

Gebrek aan regie en governance genadeloos afgestraft



Anja Dekhuijzen houdt zich als vooraanstaand advocaat bij Whitebridge bezig met IT- en outsourcing. Ze adviseert in die hoedanigheid cliënten over vraagstukken rondom outsourcing, IT-contracten, IT-disputen, telecommunicatie, e-commerce en privacy.

Eind vorig jaar maakte een nationale bancaire toezichthouder bekend dat zij een historisch hoge boete heeft uitgedeeld inzake een outsourcing. De Central Bank of Ireland heeft de Ierse Ulster bank een boete opgelegd van drieënhalve miljoen euro. Tevens moest de bank € 59.000.000 compensatie betalen aan haar klanten. Ulster Bank, onderdeel van de Royal Bank of Scotland Group (RBSG) had haar IT-omgeving intercompany geoutsourcet aan haar moederbedrijf, RBSG.

Deze outsourcing leidde tot grote problemen. Gedurende een periode van bijna een maand in 2012 betroffen de problemen voor de klanten van Ulster Bank: het laten verwerken van betalingen, onmogelijkheid geld op te nemen, te late verwerkingen van creditcardbetalingen, onjuiste rentevergoedingen, dubbele betalingen, de onmogelijkheid voor klanten om financiële verplichtingen na te komen, onmogelijkheid om te betalen, onmogelijkheid om online bankieren te gebruiken en onmogelijkheid om rekeninggegevens in te zien. Bovendien werden klanten van andere banken gedupeerd doordat betalingen van klanten van de Ulster Bank te laat binnen kwamen.

Deze litanie aan klachten was het directe gevolg van problemen met een software-upgrade, geleverd door een derde partij, die door RBSG enkele dagen voor het IT-incident was geïnstalleerd. De hoogte van de boete werd evenwel veroorzaakt

doordat de Centrale Bank Ulster Bank een reeks verwijten maakte, die veel verder gingen. Zo werd Ulster Bank zwaar aangerekend dat zij te weinig de regie en governance over de outsourcing had gevoerd. Het feit dat het om een intercompany outsourcing ging deed hier niet aan af. Zo verweet de Centrale Bank onder meer: *There were systemic weaknesses in the Firm (i.e. Ulster Bank, AED)'s governance arrangements in relation to IT systems and controls and the outsourcing of those systems and controls. Accordingly the Firm did not have a proper understanding of the IT infrastructure on which its business operated, and did not understand the risks associated with that infrastructure and the software used to process its customers' banking transactions. There was no appropriate business continuity/contingency plan in place to enable the Firm to recover in a timely manner from an incident like the IT incident in June 2012; ... The significant loss and inconvenience caused to customers of banking services as a result of the IT incident; ... The potential impact of the contraventions on the orderliness of financial markets and public confidence in those markets due to the Firm's inability to participate in clearing and settlement.*

De Centrale Bank erkent dat IT-outsourcing een kenmerk is van de moderne bankwereld, maar benadrukt dat outsourcing geen excuus is voor het niet nakomen van de relevante

regelgeving inzake financieel toezicht. Het regelgevende kader waar de Centrale Bank zich op baseert, is ingegeven door Europese richtlijnen. Voor Nederland is het neergelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Deze kwestie staat niet op zichzelf. Europese toezichthouders en wetgevers kijken met argusogen naar outsourcing door financiële instellingen. Aangescherpte regels zijn in Nederland in de Wft en het onderliggende Besluit prudentiële regels Wft (BPR) opgenomen. Deze schrijven concreet voor wat in een outsourcingcontract van een financiële instelling dient te zijn opgenomen. Voorbeelden zijn dat: (i) het dagelijks beleid bij de financiële instelling blijft en deze de vrijheid heeft de outsourcingdienstverlening aan te passen, (ii) de outsourcingcompany alle relevante (Wft-)licenties heeft en solvabel blijft, (iii) de kwaliteit van de interne audit en controle geen gevaar mag lopen door de outsourcing, en (iv) de outsourcing nimmer het toezicht door externe toezichthouders kan belemmeren.

Het zijn interessante ontwikkelingen, ingegeven door de behoefte om de continuïteit van de financiële markt te waarborgen.