REGULAMENT
cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată nebancari

Publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr.62-65 din 20.02.2025, art.130

Modificat prin:

HCE al BNM nr. 229 din 02.10.2025, MO al RM nr.523-525/132 din 09.10. 2025, în vigoare din 09.10.2025

APROBAT
prin Hotărârea Comitetului executiv
al Băncii Naționale a Moldovei
nr.28 din 12 februarie 2025
În vigoare: din **20 februarie 2025**

Prezentul Regulament transpune Ghidul EBA/GL/2019/02 privind externalizarea, aprobat de Autoritatea Bancară Europeană.

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul cu privire la externalizarea funcțiilor de către prestatorii de servicii de plată nebancari (în continuare – Regulament) se aplică societăților de plată, furnizorilor de servicii poștale care activează în conformitate cu Legea comunicațiilor poştale nr.36/2016 (în continuare – furnizorii de servicii poștale) și societăților emitente de monedă electronică, având ca obiect reglementarea cerințelor minime față de contractul de externalizare, modul de administrare a riscurilor asociate externalizării și de desfășurare a auditului funcțiilor externalizate.

2. Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică (în continuare – Legea nr. 114/2012). Suplimentar, în sensul prezentului Regulament sunt utilizate următoarele abrevieri și noțiuni:

CISA (Certified Information Systems Auditor) – auditor certificat în domeniul sistemelor informaționale, certificare emisă de către Asociația de Audit şi Control al Sistemelor Informaționale (ISACA), asociație profesională internațională axată pe guvernarea IT.

CISSP - certificare emisă de către Consorțiul internațional de certificare a securității sistemelor informaționale (ISC).

Externalizare - acord dintre o societate de plată/furnizor de servicii poștale/societate emitentă de monedă electronică și un furnizor de servicii, în baza căruia furnizorul de servicii efectuează un proces, prestează un serviciu sau desfășoară o activitate care altfel ar fi realizată de către societatea de plată/furnizorul de servicii poștale/societatea emitentă de monedă electronică.

Externalizare în lanț (subcontractarea) – situație în care furnizorul de servicii în cadrul unui contract de externalizare transferă o funcție externalizată către un alt furnizor de servicii.

Funcție - orice procese, servicii sau activități.

Furnizor de servicii - o entitate terță care efectuează un proces, prestează un serviciu sau desfășoară o activitate externalizată, sau părți ale acestuia/acesteia, în cadrul unui contract de externalizare.

Prestator de servicii de plată nebancar – societatea de plată, furnizorul de servicii poștale sau societatea emitentă de monedă electronică, care au dreptul de a presta servicii de plată în conformitate cu art. 4 și 7 din Legea nr. 114/2012.

QSA (Qualified Security Assessor) - certificare emisă de Consiliul pentru standardele de securitate a industriei cu carduri de plată (PCI SSC).

3. Externalizarea se efectuează cu respectarea inclusiv a actelor normative conexe procesului de externalizare, legislației civile, prevederilor legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal, concurenței, prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

4. Externalizarea se realizează cu respectarea principiului proporționalității, conform căruia se garantează că mecanismele de administrare a activității, inclusiv cele legate de externalizare, sunt consecvente cu profilul individual de risc, cu natura și modelul de afaceri ale prestatorilor de servicii de plată nebancari, precum și cu amploarea și complexitatea activităților lor, astfel încât obiectivele cerințelor ce decurg din cadrul normativ să fie îndeplinite în mod eficace.

5. La aplicarea prevederilor prezentului Regulament, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să ia în considerare complexitatea funcțiilor externalizate, riscurile care decurg din contractul de externalizare, caracterul semnificativ al funcției externalizate și impactul potențial al externalizării asupra continuității activităților lor.

6. Nu se consideră a fi externalizare:

6.1. funcția care, potrivit actelor normative, trebuie să fie exercitată de un furnizor de servicii, inclusiv auditul extern;

6.2. serviciile de informații despre piață, inclusiv furnizarea informației de către Bloomberg, Moody's, Standard & Poor's etc.;

6.3. activitățile efectuate prin infrastructurile de rețea globale ale sistemelor de plăți cu carduri de plată (de ex.: Visa, MasterCard);

6.4. serviciile sistemelor de compensare și decontare sau ale altor structuri similare în vederea asigurării serviciilor de compensare și decontare între casele de

compensare, contrapărțile centrale (parteneri) și instituțiile de decontare, pe de o parte, și membrii acestora, pe de altă parte;

6.5. activitățile efectuate prin infrastructurile globale de mesagerie financiară care sunt supuse supravegherii de către autoritățile relevante, inclusiv SWIFT-ul;

6.6. serviciile bancare corespondente;

6.7. achiziționarea de servicii care altfel nu ar fi desfășurate de prestatorul de servicii de plată nebancar (de exemplu, consiliere din partea unui arhitect, furnizarea de opinii juridice și reprezentarea în fața instanței judecătorești și a organelor administrative, servicii de curățenie, de grădinărit și de întreținere a sediilor, servicii medicale, servicii de întreținere a mașinilor de serviciu, servicii de catering, servicii de distribuire automată de produse, servicii administrative, servicii ale agenției de voiaj, servicii de registratură, recepționiști, secretar și operatori de centrale telefonice), de bunuri (de exemplu, carduri de plată, cititoare de carduri de plată, rechizite de birou, calculatoare personale, mobilier) sau de utilități (de exemplu, energie electrică, gaze, apă, telefonie);

6.8. activitățile/operațiunile care nu implică accesul furnizorilor de servicii la informațiile despre clienții prestatorului de servicii de plată nebancar, ce constituie informație confidențială referitoare la clienți şi activitățile acestora sau la informațiile cu privire la activitățile desfăşurate de către prestatorul de servicii de plată nebancar.

7. O funcție aferentă serviciului de plată se consideră semnificativă dacă apariția unei dificultăți sau a unui eşec în procesul de realizare a ei:

7.1. ar prejudicia semnificativ capacitatea prestatorului de servicii de plată nebancar de a se conforma condițiilor de licențiere ori altor obligații care îi revin în conformitate cu Legea nr. 114/2012;

7.2. ar afecta semnificativ performanțele financiare, stabilitatea prestatorului de servicii de plată nebancar sau continuitatea prestării serviciilor de plată/desfășurării activității de emitere a monedei electronice.

Funcție semnificativă se consideră inclusiv funcția de gestionare a sistemelor informaționale.

8. Notificația privind externalizarea funcțiilor aferente serviciului de plată către un furnizor de servicii este însoțită de următoarea informație:

8.1. descrierea funcțiilor care urmează a fi externalizate;

8.2. datele de identificare și datele de contact ale furnizorilor de servicii externalizate;

8.3. descrierea politicilor prestatorului de servicii de plată nebancar în domeniul externalizării, a aranjamentelor pentru externalizarea funcțiilor aferente serviciilor de plată, descrierea caracteristicilor acestora, modul în care funcțiile externalizate sunt monitorizate și controlate pentru a nu prejudicia calitatea funcțiilor de control intern ale prestatorului de servicii de plată nebancar, precum și o analiză a riscurilor asociate externalizării, inclusiv riscul de faliment a furnizorului către care a fost externalizată o funcție;

8.4. proiecte ale contractelor de externalizare care să includă și clauze privind obligația furnizorului de a coopera cu autoritatea de supraveghere a prestatorului de servicii de plată nebancar.

9. Notificația, documentele și informațiile menționate la punctul 8 se întocmesc în limba română și se semnează de către organul de conducere/membrul organului de conducere al prestatorului de servicii de plată nebancar sau de persoana împuternicită de către acesta.

10. În cazul în care documentele și/sau informațiile specificate la punctul 8 sunt incomplete, Banca Națională a Moldovei înștiințează în scris prestatorul de servicii de plată nebancar despre acest fapt în termen de 10 zile de la data depunerii notificației. Prestatorul de servicii de plată nebancar, în termen de 5 zile de la data recepționării scrisorii Băncii Naționale a Moldovei, completează şi prezintă la Banca Națională a Moldovei documentele și/sau informațiile care lipsesc.

11. Urmare a examinării notificației și informațiilor prezentate, Banca Națională a Moldovei poate emite recomandări cu privire la externalizarea funcțiilor aferente serviciului de plată.

12. Prestatorul de servicii de plată nebancar are dreptul de a externaliza funcții semnificative după obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei, prin depunerea unei cereri în acest sens.

13. La cererea prevăzută la punctul 12, prestatorul de servicii de plată nebancar anexează cel puțin următoarele documente și informații:

13.1. hotărârea privind externalizarea funcției semnificative emisă de către organul de conducere/membrul organului de conducere abilitat prin lege sau statut;

13.2. rezultatele evaluării furnizorului de servicii potrivit punctelor 86-93;

13.3. rezultatele evaluării respectării condițiilor minime prevăzute la art. 28 alin. (4) din Legea nr. 114/2012;

13.4. fundamentarea economică a externalizării funcției semnificative și descrierea detaliată a funcției semnificative externalizate și a motivelor pentru care această activitate a fost calificată drept una semnificativă;

13.5. planul de analiză și gestiune a riscurilor asociate externalizării funcției semnificative, inclusiv măsurile ce urmează a fi implementate de către prestatorul de servicii de plată nebancar în scopul asigurării stabilității, performanței și continuității la nivelul activității în cauză;

13.6. impactul estimat asupra situației și performanței financiare a prestatorului de servicii de plată nebancar urmare externalizării;

13.7. prezentarea informației despre furnizorul de servicii, care să cuprindă cel puțin: denumirea, sediul, genurile de activitate, resursele, inclusiv umane, IT și financiare, piața de operare și poziția de piață a acestuia, structura organizatorică, date privind experiența relevantă a angajaților responsabili de desfășurarea funcției

semnificative externalizate cu anexarea certificatului/calificărilor de performanță, dacă există, modelul de afacere a furnizorului de servicii, natura, amploarea și complexitatea activității acestuia, situațiile financiare pe cel puțin ultimii 3 ani de activitate, indicarea apartenenței furnizorului de servicii la grupul din care face parte și precizarea includerii sau neincluderii acestuia în supravegherea consolidată la nivel de grup;

13.8. proiectul contractului de externalizare;

13.9. reglementările interne ale prestatorului de servicii de plată nebancar privind externalizarea funcției semnificative, aprobate de organul de conducere abilitat prin statut sau lege, care conțin cel puțin informațiile expuse în prezentul Regulament;

13.10. copia, semnată de către prestatorul de servicii de plată nebancar, a licenței sau a autorizației furnizorului de servicii pentru desfășurarea activității care urmează a fi externalizată, valabilă la data depunerii cererii, în măsura în care îndeplinirea funcției respective necesită autorizarea sau înregistrarea din partea unei autorități competente, cu excepția cazului în care potențialul furnizor de servicii este o bancă din Republica Moldova sau un alt prestator de servicii de plată nebancar, licențiat conform Legii nr.114/2012.

14. Determinarea caracterului semnificativ al funcției externalizate se efectuează potrivit prevederilor art. 28 din Legea nr. 114/2012.

15. Cererea, documentele și informațiile menționate la punctele 12 și 13 se întocmesc în limba română și se semnează de către organul de conducere/membrul organului de conducere al prestatorului de servicii de plată nebancar sau de persoana împuternicită de către acesta.

16. În cazul în care documentele și/sau informațiile specificate la punctul 13 sunt incomplete, Banca Națională a Moldovei înștiințează în scris prestatorul de servicii de plată nebancar despre acest fapt în termen de 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. Prestatorul de servicii de plată nebancar, în termen de maximum 20 zile lucrătoare de la data recepționării scrisorii Băncii Naționale a Moldovei, completează şi prezintă la Banca Națională a Moldovei documentele și/sau informațiile care lipsesc.

17. În cazul în care prestatorul de servicii de plată nebancar nu completează integral setul de documente și informații în termenul prevăzut la punctul 16, Banca Națională a Moldovei constată renunțarea tacită la cerere, precum şi notifică prestatorul de servicii de plată nebancar în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului prevăzut la punctul 16, fapt care duce la încetarea procedurii administrative şi la restituirea documentelor şi informațiilor anexate.

18. În cazul în care documentele și informațiile prezentate conform prezentului capitol sunt insuficiente pentru obținerea aprobării prealabile pentru externalizarea funcției semnificative, Banca Națională a Moldovei este în drept să solicite prezentarea

unor documente sau informații suplimentare, care vor fi prezentate în termenul stabilit de Banca Națională a Moldovei.

19. În termen de 30 de zile de la data primirii setului complet de documente în conformitate cu prezentul capitol, Banca Națională a Moldovei eliberează aprobarea prealabilă privind externalizarea funcției semnificative sau respinge cererea, informând în scris prestatorul de servicii de plată nebancar despre decizia sa. Banca Națională a Moldovei poate stabili un termen mai mare pentru eliberarea aprobării prealabile, care nu poate depăși 90 de zile în condițiile Codului administrativ al Republicii Moldova nr. 116/2018, cu informarea corespunzătoare a prestatorului de servicii de plată nebancar.

20. În caz de respingere a cererii pentru obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei privind externalizarea funcției semnificative, se vor indica temeiurile în baza cărora se respinge cererea. Drept temei de respingere a cererii pentru obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei privind externalizarea funcției semnificative sunt considerate următoarele:

20.1. prezentarea la Banca Națională a Moldovei a informației eronate pentru luarea deciziei cu privire la eliberarea aprobării prealabile privind externalizarea funcției semnificative;

20.2. cazul în care informația de care dispune Banca Națională a Moldovei, inclusiv rezultatele evaluării menționate la punctele 86-93 şi/sau orice fapte sau circumstanțe cunoscute Băncii Naționale a Moldovei denotă faptul că furnizorul nu dispune de o reputație de afacere bună;

20.3. necorespunderea proiectului contractului de externalizare cu cerințele minime specificate la Capitolul II;

20.4. nerespectarea condițiilor minime prevăzute la art. 28 alin. (4) din Legea nr. 114/2012;

20.5. necorespunderea activității prestatorului de servicii de plată nebacar cu prevederile Legii nr.114/2012 şi ale actelor normative adoptate întru executarea acesteia ca urmare a externalizării funcției respective;

20.6. constatarea disproporționalității, inclusiv a insuficienței măsurilor de control ale prestatorului de servicii de plată nebancar raportate la riscurile asociate externalizării sau constatarea unor riscuri semnificative disproporționale beneficiilor invocate de către prestatorul de servicii de plată nebancar.

Capitolul II

CERINȚE MINIME FAȚĂ DE CONTRACTUL DE EXTERNALIZARE

Secțiunea 1

Etapa precontractuală

21. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să evalueze dacă un contract cu o terță parte se încadrează sau nu în noțiunea de externalizare. În cadrul acestei evaluări, trebuie să se ia în considerare dacă:

21.1. funcția (sau o parte a acesteia) care este externalizată unui furnizor de servicii este îndeplinită în mod regulat sau continuu de către acest furnizor de servicii;

21.2. dacă această funcție (sau o parte a acesteia) se încadrează în mod normal în categoria funcțiilor care sunt sau ar putea fi îndeplinite de către prestatorul de servicii de plată nebancar, chiar dacă acesta nu a îndeplinit funcția respectivă în trecut.

22. Înainte de a încheia orice contract de externalizare, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie cel puțin:

22.1. să evalueze dacă contractul de externalizare vizează o funcție semnificativă, astfel cum se prevede la art. 28 alin. (3) din Legea nr. 114/2012 și la punctul 7;

22.2. să evalueze și să asigure, în cazul externalizării funcțiilor semnificative, respectarea condițiilor minime prevăzute la art. 28 alin. (4) din Legea nr. 114/2012;

22.3. să identifice și să evalueze toate riscurile relevante ale contractului de externalizare, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 1;

22.4. să respecte obligația de diligență corespunzătoare cu privire la furnizorul de servicii potențial, în conformitate cu punctele 86-93;

22.5. să identifice și să evalueze conflictele de interese pe care le poate cauza externalizarea, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 2.

23. Atunci când evaluează dacă un contract de externalizare se referă la o funcție semnificativă, prestatorul de servicii de plată nebancar ar trebui să țină seama, împreună cu rezultatul evaluării riscurilor prezentate în Capitolul VII Secțiunea 1, de cel puțin următorii factori:

23.1. dacă contractul de externalizare este direct legat de prestarea serviciilor de plată pentru care prestatorul de servicii de plată nebancar este licențiat;

23.2. impactul potențial al oricărei perturbări a funcției externalizate sau a eșecului furnizorului de servicii de a presta serviciul în mod continuu la nivelurile de servicii convenite, asupra:

23.2.1. rezistenței și viabilității financiare pe termen scurt și pe termen lung, inclusiv, dacă este cazul, asupra activelor, capitalului, costurilor, finanțării, lichidității, profiturilor și pierderilor sale;

23.2.2. continuității activității și a rezilienței operaționale;

23.2.3. riscului operațional, inclusiv asupra riscului de conduită, riscului aferent tehnologiei informației și comunicațiilor (în continuare - TIC) și a riscurilor legale;

23.2.4. riscurilor de reputație;

23.3. impactul potențial al contractului de externalizare asupra capacității prestatorului de servicii de plată nebancar de:

23.3.1. identificare, monitorizare și gestionare a tuturor riscurilor;

23.3.2. respectare a tuturor cerințelor actelor normative;

23.3.3. efectuare de audituri adecvate privind funcția externalizată;

23.4. impactul potențial asupra serviciilor furnizate clienților săi;

23.5. toate contractele de externalizare, expunerea totală a prestatorului de servicii de plată nebancar la același furnizor de servicii și impactul cumulativ potențial al contractelor de externalizare în aceeași zonă de afaceri;

23.6. dimensiunea și complexitatea oricărei zone de afaceri afectate;

23.7. posibilitatea ca contractul de externalizare propus să poată fi extins fără a înlocui sau revizui contractul de bază;

23.8. capacitatea de a transfera contractul de externalizare propus către un alt furnizor de servicii, dacă este necesar sau dorit, atât din punct de vedere contractual, cât și în practică, inclusiv riscurile estimate, impedimentele pentru continuitatea activității, costurile și intervalul de timp pentru realizarea transferului („substituibilitate”);

23.9. capacitatea de reintegrare a funcției externalizate în prestatorul de servicii de plată nebancar, dacă este necesar sau dorit;

23.10. protecția datelor și impactul potențial al unei încălcări de confidențialitate sau eșecul asigurării disponibilității și integrității datelor asupra prestatorului de servicii de plată nebancar și a clienților acestuia, inclusiv, asupra respectării Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, dar fără a se limita la aceasta.

24. Contractul de externalizare a funcțiilor semnificative trebuie să conțină cel puțin:

24.1. o descriere clară a funcției externalizate care urmează să fie furnizată;

24.2. data de începere și data de încetare a contractului, după caz, și perioadele de preaviz pentru furnizorul de servicii și prestatorul de servicii de plată nebancar;

24.3. legea aplicabilă contractului;

24.4. obligațiile financiare ale părților;

24.5. dacă este permisă subcontractarea unei funcții semnificative sau a unor părți semnificative ale acesteia și, dacă da, condițiile specificate în punctele 25-27 și 29 cărora li se supune subcontractarea;

24.6. locația (locațiile) unde este furnizată funcția semnificativă și/sau unde sunt păstrate și prelucrate date relevante, inclusiv eventuala locație de stocare, precum și condițiile care trebuie îndeplinite, inclusiv cerința de a notifica prestatorul de servicii de plată nebancar în cazul în care furnizorul de servicii propune schimbarea locației (locațiilor);

24.7. dacă este cazul, dispozițiile privind accesibilitatea, disponibilitatea, integritatea, confidențialitatea și siguranța datelor relevante, astfel cum se specifică în punctele 30-32;

24.8. dreptul prestatorului de servicii de plată nebancar de a monitoriza/supraveghea permanent performanțele furnizorului de servicii, inclusiv de a solicita orice informații privind activitatea externalizată ori de câte ori este necesar;

24.9. nivelurile serviciilor convenite, care trebuie să includă obiective de performanță cantitative și calitative precise pentru funcția externalizată, pentru a permite o monitorizare în timp util, astfel încât, dacă nu sunt respectate nivelurile serviciilor convenite, să se poată lua măsuri corective adecvate, fără întârzieri nejustificate;

24.10. obligațiile de raportare ale furnizorului de servicii către prestatorul de servicii de plată nebancar, inclusiv informarea de către furnizorul de servicii cu privire la orice evoluție care ar putea avea un impact semnificativ asupra capacității sale de a îndeplini eficace funcția semnificativă în conformitate cu nivelurile serviciilor convenite și în conformitate cu legislația și cu cerințele aplicabile ce decurg din reglementările tehnice, și, după caz, obligațiile de a prezenta rapoarte privind funcția de audit intern a furnizorului de servicii;

24.11. dacă furnizorul de servicii trebuie să încheie o asigurare obligatorie împotriva anumitor riscuri și, dacă este cazul, nivelul asigurării necesare;

24.12. cerințele de punere în aplicare și de testare a planurilor pentru situații neprevăzute pentru continuitatea activității;

24.13. dispoziții care garantează că informațiile deținute referitor la prestatorul de servicii de plată nebancar pot fi accesate în cazul insolvabilității, a rezoluției sau a întreruperii operațiunilor economice ale furnizorului de servicii;

24.14. obligația furnizorului de servicii de a coopera cu Banca Națională a Moldovei, inclusiv cu alte persoane desemnate de aceasta;

24.15. dreptul nerestricționat al prestatorului de servicii de plată nebancar și al Băncii Naționale a Moldovei de a inspecta și de a audita furnizorul de servicii în ceea ce privește, în special, funcția semnificativă externalizată, astfel cum se specifică în punctele 33-39;

24.16. drepturile de încetare, astfel cum se specifică în punctele 40 și 41.

25. Dacă este permisă subcontractarea funcțiilor semnificative, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să stabilească dacă partea funcției care urmează să fie subcontractată este în sine semnificativă (și anume, o parte majoră a funcției semnificative) și, în caz afirmativ, trebuie să o înregistreze în registru conform punctului 45.

26. Dacă este permisă subcontractarea funcțiilor semnificative, contractul trebuie:

26.1. să precizeze tipurile de activități care sunt excluse de la subcontractare;

26.2. să precizeze condițiile care trebuie îndeplinite în cazul subcontractării;

26.3. să precizeze că furnizorul de servicii are obligația să supravegheze serviciile pe care le-a subcontractat pentru a se asigura că toate obligațiile contractuale dintre furnizorul de servicii și prestatorul de servicii de plată nebancar sunt îndeplinite în permanență;

26.4. să solicite furnizorului de servicii să obțină în prealabil o autorizație, specifică sau generală, din partea prestatorului de servicii de plată nebancar, înainte de subcontractarea datelor;

26.5. să includă o obligație a furnizorului de servicii de a informa prestatorul de servicii de plată nebancar cu privire la orice subcontractare planificată sau la orice modificare semnificativă a acesteia, în special în cazul în care acest lucru ar putea afecta capacitatea furnizorului de servicii de a-și îndeplini responsabilitățile în conformitate cu contractul de externalizare. Aceasta include modificările semnificative planificate ale subcontractanților și perioada de notificare, în special, perioada de notificare care urmează să fie stabilită trebuie să permită prestatorului de servicii de plată nebancar care externalizează o funcție semnificativă să efectueze cel puțin o evaluare a riscurilor legate de modificările propuse și să se opună modificărilor înainte de intrarea în vigoare a subcontractării planificate sau a modificărilor semnificative ale acesteia;

26.6. să se asigure, dacă este cazul, că prestatorul de servicii de plată nebancar are dreptul de a se opune subcontractării planificate sau modificărilor substanțiale ale acesteia sau că este necesară o aprobare explicită;

26.7. să se asigure că prestatorul de servicii de plată nebancar are dreptul contractual de a înceta contractul în cazul subcontractării nejustificate, de exemplu în cazul în care subcontractarea crește în mod semnificativ riscurile pentru prestatorul de servicii de plată nebancar, în cazul în care furnizorul de servicii subcontractează, fără a notifica prestatorul de servicii de plată nebancar sau în cazul în care încetarea contractului este prescrisă de Banca Națională a Moldovei.

27. Prestatorul de servicii de plată nebancar poate să fie de acord cu subcontractarea doar dacă subcontractantul se angajează:

27.1. să respecte prevederile Legii nr.114/2012, prezentului regulament și alte acte normative aplicabile;

27.2. să acorde prestatorului de servicii de plată nebancar și Băncii Naționale a Moldovei aceleași drepturi contractuale de acces și de audit ca și cele acordate de către furnizorul de servicii.

28. În cazul în care prestatorul de servicii de plată nebancar are încheiate contracte de externalizare cu furnizorii de servicii din cadrul grupului din care face parte, prestatorul de servicii de plată nebancar urmează să se asigure că:

28.1. organele de conducere își păstrează întreaga responsabilitate pentru respectarea tuturor cerințelor actelor normative și va fi informat corespunzător cu privire la modificările relevante privind furnizorii de servicii;

28.2. monitorizarea și auditarea contractelor de externalizare este realizată în mod eficient, inclusiv prin primirea de rapoarte anuale adecvate, care vor conține cel puțin un rezumat al evaluării riscurilor și al monitorizării performanței;

28.3. obține registrul individual al tuturor contractelor de externalizare existente fără întârzieri nejustificate;

28.4. obține planul de ieșire pentru funcțiile semnificative, în cazul în care planul a fost stabilit la nivel de grup.

Secțiunea 2

Etapa contractuală

29. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure că furnizorul de servicii supraveghează corespunzător furnizorii de servicii subcontractați, în conformitate cu politica definită de prestatorul de servicii de plată nebancar. Dacă subcontractarea propusă ar putea avea efecte negative asupra contractului de externalizare a unei funcții semnificative sau ar duce la o creștere a riscului, inclusiv atunci când condițiile de la punctul 27 nu ar fi îndeplinite, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să-și exercite dreptul de a se opune subcontractării, dacă a fost convenit un astfel de drept și/sau să aplice rezoluțiunea contractului.

30. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure că furnizorii de servicii respectă standarde de securitate a informației sau privind protecția informației.

31. Dacă este cazul (de exemplu, în contextul externalizării serviciilor TIC), prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să definească cerințe în materie de securitate a datelor și a sistemelor în cadrul contractului de externalizare și să monitorizeze în permanență respectarea acestor cerințe.

32. Fără a aduce atingere cerințelor prevăzute în actele normative ce vizează domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal, prestatorul de servicii de plată nebancar, atunci când externalizează (în special în străinătate), trebuie să ia în considerare diferențele dintre dispozițiile naționale privind protecția datelor și dispozițiile respective din celălalt stat. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure că contractul de externalizare include obligația ca furnizorul de servicii să protejeze informațiile confidențiale, cu caracter personal sau considerate sensibile și să respecte toate cerințele legale privind protecția datelor care se aplică prestatorului de servicii de plată nebancar (de exemplu, protecția datelor cu caracter personal și alte obligații de confidențialitate similare cu privire la informațiile clienților, dacă este cazul).

33. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure, în cadrul derulării relațiilor ce țin de contractul de externalizare, că funcția de audit intern a acestora are capacitatea să analizeze funcția externalizată, utilizând o abordare bazată pe riscuri.

34. În ceea ce privește externalizarea unor funcții semnificative, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure, prin intermediul contractului de externalizare, că furnizorul de servicii îi acordă acestuia, Băncii Naționale a Moldovei sau oricărei alte persoane desemnate de acestea, următoarele:

34.1. acces deplin la toate sediile operaționale relevante (de exemplu, sedii centrale și centre operaționale), inclusiv la întreaga gamă de dispozitive, sisteme, rețele, informații și date relevante utilizate pentru furnizarea funcției externalizate, inclusiv la informațiile financiare conexe, personalul și auditorii externi ai furnizorului de servicii („drepturi de acces și de informare”);

34.2. drepturi nelimitate de inspecție și de audit legate de contractul de externalizare („drepturi de audit”), pentru a permite să monitorizeze contractul de externalizare și pentru a asigura respectarea tuturor cerințelor contractuale și a celor aplicabile ce decurg din legislație.

35. Pentru externalizarea funcțiilor care nu sunt semnificative, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să asigure drepturile de acces și de audit, astfel cum se prevede la punctele 33-39, pe baza unei abordări bazate pe riscuri, având în vedere natura funcției externalizate și riscurile operaționale și reputaționale conexe, scalabilitatea funcției externalizate, impactul potențial asupra desfășurării continue a activităților sale și perioada contractuală. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să ia în considerare faptul că funcțiile externalizate pot deveni semnificative în timp.

36. Fără a aduce atingere responsabilității lor finale privind contractele de externalizare, prestatorii de servicii de plată nebancari pot utiliza:

36.1. audituri centralizate, organizate în comun cu alți clienți ai aceluiași furnizor de servicii și realizate de prestatorii de servicii de plată și de acești clienți sau de o terță parte numită de aceștia, pentru a utiliza mai eficient resursele de audit și a reduce sarcina organizatorică atât pentru clienți, cât și pentru furnizorul de servicii;

36.2. certificări acordate de părți terțe și rapoarte de audit intern sau rapoarte efectuate de părți terțe, puse la dispoziție de furnizorul de servicii.

37. Pentru externalizarea unor funcții semnificative, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să evalueze dacă certificările și rapoartele părților terțe menționate la subpunctul 36.2 sunt adecvate și suficiente pentru a respecta obligațiile care le revin potrivit legislației și nu trebuie să se bazeze exclusiv pe aceste rapoarte de-a lungul timpului.

38. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să utilizeze metoda menționată la subpunctul 36.2 numai dacă aceștia:

38.1. sunt de acord cu planul de audit pentru funcția externalizată;

38.2. se asigură că obiectul certificării sau al raportului de audit acoperă sistemele (și anume, procesele, aplicațiile, infrastructura, centrele de date etc.) și controalele-

cheie identificate de prestatorul de servicii de plată nebancar, precum și respectarea cerințelor ce decug din legislație;

38.3. evaluează temeinic și permanent conținutul certificărilor sau al rapoartelor de audit și verifică ca rapoartele sau certificările respective să nu fie caduce;

38.4. se asigură că sistemele-cheie și controalele-cheie sunt incluse în viitoarele versiuni ale certificării sau ale raportului de audit;

38.5. sunt de acord cu aptitudinea părții care realizează certificarea sau auditul (de exemplu, cu privire la rotația societății care acordă certificarea sau a entității de audit, calificările, expertiza, reevaluarea/verificarea dovezilor din dosarul de audit de bază);

38.6. sunt de acord că acordarea certificărilor și efectuarea auditurilor se realizează în conformitate cu standardele profesionale relevante recunoscute pe scară largă și că includ un test de eficacitate operațională a controalelor-cheie implementate;

38.7. au dreptul contractual de a solicita extinderea domeniului de aplicare al certificărilor sau al rapoartelor de audit la alte sisteme și controale relevante; numărul și frecvența acestor cereri de modificare a domeniului de aplicare trebuie să fie rezonabile și legitime din perspectiva administrării riscurilor;

38.8. își păstrează dreptul contractual de a efectua audituri individuale, la aprecierea proprie, în ceea ce privește externalizarea funcțiilor semnificative.

39. Înaintea unui control planificat, prestatorul de servicii de plată nebancar, Banca Națională a Moldovei și auditorii sau părțile terțe care acționează în numele prestatorului de servicii de plată nebancar sau a Băncii Naționale a Moldovei trebuie să informeze furnizorul de servicii în mod adecvat și într-un termen rezonabil, cu excepția cazului în care acest lucru nu este posibil din cauza unei situații de urgență sau de criză sau ar duce la o situație în care auditul nu ar mai fi eficace.

40. Contractul de externalizare trebuie să permită expres prestatorului de servicii de plată nebancar să înceteze contractul, inclusiv în următoarele situații:

40.1. dacă furnizorul de servicii a funcțiilor externalizate încalcă legislația sau prevederile contractuale aplicabile;

40.2. în cazul în care sunt identificate obstacole care au modificat sau pot modifica performanța funcției externalizate;

40.3. în cazul în care există modificări semnificative care afectează contractul de externalizare sau furnizorul de servicii (de exemplu, subcontractarea sau modificări ale subcontractanților, modificări în structura organizatorică, structura de proprietate sau situația financiară a furnizorului de servicii);

40.4. în cazul în care există deficiențe în ceea ce privește gestionarea și securitatea datelor sau informațiilor confidențiale, cu caracter personal sau considerate sensibile; și

40.5. în cazul măsurilor de remediere dispuse de Banca Națională a Moldovei în temeiul art.99 alin.(2) lit.d[1]) din Legea nr.114/2012.

41. Contractul de externalizare trebuie să faciliteze transferul funcției externalizate către un alt furnizor de servicii sau reintegrarea acesteia în cadrul prestatorului de servicii de plată nebancar. În acest scop, contractul de externalizare trebuie:

41.1. să prevadă clar obligațiile furnizorului de servicii existent, în cazul unui transfer al funcției externalizate către un alt furnizor de servicii sau în cazul reintegrării acesteia în cadrul prestatorului de servicii de plată nebancar, inclusiv în ceea ce privește prelucrarea datelor;

41.2. să stabilească o perioadă de tranziție adecvată, pe parcursul căreia furnizorul de servicii, după încetarea contractului de externalizare, să furnizeze în continuare funcția externalizată pentru a reduce riscul de întreruperi;

41.3. să includă o obligație a furnizorului de servicii de a sprijini prestatorul de servicii de plată nebancar în vederea transferului ordonat al funcției în cazul încetării contractului de externalizare.

42. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să aibă implementate, să mențină și să testeze periodic sau cel puțin o dată pe an planuri adecvate de asigurare a continuității activității în ceea ce privește funcțiile semnificative. Prestatorii de servicii de plată nebancari din cadrul unui grup sau al unui sistem instituțional de protecție se pot baza pe planuri de asigurare a continuității activității stabilite la nivel central în ceea ce privește funcțiile externalizate.

43. Planurile de asigurare a continuității activității trebuie să ia în considerare eventualitatea în care calitatea furnizării funcțiilor semnificative externalizate se deteriorează până la un nivel inacceptabil sau devine neconformă. Planurile respective trebuie să ia în considerare și impactul potențial al insolvabilității furnizorilor de servicii și, dacă este cazul, al riscurilor politice din jurisdicția furnizorului de servicii.

Secțiunea 3

Cerințe privind evidența contractelor de externalizare

44. Ca parte a cadrului de administrare a riscurilor, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să țină un registru actualizat al informațiilor privind contractele de externalizare și să documenteze toate contractele de externalizare actuale, făcând distincție între externalizarea funcțiilor semnificative și alte contracte de externalizare. Prestatorii de servicii de plată nebancari care fac parte din cadrul unui grup pot ține registrul la nivel central.

45. Registrul trebuie să includă cel puțin următoarele informații pentru toate contractele de externalizare existente:

45.1. un număr de referință pentru fiecare contract de externalizare;

45.2. data de începere și, după caz, următoarea dată de reînnoire a contractului, data de încetare și/sau perioadele de preaviz pentru furnizorul de servicii și pentru prestatorul de servicii de plată nebancar;

45.3. o descriere succintă a funcțiilor externalizate, inclusiv a datelor care sunt externalizate și dacă au fost transferate sau nu date cu caracter personal (de exemplu, răspunzând cu da sau nu într-un câmp de date separat) sau dacă prelucrarea lor este externalizată către un furnizor de servicii;

45.4. o categorie atribuită de prestatorul de servicii de plată nebancar care reflectă natura funcției, astfel cum se menționează la subpunctul 45.3 (de exemplu, tehnologia informației, funcție de control etc.), care trebuie să faciliteze identificarea diferitelor tipuri de contracte;

45.5. denumirea furnizorului de servicii, numărul de identificare de stat (dacă este disponibil), adresa sediului și alte date de contact relevante, precum și denumirea societății-mamă (dacă este cazul);

45.6. țara sau țările în care serviciul urmează să fie prestat, inclusiv locația datelor (și anume, țara sau regiunea);

45.7. dacă funcția externalizată este considerată sau nu (da/nu) semnificativă, inclusiv, dacă este cazul, o expunere a considerentelor pentru care funcția externalizată este considerată semnificativă;

45.8. data celei mai recente evaluări a caracterului semnificativ al funcției externalizate;

45.9. alte informații relevante (contracte încheiate, clauze modificate etc.).

46. Pentru externalizarea funcțiilor semnificative, registrul trebuie să includă cel puțin următoarele informații suplimentare:

46.1. dacă furnizorul de servicii sau furnizorul de servicii subcontractant face parte sau nu din grup, dacă este sau nu deținut de prestatorii de servicii de plată nebancari din cadrul grupului;

46.2. data celei mai recente evaluări a riscurilor și un rezumat succint al principalelor rezultate;

46.3. persoana sau organul de decizie (de exemplu, organul de conducere) al prestatorului de servicii de plată nebancar care a aprobat contractul de externalizare;

46.4. legislația aplicabilă contractului de externalizare;

46.5. data celui mai recent audit și data următoarelor audituri programate, dacă este cazul;

46.6. după caz, denumirea subcontractanților cărora le sunt subcontractate părți importante ale unei funcții semnificative, inclusiv țara în care sunt înregistrați subcontractanții, în care se prestează serviciul și, dacă este cazul, locația (și anume, țara sau regiunea) unde vor fi stocate datele;

46.7. un rezultat al evaluării substituibilității furnizorului de servicii (de exemplu, simplu, dificil sau imposibil), posibilitatea de reintegrare a unei funcții semnificative în cadrul prestatorului de servicii de plată nebancar sau impactul întreruperii funcției semnificative;

46.8. identificarea furnizorilor de servicii alternativi în conformitate cu subpunctul 46.7;

46.9. dacă funcția semnificativă externalizată sprijină operațiuni economice care sunt critice din punct de vedere al timpului;

46.10. costul bugetului anual estimat.

47. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să pună la dispoziția Băncii Naționale a Moldovei, la cerere, fie registrul complet al tuturor contractelor de externalizare existente, fie părți specifice din acesta, de exemplu informații privind toate contractele de externalizare care se încadrează în una dintre categoriile stabilite potrivit subpunctului 45.4. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să furnizeze informațiile respective într-o formă electronică care poate fi procesată (de exemplu, un format de baze de date utilizat în mod obișnuit, valori separate prin virgulă).

48. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să pună la dispoziția Băncii Naționale a Moldovei, la cerere, toate informațiile necesare pentru a permite acesteia să execute supravegherea efectivă a prestatorului de servicii de plată nebancar, inclusiv, dacă este cazul, o copie a contractului de externalizare.

49. Fără a aduce atingere art. 28 alin. (1) din Legea nr. 114/2012, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei în mod corespunzător și în timp util sau să se angajeze într-un dialog de supraveghere cu Banca Națională a Moldovei cu privire la externalizarea planificată a unor funcții semnificative și/sau dacă o funcție externalizată a devenit semnificativă și trebuie să furnizeze cel puțin informațiile menționate la punctul 45, precum și să solicite aprobarea prelabilă a Băncii Naționale a Moldovei prin depunerea unei cereri conform prevederilor punctului 12.

50. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei în termen de 10 zile lucrătoare cu privire la modificări semnificative și/sau evenimente grave legate de contractele lor de externalizare care ar putea avea un impact major asupra performanței prestării serviciilor de plată sau asupra continuității activității prestatorilor de servicii de plată nebancari.

51. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să documenteze evaluările efectuate în temeiul prezentului Regulament și rezultatele monitorizării lor continue (de exemplu, performanța furnizorului de servicii, respectarea nivelurilor serviciilor convenite, alte cerințe contractuale și normative, actualizări ale evaluării riscurilor).

52. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să informeze Banca Națională a Moldovei, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare, despre orice incident, evoluție semnificativă înregistrată la nivelul riscurilor asociate activității/operațiunii externalizate, care reprezintă o situație sau un efect din perspectiva administrării riscurilor aferente activității prestatorului de servicii de plată nebancar ce ar putea conduce la întreruperea activității/operațiunii externalizate şi la incapacitatea prestatorului de servicii de plată nebancar de a se conforma cu legislația de domeniu.

Capitolul III

RESPONSABILITĂȚILE ORGANULUI DE CONDUCERE

53. Organul de conducere al prestatorului de servicii de plată nebancar este în orice moment pe deplin responsabil și răspunde, cel puțin pentru:

53.1. asigurarea că prestatorul de servicii de plată nebancar îndeplinește permanent condițiile pe care trebuie să le respecte pentru a rămâne licențiat, inclusiv orice alte condiții impuse de Banca Națională a Moldovei;

53.2. organizarea internă a prestatorului de servicii de plată nebancar;

53.3. identificarea, evaluarea și gestionarea conflictelor de interese;

53.4. stabilirea strategiilor și politicilor prestatorului de servicii de plată nebancar (de exemplu, modelul de afaceri, apetitul de risc, cadrul de gestionare a riscurilor);

53.5. monitorizarea supravegherii zilnice a activității externalizate și a performanței furnizorului de servicii de către prestatorul de servicii de plată nebancar, inclusiv gestionarea tuturor riscurilor asociate externalizării.

54. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie:

54.1. să atribuie clar responsabilitățile pentru documentarea, gestionarea și controlul contractelor de externalizare;

54.2. să aloce resurse suficiente pentru a asigura respectarea tuturor cerințelor prevăzute de cadrul normativ, documentarea și monitorizarea tuturor contractelor de externalizare;

54.3. ținând cont de principiul proporționalității astfel cum este prevăzut la punctul 4, să stabilească o funcție de externalizare sau să desemneze o persoană care deține funcție-cheie, care să fie direct responsabilă față de organul de conducere pentru gestionarea și supravegherea riscurilor aferente contractelor de externalizare ca parte a cadrului de control intern al prestatorului de servicii de plată nebancar și supravegherea documentației contractelor de externalizare. Prestatorul de servicii de plată nebancar ar trebui să asigure cel puțin o divizare clară a sarcinilor și responsabilităților pentru gestionarea și controlul contractelor de externalizare.

55. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să mențină în permanență capacitatea de desfășurare a activității lor de bază. În acest scop, aceștia trebuie:

55.1. să îndeplinească în permanență toate condițiile de licențiere a acestora, inclusiv organul de conducere să-și onoreze în mod efectiv responsabilitățile prevăzute la punctul 53;

55.2. să mențină un cadru și o structură organizatorică clară și transparentă, care să le permită să asigure respectarea cerințelor cadrului normativ;

55.3. în cazul în care sarcinile operaționale ale funcțiilor de control intern sunt externalizate (de exemplu, în cazul externalizării intragrup), să exercite o supraveghere

adecvată și să fie capabili să gestioneze riscurile generate de externalizarea funcțiilor semnificative;

55.4. să dispună de resurse și capacități suficiente pentru a asigura respectarea prevederilor subpunctelor 55.1-55.3.

56. Organul de conducere al unui prestator de servicii de plată nebancar care are în aplicare contracte de externalizare sau intenționează să încheie astfel de contract trebuie să aprobe, să pună în aplicare și să actualizeze periodic (perioada între actualizări nu va depăși 12 luni), o politică de externalizare care să acopere cel puțin aspectele expuse la punctul 58.

57. Atunci când externalizează, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure cel puțin că:

57.1. pot lua și pune în aplicare decizii legate de activitățile lor de afaceri și funcțiile semnificative, inclusiv în ceea ce privește cele care au fost externalizate;

57.2. mențin ordinea desfășurării activității și a serviciilor de plată pe care le prestează;

57.3. riscurile legate de contractele de externalizare actuale și planificate sunt identificate, evaluate, gestionate și atenuate în mod adecvat, inclusiv riscurile legate de TIC și tehnologia financiară;

57.4. sunt instituite aranjamente adecvate de confidențialitate cu privire la date și alte informații;

57.5. se menține un flux adecvat de informații relevante cu furnizorii de servicii;

57.6. în ceea ce privește externalizarea funcțiilor semnificative, sunt capabili să întreprindă cel puțin una dintre următoarele acțiuni, într-un interval de timp adecvat:

57.6.1 transferul funcției către furnizorii alternativi de servicii;

57.6.2 reintegrarea funcției;

57.6.3 întreruperea activităților de afaceri care depind de funcția respectivă.

57.7. în cazul în care datele cu caracter personal sunt prelucrate de furnizorii de servicii aflați în afara Republicii Moldova, sunt implementate măsuri adecvate și datele sunt prelucrate în conformitate cu legislația Republicii Moldova ce vizează domeniul prelucrării și protecției datelor cu caracter personal.

Capitolul IV

POLITICA DE EXTERNALIZARE

58. Politica de externalizare trebuie să definească principiile, responsabilitățile și procesele legate de externalizare și trebuie să vizeze cel puțin:

58.1. responsabilitățile organului de conducere în conformitate cu punctul 53, inclusiv implicarea acestuia, după caz, în luarea deciziilor privind externalizarea funcțiilor semnificative;

58.2. implicarea persoanelor responsabile de liniile de activitate, a funcțiilor de control intern și a altor persoane în ceea ce privește contractele de externalizare;

58.3. planificarea contractelor de externalizare, inclusiv:

58.3.1 definirea cerințelor de afaceri privind contractele de externalizare;

58.3.2 criteriile, inclusiv cele menționate la punctele 7 și 23 și procesele de identificare a funcțiilor semnificative;

58.3.3 identificarea, evaluarea și gestionarea riscurilor în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 1;

58.3.4 verificarea furnizorilor de servicii potențiali în temeiul obligației de diligență a prestatorului de servicii de plată nebancar, inclusiv măsurile cerute conform punctelor 91-93;

58.3.5 procedurile de identificare, evaluare, gestionare și atenuare a potențialelor conflicte de interes, în conformitate cu Capitolul VII Secțiunea 2;

58.3.6 planificarea continuității activității în conformitate cu punctele 42 și 43;

58.3.7 procesul de aprobare a noilor contracte de externalizare;

58.4. implementarea, monitorizarea și gestionarea contractelor de externalizare, inclusiv:

58.4.1 evaluarea continuă a performanței furnizorului de servicii în conformitate cu Capitolul VIII Secțiunea 1;

58.4.2 procedurile de notificare și răspuns la modificările aduse unui contract de externalizare sau furnizor de servicii (de exemplu, situația financiară, structurile organizatorice sau de proprietate, subcontractare);

58.4.3 evaluarea independentă și auditul respectării cerințelor cadrului legal;

58.4.4 procesele de reînnoire;

58.5. documentarea și păstrarea evidenței, ținând cont de cerințele din Capitolul II Secțiunea 3;

58.6. strategiile de ieșire și procesele de încetare, inclusiv o cerință pentru un plan de ieșire documentat pentru fiecare funcție semnificativă care va fi externalizată în cazul în care o astfel de ieșire este considerată posibilă, luând în considerare posibile întreruperi ale serviciului sau rezoluțiunea neașteptată a unui contract de externalizare.

59. Politica de externalizare trebuie să diferențieze următoarele:

59.1. externalizarea funcțiilor semnificative și alte contracte de externalizare;

59.2. externalizarea către furnizorii de servicii care sunt licențiați/autorizați de o autoritate competentă și către cei care nu sunt licențiați/autorizați;

59.3. contracte de externalizare intra-grup și externalizare către entități din afara grupului;

59.4. externalizarea către furnizorii de servicii situați în Republica Moldova și în străinătate.

60. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că politica acoperă identificarea următoarelor efecte potențiale ale contractelor de externalizare a funcțiilor semnificative și că acestea sunt luate în considerare în procesul decizional:

60.1. profilul de risc al prestatorului de servicii de plată nebancar;
60.2. capacitatea de a supraveghea furnizorul de servicii și de a gestiona riscurile;
60.3. măsurile de asigurare a continuității activității;
60.4. desfășurarea activităților lor de afaceri.

Capitolul V

CERINȚE FAȚĂ DE AUDIT

Secțiunea 1

Auditul activităților externalizate

61. Activitățile funcției de audit trebuie să acopere, în urma unei abordări bazate pe riscuri, examinarea independentă a activităților externalizate. Planul și programul de audit trebuie să includă, în special, contractele de externalizare a funcțiilor semnificative.

62. În cazul auditării serviciilor/sistemelor tehnologiilor informației şi comunicațiilor (în continuare – externalizare TIC) considerate semnificative, cel puțin un auditor dispune de certificat/certificate de audit în sisteme informaționale CISA.

63. În ceea ce privește procesul de externalizare, funcția de audit trebuie să confirme cel puțin:

63.1. implementarea corectă și eficace a cadrului de externalizare al prestatorului de servicii de plată nebancar, inclusiv a politicii de externalizare, și în conformitate cu legislația aplicabilă, cu strategia de risc și cu deciziile organului de conducere;
63.2. caracterul adecvat, calitatea și eficacitatea evaluării caracterului semnificativ al funcțiilor;
63.3. caracterul adecvat, calitatea și eficacitatea evaluării riscurilor pentru contractele de externalizare și păstrarea conformității riscurilor cu strategia de risc a instituției;
63.4. implicarea corespunzătoare a organelor de conducere;
63.5. monitorizarea și administrarea contractelor de externalizare în mod corespunzător.

Secțiunea 2

Cerințe față de entitatea de audit care efectuează auditul extern

64. Banca Națională a Moldovei aprobă entitatea de audit care efectuează auditul extern al funcțiilor externalizate. Prestatorul de servicii de plată nebancar efectuează anual auditul extern al funcțiilor externalizate.

65. Banca Națională a Moldovei aprobă entitatea de audit care întrunește cumulativ următoarele criterii:

65.1. dispune de minimum 3 ani de experiență în domeniul auditului;

65.2. experiența entității de audit include proiecte de audit similare celui care urmează a fi desfăşurat în legătură cu auditul extern al funcțiilor externalizate;

65.3. entitatea de audit, precum şi echipa entității de audit desemnată pentru misiunea de audit extern al funcțiilor externalizate respectă cele mai bune standarde şi practici în domeniul auditului;

65.4. în cazul auditului extern al funcțiilor externalizate ce ține de procesarea plăților cu carduri de plată:

65.4.1 entitatea de audit deține calificarea QSA, în cazul în care furnizorul nu este supus unui audit anual efectuat de către o entitate de audit ce deține calificarea QSA, sau

65.4.2 cel puțin un membru din echipa de audit al entității de audit contractate de către prestatorul de servicii de plată nebancar deține calificarea CISA sau CISSP, în cazul în care furnizorul este supus unui audit anual efectuat de către o entitate de audit ce deține calificarea QSA, iar raportul acesteia este disponibil pentru prestatorul de servicii de plată nebancar şi pentru Banca Națională a Moldovei;

65.5. în cazul auditării serviciilor/sistemelor tehnologiilor informației şi comunicațiilor externalizate (în continuare – externalizare TIC) cu funcții semnificative, cel puțin un membru din echipa de audit dispune de certificat/certificate de audit în sisteme informaționale CISA.

66. Pentru obținerea aprobării Băncii Naționale a Moldovei, prestatorul de servicii de plată nebancar va înainta o cerere cu anexarea următoarelor documente și informații:

66.1. extrasul din procesul-verbal al şedinței adunării generale a acționarilor/ asociaților prestatorului de servicii de plată nebancar sau, după caz, a organului de conducere/membrului organului de conducere abilitat prin statut al prestatorului de servicii de plată nebancar, la care a fost luată decizia privind confirmarea/numirea entității de audit pentru desfăşurarea auditului extern a funcțiilor externalizate;

66.2. o descriere cu privire la calendarul activităților planificate a entității de audit privind auditul extern a funcțiilor externalizate pentru perioada de gestiune;

66.3. o declarație pe propria răspundere cu privire la lipsa legăturilor strînse a entității de audit cu prestatorul de servicii de plată nebancar, semnată de către persoana responsabilă/conducătorul entității de audit;

66.4. o declarație pe propria răspundere cu privire la independența auditorilor din echipa entității de audit, conform legislației din domeniul auditului, semnată de către persoana responsabilă/conducătorul entității de audit;

66.5. proiectul agreat al contractului de audit, care va fi încheiat între prestatorul de servicii de plată nebancar şi entitatea de audit, care include cel puțin următoarele:

66.5.1 obiectivul şi sfera de aplicare a auditului;

66.5.2 obligația entității de audit de a elabora raportul auditorului conform standardelor de audit, precum şi scrisoarea adresată conducerii, pe care entitatea de audit este responsabilă să le prezinte organului de conducere/membrului organului de conducere al prestatorului de servicii de plată nebancar şi Băncii Naționale a Moldovei, în termen de 120 de zile de la ultima zi a perioadei de gestiune;

66.5.3 perioada de gestiune pentru care se efectuează auditul conform Legii contabilității și raportării financiare nr.287/2017;

66.5.4 obligația entității de audit de a comunica prestatorului de servicii de plată nebancar despre modificarea informației aferente criteriilor specificate la punctul 65 în termen de 5 zile lucrătoare de la data modificării;

66.5.5 obligația entității de audit de a transmite Băncii Naționale a Moldovei informația obținută în cadrul misiunii de audit în situațiile prevăzute la art. 30 alin. (2) din Legea nr. 114/2012 şi faptul că aceasta nu constituie o încălcare a obligației de respectare a confidențialității informației referitoare la activitatea prestatorului de servicii de plată nebancari, care revine societății de audit potrivit legislației sau clauzelor contractuale, şi nu poate atrage răspunderea de orice natură a acesteia.

66.6. informațiile privind studiile/formarea profesională și experiența membrilor echipei entității de audit în domeniul auditului extern a funcțiilor externalizate auditate, potrivit punctului 65, cu ataşarea copiilor documentelor justificative, a căror conformitate cu originalul este confirmată prin semnătura olografă sau electronică calificată a organului de conducere/membrului organului de conducere a prestatorului de servicii de plată nebancar.

Informația respectivă va conține cel puțin: nume, prenume; funcția deținută în cadrul societății de audit; aria de responsabilități în cadrul echipei entității de audit; informații cu privire la studii/certificări (*denumirea instituției, anul, seria şi numărul diplomei/certificatului*); informații cu privire la experiența în domeniul auditului (denumirea entității, anul participării, aria de responsabilități în cadrul echipei entității de audit).

67. Cererea, precum şi documentele şi informațiile anexate, specificate la punctul 66, se întocmesc în limba română şi se prezintă la Banca Națională a Moldovei în copii, a căror conformitate cu originalul este confirmată prin semnătura olografă sau electronică calificată a organului de conducere/membrului organului de conducere a prestatorului de servicii de plată nebancar, în termen de 20 zile lucrătoare de la confirmarea/numirea entității de audit de către adunarea generală a acționarilor/asociaților prestatorului de servicii de plată nebancar sau, după caz, de către organul de conducere/membrul organului de conducere abilitat prin statut al prestatorulului de servicii de plată nebancar. Banca Națională a Moldovei, în termen de 30 de zile de la data primirii setului complet de documente şi informații, aprobă sau refuză să aprobe entitatea de audit nominalizată, informând în scris prestatorul de servicii de plată nebancar despre decizia sa.

68. Banca Națională a Moldovei verifică plenitudinea informațiilor și documentelor specificate în punctul 66 în termen de 10 zile de la data recepționării

acestora, având dreptul să solicite de la prestatorul de servicii de plată nebancar prezentarea oricăror documente de la punctul 66, în original, atunci când consideră necesar.

69. În cazul în care, în urma verificării plenitudinii se constată că documentele prezentate sunt incomplete, sau, după caz, este necesară prezentarea acestora în original conform punctului 68, Banca Națională a Moldovei informează în scris prestatorul de servicii de plată nebancar despre neajunsurile pe care acesta urmează să le înlăture, precum şi asupra documentelor şi informațiilor necesare a fi prezentate. Prestatorul de servicii de plată nebancar, în termen de 15 zile de la data recepționării scrisorii Băncii Naționale a Moldovei, completează şi prezintă Băncii Naționale a Moldovei documentele şi/sau informațiile care lipsesc și/sau documentele originale solicitate conform punctului 68. Termenul de 30 de zile specificat la punctul 67 începe să curgă după constatarea de către Banca Națională a Moldovei a prezentării de către prestatorul de servicii de plată nebancar a setului complet de documente şi informații.

70. În situația în care prestatorul de servicii de plată nebancar nu înlătură neajunsurile şi/sau nu prezintă documentele şi informațiile solicitate în termenul prevăzut la punctul 69, Banca Națională a Moldovei informează prestatorul de servicii de plată nebancar despre încetarea procedurii administrative.

71. Decizia Băncii Naționale a Moldovei privind refuzul de aprobare a entității de audit va conține temeiurile în baza cărora se refuză aprobarea entității de audit, solicitată de către prestatorul de servicii de plată nebancar. Drept temei de refuz sunt considerate următoarele:

71.1. prezentarea la Banca Națională a Moldovei a informației eronate;

71.2. necorespunderea entității de audit cu cel puțin unui din criteriile specificate la punctul 65;

72. În cadrul auditului extern al funcțiilor externalizate de prestatorul de servicii de plată nebancar, entitatea de audit verifică şi evaluează cel puțin următoarele aspecte, fără a se limita la acestea:

72.1. adecvarea şi implementarea reglementărilor interne ale prestatorilor de servicii de plată nebancari în domeniul externalizării;

72.2. corespunderea regelementărilor interne ale furnizorului naturii funcțiilor semnificative externalizate;

72.3. capacitatea furnizorului de servicii (financiară, tehnologică, organizatorică etc.) pentru desfăşurarea calitativă, sigură şi continuă a funcțiilor externalizate;

72.4. modul de gestionare a riscurilor şi a incidentelor aferente externalizării;

72.5. respectarea cadrului contractual al externalizării.

73. Banca Națională a Moldovei poate solicita inițierea unui audit extern al funcțiilor externalizate, înaintând cerințele privind modul, forma, perioada, condițiile

de desfăşurare a verificării şi evaluării, inclusiv cerinţele faţă de echipa de audit, şi data-limită de prezentare a raportului auditorului extern al funcţiilor externalizate.

74. Auditul extern al funcţiilor externalizate poate fi desfăşurat la iniţiativa şi pe seama furnizorului de servicii, cu condiţia respectării cerinţelor prevăzute la punctele 64-73, precum şi a prezentării de către furnizor a raportului auditorului extern al funcţiilor externalizate.

75. Raportul auditului extern al funcţiilor externalizate se prezintă la Banca Naţională a Moldovei în termen de 10 zile de la data semnării raportului de către conducătorul entităţii de audit şi şeful echipei entităţii de audit.

Capitolul VI

EXTERNALIZAREA TEHNOLOGIEI INFORMAŢIEI ŞI COMUNICAŢIILOR

76. Prezentul capitol se aplică prestatorilor de servicii de plată nebancari care intenţionează să externalizeze TIC, inclusiv gestionarea sistemelor informaţionale.

77. În cazul externalizării TIC, prestatorul de servicii de plată nebancar întocmeşte proiectul contractului de externalizare TIC care va include cel puţin:

77.1. obligativitatea furnizorului de servicii, la necesitate, de a încheia un contract de asigurare obligatorie aferentă unor riscuri specifice identificate ce au o probabilitate mică de materializare însă cu un impact major;

77.2. clauze privind securitatea informaţiei şi continuitatea activităţii, care vor conţine cel puţin următoarele:

77.2.1 obligativitatea furnizorului de servicii de a se conforma cu reglementările TIC şi standardele de securitate a informaţiei şi continuitate a activităţii aplicabile prestatorului de servicii de plată nebancar;

77.2.2 cerinţe specifice de securitate şi continuitate înaintate de prestatorul de servicii de plată nebancar pentru TIC externalizate ce stochează sau conţin date cu caracter personal;

77.2.3 cerinţe cu privire la asigurarea accesibilităţii, disponibilităţii, integrităţii şi confidenţialităţii datelor prestatorului de servicii de plată nebancar în cadrul sistemului informaţional al furnizorului de servicii;

77.2.4 obligativitatea furnizorului de servicii de a stoca datele prestatorului de servicii de plată nebancar în cadrul sistemelor informatice şi bazelor de date într-o manieră care să permită identificarea, exportul/extragerea şi ştergerea datelor la solicitarea prestatorului de servicii de plată nebancar;

77.2.5 cerinţe faţă de furnizorul de servicii cu privire la timpul de restabilire a serviciilor de externalizare TIC considerate semnificative în cazul producerii unor incidente;

77.3. prevederi cu privire la dreptul de acces al prestatorului de servicii de plată nebancar la TIC şi la informaţie, care vor conţine cel puţin următoarele:

77.3.1 dreptul prestatorului de servicii de plată nebancar şi a Băncii Naționale a Moldovei de a cere şi de a primi de la furnizorul de servicii, fără întârzieri nejustificate, rapoarte de audit şi copii de rezervă aferente, ca urmare a unor investigații, misiuni de audit sau în cazul întreruperii relației cu furnizorul de servicii din orice motive;

77.3.2 dreptul prestatorului de servicii de plată nebancar la auditul TIC externalizate cu utilizarea în acest scop a rapoartelor de control ale autorităților de supraveghere a furnizorului de servicii. După caz, unde este relevant, prestatorul de servicii de plată nebancar se va asigura cu posibilitatea efectuării testelor de penetrare a serviciilor TIC externalizate, prestate prestatorului de servicii de plată nebancar de către furnizorul de servicii.

78. Prestatorul de servicii de plată nebancar, pentru a se asigura că gestionează eficient riscurile asociate reintegrării TIC externalizate, în legătură cu întreruperea relației cu furnizorul de servicii va întreprinde cel puțin următoarele măsuri:

78.1. va elabora o strategie de reintegrare a TIC externalizate, care va asigura continuitatea activităților prestatorului de servicii de plată nebancar, conformarea cu cerințele cadrului de reglementare şi evitarea impactului asupra calității deservirii clienților în cazul întreruperii relației cu furnizorul de servicii;

78.2. va asigura că strategia prevăzută la subpunctul 78.1 din prezentul punct va conține cel puțin următoarele:

78.2.1 obiectivele strategiei;

78.2.2 analiza de impact şi analiza de riscuri aferente procesului de reintegrare a serviciilor TIC externalizate;

78.2.3 identificarea resurselor tehnico-organizatorice, umane şi financiare, inclusiv a perioadei necesare implementării strategiei;

78.2.4 alocarea rolurilor şi responsabilităților pentru gestiunea strategiei;

78.2.5 factorii critici de succes în procesul de reintegrare;

78.2.6 indicatorii de performanță şi calitate ai serviciilor externalizate ce urmează a fi monitorizați de către prestatorul de servicii de plată nebancar şi care vor declanşa aplicarea strategiei;

78.3. va revizui, cel puțin o dată pe an, strategia de reintegrare a serviciilor TIC externalizate pentru a asigura viabilitatea ei.

79. Prestatorul de servicii de plată nebancar, pentru a asigura continuitatea activității în cazuri excepționale, pentru TIC externalizate ce sunt considerate semnificative, se va conforma cel puțin cu următoarele aspecte:

79.1. alocarea de suficiente resurse tehnice pentru a asigura, în conformitate cu planul de continuitate, la sediul prestatorului de servicii de plată nebancar continuitatea TIC externalizate şi abilitatea de recuperare sau acomodare rapidă la situații nefavorabile sau schimbări în cazul unui incident major/situație excepțională la furnizorul de servicii;

79.2. deținerea de resurse umane ce posedă cunoştinţe suficiente pentru a asigura la necesitate reintegrarea/substituirea/continuitatea în conformitate cu planul de continuitate al prestatorului de servicii de plată nebancar, a TIC externalizate;

79.3. dezvoltarea planurilor de continuitate care să permită, în timp optim, reluarea integrală la sediul prestatorului de servicii de plată nebancar a oricărei TIC externalizate considerate semnificative;

79.4. organizarea, în comun cu furnizorul de servicii, a testării planurilor de continuitate a TIC externalizate considerate semnificative cu restabilirea acestora la sediul prestatorului de servicii de plată nebancar.

Capitolul VII

GESTIONAREA RISCURILOR ȘI A CONFLICTELOR DE INTERESE ASOCIATE EXTERNALIZĂRII

Secțiunea 1

Gestionarea riscurilor

80. La elaborarea contractului de externalizare, prestatorul de servicii de plată nebancar va lua în considerare profilul individual de risc, natura și modelul de afaceri, amploarea și complexitatea activității prestatorului de servicii de plată nebancar, astfel încât obiectivele cerințelor prevăzute în cadrul normativ să fie îndeplinite în mod eficace.

81. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să evalueze anual impactul potențial al contractelor de externalizare asupra riscului lor operațional, trebuie să ia în considerare rezultatele evaluării atunci când decid dacă funcția trebuie externalizată către un furnizor de servicii și trebuie să ia măsuri corespunzătoare pentru a evita riscuri operaționale suplimentare nejustificate înainte de încheierea unor contracte de externalizare. Perioda între evaluări nu va depăși 12 luni.

82. Evaluarea trebuie să includă, după caz, scenarii privind posibile evenimente de risc, inclusiv evenimente de risc operațional foarte grave. În cadrul analizei scenariilor, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să evalueze impactul potențial al serviciilor deficiente sau inadecvate, inclusiv riscurile generate de procese, sisteme, persoane sau evenimente externe. Prestatorii de servicii de plată nebancari, luând în considerare principiul proporționalității menționat la punctul 4, trebuie să documenteze analiza efectuată și rezultatele obținute și să estimeze măsura în care contractul de externalizare ar crește sau ar diminua riscul lor operațional.

83. În cadrul evaluării riscurilor, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie, de asemenea, să ia în considerare beneficiile și costurile preconizate ale contractului de externalizare propus, inclusiv ponderarea oricărui risc care poate fi

redus sau administrat mai bine în raport cu orice risc care ar putea apărea ca urmare a contractului de externalizare propus, luând în considerare cel puțin:

83.1. riscuri de concentrare, inclusiv din:

83.1.1 externalizarea către un furnizor de servicii dominant, care nu poate fi substituit cu ușurință;

83.1.2 contracte de externalizare multiple cu același furnizor de servicii sau cu furnizori de servicii aflați în strânsă legătură;

83.2. riscurile agregate care rezultă din externalizarea mai multor funcții din cadrul prestatorului de servicii de plată nebancar și, în cazul grupurilor de entități, riscurile agregate pe bază consolidată;

83.3. măsurile puse în aplicare de prestatorul de servicii de plată nebancar și de furnizorul de servicii pentru a administra și a atenua riscurile.

84. În cazul în care contractul de externalizare include posibilitatea ca furnizorul de servicii să subcontracteze funcții semnificative altor furnizori de servicii, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să ia în considerare:

84.1. riscurile asociate subcontractării, inclusiv riscurile suplimentare care pot apărea în cazul în care subcontractantul este situat în străinătate sau într-o altă țară decât furnizorul de servicii;

84.2. riscul ca lanțurile lungi și complexe de subcontractare să diminueze capacitatea prestatorului de servicii de plată nebancar de a supraveghea funcția semnificativă externalizată și capacitatea Băncii Naționale a Moldovei de a-i supraveghea în mod eficace.

85. Atunci când efectuează evaluarea riscurilor înainte de externalizare și pe parcursul monitorizării continue a performanței furnizorului de servicii, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie cel puțin:

85.1. să identifice și să clasifice funcțiile relevante și datele și sistemele asociate în ceea ce privește sensibilitatea și măsurile de securitate necesare;

85.2. să efectueze o analiză aprofundată, bazată pe riscuri, a funcțiilor, a datelor și a sistemelor asociate care sunt luate în considerare pentru externalizare sau care au fost externalizate și să abordeze riscurile potențiale, în special riscurile operaționale, inclusiv riscurile de natură juridică, TIC, de conformitate și reputațional, precum și limitările de supraveghere aferente țărilor în care sunt sau pot fi furnizate serviciile externalizate și în care datele sunt stocate sau este posibil să fie stocate;

85.3. să ia în considerare consecințele locației în care se află furnizorul de servicii (în interiorul sau în afara Republicii Moldova);

85.4. să ia în considerare stabilitatea politică și situația în materie de securitate din jurisdicțiile în cauză, inclusiv:

85.4.1 legislația, inclusiv legislația privind protecția datelor;

85.4.2 dispozițiile din legislația privind insolvabilitatea care s-ar aplica în cazul incapacității unui furnizor de servicii și orice constrângeri care ar putea apărea cu

privire la recuperarea urgentă, în special a datelor prestatorului de servicii de plată nebancar;

85.5. să stabilească și să decidă cu privire la nivelul adecvat de protecție a confidențialității datelor, asupra continuității activităților externalizate și asupra integrității și trasabilității datelor și sistemelor în contextul externalizării vizate. De asemenea, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să ia în considerare măsuri specifice, atunci când este necesar, pentru datele aflate în tranzit, datele din memorie și datele în repaus, cum ar fi utilizarea tehnologiilor de criptare în combinație cu o arhitectură de management adecvat al cheilor.

86. Înainte de a încheia un contract de externalizare și de a lua în considerare riscurile operaționale legate de funcția care urmează să fie externalizată, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure, în cadrul procesului lor de selecție și de evaluare, că furnizorul de servicii este adecvat. Se consideră că furnizorul este adecvat, dacă nu există informații negative în ceea ce priveşte competența profesională în desfăşurarea funcțiilor externalizate şi integritatea acestuia.

87. Prestatorul de servicii de plată nebancar, la evaluarea furnizorului potrivit punctul 86, va lua în considerație cel puțin următoarele:

87.1. modelul de afacere a furnizorului şi poziționarea acestuia pe piață (natura, amploarea, complexitatea afacerii acestuia, situația sa financiară, inclusiv principalii indicatori de performanță, structura organizatorică şi structura de proprietate a furnizorului, şi structura grupului, dacă există);

87.2. rezultatele evaluărilor şi revizuirilor reflectate în ultimul raport de evaluare, în cazul în care furnizorul este supravegheat de către o autoritate competentă;

87.3. rapoartele auditului intern şi/sau auditului extern pentru ultimul an al furnizorului înainte de a externaliza funcțiile operaționale semnificative, dacă există;

87.4. informația cu privire la antecedentele penale şi aflarea sub urmărire penală, sancțiunile aplicate furnizorului potrivit legislației fiscale, vamale, precum şi cu privire la măsurile şi sancțiunile aplicate de orice autoritate de supraveghere sau organism profesional în domeniul economic în raport cu furnizorul;

87.5. informația privind dispunerea de politici ce țin de confidențialitatea şi securitatea datelor deținute ca urmare a externalizării.

88. Modalitatea de solicitare şi evaluare a informației, în baza căreia va fi efectuată evaluarea furnizorului potrivit punctelor 86 și 87, forma în care aceasta este prezentată prestatorului de servicii de plată nebancar (declarații pe proprie răspundere, certificate sau alte acte emise de autorități publice sau alte entități) este stabilită în reglementările interne ale prestatorului de servicii de plată nebancar.

89. Prestatorul de servicii de plată nebancar consemnează în scris rezultatele evaluării menționate la punctele 86 și 87, inclusiv concluzia finală privind corespunderea furnizorului criteriilor stabilite în reglementările interne ale

prestatorului de servicii de plată nebancar cu privire la externalizarea funcțiilor acestuia şi cerințelor prezentului regulament.

90. În ceea ce privește funcțiile semnificative, suplimentar la cerințele stabilite la punctele 86-89, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că furnizorul de servicii are o bună reputație de afaceri, abilități adecvate și suficiente, experiență, expertiza, capacitatea de a desfășura funcțiile semnificative externalizate, resursele (de exemplu, resurse umane, informatice, financiare), structura organizatorică și, dacă este cazul, licența sau înregistrarea necesară pentru a îndeplini fiabil și profesional funcția semnificativă cu scopul de a-și onora obligațiile pe toată durata proiectului de contract. Se consideră că furnizorul are o reputație bună de afaceri, dacă nu există informații negative în ceea ce priveşte competența profesională în desfăşurarea activității/operațiunii externalizate şi integritatea acestuia.

91. Factorii suplimentari care trebuie avuți în vedere de către prestatorul de servicii de plată nebancar la evaluarea reputației de afaceri a unui potențial furnizor de servicii includ, fără a se limita la:

91.1. modelul său de afaceri, natura, amploarea, complexitatea afacerii sale, situația sa financiară, structura de proprietate și, dacă este cazul, structura grupului;

91.2. relațiile pe termen lung cu furnizorii de servicii care au fost deja evaluați și care furnizează servicii prestatorului de servicii de plată nebancar;

91.3. dacă furnizorul de servicii este o întreprindere-mamă sau o filială a prestatorului de servicii de plată nebancar;

91.4. dacă furnizorul de servicii este sau nu supravegheat de autorități competente;

91.5. informația privind dispunerea de politici ce țin de confidențialitatea şi securitatea datelor, deținute sau care urmează a fi deținute urmare a externalizării.

92. În cazul în care externalizarea implică prelucrarea de date cu caracter personal sau confidențiale, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să se asigure că furnizorul de servicii pune în aplicare măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor.

93. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să ia măsurile necesare pentru a se asigura că furnizorii de servicii acționează în conformitate cu valorile și codul de conduită a prestatorului de servicii de plată nebancar. În special, în ceea ce privește furnizorii de servicii situați în străinătate și, dacă este cazul, subcontractanții acestora, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că furnizorul de servicii acționează într-o manieră etică și responsabilă din punct de vedere social.

Secțiunea 2

Gestionarea conflictelor de interese

94. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să identifice, să evalueze și să gestioneze conflictele de interese în ceea ce privește contractele lor de externalizare.

95. În cazul în care externalizarea creează conflicte de interese semnificative, inclusiv între entități din cadrul aceluiași grup, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să ia măsuri adecvate pentru a gestiona conflictele de interese respective.

96. În cazul în care funcțiile sunt furnizate de un furnizor de servicii care face parte dintr-un grup sau care este deținut de prestatorul de servicii de plată nebancar, de grup, condițiile, inclusiv condițiile financiare pentru serviciul externalizat trebuie stabilite în mod obiectiv. Cu toate acestea, la stabilirea prețurilor pentru servicii, ar putea fi luate în considerare sinergiile care rezultă din furnizarea acelorași servicii sau a unor servicii similare mai multor entități din cadrul unui grup, atât timp cât furnizorul de servicii rămâne viabil în mod autonom; în cadrul unui grup, acest lucru nu trebuie să fie afectat de incapacitatea altei entități din grup.

Capitolul VIII

SUPRAVEGHEREA FURNIZORULUI DE SERVICII, STRATEGII DE IEȘIRE

Secțiunea 1

Supravegherea funcțiilor externalizate de către prestatorul de servicii de plată nebancar

97. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să monitorizeze permanent performanța furnizorilor de servicii în ceea ce privește toate contractele de externalizare, pe baza unei abordări bazate pe riscuri și cu accent principal pe externalizarea funcțiilor semnificative, inclusiv asigurarea disponibilității, integrității și securității datelor și informațiilor. În cazul în care riscul, natura sau amploarea unei funcții externalizate s-a modificat semnificativ, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să reevalueze caracterul semnificativ al funcției respective în conformitate cu punctele 7 și 23.

98. Prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie să dea dovadă de competența, precauția și diligența necesară atunci când monitorizează și gestionează contractele de externalizare.

99. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să-și monitorizeze și să-și administreze riscurile interne de concentrare cauzate de contractele de externalizare, luând în considerare prevederile Capitolului VII Secțiunea 1.

100. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure permanent, cu accent principal pe funcțiile semnificative externalizate, că contractele de externalizare îndeplinesc standardele corespunzătoare de performanță și de calitate, în conformitate cu politicile lor, prin:

100.1. asigurarea primirii periodice de rapoarte adecvate de la furnizorii de servicii;

100.2. evaluarea performanței furnizorilor de servicii, care presupune utilizarea de instrumente precum indicatori-cheie de performanță, indicatori de control-cheie, rapoarte privind livrarea serviciilor, autocertificare și evaluări independente;

100.3. examinarea tuturor celorlalte informații relevante primite din partea furnizorului de servicii, inclusiv a rapoartelor privind măsurile de asigurare și testare a continuității activității.

101. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să analizeze toate indiciile potrivit cărora furnizorii de servicii sunt susceptibili să nu execute funcția semnificativă externalizată în mod eficace sau în conformitate cu cerințele aplicabile ce decurg din cadrul normativ. Dacă sunt identificate deficiențe, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să ia măsuri corective sau de remediere corespunzătoare. Astfel de măsuri pot include încetarea contractului de externalizare, cu efect imediat, dacă este necesar.

Secțiunea 2

Strategiile de ieșire

102. Atunci când externalizează funcții semnificative, prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să aibă o strategie de ieșire documentată, conformă cu politica lor de externalizare și cu planurile lor de asigurare a continuității activității, luând în considerare cel puțin următoarele posibilități:

102.1. încetarea contractelor de externalizare;

102.2. incapacitatea furnizorului de servicii;

102.3. deteriorarea calității funcției furnizate și întreruperi efective sau potențiale ale activității cauzate de furnizarea inadecvată a funcției sau de nefurnizarea acesteia;

102.4. riscuri semnificative care decurg din aplicarea corespunzătoare și continuă a funcției.

103. Prestatorii de servicii de plată nebancari trebuie să se asigure că pot ieși din contractele de externalizare fără a-și perturba nejustificat activitățile comerciale, fără a limita respectarea cerințelor ce decurg din cadrul normativ și fără a prejudicia în niciun fel continuitatea și calitatea serviciilor lor furnizate clienților. În acest scop, aceștia trebuie:

103.1. să elaboreze și să pună în aplicare planuri de ieșire exhaustive, documentate și, după caz, testate suficient (de exemplu, prin efectuarea unei analize a costurilor potențiale, a impactului, a resurselor și a implicațiilor temporale ale transferului unui serviciu externalizat către un furnizor de servicii alternativ);

103.2. să identifice soluții alternative și să elaboreze planuri de tranziție pentru a permite prestatorului de servicii de plată nebancar să extragă funcțiile și datele

externalizate de la furnizorul de servicii și să le transfere către furnizori de servicii alternativi sau către prestatorul de servicii de plată nebancar, sau să ia alte măsuri care să asigure furnizarea continuă a funcției semnificative într-un mod controlat și testat suficient, luând în considerare provocările care pot apărea din cauza locației datelor și aplicând măsurile necesare pentru a asigura continuitatea activității în etapa de tranziție.

104. Atunci când elaborează strategii de ieșire, prestatorul de servicii de plată nebancar trebuie:

104.1. să definească obiectivele strategiei de ieșire;

104.2. să efectueze o analiză a impactului economic proporțională cu riscurile aferente proceselor, serviciilor sau activităților externalizate, pentru a identifica resursele umane și financiare necesare pentru a implementa planul de ieșire, precum și timpul necesar;

104.3. să aloce roluri, responsabilități concrete și resurse suficiente pentru a gestiona planurile de ieșire și tranziția activităților;

104.4. să definească criteriile de succes pentru tranziția funcțiilor și a datelor externalizate;

104.5. să definească indicatorii care trebuie utilizați pentru monitorizarea contractului de externalizare (astfel cum este prevăzut în Capitolul VIII Secțiunea 1), inclusiv indicatorii bazați pe niveluri inacceptabile ale serviciilor care trebuie să declanșeze ieșirea.

Secțiunea 3.

Supravegherea de către Banca Națională a Moldovei

105. Atunci când stabilește metodele adecvate de monitorizare a conformității prestatorului de servicii de plată nebancar cu condițiile pentru licențiere, Banca Națională a Moldovei va identifica dacă contractele de externalizare reprezintă o modificare semnificativă a condițiilor și a obligațiilor aferente licențierii prestatorului de servicii de plată nebancar.

106. Banca Națională a Moldovei trebuie să se încredințeze că poate supraveghea într-un mod eficient prestatorul de servicii de plată nebancar, inclusiv faptul că prestatorul de servicii de plată nebancar s-a asigurat, în cadrul contractului de externalizare, că furnizorii de servicii au obligația să acorde drepturi de audit și de acces prestatorilor de servicii de plată nebancari și Băncii Naționale a Moldovei, în conformitate cu punctele 33-39.

107. Analiza riscurilor de externalizare ale prestatorului de servicii de plată nebancar va fi efectuată de către Banca Națională a Moldovei ca parte a altor procese de supraveghere, inclusiv a cererilor ad-hoc sau pe parcursul controalelor.

108. Suplimentar informațiilor înregistrate în registru, astfel cum se menționează în Capitolul II Secțiunea 3, Banca Națională a Moldovei poate solicita informații suplimentare din partea prestatorilor de servicii de plată nebancari, în special pentru contractele de externalizare a funcțiilor semnificative, inclusiv, dar fără a se limita la acestea:

108.1. analiza detaliată a riscurilor;

108.2. existența unui plan de asigurare a continuității activității potrivit pentru serviciile furnizate prestatorului de servicii de plată nebancar;

108.3. strategia de ieșire care trebuie utilizată dacă contractul de externalizare este rezolvit de oricare dintre părți sau dacă există o perturbare în prestarea serviciilor externalizate;

108.4. resursele și măsurile existente pentru monitorizarea continuă și adecvată a activităților externalizate.

109. Suplimentar informațiilor solicitate în temeiul Secțiunii 3 din prezentul capitol, Banca Națională a Moldovei poate solicita prestatorului de servicii de plată nebancar să furnizeze informații detaliate cu privire la orice contract de externalizare, chiar dacă funcția în cauză nu este considerată semnificativă.

110. Banca Națională a Moldovei evaluează, pe baza unei abordări bazate pe risc, dacă prestatorul de servicii de plată nebancar:

110.1. monitorizează și administrează corespunzător în special contractele de externalizare a funcțiilor semnificative;

110.2. dispune de resurse suficiente efective pentru a monitoriza și a administra contractele de externalizare;

110.3. identifică și administrează toate riscurile relevante;

110.4. identifică, evaluează și gestionează corespunzător conflictele de interese în ceea ce privește contractele de externalizare, de exemplu, în cazul externalizării în cadrul grupului;

110.5. respectă prevederile actelor normative aferente procesului de externalizare, inclusiv a actelor interne adoptate în acest sens, precum şi asigură supravegherea activităților/operațiunilor externalizate.

111. Banca Națională a Moldovei se asigură că prestatorii de servicii de plată nebancari au implementat un cadru de administrare a activității și de administrare a riscurilor adecvate pentru a-și identifica și a-și administra riscurile.

112. În cazul în care sunt identificate riscuri de concentrare, Banca Națională a Moldovei trebuie să monitorizeze evoluția unor astfel de riscuri și să evalueze impactul potențial al acestora atât asupra altor prestatori de servicii de plată nebancari, cât și asupra stabilității pieței financiare.

113. În cazul în care se identifică motive care duc la concluzia că un prestator de servicii de plată nebancar nu mai are instituit un cadru solid de administrare a

activității sau nu mai respectă cerințele ce decurg din cadrul normativ, Banca Națională a Moldovei poate aplica măsuri, care pot cuprinde limitarea sau restrângerea domeniului de aplicare al funcțiilor externalizate sau impunerea rezoluțiunii unuia sau mai multor contracte de externalizare.

114. Banca Națională a Moldovei trebuie să aibă certitudinea că poate asigura o supraveghere eficientă, în special atunci când prestatorul de servicii de plată nebancar externalizează funcții semnificative care sunt desfășurate în străinătate.