



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

**ΕΠΕΞΗΓΗΜΑΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ
(ΕΞΩΠΟΡΙΣΜΟΣ) ΚΡΙΣΙΜΩΝ Ή
ΒΑΣΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ Ή
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ**

Ιανουάριος 2023

Εισαγωγή

1. Στο πλαίσιο της Οδηγίας για τη Φερεγγυότητα II, προνοούνται ειδικές διατάξεις που ισχύουν όταν οι ασφαλιστικές ή/ και αντασφαλιστικές επιχειρήσεις («οι ασφαλιστές») αναθέτουν την εκτέλεση και διεκπεραίωση κρίσιμων ή βασικών λειτουργιών ή δραστηριοτήτων ή διαδικασιών σε παρόχους υπηρεσιών εκτός της επιχείρησής τους (εξωτερική ανάθεση).
2. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 των περί Ασφαλιστικών και Αντασφαλιστικών Εργασιών και Άλλων Συναφών Θεμάτων Νόμων του 2016-2022 («ο Νόμος»), εξωτερική ανάθεση ή εξωπορισμός σημαίνει συμφωνία οποιασδήποτε μορφής μεταξύ ενός ασφαλιστή και ενός παρόχου υπηρεσιών, είτε πρόκειται για εποπτευόμενη οντότητα είτε όχι, με την οποία ο εν λόγω πάροχος υπηρεσιών αναλαμβάνει μια διαδικασία, παρέχει μια υπηρεσία ή εκτελεί μια δραστηριότητα, είτε άμεσα είτε με υπεργολαβική ανάθεση, που διαφορετικά θα είχε αναληφθεί από τον ίδιο τον ασφαλιστή.
3. Τα Διοικητικά Συμβούλια («ΔΣ») και τα ανώτερα στελέχη των ασφαλιστών πρέπει να έχουν επίγνωση του γεγονότος ότι όταν συνάπτουν συμφωνίες εξωτερικής ανάθεσης δημιουργούν μια εξάρτηση από τρίτο μέρος, το οποίο έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει τη λειτουργική ανθεκτικότητα της επιχείρησής τους.
4. Το ακόλουθο επεξηγηματικό σημείωμα έχει ως στόχο να υπενθυμίσει στους ασφαλιστές τις απαιτήσεις της Νομοθεσίας σε σχέση με την εξωτερική ανάθεση καθώς και καλές πρακτικές που αναμένεται ότι θα πρέπει να ακολουθούν οι ασφαλιστές, σε σχέση με τις διάφορες πτυχές της εξωτερικής ανάθεσης. Επιπρόσθετα, είναι μία υπενθύμιση προς τα ΔΣ και τα ανώτερα στελέχη των ασφαλιστών για την υποχρέωσή τους να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίζουν ότι το πλαίσιο εξωτερικής ανάθεσης είναι καλά σχεδιασμένο, λειτουργεί αποτελεσματικά και μπορεί να διαχειριστεί επαρκώς τους σχετικούς κινδύνους της εξωτερικής ανάθεσης.
5. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 50 παράγραφος 3 του Νόμου, οι ασφαλιστές έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν εγκαίρως τον Έφορο πριν από την εξωτερική ανάθεση κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών ή δραστηριοτήτων, καθώς και για τυχόν μεταγενέστερες σημαντικές εξελίξεις σε σχέση με τις λειτουργίες ή δραστηριότητες αυτές. Υπενθυμίζονται οι πιο κάτω νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις με τις οποίες θα πρέπει να συμμορφώνονται οι ασφαλιστές:

Ο Νόμος

Άρθρο 2 - Ορισμός της εξωτερικής ανάθεσης

Άρθρο 41 - Εποπτεία των αρμοδιοτήτων και των δραστηριοτήτων με εξωτερική ανάθεση

Άρθρο 43 – Γενικές απαιτήσεις διακυβέρνησης

Άρθρο 50 - Εξωτερική ανάθεση (Εξωπορισμός)

Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμός ΕΕ 2015/35 της Επιτροπής της 10^{ης} Οκτωβρίου 2014

Άρθρο 258 – Απαιτήσεις γενικής διακυβέρνησης

Άρθρο 274 – Εξωτερική ανάθεση

Κατευθυντήριες γραμμές της ΕΙΟΡΑ

- Σχετικά με το σύστημα διακυβέρνησης, ΚΓ 11 και ΚΓ 60 μέχρι και 64.
- Σχετικά με την εξωτερική ανάθεση σε παρόχους υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους.
- Σχετικά με την ασφάλεια και τη διακυβέρνηση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών.

Εποπτικές απαιτήσεις

6. Οι εποπτικές απαιτήσεις για την εξωτερική ανάθεση στοχεύουν να διασφαλίσουν ότι:
- υπάρχει αποτελεσματική καθημερινή διαχείριση από τα ανώτερα στελέχη ή το ΔΣ·
 - υπάρχει αποτελεσματική εποπτεία από το ΔΣ·
 - υπάρχει μια υγιής πολιτική εξωτερικής ανάθεσης και υπάρχουν υγιείς διαδικασίες εξωτερικής ανάθεσης·
 - οι ασφαλιστές διαθέτουν ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό πλαίσιο εσωτερικού ελέγχου, που να συμπεριλαμβάνει τις λειτουργίες που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες·
 - όλοι οι κίνδυνοι που σχετίζονται με την εξωτερική ανάθεση κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών εντοπίζονται, αξιολογούνται, παρακολουθούνται, διαχειρίζονται, αναφέρονται και, κατά περίπτωση, μετριάζονται·
 - υπάρχουν κατάλληλα σχέδια για την έξοδο από τις ρυθμίσεις εξωτερικής ανάθεσης κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών, π.χ. με μετάβαση σε άλλο πάροχο υπηρεσιών ή με επανένταξη των κρίσιμων ή σημαντικών λειτουργιών που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες στην επιχείρηση· και

- ο Έφορος παραμένει σε θέση να ασκεί αποτελεσματικό έλεγχο τους ασφαλιστές, συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών που έχουν ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες.

Τι συνιστά εξωτερική ανάθεση

7. Εξωτερική ανάθεση είναι η συμφωνία, οποιασδήποτε μορφής, μεταξύ ενός ασφαλιστή και ενός παρόχου υπηρεσιών, υποκείμενου ή όχι σε εποπτεία, με την οποία ο εν λόγω πάροχος αναλαμβάνει, άμεσα ή ως υπεργολάβος, τη διεκπεραίωση διαδικασιών, την παροχή υπηρεσιών ή την εκτέλεση λειτουργιών που διαφορετικά θα είχαν διενεργηθεί από τον ίδιο τον ασφαλιστή. Όταν ένας ασφαλιστής παρέχει ασφαλιστικές υπηρεσίες στους αντισυμβαλλομένους του και ορισμένα στοιχεία από την παροχή αυτών των υπηρεσιών έχουν ανατεθεί στον εξωτερικό πάροχο, η συμφωνία είναι πιθανό να είναι εξωτερική ανάθεση εκτός και εάν ο αντισυμβαλλόμενος έχει άμεση συμβατική σχέση με τον εξωτερικό πάροχο για την παροχή αυτών των υπηρεσιών. Οποιαδήποτε εξάρτηση από πάροχο υπηρεσιών για λειτουργίες που επιτρέπουν στον ασφαλιστή να παρέχει ασφαλιστικές υπηρεσίες θεωρείται εξωτερική ανάθεση.
8. Δεν θεωρείται ωστόσο εξωτερική ανάθεση ουσιώδους επιχειρηματικής λειτουργίας, η παροχή στους ασφαλιστές, συμβουλευτικών ή άλλων συναφών υπηρεσιών (π.χ. νομικών). Η πρόσληψη ειδικού συμβούλου, για παράδειγμα, για την παροχή εφάπαξ τεχνικών συμβουλών ή εφάπαξ υποστήριξης για την κανονιστική συμμόρφωση, τον εσωτερικό έλεγχο, τα λογιστικά, τη διαχείριση κινδύνων ή την αναλογιστική λειτουργία του ασφαλιστή δεν συνιστά συνήθως εξωτερική ανάθεση. Ωστόσο, μπορεί να γίνει εξωτερική ανάθεση εάν ο ασφαλιστής στη συνέχεια βασιστεί σε αυτόν τον σύμβουλο για τη διαχείριση μιας εσωτερικής λειτουργίας ή υπηρεσίας, π.χ. όταν εγκατασταθεί ή τεθεί σε πλήρη εφαρμογή. Όσο πιο ουσιαστική ή συχνή είναι η συμβουλή ή η υπηρεσία που παρέχεται από τον εξωτερικό πάροχο στον ασφαλιστή, τόσο πιο πιθανό είναι να εμπίπτει στον ορισμό της εξωτερικής ανάθεσης.
9. Τονίζεται ότι η σημασία ή η κρίσιμη φύση, ή ακόμα και το είδος της διευθέτησης ως εξωτερική ανάθεση δεν είναι στατική. Με άλλα λόγια, μια λειτουργία ή μια υπηρεσία που προηγουμένως δεν θεωρούνταν εξωτερική ανάθεση μπορεί να γίνει, λόγω της εξάρτησης από αυτήν από την επιχείρηση ή τη συχνότητα της υπηρεσίας.

Πότε μια λειτουργία είναι κρίσιμη ή σημαντική

10. Σύμφωνα με την ΚΓ 60 των Κατευθυντηρίων Γραμμών σχετικά με το σύστημα διακυβέρνησης, οι ασφαλιστές πρέπει να καθορίζουν και να τεκμηριώνουν οι

ίδιοι κατά πόσο η λειτουργία ή δραστηριότητα («Λειτουργία») που ανατίθεται σε εξωτερικό πάροχο ή συνεργάτη είναι κρίσιμη ή σημαντική.

11. Κριτήριο για τον καθορισμό μιας λειτουργίας σε κρίσιμη και σημαντική είναι η αναγκαιότητα της συγκεκριμένης Λειτουργίας για την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών από τους ασφαλιστές στους αντισυμβαλλομένους. Η μη παροχή της Λειτουργίας ή η ακατάλληλη παροχή της Λειτουργίας θα είχε αρνητικό αντίκτυπο στην παροχή των υπηρεσιών των ασφαλιστών προς τους αντισυμβαλλομένους και ουσιαστικά θα έθιγε τη συμμόρφωση των ασφαλιστών με τη νομοθεσία και τη συνέχεια των συνήθων δραστηριοτήτων τους.
12. Αναμένεται ότι οι ασφαλιστές θα έχουν καθορισμένη πολιτική για τον προσδιορισμό κρίσιμων και σημαντικών Λειτουργιών, στην οποία να καθορίζονται με σαφήνεια τα κριτήρια και οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη, και η οποία να λαμβάνει υπόψη και την φύση, την κλίμακα και την πολυπλοκότητα της επιχείρησης («αρχή της αναλογικότητας»). Η πολιτική αυτή θα πρέπει να εφαρμόζεται με συνέπεια σε όλες τις αποφάσεις της εξωτερικής ανάθεσης.
13. Η αξιολόγηση μιας Λειτουργίας σε κρίσιμη και σημαντική θα πρέπει να εξετάζεται περιοδικά για να διασφαλίζεται ότι οι κατηγοριοποιήσεις παραμένουν κατάλληλες. Συνιστάται όπως η περιοδική εξέταση διενεργείται πριν την υπογραφή μιας συμφωνίας εξωτερικής ανάθεσης ή όταν ο ασφαλιστής αναθεωρεί τη χρήση της υπηρεσίας του εξωτερικού παρόχου, ή όταν αλλάξουν τα δεδομένα στον πάροχο υπηρεσιών ή ακόμα σε προγραμματισμένες περιόδους επανεξέτασης.
14. Οι 4 βασικές λειτουργίες με βάση την Οδηγία για τη Φερεγγυότητα II είναι η αναλογιστική λειτουργία, η λειτουργία εσωτερικού ελέγχου, η λειτουργία διαχείρισης κινδύνου και η λειτουργία κανονιστικής συμμόρφωσης.

Παραδείγματα άλλων κρίσιμων ή σημαντικών Λειτουργιών σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες γραμμές της ΕΙΟΡΑ σχετικά με το σύστημα διακυβέρνησης είναι τα εξής:

- ο σχεδιασμός και η τιμολόγηση των ασφαλιστικών προϊόντων·
- η επένδυση περιουσιακών στοιχείων και/ ή η διαχείριση χαρτοφυλακίου·
- ο χειρισμός των απαιτήσεων·
- η παροχή τακτικής ή σταθερής βοήθειας στην Κανονιστική συμμόρφωση, στον εσωτερικό έλεγχο, στις λογιστικές υπηρεσίες, αναλογιστικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης κινδύνου·
- η παροχή αποθήκευσης δεδομένων·

- η παροχή συνεχούς, καθημερινής συντήρησης ή υποστήριξης συστημάτων·
 - η διαδικασία για την έκθεση ORSA.
15. Οι ακόλουθες δραστηριότητες δεν μπορούν να θεωρηθούν κρίσιμες ή σημαντικές Λειτουργίες :
- η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στον ασφαλιστή και άλλες υπηρεσίες που δεν αποτελούν μέρος των ασφαλιστικών ή αντασφαλιστικών δραστηριοτήτων του ασφαλιστή, όπως νομικές συμβουλές, εκπαίδευση προσωπικού και ασφάλεια χώρων και προσωπικού·
 - η αγορά τυποποιημένων υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών πληροφόρησης για την αγορά και την παροχή ροών τιμών·
 - η παροχή υλικοτεχνικής υποστήριξης, όπως ο καθαρισμός ή η τροφοδοσία·
 - η παροχή στοιχείων υποστήριξης του ανθρώπινου δυναμικού, όπως η πρόσληψη έκτακτων υπαλλήλων και η διεκπεραίωση της μισθοδοσίας.

Διαχειριστικοί πράκτορες (managing agents)

16. Όπως ορίζεται στην ΚΓ 61 των Κατευθυντηρίων Γραμμών σχετικά με το σύστημα διακυβέρνησης, ο ασφαλιστής πρέπει να διασφαλίζει ότι οι δραστηριότητες των ασφαλιστικών διαμεσολαβητών οι οποίοι δεν είναι υπάλληλοι του, αλλά είναι εξουσιοδοτημένοι να προβαίνουν στην ανάληψη ασφαλιστικών κινδύνων ή στον διακανονισμό απαιτήσεων εξ' ονόματος και για λογαριασμό του, υπόκεινται στις απαιτήσεις που ισχύουν στην περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης. Οι τυπικές δραστηριότητες διαμεσολάβησης ενός ασφαλιστικού διαμεσολαβητή, η εισαγωγή, η πρόταση ή η εκτέλεση άλλων προπαρασκευαστικών εργασιών για τη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων ή η σύναψη τέτοιων συμβάσεων ή η βοήθεια στη διαχείριση και εκτέλεση τέτοιων συμβάσεων δεν υπόκεινται στις απαιτήσεις εξωτερικής ανάθεσης.
17. Επομένως, για τους ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές που έχουν εξουσιοδότηση να αποδέχονται κινδύνους ή να διαχειρίζονται απαιτήσεις, ο ασφαλιστής θα πρέπει να διασφαλίζει ότι συμμορφώνονται με τις ρυθμίσεις εξωτερικής ανάθεσης.

Εξωτερική ανάθεση εντός του ομίλου

18. Όπως ορίζεται στην Κατευθυντήρια γραμμή 62 σχετικά με το σύστημα διακυβέρνησης, σε περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης κύριων λειτουργιών εντός του ομίλου, η συμμετέχουσα ασφαλιστική ή αντασφαλιστική επιχείρηση, η ασφαλιστική εταιρεία χαρτοφυλακίου ή η μικτή χρηματοοικονομική εταιρεία χαρτοφυλακίου πρέπει να καταγράφει ποιες Λειτουργίες ανατίθενται σε ποια νομικά πρόσωπα και να διασφαλίζει ότι η εξωτερική ανάθεση δεν βλάπτει την εκτέλεση αυτών των λειτουργιών του ασφαλιστή.
19. Σε περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης εντός του ομίλου, ο βαθμός ευελιξίας μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με το εάν ο πάροχος υπηρεσιών βρίσκεται, για παράδειγμα, στην ίδια χώρα με τον ασφαλιστή ή σε διαφορετική γεωγραφική περιοχή.
20. Ωστόσο, ο ασφαλιστής πρέπει να αξιολογήσει εάν και σε ποιο βαθμό θα πρέπει να βασίζεται σε Λειτουργίες που παρέχονται από πάροχο υπηρεσιών του ομίλου του.
21. Όταν ο πάροχος υπηρεσιών είναι νομική οντότητα από τον ίδιο όμιλο με τον ασφαλιστή, η εξέταση του παρόχου υπηρεσιών μπορεί να είναι λιγότερο ενδεδειγμένη υπό τον όρο ότι, αφενός, το ΔΣ του ασφαλιστή έχει μεγαλύτερη εξοικείωση με τον πάροχο υπηρεσιών και, αφετέρου, ο ασφαλιστής έχει επαρκή έλεγχο ή μπορεί να επηρεάσει τις ενέργειες του παρόχου υπηρεσιών.
22. Στην περίπτωση εξωτερικής ανάθεσης εντός του ομίλου, θα πρέπει να συναφθεί γραπτή συμφωνία, η οποία θα καθορίζει τα καθήκοντα και τις ευθύνες και των δύο μερών (του ασφαλιστή και του παρόχου). Ωστόσο, αυτή θα μπορούσε να λάβει τη μορφή συμφωνίας σε επίπεδο υπηρεσιών (service level agreement), δεδομένου ότι η συμφωνία δεν υπόκειται σε επίσημες διαπραγματεύσεις, σε αντίθεση με μια εξωτερική ανάθεση σε εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών.

Παρόλο που η διαδικασία εποπτικής εξέτασης μπορεί να λάβει υπόψη τον όμιλο ως ένα σύνολο και τον βαθμό στον οποίο μια οικονομική οντότητα εντός του ομίλου παρέχει τη διεκπαιρέωση Λειτουργιών για άλλες επιχειρήσεις του ίδιου ομίλου, η υποχρέωση παραμένει στο μεμονωμένο ασφαλιστή καθώς είναι η εξουσιοδοτημένη οντότητα. Ενώ ένας ασφαλιστής μπορεί να αναθέσει σε άλλο μέλος του ομίλου την εκτέλεση Λειτουργιών, δεν μπορεί να απαλλαγεί από την ευθύνη για αυτές και πρέπει να διαχειρίζεται σθεναρά τη συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης, για παράδειγμα με κατάλληλα επιχειρηματικά σχέδια έκτακτης ανάγκης.

Πολιτική εξωτερικής ανάθεσης

23. Η απόφαση για εξωτερική ανάθεση βασίζεται κυρίως στην αξιολόγηση των ωφελειών που θα έχει για τους ασφαλιστές όπως π.χ. μειωμένα κόστη, αυξημένη αποτελεσματικότητα, πρόσβαση σε δεξιότητες, γνώσεις και τεχνολογία που θα μπορούσε να είναι δύσκολη, χρονοβόρα και δαπανηρή για εσωτερική ανάπτυξη. Ωστόσο η απόφαση για εξωτερική ανάθεση δεν πρέπει να λαμβάνεται μεμονωμένα ή από ξεχωριστά τμήματα μέσα σε ένα ασφαλιστή. Είναι σημαντικό οι ασφαλιστές να έχουν ενιαία προσέγγιση και στρατηγική σε σχέση με την εξωτερική ανάθεση, η οποία να είναι ευθυγραμμισμένη με το επιχειρηματικό μοντέλο του ασφαλιστή όπως καθορίζεται από το ΔΣ, τη στρατηγική του ασφαλιστή και τη διάθεση ανάληψης κινδύνου και το πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου.
24. Πριν αποφασίσει για την εξωτερική ανάθεση, ο ασφαλιστής θα πρέπει να καταρτίσει γραπτώς τεκμηριωμένη εσωτερική πολιτική εξωτερικής ανάθεσης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 274(1) του Κατ' Εξουσιοδότηση Κανονισμού ΕΕ 2015/35 της Επιτροπής, καθώς και την ΚΓ 63 των Κατευθυντηρίων Γραμμών για το σύστημα διακυβέρνησης. Η πολιτική εξωτερικής ανάθεσης πρέπει να αναθεωρείται περιοδικά και να εγκρίνεται από το ΔΣ του ασφαλιστή αν πραγματοποιούνται τροποποιήσεις.
25. Ο ασφαλιστής θα πρέπει να καθορίσει τους στόχους και τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη και που διέπουν την απόφαση για εξωτερική ανάθεση και τους όρους που ισχύουν, καθώς και τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη για τον τερματισμό της εξωτερικής ανάθεσης των δραστηριοτήτων του. Αυτή η πολιτική θα πρέπει να καλύπτει όλες τις πτυχές της εξωτερικής ανάθεσης και ο ασφαλιστής θα πρέπει να εμπλέξει όλα τα σχετικά τμήματα όπως την Διαχείριση Κινδύνων, τις Νομικές Υπηρεσίες, Συμμόρφωση κλπ.
26. Κατά τη διαμόρφωση της πολιτικής θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα πιο κάτω: η έκταση των Λειτουργιών που θα ανατεθούν εξωτερικά, οι τύποι των Λειτουργιών, οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν για τον ασφαλιστή από τις ρυθμίσεις της εξωτερικής ανάθεσης, ο βαθμός στον οποίο ο ασφαλιστής διαθέτει εσωτερικά την ικανότητα να παρακολουθεί, να ελέγχει και να αξιολογεί τον εξωτερικό πάροχο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι ασφαλιστές θα πρέπει να μπορούν να τεκμηριώνουν με σαφήνεια στην πολιτική τους τον τρόπο διαχείρισης και το μετριασμό τυχόν σχετικών κινδύνων με την εξωτερική ανάθεση.

Διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας

27. Οι ασφαλιστές θα πρέπει να συντάξουν κατάλληλα σχέδια επιχειρησιακής συνέχειας, τα οποία να ελέγχονται δοκιμαστικά περιοδικά, και στα οποία να

μπορούν να βασίζονται σε περίπτωση που ο πάροχος υπηρεσιών δεν μπορεί πλέον να προσφέρει τις υπηρεσίες του.

28. Στο εν λόγω σχέδιο θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι πιθανές επιπτώσεις της μη εκπλήρωσης της εκτέλεσης του έργου της κρίσιμης ή σημαντικής λειτουργίας που αποτελεί αντικείμενο εξωτερικής ανάθεσης. Επιπρόσθετα θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και οι συνέπειες σε περίπτωση αφερεγγυότητας του παρόχου υπηρεσιών και άλλοι κίνδυνοι.

Για μείωση των κινδύνων της εξωτερικής ανάθεσης, πρέπει πριν την σύναψη γραπτής συμφωνίας ή την ανανέωση αυτής να διασαφηνιστούν τα πιο κάτω:

- τα καθήκοντα και οι ευθύνες των μερών·
- η διάρκεια της προτεινόμενης εξωτερικής ανάθεσης της κάθε Λειτουργίας·
- η ενσωμάτωση της συμφωνίας εξωτερικής ανάθεσης στο σύστημα διαχείρισης κινδύνου και εσωτερικού ελέγχου (συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών συμμόρφωσης)·
- η ικανότητα και καταλληλότητα των ατόμων στον πάροχο υπηρεσιών·
- οι αναφορές / η αναφορά που πρέπει να υποβάλλονται από τον πάροχο υπηρεσιών στον ασφαλιστή·
- η διαδικασία παρακολούθησης της υπηρεσίας που παρέχεται από τον πάροχο υπηρεσιών και της απόδοσης σε σχέση με βασικούς δείκτες απόδοσης·
- η υποχρέωση του παρόχου υπηρεσιών να ενημερώνει τον ασφαλιστή για ουσιώδεις εξελίξεις που μπορεί να επηρεάσουν τόσο τη λήψη αναφορών όσο και τη διασφάλιση της ποιότητας της παροχής υπηρεσίας, τη διάρκεια της συμφωνίας, πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων, την επιχειρηματική φήμη·
- ότι ο ασφαλιστής είναι σε θέση να τερματίσει τη συμφωνία για εξωτερική ανάθεση, όταν είναι απαραίτητο, χωρίς να πλήττει τη συνέχεια και την ποιότητα της παροχής των υπηρεσιών του στους αντισυμβαλλομένους·
- σχέδια έκτακτης ανάγκης/στρατηγική εξόδου του ασφαλιστή και τον τρόπο τερματισμού ή τους όρους αθέτησης της συμφωνίας από τον πάροχο υπηρεσιών·
- ότι ο πάροχος υπηρεσιών θα παρέχει στον ασφαλιστή (συμπεριλαμβανομένων και των εξωτερικών ελεγκτών του) και στον Έφορο

πρόσβαση στα δεδομένα που έχει στην κατοχή του (και στις εγκαταστάσεις):

- όροι και προϋποθέσεις οποιασδήποτε υπο-εξωτερικής ανάθεσης και ο αντίκτυπος τέτοιων ρυθμίσεων
- οι ρυθμίσεις επίλυσης διαφορών περιλαμβανομένων και των διατάξεων για διορθωτικά μέτρα, ποινικά μέτρα εάν απαιτείται η λήψη τους σε περίπτωση σημαντικής παραβίασης και οι ρυθμίσεις αποζημίωσης
- ότι η προτεινόμενη εξωτερική ανάθεση δεν θα οδηγήσει σε:
 - ουσιαστική υποβάθμιση του συστήματος διακυβέρνησης του ασφαλιστή
 - αδικαιολόγητη αύξηση του λειτουργικού κινδύνου
 - παραβίαση της εποπτικής παρακολούθησης ή της συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις ή
 - υπονόμηση της συνεχούς και ικανοποιητικής εξυπηρέτησης στους ασφαλισμένους.

Επιλογή εξωτερικού παρόχου

29. Οι ασφαλιστές θα πρέπει να διεξάγουν κατάλληλη και αναλογική θεώρηση δέουσας επιμέλειας κατά την επιλογή των παρόχων υπηρεσιών για την εκτέλεση των Λειτουργιών. Οι ασφαλιστές θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι πάροχοι έχουν τις δυνατότητες και την κατάλληλη εξουσιοδότηση για να εκτελούν την κρίσιμη ή σημαντική Λειτουργία με αξιόπιστο και επαγγελματικό τρόπο για να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της συμφωνίας.

Αναμένεται ότι οι ασφαλιστές θα λαμβάνουν υπόψη κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα κριτήρια κατά τη διεξαγωγή της αρχικής εξέτασης και της επανεξέτασης δέουσας επιμέλειας για τους παρόχους υπηρεσιών:

- ικανότητα και καταλληλότητα (πώς ο πάροχος υπηρεσιών επαλήθευσε ότι το σχετικό προσωπικό στον πάροχο υπηρεσιών που εκτελεί τη λειτουργία ή τη δραστηριότητα που ανατίθεται σε εξωτερικούς συνεργάτες είναι επαρκώς καταρτισμένο και αξιόπιστο)
- χρηματοοικονομική ευρωστία, πόροι και φήμη του παρόχου υπηρεσιών
- εσωτερικοί έλεγχοι και συστήματα διαχείρισης κινδύνου εντός του παρόχου υπηρεσιών
- περιπτώσεις πιθανής ή πραγματικής σύγκρουσης συμφερόντων και ο τρόπος διαχείρισής τους

- συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων
- πιθανή έκθεση σε κίνδυνο συγκέντρωσης
- δεξιότητες του ασφαλιστή για την επίβλεψη του παρόχου υπηρεσιών
- απασχόληση και διαχείριση υπεργολάβων από τον πάροχο υπηρεσιών και σχετικές εξουσιοδοτήσεις του παρόχου σε σχέση με την υπεργολαβία
- αν είναι γνωστό το ιστορικό του παρόχου υπηρεσιών σε ρυθμίσεις τερματισμού συμφωνιών χωρίς να επηρεάζεται η συνέχεια και ποιότητα της Λειτουργίας
- αν είναι γνωστή ικανότητα του παρόχου υπηρεσιών να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και τις συμβατικές του υποχρεώσεις σε κανονικές και υπό πίεση συνθήκες
- ο σχεδιασμός και η αποτελεσματικότητα του πλαισίου διαχείρισης κινδύνων, η διασφάλιση του απορρήτου των πληροφοριών του παρόχου υπηρεσιών που να είναι τουλάχιστον ισοδύναμα με των ασφαλιστών
- προστασία εμπιστευτικότητας πληροφοριών και κατάρτιση επαρκών σχεδίων έκτακτης ανάγκης από τον πάροχο υπηρεσιών
- τοποθεσία του παρόχου υπηρεσιών (π.χ. όταν ο πάροχος υπηρεσιών βρίσκεται εκτός ΕΕ, πώς έχει εξεταστεί και αντιμετωπίζεται κατάλληλα τυχόν περιορισμός πρόσβασης σε δεδομένα ή εγκαταστάσεις)
- λεπτομέρειες σχετικά με το ρυθμιστικό καθεστώς του παρόχου υπηρεσιών, εάν υπάρχει (όπου ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι ρυθμιζόμενη οντότητα), πώς έχουν ληφθεί υπόψη και αντιμετωπίζονται κατάλληλα τυχόν αυξημένοι κίνδυνοι που ενδέχεται να προκύψουν από αυτό
- αποδεικτικά στοιχεία ότι ο πάροχος υπηρεσιών δεσμεύεται να συμμορφώνεται με όλους τους ισχύοντες νόμους, τις κανονιστικές απαιτήσεις, τις κατευθυντήριες γραμμές και τις πολιτικές που έχουν εγκριθεί από τον ασφαλιστή και να συνεργάζεται με την Υπηρεσία όσον αφορά τη λειτουργία ή τη δραστηριότητα που ανατίθεται σε εξωτερικούς συνεργάτες. Όταν ο πάροχος υπηρεσιών είναι εταιρεία του ομίλου, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η σχέση μεταξύ των μερών και τους ελέγχους ή την επιρροή που μπορεί να ασκήσει ο ασφαλιστής στον πάροχο υπηρεσιών.

30. Αναμένεται ότι οι ασφαλιστές θα είναι σε θέση να τεκμηριώσουν ότι έχουν ληφθεί υπόψη οι πιο πάνω παράγοντες. Η τεκμηρίωση των πιο πάνω θα πρέπει να είναι διαθέσιμη στην ΥΕΑΕ κατόπιν αιτήματος.

31. Επιπλέον, αναμένεται ότι οι ασφαλιστές αντιμετωπίζουν τα ακόλουθα ζητήματα όταν αποφασίζουν για εξωτερική ανάθεση:

- η αξιολόγηση της ικανότητας να συνεχίσουν να συμμορφώνονται με τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για τη διατήρηση της άδειας λειτουργίας τους
- ο οικονομικός αντίκτυπος τόσο των ιδίων όσο και των δικαιούχων/αντισυμβαλλομένων και αντασφαλιστών
- ο λειτουργικός αντίκτυπος, η σταθερότητα των ασφαλιστών και η απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών του προς τους αντισυμβαλλομένους
- η ικανότητα του ασφαλιστή να συμμορφώνεται με τις κανονιστικές απαιτήσεις σε περίπτωση προβλημάτων με τον πάροχο υπηρεσιών
- ο σωρευτικός αντίκτυπος πολλών δραστηριοτήτων που ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες.

Αποτελεσματική παρακολούθηση και διαχείριση της εξωτερικής ανάθεσης

32. Τα ΔΣ και τα ανώτερα στελέχη των ασφαλιστών έχουν την τελική ευθύνη για όλες τις δραστηριότητες που αναλαμβάνουν οι ασφαλιστές περιλαμβανομένης και της αποτελεσματικής εποπτείας και της εσωτερικής διαχείρισης όλων των κινδύνων της εξωτερικής ανάθεσης και της διασφάλισης της ύπαρξης κατάλληλων δομών. Αν και κατά την εξωτερική ανάθεση η εκτέλεση των Λειτουργιών διεκπεραιώνεται από τους εξωτερικούς παρόχους, η ευθύνη παραμένει εντός των ασφαλιστών και βαραίνει τα ΔΣ και την ανώτερη διοίκησή τους.

33. Η αποτελεσματική παρακολούθηση, διαχείριση και μετριασμός του κινδύνου της εξωτερικής ανάθεσης απαιτεί την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού πλαισίου διαχείρισης κινδύνων. Η εκτενής εκτίμηση των κινδύνων είναι βασικό εργαλείο για την κατάλληλη και επαρκή εποπτεία από τους ασφαλιστές. Στο πλαίσιο αυτό αναμένεται ότι οι ασφαλιστές:

- επιμετρούν τον κίνδυνο της εξωτερικής ανάθεσης στο γενικό μητρώο των κινδύνων τους
- διεξάγουν αξιολόγηση κινδύνων σε σχέση με οποιαδήποτε προτεινόμενη συμφωνία εξωτερικής ανάθεσης (π.χ. κίνδυνοι ευαίσθητων δεδομένων, κίνδυνοι συγκέντρωσης, κίνδυνοι εξάρτησης από ένα πάροχο ή μικρό αριθμό παρόχων που δεν μπορούν να αντικατασταθούν εύκολα, κίνδυνο

επιχειρησιακής συνέχειας, κίνδυνο φήμης, κίνδυνο μη συμμόρφωσης, κίνδυνο στον κυβερνοχώρο κ.α.)·

- εξετάζουν και τεκμηριώνουν τους ελέγχους που πρέπει να εφαρμόζονται για την ελαχιστοποίηση της έκθεσης στους εντοπισθέντες κινδύνους και εφαρμόζουν μηχανισμούς παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας των εξωτερικών παρόχων·
- επανεξετάζουν τις συμφωνίες της εξωτερικής ανάθεσης σε σχέση με οποιεσδήποτε αλλαγές από τη σύναψή τους·
- επανεξετάζουν και ανανεώνουν τις αξιολογήσεις κινδύνου σε περιοδική βάση για να διασφαλίζεται ότι συνεχίζουν να αντικατοπτρίζουν τις δραστηριότητες τους συμπεριλαμβανομένου του λειτουργικού, νομοθετικού και ρυθμιστικού περιβάλλοντος·
- διασφαλίζουν ότι διαθέτουν κατάλληλα εξειδικευμένο προσωπικό, με επάρκεια γνώσεων, που να μπορεί να επιβλέπει, να ελέγχει και να παρακολουθεί τις εργασίες, να αξιολογεί την απόδοση του εξωτερικού παρόχου και τα μέτρα της επιχειρησιακής του συνέχειας και να μπορεί ενδεχομένως να διεξάγει και επιτόπιο έλεγχο στον κάθε εξωτερικό πάροχο·
- λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσουν ότι οι οποιεσδήποτε ελλείψεις πιθανόν να εντοπισθούν κατά την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών μπορούν να αντιμετωπισθούν αποτελεσματικά και να επιλυθούν οι οποιεσδήποτε διαφορές με τη λήψη διορθωτικών μέτρων ή την καταβολή αποζημίωσης.

34. Η παρακολούθηση της απόδοσης του εξωτερικού παρόχου μπορεί να γίνει μέσω:

- της διασφάλισης της λήψης κατάλληλων αναφορών από τον πάροχο υπηρεσιών·
- αξιολόγηση της απόδοσης, (ένα παράδειγμα της οποίας δίνεται παρακάτω)·
- αξιολόγηση της επάρκειας των μέτρων επιχειρηματικής συνέχειας των παρόχων υπηρεσιών·
- διεξαγωγή επιτόπιων ελέγχων στον πάροχο υπηρεσιών·

35. Ο ασφαλιστής συγκρίνει τις πληροφορίες από τον πάροχο υπηρεσιών με καθορισμένους δείκτες κρίσιμου κινδύνου όπως:

- αριθμός διακοπών με άμεσο λειτουργικό αντίκτυπο στην παροχή υπηρεσιών ή αναμενόμενα κέρδη·
- αριθμός παραπόνων από ασφαλισμένους·

- αριθμός περιστατικών με δεδομένα
 - επίπεδο συμμόρφωσης με νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις
 - επίπεδο λειτουργικής αποτελεσματικότητας (%) των μέτρων εσωτερικού ελέγχου που εφαρμόζονται για την παρακολούθηση των κινδύνων εξωτερικής ανάθεσης
 - συγκεντρώσεις στους παρόχους υπηρεσιών
 - έγκαιρη συλλογή δεδομένων και παραδοτέων.
36. Οι ασφαλιστές θα πρέπει να γνωστοποιούν την πρόθεσή τους για εξωτερική ανάθεση κρίσιμων ή βασικών λειτουργιών ή δραστηριοτήτων στον Έφορο και στην Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών με την υποβολή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου στο Παράρτημα 1.