



HNB

EUROSUSTAV

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10000 Zagreb

T. +385 1 4564 555 · F. +385 1 4610 551

www.hnb.hr

ODLUKA O EKSTERNALIZACIJI

("Narodne novine" br. 118/2020. i 139/2022.)

- ODGOVORI NA UPITE KREDITNIH INSTITUCIJA –

Zagreb – studeni 2025.

HRVATSKA NARODNA BANKA

EUROSUSTAV

SADRŽAJ

<i>BROJ PITANJA</i>	<i>TEMA</i>	<i>DATUM OBJAVE</i>
<u>2025-474/1</u>	Oснаživanje financijske pismenosti građana	17. studenoga 2025.
<u>2025/241/1</u>	Usluge odvjetnika	17. studenoga 2025.
<u>2023-40/1</u>	Registar ugovora s pružateljima usluga računarstva u oblaku	25. listopada 2024.
<u>2023-40/1</u>	Konsolidacijska razina za dostavu registra	25. listopada 2024.
<u>2021-636/1</u>	Dodjele dijela operativnih poslova funkcije unutarnje revizije vanjskim pružateljima usluga	25. listopada 2024.
<u>2021-314/1</u>	Model za verifikaciju primanja klijenata kreditne institucije	25. listopada 2024.
<u>2021-119/1</u>	Usluge prijevoza vrijednosnih pošiljki, privatne zaštite i pratnje vrijednosnih pošiljaka vanjskih vendora	9. travnja 2021.
<u>2021-46/1</u>	Usluge društva s kojim kreditna institucija ima ugovoreno pružanje SWIFT usluga	9. travnja 2021.
<u>292/2020</u>	Usluge procjene vrijednosti nekretnina	9. travnja 2021.
<u>934</u>	Poslovi gotovinskih centara koje FINA gotovinski servisi d.o.o. obavlja u ime i za račun Hrvatske narodne banke	3. svibnja 2010.
<u>715</u>	Eksternalizacija funkcije praćenja usklađenosti	2. srpnja 2010.
<u>706</u>	Usluge vezane za kartično poslovanje	2. srpnja 2010.
<u>619</u>	Usluge odvjetnika i usluge poreznog savjetovanja	2. srpnja 2010.
<u>537</u>	Usluge održavanja aplikacija	2. srpnja 2010.
<u>536</u>	Usluge printanja i kuvertiranja	2. srpnja 2010.
<u>530</u>	Usluge FINA-e	2. srpnja 2010.

529	Fizička osoba kao pružatelj usluga eksternalizacije	2. srpnja 2010.
---------------------	--	-----------------

Područje:	Odluka/Članak 311.a Zakona o kreditnim institucijama
Tema:	Oснаživanje financijske pismenosti građana
Broj pitanja:	2025-474
Datum objave odgovora:	17. studenoga 2025.
Pitanje:	Podliježu li aktivnosti koje kreditne institucije provode u dijelu osnaživanja financijske pismenosti građana odredbama Odluke o eksternalizaciji?
Odgovor:	Člankom 311.a Zakona o kreditnim institucijama propisuje se obveza kreditne institucije da dio prihoda svake godine izdvaja za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske, kao i osnova da Ministar financija donese smjernice o ispunjavanju te obveze za kreditne institucije. Predmetna odredba ne propisuje <u>zakonsku obvezu kreditne institucije da samostalno provodi financijsko opismenjavanje, a Smjernica Ministarstva financija o ispunjavanju obveze kreditne institucije vezano za izdvajanje prihoda za financiranje aktivnosti za osnaživanje financijske pismenosti građana Republike Hrvatske dodatno ističe važnost otklanjanja latentnog sukoba interesa koji bi nastao u slučaju kreditnih institucija, koje bi se našle i u ulozi ponuđača i prodavatelja financijskih proizvoda i usluga, i u ulozi aktivnog sudionika u području financijskog opismenjavanja.</u> Zaključno, budući da kreditne institucije nemaju obvezu samostalno provoditi financijsko opismenjavanje, već je čak preporučljivo da se zbog izbjegavanja latentnog sukoba interesa ta aktivnost provodi preko trećih strana, isto ne bi po samoj definiciji predstavljalo eksternalizaciju skladno Odluci o eksternalizaciji.
Područje:	Članak 4. stavak 2. točka 7. Odluke
Tema:	Usluge odvjetnika
Broj pitanja:	2025/241/1
Datum objave odgovora:	17. studenoga 2025.
Pitanje:	Treba li angažman odvjetnika za niže navedene postupke, koji se pokrenu i vode radi eventualnog utvrđenja i/ili naplate tražbina koje nastanu kao posljedica pružanja bankovnih i financijskih usluga, biti u režimu eksternalizacije odnosno primjenjuje li se iznimka propisana odredbom članka 4. stavka 2. točke 7. Odluke i na niže navedene odvjetničke angažmane? Vrsta postupka:

	– prava koja se realiziraju u izvanparničnom postupku, primjerice amortizacija mjenica, zadužnica ili drugog vrijednosnog papira – imovinsko pravni zahtjevi u korist kreditne institucije kao oštećenika u kaznenom postupku – zahtjevi o kojima odlučuje upravno tijelo ili tijelo s javnopravnim ovlastima u skladu s pravilima upravnog postupka – prava ili tražbine koje se ostvaruju u stečajnom postupku te nisu povezana s osnovnim bankarskim uslugama, primjerice postavljanje zahtjeva za izlučenje poslovnog prostora u vlasništvu kreditne institucije i sl. – tražbine u odnosu na koje se postupci vode za račun treće osobe (u pravilu RH) s osnove inkaso cesije – postupci radi utvrđenja i naplate tražbina koje nisu proizašle iz kreditnog poslovanja ili iz drugog ugovornog odnosa vezano uz pružanje bankovnih i financijskih usluga, neovisno radi li se o klijentu banke ili trećoj osobi, primjerice zbog stjecanja bez osnove, namirenja štete koja nije nastala iz pružanja bankarskih usluga, naplata zakupnine i sl.
Odgovor:	U smislu odredbi članka 109. stavka 1. Zakona o kreditnim institucijama eksternalizacija jest svako povjeravanje obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti između kreditne institucije i pružatelja usluge koje bi kreditna institucija inače obavljala sama. U članku 4. stavku 2. Odluke navedene su usluge koje se u smislu provedbe Odluke ne smatraju eksternalizacijom, što između ostaloga, u točki 7. uključuje i nefinancijske usluge koje kreditne institucije inače ne obavljaju same - pribavljanje pravnog mišljenja i zastupanje pred sudovima i pred upravnim tijelima. Navedeni primjeri nefinancijskih usluga u članku 4. stavku 2. točki 7., koje se u smislu provedbe Odluke ne smatraju eksternalizacijom u skladu su s točkom 28. EBA Smjernica o eksternalizaciji (EBA/GL/2019/02) i nije ih moguće precizirati regulatornim okvirom zbog prirode poslova. Isto je istaknuto nižem odgovoru u ovom dokumentu na br. pitanja 619. <i>"u smislu primjene odredbi Odluke izuzete su određene, a ne sve usluge koje odvjetnici mogu pružati kreditnoj instituciji."</i> Ističe se da je primarna odgovornost kreditne institucije utvrditi predstavlja li povjeravanje obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti između kreditne institucije i pružatelja usluge eksternalizaciju i ako da, posljedično primijeniti propise o eksternalizaciji. Članak 4. stavak 1. Odluke propisuje da je kreditna institucija dužna utvrditi predstavlja li povjeravanje obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti između kreditne institucije i pružatelja usluge eksternalizaciju. Dodatno, u skladu s točkom 26. EBA Smjernica o eksternalizaciji (EBA/GL/2019/02), pri

	određivanju eksternalizacije treba uzeti u obzir i činjenicu izvršava li pružatelj usluga funkciju (ili neki njezin dio) koja mu se eksternalizira redovito ili kontinuirano i pripada li ta funkcija (ili neki njezin dio) funkcijama koje bi realno mogle obavljati institucije. Također, sukladno članku 4. stavku 3., Odluke, obveza je kreditne institucije upravljati rizicima kojima jest ili bi mogla biti izložena, a koji proizlaze iz povjeravanja obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti pružatelju usluge, bez obzira na to je li to povjeravanje eksternalizacija ili nije.
Područje:	Članak 19. stavak 5. Odluke
Tema:	Registar ugovora s pružateljima usluga računarstva u oblaku
Broj pitanja:	2023-40/1
Datum objave odgovora:	25. listopada 2024.
Pitanje:	Podrazumijeva li dostava registra i dostavu svih ugovora s pružateljima usluga računarstva u oblaku, a obzirom na odredbe članka 19. stavka 5. Odluke, iako se isti ne smatraju eksternalizacijom?
Odgovor:	Vezano uz odredbe članka 19. stavka 5. Odluke koje propisuju iznimku vezanu uz rok za popunjavanje registra sa svim ugovorima s pružateljima usluga računarstva u oblaku, isti se odnosi na dopunu registra informacijama sa svim ugovorima s pružateljima usluga računarstva u oblaku koji se smatraju eksternalizacijom. Napominje se da su u članku 3. točki 8. Odluke definirane usluge računarstva u oblaku (<i>engl. cloud</i>) kao usluge koje se pružaju putem računarstva u oblaku, odnosno model kojim se na zahtjev omogućuje široko rasprostranjen, pogodan mrežni pristup zajedničkom skupu podesivih računalnih resursa (npr. mreže, poslužitelji, uređaji za pohranu podataka, aplikacije i usluge) koji se mogu trenutačno pribaviti i otpustiti uz minimalnu upravljačku aktivnost ili prisutnost pružatelja usluge te da je kreditna institucija dužna, u skladu s glavom II Odluke, utvrditi predstavljaju li takve usluge eksternalizaciju. Također upućuje se i na odgovor broj 2020_5220 izdan od Europskog nadzornog tijela za bankarstvo u studenome 2022. vezan uz razmatranje usluga u oblaku (<i>engl. cloud</i>) kao usluga eksternalizacije.
Područje:	Članak 17. Odluke
Tema:	Konsolidacijska razina za dostavu registra
Broj pitanja:	2023-40/1

Datum objave odgovora:	25. listopada 2024.
Pitanje:	Podrazumijeva li obveza dostave registra svih ugovorenih eksternalizacija dostavu registra na razini kreditnih institucija članica grupe ili na razini grupe kreditnih institucija?
Odgovor:	Sukladno članku 2. stavku 3. Odluke odredbe Odluke kreditna institucija dužna je primjenjivati na pojedinačnoj osnovi uzimajući u obzir i odredbe iz članka 7. Odluke, a što uključuje i dostavu registra svih ugovorenih eksternalizacija iz članka 17. stavka 3. Odluke. Članak 7. stavak 6. Odluke navodi da ukoliko se registar svih ugovorenih eksternalizacija vodi centralizirano unutar grupe kreditnih institucija kojoj kreditna institucija pripada, kreditna institucija dužna je bez odgode osigurati primitak svojeg registra koji sadržava sve ugovore koje je kreditna institucija sklopila s pružateljem usluga, uključujući i one sklopljene s pružateljima usluga unutar te grupe kreditnih institucija, i to najmanje u sadržaju koji je propisan člankom 17. Odluke. Stoga kreditna institucija može voditi i dostaviti jedan registar za sve članice grupe, no međutim iz takvog registra je potrebno moći razlučiti što je koji subjekt eksternalizirao unutar i izvan grupe, a što proizlazi iz odredbi članka 7. stavka 6. Odluke.
Područje:	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Dodjele dijela operativnih poslova funkcije unutarnje revizije vanjskim pružateljima usluga
Broj pitanja:	2021-636/1
Datum objave odgovora:	25. listopada 2024.
Pitanje:	Smatra li se povjeravanje obavljanja dijela operativnih poslova funkcije unutarnje revizije vanjskim pružateljima usluga "običnom" eksternalizacijom ili bi se mogao smatrati zasebnim pojmom tzv. "co-sourcing" koji ne bi podlijegao propisima o eksternalizaciji koji se primjenjuju na kreditne institucije u Republici Hrvatskoj? U konkretnom slučaju "co-sourcing" podrazumijeva da bi u slučaju nedostatka vremena, ljudskih resursa ili specifičnih znanja kreditna institucija povjerila obavljanje dijela operativnih poslova funkcije unutarnje revizije vanjskim pružateljima usluga, pri čemu unutarnja revizija kreditne institucije i dalje snosi

	cjelokupnu odgovornost za obavljeni posao (definiciju, opseg, planiranje, koordinaciju, ishode).
Odgovor:	U smislu odredbi članka 109. stavka 1. Zakona o kreditnim institucijama eksternalizacija jest svako povjeravanje obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti između kreditne institucije i pružatelja usluge koje bi kreditna institucija inače obavljala sama. U članku 4. stavku 2. Odluke navedene su usluge koje se u smislu provedbe Odluke ne smatraju eksternalizacijom, a usluge iz članka 4. stavka 2. Odluke ne uključuju usluge koje se navode u upitu. Stoga povjeravanje obavljanja dijela operativnih poslova funkcije unutarnje revizije vanjskim pružateljima usluga podliježe propisima o eksternalizaciji koji se primjenjuju na kreditne institucije u Republici Hrvatskoj. Napominje se da je općenito obveza kreditne institucije osigurati da eksternalizacija ne prouzroči prijenos odgovornosti s odgovornih osoba kreditne institucije na pružatelja usluge (članak 6. stavak 5. Odluke).
Područje:	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Model za verifikaciju primanja klijenata kreditne institucije
Broj pitanja:	2021-314/1
Datum objave odgovora:	25. listopada 2024.
Pitanje:	Radi li se o eksternalizaciji procesa ako se razvoj modela povjerava članici grupe, obzirom na činjenicu da je model razvijen u suradnji s grupom?
Odgovor:	Članak 4. stavak 1. Odluke propisuje da je kreditna institucija dužna utvrditi predstavlja li povjeravanje obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti između kreditne institucije i pružatelja usluge eksternalizaciju. Dodatno, u skladu s točkom 26. EBA Smjernica o eksternalizaciji (EBA/GL/2019/02), pri određivanju eksternalizacije treba uzeti u obzir i činjenicu izvršava li pružatelj usluga funkciju (ili neki njezin dio) koja mu se eksternalizira redovito ili kontinuirano i pripada li ta funkcija (ili neki njezin dio) funkcijama koje bi realno mogle obavljati institucije. Nakon analize cjelokupnog poslovnog odnosa u konkretnom slučaju ima osnove da se opisana aktivnost ne bi trebala smatrati eksternalizacijom sukladno odredbama Zakona o kreditnim institucijama, Odluke i EBA/GL/2019/02.
Područje	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Usluge prijevoza vrijednosnih pošiljki, privatne zaštite i pratnje vrijednosnih pošiljaka vanjskih vendora

Broj pitanja:	2021-119/1
Datum objave odgovora:	9. travnja 2021.
Pitanje:	Smatraju li se usluge prijevoza vrijednosnih pošiljki, odnosno usluge privatne zaštite osiguranjem i pratnje vrijednosnih pošiljaka vanjskih vendora koje u sklopu svojih redovnih aktivnosti u poslovanju s gotovinom koristi kreditna institucija eksternalizacijom u smislu odredbi članka 4. stavka 2. Odluke?
Odgovor:	Članak 4. stavak 2. točka 7. Odluke propisuje da se u smislu Odluke eksternalizacijom ne smatraju nefinancijske usluge koje kreditne institucije inače ne obavljaju same, među ostalim, usluge prijevoza i usluge dostave, usluge recepcionara, tajnica, operatera centrale i slične usluge. Točkama 26. i 27. EBA/GL/2019/02 navodi se da institucije, u okviru procjene odgovara li ugovor sklopljen s trećom stranom definiciji eksternalizacije, trebaju uzeti u obzir izvršava li pružatelj usluga funkciju (ili neki njezin dio) koja mu se eksternalizira redovito ili kontinuirano i pripada li ta funkcija (ili neki njezin dio) funkcijama koje bi realno mogle obavljati institucije, čak i ako predmetna institucija u prošlosti nije sama obavljala tu funkciju, te ako ugovor sklopljen s pružateljem usluga obuhvaća više funkcija, institucije trebaju u svojoj procjeni razmotriti sve aspekte ugovora. Stoga se same usluge prijevoza vrijednosnih pošiljki ne smatraju se eksternalizacijom u smislu odredbi Odluke. Međutim, ostale usluge koje bi, osim usluga prijevoza, u sklopu svojih redovnih aktivnosti u poslovanju s gotovinom kreditna institucija povjerila pružatelju usluga koji zadovoljava propisane uvjete za pružanje takvih usluga, a te usluge nisu izuzete u članku 4. stavka 2. Odluke, odnosno, smatraju se eksternalizacijom.
Područje:	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Usluge društva s kojim kreditna institucija ima ugovoreno pružanje SWIFT usluga
Broj pitanja:	2021-46/1
Datum objave odgovora:	9. travnja 2021.
Pitanje:	Odnosi li se na društvo s kojim kreditna institucija ima ugovoreno pružanje SWIFT usluga članak 4. stavak 2. točka 5. Odluke, odnosno smatra li se pružanje takve usluge eksternalizacijom?

Odgovor:	Članak 4. stavak 2. točka 5. Odluke propisuje da se u smislu Odluke eksternalizacijom ne smatraju globalne financijske telekomunikacijske infrastrukture pod uvjetom da ih nadziru relevantna tijela (npr. SWIFT). Međutim, društvo s kojim kreditna institucija ima ugovoreno pružanje SWIFT usluga nije SWIFT te se na to društvo ne odnosi članak 4. stavak 2. točka 5. Odluke. Ugovorno povjeravanje obavljanja SWIFT usluga drugom pružatelju usluga u smislu odredbi Odluke smatra se eksternalizacijom.
Područje:	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Usluge procjene vrijednosti nekretnina
Broj pitanja:	292/2020
Datum objave odgovora:	9. travnja 2021.
Pitanje:	Mogu li se pod "usluge koje kreditne institucije inače ne obavljaju same" svrstati i poslovi procjene vrijednosti nekretnine?
Odgovor:	Procjena vrijednosti nekretnine u smislu odredbi Odluke smatra se eksternalizacijom. Pružatelj usluge procjene vrijednosti nekretnine može biti pravna ili fizička osoba unutar grupe kojoj kreditna institucija pripada ili bilo koja pravna ili fizička osoba izvan grupe, ako udovoljava propisanim uvjetima za obavljanje takvih poslova. Činjenica da poslove procjene vrijednosti nekretnina obavljaju radnici povezanog društva ili treća strana ne znači da te usluge ne može obavljati kreditna institucija, iako u prošlosti to nije sama obavljala. Člankom 208. Uredbe (EU) br. 575/2013 (CRR) propisuju se uvjeti za praćenje vrijednosti nekretnine i procjenu vrijednosti nekretnine, a jedan od uvjeta je da procjenu provodi procjenitelj koji posjeduje kvalifikacije, sposobnosti i iskustvo potrebno za utvrđivanje vrijednosti nekretnine i koji je neovisan o postupku donošenja odluke o izloženosti.
Područje:	Odluka o opskrbi banaka gotovim novcem
Tema:	Poslovi gotovinskih centara koje FINA gotovinski servisi d.o.o. obavlja u ime i za račun Hrvatske narodne banke
Broj pitanja:	934
Datum objave odgovora:	3. svibnja 2010.

Pitanje:	Da li se na poslove gotovinskih centara koje FINA gotovinski servisi d.o.o. obavlja u ime i za račun Hrvatske narodne banke, sukladno Odluci o opskrbi banaka gotovim novcem, primjenjuju odredbe Odluke o eksteralizaciji?
Odgovor:	Na poslove gotovinskih centara koje FINA gotovinski servisi d.o.o. obavlja u ime i za račun Hrvatske narodne banke, sukladno Odluci o opskrbi banaka gotovim novcem ("Narodne novine", br. 157/2009., 36/2010., 24/2016., 17/2017. i 119/2019.), ne primjenjuju se odredbe Odluke o eksteralizaciji ("Narodne novine", br.118/2020.). Na sve ostale usluge koje su predmet Odluke o eksteralizaciji (a nisu predmet Odluke o opskrbi banaka gotovim novcem), a koje bi društvo FINA gotovinski servisi d.o.o. temeljem ugovora eventualno pružalo kreditnim institucijama primjenjuju se odredbe Odluke o eksteralizaciji.
Područje:	Članak 5. stavak 1. točka 2. Odluke
Tema:	Eksteralizacija funkcije praćenja usklađenosti
Broj pitanja:	715
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Može li se obavljanje funkcije compliance suradnika odnosno suradnika za usklađenost povjeriti vanjskom subjektu preciznije odvjetničkom uredu, budući da je u Zakonu o kreditnim institucijama navedeno da kreditna institucija ne smije u cijelosti eksteralizirati kontrolne funkcije?
Odgovor:	Nije u potpunosti jasno što se misli pod "obavljanje funkcije compliance suradnika odnosno suradnika za usklađenost". Naime, iz pitanja nije razvidno namjeravaju li se eksteralizirati svi poslovi ili samo dio poslova funkcije praćenja usklađenosti. Sukladno članku 106. stavku 7. Zakona o kreditnim institucijama kreditna institucija ne smije u cijelosti eksteralizirati kontrolne funkcije definirane u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju tog Zakona. Potrebno je naglasiti da se pod pojmom "funkcije" u smislu odredbi o kontrolnim funkcijama iz Zakona o kreditnim institucijama i Odluke o sustavu upravljanja ("Narodne novine", br. 96/2018., 67/2019., 145/2020. i 145/2021.) podrazumijevaju poslovi, a ne organizacijske jedinice, uz izuzetak unutarnje revizije. Kreditne institucije mogu obavljanje dijela poslova kontrolnih funkcija povjeriti pružatelju usluga u skladu sa Zakonom, vodeći pritom računa o tome da se, sukladno članku 5. stavku 1. t. 2. Odluke o eksteralizaciji, eksteralizacija dijela poslova kontrolnih funkcija smatra ključnom ili važnom eksteralizacijom, osim ako kreditna institucija utvrdi da

	propusti u eksternalizaciji takvih poslova ne bi nepovoljno utjecali na djelotvornost kontrolnih funkcija. Prema tome, kreditna institucija može eksternalizirati samo dio poslova funkcije praćenja usklađenosti, a ne poslove funkcije u cijelosti. Isto tako, treba naglasiti da je kreditna institucija, sukladno članku 110. stavku 3. Zakona, dužna obavijestiti Hrvatsku narodnu banku i dostaviti propisanu dokumentaciju ako namjerava eksternalizirati ključnu ili važnu funkciju. Obavijest se mora, sukladno članku 18. stavku 1. Odluke o eksternalizaciji dostaviti u primjerenom roku, a najkasnije 30 dana prije sklapanja ugovora s pružateljem usluga te sukladno članku 18. stavku 2. Odluke, sadržavati obrazloženje koje obuhvaća opis ključne ili važne funkcije koja se namjerava eksternalizirati i razlog donošenja odluke o eksternalizaciji. Nadalje, samoj obavijesti se prilažu informacije iz članka 17. stavaka 1. i 2. Odluke koje će po ugovaranju eksternalizacije sadržavati registar eksternalizacija.
Područje:	Članak 4. Odluke
Tema:	Usluge vezane za kartično poslovanje
Broj pitanja:	706
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Smatra li se korištenje usluga koje pruža društvo za procesiranje kartičnih transakcija eksternalizacijom?
Odgovor:	Općenito, usluge procesiranja kartičnih transakcija obuhvaćene su definicijom eksternalizacije (kreditna institucija bi to obavljala sama). Obzirom da iz upita nije vidljivo o kojim je konkretnim uslugama riječ, nije moguće dati precizniji odgovor.
Područje:	Članak 4. Odluke
Tema:	Usluge odvjetnika i usluge poreznog savjetovanja
Broj pitanja:	619
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Smatraju li se usluge odvjetnika i usluge poreznog savjetovanja eksternalizacijom sukladno članku 4. stavku 1. Odluke o eksternalizaciji, odnosno da li iste mogu biti isključene iz primjene odredbi te Odluke u skladu s člankom 4. stavkom 2. Odluke? Navedene usluge odnose se na aktivnosti

	koje služe kao podrška obavljanju bankovnih aktivnosti, ali su istodobno i standardizirane usluge.
Odgovor:	U članku 4. stavku 2. Odluke naveden je popis usluga koje se u smislu Odluke ne smatraju eksternalizacijom. Članak 4. stavak 2.točka 7. Odluke propisuje da se pribavljanje pravnog mišljenja i zastupanje pred sudovima i pred upravnim tijelima u smislu Odluke ne smatra eksternalizacijom. Međutim, u smislu primjene odredbi Odluke izuzete su određene, a ne sve usluge koje odvjetnici mogu pružati kreditnoj instituciji. Tako se, primjerice, povjeravanje poslova naplate dospjelih i nepodmirenih tražbina odvjetnicima u smislu odredbi Odluke smatra eksternalizacijom. Obzirom da usluge poreznog savjetovanja nisu izuzete u članku 4. stavku 2. Odluke, smatraju se eksternalizacijom i na njih se na odgovarajući način primjenjuju odredbe Odluke. U svakom slučaju odvjetničke usluge ili usluge poreznog savjetovanja ne smatraju se automatski uslugama na koje se ne primjenjuje Odluka o eksternalizaciji. Kreditna institucija dužna je na odgovarajući način upravljati rizicima koji proizlaze iz povjeravanja obavljanja procesa, usluga ili aktivnosti pružatelju usluge, bez obzira na to je li to povjeravanje eksternalizacija ili nije.
Područje:	Članak 4. Odluke
Tema:	Usluge održavanja aplikacija
Broj pitanja:	537
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Smatra li se u slučaju stečenog prava korištenja aplikacija usluga održavanja aplikacija eksternalizacijom u smislu članka 4. stavka 1. Odluke o eksternalizaciji?
Odgovor:	Usluge održavanja aplikacija od strane pružatelja usluga se u smislu Odluke smatraju eksternalizacijom. Iznimke vezane uz održavanje aplikacije od strane pružatelja usluga su moguće ovisno o vrsti aplikacija te načinu održavanja i nadogradnja istih (primjerice, usluge održavanja lokalno instaliranih "off the shelf" aplikacija kao što su MS Office – Word, Excell ne bi bile predmet Odluke.).
	Članak 4. Odluke
Tema:	Usluge printanja i kuvertiranja
Broj pitanja:	536

Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Smatra li se ugovorno povjeravanje usluge printanja i kuvertiranja eksternalizacijom u smislu članka 4. stavka 1. Odluke o eksternalizaciji?
Odgovor:	Usluge printanja i kuvertiranja vezane za kreditno, depozitno te kartično poslovanje (primjerice, printanje i kuvertiranje izvadaka za klijente, opomena, pinova i slično) smatraju se eksternalizacijom. Stoga se na takve usluge primjenjuju odredbe Odluke o eksternalizaciji. Ukoliko se radi o uslugama kuvertiranja i printanja podataka ili informacija koje su vezane za usluge koje se ne smatraju eksternalizacijom u smislu članka 4. stavka 2. Odluke onda se na postupak eksternalizacije takvih usluga ne primjenjuje Odluka o eksternalizaciji.
Područje:	Članak 4. stavak 2. Odluke
Tema:	Usluge FINA-e
Broj pitanja:	530
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Mogu li se odredbe članka 4. stavka 2. Odluke o eksternalizaciji (prema kojem se Odluka ne primjenjuje na eksternalizaciju standardiziranih usluga kao što su usluge servisa za međubankovnu komunikaciju (SWIFT), usluge servisa za međubankovnu komunikaciju i trgovanje (Reuters, Bloomberg), usluge vezane uz upotrebu telekomunikacijske infrastrukture) tumačiti na način da se navedeno odnosi i na međubankovnu komunikaciju i trgovanje s drugim eksternaliziranim pružateljima standardnih usluga primjerice sa Financijskom agencijom?
Odgovor:	Navedeni primjeri vezani uz SWIFT, Reuters i Bloomberg su primjeri jedinstvenih usluga servisa za međubankovnu komunikaciju i trgovanje koji se ne koriste isključivo za međunarodnu međubankovnu komunikaciju i trgovanje. Članak 4. stavak 2. Odluke se ne odnosi na poslove platnog prometa koje Financijska agencija može obavljati (prema ugovoru) za kreditnu instituciju jer Financijska agencija nije jedini pružatelj usluga na hrvatskom tržištu koji može obavljati poslove platnog prometa. Naime, poslove platnog prometa za kreditne institucije mogu obavljati i drugi pružatelji usluga ovisno o tipu usluge. Obzirom da se ne zna na koje se konkretne usluge Financijske agencije misli, ne može se dati detaljniji odgovor.
Područje:	Članak 3. točka 6. Odluke

Tema:	Fizička osoba kao pružatelj usluga eksternalizacije
Broj pitanja:	529
Datum objave odgovora:	2. srpnja 2010.
Pitanje:	Temeljem odredbi Zakona o radu i Zakona o obveznim odnosima pružatelj usluge ne bi mogla biti fizička osoba. Može li sukladno odredbama Odluke aktivnost kreditne institucije biti eksternalizirana fizičkoj osobi kao pružatelju usluge, pod kojom se u smislu ovog pitanja ne podrazumijevaju obrtnici?
Odgovor:	Člankom 3. točkom 6. Odluke propisano je da je pružatelj usluge pravna ili fizička osoba kojoj je kreditna institucija povjerila obavljanje funkcije ili dijela funkcije. Obzirom na izričaj iz navedene odredbe razvidno je da pružatelji usluga mogu biti fizičke osobe koje su ovlaštene na obavljanje djelatnosti koje su predmet eksternalizacije. Fizičkim osobama u smislu ove odredbe smatraju se trgovci pojedinci, obrtnici i osobe koje se bave slobodnim zanimanjima. Uvažavajući činjenicu da bi pružatelji usluga eksternalizacije mogle biti i osobe koje posluju izvan područja Republike Hrvatske nastoji se izbjeći korištenje termina "obrtnik i fizičke osobe koje se bave slobodnim zanimanjima" zbog različitih rješenja u zakonodavstvima drugih država. Naglasak je stoga stavljen na osobe koje su ovlaštene na obavljanje djelatnosti. Svaka kreditna institucija dužna je postupati sukladno Zakonu o radu i svim zakonskim propisima koji se na nju primjenjuju. Stoga je obveza kreditne institucije da u slučaju povjeravanja poslova eksternalizacije fizičkoj osobi koja je ovlaštena na obavljanje djelatnosti pažljivo postupi pri zaključenju ugovora vodeći računa o svim važećim zakonskim propisima.