

ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ/2006-07/167

ਹਵਾਲਾ: ਡੀਬੀਓਡੀ.ਬੀਪੀ.ਨੰ: 40/21.04.158/2006-07

3 ਨਵੰਬਰ, 2006

12 ਕਾਤ੍ਰਕ, 1928 (ਸ਼ਕ)

ਵੱਲ

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ
(ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ,

ਬੈਂਕਾਂ ਵਲੋਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਚ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ
ਆਚਾਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਸਬੰਧੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਬੈਂਕਾਂ ਵਲੋਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਨੂੰ ਦੇਖਦੇ ਹੋਏ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਇਕ ਰੂਪਰੇਖਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ 6 ਦਸੰਬਰ, 2005 ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸਵਰੂਪ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਉਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸਵਰੂਪ ਵਿਚ ਉਪਯੁਕਤ ਸੰਸੋਧਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

2. ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾਏ ਕਿ ਇਹ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਤੇ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਵਪਾਰਕ ਪੱਖਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਅਨੁਮਤੀਯੋਗ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੀ ਅਵੱਸ਼ਕਤਾ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ

ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਚ ਮੌਜੂਦ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਬੰਧੀ ਅੰਤਮ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਨੁਬੰਧ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

3. ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਰੀਅਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ, ਸਟਾਫ਼ ਦਾ ਖਾਣ-ਪਾਣ, ਹਾਊਸ ਕੀਪਿੰਗ ਅਤੇ ਸਵੱਛਤਾ ਅਤੇ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਇਮਾਰਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ਾਈ ਅਤੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਣ ਆਦਿ।

4. ਚਾਰਟਰਡ ਲੇਖਾਕਾਰ ਫ਼ਰਮਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਜ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਰੀਖਣ ਵਿਭਾਗ ਵਲੋਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਨੀਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੁੰਦੇ ਰਹਿਣਗੇ। ਬੈਂਕਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਅਨੁਬੰਧ ਦੇ ਪੈਰਾ-5.5.1 ਦੇ ਵੱਲ ਦਿਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਾਅਦਿਆਂ ਵਿਚ ਅਜਿਹੇ ਸਮੱਰਥਕ ਖੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਸ ਵਲੋਂ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਕੋਲ ਰਹਿਣ ਵਾਲੀ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਹੋਵੇ।

ਹਿਤੁ

(ਪ੍ਰਸ਼ਾਂਤ ਸਰਨ)

ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮਹਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕ

1. ਭੂਮਿਕਾ

1.1 ਪੂਰੇ ਵਿਸ਼ਵ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਘਟ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਾ-ਉਪਲੱਬਧ ਮਾਹਰ ਕੁਸ਼ਲ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਨੀਤੀਗਤ ਉਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 'ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ' ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੂੰ ਇਸ ਰੂਪ ਵਿਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕਿਸੀ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ (ਜੋ ਕਿਸੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਕ ਸਬੰਧਿਤ ਸੰਸਥਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਉਸ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸਮੂਹ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੀ ਸੰਸਥਾ ਹੋਵੇ) ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ, ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿਚ ਕਰਵਾਉਣਾ ਜਿਵੇਂਕਿ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਬੈਂਕ ਆਪ ਕਰਦੇ ਹਨ। 'ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ' ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸੀਮਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਇਕਰਾਰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪ੍ਰਚਲਣ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਇਹ ਵੇਖਣ ਵਿਚ ਆ ਰਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਵੀ ਬੈਂਕ ਵੱਖ ਵੱਖ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਪਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਹ ਕਹਿਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਸਨਮੁੱਖ ਅਨੇਕ ਖਤਰੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਨੁਛੇਦ 1.3 ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਬੱਧ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਲਿਆਇਆ ਜਾਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿਤ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਹੈ।

ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਹੈ ਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਗਤੀ-ਵਿਧੀ ਦੇ ਵਧਦੇ ਦੌਰ ਵਿਚ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਸਨਮੁੱਖ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਹੀਆਂ, ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਸੂਚਨਾ ਤੱਕ ਸਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਇਕ ਸੈਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਜਿਹੜੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ(ਉਧਾਰ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ), ਰਿਕਾਰਡ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਵਿਪਣਨ ਅਤੇ ਸੋਧ,

ਉਧਾਰ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ, ਡਾਟਾ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪਰਿਚਾਲਣ(ਬੈਂਕ ਦਫ਼ਤਰ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ।

1.2 ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਿਰੀਖਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਬਾਸੇਲ ਸਮਿਤੀ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀ ਆਯੋਗ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸੰਗਠਨ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਨਿਰੀਖਕਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੰਘ ਨਾਲ ਬਣੇ ਤਿੰਨ-ਪੱਖੀ ਸੰਯੁਕਤ ਮੰਚ ਨੇ ਫ਼ਰਵਰੀ, 2005 ਵਿਚ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ । ਸੰਯੁਕਤ ਮੰਚ ਨੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਾ ਇਕ ਸੈਟ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ । ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਹੁਣੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ । ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਨੇਕਾਂ ਦੇਸ਼ਾਂ ਨੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਹਨ । ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਅਮਰੀਕਾ, ਯੂ.ਕੇ., ਜਰਮਨੀ, ਹਾਂਗਕਾਂਗ, ਅਸਟਰੇਲੀਆ ਅਤੇ ਸਿੰਘਾਪੁਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ । ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਰਵੋਤਮ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਤੇ ਧਾਰਿਤ ਹਨ ।

1.3 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਨਾਲ ਅਨੇਕ ਖ਼ਤਰੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ । ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਖ਼ਤਰੇ ਹਨ :- ਕਾਰਜ ਨੀਤੀਗਤ ਖ਼ਤਰਾ, ਮਾਣ ਖ਼ਤਰਾ, ਅਨੁਪਾਲਣ ਖ਼ਤਰਾ, ਵਿਧਿਕ ਖ਼ਤਰਾ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਖ਼ਤਰਾ, ਪ੍ਰਸਥਾਨ ਨੀਤੀ ਖ਼ਤਰਾ, ਪ੍ਰਤਿਪੱਖੀ ਖ਼ਤਰਾ, ਦੇਸ਼ ਖ਼ਤਰਾ, ਠੇਕੇ ਸਬੰਧੀ ਖ਼ਤਰਾ, ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਖ਼ਤਰਾ, ਕੇਂਦਰੀਕਰਨ ਅਤੇ ਸਰਬਾਂਗੀ ਖ਼ਤਰਾ ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਭੁੱਲ ਕਰਨ, ਸੁਰੱਖਿਆ/ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਵਿਧਿਕ ਅਤੇ ਵਿਨਿਯਮਿਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦਾ ਅਨੁਪਾਲਣ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਮਾਣ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਦੀ ਪੂਰੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਲਈ ਸਰਬਾਂਗੀ ਖ਼ਤਰਾ ਵੀ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ । ਇਸ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਸਰਦਾਇਕ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ।

1.4 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਚ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਮੰਤਵ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ ਅਤੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਹੜੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਲੈਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਉਕਤ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾਲ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਖ਼ਤਰੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਅਸਦਾਈ

ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣ ਅਤੇ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨੀਤੀਆਂ ਅਪਣਾ ਸਕਣ। ਇਹ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਭਾਰਤ ਜਾਂ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਸਥਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਜਿਸ ਸਮੂਹ/ਮਹਾਂ ਸਮੂਹ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਹੋਵੇ, ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਉਸ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਮੂਹ ਨਾਲ ਗੈਰ-ਸਬੰਧਿਤ ਪੱਖ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1.5 ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮੂਲ ਸਿਧਾਂਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਵਿਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰਣ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰਤੀ ਦੀ ਉਸ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਵਿਚ ਕਮੀ ਨਹੀਂ ਆਏਗੀ ਅਤੇ ਨਾ ਤਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਸਰਦਾਇਕ ਨਿਰੀਖਣ ਵਿਚ ਕੋਈ ਅੜਚਨ ਆਵੇਗੀ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁਕਣੇ ਹੋਣਗੇ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਉਨੇ ਹੀ ਉਚ-ਪੱਧਰ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਦਾ ਹੈ, ਜਿੰਨੀ ਬੈਂਕ ਵਰਤਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਉਕਤ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੀ ਰਹਿੰਦੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾ ਹੁੰਦੀ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਯੰਤਰਣ, ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਆਚਰਣ ਜਾਂ ਮਾਣ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੋਵੇ।

1.6 (1) ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਚਾਹਵਾਨ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਬੇਸ਼ਕ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਸਥਿਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਸਥਿਤ ਹੋਵੇ।

(2) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ 21 ਨਵੰਬਰ, 2005 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਐਫ.ਐਸ.ਡੀ.-ਬੀ.ਸੀ. 49/24.01. 011/2005-06 ਵਿਚ ਦਰਜ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਸਬੰਧੀ ਵਿਸਤਾਰਪੂਰਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

2. ਅਜਿਹੀਆਂ ਗਤੀ ਵਿਧੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ :

ਜੋ ਬੈਂਕ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਂਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ, ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਾਰਜ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਜ, ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ 'ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ' ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦਾ ਅਨੁਪਾਲਣ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ, ਉਧਾਰ (ਪਰਚੂਨ ਉਧਾਰ ਸਮੇਤ) ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਿਵੇਂ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।

3. ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ

ਸਾਲਾਨਾ ਵਿੱਤੀ ਨਿਰੀਖਣ ਦੌਰਾਨ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸਬੰਧਿਤ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦਾ ਮੁਲਅੰਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਉਹ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਰੁਕਾਵਟ ਆਉਣ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਚਾਲਣ, ਮਾਣ ਜਾਂ ਲਾਭ ਪੱਧਰਤਾ ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗੀ :

- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦਾ ਬੈਂਕ ਲਈ ਮਹੱਤਤਾ ਦਾ ਪੱਧਰ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਜਿਵੇਂਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਮਦਨ, ਉਧਾਰ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਸਮਰੱਥਾ, ਨਿਧੀਗਤ ਪੂੰਜੀ ਅਤੇ ਖ਼ਤਰੇ ਦੇ ਸਵਰੂਪ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ।
- ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸੇਵਾ ਨਾ ਦੇ ਸਕੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦਾ ਮਾਣ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਡ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੰਤਵ, ਰਣਨੀਤੀ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਤੇ ਪੈਣ ਵਾਲਾ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ।
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੁਲ ਪ੍ਰਚਾਲਣ ਲਾਗਤ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੀ ਲਾਗਤ।

- ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਇਕ ਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਕਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੁਲ ਐਕਸਪੋਜ਼ਰ

4. ਬੈਂਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਵਿਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਨਿਰੀਖਣਯੋਗ ਲੋੜਾਂ

4.1 ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਨ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦਾ, ਉਸ ਦੇ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਉਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਖੇਤਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਘੱਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਕਿਉਂਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਖਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ/ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਪਣਨ ਏਜੰਟ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਸਹਿਤ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਕਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਕੋਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਲੱਬਧ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਉਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਤੀਵਿਧੀ ਸਬੰਧੀ ਅੰਤਮ ਕੰਟਰੋਲ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4.2 ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਉਚਿਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਦੇ/ਕੁੱਲ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨ, ਵਿਨਿਯਮਾਂਵਲੀ, ਮਾਰਗ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ, ਲਾਇਸੈਂਸਿੰਗ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ।

4.3 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਖਿਲਾਫ਼ ਗਾਹਕ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਸਮਾਧਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕ੍ਰਮ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਨ ਸਾਹਿਤ/ਪਰਚੇ ਵਿਚ ਇਸ ਉਪਬੰਧ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ/ਵੰਡ ਆਦਿ ਲਈ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਲਵੇਗਾ। ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਮੋਟੇ ਤੌਰ ਤੇ ਦੱਸੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4.4 ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਭਾਵੇਂ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਸਥਿਤ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚ, ਇਸ ਨਾਲ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ

ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰੀਖਣ ਕਾਰਜ ਅਤੇ ਮੰਤਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰਵੀ ਵਿਚ ਕੋਈ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4.5 ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰਨ ਦੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਢਿੱਲ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।

4.6 ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਕੋਈ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੀ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1956 ਦੀ ਧਾਰਾ 6 ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਰਥ ਅਨੁਸਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਜਾਂ ਕਾਬੂ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

5. ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨੀਤੀਆਂ

5.1 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਇਕ ਸਮੁੱਚੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀ ਬਣਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਕੀਤੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀਆਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਚੋਣ ਦੀ ਕਸੌਟੀ, ਅਨੁਛੇਦ-3 ਵਿਚ ਦਰਸਾਏ ਵਿਆਪਕ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਪੈਮਾਨੇ, ਖ਼ਤਰਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਸੌਂਪਣਾ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਪਰਿਚਾਲਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5.2 ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਉਚ-ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ

5.2.1 ਬੈਂਕ ਦਾ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਬੋਰਡ ਦੀ ਅਜਿਹੀ ਸਮਿਤੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਹਨ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਹੇਠ-ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਲਈ ਵੀ ਉਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗੀ -

- ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖੀ ਸਾਰੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ

- ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰਨਾ
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤੀ ਲਈ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਾਰਜ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ
- ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਵਰੂਪ ਦੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਸਬੰਧੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰਨਾ

5.2.2 ਉਚ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ

- ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਾਰੇ ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਸਵਰੂਪ, ਸੰਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਜਟਿਲਤਾ ਅਨੁਸਾਰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿਚ ਲਿਆਉਣਾ
- ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਕਾਰਗਰਤਾ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ
- ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਦੇਣਾ
- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਅਸਲ ਵਿਚ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਸਥਿਤੀਆਂ ਤੇ ਆਧਾਰਤ ਅਪਾਤਕਾਲੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰੇਖਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਭਰਨ ਵਾਲੇ ਨਵੇਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ

5.3 ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ

ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਖ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਹ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ :

- (ੳ) ਕਾਰਜ ਨੀਤੀਗਤ ਖ਼ਤਰੇ - ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਮੁੱਚੇ ਕਾਰਜ ਨੀਤੀਗਤ ਟੀਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਹੀਂ ਹੈ ।
- (ਅ) ਮਾਣ ਖ਼ਤਰਾ - ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਖ਼ਰਾਬ ਸੇਵਾ, ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਸ ਦਾ ਆਪਸੀ ਸੰਪਰਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਮੁੱਚੇ ਮਾਨਦੰਡਾਂ/ਪੱਧਰ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਾ ਹੋਵੇ ।
- (ੲ) ਅਨੁਪਾਲਣ ਖ਼ਤਰਾ - ਗੁਪਤਤਾ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਵਿਵੇਕਪੂਰਨ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਨੁਪਾਲਣ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ।
- (ਸ) ਪਰਿਚਾਲਣ ਖ਼ਤਰਾ - ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਣ, ਧੋਖਾਧੜੀ, ਗ਼ਲਤੀ, ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਉਪਾਵਾਂ ਲਈ ਨਾ-ਕਾਫ਼ੀ ਵਿਤੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖ਼ਤਰੇ ।

- (ਹ) ਵਿਧਿਕ ਖ਼ਤਰਾ - ਇਸ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਗ਼ਲਤੀ ਕਾਰਣ ਨਿਰੀਖਣਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਨਿਪਟਾਰਿਆਂ ਦੇ ਫਲਸਰੂਪ ਲਗਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ, ਸਜ਼ਾ ਜਾਂ ਸਜ਼ਾਤਮਕ ਨੁਕਸਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਪਰੰਤੂ ਇਹ ਕੇਵਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ।
- (ਕ) ਬਾਹਰਲੇ ਕਾਰਜ ਨੀਤੀ ਖ਼ਤਰਾ - ਇਹ ਖ਼ਤਰਾ ਇਕ ਹੀ ਫ਼ਰਮ ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਿਰਭਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਸਬੰਧਿਤ ਕੁਸ਼ਲ ਦੀ ਹਾਨੀ ਨਾਲ ਹੀ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਅੰਦਰੂਨੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਸਕਦਾ । ਇਹ ਖ਼ਤਰਾ ਉਦੋਂ ਵੀ ਉਤਪੰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਰਚੀਲਾ ਸਿੱਧ ਹੋਵੇ ।
- (ਖ) ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਦਲ ਖ਼ਤਰਾ - ਅਯੋਗ ਹਾਮੀਦਾਰੀ ਜਾਂ ਸਾਖ਼ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਕਾਰਣ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਖ਼ਤਰਾ ।
- (ਗ) ਦੇਸ਼ ਸਬੰਧੀ ਖ਼ਤਰਾ - ਰਾਜਨੀਤਿਕ, ਸਮਾਜਕ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੇ ਕਾਰਣ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਤਰਾ ।
- (ਘ) ਇਕਰਾਰਾਤਮਕ ਖ਼ਤਰਾ - ਇਹ ਇਸ ਤੱਕ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕਰਾਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ।
- (ਚ) ਕੇਂਦਰੀਕਰਣ ਅਤੇ ਸਰਬਾਂਗੀ ਖ਼ਤਰਾ - ਕਿਸੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਉਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਦੀ ਕਮੀ ਕਾਰਣ ਖ਼ਤਰਾ, ਖ਼ਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਉਦੋਂ ਸਮੁੱਚਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਤੰਤਰ ਇਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਿਰਭਰ ਹੋਵੇ ।

5.4 ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ

5.4.1 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਦਾਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਗੁਣਾਂਤਮਕ ਅਤੇ ਮਾਤਰਾਤਮਕ, ਵਿੱਤੀ, ਪਰਿਚਾਲਣ ਅਤੇ ਮਾਣ ਸਬੰਧੀ ਤੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਖੇਤਰ ਸਮੇਤ ਕੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦਾ ਪੱਧਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੈ। ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਅਣਉਚਿਤ ਕੇਂਦਰੀਕਰਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਿਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਉਥੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਦੇ ਸਮਰੱਥਨ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸਬੰਧੀ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦਾ ਫ਼ੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5.4.2 ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸਬੰਧੀ ਉਪਲੱਬਧ ਸਾਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਵਿਚ ਹੇਠ-ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰੰਤੂ ਇਹ ਇਥੇ ਤਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ :-

- ਇਕਰਾਰਨਾਮਕ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਗੀਤਵਿਧੀ ਦੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸਮਰੱਥਨ ਲਈ ਪਿਛਲਾ ਤਜਰਬਾ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ
- ਵਿਰੋਧੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿਚ ਵੀ ਵਾਅਦਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ
- ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਣ ਅਤੇ ਸਭਿਆਚਾਰ, ਅਨੁਪਾਲਣ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਮੁਕੱਦਮਾ
- ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕੰਟਰੋਲ, ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਰਿਪੋਰਟ, ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

- ਬਾਹਰੀ ਤੱਤ ਜਿਵੇਂ ਜਿਸ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਉਸ ਦਾ ਰਾਜਨੀਤਿਕ, ਆਰਥਿਕ, ਸਮਾਜਿਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜੋ ਸੇਵਾ ਕਾਰਜ ਪਰਿਚਾਲਣ ਤੇ ਅਸਰ ਪਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ
- ਅਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਸਬੰਧੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਧਿਆਨ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ

5.5 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਾਰ

5.5.1 ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਵਿਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਧਿਆਨਪੂਰਵਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਸਬੰਧੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਹਰੇਕ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਖ਼ਤਰਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਕਰਾਰ ਸਹੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਲਚੀਲਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਤੇ ਉਚਿਤ ਕੰਟਰੋਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖ ਸਕੇ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਵਿਨਿਯਾਮਕ ਰੁਕਾਵਟਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਦੇ ਨਾਲ ਦਖ਼ਲ ਦੇਣ ਦਾ ਉਸ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇ। ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਪਾਰਟੀਆਂ, ਦੇ ਵਿਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੰਬੰਧ ਦਾ ਸਵਰੂਪ ਵੀ ਦਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ - ਭਾਵ ਇਹ ਸੰਬੰਧ ਏਜੰਟ, ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦਾ ਹੈ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਕੁਝ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਉਪਬੰਧ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਹੋਣਗੇ -

- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਇਹ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਏ ਕਿ ਕਿਹੜੀਆਂ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਮਾਨਕ ਕੀ ਹੋਣਗੀ।
- ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਊਟਸੋਰਸ ਦੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਕੋਲ ਉਪਲੱਬਧ ਸਾਰੀਆਂ ਬਹੀਆਂ, ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਉਸ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਹੈ।

- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦਾ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੁਧਾਰਯੋਗ ਉਪਾਅ ਤੁਰੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ।
- ਸਮਾਪਤੀ ਸ਼ਰਤ ਅਤੇ ਸਮਾਪਤੀ ਉਪਬੰਧ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਘਟ ਤੋਂ ਘਟ ਮਿਆਦ, ਜੇਕਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ, ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ।
- ਅਜਿਹੇ ਕੰਟਰੋਲ ਜਿਸ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਭੰਗ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗੁਪਤ ਸੂਚਨਾ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋਵੇ ।
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਰਦਾਇਕ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ।
- ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਾਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਿਸੀ ਭਾਗ ਲਈ ਉਪ-ਠੇਕੇ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਪੂਰਵ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ/ਸਹਿਮਤੀ ਦਾ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।
- ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਉਸ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਸ ਵਲੋਂ ਕਾਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਟਾਂ ਵਲੋਂ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸਬੰਧੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਜਾਂ ਸਮੀਖਿਆ ਰਿਪੋਟਾਂ ਅਤੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਉਪਬੰਧ ਹੋਵੇ ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਅਜਿਹੇ ਖੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਸ ਵਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕੋਲ ਰਖੀ ਗਈ ਜਾਂ ਉਸ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ।

- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਅਜਿਹਾ ਖੰਡ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੀ ਇਕ ਜਾਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਲੋਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਬਹੀਆਂ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਜਿਥੇ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ/ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਭਾਰਤੀ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਉਕਤ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਵਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਜੋ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ ਜਾਂ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇ । ਨਾਲ ਹੀ, ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਅਜਿਹਾ ਖੰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਇਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਲੋਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਬਹੀਆਂ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨ ਦੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਇਹ ਵੀ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਖ਼ਤਮ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰਖੀ ਜਾਏਗੀ ।
- ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ/ਵਿਨਿਯਾਮਕ ਫ਼ਰਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

5.6 ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ

5.6.1 ਬੈਂਕ ਤੇ ਆਮ ਜਨਤਾ ਭਰੋਸਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਥਿਰਤਾ ਅਤੇ ਮਾਣ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਯੋਗਤਾ ਹੈ । ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਆਤਮ-ਰਖਿਆ ਵਿਚ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ

ਕੋਲ ਜੋ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਉਸ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ।

5.6.2 ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਅਮਲੇ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤਕ ਪਹੁੰਚ 'ਜਾਨਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ' ਆਧਾਰ ਤੇ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਭਾਵ ਪਹੁੰਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਤਕ ਸੀਮਤ ਰਹਿਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਥੇ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜ ਦੇ ਸਬੰਧ ਲਈ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

5.6.3 ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸੰਪਤੀ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਅਲਗ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪਹਿਚਾਣ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਜਿਥੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਧੇਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟ ਦਾ ਕਾਰਜ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਥੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦਾ ਆਪਸੀ ਮਿਲਾਣ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

5.6.4 ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਭਿਆਸ ਅਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਉਲੰਘਣਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5.6.5 ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਗਟ ਹੋਣ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਕਿਸੀ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਉਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ।

5.7 ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ/ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਪਣਨ ਏਜੰਟ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਡ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

5.7.1 ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ(ਆਈ.ਬੀ.ਏ.) ਵਲੋਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਆਚਰਣਾ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ/ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਪਣਨ ਏਜੰਟ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ

ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ/ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿਪਣਨ ਏਜੰਟ/ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕ ਬਣਾਉਣਾ, ਫੋਨ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੱਸਣ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਪੱਖਾਂ ਨੂੰ ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੁੱਚੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

5.7.2 ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਸਬੰਧੀ ਉਚਿਤ ਆਚਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ (5 ਮਈ, 2003 ਦੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਐਲਈਜੀ. ਨੰ: 104/09.07.007/2002-03) ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਅਨੁਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਸਬੰਧੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਪਣੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਦਾ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਪਣੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਘਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਨੂੰ ਮੁੜ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ ਦੀ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਣ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5.7.3 ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਕਿਸੀ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਮੌਖਿਕ ਡਾਂਟ-ਡਪਟ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਕਸ਼ਟ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਵਿਚੋਲੇ(ਰੈਫਰੀ) ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੋਸਤਾਂ ਨੂੰ ਜਨ ਸਾਧਾਰਣ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਪਮਾਨਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਵਿਚ ਦਖ਼ਲ ਦੇਣਾ, ਧਮਕੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਬੇਨਾਮੀ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਝੂਠੇ ਅਤੇ ਭਰਮਾਉਂਦੇ ਦੁਰ-ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

5.8 ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਅਤੇ ਆਪਾਤਕਾਲੀ ਬਹਾਲੀ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

5.8.1 ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਅਤੇ ਬਹਾਲੀ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਇਕ ਸੰਤੁਲਿਤ ਢਾਂਚਾ ਵਿਕਸਿਤ ਅਤੇ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਅਤੇ ਬਹਾਲੀ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪੜਤਾਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ

ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸੰਯੁਕਤ ਪੜਤਾਲ ਅਤੇ ਬਹਾਲੀ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨ ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ ।

5.8.2 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰ ਦੀ ਅਚਾਨਕ ਸਮਾਪਤੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਦਿਵਾਲੀਆ ਹੋਣ ਨਾਲ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਖ਼ਤਰੇ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਤੇ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰ ਦਾ ਕੰਟਰੋਲ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖ਼ਰਚ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਪਰਿਚਾਲਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਰੁਕਾਵਟ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਦੇ ਨਾਲ ਦਖ਼ਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਣ ।

5.8.3 ਇਕ ਸਮਰੱਥ ਆਪਾਤਕਾਲੀ ਯੋਜਨਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਵਜ਼ੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲੱਬਧਤਾ ਜਾਂ ਆਪਾਤ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਮੁੜ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਪਸ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਵਿਚ ਜੋ ਲਾਗਤ, ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਸੰਸਾਧਨ ਖ਼ਰਚ ਹੋਣਗੇ ਉਸ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

5.8.4 ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਨਾਲ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ । ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਖ਼ਰਾ ਰੱਖਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ । ਇਸ ਨਾਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਕੋਲੋਂ ਕੱਢਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਮਿਟਾਇਆ, ਨਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਣਉਪਯੋਗੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

5.9 ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਕੰਟਰੋਲ

5.9.1 ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਲਈ ਇਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੰਰਚਨਾ ਤਿਆਰ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਸ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਾਂ ਵਿਚ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਲੋਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਕੰਟਰੋਲ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

5.9.2 ਸਾਰੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਦਾ ਇਕ ਕੇਂਦਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਉਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੰਤਰ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਅਧਿਐਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਛਿਮਾਹੀ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਰਖੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5.9.3 ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਬਾਹਰੀ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਨਿਯਮਿਤ ਲੇਖਾ ਪੜਤਾਲ ਨਾਲ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਨਿਰੀਖਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਚ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਢਾਂਚੇ ਦੀ ਸਮੁੱਚਤਾ, ਆਪਣੇ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦਾ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਅਨੁਪਾਲਣ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਏ।

5.9.4 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਘਟ ਤੋਂ ਘਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਅਤੇ ਪਰਿਚਾਲਣ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਦੀ ਆਪਣੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਹੋਵੇਗਾ। ਐਸੀ ਉਚਿਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਵਿਚ ਜੋ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਉਪਲੱਬਧ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੇ ਅਧਾਰਿਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਮਾਨਕਾਂ, ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰਤਾ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਤਤਪਰਤਾ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਗਿਰਾਵਟ ਜਾਂ ਉਲੰਘਣ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਏ।

5.9.5 ਕਿਸੀ ਵੀ ਕਾਰਣ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਲੈਣੀ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ।

5.10 ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ

- (ੳ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬਿਜਲਈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਤਤਪਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਏ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਤੰਤਰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀ ਗਈ ਏਜੰਸੀ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।
- (ਅ) ਆਮ ਰੂਪ ਵਿਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕ੍ਰਿਆ-ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਉਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਰਖੀ ਜਾਏ।
- (ੲ) ਜੇਕਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀਨਾਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ।

5.11 ਵਿੱਤੀ ਆਸੂਚਨਾ ਇਕਾਈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਟ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੰਮਾਂ ਸਬੰਧੀ ਵਿੱਤੀ ਆਸੂਚਨਾ ਇਕਾਈ ਜਾਂ ਕਿਸੀ ਹੋਰ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁੱਦਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਟ ਅਤੇ ਸ਼ੱਕ ਵਾਲੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਰਿਪੋਟ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

6. ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਏਜੰਟ ਦੀ ਕੇਂਦਰੀਕਰਨ ਸੂਚੀ

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਕਿਸੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸੇਵਾ ਖਤਮ ਹੋਣ ਕਾਰਣ ਸਮੇਤ ਆਈਬੀਏ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਈਬੀਏ ਅਜਿਹੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸੰਪੂਰਣ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਇਕ ਸਾਵਧਾਨੀ ਸੂਚੀ ਰਖੇਗਾ ਜਿਸ ਦਾ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕ ਆਪਸੀ ਵਿਚ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰ ਸਕਣਗੇ।

7. ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ

7.1 ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ ਸਬੰਧੀ ਖਤਰਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਆਰਥਿਕ, ਸਮਾਜਿਕ, ਰਾਜਨੀਤਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦਾ ਬੈਂਕ ਤੇ ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੇਸ਼ ਬੰਧੀ ਖਤਰੇ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਖਤਰਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ ਨਿਰੰਤਰ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਤਾ ਸਥਿਤ ਹੈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਰਕਾਰੀ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਰਾਜਨੀਤਿਕ, ਸਮਾਜਿਕ, ਆਰਥਿਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਲਉ ਅਤੇ ਸਖ਼ਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰਖੇ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਸਬੰਧੀ ਖਤਰੇ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਦ੍ਰਿੜ ਗਤੀ-ਵਿਧੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇ। ਇਸ ਵਿਚ ਸੰਕਟ ਕਾਲੀਨ ਅਤੇ ਬਾਹਰ ਭੇਜਣ ਸਬੰਧੀ ਉਚਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਿਧਾਂਤ ਪੂਰਕ, ਅਜਿਹੀ ਅਵੱਸਥਾਵਾਂ ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨਾਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਅਧਿਕਾਰ ਵਿਚ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀਆਂ ਹੋਣ ਜਿਥੇ ਸਮਾਨ ਰੂਪ ਵਿਚ ਗੁਪਤਤਾ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਵਿਵਸਥਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦਾ ਵੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਉਲੇਖ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

7.2 ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਣ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਏ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਭਾਰਤ ਵਿਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਪ੍ਰੇਖਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੁਨਰ-ਨਿਰਮਾਣ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਵਿਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾ ਆਏ।

7.3 ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਪਰਿਚਾਲਣਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਮੇਜ਼ਬਾਨ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, ਦੋਨਾਂ ਵਲੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਜਿਥੇ ਦੋਨਾਂ ਵਿਚ ਅੰਤਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਉਥੇ ਦੋਨਾਂ ਵਿਚੋਂ ਜੋ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਖਤ ਹੈ, ਉਹ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਪਰੰਤੂ ਜਿਥੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪਰਸਪਰ ਵਿਰੋਧੀ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੇਜ਼ਬਾਨ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

8. ਕਿਸੀ ਸਮੂਹ/ਮਹਾਂਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ

ਸਬੰਧਿਤ ਪਾਰਟੀ (ਭਾਵ ਸਮੂਹ/ਮਹਾਂਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ 1 ਪਾਰਟੀ) ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਖ਼ਤਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਗੱਲਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਉਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਪੈਰਾ-5 ਵਿਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਸਮਾਨ ਹੋਵੇਗੀ।

9. ਜਾਰੀ/ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦਾ ਸੈ-ਮੁਲਾਂਕਣ

ਬੈਂਕ ਇਕ ਸਮੇਂਬੱਧ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਜਾਰੀ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ ਇਕਰਾਰਾਂ ਦਾ ਸੈ-ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ੀਘਰ ਹੀ ਉਪਯੁਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਬਣਾਉਣ।