



BANCA NAȚIONALĂ A MOLDOVEI

HOTĂRÂRE

pentru aprobarea Regulamentului privind externalizarea funcțiilor și activităților legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare de către societățile de asigurare sau de reasigurare

nr. 242 din 26.09.2024

(în vigoare 03.10.2024)

Monitorul Oficial al R. Moldova nr. 418 art. 774 din 03.10.2024

* * *

În temeiul articolului 43 alin.(3), alin.(8) și articolului 115 alin.(8) din Legea nr.92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2022, nr.129-133, art.229), cu modificările ulterioare, Comitetul executiv al Băncii Naționale a Moldovei

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul privind externalizarea funcțiilor și activităților legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare de către societățile de asigurare sau de reasigurare (se anexează).

2. Societatea de asigurare sau de reasigurare care a externalizat funcții și activități legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare până la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri:

2.1. va asigura conformarea politicilor și procedurilor interne privind evaluarea, gestionarea și controlul funcțiilor și activităților externalizate cu prevederile regulamentului menționat la punctul 1 în termen de 9 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri;

2.2. va asigura conformarea contractului de externalizare, încheiat până la intrarea în vigoare a prezentei hotărâri, cu prevederile regulamentului menționat la punctul 1 și îl va prezenta Băncii Naționale a Moldovei în termen de 9 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri. Asupra modificărilor contractelor de externalizare se aplică în mod corespunzător dispozițiile Capitolului III din regulamentul menționat la punctul 1;

2.3. va asigura, în cazul externalizării TIC, prin derogare de la subpunctele 2.1. și 2.2., conformarea cu prevederile regulamentului menționat la punctul 1, în termen de 18 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri.

3. Prezenta hotărâre intră în vigoare la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

4. Prima raportare conform formularului din anexa regulamentului menționat la punctul 1 se va efectua pentru situația din 31.12.2024.

**PREȘEDINTELE COMITETULUI EXECUTIV
AL BĂNCII NAȚIONALE A MOLDOVEI**

Anca-Dana DRAGU

Nr.242. Chișinău, 26 septembrie 2024.

Aprobat
prin Hotărârea

REGULAMENT
privind externalizarea funcțiilor și activităților
legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare
de către societățile de asigurare sau de reasigurare

Capitolul I
DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind externalizarea funcțiilor și activităților legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare de către societățile de asigurare sau de reasigurare (în continuare – regulament) stabilește cadrul normativ aferent externalizării funcțiilor și activităților legate de activitatea de asigurare sau de reasigurare (funcții și activități - în continuare) care include cerințe minime privind evaluarea furnizorului de către societatea de asigurare sau de reasigurare (societate de asigurare – în continuare), cerințe minime față de contractul de externalizare, particularitățile externalizării funcțiilor și activităților, modul de administrare a riscurilor asociate externalizării, aprobarea prealabilă și raportarea externalizării.

2. Noțiunile și expresiile utilizate în prezentul regulament au semnificația prevăzută în Legea nr.92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare (Legea nr.92/2022) și în actele normative emise în aplicarea acesteia.

3. Prevederile regulamentului aferente societății de asigurare se aplică, în mod corespunzător, sucursalelor societății de asigurare din stat terț, dacă anumite dispoziții ale prezentului regulament nu prevăd altfel.

4. Societatea de asigurare are responsabilitatea primară de a evalua adecvarea furnizorului de servicii (în continuare – furnizor) la cerințele prevăzute de prezentul regulament.

5. Societatea de asigurare poate decide asupra externalizării atribuțiilor aferente funcțiilor și asupra externalizării integrale sau parțiale a unor activități.

6. Nu se consideră externalizare achiziționarea de către societatea de asigurare a următoarelor bunuri sau servicii, fără a se limita la acestea:

6.1. activitățile care pot fi desfășurate, conform prevederilor exprese din legislație, doar de către un furnizor de servicii, inclusiv auditul situațiilor financiare;

6.2. serviciile de informare despre piață, inclusiv de furnizare de date de către agențiile de rating Standard & Poor's, Fitch-IBCA, AM BEST sau Moody's;

6.3. achizițiile de bunuri și servicii care nu se desfășoară de către societatea de asigurare, inclusiv serviciile juridice de consultanță și / sau de reprezentare în fața instanțelor de judecată și a autorităților publice, serviciile de curățenie, de grădinarit și de întreținere a sediilor societății, serviciile medicale, serviciile de întreținere a parcului de mașini de serviciu, serviciile de catering, serviciile de distribuție automată a produselor, serviciile administrative, serviciile de călătorie, serviciile de registratură, recepție corespondență, secretariat și ale operatorilor de centrale telefonice, achizițiile de bunuri necesare desfășurării activităților sau de utilități (electricitate, gaz, apă, linie telefonică etc.);

6.4. activitățile/operațiunile care nu implică accesul furnizorilor la informațiile despre clienții societății de asigurare, ce constituie informație confidențială referitoare la clienți și activitățile acestora sau informații cu privire la activitățile desfășurate de către societatea de asigurare.

7. Societatea de asigurare publică și actualizează ori de câte ori este necesar pe pagina sa web oficială, cel puțin, informația cu privire la externalizarea funcțiilor și activităților, data externalizării, denumirea furnizorului.

Capitolul II

EVALUAREA FURNIZORULUI ȘI CONTRACTUL DE EXTERNALIZARE

8. Societatea de asigurare, înainte de a încheia contractul de externalizare, evaluează furnizorul, cu excepția unei societăți de asigurare, persoană juridică din Republica Moldova, a unei sucursale unei societăți de asigurare din stat terț, în contextul reputației în afaceri ținând cont de prevederile pct.9.

9. La evaluarea furnizorului, conform funcției sau activității externalizate, societatea de asigurare ia în considerare cel puțin următoarele:

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

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

9.3. rapoartele auditului intern și/sau auditului situațiilor financiare pentru ultimul an de activitate al furnizorului înainte de a externaliza funcția sau activitatea, dacă există;

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

9.5. existența unui conflict de interese cu furnizorul și modul în care acest conflict poate fi gestionat sau remediat;

9.6. informația privind dispunerea de politici ce țin de confidențialitatea și securitatea datelor deținute ca urmare a externalizării;

9.7. dacă furnizorul persoană juridică deține licența/autorizația necesară și dispune de personal calificat pentru desfășurarea activității externalizate;

9.8. în cazul externalizării funcției actuariale, dacă furnizorul persoană fizică deține certificat de calificare al actuarului, conform cerințelor legale aplicabile.

10. Modalitatea de solicitare și evaluare a informației, în baza căreia va fi efectuată evaluarea furnizorului, forma în care aceasta este prezentată societății de asigurare (declarații pe proprie răspundere, certificate sau alte acte emise de autorități publice sau alte entități) este stabilită în Politica de externalizarea funcțiilor sau activităților ale societății (în continuare Politica de externalizare).

11. Societatea de asigurare întocmește un raport privind rezultatele evaluării, semnat de membrul împuternicit de către consiliul societății, inclusiv concluzia finală privind corespunderea furnizorului criteriilor stabilite în Politica de externalizare și cerințelor prezentului regulament.

12. Orice externalizare trebuie să fie obiectul unui contract de externalizare care se încheie în formă scrisă și conține cel puțin următoarele:

12.1. descrierea detaliată a funcției sau a activității externalizate;

12.2. cerințe cantitative și calitative specifice funcției sau activității externalizate, care să permită societății de asigurare să evalueze și să monitorizeze, pe durata contractului, dacă desfășurarea acesteia este corespunzătoare;

12.3. specificarea locului exercitării/desfășurării activității externalizate, inclusiv obligativitatea furnizorului de a informa societatea de asigurare în cazul schimbării locației respective;

12.4. definirea în mod clar a drepturilor și obligațiilor societății de asigurare și ale furnizorului, urmărindu-se buna executare a atribuțiilor funcției sau activității externalizate și asigurarea respectării cerințelor prudențiale pe durata contractului;

12.5. clauze de rezoluțiune a contractului;

12.6. prevederi aferente protecției informațiilor confidențiale și alte informații protejate de lege, inclusiv în domeniul protecției datelor cu caracter personal, procesarea acestor informații și păstrarea confidențialității acestora de către furnizor în aceeași măsură ca și societatea de asigurare;

12.7. prevederi aferente monitorizării și evaluării permanente de către societatea de asigurare a modului de executare a contractului de către furnizor, astfel încât aceasta să poată întreprinde prompt măsurile necesare;

12.8. stabilirea în sarcina furnizorului a obligației:

12.8.1. să coopereze cu Banca Națională a Moldovei în cadrul exercitării atribuțiilor instituționale;

12.8.2. să asigure accesul societății de asigurare, al auditorilor acesteia și al Băncii Naționale a Moldovei la toate datele și operațiunile efectuate de către furnizorul de servicii de externalizare în cadrul prestării serviciilor în cauză, precum și accesul în sediul acestuia;

12.8.3. stabilirea termenului contractului și a perioadei de tranziție adecvate, în cazul în care furnizorul, după rezoluțiunea contractului de externalizare, ar continua să furnizeze funcția sau activitatea externalizată;

12.9. descrierea detaliată a drepturilor și obligațiilor părților în cazul încetării contractului înainte de termen, în scopul asigurării continuității desfășurării activităților aferente funcției sau activității externalizate;

12.10. prevederi privind asigurarea continuității realizării funcțiilor sau desfășurării activităților externalizate, inclusiv ca urmare a transferului drepturilor și obligațiilor care decurg din contractul de externalizare, în cazul aplicării unuia sau mai multor măsuri de supraveghere în cazul deteriorării situației financiare sau instituirii rezoluției societății de asigurare conform Legii nr.92/2022;

12.11. descrierea modului de soluționare a litigiilor.

13. La elaborarea contractului de externalizare, societatea de asigurare ia în considerare nivelul de monitorizare, evaluare, inspecție și auditare care va fi proporțional cu dimensiunea, profilul de risc, natura și modelul de afaceri, amploarea și complexitatea funcției sau activității externalizate.

14. În cazul în care contractul de externalizare include mai multe tipuri de funcții sau activități externalizate, societatea de asigurare va expune în contract aspectele care includ toate aceste tipuri.

15. În sensul prevederilor subpct. 12.2., la evaluarea caracterului corespunzător al desfășurării funcției sau activității externalizate de către furnizor, societatea de asigurare poate utiliza informațiile din rapoartele referitoare la funcția sau activitatea externalizată întocmite de auditul intern, rapoartele întocmite în cadrul auditului situațiilor financiare al societății de asigurare și/sau de auditul intern și/sau auditul situațiilor financiare al furnizorului.

Capitolul III

APROBAREA PREALABILĂ A EXTERNALIZĂRII

16. Societatea de asigurare externalizează funcții sau activități doar după obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei, conform cerințelor stabilite în prezentul Regulament. Autorizarea se extinde și asupra modificărilor contractelor de externalizare.

17. Pentru obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei, societatea de asigurare depune la Banca Națională a Moldovei o cerere la care anexează cel puțin următoarele documente și informații:

17.1. decizia consiliului societății privind externalizarea funcției sau activității;
17.2. raportul privind rezultatele evaluării furnizorului întocmit conform pct.11;
17.3. fundamentarea economică a externalizării funcției sau activității și descrierea detaliată a acestei funcții sau activități, inclusiv a motivelor care au justificat externalizarea;

17.4. planul de analiză și gestiune a riscurilor asociate externalizării respective, inclusiv măsurile ce urmează a fi implementate de către societatea de asigurare în scopul asigurării stabilității, performanței și continuității la nivelul funcției sau activității care se intenționează a fi externalizată;

17.5. pentru furnizor – persoană juridică, informații care să cuprindă cel puțin: denumirea, IDNO; sediul, genurile de activitate, licențele/autorizațiile, capacitatea, 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 exercitarea activității externalizate, modelul de afaceri al furnizorului, natura, amploarea și complexitatea activității acestuia, situațiile financiare pentru cel puțin ultimii 3 ani de activitate, documentul care atestă că furnizorul nu are antecedente penale, indicarea apartenenței furnizorului la grupul din care face parte și precizarea includerii sau neinclunderii acestuia în supravegherea consolidată la nivel de grup;

17.6. pentru furnizor – persoană fizică, informații care să cuprindă cel puțin: numele, prenumele, IDNP; adresa de domiciliu/adresa de desfășurare a serviciilor, certificatul de calificare al actuarului, informații și documente privind activitățile pentru ultimii 5 ani, documentul care atestă că persoana nu are antecedente penale și nu este dată în căutare sau se află sub urmărire penală;

17.7. proiectul contractului de externalizare;

17.8. Politica de externalizare, aprobată de consiliul societății;

17.9. copia, semnată de societatea de asigurare, a licenței/autorizației/certificatului de calificare al actuarului furnizorului, dacă există, valabilă la data depunerii cererii.

18. Prevederile subpct. 17.2., subpct. 17.5. și subpct. 17.9. nu se aplică în cazul în care potențialul furnizor este o societate din Republica Moldova sau o sucursală al societății din stat terț.

19. Cererea, documentele și informațiile indicate la pct.17 se întocmesc în limba română. În cazul în care documentația și/sau informațiile sunt incomplete, Banca Națională a Moldovei informează despre aceasta societatea de asigurare în termen de până la 10 zile lucrătoare de la data depunerii cererii. În termen de 20 zile lucrătoare de la data recepționării notificării Băncii Naționale a Moldovei, societatea de asigurare completează și prezintă la Banca Națională a Moldovei documentele și/sau informațiile lipsă.

20. În cazul în care societatea de asigurare nu completează în termenul prevăzut la pct.19 setul de documente și informații, Banca Națională a Moldovei informează despre încetarea procedurii administrative în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului acordat.

21. 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 funcțiilor sau activităților sau respinge cererea, informând în scris societatea de asigurare despre decizia sa. Banca Națională a Moldovei poate stabili un termen mai mare pentru emiterea deciziei care nu va depăși 90 de zile, în condițiile Codului Administrativ al Republicii Moldova nr.116/2018, cu informarea societății de asigurare.

22. În cazul în care documentele și informațiile prezentate conform prezentului capitol sunt insuficiente pentru a lua o decizie cu privire la cererea de aprobare prealabilă privind externalizarea funcției sau activității, Banca Națională a Moldovei este în drept să solicite prezentarea documentelor și a informațiilor suplimentare.

23. Societatea de asigurare este obligată să prezinte informațiile și documentele suplimentare în termenul indicat de Banca Națională a Moldovei, perioadă pe parcursul căreia termenele prevăzute la pct.21, se suspendă.

24. Aprobarea prealabilă pentru externalizarea funcțiilor sau activităților emisă de către Banca Națională a Moldovei nu este transferabilă altei persoane și este valabilă doar pe durata contactului de externalizare încheiat între societatea de asigurare și furnizor.

25. În caz de respingere a cererii pentru obținerea aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei privind externalizarea funcțiilor sau activităților, se vor indica temeiurile în baza cărora se respinge cererea. Drept temei pentru respingerea a cererii de aprobare prealabilă a Băncii Naționale a Moldovei privind externalizarea funcțiilor sau activităților sunt considerate următoarele:

25.1. prezentarea Băncii Naționale a Moldovei a informației eronate pentru luarea deciziei de emiteră a aprobării prealabile privind externalizarea funcțiilor sau activităților;

25.2. cazul în care informația de care dispune Banca Națională a Moldovei, inclusiv rezultatele evaluării efectuate conform pct.8, și/sau orice fapte sau circumstanțe cunoscute Băncii Naționale a Moldovei generează suspiciuni că furnizorul nu dispune de o reputație de afaceri bună;

25.3. necorespunderea proiectului contractului de externalizare prevederilor specificate la Capitolul II;

25.4. necorespunderea cerințelor prevăzute la art.43 alin.(5) și alin.(9) din Legea nr.92/2022 și actelor normative ale Băncii Naționale a Moldovei, ca urmare a externalizării funcției sau activității respective;

25.5. constatarea disproporționalității, inclusiv a insuficienței măsurilor de control ale societății de asigurare raportate la riscurile asociate externalizării sau constatarea unor riscuri semnificative disproporționale beneficiilor invocate de către societatea de asigurare.

Capitolul IV

ADMINISTRAREA RISCURILOR ASOCIATE EXTERNALIZĂRII

26. Societatea de asigurare alocă suficiente resurse pentru a asigura respectarea cerințelor aferente externalizării stabilite de către Banca Națională a Moldovei și întreprinde măsurile necesare pentru a asigura continuitatea exercitării funcțiilor și desfășurării activităților externalizate, precum și documentarea și monitorizarea funcțiilor și activităților externalizate.

27. Societatea de asigurare stabilește Politica de externalizare a funcțiilor sau activităților a societății de asigurare și asigură implementarea acesteia. Politica de externalizare include dezvoltarea principalelor etape ale procesului de externalizare, definirea principiilor, responsabilităților și proceselor legate de externalizare, inclusiv modul de gestionare a riscurilor aferente funcțiilor sau activităților externalizate și cuprinde cel puțin următoarele:

27.1. stabilirea responsabilităților organelor de conducere, inclusiv implicarea acestora:

27.1.1. în asigurarea evaluării furnizorului, la etapa precontractuală și periodic pe parcursul etapei contractuale;

27.1.2. în monitorizarea și evaluarea corespunzătoare a supravegherii zilnice a activității societății de asigurare supuse externalizării, inclusiv gestionarea riscurilor asociate externalizării, a performanței financiare, precum și a structurii organizatorice/structurii proprietarilor furnizorului, astfel încât să poată fi luate cu promptitudine orice măsuri necesare;

27.1.3. în desemnarea unui membru al organelor de conducere ale societății de asigurare sau conducătorului funcției-cheie respective, cu responsabilitate generală pentru funcția cheie externalizată;

27.2. planificarea externalizării funcțiilor sau activităților, care include cel puțin următoarele:

27.2.1. luarea în considerare în mod explicit, la efectuarea analizei de risc înainte de externalizare, a efectelor potențiale ale externalizării funcțiilor și activităților asupra anumitor activități importante în cadrul societății;

27.2.2. stabilirea termenelor, condițiilor de realizare a funcțiilor și activităților externalizate și a cerințelor cu privire la acestea, inclusiv a cerințelor de selectare a furnizorului, ținând cont de faptul că acesta dispune de suficiente resurse, abilități, competențe, standarde etice corespunzătoare sau de un cod de conduită, având în vedere și calitatea exercitării funcțiilor și desfășurării activității externalizate de către acesta;

27.2.3. criteriile și procesele de identificare a funcțiilor și activităților care urmează a fi externalizate;

27.2.4. proceduri privind identificarea, evaluarea, monitorizarea și gestionarea riscurilor asociate funcțiilor și activităților externalizate, inclusiv impactul asupra activității financiare și continuității activității societății de asigurare, a riscurilor cu care se poate confrunta aceasta ca urmare a externalizării, cost-beneficiul proiectului de externalizare, precum și privind stabilirea metodelor ce urmează a fi utilizate pentru administrarea acestor riscuri, pe bază de proporționalitate;

27.2.5. proceduri pentru identificarea, evaluarea, gestionarea și atenuarea potențialelor conflicte de interese în cadrul procesului de externalizare;

27.2.6. planificarea continuității funcțiilor și activităților externalizate;

27.2.7. procesul de aprobare a contractelor de externalizare;

27.3. stabilirea modului de implementare, monitorizare și gestionare a procesului de externalizare, care va conține cel puțin următoarele:

27.3.1. evaluarea periodică a reputației de afaceri a furnizorului, cu excepția unei societăți de asigurare, persoană juridică din Republica Moldova, și a unei sucursale a societății de asigurare din stat terț, ținând cont de prevederile pct.8-11;

27.3.2. procedurile de notificare și de răspuns la modificările din cadrul procesului de externalizare sau în situația furnizorului, ce țin de poziția sa financiară, structura organizatorică sau de proprietate;

27.3.3. revizuirea independentă a conformității cu cerințele din reglementările sale interne;

27.3.4. procesele de ieșire și de recuperare a funcțiilor și activităților externalizate;

27.3.5. monitorizarea oricărui indice care arată că furnizorul nu poate îndeplini eficient funcțiile și activitățile externalizate în conformitate cu prezentul regulament;

27.4. stabilirea modului de ajustare și perfecționare a mecanismului de control intern și a funcției de audit intern, a sistemului de raportare internă, inclusiv raportarea către organul de conducere a societății de asigurare despre schimbările profilului de risc aferent funcțiilor și activităților externalizate, pentru a se asigura că acestea nu afectează capacitatea societății de asigurare de a desfășura o guvernanta corporativă eficientă;

27.5. stabilirea clară a responsabilităților în cadrul societății de asigurare pentru monitorizarea și administrarea cerințelor expuse la subpct. 27.3. și pentru documentarea, gestionarea și controlul procesului de externalizare. Documentarea va include în sine și obligativitatea Ținerii unui registru actualizat privind toate contractele de externalizare la nivelul societății;

27.6. dispunerea, menținerea și testarea periodică, cel puțin o dată pe an, a planului de continuitate, a planurilor de ieșire și de recuperare, ca rezultat al unor situații excepționale identificate în baza analizei de risc, în cazul în care furnizorul preconizează

să înceteze desfășurarea activității/ efectuarea operațiunii înainte de termenul enunțat în contractul de externalizare;

28. Politica de externalizare determină etapele importante ale unei externalizări și anume:

28.1. etapa decizională, constând în decizia de a externaliza sau de a modifica un contract de externalizare;

28.2. etapa precontractuală, constând în verificarea și evaluarea furnizorului, în mod deosebit din perspectiva bunei reputații de afaceri, inclusiv a capacității acestuia de a presta serviciile cu respectarea cerințelor cantitative și calitative stabilite de societatea de asigurare, elaborarea proiectului de contract și a specificațiilor referitoare la serviciile prestate;

28.3. etapa contractuală, constând în:

28.3.1. implementarea, monitorizarea și gestionarea unui contract de externalizare în cadrul căreia se include și evaluarea periodică, cel puțin o dată pe an, a capacității furnizorului de a-și îndeplini în continuare obligațiile aferente externalizării;

28.3.2. monitorizarea realizării contractului de externalizare de către funcția de conformitate și de audit intern;

28.3.3. stabilirea procesului de ieșire și/sau de recuperare a funcțiilor sau activităților externalizate;

28.4. etapa post-contractuală, constând în gestionarea situațiilor de încetare a contractului și de întrerupere a desfășurării efectuării funcțiilor sau activităților externalizate de către furnizor, care include cel puțin stabilirea strategiilor de încetare și întrerupere a desfășurării funcției sau activității externalizate, cerința unui plan de ieșire și/sau de recuperare documentat pentru fiecare funcție sau activitate externalizată, în cazul în care o astfel de ieșire/recuperare este considerată posibilă luând în considerare eventualele întreruperi ale desfășurării funcției sau activității externalizate sau încetarea neașteptată a unui contract de externalizare.

29. Auditul intern periodic evaluează actualitatea și caracterul adecvat al Politicii de externalizare, după caz, proceselor, procedurilor corespunzătoare.

30. Societatea de asigurare, în vederea asigurării unei abordări complexe și eficiente a procesului de planificare și asigurare a continuității activităților ce țin de administrarea riscurilor, în special riscul operațional și riscul de concentrare, asociate funcțiilor și activităților externalizate:

30.1. asigură corespunderea politicilor privind administrarea riscurilor aferente acestor funcții și activități modelului de afaceri al societății de asigurare;

30.2. implementează și menține planuri și proceduri de asigurare a continuității funcțiilor și activităților externalizate și de restabilire, ca rezultat al unor situații excepționale identificate în baza analizei de risc, respectiv, le testează periodic, cel puțin o dată pe an, în vederea asigurării corespunderii acestora politicii și procedurilor cu privire la externalizare.

31. În cazul externalizării funcțiilor și activităților către un furnizor din stat terț, societatea de asigurare trebuie să se asigure că externalizarea funcției și activității respective, în măsura în care desfășurarea acestora necesită licențierea/autorizarea/înregistrarea din partea unei autorități competente din statul de origine a furnizorului, se realizează de către un furnizor din stat terț licențiat/autorizat/înregistrat să desfășoare activitatea respectivă și supravegheat de o autoritate relevantă din statul de origine. În cazul externalizării funcției actuariale către un furnizor din stat terț, actuarul trebuie să dispună de certificat de calificare emis de Banca Națională a Moldovei.

Capitolul V

NOTIFICAREA ȘI RAPORTAREA EXTERNALIZĂRII.

32. În perioada externalizării funcțiilor și ale activităților societatea de asigurare notifică Banca Națională a Moldovei în termen de 10 zile lucrătoare de la data constatării cel puțin a uneia din situațiile după cum urmează:

32.1. modificări intervenite în informațiile prezentate Băncii Naționale a Moldovei, inclusiv modificări care au ca rezultat necorespunderea furnizorului condițiilor stabilite în prezentul regulament;

32.2. eventuala reintegrare de către societatea de asigurare a funcțiilor și activităților externalizate, cu prezentarea planului detaliat de acțiuni și a termenelor concrete de realizare a acestora;

32.3. orice evoluții semnificative care ar putea afecta activitatea furnizorului și/sau capacitatea acestuia de a-și îndeplini obligațiile, eventualele măsuri adoptate de societatea de asigurare în aceste cazuri, inclusiv schimbarea furnizorului, modificări în clauzele de rezoluțiune a contractului de externalizare.

33. Societatea de asigurare prezintă Băncii Naționale a Moldovei Raportul privind funcțiile și activitățile externalizate în forma și în modul stabilite în anexa la prezentul regulament, semestrial, până la data de 25 iulie și, respectiv, 25 ianuarie a anului următor celui de gestiune. Rapoartele se prezintă în formă electronică, în conformitate cu Instrucțiunea privind modul de prezentare a rapoartelor în formă electronică la Banca Națională a Moldovei, aprobată prin Hotărârea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr.245/2019.

34. Societatea de asigurare raportează Băncii Naționale a Moldovei, fără întârziere, orice incident sau schimbare de risc, inclusiv schimbarea furnizorului de servicii de externalizare, care ar putea afecta semnificativ capacitatea de administrare eficientă a societății de asigurare, stabilitatea, performanțele și continuitatea activității acesteia

Capitolul VI

EXTERNALIZAREA TEHNOLOGIEI INFORMAȚIEI ȘI COMUNICAȚIILOR

Secțiunea 1

Dispoziții generale

35. Prezentul capitol se aplică societății de asigurare care intenționează să externalizeze tehnologia informației și comunicațiilor (TIC).

36. În cazul externalizării TIC, societatea de asigurare, urmează să obțină aprobarea prealabilă a Băncii Naționale a Moldovei în conformitate cu cerințele prevăzute la Capitolul III, pct.38-39, în modul corespunzător, și la pct.40-41, după caz.

37. Notificarea și raportarea la externalizarea TIC se va efectua conform prevederilor Capitolului V, în modul corespunzător.

Secțiunea 2

Contractul de externalizare TIC și administrarea riscurilor asociate externalizării TIC

38. În cazul externalizării TIC societatea de asigurare întocmește proiectul contractului de externalizare TIC cu furnizorul în conformitate cu prevederile pct.12 - 14, și respectiv va include cel puțin:

38.1. perioada de notificare prealabilă privind modificările ce pot surveni la contract;

38.2. obligativitatea furnizorului, la necesitate, de a încheia un contract de asigurare obligatorie aferentă unor riscuri specifice;

38.3. clauze privind securitatea informației și continuitatea activității, care vor conține cel puțin următoarele:

38.3.1. cerințe specifice de securitate și continuitate înaintate de societatea de asigurare pentru TIC externalizate ce stochează sau conțin date cu caracter personal;

38.3.2. cerințe cu privire la asigurarea accesibilității, disponibilității, integrității și confidențialității datelor societății de asigurare în cadrul sistemului informațional al furnizorului;

38.3.3. obligativitatea furnizorului de a stoca datele societății de asigurare în cadrul sistemelor informatice și bazelor de date într-o manieră care să permită identificarea, exportul/extragerea și ștergerea datelor la solicitarea societății de asigurare;

38.3.4. cerințe față de furnizor cu privire la timpul de restabilire a serviciilor de externalizare TIC prestate în cazul producerii unor incidente;

38.3.5. obligativitatea furnizorului de a dezvolta planuri de restabilire aferente serviciilor de externalizare TIC prestate societății de asigurare;

38.3.6. obligativitatea furnizorului de a efectua anual testele de continuitate a serviciilor de externalizare TIC cu raportarea rezultatelor către societatea de asigurare.

38.4. prevederi cu privire la dreptul de acces al societății de asigurare la TIC și la informație, care vor conține cel puțin următoarele:

38.4.1. obligativitatea furnizorului de a permite Băncii Naționale Moldovei, sau oricărei alte entități, sau persoanelor delegate de societatea de asigurare, accesul complet la toate încăperile, echipamentele și sistemele utilizate pentru a presta serviciile de externalizare TIC;

38.4.2. dreptul societății de asigurare și a Băncii Naționale a Moldovei de a cere și de a primi de la furnizor, fără întârzieri nejustificate, jurnale de audit și copii de rezervă aferente, ca urmare a unor investigații, misiuni de audit sau în cazul întreruperii relației cu furnizorul din orice motive;

38.4.3. dreptul societății de asigurare la auditul TIC externalizate. După caz, unde este relevant, societatea de asigurare se va asigura de posibilitatea efectuării testelor de penetrare a serviciilor de externalizare TIC prestate societății de asigurare de către furnizor;

38.5. prevederi cu privire la asigurarea gestionării eficiente a riscurilor, în cazul încetării relației cu furnizorul, care vor conține cel puțin următoarele aspecte cu privire la dreptul de încetare a relației cu furnizorul:

38.5.1. posibilitatea de încetare a relației cu furnizorul cel puțin în următoarele cazuri:

38.5.1.1. neconformarea furnizorului cu prevederile legale aferente domeniului TIC, securității informației, a datelor cu caracter personal sau continuității activității;

38.5.1.2. identificarea unor impedimente capabile să afecteze performanța sau calitatea prestării serviciilor de externalizare TIC de către furnizor;

38.5.1.3. existența vulnerabilităților critice ce pot afecta securitatea informației și a datelor cu caracter personal ale clienților societății de asigurare, pe care furnizorul refuză să le remedieze sau timpul prognozat pentru remediere poate avea impact negativ asupra clienților societății de asigurare;

38.5.2. o perioadă de tranziție în cazul încetării relației cu furnizorul sau al transferului către alt furnizor, cu obligativitatea furnizorului de a acorda suport societății de asigurare;

38.5.3. obligativitatea furnizorului de a crea mecanisme ce vor permite identificarea și ștergerea tuturor datelor ce țin de societatea de asigurare, inclusiv cele aferente procesului de prestare de către furnizor a serviciilor de externalizare TIC, cu excepția cazurilor când datele ce țin de societatea de asigurare sunt necesare a fi păstrate pentru conformarea cu cerințele legislației.

39. Societatea de asigurare, suplimentar la prevederile Capitolului IV, definește cerințe cu privire la asigurarea continuității TIC, securității informațiilor, performanței și calității externalizării TIC și evaluează cel puțin următoarele:

39.1. impactul potențial al oricărei întreruperi sau perturbări în prestarea de către furnizor a externalizării TIC;

39.2. viabilitatea externalizării TIC pe termen scurt și pe termen lung, inclusiv costurile financiare aferente;

39.3. impactul externalizării TIC asupra salariaților societății de asigurare;

39.4. aspectele legale și reputaționale aferente procesului de externalizare TIC;

39.5. impactul externalizării TIC asupra capacității societății de asigurare de a gestiona riscurile TIC și de securitate a informației;

39.6. impactul externalizării TIC asupra capacității societății de asigurare de a efectua misiuni de audit, inclusiv a serviciilor externalizate;

39.7. impactul externalizării TIC asupra riscului operațional;

39.8. impactul potențial al externalizării TIC asupra calității serviciilor prestate clienților societății de asigurare;

39.9. riscul de concentrare, inclusiv riscul de contractare a unui furnizor de servicii care deține o poziție dominantă pe piață sau care nu este ușor de substituit;

39.10. riscul agregat ce rezultă din externalizarea mai multor funcții și activități ale societății de asigurare către același furnizor;

39.11. riscul de pierdere de către societatea de asigurare a controlului asupra externalizării TIC;

39.12. dacă furnizorul este supus supravegherii din partea autorităților competente;

39.13. în cazul furnizorilor de sisteme sau servicii de tip cloud (ansamblu distribuit de sisteme/de stocare a datelor ale căror servicii sunt disponibile la cerere, accesate printr-o rețea, pentru care nu se cunoaște amplasarea fizică exactă), riscurile asociate tipului de cloud utilizat (public/privat/hibrid) și locației fizice a stocării/procesării datelor;

39.14. riscul de portabilitate a tehnologiilor utilizate de către furnizor;

39.15. posibilitatea de a extinde sau a reduce volumul externalizării TIC fără a revizui aranjamentele contractuale;

39.16. capacitatea societății de asigurare de a transfera externalizarea TIC către un alt furnizor, inclusiv costurile estimative, timpul necesar, dificultățile ce pot apărea;

39.17. capacitatea societății de a reintegra TIC externalizate în cadrul activităților societății de asigurare.

40. În cazul externalizării TIC în stat terț, societatea de asigurare urmează să identifice riscul de țară aferent furnizorului în cauză. La identificarea riscului de țară aferent furnizorului respectiv, societatea de asigurare va evalua cel puțin următoarele:

40.1. complexitatea reglementărilor privind prestarea serviciilor de externalizare TIC, protecția datelor cu caracter personal și insolvabilitatea;

40.2. riscul de instabilitate politică care ar putea să aibă impact asupra furnizorului;

40.3. riscul climateric și al mediului unde este amplasat echipamentul furnizorului;

40.4. problemele culturale și/sau lingvistice cu privire la așteptările societății de asigurare față de serviciile de externalizare TIC;

40.5. fusul orar în care este amplasat furnizorul și disponibilitatea personalului său de a remedia incidentele în timp util.

41. La externalizarea în cloud a TIC, furnizorul cloud trebuie să dețină următoarele certificate, valabile pe toată perioada externalizării activității TIC:

41.1. deținerea certificatului ISO/IEC 27017:2015;

41.2. deținerea certificatului ISO/IEC 27018:2019;

41.3. deținerea certificatului ISO/IEC 20000-1:2018

Secțiunea 3

Controlul activităților TIC externalizate

42. Societatea de asigurare, pentru a se asigura că gestionează eficient riscurile asociate reintegrării TIC externalizate, la întreruperea relației cu furnizorul, va întreprinde cel puțin următoarele măsuri:

42.1. elaborarea unei strategii de reintegrare a TIC externalizate, care va asigura continuitatea activităților societății, conformarea cu cerințele cadrului de reglementare și evitarea impactului asupra calității deservirii clienților în cazul întreruperii relației cu furnizorul;

42.2. asigurarea că strategia prevăzută la subpct.42.1. va conține cel puțin următoarele:

42.2.1. obiectivele strategiei;

42.2.2. analiza de impact și analiza de riscuri aferente procesului de reintegrare a externalizării TIC;

42.2.3. identificarea resurselor tehnico-organizatorice, umane și financiare, inclusiv a perioadei necesare implementării strategiei;

42.2.4. alocarea rolurilor și responsabilităților pentru gestiunea strategiei;

42.2.5. factorii critici de succes în procesul de reintegrare;

42.2.6. indicatorii de performanță și calitate ai serviciilor externalizate ce urmează a fi monitorizați de către societate și care vor declanșa aplicarea strategiei;

42.3. revizuirea, cel puțin o dată pe an, a strategiei de reintegrare a TIC externalizate pentru a asigura viabilitatea ei.

43. Societatea de asigurare, pentru a asigura o supraveghere eficientă a externalizării TIC, se va conforma cu prevederile pct.29 și cu cel puțin următoarele:

43.1. alocarea suficientă a resurselor tehnice, financiare, inclusiv umane, ce dețin cunoștințe pentru a asigura o monitorizare eficientă a externalizării TIC;

43.2. monitorizarea, în mod continuu, a performanțelor și calității TIC externalizate prestate de furnizor pentru a se asigura că acestea corespund cu cerințele stabilite în contract. Evaluarea performanței poate fi efectuată prin intermediul următoarelor surse, fără a se limita la acestea: rapoartele privind livrarea serviciului prestat de către furnizor, indicatorii de performanță, de calitate, de continuitate, revizuirile independente, certificările, rapoartele privind testele de continuitate;

43.3. revizuirea periodică și raportarea către organul de conducere al societății de asigurare despre schimbările profilului de risc aferent externalizării TIC.

Anexă
la Regulamentul privind externalizarea funcțiilor
și activităților legate de activitatea de asigurare
sau de reasigurare de către societățile de
asigurare sau de reasigurare

codul societății
de asigurare sau
de reasigurare

ASIG 0201

Codul formularului

**ASIG 2.1 Raport privind funcțiile și activitățile externalizate
de către societățile de asigurare sau de reasigurare**

la situația din _____ 20__

Nr d/o	Denumirea funcției / activității externalizat e	Numărul de identi- ficare de stat al furnizorulu i persoană fizică/ juridică	Denumirea / Numele, prenumele furnizorulu i	Codul țării de reședinț ă	Adresa juridică/ domiciliul/ adresa de desfă- șurare a serviciilor a	Data început de valabili - tate a contrac - tului	Data limită de valabili - tate a contrac - tului	Adresă de poștă electro- nică a furnizo - rului	Data obținerii aprobării prealabil e	Not ă
-----------	---	--	---	------------------------------------	---	---	--	--	--	----------

					furnizorul i					
A	B	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1										
2										
...										
n										

Executorul și numărul de telefon _____

**Modul de întocmire a Raportului
privind funcțiile și activitățile externalizate de către
societățile de asigurare sau de reasigurare**

1. Raportul cuprinde lista funcțiilor și/sau activităților externalizate de societatea de asigurare sau de reasigurare (în continuare – societate) și care sunt în vigoare la data raportării.

2. În **coloana A** se indică numărul de ordine al înregistrării în raport.

3. În **coloana B** se indică denumirea funcției /activității externalizate.

4. În **coloana 1** se indică numărul de identificare de stat al furnizorului persoană fizică/juridică după cum urmează:

4.1. pentru persoanele fizice rezidente – numărul de identificare de stat (IDNP) al persoanei fizice, sau seria și numărul actului de identitate în cazurile în care acestea conform legislației în vigoare sunt utilizate/atribuite în calitate de număr personal de identificare;

4.2. pentru persoanele juridice rezidente și persoanele fizice rezidente care practică activitate de întreprinzător – numărul de identificare de stat (IDNO) al persoanei juridice /al persoanei fizice care practică activitate de întreprinzător, sau codul fiscal atribuit de organul fiscal – în cazul în care persoana juridică rezidentă în conformitate cu actele legislative în vigoare nu dispune de IDNO;

4.3. pentru persoanele fizice nerezidente – numărul de identificare de stat al persoanei, atribuit de către organele abilitate din țara de reședință, iar în cazul în care acesta nu se regăsește în actul de identitate, se va indica seria și numărul actului de identitate prezentat, precedat de codul alfa 2 al țării în care este înregistrat nerezidentul;

4.4. pentru persoanele juridice nerezidente și persoanele fizice nerezidente care practică activitate de întreprinzător se indică numărul de identificare/înregistrare de stat sau codul fiscal atribuit de către organul abilitat din țara de origine a nerezidentului, precedat de codul alfa 2 al țării în care este înregistrat nerezidentul;

5. În **coloana 2** se indică Denumirea/Numele, prenumele furnizorului de servicii.

5.1. pentru persoanele fizice (rezidente sau nerezidente) – numele, prenumele și patronimicul (dacă există), în conformitate cu actul de identitate al persoanei, emis de organele abilitate din țara de reședință;

5.2. pentru persoanele juridice rezidente – denumirea prescurtată a persoanei juridice rezidente, după cum aceasta este indicată în documentul care confirmă înregistrarea de stat a persoanei juridice;

5.3. pentru persoanele juridice nerezidente – denumirea persoanei juridice nerezidente conform documentului care confirmă înregistrarea de stat a persoanei juridice, emis de către organul abilitat din țara de origine a nerezidentului;

6. În **coloana 3** se indică codul alfabetic (Alfa 3) al țării de reședință a furnizorului, conform codului ISO 3166.

7. În **coloana 4** se indică adresa juridică/domiciliul/adresa de desfășurare a serviciilor a furnizorului precum și alte adrese de corespondență, dacă există. Informația se va reflecta conform exemplelor de mai jos:

Domiciliu: Cod poștal _____, mun. _____, str. _____, bl. _____, ap. _____;

Adresa juridică: Cod poștal _____, mun. _____, str. _____, bl. _____, ap. _____;

Adresa de corespondență: Cod poștal _____, mun. _____, str. _____, bl. _____, ap. _____;

După caz, se vor reflecta două adrese, cu divizarea acestora prin simbolul " ; ".

8. În **coloana 5** se indică data de început a valabilității contractului de externalizare a funcției/activității, în formatul: zz.ll.aaaa (ex.: 30.06.2024).

9. În **coloana 6** se indică data limită a valabilității contractului de externalizare a funcției/activității, în formatul: zz.ll.aaaa (ex.: 30.06.2029). Pentru rapoartele care sunt cu termen de valabilitate nedefinit se va indica 31.12.2099.

10. În **coloana 7** se indică adresa de poștă electronică a furnizorului.

11. În **coloana 8** se indică data obținerii, în formă scrisă, a aprobării prealabile a Băncii Naționale a Moldovei pentru externalizarea de către societate a funcției/activității.

12. În **coloana 9** se va reflecta informația aferentă funcțiilor și activităților externalizate pe care societatea o consideră importantă a fi specificată în Raport în dependență de fiecare caz în parte.

