



**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Εισαγωγή	3
2. Ορισμοί	3
3. Πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους	5
3.1. Προσδιορισμός δραστηριοτήτων προς εξωτερική ανάθεση	6
3.2. Αξιολόγηση κινδύνων εξωτερικής ανάθεσης	7
3.3. Διαδικασίες εξωτερικής ανάθεσης.....	10
3.4. Μέτρα αντιμετώπισης αναποτελεσματικών εξωτερικών αναθέσεων	15
3.5. Πρόγραμμα Διαχείρισης Κινδύνων Εξωτερικής Ανάθεσης.....	16
3.6. Υποανάθεση εξωτερικών αναθέσεων	17
3.7. Πολιτική σε επίπεδο ομίλου ΑΤΕbank	18
4. Κανονιστικές Υποχρεώσεις	19
4.1. Απαιτήσεις Αδειοδότησης από την ΤτΕ.....	19
4.2. Απαιτήσεις Γνωστοποίησης στην ΤτΕ	20
5. Υπευθυνότητες Επικαιροποίησης της Πολιτικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους	22

1. Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο διαμορφώνει την πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων της ΑΤΕbank σε τρίτους (outsourcing), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Νόμου 3606/17.08.07, την ΠΔΤΕ 2577/09.03.06, το παράρτημα 1 της ΠΔΤΕ 2597/31.10.07 καθώς και τη σχετική απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (2/452/1.11.2007).

2. Ορισμοί

«Εξωτερική ανάθεση» θεωρείται η συμφωνία οποιασδήποτε μορφής μεταξύ ενός πιστωτικού ιδρύματος και ενός παρόχου υπηρεσιών, με την οποία ο πάροχος υπηρεσιών εκτελεί διαδικασία, παρέχει υπηρεσία ή ασκεί δραστηριότητα, τις οποίες, σε διαφορετική περίπτωση, θα εκτελούσε, θα παρείχε ή θα ασκούσε το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

«Ουσιώδης ή σημαντική» λειτουργία θεωρείται αυτή που η ενδεχόμενη πλημμελής ή άστοχη ή τυχόν παράλειψη εκτέλεσής της θα έθιγε σε ουσιαστικό βαθμό τη διαρκή συμμόρφωση του πιστωτικού ιδρύματος με τους όρους και τις υποχρεώσεις που υπέχει βάσει της άδειας λειτουργίας του, ή τις λοιπές υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία των πιστωτικών ιδρυμάτων ή θα έθιγε τα οικονομικά του αποτελέσματα ή την ευρωστία ή τη συνέχεια των τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών που παρέχει. Στην έννοια αυτή εμπίπτουν :

I. οι δραστηριότητες, η άσκηση των οποίων προϋποθέτει άδεια πιστωτικού ιδρύματος ή χρηματοδοτικού ιδρύματος ή ανώνυμης εταιρείας παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, υποκείμενων στην εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, και

II. οι λειτουργίες της Εσωτερικής Επιθεώρησης, Διαχείρισης Κινδύνων και Κανονιστικής Συμμόρφωσης καθώς και των κεντρικών συστημάτων πληροφορικής.

«Μη Ουσιώδεις ή μη σημαντικές» λειτουργίες θεωρούνται οι ακόλουθες:

- η διαχείριση καρτών (εφόσον δεν συνοδεύεται με παροχή πίστωσης),
- η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν μέρος των τραπεζικών και επενδυτικών δραστηριοτήτων του πιστωτικού ιδρύματος, περιλαμβανομένης της παροχής νομικών συμβουλών, της εκπαίδευσης του

προσωπικού του, των υπηρεσιών τιμολόγησης και της ασφάλειας των εγκαταστάσεων του προσωπικού του,

- η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού,

- η αγορά τυποποιημένων υπηρεσιών, περιλαμβανομένων των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών σχετικά με τις αγορές και της παροχής πληροφοριών για τις τρέχουσες τιμές,

- οι διαμεσολαβητικές φύσεως εργασίες όπως είναι η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από πράκτορες του πιστωτικού ιδρύματος, η απλή ειδοποίηση οφειλετών για εξόφληση υποχρεώσεών τους που δεν συνοδεύεται και με είσπραξη μετρητών. Στην περίπτωση που η ειδοποίηση οφειλετών για εξόφληση υποχρεώσεών τους συνοδεύεται και με είσπραξη μετρητών, η λειτουργία αυτή θεωρείται ουσιώδης και ακολουθούνται τα όσα περιγράφονται στις παραγράφους 4.1 και 4.2.

3. Πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους

Η Διοίκηση της ATEbank μπορεί να αποφασίσει την εκχώρηση δραστηριοτήτων της σε τρίτους, υπό τους περιορισμούς και τις προϋποθέσεις που έχουν τεθεί από την ΠΔΤΕ 2577/09.03.06 και από το Παράρτημα 1 της ΠΔΤΕ 2597/31.10.2007, καθώς επίσης συνεκτιμώντας όλους τους παράγοντες και τους κινδύνους που τυχόν ενέχει μια τέτοια ανάθεση.

Κρίνεται σκόπιμη η ύπαρξη ευελιξίας στη χρήση εξωτερικών εξειδικευμένων υπηρεσιών, ώστε να βελτιστοποιείται ανά περίπτωση το κόστος και τα μέσα για την επίτευξη των στόχων της Τράπεζας.

Οι υπηρεσίες προς ανάθεση περιγράφονται και εξειδικεύονται ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε μονάδας της Τράπεζας, με τεκμηρίωση των στόχων που θα εξυπηρετήσει η εν λόγω ανάθεση.

Ακολουθώντας τη διεθνή πρακτική, η Τράπεζα θα υιοθετεί την προσέγγιση της ανάθεσης δραστηριοτήτων της ATEbank σε τρίτους κυρίως κατά τη φάση ανάπτυξης μίας νέας δραστηριότητας ή υπηρεσίας, ώστε να επωφελείται από την εμπειρία εξειδικευμένων επαγγελματιών.

Εν γένει, υπάρχουν αρκετοί λόγοι ώστε να αποφασιστεί η ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους με πρωταρχικό λόγο τη μείωση του κόστους που μπορεί να επιτευχθεί από τις οικονομίες κλίμακας οι οποίες προκύπτουν από τη συγκέντρωση τεχνογνωσίας ή την πρόσβαση σε φθηνότερους πόρους σε μία άλλη χώρα.

Με βάση τις βέλτιστες πρακτικές, τα κριτήρια τα οποία θα σταθμίζονται ανά περίπτωση από τις αρμόδιες μονάδες της τράπεζας για την ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους είναι κυρίως τα εξής:

- Περιορισμός του κόστους
- Εστίαση στις κύριες λειτουργίες (core business)
- Πρόσβαση σε νέες τεχνολογίες
- Απελευθέρωση πόρων
- Ποιότητα υπηρεσιών - τεχνογνωσία
- Ευελιξία ανάλογα με τις τρέχουσες προτεραιότητες
- Καλύτερη διαχείριση
- Καλύτερος έλεγχος της απόδοσης

Σε κάθε περίπτωση, η ΑΤΕbank διασφαλίζει την απρόσκοπτη άσκηση των σχετικών αρμοδιοτήτων των εποπτικών αρχών και για τις λειτουργίες που έχουν ανατεθεί σε τρίτους.

Επίσης, η Τράπεζα επιδεικνύει ιδιαίτερη επιμέλεια στην επιλογή του παρόχου υπηρεσιών και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα, ώστε να διασφαλίσει ότι ο πάροχος υπηρεσιών προστατεύει το απόρρητο των πληροφοριών.

Τέλος, η Τράπεζα θεωρεί ότι οι δραστηριότητές της που έχουν ανατεθεί σε τρίτους αποτελούν εσωτερικό κομμάτι των εργασιών της και υπόκεινται στη συνεχή αξιολόγηση του συνόλου της.

3.2. Προσδιορισμός δραστηριοτήτων προς εξωτερική ανάθεση

3.1.1 Ουσιώδεις λειτουργίες

Η ΑΤΕbank παρέχει στους πελάτες της τις «ουσιώδεις» τραπεζικές και επενδυτικές δραστηριότητες οι οποίες **ενδεικτικά** είναι οι ακόλουθες:

- αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων,
- χορήγηση πιστώσεων,
- πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων,
- έκδοση μέσων πληρωμής,
- λήψη και διαβίβαση εντολών για λογαριασμό τρίτων,
- εκτέλεση εντολών για λογαριασμό τρίτων,
- διαπραγμάτευση κινητών αξιών για ίδιο λογαριασμό,
- διαχείριση χαρτοφυλακίου για λογαριασμό τρίτων,
- αναδοχή και διάθεση κινητών αξιών,
- πράξεις επί συναλλάγματος, επί χρυσού ή πολύτιμων μετάλλων,
- διάθεση, εγγραφή, αγορά διαχείριση φύλαξη και πώληση κινητών αξιών και χρηματοπιστωτικών μέσων,
- φύλαξη και διαχείριση χρηματοπιστωτικών μέσων,

- παροχή πιστώσεων για την εκτέλεση συναλλαγών επί χρηματοπιστωτικών μέσων,
- υπηρεσίες συνδεδόμενες με την αναδοχή,
- υπηρεσίες συναλλάγματος συνδεδόμενες με την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών.

3.1.2 Μη Ουσιώδεις Λειτουργίες

Ορισμένες από τις μη ουσιώδεις λειτουργίες της ΑΤΕbank που δύναται να ανατεθούν σε εξωτερικούς παρόχους **ενδεικτικά** είναι οι ακόλουθες:

- η διαχείριση καρτών (εφόσον δεν συνοδεύεται με παροχή πίστωσης),
- η παροχή νομικών συμβουλών,
- η εκπαίδευση του προσωπικού,
- οι υπηρεσίες τιμολόγησης
- η ασφάλεια των εγκαταστάσεων του προσωπικού,
- η μισθοδοσία του προσωπικού,
- η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού,
- οι υπηρεσίες παροχής πληροφοριών σχετικά με τις αγορές
- οι υπηρεσίες παροχής πληροφοριών για τις τρέχουσες τιμές,
- η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από πράκτορες του πιστωτικού ιδρύματος,
- η απλή ειδοποίηση οφειλετών για εξόφληση υποχρεώσεών τους

3.3. Αξιολόγηση κινδύνων εξωτερικής ανάθεσης

Ενώ η ανάθεση εργασιών σε τρίτους, εν γένει, μπορεί να συνεπάγεται αρκετά πλεονεκτήματα, υπάρχουν και αρκετοί κίνδυνοι που χρειάζεται να διαχειριστεί αποτελεσματικά η ΑΤΕbank.

Ως εκ τούτου, σύμφωνα με την πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους, κατά το στάδιο εξέτασης της σκοπιμότητας της ανάθεσης και αυστηρά πριν από τη λήψη της τελικής απόφασης, λαμβάνει χώρα αξιολόγηση των κινδύνων που ενδέχεται να ενέχει η ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους και η θέσπιση μηχανισμών για τον έλεγχο των κινδύνων αυτών.

Ειδικότερα, οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση του κινδύνου περιλαμβάνουν:

- την κρισιμότητα της ανατιθέμενης δραστηριότητας για την Τράπεζα,
- την ύπαρξη εναλλακτικών παρόχων υπηρεσιών για τη συγκεκριμένη δραστηριότητα,
- το χρόνο και το κόστος που απαιτείται για την ανάληψη της δραστηριότητας εκ νέου από την Τράπεζα ή τη μεταφορά της σε άλλο πάροχο υπηρεσιών σε περίπτωση αθέτησης της σύμβασης από τον πάροχο,
- τη δυνατότητα ασφαλιστικής κάλυψης για το σύνολο ή μέρος των αναλαμβανόμενων κινδύνων.

Επιπρόσθετα σημεία κινδύνων που θα πρέπει έγκαιρα να σταθμίζει η Τράπεζα κατά την ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους περιλαμβάνουν τα εξής:

□ **Κίνδυνοι Στρατηγικής**

- Αδυναμία εφαρμογής μεθόδων συνολικής εποπτείας των θεμάτων ανάθεσης εργασιών σε τρίτους, λόγω ανεπαρκούς τεχνογνωσίας επιτήρησης του παρόχου υπηρεσιών.

□ **Κίνδυνοι Φήμης**

- Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών από τον πάροχο υπηρεσιών και μη συνεπής εξυπηρέτηση των πελατών, σε σχέση με τα προβλεπόμενα κριτήρια.
- Μη ευθυγράμμιση του παρόχου υπηρεσιών με τις δηλωμένες πρακτικές (ηθικές ή άλλες) της Κανονιστικής Αρχής.

□ **Κίνδυνοι Συμμόρφωσης**

- Μη συμμόρφωση του παρόχου υπηρεσιών με τις αρχές εμπιστευτικότητας/μυστικότητας καθώς επίσης με τις λοιπές κατευθύνσεις Κανονιστικής Συμμόρφωσης.
- Μη διαθεσιμότητα από τον πάροχο υπηρεσιών συστημάτων για τον έλεγχο και τη συμμόρφωση.

□ **Κίνδυνοι Λειτουργικοί**

- Αποτυχία της τεχνολογίας του παρόχου υπηρεσιών.
- Ανεπαρκής οικονομική δυνατότητα του παρόχου υπηρεσιών για να ανταπεξέλθει σε υποχρεώσεις και / ή να παρέχει αποζημιώσεις.
- Απάτη ή λάθος.
- Δυσκολία για την εκτέλεση διεξοδικών και υψηλού κόστους ελέγχων στον πάροχο υπηρεσιών.

□ **Κίνδυνοι Απεμπλοκής**

Εφησυχασμός και μη διασφάλιση εναλλακτικών λύσεων σε περίπτωση που κριθεί σκόπιμη η απεμπλοκή από τις υπηρεσίες του Αναδόχου, με αποτέλεσμα:

- την υπερ-εξάρτηση από τον πάροχο υπηρεσιών, ή την απώλεια της σχετικής εξειδίκευσης από την ίδια την τράπεζα, καθιστώντας δύσκολη την επιστροφή της δραστηριότητας πίσω στην ATEbank,
- τη μη προετοιμασία και ικανότητα της τράπεζας σε περίπτωση απότομης διακοπής της συνεργασίας και επιστροφής της δραστηριότητας, όταν νέα συμβόλαια κριθούν απαγορευτικά λόγω υψηλού κόστους.

□ **Κίνδυνοι Αντισυμβαλλομένων**

- Εσφαλμένες πιστωτικές ή άλλες εκτιμήσεις από πάροχο σχετικών υπηρεσιών είναι δυνατό να οδηγήσουν σε μείωση των εισπρακτέων

□ **Κίνδυνοι Εθνικοί**

- Κίνδυνοι από το πολιτικό, κοινωνικό περιβάλλον και το νομικό πλαίσιο.
- Πολυπλοκότητα στην εκπόνηση Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης (Business Continuity).

□ **Κίνδυνοι συμβατικοί**

- Ασφαλιστικές δικλείδες στους όρους του συμβολαίου με τον πάροχο υπηρεσιών για διασφάλιση της εφαρμογής του.
- Για off-shore παροχές υπηρεσιών, σωστή επιλογή νομικού πλαισίου.

□ **Κίνδυνοι Πρόσβασης**

- Δυσκολία της τράπεζας να συγκεντρώσει και να παράσχει εγκαίρως στην Τράπεζα της Ελλάδας τα απαιτούμενα στοιχεία.
- Αυξημένο επίπεδο δυσκολίας (overhead) στην επικοινωνία με την Κανονιστική Αρχή, ώστε να κατανοήσει τις ενέργειες του παρόχου υπηρεσιών.

□ **Κίνδυνοι Συγκέντρωσης και Κίνδυνοι Συστήματος**

- Σημαντική εξάρτηση όλου του κλάδου από συγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών. Κίνδυνος για τον κλάδο στο σύνολο του.
- Δυσκολία ελέγχου από ένα μεμονωμένο πιστωτικό ίδρυμα στον πάροχο υπηρεσιών.

3.4. Διαδικασίες εξωτερικής ανάθεσης

Οι διαδικασίες ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους συνοπτικά περιλαμβάνουν τις ακόλουθες διακριτές φάσεις:

Φάση 1 : Εξέταση Σκοπιμότητας

Αρχικά, η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση (ή Διευθύνσεις) διαμορφώνει και υποβάλλει εισήγηση προς τη Διοίκηση ή προς το Διοικητικό Συμβούλιο (ανάλογα με το ύψος και τη κρισιμότητα της ανάθεσης), σχετικά με τη σκοπιμότητα της εξωτερικής ανάθεσης.

Η εισήγηση θα πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- περιγραφή της υπό ανάθεση λειτουργίας,
- χαρακτηρισμό της λειτουργίας ως ουσιώδη ή μη,

- επαρκή τεκμηρίωση της αναγκαιότητας της εξωτερικής ανάθεσης σε σχέση με τις εναλλακτικές λειτουργικές προσεγγίσεις για την υπό εξέταση δραστηριότητα,
- ανάλυση της σχέσης «κόστος – όφελος» από την ανάθεση της δραστηριότητας σε τρίτους,
- παρουσίαση και αξιολόγηση των πιθανών κινδύνων από τη συγκεκριμένη ανάθεση.

Η εισήγηση θα κοινοποιείται στη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και στην Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να γνωματεύουν σχετικά με τη στάθμιση των σχετικών κινδύνων και την κανονιστική συμμόρφωση της Τράπεζας αντίστοιχα.

Επιπρόσθετα, σε περίπτωση που η ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους αφορά σε θέματα πληροφοριακών συστημάτων, η εισήγηση θα προωθείται προς τη Διοίκηση ή προς το Διοικητικό Συμβούλιο μέσω της Επιτροπής Πληροφοριακού (IT Committee) της Τράπεζας.

Φάση 2 : Επιλογή του Παρόχου Υπηρεσιών.

Σε συνέχεια της λήψης απόφασης σχετικά με τη σκοπιμότητα ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους, πραγματοποιείται η ανάθεση με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- ο Διαγωνισμό, ο οποίος μπορεί να είναι Ανοιχτός, Κλειστός ή Πρόχειρος και διενεργείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τον Κανονισμό της Τράπεζας,
- ο Απευθείας Ανάθεση.

Η επιλογή του τρόπου ανάθεσης εξαρτάται από τα εξής:

- ο Το είδος και τα ειδικά χαρακτηριστικά της ανάγκης που επιθυμεί να καλύψει η Τράπεζα,
- ο το βαθμό του επείγοντος της ανάθεσης,
- ο το ύψος του προϋπολογισμού,
- ο την τεχνογνωσία που απαιτείται και το πλήθος των εναλλακτικών λύσεων

Φάση 3 : Σύναψη Σύμβασης με τον Πάροχο Υπηρεσιών.

Η σύμβαση καταρτίζεται από την καθ' ύλη αρμόδια Διεύθυνση και κοινοποιείται στη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και στην Υποδ/ση Κανονιστικής Συμμόρφωσης, ώστε να υπάρχει η δυνατότητα παρακολούθησης του συνολικού προγράμματος Διαχείρισης Κινδύνων, καθώς επίσης η δυνατότητα ενημέρωσης της Τράπεζας της Ελλάδας.

Η σύμβαση πρέπει να περιγράφει αναλυτικά όλους τους όρους και τις υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων μερών και να περιλαμβάνει ειδικότερα:

- ο Το σαφή προσδιορισμό της ανατεθείσας δραστηριότητας, της ποιότητας εξυπηρέτησης και απόδοσης (καθορισμός δεικτών απόδοσης ποιότητας) καθώς και τις επιπτώσεις από τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων. Επίσης, θα καθορίζεται ρητή υποχρέωση του παρόχου ότι θα τηρεί τους κατάλληλους κανόνες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας, καθώς και ότι κατά την εκτέλεση της ανατεθείσας σε αυτόν δραστηριότητας θα λαμβάνεται η κατάλληλη πρόνοια, ώστε να μη δημιουργείται η εντύπωση ότι ο πάροχος ενεργεί για ίδιο λογαριασμό αλλά για λογαριασμό της Τράπεζας.
- ο Την ανάγκη τήρησης και προστασίας της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που αφορούν την Τράπεζα και τους πελάτες της από σκόπιμη ή ακούσια αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ο Την περιγραφή των διαδικασιών του εσωτερικού ελέγχου, του σχεδίου έκτακτης ανάγκης καθώς και των λοιπών μέτρων διαχείρισης κινδύνου που υποχρεούται να τηρεί ο πάροχος υπηρεσιών.
- ο Τη δυνατότητα ελεύθερης πρόσβασης της Τράπεζας στις οικονομικές καταστάσεις, στις εκθέσεις των εσωτερικών και εξωτερικών ελεγκτών καθώς και στα αρχεία του παρόχου υπηρεσιών ή σε οποιοσδήποτε πληροφορίες αφορούν την ανατεθείσα δραστηριότητα.
- ο Τη δυνατότητα της Τράπεζας της Ελλάδος να έχει πρόσβαση στα οικονομικά στοιχεία που αφορούν την εκχωρούμενη δραστηριότητα, καθώς και να διενεργεί επιτόπιους ελέγχους, προκειμένου να διαπιστώσει τη συνεπή τήρηση των συναφών υποχρεώσεων των πιστωτικών ιδρυμάτων προς το ισχύον εποπτικό πλαίσιο και την εν γένει νόμιμη εκτέλεσή τους από τον πάροχο των υπηρεσιών.
- ο Τον τρόπο χειρισμού ενδεχόμενων διαφωνιών, μετατροπών στην αρχική σύμβαση και διακοπής της συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας και του παρόχου υπηρεσιών.

- ο Την υποχρέωση του παρόχου να γνωστοποιεί στην Τράπεζα κάθε εξέλιξη που μπορεί να επηρεάσει ουσιαστικά την ικανότητά του να ασκεί αποτελεσματικά τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί και να συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.
- ο Τη δυνατότητα του παρόχου να προβαίνει σε υποανάθεση της εργασίας που έχει ανατεθεί στον ίδιο.

Σε περίπτωση που η σύμβαση αφορά σε πληροφοριακά συστήματα, στο προς υπογραφή συμβόλαιο θα πρέπει – μεταξύ άλλων – να περιγράφονται αναλυτικά και με σαφήνεια τα ακόλουθα:

- τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών,
- το συμφωνηθέν επίπεδο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement - SLA) και ο τρόπος τιμολόγησής τους,
- η δυνατότητα επαναδιαπραγμάτευσης του συμβολαίου,
- τα θέματα ιδιοκτησίας (ownership), αδειοδότησης (licensing) και πνευματικών δικαιωμάτων,
- οι περιπτώσεις υπεργολαβίας (sub-contracting),
- οι διαδικασίες επίλυσης διαφορών,
- οι διαδικασίες τερματισμού του συμβολαίου (π.χ. οι διαδικασίες παράδοσης του πηγαίου κώδικα και των δεδομένων τους – Escrow Agreement).

Ειδική αναφορά θα πρέπει επίσης να γίνεται:

- στην ασφάλεια (εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα, διαθεσιμότητα και δυνατότητα ανίχνευσης) των πληροφοριών,
- στην πιστοποίηση των συναλλασσόμενων μερών και στη μη αποποίηση των συναλλαγών,
- στην ασφάλεια των διασυνδέσεων μεταξύ του Πιστωτικού Ιδρύματος και του εξωτερικού συνεργάτη,
- στις ποινικές ρήτρες για τις περιπτώσεις παραβίασης των συμφωνηθέντων,

- στη δυνατότητα διενέργειας ελέγχων εκ μέρους του Πιστωτικού Ιδρύματος (Right to Audit),
- στη δυνατότητα διενέργειας ελέγχων από τρίτους για λογαριασμό του Πιστωτικού Ιδρύματος,
- στο είδος και τη συχνότητα των αναφορών ή αρχείων που θα ανταλλάσσουν τα δύο μέρη,
- στα σχέδια συνέχειας εργασιών και ανάκαμψης από καταστροφή του εξωτερικού συνεργάτη.

Φάση 4 : Παρακολούθηση του Παρόχου Υπηρεσιών

Η καθ' ύλην αρμόδια Διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών και της ποσοτικής απόδοσης του παρόχου κατά τα συμφωνηθέντα.

Επίσης, σε τακτά χρονικά διαστήματα οι καθ' ύλην αρμόδιες Διευθύνσεις σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων ελέγχουν την καταλληλότητα, τη νομιμότητα δραστηριοποίησης, καθώς και την επάρκεια του παρόχου υπηρεσιών σε ότι αφορά την οικονομική του κατάσταση και τις εφαρμοζόμενες διαδικασίες λειτουργίας και ελέγχου, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο πάροχος είναι σε θέση να συνεχίσει να παρέχει το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών. Επιπλέον, η Τράπεζα ελέγχει την απόδοση των παρόχων σε σχέση με τους δείκτες ποιότητας/απόδοσης που έχουν καθοριστεί σαφώς στις αντίστοιχες συμβάσεις προκειμένου να εντοπίσει έγκαιρα τυχόν αδυναμίες.

Ο ρόλος της Διεύθυνσης Εσωτερικής Επιθεώρησης στην παρακολούθηση των εξωτερικών παρόχων υπηρεσιών επικεντρώνεται κυρίως στην πραγματοποίηση τακτικών και έκτακτων ελέγχων προκειμένου να επιβεβαιώσει ότι τηρούνται οι θεσμοθετημένες πολιτικές και διαδικασίες.

Τέλος, σε τριμηνιαία βάση, η Τράπεζα της Ελλάδος ενημερώνεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά, για τις δραστηριότητες που έχουν ανατεθεί σε τρίτους (σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις γνωστοποίησης προς την Τράπεζα της Ελλάδος που αναφέρονται στην ενότητα 4 Κανονιστικές υποχρεώσεις).

3.5. Μέτρα αντιμετώπισης αναποτελεσματικών εξωτερικών αναθέσεων

Η ΑΤΕbank, μέσω των διαδικασιών που ακολουθεί και των μέτρων που λαμβάνει για τη διαχείριση των κινδύνων εξωτερικής ανάθεσης, ενδέχεται να εντοπίσει περιπτώσεις όπου ο εξωτερικός πάροχος υπηρεσιών δεν εκτελεί τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

Σε περίπτωση που κατά την παρακολούθηση του παρόχου υπηρεσιών (φάση 4 της διαδικασίας εξωτερικής ανάθεσης), αναγνωρισθεί κάποια αναποτελεσματική εξωτερική ανάθεση, η Τράπεζα λαμβάνει μια σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση τους. Ενδεικτικά παρουσιάζονται ορισμένα μέτρα αντιμετώπισης αναποτελεσματικών αναθέσεων:

1. Διερεύνηση των αιτίων της αναποτελεσματικότητας της εξωτερικής ανάθεσης,
2. Γραπτή προειδοποίηση του παρόχου και αίτημα λήψης διορθωτικών ενεργειών/μέτρων από τον πάροχο με σκοπό την επίλυση των αδυναμιών/ελλείψεων/προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί,
3. Παρακολούθηση των διορθωτικών μέτρων που έλαβε ο πάροχος,
4. Επανελέγχος των εργασιών του παρόχου μετά την υλοποίηση των διορθωτικών μέτρων με σκοπό την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης του παρόχου στις συμβατικές του υποχρεώσεις. Συγκεκριμένα:
 - Αν επιβεβαιωθεί ότι ο πάροχος συμμορφώνεται με τις συμβατικές του υποχρεώσεις, συνεχίζεται η συνεργασία,
 - Αν ο πάροχος δε συμμορφώνεται με τις συμβατικές του υποχρεώσεις, διακόπτεται η συνεργασία και ενεργοποιείται η αντίστοιχη ρήτρα (π.χ. αποζημίωση της Τράπεζας)
5. Ενεργοποίηση του σχεδίου έκτακτης ανάγκης της τράπεζας.

3.6. Πρόγραμμα Διαχείρισης Κινδύνων Εξωτερικής Ανάθεσης

Σε κάθε περίπτωση, το Διοικητικό Συμβούλιο, η Διοίκηση και τα αρμόδια στελέχη της Τράπεζας, διατηρούν τη συνολική ευθύνη για τις εργασίες που ανατίθενται σε τρίτους.

Επιπρόσθετα, θεσμοθετούνται από την Τράπεζα οι λειτουργίες κατάρτισης και παρακολούθησης ενός συνολικού προγράμματος διαχείρισης των κινδύνων, οι οποίες προκύπτουν από την ανάθεση εργασιών σε τρίτους, ώστε να διασφαλιστεί συντονισμός και σύνθεση εντός του Οργανισμού.

Ως εκ τούτου, η ανάθεση δραστηριοτήτων της Τράπεζας σε τρίτους παραμένει ευθύνη των καθ' ύλην αρμόδιων Διευθύνσεων, αλλά κάθε ανάθεση εντάσσεται σε ένα συνολικό πρόγραμμα παρακολούθησης των κινδύνων το οποίο θα διασφαλίζει την τήρηση της σχετικής πολιτικής. Το εν λόγω πρόγραμμα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- ο Τη διαρκή παρακολούθηση της οικονομικής κατάστασης του παρόχου υπηρεσιών και των διαδικασιών διεκπεραίωσης των ανατεθεισών σε αυτόν δραστηριοτήτων (με ιδιαίτερη έμφαση στις διαδικασίες ελέγχου και έκτακτης ανάγκης) καθώς και την αξιολόγησή του με βάση προκαθορισμένα ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια.
- ο Την τήρηση των απαιτούμενων αρχείων που αφορούν στην ανατεθείσα δραστηριότητα στον πάροχο υπηρεσιών, προκειμένου να καθίσταται εφικτός ο έλεγχός τους από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελεγκτές και από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές.
- ο Την ύπαρξη σχεδίου έκτακτης ανάγκης, που θα αφορά στην επιστροφή της δραστηριότητας στην τράπεζα ή την ανάθεσή της σε τρίτους, σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι σε θέση να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, έτσι ώστε να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία της τράπεζας.

Δεδομένης της αποστολής της Διεύθυνσης Διαχείρισης Κινδύνων, η οποία είναι ο προσδιορισμός πολιτικής και διαδικασιών σχετικά με την ανεξάρτητη αναγνώριση, μέτρηση και παρακολούθηση των κινδύνων που συνεπάγονται οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Τράπεζας, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων ορίζεται ως η καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσιακή Μονάδα που θα είναι υπεύθυνη για το συνολικό πρόγραμμα διαχείρισης κινδύνων από ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους.

Στο πλαίσιο αυτό, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων αξιολογεί τους κινδύνους που ενδέχεται να ενέχει η ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους και διασφαλίζει τη θέσπιση μηχανισμών για τον έλεγχο των κινδύνων αυτών.

Για την αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων της, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων έχει πρόσβαση σε όλες τις δραστηριότητες και μονάδες, καθώς και σε όλα τα στοιχεία και πληροφορίες της Τράπεζας και των εταιριών του ομίλου, που είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση του έργου της.

3.7. Υποανάθεση εξωτερικών αναθέσεων

Υποανάθεση της εργασίας που έχει ανατεθεί σε Τρίτο ανεξάρτητο επαγγελματία ή εταιρεία (chainoutsourcing), από τις αρμόδιες μονάδες της ATEbank, επιτρέπεται μόνον εφόσον η σχετική δυνατότητα προβλέπεται στη σύμβαση ανάθεσης που συνάπτεται μεταξύ της ATEbank και του πάροχου υπηρεσιών και υπό τον όρο ότι ρητά θα διασφαλίζεται η εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεων (π.χ. συμβατικές υποχρεώσεις και υποχρεώσεις παρακολούθησης των κινδύνων της ανάθεσης) υπ' ευθύνη της ATEbank.

Στις περιπτώσεις υποανάθεσης οι αρμόδιες μονάδες λαμβάνουν από τον πάροχο υπηρεσιών στοιχεία σχετικά με τρίτη εταιρεία καθώς και τα κριτήρια επιλογής της. Επίσης, η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων αξιολογεί τον πιθανό κίνδυνο που ενέχει η υποανάθεση και σε συνεργασία με τις αρμόδιες μονάδες λαμβάνει αντίστοιχα μέτρα για τον κίνδυνο αθέτησης από τον άμεσα αντισυμβαλλόμενο των συμβατικών του υποχρεώσεων, με υπαιτιότητα του τελικού παρόχου της υπηρεσίας. Επιπλέον, θα πρέπει να ορίζεται ρητά στις συμβάσεις ανάθεσης ότι σε περίπτωση υποανάθεσης ο άμεσα αντισυμβαλλόμενος παραμένει ο μόνος υπεύθυνος έναντι της Τράπεζας.

Στα πλαίσια της παρακολούθησης του παρόχου υπηρεσιών, η ATEbank ελέγχει επίσης ότι ο άμεσα αντισυμβαλλόμενος παρακολουθεί τακτικά την τρίτη εταιρεία, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στις αντίστοιχες πολιτικές του.

3.8. Πολιτική σε επίπεδο ομίλου ΑΤΕbank

Οι εταιρείες που ανήκουν στον όμιλο της ΑΤΕbank διαμορφώνουν αντίστοιχες πολιτικές ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους οι οποίες πληρούν τις κανονιστικές απαιτήσεις, εναρμονίζονται με τη στρατηγική και τις κατευθύνσεις του ομίλου ΑΤΕbank και πιο συγκεκριμένα με την εγκεκριμένη πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους της ΑΤΕbank. Οι πολιτικές αυτές εγκρίνονται από την κάθε θυγατρική εταιρεία και γνωστοποιούνται στο Δ.Σ., τη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και την Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank. Οι θυγατρικές εταιρείες του ομίλου ορίζουν αρμόδιο λειτουργό ο οποίος είναι υπεύθυνος για την επικαιροποίηση της εν λόγω πολιτικής και τη γνωστοποίηση τυχόν αλλαγών στο Δ.Σ., στη Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων και στην Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank. Όσον αφορά στη συμμόρφωση των εταιρειών του ομίλου στις κανονιστικές απαιτήσεις, αρμόδιες είναι οι αντίστοιχες μονάδες αυτών με ταυτόχρονη ενημέρωση και της Υποδιεύθυνσης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΑΤΕbank.

4. Κανονιστικές Υποχρεώσεις

Η ΑΤΕbank, στα πλαίσια της ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους, οφείλει να συμμορφώνεται με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Η παρούσα πολιτική ανάθεσης δραστηριοτήτων σε τρίτους είναι σύμφωνη με την υφιστάμενη νομοθεσία και συγκεκριμένα με τις απαιτήσεις του νόμου 3606/17.08.07, την ΠΔΤΕ 2577/09.03.06, το παράρτημα 1 της ΠΔΤΕ 2597/31.10.07 καθώς και την απόφαση της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς (2/452/1.11.2007).

Σημειώνεται ότι, σε γενικές γραμμές, οι απαιτήσεις της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους μπορούν να συνοψιστούν στις εξής κατηγορίες:

- Απαιτήσεις αδειοδότησης από την Τράπεζα της Ελλάδος,
- Απαιτήσεις γνωστοποίησης στην Τράπεζα της Ελλάδος.

Οι παραπάνω απαιτήσεις διαφέρουν ανάλογα με το εάν η προς ανάθεση δραστηριότητα είναι ουσιώδης ή όχι αλλά και ανάλογα από την χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένος ο πάροχος.¹

4.2. Απαιτήσεις Αδειοδότησης από την ΤτΕ

Προκειμένου για την **ανάθεση ουσιωδών δραστηριοτήτων** της Τράπεζας σε Τρίτους απαιτείται αδειοδότηση από την Τράπεζα της Ελλάδος στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Όταν ο πάροχος δεν αποτελεί πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοδοτικό ίδρυμα ή Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών που διαθέτει άδεια λειτουργίας και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος ή την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές των άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).
2. Όταν ο πάροχος εδρεύει σε τρίτη (εκτός ΕΟΧ) χώρα και προκειμένου για την ανάθεση τραπεζικών δραστηριοτήτων δεν υπόκειται σε ισοδύναμο καθεστώς εποπτείας. Προκειμένου δε για την επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης

¹ Τρίτες χώρες, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στην ΠΔΤΕ 2597, είναι εκείνες οι οποίες δεν ανήκουν στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο.

χαρτοφυλακίου ιδιωτών πελατών, κατά την έννοια του ν. 3606/2007, απαιτείται αδειοδότηση από την Τράπεζα της Ελλάδος εάν ο πάροχος:

- Δεν έχει λάβει άδεια λειτουργίας και δεν είναι εγγεγραμμένος σε σχετικό μητρώο στο κράτος καταγωγής του για την παροχή της υπηρεσίας αυτής,
- Δεν υπόκειται σε προληπτική εποπτεία και
- Δεν υπάρχει σχετική συμφωνία συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και της εποπτικής αρχής του κράτους καταγωγής του παρόχου υπηρεσιών, η ύπαρξη της οποίας θα γνωστοποιείται περιοδικά στα πιστωτικά ιδρύματα.

4.3. Απαιτήσεις Γνωστοποίησης στην ΤτΕ

Ανάθεση Ουσιωδών Δραστηριοτήτων

Για την ανάθεση ουσιωδών δραστηριοτήτων, η ΑΤΕbank υποχρεούται να ενημερώνει εγγράφως και εμπρόθεσμα την ΤτΕ (τουλάχιστον 30 ημέρες πριν από την υπογραφή της σύμβασης) στις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Όταν ο πάροχος αποτελεί πιστωτικό ίδρυμα ή χρηματοδοτικό ίδρυμα ή Επιχείρηση Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών που διαθέτει άδεια λειτουργίας και εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος ή την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή τις αντίστοιχες εποπτικές αρχές των άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).
2. Όταν ο πάροχος εδρεύει σε τρίτη (εκτός ΕΟΧ) χώρα και προκειμένου για την ανάθεση τραπεζικών δραστηριοτήτων υπόκειται σε ισοδύναμο καθεστώς εποπτείας, προκειμένου δε για την επενδυτική υπηρεσία της διαχείρισης χαρτοφυλακίου ιδιωτών πελατών, κατά την έννοια του ν. 3606/2007, πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - έχει λάβει άδεια λειτουργίας ή είναι εγγεγραμμένος σε σχετικό μητρώο στο κράτος καταγωγής του για την παροχή της υπηρεσίας αυτής,
 - υπόκειται σε προληπτική εποπτεία και
 - υπάρχει σχετική συμφωνία συνεργασίας μεταξύ της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και της εποπτικής αρχής του

κράτους καταγωγής του παρόχου υπηρεσιών, η ύπαρξη της οποίας θα γνωστοποιείται περιοδικά στα πιστωτικά ιδρύματα.

Σε περίπτωση που δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις της παραγράφου 2, η Τράπεζα αναθέτει υπηρεσίες σε πάροχο υπηρεσιών εγκατεστημένο σε τρίτο κράτος, μόνο εφόσον κοινοποιήσει προηγουμένως στην Τράπεζα της Ελλάδος τη συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης και η Τράπεζα της Ελλάδος δεν αντιταχθεί σε αυτήν εντός δύο μηνών από τη λήψη της σχετικής κοινοποίησης.

Ανάθεση Μη Ουσιωδών Δραστηριοτήτων

Σε περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης μη ουσιωδών λειτουργιών της Τράπεζας (για τις οποίες δεν απαιτείται άδεια από την ΤτΕ), απαιτείται μόνο η περιοδική (σε τριμηνιαία βάση) απολογιστική ενημέρωσή της Τράπεζας της Ελλάδος. Σκοπός της κοινοποίησης είναι να διασφαλισθεί ότι η Τράπεζα της Ελλάδος έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει εάν η ανάθεση εγείρει θέματα προληπτικής εποπτείας που απαιτούν την ανάληψη κατάλληλων μέτρων.

5. Υπευθυνότητες Επικαιροποίησης της Πολιτικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους

Η Διεύθυνση Διαχείρισης Κινδύνων παρακολουθεί σε ετήσια βάση και όποτε απαιτηθεί την Πολιτική Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους προκειμένου να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητά της.

Η Υποδιεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης παρακολουθεί επίσης σε ετήσια βάση και όποτε απαιτηθεί την εναρμόνιση της Πολιτικής Ανάθεσης Δραστηριοτήτων σε Τρίτους με τυχόν αλλαγές στο ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Οι παραπάνω Μονάδες, λαμβάνοντας υπόψη τις πιθανές αλλαγές στο υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο καθώς και τις πιθανές αλλαγές στην υφιστάμενη επιχειρησιακή κατάσταση, έχουν από κοινού την ευθύνη της αναθεώρησης και επικαιροποίησης της παρούσας Πολιτικής.

Με βάση τα πορίσματα ελέγχου, την πληροφόρηση και τη συνεργασία της Δ/σης Εσωτερικής Επιθεώρησης καθώς και τις τυχόν προτάσεις και απόψεις των εμπλεκόμενων σε εξωτερικές αναθέσεις μονάδων, πραγματοποιούν τις αναγκαίες αλλαγές και υποβάλλουν την ανανεωμένη πολιτική για έγκριση στο Δ.Σ. της Τράπεζας.
