

## UDHËZUES

# “PËR VAZHDIMËSINË OPERACIONALE NË NDËRHYRJE TË JASHTËZAKONSHME”<sup>1</sup>

Banka e Shqipërisë  
2023

---

<sup>1</sup> Për pyetje dhe komente në lidhje me këtë udhëzues, kontaktoni në adresën [resolution@bankofalbania.org](mailto:resolution@bankofalbania.org)

PËRMBAJTJA

1. Qëllimi dhe objektivat.....	3
2. Fusha e zbatimit dhe fazat.....	4
3. Udhëzuesi operacional .....	4
3.1.Hyrje .....	4
3.2. Identifikimi i shërbimit dhe shpërndarja e tyre.....	5
3.2.1 Identifikimi i shërbimit.....	5
3.2.2. Shpërndarja e ndërlidhjeve për vazhdimësinë operationale.....	7
3.3. Vlerësimi i rrezikut të vazhdimësisë operationale .....	8
3.4. Veprimet zbutëse dhe masat për përgatitore .....	10
3.4.1. Dokumentacioni i përshtatshëm.....	10
3.4.2. Dispozita kontraktuale .....	11
3.4.3. Veprime të tjera zbutëse .....	12
4.Masat për të siguruar personelin e duhur në pozicionet kritike .....	13
4.1 Identifikimi dhe shpërndarja e pozicioneve kritike .....	13
4.2 Planifikimi i mbajtjes së personelit.....	14
4.3 Planifikimi i vazhdimësisë.....	16
4.4 Miratimet Rregullatore .....	16
4.5 Mbështetje organizative për të mbajtur stafin .....	17
5.Sistemet e përshtatshme të menaxhimit të informacionit (SMI).....	17
5.1. Katalogu i shërbimit .....	18
5.2. Dokumentimi i kontratave të shërbimeve kritike .....	19
5.3. Rregjistri i aktiveve operationale dhe baza e të dhënave përkatëse të personelit/pozicioneve .....	19
Aneks 1: Lista e fushave minimale që duhet përfshirë në regjistrin e kontratave .....	22
Aneks 2: Rregjistri i aktiveve kritike operationale dhe baza e të dhënave të personelit kritik .....	23

## 1. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT

Në përputhje me Aneksin 2 të Rregullores nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme”, e ndryshuar (në vijim, Rregullore nr.31/2018), vazhdimësia operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme i referohet aftësisë së bankës për të zbatuar në mënyrë efektive, nga pikëpamja operationale, strategjinë e ndërhyrjes dhe çdo ristrukturim të nevojshëm të aktivitetit të saj, që pason këtë ndërhyrje.

Për këtë qëllim banka harton proceduara operationale, si më poshtë:

- a) identifikon të gjitha shërbimet e lidhura kritike, aktivet dhe personelin operational sipas rolit përkatës, dhe i shpërndan ato sipas subjekteve, ofruesve dhe përfituesve, veprimtarive kryesore dhe funksioneve kritike, (identifikimi dhe shpërndarja e ndërlidhjeve për vazhdimësinë operationale)<sup>2</sup>;
- b) siguron që marrëveshjet kontraktuale të lidhura me ofruesit (brenda grupit ose nga palë të treta), dokumentohen në mënyrë të qartë dhe gjithëpërfshirëse, përditësohen dhe shpërndahen sipas shërbimeve kritike;
- c) vlerëson rrezikun e vazhdimësisë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme, të tillë si ndërprerja e shërbimeve, humbja e aksesit në aktivet operative dhe mungesa e personelit kritik<sup>3</sup>;
- d) zbut rreziqet e identifikuar për vazhdimësinë operationale, duke vendosur klauzola mbrojtëse ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme (p.sh. kontratat e shërbimeve të jenë të pa ndikuara nga ndërhyrja e jashtëzakonshme);
- e) sigurohet të ketë procese të qarta të vlerësimit të kostos dhe çmimeve për shërbimet e kritike, të cilat janë të parashikueshme, transparente dhe të përcaktuara në bazë të arsyeshme tregu (*arm's length*);
- f) siguron qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve;
- g) ka kapacitete të sistemit të menaxhimit të informacionit (SMI), të cilat mundësojnë akses në informacion të përditësuar, të nevojshëm për të identifikuar rreziqet e mundshme të vazhdimësisë operationale për ndërhyrjen e jashtëzakonshme dhe për të realizuar veçueshmërinë dhe ristrukturimin e bankës (p.sh. baza e të dhënave e kontratave që rregullojnë ofrimin e shërbimeve të rëndësishme)<sup>4</sup>;
- h) siguron marrëveshje qeverisëse të përshtatshme për qëllime të vazhdimësisë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme (planifikimin dhe zbatimin)<sup>5</sup>.

---

<sup>2</sup> Parimi D.1 në Aneksin 2 të Rregullores nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme”, e ndryshuar.

<sup>3</sup> Parimi D.2 në Aneksin 2 të Rregullores nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme”, e ndryshuar.

<sup>4</sup> Objektivi E në Aneksin 2 të Rregullores nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme”, e ndryshuar.

<sup>5</sup> Objektivi A në Aneksin 2 të Rregullores nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme”, e ndryshuar.

Ky udhëzues ofrohet për të ndihmuar bankat në arritjen aftësisë për ndërhyrje të jashtëzakonshme në përputhje me "Objektivat " e përcaktuara në Rregulloren nr.31/2018, me synimin për të arritur gatishmërinë/aftësinë e bankës për një ndërhyrje e jashtëzakonshme të mundshme.

## 2. FUSHA E ZBATIMIT DHE FAZAT

Në përputhje me objektivin e Rregullores nr. 31/2018, ky udhëzues operacional ka në fokus bankat, për të cilat Autoriteti i Ndërhyrjes së Jashtëzakonshme (ANJ) ka hartuar si strategji të preferuar ndërhyrjen e jashtëzakonshme. Udhëzuesi operacional është i natyrës së përgjithshme, dhe zbatimi i tij për çdo bankë mund të përshtatet me specifikat individuale të saj. Gjithashtu, udhëzuesi nuk është shterues dhe mund të jetë subjekt i komunikimeve të mëtejshme të ANJ-së dhe bankës në lidhje me kërkesat për aftësinë e bankës për ndërhyrje të jashtëzakonshme. Në këtë kontekst, ANJ mund të kërkojë, gjithashtu, informacion dhe analizë për tema specifike përveç këtij udhëzuesi, kur është e rëndësishme për planifikimin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe me qëllim të përmirësimit të aftësisë së bankës për ndërhyrje të jashtëzakonshme, gjatë ciklit përkatës të hartimit të planeve.

## 3. UDHËZUESI OPERACIONAL

### 3.1. HYRJE

1. Vazhdimësia operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme i referohet aftësisë së bankës për të zbatuar në mënyrë efektive strategjinë e ndërhyrjes së jashtëzakonshme nga pikëpamja operationale dhe për rrjedhojë, për të stabilizuar dhe ristrukturuar bankën. Për këtë qëllim, banka merr masat e duhura për të siguruar ofrimin e vazhdueshëm të shërbimeve të nevojshme për:
  - a) ruajtjen e funksioneve kritike për ekonominë dhe tregjet financiare ('shërbime kritike')
  - b) mbështetjen e veprimtarive kryesore të bankës që janë të rëndësishme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin e aktivitetit që e pason atë ('shërbime thelbësore').

Së bashku, këto shërbime quhen "shërbime të lidhura".

2. Banka organizon ofrimin e shërbimeve për kryerjen e aktiviteteve të saj, në disa mënyra, të cilat në praktikë mund të kombinohen:
  - a) ajo mund të kontraktojë ofrimin e shërbimeve me palë të treta;
  - b) ajo mund ta ndajë ofrimin e shërbimeve me një subjekt tjetër brenda grupit të saj (ofrimi i shërbimeve nga një subjekt tjetër ligjor i grupit);
  - c) ajo mund të operojë me një njësi biznesi brenda vetë bankës që ofron shërbime për një ose më shumë njësi të tjera biznesi të saj.
3. Cilido qoftë modeli i ofrimit të shërbimeve të miratuara nga banka, ky model duhet të sigurojë vazhdimësinë e shërbimeve të lidhura kritike gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe të lehtësojë ndarjen dhe ristrukturimin e aktivitetit që pason atë.
4. Marrëveshjet e përshtatshme të vazhdimësisë operationale mund të ndryshojnë në varësi të modelit të ofrimit të shërbimit të përdorur nga banka. Për më tepër, strategjia e preferuar

dhe ajo alternative si dhe faktorë të tjerë, siç është kuadri ligjor i zbatueshëm për kontratat e shërbimeve të lidhura kritike, gjithashtu, mund të luajnë rol dhe të ndikojnë në përparësitë për zbatimin e marrëveshjeve të përshkuara në seksionet e mëposhtme.

### 3.2. IDENTIFIKIMI DHE SHPËRNDARJA E SHËRBIMEVE

**Rregullore nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së Jashtëzakonshme”, e ndryshuar Aneksi 2, Parimi D.1-Identifikimi dhe shpërndarja e ndërlidhjeve për vazhdimësinë operacionale**

*Banka identifikon të gjitha shërbimet e lidhura kritike, aktivet dhe personelin operacional, të domosdoshëm për vazhdimësinë e funksioneve kritike dhe veprimtarive kryesore dhe për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimit që e pason atë, dhe i shpërndan ato sipas subjekteve juridike, funksioneve kritike, veprimtarive kryesore dhe marrëveshjeve kontraktuale.*

5. Identifikimi dhe shpërndarja e ndërlidhjeve të shërbimeve të lidhura kritike është themelore në planin e bankës për të siguruar vazhdimësinë e shërbimeve në ndërhyrjen e jashtëzakonshme si dhe për të lehtësuar veçueshmërinë e tyre dhe ristrukturimin që pason atë. Identifikimi dhe shpërndarja e këtyre shërbimeve i mundëson bankës të kryejë një vlerësim të rreziqeve për vazhdimësinë operacionale në ndërhyrje të jashtëzakonshme, i cili do të jetë baza për identifikimin dhe zbatimin e veprimeve të duhura zbutëse për adresimin e tyre, duke përfshirë masat përgatitore.
6. Në këtë drejtim, banka:
  - a) identifikon shërbimet e lidhura kritike (të ofruara brenda grupit ose nga palët e treta), aktivet (në pronësi, licenca/të marra me qira) dhe personelin operacional;
  - b) shpërndan shërbimet e lidhura kritike sipas (i) funksioneve kritike; (ii) veprimtarive kryesore të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin pasues; (iii) subjekteve juridikë (që ofrojnë dhe marrin shërbimet), dhe (iv) aktiveve operative dhe personelit kritik e vendndodhjes së tyre (brenda grupit dhe fizikisht);
  - c) shpërndan shërbimet e lidhura kritike sipas kontratave/marrëveshjeve që ka lidhur për to;
  - d) mbledh informacionin e mësipërm në një katalog të marrëdhënieve të shërbimeve të lidhura për të gjithë grupin (katalog i shërbimeve, shih seksionin 5.1 më poshtë).

#### 3.2.1 IDENTIFIKIMI I SHËRBIMEVE

7. Për të identifikuar shërbimet e lidhura kritike, banka:
  - a) zhvillon taksonominë e shërbimeve me nivele, p.sh., duke kategorizuar shërbimet dhe nëngrupet e këtyre shërbimeve në nivele hierarkike<sup>6</sup>;

<sup>6</sup> Për shembull, një taksonomi shërbimi që klasifikon shërbimet në tre nivele hierarkike, ku në nivelin më të lartë është grupi i shërbimeve (N1: Shërbimet financiare) brenda të cilit shërbimet përfaqësohen në nivelin e dytë (N2:

- b) kryen vlerësimin e kritikalishtetit të varësisë së funksioneve kritike nga shërbimet (përfshirë ato të ofruara nga palët e treta);
  - c) vlerëson varësinë e veprimtarive kryesore të nevojshme (vazhdimësia e të cilave konsiderohet e nevojshme për zbatimin me efektivitet të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që pason atë) nga shërbimet, sipas të njëjtave kritere.
8. Taksonomia e shërbimeve ofron bazën për një paraqitje funksionale gjithëpërfshirëse të strukturës operationale të bankës, d.m.th. si është strukturuar banka për të ofruar shërbimet e lidhura kritike në mënyrë që të kryejë veprimtaritë kryesore dhe funksionet kritike. Kjo, gjithashtu, shërben si bazë për shpërndarjen e ndërlidhjeve për vazhdimësinë operationale. Taksonomia e shërbimeve duhet të jetë mjaft e detajuar, për të mundësuar identifikimin e shërbimeve të lidhura në mënyrë të veçantë. Kjo do të thotë se banka duhet të balancojë thjeshtësinë (d.m.th. të shmangë shtresëzimin e panevojshëm të shërbimeve) me nevojën për të ofruar siguri dhe transparencë paraprakisht në lidhje me shërbime që janë realisht dhe vërtet të nevojshme për vazhdimësinë e funksioneve kritike dhe veprimtarive kryesore të bankës.
9. Si pikë referimi në lidhje me taksonominë e shërbimeve, banka mund të përdorë listën e shërbimeve të raportuara në formularët aktualë të raportimit si dhe në udhëzuesin “Mbi identifikimin e funksioneve me rëndësi kritike dhe veprimtarive kryesore nga sektori bankar”<sup>7</sup>. Megjithatë, taksonomia e shërbimeve për qëllime të vazhdimësisë operationale duhet të jetë më e detajuar, për të siguruar që shërbimet e lidhura identifikohen në mënyrë të saktë dhe specifike.
10. Vlerësimi i kritikalishtetit të varësisë të funksioneve kritike nga shërbimet kryhet sipas kritereve të mëposhtme<sup>8</sup>:
- a) *ndikimi material në funksionet kritike nëse shërbimi ndërpritet*: shërbimi konsiderohet kritik nëse ndërprerja ose mosfunksionimi i tij mund të paraqesë një pengesë serioze ose të ndërpresë plotësisht kryerjen e funksioneve kritike;
  - b) *zëvendësueshmëria e shërbimit*: shërbimi konsiderohet kritik për mbështetjen e një funksioni kritik nëse ndërprerja e tij do të kishte një ndikim material në funksionin kritik dhe nuk është i zëvendësueshëm. Nëse shërbimi mund të zëvendësohet në terma të krahasueshme (në madhësi, shtrirje, kosto dhe cilësi) brenda një periudhe të arsyeshme kohore, nuk konsiderohet si kritik.
11. Për sa i përket zëvendësueshmërisë së shërbimit, 'periudha e arsyeshme kohore' mund të ndryshojë nga një shërbim në tjetrin, si dhe ndërmjet vetë funksioneve kritike. Në terma të përgjithshëm, 'periudha e arsyeshme kohore' duhet kuptuar si një periudhe kohe pas një ndërprerje të shërbimit, brenda të cilës shërbimi duhet të zëvendësohet në mënyrë të besueshme (p.sh. duke e zhvendosur atë te një ofrues alternativ ose duke u vetësiguruar

---

thesari, analiza financiare, taksa, marrëdhëniet me investitorët, etj.) dhe nën-shërbimet në nivelin tre (N3 - brenda thesarit: menaxhimi i likuiditetit, menaxhimi i aktiveve dhe detyrimeve, menaxhimi i kolateralit, etj.).

<sup>7</sup> Publikuar në faqen zyrtare të Bankës së Shqipërisë

<sup>8</sup> Sipas “Udhëzuesit për identifikimin e funksioneve kritike dhe veprimtarive kryesore në sistemin bankar 2018”: një shërbim konsiderohet kritik nëse ndërprerja e tij mund të paraqesë një pengesë serioze ose të ndërpresë tërësisht kryerjen e funksioneve kritike. Një shërbim nuk do të konsiderohet kritik atëherë kur ky mund të zëvendësohet lehtësisht nga një ofrues tjetër brenda në madhësi dhe me cilësi të krahasueshme, kosto të pranueshme dhe brenda një afati të arsyeshëm kohor.

nga banka) në mënyrë që të sigurohet vazhdimësia e funksioneve kritike gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme.

12. Vlerësimi i krahasueshmërisë së një shërbimi bëhet në kontekstin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme: një ofrues shërbimi zëvendësues apo shërbim zëvendësues mund të mos jetë zgjidhja optimale në veprimtari normale, por konsiderohet i arsyeshëm dhe i krahasueshëm në kontekstin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme.
13. Nëse një shërbim nuk konsiderohet kritik për arsye të zëvendësueshmërisë së tij, në varësi të shkallës së ndikimit material të ndërprerjes së tij në një ose më shumë funksione kritike, mund të kërkohet identifikimi paraprak i ofruesve zëvendësues të shërbimeve të ngjashme.
14. Në të njëjtën mënyrë si për shërbimet kritike, përcaktimi i bankës për shërbimet thelbësore varet nga vlerësimi i varësive të veprimtarive kryesore (të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin pasues) nga shërbimet thelbësore, në bazë të materialitetit të ndikimit të ndërprerjes së shërbimit dhe zëvendësueshmërisë së tij.
15. Përcaktimi se cilat veprimtari kryesore janë të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin pasues varet kryesisht nga strategjia e ndërhyrjes së jashtëzakonshme, karakteristikat e veprimtarive kryesore të bankës dhe lidhjet e tyre operationale (p.sh. sinergjitë dhe/ose mundësitë e shitjes së kryqëzuar përmes linjave të biznesit).
  - a) në rastin e një strategjie transferimi (shitjeje), identifikohen veprimtaritë kryesore ku duhet të ruhet vazhdimësia sipas perimetrit të përzgjedhur të transferimit në ndërhyrje së jashtëzakonshme (te palët e treta ose një bankë urë). Për këtë qëllim, informon analiza e veçueshmërisë, e cila tregon zgjedhjen e perimetrit të transferimit;
  - b) në strategjinë e rikapitalizimit nga brenda të bankës (*open bank bail-in*), objektivi i rivendosjes së qëndrueshmërisë së bankës në të ardhmen nënkupton nevojën për të siguruar vazhdimësinë e një grupi më të gjerë të veprimtarive kryesore sesa ato të përfshira tashmë në ofrimin e funksioneve kritike. Në këtë kontekst, duhet të sigurohet vazhdimësia e veprimtarive kryesore të cilat, nëse ndërpriten, mund të ndikojnë në vlerën e franshizës së bankës, në qëndrueshmërinë financiare, në humbje të konsiderueshme të klientëve dhe në dëmtim reputacional dhe/ose humbje financiare për bankën. Për këtë qëllim, është e përshtatshme që të gjitha veprimtaritë kryesore të vazhdojnë gjatë dhe pas ndërhyrjes së jashtëzakonshme për të arritur objektivin e vazhdimësisë dhe për të siguruar qëndrueshmëri afatgjatë. Prandaj, nëse përzgjidhet kjo strategji, pikënisja është marrja në konsideratë nga banka e të gjitha veprimtarive kryesore.
16. Banka, gjithashtu, vlerëson varësinë e aktiveve operative dhe personelit kritik në mënyrë që të përcaktojë nëse ato konsiderohen të rëndësishme apo jo. Për sa i përket shërbimeve kritike dhe thelbësore, vlerësimi bazohet në të njëjtat shtylla kryesore: (i) materialitetin e ndikimit të humbjes së aksesit në aktivet dhe personelin kritik dhe (ii) zëvendësueshmërinë e tyre.

---

### 3.2.2. SHPËRNDARJA E NDËRLIDHJEVE PËR VAZHDIMËSINË OPERACIONALE

17. Banka identifikon në nivelin e duhur dhe shpërndan në mënyrë gjithëpërfshirëse:

- a) shërbimet (e brendshme) të lidhura kritike: (i) me ofruesit e jashtëm të shërbimeve (palë të treta), me (ii) aktivet operative dhe (iii) personelin përkatës të cilët mbështesin ofrimin e tyre;
- b) shërbimet e lidhura kritike: sipas (i) funksioneve kritike, (ii) veprimtarive kryesore dhe (iii) subjekteve juridikë (që ofrojnë dhe marrin shërbimet);
- c) shërbimet e lidhura kritike: me aktivet operative sipas kontratave/marrëveshjeve që ka lidhur për to.

18. Kjo shpërndarje lejon bankën, gjithashtu, të identifikojë shërbimet e ofruara nga subjekte të ndryshme (p.sh. një ofrues i shërbimit brenda grupit që nën-kontraktin një palë të tretë).

### 3.3. VLERËSIMI I RREZIKUT TË VAZHDIMËSISË OPERACIONALE

**Rregullore nr.31/2018 Mbi Planet e Ndërhyrjes së Jashtëzakonshme”, e ndryshuar, Aneksi 2 Parimi D.2- Vlerësimi i rrezikut të vazhdimësisë operationale**

*Banka vlerëson në mënyrë gjithëpërfshirëse rrezikun për vazhdimësinë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme, të tillë si ndërprerja e shërbimeve të rëndësishme, humbja e aksesit në aktivet operative dhe mungesa e personelit kritik. Banka pritët të kryejë një analizë gjithëpërfshirëse të rrezikut se si vazhdimësia operationale do të mbështesë zbatimin e strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe riskstrukturimin që e pason.*

19. Objekti i vlerësimit të rreziqeve për vazhdimësinë operationale nga banka mbulon të gjitha shërbimet e lidhura kritike, aktivet operative kritike dhe personelin kritik. Për këtë vlerësim banka duhet të përdorë shpërndarjen e ndërlidhjeve sipas seksionit 3.2.

20. Analiza e rrezikut duhet të marrë në konsideratë elemente të tillë si:

- a) ndërprerjen e shërbimeve të lidhura kritike nga palët e treta apo subjekte të tjera të grupit;
- b) humbjen e aksesit në aktivet operative kritike;
- c) mundësinë e mungesës së personelit kritik në ndërhyrje të jashtëzakonshme, duke përfshirë rastet kur personeli kritik është i punësuar nga një subjekt i grupit që mund të shkojë në likuidim të detyruar ose që mund të shitet në ndërhyrje të jashtëzakonshme.

21. Informacioni i rëndësishëm në lidhje me aktivet operative përfshin të dhëna nëse:

- a) ato janë në zotërim, me licencë apo me qira nga subjekti që i përdor ato për të ofruar shërbimin e lidhur kritik;
- b) janë të licencuara, ku është regjistruar licenca;
- c) janë marrë me qira, ku ndodhet prona;
- d) janë në pronësi, ku ndodhen ato brenda grupit dhe gjeografikisht.

22. Informacioni përkatës në lidhje me personelin operativ duhet të përfshijë:

- a) cilit subjekt të grupit i përket personeli kritik;
- b) ku ndodhet personeli kritik brenda grupit dhe gjeografikisht.

23. Informacioni i mësipërm për aktivet operative dhe personelin kritik merret nga databaza e të dhënave të aktiveve operative dhe ajo e personelit kritik (shih seksionin 5.3 më poshtë).



24. Banka përdor një kuadër gjithëpërfshirës për identifikimin e rreziqeve, me qëllim identifikimin e të gjitha llojeve të rreziqeve për vazhdimësinë operationale ndaj të cilave është e ekspozuar.

25. Për këtë qëllim, në kryerjen e vlerësimit të rrezikut, banka:

- a) identifikon një listë gjithëpërfshirëse të faktorëve të rrezikut<sup>9</sup>. Disa faktorë të zakonshëm të rrezikut përfshijnë: shitjen e një subjekti të grupit ose ndarjen aktivitetit pas ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që e pason atë, përfundimin e njëanshëm të kontratave të rëndësishme, etj.. Përkufizimi i faktorëve të rrezikut merr në konsideratë elemente të tillë si: modeli i ofrimit të shërbimit në grup, kuadri ligjor dhe juridiksioni përkatës i kontratave/marrëveshjeve, shërbimet e lidhura kritike të ofruara nga subjektet e tjera të grupit, në bashkëpronësi të bankës apo të kontrolluara prej saj, vendndodhja e aktiveve operative dhe personelit, statusi juridik i aktiveve operative (në zotërim ose me qira, të licencuara);
- b) vlerëson secilën kategori ose nën-kategori të varësisë përkatëse<sup>10</sup> të identifikuar kundrejt listës së faktorëve të rrezikut, për të përcaktuar se cilat kombinime të llojit të varësisë dhe faktorëve të rrezikut zbatohen për secilin nga funksionet kritike dhe veprimtaritë kryesore të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që e pason.

26. Për të lehtësuar këtë vlerësim, për çdo funksion kritik dhe veprimtari kryesore të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që pason (strategjia e preferuar ose alternative), banka organizon varësitë e tyre të rëndësishme në nën-kategori. Për shembull, banka mund të grupojë varësitë përkatëse në:

- a) shërbime të ofruara nga ofrues brenda grupit;
- b) shërbime të ofruara nga palë të treta;
- c) aktive të teknologjisë së informacionit;
- d) aktive të tjera operative;
- e) personeli.

27. Kategoritë e varësisë nuk synojnë të paraqesin një rrezikshmëri më të lartë ose më të ulët, por ndihmojnë bankën të përcaktojë më mirë faktorët e rrezikut, në mënyrë që të zbatojë veprimet e duhura për zbutjen e tyre. Në tabelën e mëposhtme paraqitet një shembull ilustrues. Banka mund të aplikojë struktura të ndryshme të përshtatura sipas specifikave të saj, nëse është më e përshtatshme për arritjen e qëllimit të përgjithshëm të këtij ushtrimi.

Tabela 1. Shembull ilustrues për kategorizimin e faktorëve të rrezikut

Faktorët e rrezikut				
Kategoritë e varësisë	Ndarje e një pjese të aktivitetit	Përfundimi i shërbimit të ofruar nga grupi	Përfundimi i shërbimit të ofruar nga palët e treta	p.sh.

<sup>9</sup> Faktorët e rrezikut janë, ato ngjarje të mundshme që mund të çojnë në materializimin e rreziqeve të vazhdimësisë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme (p.sh. përfundimi i njëanshëm i shërbimeve kritike nga ofruesi kur banka vihet në ndërhyrje të jashtëzakonshme).

<sup>10</sup> Varësia e funksioneve kritike dhe linjave kryesore të biznesit nga shërbimet thelbësore, aktivet dhe stafi/rolet kritike.

Shërbimi i ofruar nga palët e treta	✓	x	✓	...
Aksesi në sistemet IT	✓	✓	✓	...
Aksesi në aktivet e tjera operationale	x	✓	✓	...
p.sh.	...	...	...	...

### 3.4. VEPRIMET ZBUTËSE DHE MASAT PËRGATITORE

#### Rregullore nr.31/2018 “Mbi Planet e Ndërhyrjes së Jashtëzakonshme”, e ndryshuar Aneksi 2 Parimi D.3 - Veprimet për zbutjen e rreziqeve për vazhdimësinë operationale dhe përmirësimin e aftësisë për ndërhyrje të jashtëzakonshme

*Banka zbaton veprimet e duhura për zbutjen e rreziqeve të identifikuarra për vazhdimësinë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme dhe merr masa për përmirësimin e aftësisë për ndërhyrje të jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që e pason.*

28. Ky seksion trajton marrëveshjet kontraktuale në lidhje me shërbimet kritike dhe aktivet operative.

#### 3.4.1. DOKUMENTACIONI I PËRSHTATSHËM

29. Banka duhet të zotërojë dokumentacionin e përshtatshëm për të gjitha shërbimet e lidhura kritike, në mënyrë që t'i mundësojë ANJ-së të ndërmarrë veprimet e duhura për ndërhyrjen e jashtëzakonshme, duke siguruar, gjithashtu, vazhdimësinë operationale.

30. Për këtë qëllim, shërbimet e lidhura kritike përfshijnë: (i) shërbimet e ofruara nga njësitë/divizionet brenda të njëjtit subjekt të grupit (brenda subjektit), (ii) shërbimet e ofruara nga një subjekt tjetër juridik i grupit, dhe (iii) shërbimet e ofruara nga palët e treta.

31. Në rastin e shërbimeve të ofruara brenda të njëjtit subjekt, bankat duhet të kenë të dokumentuar informacionin që lehtëson identifikimin e shpejtë të shërbimeve dhe hartimin e shpejtë të marrëveshjeve transitore, në rast se kërkohet në ndërhyrje të jashtëzakonshme.

32. Në këtë drejtim, informacioni minimal i nevojshëm përfshin:

- njësitë që ofrojnë dhe marrin shërbime<sup>11</sup>;
- një përshkrim të detajuar të natyrës së shërbimit;
- koston e parashikuar që lidhet me ofrimin e shërbimeve, ku këto shërbime mbështesin divizionet/veprimtaritë kryesore të një banke, të cilat në ndërhyrje të jashtëzakonshme, planifikohen të transferohen te palët e treta ose tek një bankë urë ose të shiten, nëse shitja identifikohet si një opion ristrukturimi
- aty ku është e përshtatshme, objektivat e performancës/nivelet e shërbimit.

<sup>11</sup> Ky informacion duhet të nxirret nga katalogu i shërbimeve

33. Në rastin e shërbimeve të ofruara nga një subjekt tjetër i grupit ose nga një palë e tretë, informacioni minimal përfshin:
- një përshkrim të detajuar të natyrës së shërbimit;
  - parametra të qartë (objektiva sasiorë/cilësorë të performancës)
  - detajet e ofruesit(ve) dhe përfituesit(ve) të shërbimit (dhe palët kontraktuese nëse janë të ndryshme), duke përfshirë çdo dispozitë të mëtejshme për subjektet e tjera ose nënkontraktimin me ofrues palë të treta, si dhe personat kritikë të kontaktit, për qëllime të njoftimeve kontraktuale;
  - strukturën e çmimit;
  - licencat shoqëruese( kur është e rëndësishme);
  - detyrimet thelbësore sipas kontratës (pagesa/lëvrimi).
34. Në këtë drejtim, banka duhet të ketë politika dhe procedura të drejtimit që bëjnë të mundur që të gjitha kontratat e rëndësishme të përmbajnë informacionin minimal të nevojshëm për të siguruar dokumentacionin e përshtatshëm për vazhdimësinë operationale në ndërhyrje të jashtëzakonshme (shih seksionin 4.5, Rregullimet e Qeverisjes, më poshtë).

---

#### 3.4.2. DISPOZITA KONTRAKTUALE

35. Klauzola mbrojtëse ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme është një nga kriteret që duhet të ketë një kontratë shërbimi e rëndësishme në mënyrë që të konsiderohet e mbrojtur ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme. Kjo do të thotë që për sa kohë që banka ka kryer pagesat përkatëse për këto kontrata, klauzola garanton:
- mos-ndërprerjen, pezullimin ose modifikimin e ofrimit të shërbimit për shkak të ndërhyrjes së jashtëzakonshme/ristrukturimit të bankës;
  - tranferueshmërinë e ofrimit të shërbimeve të marrësi i ri ose tek ANJ-ja për shkak të ndërhyrjes së jashtëzakonshme/ristrukturimit të bankës;
  - mbështetjen në transferim apo ndërprerje për shkak të ndërhyrjes së jashtëzakonshme/ristrukturimit të bankës, ku ofruesi aktual i shërbimit siguron kalimin e shërbimit tek një përfitues i ri ose tek një ofrues i ri. Kur kërkohet, në rastin e ndërprerjes apo përfundimit të kontratës gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme, ofruesi siguron vazhdimësinë e ofrimit të shërbimit me të njëjtat kushte, për një periudhë të arsyeshme kohore, p.sh. 24 muaj; dhe
  - ofrimin e vazhdueshëm të shërbimit për një njësi ekonomike të shitur të grupit: shërbimet mund të vazhdojnë të ofrohen nga ofruesi aktual brenda grupit për subjektet e shitura nga grupi si pjesë e ndërhyrjes së jashtëzakonshme /ristrukturimit. Ofrimi i shërbimit duhet të vazhdojë për një periudhë të arsyeshme pas shitjes së njësisë ekonomike të grupit, p.sh. 24 muaj.
36. Klauzola mbrojtëse ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme duhet të jetë karakteristike për të gjitha kontratat brenda grupit ose me palët e treta që mbështesin shërbimet e lidhura kritike. Banka analizon kontratat përkatëse për të identifikuar nëse ato e kanë klauzolën mbrojtëse. Në këtë kontekst, do të dallohen kontratat për të cilat zbatohet ligji shqiptar, legjislacioni i BE-së dhe kontratat, për të cilat zbatohet ligji i vendeve të treta (jashtë BE-së).
37. Kontratat që mbështesin shërbimet kritike duhet të parashikojnë në mënyrë të qartë klauzolën mbrojtëse ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe të pranojnë se kontrata mund

t'i nënshtrohet ushtrimit të kompetencave të ANJ-së për të pezulluar ose kufizuar të drejtat ose detyrimet sipas Ligjit nr.133/2016. Banka mund të shënojë në kontratë se kompetencat për të parandaluar përfundimin, pezullimin dhe modifikimin i nënshtrohen kushtit të vazhimit të pagesës sipas marrëveshjes kontraktuale.

### 3.4.3. VEPRIME TË TJERA ZBUTËSE

38. Aty ku kontratat duhet të ndryshohen për të siguruar mbrojtjen ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme<sup>12</sup>, dhe banka nuk mund ta ndryshojë, ajo duhet të angazhohet në veprime të tjera zbutëse. Banka duhet të tregojë se është përpjekur të hartojë kontrata shërbimi me klauzola mbrojtëse ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme, dhe të argumentojë se përse kontratat nuk mund të ndryshohen.
39. Për kontratat me ofruesit e palëve të treta të pandryshuara, për të siguruar mbrojtjen ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme, banka duhet të dokumentojë se i ka informuar ofruesit përkatës për kompetencat e ANJ-së (p.sh. duke iu referuar nenit 54 të ligjit nr.133/2016). Banka mund të shënojë në kontrata se ANJ ka kompetenca për mosndërprerjen, pezullimin dhe modifikimin e kontratës, me kusht që detyrimet kontraktuale të vazhdojnë të përmbushen siç është rënë dakord (p.sh. pagesat përkatëse).
40. Për këto kontrata me ofrues palë të treta, banka duhet të përpiqet të zbatojë masa alternative për të zbutur rrezikun e ndërprerjes së shërbimeve të lidhura kritike. Për shembull, (aty ku është e mundur) banka mund t'i transferojë shërbimet nga palët e treta tek një ofrues alternativ, i cili do të pranonte kushtet e klauzolës kontraktuale ose, në mënyrë alternative, t'i transferojë ato përsëri, tek një subjekt juridik i grupit.
41. Në praktikë, pavarësisht nga kushtet e marrëveshjes apo ANJ-së, çështje kryesore për një palë të tretë si ofrues shërbimi është nëse përfituesi i shërbimit, i cili është në një krizë financiare, do të vazhdojë ta paguajë ofruesin e shërbimit.
42. Prandaj, nëse nuk mund të vendosen masa alternative, dhe në varësi të rëndësisë<sup>13</sup> të shërbimeve të rregulluara nga këto kontrata, banka duhet të ruajë burime të mjaftueshme likuiditeti për të para-financuar kostot e kontratës së shërbimit për një periudhë të arsyeshme kohore (minimumi 6 muaj) nga zbatimi i një mase sipas Ligjit nr.133/2016. Në këtë drejtim, meqenëse qëllimi është mbrojtja e ofrimit të këtyre shërbimeve gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme, këto burime likuide duhet të jenë të disponueshme për këtë qëllim pavarësisht nga shpallja e paftësisë paguese të bankës ose zbatimi i ndërhyrjes së jashtëzakonshme në ndonjë subjekt të grupit. Kjo nënkupton që:
- 6 muaj nga data e zbatimit të masave për parandalimin ose menaxhimin e krizës, përfituesi i kontratës duhet të ofrojë shërbimet kritike gjatë kësaj kohe;
  - burimet e likuiditetit priten të jenë të ndara ligjërisht "*ring-fenced*" nga aktivet e tjera të grupit, dhe kjo nënkupton mbajtjen e aktiveve likuide ose vendosjen e depozitave në një llogari të veçantë me palë të treta (të ndara fizikisht);

<sup>12</sup> Mund të mos jetë gjithmonë e mundur që banka të ndryshojë kontratat përkatëse të shërbimit me të gjithë ofruesit e shërbimeve kritike.

<sup>13</sup> Për sa i përket materialitetit për vazhdimësinë e funksionit(ve) kritike apo linja(ve) kryesore të biznesit të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjinë e ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe çdo ristrukturim pasues.

- c) për këtë qëllim, banka përdor aktive që mund të konvertohen lehtësisht në likuiditet me një humbje të vogël të vlerës ose pa humbje, brenda një periudhe shumë të shkurtër kohore.

43. Nëse banka para-financon kostot kontraktuale, ajo i kërkon ofruesit të angazhohet zyrtarisht për të vazhduar ofrimin e shërbimit për periudhën e mbuluar nga shuma e para-financimit, me kusht që këtë pagesë ta marrë paraprakisht.

#### 4.MASAT PËR TË SIGURUAR PERSONELIN E DUHUR NË POZICIONET KRITIKE

44. Banka siguron personel të vazhdueshëm në pozicionet kritike. Masat e mëposhtme janë të zbatueshme për pozicionet kritike<sup>14</sup> dhe personelin e duhur<sup>15</sup>, siç përcaktohet në Objektivin D-Vazhdimësia Operacionale dhe siç identifikohet në përputhje me kriteret e mëposhtme.

45. Përsa i përket masave të tjera për zbutjen e rrezikut, banka duhet të ketë në fuqi marrëveshje qeverisjeje për të siguruar zbatimin me shpejtësi dhe në mënyrë të përshtatshme të masave për mbajtjen në detyrë të personelit kritik në ndërhyrje të jashtëzakonshme. Për këtë qëllim, në fazën e planifikimit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme, banka zhvillon politika dhe procedura të mbajtjes në punë dhe vazhdimësisë së personelit, si dhe siguron që:

- a) ato të miratohen nga drejtimi i lartë;
- b) drejtimi të mbikëqyrë zbatimin e tyre në ndërhyrje të jashtëzakonshme;
- c) palët kritike të interesuara të informohen.

#### 4.1 IDENTIFIKIMI DHE SHPËRNDARJA E POZICIONEVE KRITIKE

46. Banka, gjatë aktivitetit normal identifikon pozicionet e kritike<sup>16</sup>, në mënyrë të ngjashme me identifikimin e shërbimeve të lidhura kritike (shih seksionin 3.2.1), duke patur parasysh ndikimin material në mos kryerjen e rolit, si dhe nëse stafi nuk mund të zëvendësohet me staf me kompetencë të krahasueshme brenda një afati të arsyeshëm kohor. Zëvendësimi mund të përfshijë p.sh. zëvendësimin nga një anëtar ekzistues i stafit, një punonjës të ri ose një kontraktor.

---

<sup>14</sup> Pozicionet (p.sh. Shefi i funksionit X) boshllëku i të cilëve në ndërhyrje të jashtëzakonshme mund të paraqesë një pengesë për vazhdimësinë e funksioneve kritike dhe linjave kryesore të aktivitetit, të nevojshme për zbatimin efektiv të strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe çdo ristrukturim pasues.

<sup>15</sup> Punonjësit (p.sh. znj. XYZ) i çdo subjekti juridik të grupit që mbulon pozicionin përkatës.

<sup>16</sup> Në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

Kur banka përcakton se një individ në një pozicion të rëndësishëm nuk mund të zëvendësohet në mënyrë efektive, merr në konsideratë faktorët e mëposhtëm jo shterues:

- a) nivelin e përvojës profesionale ose certifikimit të kërkuar për kryerjen e detyrës, dhe nëse kjo mund të jetë realisht jashtë rolit aktual;
- b) njohuri specifike teknike, njohja e klientit ose e tregut nga mbajtësit e pozicionit aktual, konsiderohet me vlerë të rëndësishme përpara, gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe gjatë ristrukturimit pasues;
- c) nëse konsiderohen zëvendësuesit e brendshëm, ndikimi në zëvendësimin e mundshëm të rolit aktual të punonjësit si dhe ndikimi që mund të rezultojë nga mosdisponimi i personelit të tillë, në procesimin e vonesave, gabime në njohjen e tregut ose klientë të papërshtatshëm për të mbështetur operacionet;
- d) nëse ka pengesa për lëvizjen e brendshme të anëtarëve aktualë të stafit;
- e) nëse tregu ka mungesë të kandidatëve të kualifikuar dhe me përvojë;
- f) nëse procesi i zëvendësimit për kandidatët e jashtëm ose të brendshëm do të zgjaste shumë.

47. Vlerësimi nëse pozicionet janë të rëndësishme duhet të bëhet rast pas rasti dhe në përputhje me metodologji, qasje dhe kritere të dokumentuara që banka i demonstroi për ANJ. Kjo mund të përfshijë, gjithashtu, të dhëna nga njësia e burimeve njerëzore dhe njësitë e biznesit. Banka, gjithashtu duhet të tregojë nëse ushtrimi i masave të rimëkëmbjes mund të ndikojë në personelin kritik në ndërhyrje të jashtëzakonshme.

48. Identifikimi i personelit kritik nga banka duhet të përfshijë të paktën drejtuesit e lartë/administratorët<sup>17</sup>.

#### Ndërveprime të mundshme

Banka mund të shfrytëzojë punën e kryer për *planet e vazhdimësisë së biznesit* ("BCP") të hartuara për qëllimet e mbikëqyrjes. Këto plane mund të përdoren si bazë për identifikimin e personelit të rëndësishëm. Pozicionet kyçe të identifikuar në këto plane mund të konsiderohen, gjithashtu, të rëndësishme për vazhdimësinë operacionale në ndërhyrje të jashtëzakonshme. Megjithatë, kriteret specifike që paraqiten më lart duhet të jenë pjesë e analizës dhe duhet të plotësohen. Lidhja duhet të bëhet ndërmjet roleve kritike dhe shërbimeve kritike dhe thelbësore.

49. Pasi të identifikohen të gjitha pozicionet e rëndësishme, banka i shpërndan ato sipas shërbimeve të rëndësishme të identifikuar në seksionin 3.2.2. Shpërndarja e ndërlidhjes përsa i përket pozicioneve të rëndësishme është pjesë e katalogut të shërbimeve (Identifikimi dhe shpërndarja duhet të rishikohet sipas nevojës, në mënyrë që të sigurohet informacion i përditësuar nga baza e të dhënave të personelit kritik (shih seksionin 5.3).

## 4.2 PLANIFIKIMI I MBAJTJES SË PERSONELIT

50. Banka merr masa paraprake të arsyeshme për të siguruar disponibilitetin e personelit, duke mbajtur në detyrë ose zëvendësuar personelin e rëndësishëm. Gjithashtu, banka duhet të jetë e përgatitur të zbatojë me shpejtësi planin e saj të paracaktuar të mbajtjes së personelit

<sup>17</sup> Administrator janë anëtarët e organeve të administrimit të bankës, sipas nenit 4, pika 1 e ligjit nr.133/2016

në situatë ndërhyrjeje të jashtëzakonshme dhe të ketë kapacitetet e nevojshme për të vënë në zbatim marrëveshjet për të mbajtur, zëvendësuar ose transferuar personelin kritik.

51. Për ta bërë këtë, banka merr në konsideratë mënyrën se si do të mbajë stafin në pozicionet që identifikohen si të rëndësishme për vazhdimësinë operacionale, në varësi të faktorëve të tillë si, natyra e pozicionit, kufizimet e legjislacionit në fuqi, etj.. Planifikimi i mbajtjes së personelit gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme synon të stimulojë stafin kritik për të qëndruar pavarësisht stresit dhe ndërhyrjes së jashtëzakonshme. Kjo përfshin shqyrtimin e rrethanave të veçanta të këtyre skenarëve si dhe trajtimin e shqetësimeve të punonjësve. Aty ku shërbimet ofrohen brenda grupit, marrëveshjet duhet të marrin në konsideratë mbajtjen e personelit të rëndësishëm për linjat e biznesit që mund të shkojnë në likuidim të detyruar ose që mund të shiten në ndërhyrje të jashtëzakonshme. Aty ku personeli i rëndësishëm mbulon njëkohësisht disa shërbime për njësi të ndryshme brenda grupit (ndodhet në pozicione të dyfishta pune), marrëveshjet duhet të adresojnë rreziqet që funksioni i tyre mund të mos kryhet në rast se do ketë mungesë në staf për shkak të ndërhyrjes së jashtëzakonshme (për shkak të shitjes së njësisë së grupit, ristrukturimit ose likuidimit). Kjo mund të përfshijë marrëveshje që lejojnë subjektet të aksesojnë funksionet të ofruara nga anëtarë të stafit në mënyrë të përkohshme.
52. Planifikimi i mbajtjes së personelit në përgjithësi ka kosto të lartë për shkak të lëvizjeve të personelit (rekrutimi, trajnimi, mbikëqyrja). Nëse një bankë ka një plan të tillë të përgjithshëm të mbajtjes së personelit, ai gjithashtu, duhet të mbulojë në mënyrë të qartë ndërhyrjen e jashtëzakonshme dhe ristrukturimin pasues (referencat e përgjithshme për ndryshime organizative, për shembull, nuk janë të mjaftueshme). Nëse banka ka një plan ekzistues për mbajtjen e personelit apo ka hartuar një të tillë posaçërisht për planifikimin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme, ai duhet të përfshijë:
- kuadrin ligjor të kodit të punës;
  - afatin kohor të marrëveshjeve të mbajtjes së personelit (p.sh. minimumi 12 muaj);
  - kostot e kompensimit dhe të mbajtjes;
  - qeverisjen dhe proceset për të zbatuar planin e mbajtjes në punë (hapat e zbatimit në rast të ndërhyrjes së jashtëzakonshme).
53. Plani i mbajtjes në punë duhet të përmbajë, gjithashtu:
- përshkrime të qarta të personelit, duke përfshirë referenca të kryqëzuara në bazën e të dhënave të stafit kritik (shih seksioni 5.3);
  - dallimin ndërmjet personelit të punësuar drejtpërdrejt nga banka dhe atyre që paguhet në baza kontraktuale për punë specifike p.sh. kontraktorët, konsulentët, staf të sipërmarrjeve të përbashkëta ose punonjësit e përkohshëm, për të cilët nuk do të zbatohet e njëjta strategji nxitjeje për të vazhduar punën;
  - veprimet specifike që ndërmerren në nivele të ndryshme stresi, të cilat duhet të jenë të përkufizuara dhe të përcaktuara qartë, duke mbuluar veçanërisht periudhën në prag dhe gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme;
  - përshkrim të qartë të faktorëve nxitës të aktivizimit dhe kushtet përkatëse (p.sh. koordinimi me planin e mbajtjes së një grupi më të gjerë, rishikimi i kërkuar përpara aktivizimit të planit);
  - detaje të plota të paketave të mbajtjes në punë të personelit, duke përfshirë stimujt financiarë (shih seksionin më poshtë për detaje të mëtejshme).



#### 4.3 PLANIFIKIMI I VAZHDIMËSISË

54. Këshilli Drejtues i bankës miraton dhe mban një politikë për vlerësimin e përshtatshmërisë së anëtarëve të tij, e cila përfshin, ndër të tjera, parimet për planifikimin e vazhdimësisë së anëtarëve dhe procesin për planifikimin e vazhdimësisë.
55. Planet ekzistuese të vazhdimësisë së personelit të hartuara në përputhje me kërkesat për qëllime mbikëqyrëse konsiderohen si pikënisje e mirë për zhvillimin e planeve të vazhdimësisë për anëtarët e këshillit drejtues, të cilat janë të vlefshme në ndërhyrjen e jashtëzakonshme. Planet e vazhdimësisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme duhet të jenë të zbatueshme në kontekstin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme, ku presioni i pritshëm mund të jetë më i lartë se në kohë normale biznesi.
56. Plane të tilla vazhdimësie duhet të përcaktojnë personel zëvendësues për rolet kritike, të cilët janë trajnuar për të mbajtur pozicione të tilla, nëse është e nevojshme. Plani i vazhdimësisë duhet të përfshijë stafin kritik në çdo nivel dhe të gjitha detajet e nevojshme për zbatimin e tij, si:
- a) identifikimin e pozicioneve potencialisht të lira në ndërhyrje të jashtëzakonshme, bazuar në vlerësimin e bankës për pozicionet e rëndësishme;
  - b) gjetjen e talenteve që janë aktualisht brenda bankës për të zëvendësuar ato pozicione ose kërkimin për kandidatë të jashtëm, nëse është e nevojshme;
  - c) krijimin e treguesve të fortë të matjes së performancës dhe procesin për vlerësimin e stafit sipas tyre;
  - d) identifikimin dhe zhvillimin e pasuesve të mundshëm brenda bankës;
  - e) vlerësimin e nevojave për trajnim dhe adresimin e tyre nëpërmjet zbatimit të programeve të trajnimit;
  - f) kryerjen e ushtrimeve të rregullta për vazhdimësinë në kushtet e emergjencës;
  - g) përgatitjen për procesin e dorëzimit – identifikimi i hapave përkatës dhe afatit kohor;
  - h) rishikimin periodik të planit të vazhdimësisë dhe përditësimin e tij etj..
57. Në planin e vazhdimësisë, banka mund të konsiderojë, gjithashtu, arritjen e marrëveshjeve me palë të treta (për shembull firmat konsulente) për të ndihmuar bankën të mbulojë pozicione kritike specifike.
58. Banka përgatitet t'i shpjegojë punonjësve përgjegjësitë individuale në rast të ndërhyrjes së jashtëzakonshme, nëse ato janë të ndryshme nga përgjegjësitë e zbatueshme gjatë veprimtarisë së bankës në kohë normale. Personelit kryesor, i identifikuar si i rëndësishëm (kritik/thelbësor) gjatë fazës së planifikimit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme, mund t'i caktohen përgjegjësi të ndryshme në ndërhyrje të jashtëzakonshme, ndërkohë që personeli i paidentifikuar si i rëndësishëm mund të konsiderohet si i rëndësishëm. Bankës mund t'i nevojitet gjithashtu të plotësojë vendet bosh në pozicionet dhe përgjegjësitë e nevojshme, duke përzgjedhur nga anëtarët e personelit jo të rëndësishëm që zotërojnë aftësi plotësuese.

#### 4.4 MIRATIMET RREGULLATORE

59. Kur merr masat në lidhje me personelin kritik në ndërhyrje të jashtëzakonshme banka duhet të konsiderojë kuadrin ligjor të kodit të punës dhe të kërkesave rregullatore përkatëse. Ndryshimet në statusin ligjor dhe kontraktual të punonjësve, të tilla si: përgjegjësitë, shpërblimi, orari i punës etj., duhet të jenë në përputhje me kuadrin ligjor



përkatës. Për shembull, për anëtarët e organeve drejtuese dhe mbikëqyrëse në bankë mund të jetë i nevojshëm miratimi nga Autoriteti Mbikëqyrës përpara emërimit të tyre.

60. Banka duhet të ketë marrëveshje për të siguruar respektimin e kuadrit ligjor, kërkesave kontraktuale dhe rregullatore aty ku është e aplikueshme. Gjatë fazës së planifikimit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme, dhe veçanërisht për planifikimin e vazhdimësisë, banka identifikon pozicionet kritike të personelit si dhe përcakton:
- miratimet rregullatore të nevojshme për çdo ndryshim të personelit, përgjegjësive dhe strukturave të shpërblimit në ndërhyrje të jashtëzakonshme;
  - kërkesat për regjistrime dhe modalitetet e tyre;
  - nevojat për t'u konsultuar me personelin që është subjekt i masës përkatëse (mund t'i nënshtrohet largimit) partnerët socialë (sindikatat) në përputhje me kuadrin kombëtar.
61. Aty ku kërkohet miratimi, regjistrimi ose konsultimi me partnerët socialë, banka harton plane kontigjence për të siguruar që aplikimet e plota të bëhen në kohën e duhur, edhe në situata të stresuara. Përgatitja përfshin identifikimin e masave të realizueshme për të siguruar gatishmërinë në situata urgjente ku miratimet nevojiten në mënyrë të shpejtë ose ku nevojiten miratime në juridiksionet e vendeve të treta.

#### 4.5 MBËSHTETJE ORGANIZATIVE PËR TË MBAJTUR STAFIN

62. Banka zbaton marrëveshje efektive dhe të përshtatshme të qeverisjes për të siguruar mbështetje shtesë për stafin kritik gjatë ndërhyrjes të jashtëzakonshme. Marrëveshje të tilla mund të përfshijnë politika dhe procese që përmbajnë:
- Udhëheqje të besueshme.** Drejtimi mund të vendosë pritshmëri të qarta në lidhje me objektivat dhe treguesit e performancës së punonjësve, në dritën e çdo ndryshimi të përgjegjësive të kërkuara në rast ndërhyrje të jashtëzakonshme
  - Komunikim të qartë.** Në përputhje me planin e komunikimit<sup>18</sup>, banka duhet të sigurojë praktika efektive të komunikimit organizativ që lejojnë personelin kryesor të ketë akses të mjaftueshëm në informacionin rreth ndryshimeve organizative.
  - Mundësinë për të mësuar dhe për t'u zhvilluar profesionalisht.** Në kohë normale, banka i siguron personelit përkatës informacione ose trajnim në lidhje me ndërhyrjen e jashtëzakonshme. Kjo përforcon mesazhin se banka i vlerëson punonjësit e saj dhe në të njëjtën kohë mundëson që të ndërmerren veprime më të shpejta në ndërhyrje të jashtëzakonshme, pasi personeli kyç do të jetë i informuar. Kjo, gjithashtu, i siguron stafit më shumë familjaritet dhe siguri në lidhje me procesin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme, gjë që do të zbuste humbjen e stafit në ndërhyrje të jashtëzakonshme.
  - Mbështetje nga drejtimi i lartë.** Në kohë normale aktiviteti, angazhimi dhe mbështetja shtesë, siç është monitorimi i ngarkesës së punës, mund të ndihmojë, gjithashtu, në mbajtjen e stafit kritik në ndërhyrje të jashtëzakonshme

#### 5.SISTEMET E PËRSHTATSHME TË MENAXHIMIT TË INFORMACIONIT (SMI)

**Rregullore Nr.31/2018, “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme” , e ndryshuar**

<sup>18</sup> Objektivi G, Aneksi 2 i Rregullores nr.31/2018, e ndryshuar.

**Aneksi 2, Parimi F1- Sistemi i Menaxhimit të Informacionit SMI/ bazat e të dhënave dhe raportimi vjetor.**

*Për këtë qëllim banka pritet të ketë një Sistem të Menaxhimit të Informacionit (SMI) /baza të dhënash, gjithëpërfshirëse, lehtësisht të kërkueshme dhe të përditësuar (me frekuencë të përshtatshme), që lejon akses të shpejtë në informacionin e nevojshëm për zbatimin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe ristrukturimin që e pason. Kjo përfshin veçanërisht:*

- a. katalogun e shërbimeve të raportuar në Objektivin E dhe*
- b. bazën e të dhënave të kontratave të shërbimeve kritike në një format që mundëson kërkimin e informacionit të detajuar mbi to.*

63. Përdorimi i SMI/bazave të të dhënave mund të kërkohet në rrethanat e mëposhtme:
- a) gjatë planifikimit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme për t'u siguruar që ato janë të përshtatshme për këtë qëllim;
  - b) gjatë ushtrimeve të simulimit (ushtrime që simulojnë një rast ndërhyrjeje të jashtëzakonshme dhe testojnë aksesin në informacionin e nevojshëm në një situatë emergjente);
  - c) përpara (përgatitja për ndërhyrje të jashtëzakonshme, p.sh. duke kryer një inspektim në vend), gjatë (për vendosjen e masave të përkohshme për të siguruar vazhdimësinë) dhe pas ndërhyrjes së jashtëzakonshme (faza e stabilizimit dhe ristrukturimit).
64. Banka duhet të ketë kapacitete të SMI për të prodhuar në kohë dhe në formë të përditësuar raporte me informacionin e nevojshëm për të identifikuar rreziqet e mundshme për vazhdimësinë e shërbimeve që rezultojnë nga zbatimi i ndërhyrjes së jashtëzakonshme, për të lehtësuar veçueshmërinë dhe për të zhvilluar planin e riorganizimit të biznesit.
65. Banka duhet të ketë procese të centralizuara dhe politika drejtimi për përditësimin dhe mirëmbajtjen në vazhdimësi të bazave të të dhënave.

**5.1. KATALOGU I SHËRBIMIT**

66. Katalogu i shërbimit është një instrument i SMI, në të cilin mblidhen nga banka të gjitha informacionet e detajuara lidhur me shërbimet dhe që mund të aksesohen në një mënyrë të besueshme edhe në situata stresi, për planifikimin dhe zbatimin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme, duke përfshirë veçueshmërinë apo dhe fazën e ristrukturimit që pason.
67. Për këtë qëllim, katalogu i shërbimeve duhet të ofrojë informacion të detajuar në lidhje me:
- a) taksonominë e shërbimeve të bankës siç përshkruhet në seksionin 3.2.1, duke përfshirë përshkrimin e natyrës së shërbimeve;
  - b) shërbimet e rëndësishme dhe jo të rëndësishme, si rezultat i analizës së (i) materialitetit të ndikimit të ndërprerjes së shërbimeve dhe (ii) zëvendësueshmërisë së tyre;
  - c) shpërndarjen e ndërlidhjeve të përshkruar në seksionin 3.2.2;
  - d) kostot që lidhen me ofrimin e shërbimeve;
  - e) lidhjen me marrëveshjet kontraktuale që rregullojnë shërbimet e lidhura kritike dhe burimet mbështetëse (p.sh. aktivet operative).

68. Katalogu i shërbimeve duhet të jetë i aksesueshëm (d.m.th. informacioni duhet të merret lehtësisht sipas kërkesave për qëllime të ndërhyrjes së jashtëzakonshme) dhe të prodhojë raporte të detajuara edhe në kushte të ndryshueshme <sup>19</sup>.
69. Meqenëse katalogu i shërbimeve zakonisht grumbullon të dhëna nga sisteme të ndryshme të sigurta, është e rëndësishme që ai të përditësohet në mënyrë të rregullt nga këto burime të dhënash.

## 5.2. BAZA E TË DHËNAVE TË KONTRATAVE TË SHËRBIMEVE KRITIKE

70. Banka mban një bazë të përditësuar të dhënash (regjistër) për të gjitha marrëveshjet kontraktuale që rregullojnë shërbimet e rëndësishme, me ofruesit e brendshëm dhe të jashtëm të shërbimeve.
71. Baza e të dhënave (regjistri) duhet të jetë njëkohësisht i kërkueshëm dhe shterues (d.m.th. duhet të përfshijë informacion për të gjitha kontratat që vlerësohen të rëndësishme për qëllimet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme).
72. Për planifikimin e ndërhyrjes së jashtëzakonshme dhe veçanërisht për qëllime të zbatimit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme duhet të sigurohet akses në kohë në të dhëna cilësore që lidhen me kontratat. Kjo bazë të dhënash (regjistri) përfshin minimalisht të gjitha fushat e të dhënave sipas Aneksit 1 të këtij udhëzuesi. Lista e fushave kryesore të të dhënave të Aneksit 1 nuk është shteruese dhe banka mund të përfshijë në regjistër fusha të dhënash shtesë (shih Shtojcën I).
73. Regjistri duhet të ketë formën e një baze të dhënash të centralizuar. Në rast se kjo nuk është e zbatueshme, burimet e të dhënave të rëndësishme duhet të lidhen për të lejuar shpërndarjen dhe raportimin e saktë të personalizuar të të dhënave, për të siguruar përmbushjen e objektivave dhe të qëllimeve lidhur me vazhdimësinë operacionale.
74. Pavarësisht nga instrumenti i përdorur për këtë qëllim, është e rëndësishme që regjistri të marrë përditësime të rregullta nga burimet e të dhënave përkatëse me frekuencë të mjaftueshme.

## 5.3. REGJISTRI I AKTIVEVE OPERATIVE DHE BAZA E TË DHËNAVE PËRKATËSE TË PERSONELIT/POZICIONEVE

75. Banka duhet të mbajë një bazë të dhënash/regjistër të aksesueshëm dhe të përditësuar të aktiveve operative kritike, si dhe si një bazë të dhënash të personelit kritik /pozicioneve të tyre (shih Aneksin 2, në lidhje me përmbushjen e fushave minimale).
76. Pavarësisht nga instrumenti i përdorur për këtë qëllim, është e rëndësishme që kjo bazë të dhënash të marrë përditësime nga burimet përkatëse të të dhënave me frekuencë të mjaftueshme, të jetë shteruese dhe të ketë kërkim funksional, për të siguruar përmbushjen e objektivave dhe qëllimeve lidhur me vazhdimësinë operacionale në ndërhyrje të jashtëzakonshme.

---

<sup>19</sup> P.sh. varësia e një funksioni kritik nga shërbimet kritike, si dhe nga aktivet operative dhe stafi/rolet që mbështesin ofrimin të këtyre shërbimeve, kostoja e lidhur me një funksion kritik ose linjë biznesi, etj.

**Rregullore Nr.31/2018 “Mbi planet e ndërhyrjes së jashtëzakonshme” , e ndryshuar  
Aneksi 2 Parimi A2- Drejtimi efektiv**

Proceset dhe marrëveshjet e qeverisjes të bankës sigurojnë që planifikimi i ndërhyrjes së jashtëzakonshme të jetë i integruar në kuadrin e përgjithshëm të drejtimit efektiv të bankës dhe mbështet përgatitjen dhe zbatimin e strategjisë së ndërhyrjes së jashtëzakonshme.

*(...) Banka duhet të sigurojë që ofruesit e shërbimeve të rëndësishme brenda grupit të kenë strukturën e tyre drejtuese dhe linja të qarta raportimi, të mos mbështeten në stafin me përvojë të punësuar nga subjekte të tjera të grupit, të kenë plane kontigjence për të siguruar vazhdimësinë e shërbimeve të rëndësishme në ndërhyrje të jashtëzakonshme dhe ofrimi i shërbimeve të rëndësishme brenda grupit të jetë i strukturuar për të shmangur trajtimin preferencial për paaftësinë paguese ose ndërhyrjen e jashtëzakonshme në ndonjë subjekt të grupit.*

77. Banka duhet të ketë procese dhe forma të organizimit dhe drejtimit efektiv për të siguruar që marrëveshjet operationale zbatohen në mënyrë të tillë që të përmbushin objektivat e vazhdimësisë operationale.

78. Banka siguron që ofruesit e shërbimeve kritike brenda grupit të:

- a) kenë mbikëqyrje të mjaftueshme qeverisëse dhe plane kontigjence;
- b) kenë organe drejtuese me përvojë të mjaftueshme dhe pavarësi operationale;
- c) mos varen nga stafi me përvojë që kryen detyra të rëndësishme për njësitë e tjera të grupit;
- d) vendosin përparësi për rolet që kanë të bëjnë me shërbimet e lidhura kritike, kur mbahen role të shumta;
- e) mos mbështeten shumë te personeli i punësuar nga subjektet e tjerë të grupit;
- f) sigurojnë që stafi përgjegjës për zbatimin e shërbimeve kritike të vazhdojë të paguhet në ndërhyrje të jashtëzakonshme.

79. Banka, gjithashtu, siguron që gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme:

- a) strukturat organizative dhe kontratat/marrëveshjet e shërbimit të mos kërkojnë një ofrues të shërbimit brenda grupit që t'i japë përparësi burimeve të tyre për të mbështetur funksionet kritike dhe veprimtaritë kryesore të kryera nga një subjekt i caktuar i grupit kundrejt të tjerëve;
- b) kontratat/marrëveshjet e shërbimit nuk përmbajnë klauzola, të cilat do të mundësonin një ofrues të shërbimeve kritike brenda grupit të mbështeste funksionet kritike dhe veprimtaritë kryesore të kryera nga një subjekt i grupit në disavantazh të një tjetri;
- c) në rast të përkeqësimit të rrethanave financiare të një subjekti tjetër të grupit që kryen funksione kritike dhe veprimtari kryesore, ofruesi i shërbimit përkatës brenda grupit të vazhdojë ta trajtojë atë subjekt në përputhje me marrëveshjen ekzistuese.

80. Banka duhet ketë procese dhe forma të organizimit dhe drejtimit efektiv për të siguruar:

- a) **gatishmërinë e tyre operative** gjatë përgatitjes për ndërhyrje të jashtëzakonshme. Kjo nënkupton në veçanti aftësinë për të siguruar, menjëherë:
  - i. informacionin e nevojshëm për të identifikuar rreziqet e mundshme për vazhdimësinë e shërbimit që rezultojnë nga vendosja e bankës në ndërhyrje të jashtëzakonshme;

- ii. informacionin mbi aspektet operative të nevojshme për të: (a) siguruar vazhdimësinë e shërbimit (p.sh. personeli kërkuar, burimet likuide të nevojshme, për t'u vënë në dispozicion, etj.), (b) lehtësuar veçueshmërinë dhe (c) zbatimin e planit të komunikimit me ofruesit e shërbimeve dhe grupet e interesit;
- b) **vazhdimësinë e funksioneve kritike dhe veprimtarive kryesore** siç është planifikuar, gjatë fundjavës së ndërhyrjes të jashtëzakonshme dhe gjatë zbatimit të skemës së ndërhyrjes së jashtëzakonshme, duke përfshirë komunikimet e duhura me ofruesit e shërbimeve dhe grupet e interesit, si dhe aksesin në burimet likuide të paracaktuara. Gjithashtu, banka duhet të sigurojë qasje të shpejtë në informacionin e nevojshëm për të zhvilluar planin e riorganizimit të biznesit të bankës.

## ANEKSI 1: LISTA E FUSHAVE NË REGJISTRIN E KONTRATAVE

**1. Fushat kryesore**

- a) Kodi identifikues
- b) Data e fillimit të kontratës
- c) Data e përfundimit të kontratës
- d) Data e ardhshme e rinovimit
- e) Palët në kontrata dhe detajet e kontaktit (emri, adresa e regjistruar, vendi i regjistrimit, LEI ose numri i regjistrimit të korporatës, kompania mëmë, ku është e aplikueshme)
- f) Nën-kontraktor (Po/Jo)
- g) Pjesë e grupit (nëse shërbimi ofrohet nga brenda ose jashtë grupit - Po/Jo)
- h) Pjesë e grupit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme (nëse shërbimi ofrohet nga brenda ose jashtë grupit të ndërhyrjes së jashtëzakonshme - Po/Jo)
- i) Departamenti i grupit përgjegjës për trajtimin e operacioneve kryesore të mbuluara nga kontrata (emri dhe kodi identifikues unik)
- j) Përshkrim i shkurtër i shërbimit
- k) Struktura e çmimeve është e parashikueshme, transparente dhe e vendosur në baza të arsyeshme (Po/Jo)
- l) Kosto (e vlerësuar) totale buxhetore vjetore për shërbimin
- m) Shkalla e kritikalishtit (e lartë, e mesme, për t'u vlerësuar)
- n) Funkzioni kritik për të cilin shërbimi është i rëndësishëm
- o) Veprimtaritë kryesore për të cilat shërbimi është i rëndësishëm
- p) Emri i ofruesit të shërbimit alternativ
- q) Juridiksioni/et e kontratës ose procesit të mosmarrëveshjes, duke përfshirë procedurat e miratuara të gjykimit, ndërmjetësimit, dhe arbitrazhit ose zgjidhjes së mosmarrëveshjeve të brendshme
- r) Ligji në fuqi
- s) Vendi(et) në të cilin ofrohen shërbimet (nëse janë të ndryshme nga vendi i regjistrimit të ofruesit)
- t) Kontrata e mbrojtur nga ndërhyrja e jashtëzakonshme (sipas klauzolave të mbrojtjes ndaj ndërhyrjes së jashtëzakonshme) (Po/Jo/Pjesërisht)
- u) Penalitetet për pezullimin, shkeljen e kontratës ose përfundimin, vonesën në pagesa
- v) Faktorët aktivizues për ndërprerje të parakohshme të kontratës
- w) Periudha e njoftimit të përfundimit të kontratës për ofruesin
- x) Kohëzgjatja e asistencës pas përfundimit (muaj)

**Shtojcë 1 për fushat shtesë**

- a) Marrëdhëniet ndërmjet kontratave (p.sh. referenca e kryqëzuar midis SLA-ve dhe kontratave kryesore)
- b) Kushtet e pagesës (p.sh. parapagesë/pas-pagesë)
- c) Ekzistenca e klauzolave të rinovimit automatik (Po/Jo)
- d) Objektivat sasiore të performancës për ofruesin
- e) Objektivat cilësorë të performancës
- f) Pala (ët) e lejuar të përfundojë
- g) Koha e parashikuar për zëvendësueshmërinë

ANEKS 2: RREGJSTRI I AKTIVEVE OPERATIVE KRITIKE DHE BAZA E TË DHËNAVE TË PERSONELIT KRITIK

1. Lista e informacionit minimal që duhet të përfshihet në regjistrin e aktiveve operative:

- a) Numri identifikues
- b) Lloji i aktivitetit
- c) Lloji i titullit që jep akses në aktiv (p.sh. pronësia, qiraja ose lloj tjetër i së drejtës)
- d) Pronësia e aktivitetit (duke bërë dallimin midis subjektit juridik të grupit ose palës së tretë) dhe palët në kontrata(t) që japin akses në aktiv
- e) Shërbimet kritike, funksionet kritike dhe veprimtaritë kryesore, ofrimi dhe performanca e të cilave mbështeten nga aktiviteti
- f) Subjektet e grupit që kërkojnë qasje në aktiv për të mundur performancën e shërbimit kritik
- g) Vendndodhja fizike e aktivitetit operativ kritik
- h) Marrëveshjet në fuqi për të siguruar akses të vazhdueshëm në aktiv gjatë ndërhyrjes së jashtëzakonshme.

2. Lista e informacionit minimal që duhet të përfshihet në bazën e të dhënave të stafit kritik

- a) Numri identifikues
- b) Funksioni/roli i stafit kritik
- c) Subjekti juridik i punëdhënësit zyrtar me kontratë
- d) Personi ose subjektet juridike, të cilave personeli u ofron shërbimin e tij
- e) Shërbimet kritike, funksionet kritike dhe veprimtaritë kryesore, ofrimi dhe performanca e të cilëve mbështeten nga stafi
- f) Identifikuesi i zëvendësimit/zëvendësuesit të mundshëm për pozicionin/rolin
- g) Referencat për planet e mbajtjes në punë/vazhdimësisë