

**REGULAMIN WYKONYWANIA KONTROLI W PODMIOTACH,
Z KTÓRYMI PLUS BANK S.A. ZAWARŁ UMOWY OUTSOURCINGU**

SPIS TREŚCI:

ROZDZIAŁ I	3
POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
ROZDZIAŁ II.....	6
KONTROLA INSTYTUCJONALNA PROWADZONA PRZEZ DEPARTAMENT AUDYTU WEWNĘTRZNEGO	6
ROZDZIAŁ III	6
CZYNNOŚCI AUDYTU WEWNĘTRZNEGO	6
ROZDZIAŁ IV	7
PRZEPROWADZANIE AUDYTÓW	7
ROZDZIAŁ V	8
DOKUMENTOWANIE I PRZEKAZYWANIE WYNIKÓW AUDYTÓW	8
ROZDZIAŁ VI	9
PROCEDURY POSTĘPOWANIA PO AUDYCIE.....	9
ROZDZIAŁ VII.....	10
SPRAWOZDAWCZOŚĆ.....	10
ROZDZIAŁ VIII	10
KONTROLA FUNKCJONALNA PROWADZONA PRZEZ MERYTORYCZNE KOMÓRKI / JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE BANKU	10
ROZDZIAŁ IX	12
KONTROLA PROWADZONA PRZEZ INSPEKTORÓW KNF.....	12

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Definicje:

1. **Bank** – PLUS BANK S.A.
2. **Umowa outsourcingu i podoutsourcingu** – umowa zawarta przez Bank na piśmie z przedsiębiorcą lub przedsiębiorcą zagranicznym stosownie do przepisów art. 6a i n. Prawa Bankowego.
3. **„Insourcer”** – przedsiębiorca lub przedsiębiorca zagraniczny w rozumieniu art. 6d ust. 1 Prawa Bankowego, z którym PLUS BANK S.A. zawarł umowę poddaną reżimowi outsourcingu.
4. **„Podinsourcer”** – przedsiębiorca lub przedsiębiorca zagraniczny w rozumieniu art. 6d ust. 1 Prawa bankowego, z którym Insourcer zawiera umowę poddaną reżimowi podoutsourcingu.
5. **Kierownictwo Banku** – Rada Nadzorcza, Prezes Zarządu Banku i Zarząd Banku.
6. **DAW** – Departament Audytu Wewnętrznego.
7. **Audytor** – pracownik Departamentu Audytu Wewnętrznego, którego zakres obowiązków obejmuje wykonywanie audytów.
8. **Zespół audytorski** – zespół zadaniowy audytorów wyznaczony do wykonania audytu Insourcerów i Podinsourcerów.
9. **Przewodniczący zespołu audytorskiego** – audytor powoływany każdorazowo przez Dyrektora Departamentu Audytu Wewnętrznego i odpowiedzialny za pracę zespołu audytorskiego w trakcie audytu.
10. **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego.
11. **Lista kluczowych Insourcerów i Podinsourcerów** – lista podmiotów, z którymi Bank zawarł umowy outsourcingu/podoutsourcingu, a które zgodnie z odrębnymi regulacjami Banku podlegają szczególnemu monitorowaniu.
12. **Dyrektor Sprzedaży Agencyjnej** – pracownik Centrum Sprzedaży Agencyjnej podlegający bezpośrednio Dyrektorowi Centrum Sprzedaży Agencyjnej.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin stanowi katalog podstawowych procesów i mechanizmów kontroli wewnętrznej w zakresie kontroli przeprowadzanych w podmiotach, z którym Bank zawarł umowy outsourcingu/podoutsourcingu.
2. Regulamin został opracowany przy uwzględnieniu:
 - 1) przepisów Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2002 r. nr 72, poz. 665 z późn. zm.),
 - 2) rekomendacji Rady Prawa Bankowego przy ZBP dotyczącej niektórych problemów interpretacyjnych związanych z nowelizacją Prawa bankowego w zakresie outsourcingu (z dnia 25.10.2011 r.),
 - 3) Rekomendacji H dotyczącej systemu kontroli wewnętrznej w bankach (z dnia 19.07.2011r.),
 - 4) systemu kontroli wewnętrznej w Banku, określonego w „*Polityce kontroli wewnętrznej w PLUS BANK S.A.*”,
 - 5) rekomendacji M dotyczącej zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach (z dnia 8.01.2013r.).
3. Organizacja i zasady funkcjonowania systemu kontroli wewnętrznej sprawowanej u poszczególnych Insourcerów i Podinsourcerów, mają na celu ciągłą analizę oraz kontrolę przebiegu i rezultatów pracy poszczególnych Insourcerów i Podinsourcerów. Regularne kontrolowanie procesów i czynności ma na celu zapewnienie ich zgodności z procedurami i mechanizmami kontroli oraz ocenę zarządzania w zakresie ryzyka outsourcingu.
4. System kontroli w podmiotach, z którymi zawarto umowy outsourcingu/podoutsourcingu obejmuje trzy niezależne obszary:
 - 1) kontrolę funkcjonalną prowadzoną przez Dyrektorów merytorycznych komórek organizacyjnych Centrali Banku i Dyrektorów jednostek organizacyjnych Banku, przy czym Dyrektor Centrum Sprzedaży Agencyjnej może wyznaczać Dyrektorów Sprzedaży Agencyjnej lub Dyrektorów Oddziałów Operacyjnych Banku do wykonywania kontroli u Insourcerów i Podinsourcerów,
 - 2) kontrolę instytucjonalną przeprowadzaną przez Departament Audytu Wewnętrznego (DAW),
 - 3) kontrole przeprowadzane przez Inspektorów Komisji Nadzoru Finansowego.
5. W ramach kontroli instytucjonalnej przeprowadzanej przez pracowników Departamentu Audytu Wewnętrznego ocenie należy poddać mechanizmy kontrolne oraz efektywność

zarządzania ryzykiem związanym z powierzeniem wykonywania czynności outsourcingu i podoutsourcingu, w tym w szczególności następujące zagadnienia:

- 1) przestrzeganie postanowień przepisów prawa i regulacji wewnętrznych i zewnętrznych w zakresie zawierania umów outsourcingu/podoutsourcingu oraz przestrzeganie postanowień umowy outsourcingu/podoutsourcingu,
 - 2) ocena zgodności umów ze strategią Banku,
 - 3) prowadzenie monitoringu sytuacji finansowej Insourcera/Podinsourcera i jego zdolności do realizacji usług,
 - 4) ocena wpływu powierzenia przez Bank wykonywania czynności Insourcerowi/Podinsourcerowi na prowadzenie przez Bank działalności zgodnie z przepisami prawa i aktami wewnętrznymi Banku, ostrożne i stabilne zarządzanie Bankiem, możliwość wykonywania obowiązków przez biegłego rewidenta upoważnionego do badania sprawozdań finansowych Banku na podstawie zawartej z Bankiem umowy,
 - 5) analiza ryzyka operacyjnego w zakresie zachowania ciągłości działania, ocena planów awaryjnych,
 - 6) prawidłowość procesów i bezpieczeństwa systemów informatycznych związanych z realizacją przedmiotu umowy,
 - 7) zachowanie poufności informacji istotnych z punktu widzenia interesów i celów biznesowych Banku, szczególnie danych osobowych klientów Banku, w tym ochrony tajemnicy prawnie chronionej,
 - 8) ocena sposobu dokonywania kontroli funkcjonalnej i nadzoru nad realizacją usług świadczonych przez Insourcera/Podinsourcera i ocena jego efektywności,
 - 9) ocena możliwości wykonania przez KNF nadzoru nad wykonywaniem przez Insourcera/Podinsourcera powierzonych czynności,
 - 10) ocena realizacji koordynacji procesu zarządzania ryzykiem związanym z powierzeniem czynności podmiotom zewnętrznym,
 - 11) ocena procesu postępowania z umowami outsourcingowymi i podoutsourcingowymi.
6. Przedmiotem kontroli funkcjonalnej wykonywanej przez Dyrektorów merytorycznych komórek/jednostek organizacyjnych Banku obligatoryjnie powinno być:
- 1) badanie przestrzegania postanowień umowy outsourcingu/podoutsourcingu,
 - 2) ocena wpływu czynności zleconych Insourcerowi/Podinsourcerowi na realizację zadań tych komórek/ jednostek organizacyjnych Banku,
 - 3) wskazanie nieprawidłowości i zagrożeń z tytułu czynności zleconych Insourcerowi/Podinsourcerowi dla realizacji celów biznesowych Banku w obszarach nadzorowanych przez te komórki/jednostki organizacyjne Banku,

- 4) badanie zgodności działań podejmowanych w wykonaniu umowy z obowiązującymi w Banku przepisami prawa i aktami wewnętrznymi (w tym regulacjami dotyczącymi zarządzania ryzykiem operacyjnym) oraz z systemami informatycznymi użytkowanymi przez Insourcera/Podinsourcera i Bank,
- 5) ocena, czy plany awaryjne i plany utrzymania ciągłości działania posiadane przez Bank i Insourcerów/Podinsourcerów, zwłaszcza z *Listy kluczowych Insourcerów i Podinsourcerów*, zapewniają ciągłe i niezakłócone prowadzenie działalności Banku w zakresie objętym umową outsourcingową lub podoutsourcingową,
- 6) posiadanie opisu rozwiązań technicznych i organizacyjnych, zapewniających bezpieczne i prawidłowe wykonywanie powierzonych czynności,
- 7) posiadanie dokumentów określających status Insourcera, z którym Bank zawarł umowę outsourcingu,
- 8) zachowanie poufności informacji, w tym danych osobowych i tajemnicy bankowej.

ROZDZIAŁ II

KONTROLA INSTYTUCJONALNA PROWADZONA PRZEZ DEPARTAMENT AUDYTU WEWNĘTRZNEGO

§ 3.

1. Do realizacji zadań Banku związanych z prowadzeniem kontroli instytucjonalnej w podmiotach, z którymi Bank zawarł umowę outsourcingu/podoutsourcingu powołany jest Departament Audytu Wewnętrznego.
2. Zadania i strukturę organizacyjną DAW określa Regulamin Organizacyjny Banku.

ROZDZIAŁ III

CZYNNOŚCI AUDYTU WEWNĘTRZNEGO

§ 4.

1. Zespół audytorski przeprowadza czynności kontrolne – zgodnie z wewnętrznymi regulacjami DAW.
2. Czynności audytu wewnętrznego mogą być podejmowane także we współpracy z audytorem zewnętrznym w stopniu, w jakim dopuszczalne jest to przepisami prawa i w zakresie określonym umowami.

ROZDZIAŁ IV

PRZEPROWADZANIE AUDYTÓW

§ 5.

1. DAW przeprowadza audyty w podmiotach, z którymi zawarto umowę outsourcingu/podoutsourcingu zgodnie z planami kontroli lub w ramach audytów doraźnych.
2. Zasady sporządzania i zatwierdzania planów audytów zawarte są w wewnętrznych regulacjach DAW.
3. Częstotliwość przeprowadzania audytów w podmiotach, z którym Bank zawarł umowy outsourcingu/podoutsourcingu uzależniona jest od:
 - 1) oceny ryzyka operacyjnego dokonywanej przez Departament Ryzyka Operacyjnego i Compliance,
 - 2) wyników kontroli organów zewnętrznych,
 - 3) wyników wcześniej przeprowadzonych badań audytorskich,
 - 4) wyników kontroli wewnętrznej funkcjonalnej,
 - 5) potrzeb Kierownictwa Banku.
4. Typowania podmiotów zewnętrznych współpracujących z Bankiem przewidzianych do kontroli w planie dokonuje się na podstawie:
 - 1) informacji zarządczej oraz analiz systemowych sporządzanych przez merytoryczne komórki organizacyjne Centrali,
 - 2) wyników kontroli wewnętrznej funkcjonalnej dokonywanych przez Dyrektorów komórek/jednostek organizacyjnych w obszarze ich kompetencji,
 - 3) raportu Dyrektora Centrum Sprzedaży Agencyjnej z zakresu przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych u Insourcerów/Podinsourcerów,
 - 4) wyników analizy sytuacji finansowej Insourcerów/Podinsourcerów oraz jej wpływu na zdolność zachowania ciągłości współpracy z Bankiem,
 - 5) analiz własnych opracowanych na podstawie:
 - a) informacji z hurtowni danych,
 - b) wyników kontroli i oceny występujących nieprawidłowości stwierdzonych w przeprowadzonych kontrolach instytucjonalnych przez DAW.

§ 6.

1. Audytorzy przeprowadzają audyty na podstawie pisemnego polecenia Prezesa Zarządu Banku.
2. Dyrektor DAW zawiadamia pisemnie Insourcera/Podinsourcera o zamiarze rozpoczęcia audytu z wyprzedzeniem 7 dniowym. Informacja taka przekazywana jest także Członkowi Zarządu

Banku bezpośrednio nadzorującemu wykonywanie postanowień zawartej umowy outsourcingu/podoutsourcingu.

3. W celu wzmocnienia efektywności przeprowadzanych badań, DAW może skorzystać ze wsparcia innych osób będących pracownikami Banku lub wykorzystać ekspertyzy zewnętrzne.

§ 7.

1. Insourcer/Podinsourcer objęty audytem jest odpowiedzialny za zapewnienie Zespołowi audytorskiemu, w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia badań:
 - 1) przekazania materiałów (informacji, plików elektronicznych, itp.) oraz dokumentów wskazanych w zawiadomieniu o audycie - przed rozpoczęciem tego audytu,
 - 2) dostępu do wszelkich akt, dokumentów, informacji, zestawień i wydruków (w tym objętych obowiązującymi w Banku klauzulami bezpieczeństwa) oraz danych na innych nośnikach informacji, w szczególności zgromadzonych w bazach informatycznych, niezbędnych dla zrealizowania audytu w formacie wskazanym przez audytorów lub wspólnie uzgodnionym,
 - 3) dostępu do systemów informatycznych na prawach przeglądu,
 - 4) możliwości swobodnych kontaktów z pracownikami, pobierania od nich pisemnych lub ustnych wyjaśnień, także składanych z ich inicjatywy,
 - 5) wydzielonego miejsca do pracy oraz możliwości korzystania z niezbędnych urządzeń technicznych (terminal, kopiarka, drukarka, telefon, fax, poczta elektroniczna itp.).
2. Zespół audytorski przeprowadzając badania organizuje swoją pracę w taki sposób, aby w miarę możliwości nie zakłócać normalnego toku pracy Insourcera/Podinsourcera.
3. Insourcer/Podinsourcer ma możliwość przekazania audytorom swoich wyjaśnień i uwag w trakcie audytu.

ROZDZIAŁ V

DOKUMENTOWANIE I PRZEKAZYWANIE WYNIKÓW AUDYTÓW

§ 8.

1. Z przeprowadzonego audytu Zespół audytorski sporządza raport.
2. W uzasadnionych przypadkach Prezes Zarządu Banku może podjąć decyzję o ograniczeniu dokumentacji z audytu do notatki wewnętrznej.

§ 9.

1. Raport sporządzany jest zgodnie z regulacjami wewnętrznymi DAW w tym zakresie i zawiera m.in.: ustalenia, zalecenia pokontrolne oraz ewentualne wyjaśnienia złożone przez Insourcerów/Podinsourcerów.
2. Zespół audytorski dokonuje oceny skuteczności zarządzania ryzykiem w badanym obszarze, czynników kontrolnych i systemowych (mechanizmów kontroli) w skali określonej w regulacjach wewnętrznych DAW. W uzasadnionych przypadkach można odstąpić od oceny według przyjętej skali i sformułować ocenę opisową, zawierającą opinię Zespołu audytorskiego na temat badanego obszaru.
3. Po zatwierdzeniu przez Prezesa Zarządu Banku zaleceń pokontrolnych raport z kontroli otrzymują:
 - 1) Członkowie Zarządu Banku,
 - 2) Insourcer/Podinsourcer, który podlegał audytowi,
 - 3) Dyrektor komórki/jednostki organizacyjnej Banku merytorycznie odpowiedzialnej za współpracę z Insourcerem/Podinsourcerem celem nadzoru nad wyeliminowaniem nieprawidłowości stwierdzonych w trakcie kontroli.
4. Dyrektor DAW podejmuje decyzję o przekazaniu raportu z kontroli innym odbiorcom.

§ 10.

Zasady sporządzania, weryfikacji, dystrybucji i przechowywania dokumentacji z audytów zawarte są w wewnętrznych regulacjach DAW.

ROZDZIAŁ VI

PROCEDURY POSTĘPOWANIA PO AUDYCIE

§ 11.

Na podstawie ustaleń poczynionych w trakcie audytów, DAW może podejmować następujące działania:

- 1) formułować zalecenia dla Dyrektorów komórek/jednostek organizacyjnych Banku sprawujących merytoryczny nadzór nad wykonywaniem postanowień zawartej umowy oraz Insourcera/Podinsourcera,
- 2) formułować rekomendacje w zakresie zmian warunków obowiązującej umowy,
- 3) monitorować wykonanie zaleceń i rekomendacji.

§ 12.

1. Narada po audycie organizowana jest wspólnie przy uwzględnieniu możliwości czasowych jej odbycia przez Bank i Insourcera/Podinsourcera.
2. Celem narady jest ustalenie działań, które powinny wspomóc w ograniczeniu ujawnionych nieprawidłowości oraz wyeliminowania podwyższonego ryzyka współpracy z Insourcerem/Podinsourcerem.

§ 13.

DAW monitoruje proces wdrażania zaleceń wydanych Insourcerowi/Podinsourcerowi m.in. poprzez:

- 1) analizę pisemnych informacji, zawierających potwierdzenie i opis sposobu realizacji zaleceń,
- 2) realizację audytów, w tym sprawdzających.

ROZDZIAŁ VII

SPRAWOZDAWCZOŚĆ

§ 14.

1. Dyrektor DAW raz w roku przedstawia, w ramach sprawozdania z działalności DAW, Zarządowi Banku oraz Radzie Nadzorczej zbiorcze wyniki przeprowadzanych audytów podmiotów zewnętrznych współpracujących z Bankiem.
2. Z polecenia Prezesa Zarządu Banku DAW sporządza również inne informacje zbiorcze o wynikach audytów. Zestawienia zbiorcze mogą być udostępniane innym odbiorcom wskazanym przez Prezesa Zarządu Banku.

ROZDZIAŁ VIII

KONTROLA FUNKCJONALNA PROWADZONA PRZEZ MERYTORYCZNE KOMÓRKI / JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE BANKU

§ 15.

Kontrola wewnętrzna funkcjonalna jest realizowana przez Dyrektorów komórek/jednostek organizacyjnych Banku, zgodnie z odrębnymi regulacjami wewnętrznymi DAW w tym zakresie.

§ 16.

1. Kontrola funkcjonalna wykonywana jest systematycznie i w sposób ciągły przez wszystkich pracowników Banku pełniących merytoryczny nadzór nad wykonywaniem postanowień umowy outsourcingu i podoutsourcingu, w tym głównie kluczowych Insourcerów i Podinsourcerów.
2. Kontrolą funkcjonalną powinni być objęci wszyscy aktywnie działający Insourcerzy i Podinsourcerzy stosownie do oceny poziomu ryzyka oszacowanego przez Dyrektora komórki/jednostki organizacyjnej Banku nadzorującego wykonanie umowy outsourcingu/podoutsourcingu, ze szczególnym uwzględnieniem – Listy kluczowych Insourcerów i Podinsourcerów.

§ 17.

1. Zasady wykonywania kontroli funkcjonalnej dotyczące terminów jej przeprowadzania oraz obszarów ryzyka podlegających kontroli określa Dyrektor komórki/jednostki organizacyjnej Banku.
2. O terminie przeprowadzenia kontroli Bank powiadamia pisemnie Insourcerów/Podinsourcerów z 7 dniowym wyprzedzeniem.
3. Przeprowadzenie kontroli funkcjonalnej udokumentowane jest raportem z kontroli, odrębnym dla każdej kontrolowanej jednostki. Raport podpisują kontrolujący i kontrolowany.
4. W każdym przypadku, gdy wydane zostaną zalecenia pokontrolne należy wskazać w raporcie z kontroli adresata zaleceń, sposób usunięcia nieprawidłowości i datę realizacji zalecenia.
5. Dyrektorzy komórek/jednostek organizacyjnych nadzorujących zawarte umowy outsourcingu/podoutsourcingu są odpowiedzialni za zorganizowanie, wdrożenie i utrzymanie sprawnych mechanizmów kontroli wewnętrznej funkcjonalnej w kierowanych przez siebie komórkach/jednostkach organizacyjnych zapewniających zgodność działania z obowiązującymi procedurami, pozwalających na dokonywanie rzetelnej oceny prowadzonej przez Insourcerów/Podinsourcerów działalności.
6. Dyrektorzy komórek/jednostek organizacyjnych nadzorujących zawierane umowy outsourcingu/podoutsourcingu są zobowiązani do zapoznania Insourcerów/Podinsourcerów z postanowieniami niniejszego Regulaminu i zapewnienia umieszczenia w treści umowy outsourcingowej/podoutsourcingowej oświadczenia o następującej treści: „Oświadczam, że w związku z zawarciem umowy z PLUS BANK S.A zapoznałem się z „Regulaminem

wykonywania kontroli w podmiotach, z którymi PLUS BANK S.A. zawarł umowy outsourcingu.”¹.

7. Dyrektorzy Sprzedaży Agencyjnej i Oddziałów Operacyjnych są zobowiązani do sporządzenia w okresach półrocznych zbiorczej informacji o kontrolach przeprowadzonych w siedzibach wybranych współpracujących Insourcerów/Podinsourcerów – zgodnie z wytycznymi CSA w zakresie planowania i realizacji kontroli funkcjonalnych u Pośredników. Informacje o zamiarze przeprowadzenia kontroli (tzn. pismo informacyjne do Insourcera/Podinsourcera o zamiarze przeprowadzenia kontroli funkcjonalnej) i raporty z kontroli przekazywane są do Dyrektora Centrum Sprzedaży Agencyjnej w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po zakończeniu każdego półrocza.
8. Dyrektor Centrum Sprzedaży Agencyjnej raz na pół roku sporządza zbiorczy raport z przeprowadzonych kontroli funkcjonalnych u Insourcerów/Podinsourcerów. Półroczny raport Dyrektor CSA przekazuje do Dyrektora DAW w terminie do 30 dnia miesiąca następującego po zakończeniu każdego półrocza.

ROZDZIAŁ IX

KONTROLA PROWADZONA PRZEZ INSPEKTORÓW KNF

§ 18.

1. Insourcer/Podinsourcer zobowiązany jest do stworzenia warunków umożliwiających przeprowadzenie przez Inspektorów KNF czynności kontrolnych w siedzibie Insourcera/Podinsourcera tj. udostępnienie wydzielonego miejsca do pracy oraz do zapewnienia możliwości korzystania z niezbędnych urządzeń technicznych.
2. Insourcer/Podinsourcer zobowiązany jest ponadto do umożliwienia Inspektorom KNF dostępu do wszelkich niezbędnych materiałów i informacji o funkcjonowaniu Insourcera/Podinsourcera w zakresie związanym z wykonywaniem czynności powierzonych przez Bank, w tym do materiałów wskazanych w zawiadomieniu o kontroli.

¹ Nie dotyczy umów agencyjnych, w których oświadczenie zamieszczone jest w załączniku do umowy