RBI/2006/167
DBOD.NO.BP. 40/ 21.04.158/ 2006-07

৩রা নভেম্বর,২০০৬

সমস্ত তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকসকল (আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংক ব্যতীত)-র প্রতি

মহাশয়,

ব্যাংকগুলি দ্বারা প্রদত্ত আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিং সংক্রান্ত নিয়মাবলী এবং পরিচালন সংক্রান্ত ঝুঁকি বিষয়ক নির্দেশাবলী

ব্যাংকগুলির সাম্প্রতিক ক্রমবর্ধমান আউটসোর্সিং এর ব্যবহার এর দিকে নজর রেখে, ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক আউটসোর্সিং এর ফলে উদ্ভুত পরিচালন সংক্রান্ত ঝুঁকি বিষয়ে একটি কাঠামো তৈরীর লক্ষ্যে একটি খসড়া নির্দেশাবলী গত ৬ই ডিসেম্বর, ২০০৫ সালে প্রণয়ন করেছেন। সংশ্লিষ্ট পক্ষদের কাছ থেকে গৃহীত ধারণাসমূহের ভিত্তিতে, সেই খসড়া নির্দেশাবলী উপযুক্তভাবে পরিমার্জন করা হয়েছে।

২। এই বিষয়টি মনে রাখা দরকার যে সমস্ত আর্থিক পরিষেবা সংক্রান্ত প্রাসঙ্গিক উপাদানগুলির ভিত্তিতে আউট সোর্সিং-এর আকাঙ্খা একান্তভাবেই ব্যাংকগুলির নিজস্ব অনুমতি সাপেক্ষ বিষয়। বাণিজ্যিক দৃষ্টিভঙ্গি সংক্রান্ত গ্রহণও এর অন্তর্গত। যাই হোক একটি ব্যাংক তার নিজস্ব বিচারক্ষমতায় আর্থিক পরিষেবা সংক্রান্ত কাজকর্মের আউটসোর্সিং সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত নিতে পারে এবং সেক্ষেত্রে অবশ্যই সেই আউটসোর্সিং সংক্রান্ত ঝুঁকিগুলি সহজাতভাবেই বিবেচনা করতে হয়েছে এবং সেই ঝুঁকিগুলি বিশদে আলোচিত হয়েছে উল্লিখিত নির্দেশাবলীতে আউটসোর্সিং এর ফলে উদ্ভুত পরিচালন সংক্রান্ত ঝুঁকি বিষয়ে ব্যাংকগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য চূড়ান্ত নির্দেশাবলী সংশ্লিষ্ট হল।

৩। এই নির্দেশাবলীগুলি আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিং এর ফলে উদ্ভুত পরিচালন সংক্রান্ত ঝুঁকির সঙ্গে সম্পর্কিত এবং এই নির্দেশাবলীগুলির সঙ্গে প্রযুক্তিবিদ্যা সম্পর্কিত কোন বিষয়ের সম্পর্ক নেই এবং ব্যাংকিং পরিষেবার এই ক্রিয়কলাপগুলির সঙ্গে এই নির্দেশাবলীর সম্পর্ক নেই, যেমন - বার্তা আদানপ্রদান সংক্রান্ত পরিষেবা, কর্মচারীদের খাদ্য সরবরাহ পরিষেবা, গৃহস্থালির তত্ত্বাবধান এবং দৌবারিক সংক্রান্ত পরিষেবা, সুরক্ষা সংক্রান্ত পরিষেবা, তথ্য সংরক্ষণ সংক্রান্ত পরিষেবা।

৪। হিসাব পরীক্ষা সংক্রান্ত দায়িত্ব যা আরোপ করা হয়েছে সনদপ্রাপ্ত হিসাব পরীক্ষকদের ওপর তা ব্যাংকিং তত্ত্বাবধান দপ্তরের নির্দেশ/কর্মপ্রণালী অনুযায়ী চালু থাকবে।

৫। সংযোজন এর ছত্র নং ৫.৫.১ এর বিষয়বস্তুর দিকে ব্যাংকগুলির মনোযোগ আকর্ষণ করা হচ্ছে, যেখানে আউটসোর্সিং বিষয়ক চুক্তিতে একটি পরিমিত সময়ের মধ্যে আউটসোর্সিং ক্রিয়াকলাপ সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য/নথি সম্পর্কে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক অথবা তার ক্ষমতা ব্যক্তি প্রবেশাধিকার দেওয়া হয়েছে।

ইতি ভবদীয়,

(প্রশান্ত সারণ)
চীফ জেনারেল ম্যানেজার ইন চার্জ

<u>সংযোজনী</u>

১। ভূমিকা

১.১. বিশ্বজুড়ে ব্যাংকগুলির পক্ষে আউটসোর্সিং এর প্রবণতা দিন দিন বেড়ে যাচ্ছে এবং এর ফলে খরচ হ্রাস এবং বিশেষজ্ঞের দক্ষতা হাসিল করা সম্ভব হচ্ছে যা আভ্যন্তরীণ কোন ভাবে কৃশলী লক্ষ্য পূরণ সম্ভব হতো না। আউটসোর্সিং এর সংজ্ঞা হিসাবে ব্যাংকের প্রয়োজনে তৃতীয় কোন পক্ষের ব্যবহার (কোন বাণিজ্যিক গোষ্ঠীর স্বীকৃত অংশ অথবা সেই বাণিজ্যিক গোষ্ঠীভুক্ত নয় বাইরের কোন অংশেও হতে পারে) বর্তমান অথবা ভবিষ্যতে ধারাবাহিকতার সঙ্গে সেই ব্যাংকের নিজস্ব কাজকর্ম করা বোঝায়, 'ধারাবাহিকতার সঙ্গে' বলতে বোঝায় কোন নির্দিষ্ট সময়ের জন্য করা একটি চুক্তি আন্তর্জাতিক ধারার সঙ্গে তাল মিলিয়ে, এটা লক্ষ্য করা গেছে যে, ভারতের ব্যাংকগুলিও ব্যাপকভাবে তাদের কাজকর্মের আউটসোর্সিং করা শুরু করেছে। বলাই বাহুল্য এই আউটসোর্সিং এর ফলে ব্যাংকগুলিকে যে বিভিন্ন ঝুঁকির সম্মুখীন হতে হচ্ছে, তা বিস্তারিতভাবে ছত্র নং ১.৩ এ বর্ণিত হয়েছে। এছাড়াও বলা দরকার যে আউটসোর্সিং এর ক্রিয়াকলাপ নিয়ন্ত্রিত এক্তিয়ারের মধ্যে থাকতে হবে এবং এতে করে গ্রাহকের স্বার্থ সুরক্ষিত রাখতে হবে।

এই পটভূমিকায় ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক একটি নির্দশাবলী প্রণয়ন করা গ্রহণযোগ্য মনে করেছে যখন ক্রমবর্ধমান আউটসোর্সিং এর ফলে উদ্ভুত ঝুঁকিগুলোর সন্মুখীন হতে হচ্ছে ব্যাংকগুলিকে এবং এটাও নিশ্চিত করতে হচ্ছে বা রিজার্ভ ব্যাংক এবং উক্ত ব্যাংক দুপক্ষেরই হিসাব পত্র, নথিপত্রাদি এবং তথ্যাদির ধারণা উন্মুক্ত থাকতে হবে। এই নির্দেশাবলী গ্রাহকের স্বার্থ সুরক্ষিত রাখা সংক্রান্ত ধারাগুলির ক্ষেত্রেও পর্যাপ্ত হবে।

সাধারণতঃ আউটসোর্সড্ আর্থিক সেবা বলতে আবেদনপত্র প্রস্তুত প্রক্রিয়া, (ঋণ সৃষ্ট ক্রেডিট কার্ড) প্রমাণপত্র প্রস্তুত প্রক্রিয়া, বিপণণ এবং গবেষণা, ঋণ পর্যবেক্ষণ, তথ্য প্রক্রিয়াকরণ এবং সাহায্যকারী দপ্তর সংক্রান্ত কাজকর্ম ইত্যাদি বোঝায়।

১.২. ব্যাংকিং পর্যবেক্ষণ সংক্রান্ত ব্যাসেল কমিটি, সুরক্ষা কমিশনের আর্ন্তজাতিক প্রতিষ্ঠান এবং বীমা পর্যবেক্ষকদের আর্ন্তজাতিক সংস্থা দ্বারা গঠিত ত্রিপাক্ষিক যৌথ মঞ্চ ফেব্রুয়ারী ২০০৫ সালে আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিং বিষয়ে নির্দেশাবলী প্রণয়ণ করেছে। পূর্বোক্ত যৌথ নির্দেশাবলীর রূপরেখাটিকে সঠিক আকার দিয়েছে। এখন রিজার্ভ ব্যাংকও সেই নির্দেশাবলীগুলিকে সুষ্ঠভাবে প্রণয়ণ করেছে।
আন্তর্জাতিকভাবে, একাধিক দেশেও আর্থিক পরিষেবার আউটসোর্সিং বিষয়ে নির্দেশাবলী রয়েছে। এই দেশগুলির মধ্যে আমেরিকা, বৃটেন, জার্মানী, হংকং, অষ্ট্রেলিয়া এবং সিঙ্গাপুর রয়েছে। রিজার্ভ ব্যাংক প্রণীত নির্দেশাবলীগুলি আর্ন্তজাতিক মানের স্বীকৃত পদ্ধতিগুলির ওপর ভিত্তি করেই প্রস্তুত হয়েছে।

১.৩. আউটসোর্সিং, বিবিধ ঝুঁকিও জাগিয়ে তুলেছে। কিছু মূল ঝুঁকি পদ্ধতিগত ঝুঁকি হিসাবে গণ্য হতে পারে, যেমন কৌশল সংক্রান্ত ঝুঁকি, সুনাম সংক্রান্ত ঝুঁকি, সম্মতি সংক্রান্ত ঝুঁকি, সংক্রান্ত ঝুঁকি, ক্রিয়াকলাপ সংক্রান্ত ঝুঁকি, আইনি ঝুঁকি, বিদায় পদ্ধতিগত ঝুঁকি, প্রতিপক্ষগত ঝুঁকি, আন্তর্দেশীয় ঝুঁকি, চুক্তিসংক্রান্ত ঝুঁকি, প্রবেশাধিকারগত ঝুঁকি, কেন্দ্রীয় এবং নিয়মবদ্ধতা সংক্রান্ত ঝুঁকি, পরিষেবা প্রদানকারীর নির্দষ্ট পরিষেবা প্রদানে ব্যার্থতা, সুরক্ষা/গোপনীয়তা ভঙ্গ, অথবা আইনী এবং নিয়ন্ত্রক আবশ্যক শর্তপূরণে অসমর্থ পরিষেবা প্রদানকারী অথবা আউটসোর্সিং-কারী ব্যাংকটির আর্থিক ক্ষতি করতে পারে, ব্যাংকের সুনাম নষ্ট হতে পারে, এবং গোটা দেশের ব্যাংকিং-এর পদ্ধতিগত ঝুঁকির সন্মুখীনও হতে পারে, তাই আউটসোর্সিং-কারী ব্যাংকটির ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ঝুঁকিগুলিকে উপযুক্ত পরিচালন দক্ষতায় সামলানোর পরিকাঠামো থাকা একান্তভাবেই প্রয়োজনীয়।

১.৪. পরিচালন ঝুঁকির উপর এই নির্দেশিকাগুলি ব্যাংকগুলিকে দিশা দেবে এবং পরিচালনা করবে আউটসোর্স অর্থনৈতিক সেবা পছন্দ করতে যার গভীর এবং দায়িত্বপূর্ণ ঝুঁকি পরিচালন পদ্ধতি যা কার্যকরী হবে, মনোযোগ এবং এই ধরণের আউটসোর্স কাজের জন্য উদ্ভুত পরিচালন ঝুঁকির উপর। এই নির্দেশিকাগুলি কার্যকরী হবে সেই আউটসোর্সিং ব্যবস্থার উপর যার মধ্যে ব্যাংক প্রবেশ করবে, ভারতে বা অন্য জায়গার সেবা প্রদানকারীর সহিত। সেবা প্রদানকারী যে ব্যাংকের অংশ তার সমবায়/সমন্নয়ের সদস্য অথবা সম্পর্কহীন দলের সদস্য হতে পারে।

১.৫. এই নির্দেশাবলীর পিছনে মুখ্য বক্তব্য এই যে নিয়ন্ত্রক সংস্থাটি এটি নিশ্চিত করে আউটসোর্সিং ব্যবস্থাটির দ্বারা গ্রাহক এবং রিজার্ভ ব্যাংকের দায়বদ্ধতায় বিন্দুমাত্র ঘাটতি পড়তে দেবে না এবং রিজার্ভ ব্যাংকের সুচার পরিদর্শনের কাজও ব্যাহত করবে না। অতএব ব্যাংককে এই ব্যাপারটি নিশ্চিত করতে হবে যে পরিষবা প্রদানকারীও ব্যাংকের মতোই উচ্চমানের পরিষেবা দেবে, ব্যাংক আউটসোর্সিং না করে নিজে থেকে যেরকম পরিষেবা দিত, অতএব, ব্যাংকের নিজের পক্ষে আউটসোর্সিং প্রক্রিয়ায় যুক্ত হওয়া উচিত নয় কারণ তাতে তার আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ, ব্যবসা পরিচালনা অথবা সুনামের ক্ষেত্রে আপোষ করতে হতে পারে এবং এর ফলে ব্যাংকের পরিকাঠামো দুর্বল হয়ে পড়তে পারে।

১.৬. (ক) ব্যাংক যদি তাদের আর্থিক পরিষেবা সংক্রান্ত ক্রিয়াকলাপ আউটসোর্স করতে ইচ্ছুক হয় তাহলে তাদের রিজার্ভ ব্যাংকের আগাম অনুমোদন নেবার প্রয়োজন নেই, যতই সেই পরিষেবা প্রদানকারী ভারতে অবস্থিত সংস্থা হোক বা না হোক।
(খ) ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত পরিষেবা আউটসোর্সিং এর ক্ষেত্রে রিজার্ভ ব্যাংকের বিস্তারিত নির্দেশাবলী (ক্রেডিট কার্ড সংক্রান্ত বিজ্ঞপ্তি নং ডি.বি.ও.ডি. এফ.এস.ডি. বি.সি ৪৯/২৪.০১.০১১/২০০৫-০৬ তাং ২১শে নভেম্বর ২০০৫) অনুসৃত হবে।

২। যে ক্রিয়াকলাপগুলি আউটসোর্সড্ হওয়া উচিত নয়

যে ব্যাংকগুলি আউটসোর্সিং করতে চাইছে তাদের নিম্নোক্ত মুখ্য পরিচালন সংক্রান্ত কার্যবলী আউটসোর্স করা উচিত নয় - যেমন আভ্যন্তরীণ হিসাব পরীক্ষা, সম্মতি সংক্রান্ত কার্যাবলী এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণ সংক্রান্ত কার্যাবলী, যেমন কে.ওয়াই.সি. নিয়ম অনুযায়ী জমার খাতা খোলার সিদ্ধান্ত, সেই অনুযায়ী ঋণ অনুমোদন (খুচরা ঋণ সহ) এবং বিনিয়োগ সংক্রান্ত পরিচালন কার্যভার।

৩। উপাদান আউটসোর্সিং

বার্ষিক আর্থিক পরিদর্শনের সময় উপাদান আউটসোর্সিং সম্পর্কিত ঝুঁকি বহুল পরিচালন পদ্ধতির প্রকার পদ্ধতিগুলির গুণমান এবং তার উপযুক্ত প্রয়োগগুলি রিজার্ভ ব্যাংক পর্যবেক্ষণ করবে, উপাদান আউটসোর্সিং বলতে বোঝায়, যদি তা চুর্ণবিচুর্ণ হয়ে পড়ে তাহলে তার একটা উল্লেখযোগ্য প্রভাব পড়বে ব্যবসার সক্রিয়তা, সুনাম অথবা লাভ ক্ষতির ওপর, উপাদানের আউটসোর্সিং নিম্নোক্ত বিষয়গুলির ভিত্তিতে হতে পারে :

- যে কাজকর্ম আউটসোর্সড্ হচ্ছে, ব্যাংকের কাছে তার গুরুত্ব কতটা,
- ব্যাংকের ওপর আউটসোর্সিং এর সম্ভাব্য প্রভাবগুলির বিভিন্ন মাপকাঠি যেমন-উপার্জন, স্বচ্ছলতা, তারল্য, মূলধনী বিনিয়োগ এবং ঝুঁকি সামলানোর ক্ষমতা,
- ব্যাংকের সুনাম এবং নামের মাহাত্ম্যের ওপর সম্ভাব্য প্রভাব এবং ব্যবসায়িক লক্ষ্য হাসিল করার ক্ষমতা, পরিকল্পনা ও কৌশল, যদি পরিষেবা প্রদানকারী পরিষেবা দানে অক্ষম হয় তাহলে,
- ব্যাংকের মোট কার্যক্ষমতা খরচের পরিপ্রেক্ষিতে আউটসোর্সিং এর খরচ,
- একই পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটির সমষ্টিগত ক্ষমতা যেখানে ব্যাংক তার বিভিন্ন ধরণের কাজ আউটসোর্স করে একই পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে।

৪। ব্যাংকের ভূমিকা এবং নিয়ন্ত্রণ ও পর্যবেক্ষণীয় শর্তাদি :

৪.১. ব্যাংকের যে কোন ধরণের কার্যাদির আউটসোর্সিং, তার পরিচলন পর্ষদ এবং উর্ধ্বতন পরিচালন কর্তৃপক্ষের কাছে তাদের দায়বদ্ধতাকে অস্বীকার করতে পারে না, যাদের ওপর সেই আউটসোর্সড্ কার্যকলাপের চূড়ান্ত দায়িত্ব ন্যস্ত হয়ে আছে। ব্যাংকগুলি পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার পরিষেবার জন্য বিক্রয় প্রতিনিধি এবং অন্য প্রতিনিধির কাছেও দায়বদ্ধ থাকে এমনকি গ্রাহক পরিষেবার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্যের গোপনীয়তা সম্বন্ধেও সেই পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটির প্রতি দায়িত্ব এড়াতে পারে না। মোটের ওপর আউটসোর্সড্ ক্রিয়কলাপের ওপর ব্যাংকের চূড়ান্ত নিয়ন্ত্রণ থাকা উচিত।

৪.২. ব্যাংকের পক্ষে এটা অত্যন্ত প্রয়োজনীয়, যখন আউটসোর্সিং সংক্রান্ত শ্রম দেওয়া হয় তখন, অনুমতি দেওয়া এবং নিবন্ধভুক্তির জন্য প্রয়োজনীয় প্রাসঙ্গিক আইনবিধি, নির্দেশাবলী এবং অনুমোদনের শর্ত মেনেই তা করতে হবে।

৪.৩. আউটসোর্সিং এর ব্যবস্থাটি যেন গ্রাহকের মৌলিক স্বার্থের বিরুদ্ধে না যায়, যেমন প্রাসঙ্গিক আইনের ধারা মেনে ক্রুটি বিচ্যুতি মোচন। যেহেতু গ্রাহকদের লেনদেন, পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গেও করতে হতে পারে ব্যাংকের সঙ্গে লেনদেন করার সময়, তাই ব্যাংকগুলির তাদের উত্পাদন পুস্তিকা/ব্রোসার এই সংক্রান্ত একটি ধারা সংযোজন করা উচিত বা ব্যাংকগুলি তাদের বিক্রয়/বিপণনের ক্ষেত্রে প্রতিনিধির সাহায্য নিতে পারে প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে। প্রতিনিধির ভূমিকাটি বড় করে দেখানো যেতেই পারে।

৪.৪. আউটসোর্সিং এর ক্ষেত্রে, পরিষেবা প্রদানকারী ভারতের মধ্যেই হোক বা ভারতের বাইরে, তা যেন ব্যাংকের সক্রিয় তত্ত্বাবধান এবং নিয়ন্ত্রণের ক্ষেত্রে বাধা সৃষ্টি বা হস্তক্ষেপ না করে এবং ভারতের রিজার্ভ ব্যাংকের পর্যবেক্ষণ এবং মূল্য উদ্দেশ্যকে বাধা না দেয়।

৪.৫. ব্যাংকগুলির একটি শক্তিশালী অভিযোগ প্রতিবিধান প্রণালী থাকতে হবে এবং আউটসোর্সিং এর জন্য তার সঙ্গে কোন মতেই আপোস না করতে হয়।

৪.৬. পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটি যদি ব্যাংকের সহায়ক কিন্তু অধীন সংস্থা না হয়, তাহলে তা যেন কোম্পানী আইন ১৯৫৬ এর ৬ নং ধারায় উল্লিখিত নিয়মানুযায়ী ব্যাংকের কোন অধিকর্তা অথবা আধিকারিক/কর্মচারী অথবা তাদের আত্মীয় পরিজন দ্বারা পরিচালিত অথবা তাদের মালিকানাভুক্ত না হয়।

৫। আউটসোর্সড্ আর্থিক পরিষেবার ফলে উদ্ভুত ঝুঁকি সমালোচনার প্রথা

৫.১. আউটসোর্সিং এর কর্মপন্থা

একটি ব্যাংক যদি তার যে কোন ধরণের আর্থিক কার্যকলাপ আউটসোর্সিং করতে চায়, তাহলে তার পরিচালন পর্ষদ কর্তৃক অনুমোদিত ব্যাপক আউটসোর্সিং প্রণালী অনুসরণ করা উচিত, অন্য সব কিছুর মধ্যে সেই সব কার্যকলাপগুলির বাছাই করার যোগ্যতামান এমনকি পরিষেবা প্রদানকারী ও উত্পন্ন সামগ্রীর আউটসোর্সিং এর মাপকাঠি বিশদে অনুচ্ছেদ ৩-এ বর্ণিত হয়েছে। দায়িত্বের প্রত্যার্পন নির্ভর করে সেই সব কার্যপদ্ধতির ঝুঁকি গ্রহণের ক্ষমতা, বাস্তব এবং সঠিক পর্যবেক্ষণ প্রণালী এবং কার্যকলাপের সঠিক মূল্যায়ণের ওপর।

৫.২. পরিচালন পর্ষদ এবং উর্ধ্বতন পরিচালন কর্তৃপক্ষের ভূমিকা

৫.২.১. ব্যাংকের পরিচালন পর্ষদ বা কোন কমিটি যার হাতে ক্ষমতা ন্যস্ত থাকে, তাদের অন্য সবকিছুর মধ্যে নিম্নোক্ত্ বিষয়ের জন্য দায়িত্ব নেওয়া উচিত :-

- বর্তমান এবং সম্ভাব্য সমস্ত ধরণের আউটসোর্সিং এর ঝুঁকি এবং বাস্তবতা বুঝে নিয়ে তার নীতি নির্ধারণকারী ব্যবস্থাগুলির সম্পর্কে একটি কাঠামোর অনুমোদন করা;

- ঝুঁকি এবং বাস্তবতার ওপর নির্ভর করে আউটসোর্সিং এর জন্যে সঠিক অনুমোদন পর্ষদ তৈরী করা;
- আউটসোর্সিং এর ধারাবাহিক প্রসঙ্গিকতা, সুরক্ষা এবং যৌক্তিকতা সম্পর্কে আউটসোর্সড্ পদ্ধতি এবং ব্যবস্থাগুলির অনুমোদন।

৫.২.২ উর্ধ্বতন পরিচালন কর্তৃপক্ষের দায়িত্ব-

- বর্তমান এবং সম্ভাব্য সমস্ত ধরেণর আউটসোর্সিং এর ঝুঁকি এবং বাস্তবতার মূল্যায়ণ করা, যার পরিকাঠামো পরিচালন কর্তৃপক্ষের দ্বারা অনুমোদিত হয়েছে;
- মজবুত এবং দূরদর্শী একটি আউটসোর্সিং পদ্ধতি ও নীতি প্রস্তুত এবং প্রণয়ণ করা, তার স্বভাব সুযোগ এবং জটিলতার যথানুপাতে;
- নীতি এবং পদ্ধতিগুলির প্রয়োগের যথার্থতার পাক্ষিক পর্যালোচনা;
- পরিচালন পর্ষদকে সময়ে সময়ে উপাদান অউটসোর্সিং সংক্রান্ত ঝুঁকি এবং সে বিষয়ক তথ্যাদি নিয়ে অবগত করা;
- সুনিশ্চিত করা যে, বাস্তবতা এবং সম্ভাব্য ধ্বংসাত্মক পটভূমিতে আকস্মিকতার ভিত্তিতে তৈরী রাখা পরিকল্পনা যথার্থ এবং পরীক্ষিত;
- যোগ্যতামানের ভিত্তিতে পদ্ধতিটির স্বাধীন পর্যালোচনা এবং হিসাব পরীক্ষা বিষয়ে সুনিশ্চিত করা;
- আউটসোর্সিং ব্যবস্থাপনার পর্যায়কালীন পর্যালোচনা, যাতে তেমন অবস্থা এলে নতুন উপাদানের আউটসোর্সিং এর ঝুঁকি চিহ্নিত করা যেতে পারে।

৫.৩. ঝুঁকির মূল্য নির্ধারণ করা

আউটসোর্সিং এর যে ঝুঁকিগুলি ব্যাংকের মূল্যায়ণ করা দরকার, সেই মূল ঝুঁকিগুলি হল-

ক) কৌশলগত ঝুঁকি - পরিষেবা প্রদানকারী নিজস্ব ব্যবসা থাকতে পারে, এর ফলে ব্যাংকের কৌশলগত লক্ষ্যপূরণ অনিমিয়ত হয়ে পরতে পারে।

খ) সুনাম সংক্রান্ত ঝুঁকি - পরিষেবা প্রদানকারীর নিকৃষ্ট পরিষেবা, তাদের গ্রাহক পরিষেবার সঙ্গতিহীন মান যা ব্যাংকের সাধারণ মানের চেয়ে নিকৃষ্ট।

গ) সম্মতি সংক্রান্ত ঝুঁকি - গোপনীয়তা, গ্রাহক এবং দূরদর্শী আইনের যথোপযুক্তভাবে সম্মত না হওয়া।

ঘ) ক্রিয়াকলাপ সংক্রান্ত ঝুঁকি - যা আসতে পারে কারিগরী ব্যার্থতায়, জালিয়াতির ফলে, সাধারণ কোন ভুলে যথেষ্ট আর্থিক সঙ্গতি না থাকায় দায়বদ্ধতার প্রতিপালন বা সংশোধনের সুযোগ না থাকায়

ঙ) আইন সংক্রান্ত ঝুঁকি - জরিমানা বা অর্থদন্ডের মধ্যেই নয়; পর্যবেক্ষণ সংক্রান্ত কার্যকলাপের ফলে উদ্ভুত শাস্তিমূলক ক্ষয়ক্ষতি ছাড়াও পরিষেবা প্রদানকারীর ভুলভ্রান্তির ব্যক্তিগত মীমাংসাও এর সীমার মধ্যে পড়ে।

চ) প্রস্থান কৌশলগত ঝুঁকি - এই ঝুঁকির উদ্ভব কোন একটি সংস্থার ওপর অতি নির্ভরশীলতা থেকে আসতে পারে, ব্যাংকের প্রাসঙ্গিক দক্ষতা হারিয়ে তার নিজস্ব কার্যকলাপ ব্যাহত হয় এবং তখন চুক্তির আওতায় আসে, যেখানে ব্যায়বহুল হলেও বাঁধাদায়ক প্রস্থান উপস্থিত হয়।

ছ) বিরুদ্ধপক্ষ সম্পর্কীয় ঝুঁকি - অযথাযথ মূল্যায়ণের কারণে সৃষ্টি হওয়া ঝুঁকি।

জ) রাষ্ট্রীয় ঝুঁকি - যা উদ্ভব হতে পারে রাজনৈতিক, সামাজিক অথবা আইনগত পরিবেশের বদলের ফলে।

ঝ) চুক্তি সম্পর্কীয় ঝুঁকি - ব্যাংকের চুক্তিটি কার্যকর করার অক্ষমতা থেকে এই ঝুঁকিটির উদ্ভব হয়।

ঞ) মনোযোগ এবং কৌশলগত ঝুঁকি - এক পরিষেবা প্রদানকারীর প্রতি একটি নির্দিষ্ট ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণের অভাব থেকে এর উদ্ভব; এটা তখনই হয় - যখন বাকি ব্যাংকিং শিল্পের যথেষ্ট পরিমান কাজের চাপ থাকে একটি নির্দিষ্ট পরিষেবা প্রদানকারীর ওপর।

৫.৪. পরিষেবা প্রদানকারীর ক্ষমতার মূল্যায়ণ

৫.৪.১. একটি আউটসোর্সিং ব্যবস্থার পূর্ণমূল্যায়ণ বা বিবেচনার সময়; সেই পরিষেবা প্রদানকারীর ক্ষমতার সঠিক মুল্যায়ন হওয়া উচিত যাতে দায়বদ্ধতা আছে কিনা বোঝা যায়। মুল্যায়নের সময় গুণগত মান, সমষ্টিগত মান, আর্থিক মান, কর্মক্ষমতা এবং সুনামগত মানগুলি বিবেচনায় রাখা উচিত। ব্যাংকগুলিতে দেখতে হবে বা পরিষেবা প্রদানকারীর পদ্ধতিটি ব্যাংকের নিজ পদ্ধতির সঙ্গে খাপ খায় কিনা এবং গ্রাহক পরিষেবার ক্ষেত্রেও তাদের কাজের প্রদর্শনের নমুনা ব্যাংকের কাছে গ্রহণযোগ্য কি না। পরিষেবা প্রদানকারীর ক্ষমতার মূল্যায়ণের সময় ব্যাংককে এটিও বিবেচনা করতে হবে বা, আউটসোর্সিং ব্যবস্থার ফলে কোন ভাবেই কোন অসঙ্গত মনোনিবেশ সংক্রান্ত ঘটনা না ঘটে পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে। যেখানেই সম্ভব হবে, ব্যাংকগুলি যেন পরিষেবা প্রদানকারীর সম্পর্কে নিজেদের ধ্যানধারণার থেকে নিরপেক্ষ পূর্ণমূল্যায়ণ এবং বিপণন সংক্রান্ত তথ্যের ওপর বেশী গুরুত্ব দেয়।

৫.৪.২. সমস্ত ধরণের প্রাপ্ত তথ্যের মূল্যায়ণ করা উচিত পরিষেবা প্রদানকারীর ডিউ ডিলিজেন্স করার সময়, কিন্তু সেটা সীমাবদ্ধ থাকবেনা -

- পূর্ব অভিজ্ঞতা এবং চুক্তিবদ্ধ সময়ে প্রস্তাবিত কার্যকলাপের প্রয়োগ করার যথোপযুক্ত এবং যোগ্যতা;
- এমনকি প্রতিকূল পরিবেশেও আর্থিক দৃঢ়তা এবং পরিষেবা প্রদানের অঙ্গীকার;
- ব্যবসায়িক সুনাম এবং শিক্ষা, সম্মতি, অভিযোগ এবং বকেয়া সংক্রান্ত মোকদ্দমা;
- সুরক্ষা এবং আভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ, হিসাব পরীক্ষার স্তর, প্রতিবেদন এবং পর্যবেক্ষণের পরিবেশ, গতিমান ব্যবসায়িক পরিচালন পদ্ধতি;
- বাহ্যিক বিষয়গুলি যেমন, ওই অঞ্চলের রাজনৈতিক, অর্থনৈতিক, সামাজিক এবং বিচারবিভাগিয় বাতাবরণে আইন, যেখানে পরিষেবা প্রদানকারী তার কাজকর্ম চালাবে এবং অন্যান্য ঘটনাও হয়ত তার কার্যকলাপে প্রভাব বিস্তার করতে পারে।
- পরিষেবা প্রদানকারী কর্তৃক তার কর্মচারীদের উপর মনোযোগ সুনিশ্চিত করা;

৫.৫. আউটসোর্সিং চুক্তি

৫.৫.১. ব্যাংক এবং পরিষেবা প্রদানকারীর মধ্যে একটি যত্নসহকারে বিবৃত লিখিত শর্তাবলী ও প্রণালী সম্বলিত চুক্তি থাকা উচিত এবং তার ব্যাংকের আইনী শাখার দ্বারা তাদের যৌক্তিকতা এবং প্রভাবের দিকে নজর রেখে পরীক্ষিত হতে হবে। এই ধরণের প্রতিটি চুক্তির ঝুঁকিগুলি বর্ণনা এবং তার প্রতিকারের উপায় সম্বলিত হতে হবে। চুক্তিটি যথেষ্ট নমনীয় হওয়া উচিত যাতে করে ব্যাংক তার আউটসোর্সড্ কার্যকলাপের ওপর যথেষ্ট নিয়ন্ত্রণ রাখতে পারে এবং প্রয়োজনীয় আইনী এবং নিয়ন্ত্রক দায়বদ্ধতার ওপর উপযুক্ত দখল রাখতে পারে। চুক্তিটি দুই পক্ষের আইনী সম্পর্কের চরিত্রটিও যেন পরিষ্কার করে দেয় - যেমন প্রতিনিধি মুখ্য কিনা।
চুক্তির কিছু মূখ্য বিষয় আলোচনা করা হল -

- কি ধরণের পরিষেবা, কি মানের এবং কি পরিমানের পরিষেবা আউটসোর্স করা হবে, চুক্তিতে যেন পরিষ্কার করে উল্লেখ থাকে।

- যে কার্যকলাপের পরিষেবা আউটসোর্স করা হচ্ছে পরিষেবা প্রদানকারীর কাছে, যেন সেই সংক্রান্ত সমস্ত হিসাবপত্র, তথ্যাদি এবং পরিসংখ্যান ইত্যাদি দেখার ক্ষমতা ব্যাংকের দ্বারা আউটসোর্সড্ পরিষেবা এবং পরিষেবা প্রদানকারীর ওপর থাকে, তা সুনিশ্চিত হতে হবে।

- চুক্তিতে ব্যাংকের দ্বারা আউটসোর্সড্ পরিষেবা এবং পরিষেবা প্রদানকারীর ওপর ধারাবাহিক নজরদারী এবং মান নির্ধারণ করার ক্ষমতাবান পরিষ্কার উল্লিখিত থাকে যাতে প্রয়োজনে তত্ক্ষণাত্ সমস্যার উপযুক্ত পদক্ষেপ নেওয়া সম্ভব হয় ব্যাংকের পক্ষে।

- চুক্তির অবসান এবং অবসান সংক্রান্ত সময় বিষয়ক ধারাটিও প্রয়োজনে সংযোজিত করতে হতে পারে।

- গ্রাহকদের তথ্যের গোপনীয়তা রাখার নিয়ন্ত্রণ সুনিশ্চিত এবং যদি সেই তথ্যের গোপনীয়তা সুরক্ষা ভঙ্গ হয়, তাহলে তার জন্যে পরিষেবা প্রদানকারী দায়িত্বটিও সুনির্দিষ্টভাবে উল্লিখিত থাকতে হবে।

- সম্ভাব্য কিন্তু অনিশ্চিত ঘটনার মোকাবিলার শর্তটি থাকা উচিত ব্যবসার ধারাবাহিকভাবে স্বার্থে।

- চুক্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীর দ্বারা আউটসোর্সট কাজের আংশিক অথবা পুরো কাজের জন্য সহ-ঠিকাদার নিয়োগের সংস্থান বিষয়ে ব্যাংকের আগাম অনুমোদন/অনুমতির সংস্থান থাকা দরকার।

- ব্যাংকের তরফে পরিষেবা প্রদানকারীর প্রদত্ত পরিষেবার বিষয়ে আভ্যন্তরীণ বা বহিরাগত হিসার পরীক্ষককে দিয়ে অথবা ব্যাংকের তরফে কোন প্রতিনিধির দ্বারা পরিষেবা প্রদানকারীর হিসাব পরীক্ষার সংস্থান থাকতে হবে, এবং সেই হিসাব পরীক্ষার প্রতিবেদনের অনুলিপি পাওয়ার সংস্থান থাকা দরকার।

- আউটসোর্সিং এর চুক্তিতে আরও একটি শর্ত থাকতে হবে যাতে ভারতের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অথবা তার অনুমোদিত কোন প্রতিনিধির একটি পরিমিত সময়ান্তরে ব্যাংকের সমস্ত আদানপ্রদানের নথিপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য যা পরিষেবা প্রদানকারী ব্যাংকের হয়ে সংগ্রহ করতে বা প্রস্তুত করেছে - তা পরীক্ষা করে দেখার অধিকার থাকবে।

- আউটসোর্সিং এর চুক্তিতে আরো একটি শর্ত থাকতে হবে যে ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক, ব্যাংকটির পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটির দ্বারা হিসাব এবং খাতাপত্র সম্পর্কে এক বা একাধিক আধিকারিক বা কর্মচারীর তদন্ত করতে পারার অধিকারের স্বীকৃতি থাকবে।

- যেখানে বিদেশী ব্যাংক, যার নিয়ন্ত্রক/প্রধান কার্যালয় ভারতেও কাজকর্ম করে, তাদের ভারতের কাজকর্মগুলি আউটসোর্স করতে চায়, সেক্ষেত্রে চুক্তিতে ভারতের রিজার্ভ ব্যাংক বা তার অনুমোদিত প্রতিনিধিকে একটি

পরিমিত সময়ান্তরে ব্যাংকের সমস্ত দলিল, আদানপ্রদানের নথিপত্র এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় তথ্য যা পরিষেবা প্রদানকারী ব্যাংকটির হয়ে সংগ্রহ করেছে বা প্রস্তুত করেছে তা পরীক্ষা করে দেখার অধিকার থাকবে, এমনকি ভারতের রিজার্ভ ব্যাংকের অধিকারের স্বীকৃতি থাকতে হবে বা ব্যাংকটির পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটির হিসাব এবং খাতাপত্র সম্পর্কে রিজার্ভ ব্যাংকের এক বা একাধিক আধিকারিক/কর্মচারী দ্বারা তদন্ত করতে পারার অধিকার থাকবে।

- আউটসোর্সিং এর চুক্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীর ছাড়া গ্রাহকের তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখার ব্যাপারটিও থাকতে হবে এবং চুক্তির পরিসমাপ্তির বা চুক্তি রদের পরও তা বলবত্ থাকবে।

- আউটসোর্সিং এর চুক্তিতে তথ্য এবং দলিলপত্রের সংরক্ষণের বিষয়টি ব্যাংকের আইন/নিয়ন্ত্রক দায়বদ্ধতাকে মাথায় রেখে পরিষেবা প্রদানকারীকে রাখতে হবে।

৫.৬. গোপনীয়তা এবং সুরক্ষা

৫.৬.১. গ্রাহকের বিশ্বাস এবং আস্থা, ব্যাংকের সুনাম এবং স্থায়িত্বের এক অবশ্য পালনীয় শর্ত। তাই তার পরিষেবা প্রদানকারীরও ব্যাংকের কাছে সেই বিশ্বাস এবং আস্থা বজায় রাখা সুনিশ্চিত করা উচিত।

৫.৬.২. আউটসোর্সিং এর কাজকর্ম চালানোর জন্যে 'জানার প্রয়োজনের' ভিত্তিতে পরিষেবা প্রদানকারীর কর্মচারীরা ব্যাংকের গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্যাদি পেতে পারে এবং ব্যাপারটা ততদূরই নির্দিষ্ট থাকবে, তার বেশী নয়।

৫.৬.৩. ব্যাংককে এটা সুনিশ্চিত করতে হবে বা পরিষেবা প্রদানকারী ব্যাংকের গ্রাহকদের তথ্য, দলিলাদি, নথিপত্র এবং সম্পত্তির সঠিক এবং পরিচ্ছন্নভাবে আলাদা করতে পারবে যাতে গ্রাহকদের সেই তথ্যাদির গোপনীয়তা বজায় থাকে। উদাহরণস্বরূপ, যেখানে পরিষেবা প্রদানকারী বিভিন্ন ব্যাংকের আউটসোর্সিং প্রতিনিধি হিসাবে কাজ করে সেখানে বিশেষ ধরণের সুরক্ষা বর্ধক বলয় তৈরী করা দরকার যাতে গ্রাহকদের তথ্যাদি/নথিপত্রাদি, দলিলাদি এবং সম্পত্তির হিসাবের কামিংলিং না হয়।

৫.৬.৪. ব্যাংককে তার পরিষেবা প্রদানকারীর কাজকর্মের সুরক্ষা পদ্ধতি এবং নিয়ন্ত্রণ প্রণালীর নিয়মিত পর্যালোচনা এবং নিরীক্ষণ করবে এবং কোন ধরণের সুরক্ষাভঙ্গের ক্ষেত্রে পরিষেবা প্রদানকারীকে জানাবে।

৫.৬.৫. যে কোন ধরণের সুরক্ষাভঙ্গ এবং গ্রাহকের সম্পর্কীয় তথ্যের গোপনীয়তা ভঙ্গের ঘটনা রিজার্ভ ব্যাংক এর নজরে আনতে হবে। এই সম্ভাব্য ঘটনায়. ব্যাংক গ্রাহকদের কাছে যে কোন ধরণের ক্ষতির দায়িত্ব নেবে।

৫.৭. জি.এম.এ/ডি.এম.এ/পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধির দায়িত্ব

৫.৭.১. সরাসরি বিক্রয় প্রতিনিধির পরিচালন শর্ত যা ভারতীয় ব্যাংক সংঘ (আই.বি.এ) কর্তৃক প্রণীত হয়েছে, সেগুলিই সরাসরি বিক্রয় প্রতিনিধি/সরাসরি বিপনন প্রতিনিধি/পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের পরিচালন শর্ত হিসাবে প্রয়োগ করা যেতে পারে, ব্যাংকের সুনিশ্চিত করা উচিত যাতে সরাসরি বিক্রয় প্রতিনিধি/সরাসরি বিপনন প্রতিনিধি/পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিরা যাতে সঠিকভাবে প্রশিক্ষণ পায়, যার সাহায্যে যত্ন এবং সংবেদনশীলভাবে তাদের দায়িত্ব পালনে সক্ষম হতে পারে; বিশেষকরে গ্রাহক পরিষেবার জন্যে গ্রাহকদের সঙ্গে কথাবার্তা বলা ডাকের সময় দেওয়া, গ্রাহকদের তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করা এবং পেশ করা উত্পাদনের সঠিক নিয়ম এবং শর্তাদি তাদের সামনে জ্ঞাপন করা।

৫.৭.২. পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের 'ন্যায়সঙ্গত ঋণদান প্রণালীর শর্তাদি' বিষয়ক বিদ্যমান নির্দেশাবলীর প্রতি বিশ্বস্ত থাকা উচিত (বিজ্ঞপ্তি নং - DBOD. Leg. No. BC.104 /09.07.007 /2002-03 তাং ৫ই মে ২০০৩) এবং বকেয়া আদায় বিষয়ে তাদের নিজস্ব নিয়মাবলী মানা উচিত। যদি ব্যাংকের এই বিষয়ে নিজস্ব কোন নিয়মাবলী না

থাকে, যা থাকা উচিত, ন্যূনতম পক্ষে তাদের ভারতীয় ব্যাংক সংঘের বকেয়া আদায় এবং ঋণ বা সম্পত্তির পুনর্মালিকানা প্রাপ্তির শর্তাদি অবলম্বন করা উচিত। পুনরুদ্ধারকারী প্রতিনিধিদের পক্ষে অত্যন্ত প্রয়োজনীয় হল, তারা এমন কোন কাজ থেকে বিরত থাকবে যা ব্যাংকের সততা এবং সুনামের ক্ষতি করে এবং তারা গ্রাহকের গোপনীয়তা কঠোরভাবে পালন করবে।

৫.৭.৩. ব্যাংক এবং তার প্রতিনিধিরা ঋণ আদায় করতে গিয়ে ভয় দেখিয়ে বাধ্য করা বা হয়রানির আশ্রয় নেওয়া উচিত নয় এবং এর সঙ্গে জনসমক্ষে অপমান করা অথবা ঋণগ্রহিতার পরিবারের সদস্যদের, সালিশিকারীদের এবং বন্ধুবান্ধবের ব্যক্তিগত ব্যাপারে অনাধিকার প্রবেশ করা, ভয় দেখিয়ে বা বেনামী টেলিফোন করা অথবা মিথ্যা এবং ভুল তথ্যের উপস্থাপন করা উচিত নয়।

৫.৮. ব্যবসার ধারাবাহিকতা এবং দুর্ঘটনার প্রতিবিধানের পরিচালন পদ্ধতি

৫.৮.১. ব্যাংকের উচিত তার পরিষেবা প্রদানকারীর যাতে ব্যবসার ধারাবাহিকতা বজায় রাখতে পারে এবং পুনরুদ্ধার পদ্ধতি চালু রাখতে পারে তার জন্যে দলিল পত্রাদি তৈরী, তা বজায় এবং পরীক্ষা করার একটি বিশদ কাঠামো তৈরী করা। ব্যাংককে এটা সুনিশ্চিত করতে হবে যাতে পরিষেবা প্রদানকারী তার ব্যবসার ধারাবাহিকতা এবং পুনরুদ্ধার পরিকল্পনা পাক্ষিকভাবে পরীক্ষা করে এবং যৌথভাবে তার পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে মাঝে মধ্যে পরীক্ষা এবং পুনরুদ্ধার কার্য প্রণালীর চর্চা বজায় রাখে।

৫.৮.২. আউটসোর্সিং চুক্তির অপ্রত্যাশিত রদ হওয়ার ঝুঁকি হ্রাস করার জন্যে অথবা পরিষেবা প্রদানকারীর বন্ধ হয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে, ব্যাংকের তরফে আউটসোর্সিং এর ওপরে যথোপযুক্ত নিয়ন্ত্রণ বজায় থাকা উচিত এবং এই ধরণের ঘটনার ক্ষেত্রে গ্রাহক পরিষেবা ব্যাহত না করে বা নিষিদ্ধ বা অপ্রয়োজনীয় খরচ না করে ব্যবসায়ের কাজকর্মের ধারাবাহিকতা বজায় রাখার জন্যে উপযুক্ত আকারে হস্তক্ষেপ করার অধিকার থাকা উচিত।

৫.৮.৩. আকস্মিক খরচের সম্ভাবনাময় পরিকল্পনা প্রণয়ন করতে গেলে, ব্যাংককে বিকল্প পরিষেবা প্রদানকারীর প্রাপ্তিসাধ্য অবস্থান বিবেচনা করা উচিত অথবা বিবেচনা করা উচিত আউটসোর্সড্ কার্যকলাপগুলি জরুরী ভিত্তিতে নিজেদের কাছে ফিরিয়ে আনার সম্ভাব্যতা, খরচ, সময় এবং সম্পদ যা এর জন্য প্রয়োজন হতে পারে।

৫.৮.৪. আউটসোর্সিং-এর ফলে ব্যাংককে প্রায়শঃই পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গে সুবিধার অংশ ভাগাভাগি করে নিতে হয়। ব্যাংককে সুনিশ্চিত করতে হবে যাতে পরিষেবা প্রদানকারী ব্যাংকের তথ্যাদি, নথিপত্রাদি এবং দলিল পত্রাদিগুলি আলাদা করে নিতে পারে। এটা এজন্যেই করা জরুরী বা প্রতিকূল অবস্থায় সমস্ত তথ্যাদি আদান প্রদানের নথিপত্রাদি এবং দলিল পত্রাদি যা পরিষেবা প্রদানকারীতে দেওয়া হয়েছে এবং ব্যাংকের সম্পত্তি পরিষেবা প্রদানকারীর হেফাজত থেকা বের করে নেওয়া যায় যাতে করে ব্যবসার ধারাবাহিকতা বজায় থাকে অথবা অপ্রয়োজনীয় তথ্যাদি ধ্বংস বা বিনষ্ট করে দেওয়া যায়।

৫.৯. আউটসোর্সড্ ক্রিয়াকলাপের ওপর নজরদারী এবং নিয়ন্ত্রণ

৫.৯.১. ব্যাংকের উচিত তার আউটসোর্সিং এর ক্রায়াকলাপের ওপর নজরদারী এবং নিয়ন্ত্রণের জন্যে একটি পরিচালন পরিকাঠামো তৈরী করা। এটা সুনিশ্চিত করা উচিত বা পরিষেবা প্রদানকারী তাদের আউটসোর্সড্ ক্রিয়াকলাপগুলির এপর নজরদারী এবং নিয়ন্ত্রণের জন্যে একটি সংস্থান যেন আউটসোর্সিং এর চুক্তিতে রাখে।

৫.৯.২. যে সমস্ত উপাদানের আউটসোর্সিং হচ্ছে যেগুলি পরিচালন পর্ষদ বা উর্ধ্বতন পরিচালন কর্তৃপক্ষের পর্যালোচনার জন্যে সহজে পাওয়ার জন্য একটি কেন্দ্রীয় নথিভান্ডার তৈরী করা উচিত। নথিপত্রগুলি যেন ঠিকমতো আপডেটেড্ হয় এবং সেই বিষয়ক ষন্মাষিক পর্যালোচনা পরিচালন পর্ষদের সামনে পেশ করা উচিত।

৫.৯.৩. আউটসোর্সিং ব্যবস্থাপনার ঝুঁকি সামলানোর পরিচালনা সংক্রান্ত ব্যবস্থাপনা, তার উপযুক্ত কাঠামো এবং নির্দেশাবলীগুলি অনুসারে প্রয়োজনীয় উপাদানগুলির সঠিক তত্ত্বাবধান এবং পরিচালনার সহজলভ্য করার জন্যে নিয়মিত হিসাব পরীক্ষার ব্যবস্থা থাকা উচিত, তা ব্যাংকের আভ্যন্তরীণ হিসাব পরীক্ষকই হোন বা বহিরাগত কোন হিসাব পরীক্ষক;

৫.৯.৪. ব্যাংকের উচিত অন্ততঃ বার্ষিক ভিত্তিতে হলেও, আউটসোর্সিং পরিষেবা প্রদানকারীর আর্থিক এবং কর্মপদ্ধতির অবস্থার পর্যালোচনা করা, যাতে এটা বোঝা যায় যে সেই পরিষেবা প্রদানকারী আউটসোর্সিং এর দায়বদ্ধতা অনুসারে তার কার্যকলাপ জারি রাখতে পারবে কি না। এই ধরণের মনোযোগী পর্যালোচনার মধ্যে সব ধরণের উপলব্ধ তথ্য থাকবে যাতে পরিষ্কার হয় বা পরিষেবা প্রদানকারীর পরিষেবার মানের অবনতি ঘটছে বা ভঙ্গ হচ্ছে কি না, গোপনীয়তা এবং সুরক্ষা বজায় থাকছে কি না, এবং ব্যবসায় ধারাবাহিকতার জন্যে উপযোগী থাকতে পারছে কি না।

৫.৯.৫. যে কোন কারণেই যদি চুক্তি রদ হয়, সেই ঘটনাটি জনসমক্ষে আনা উচিত এটা সুনিশ্চিত হয় যে গ্রাহকরা কোন কারণেই সেই পরিষেবা প্রদানকারীর সঙ্গ সম্পর্ক বজায় না রাখে।

৫.১০. আউটসোর্সিং পরিষেবা সংক্রান্ত অভিযোগের প্রতিবিধান

ক) ব্যাংকের উচিত ব্যাংকের মধ্যেই একটি অভিযোগ প্রতিবিধান কর্মপ্রণালী তৈরী করা এবং বৈদ্যুতিন ও সংবাদপত্রের বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে তা জনগণের গোচরে আনা, দায়িত্বপ্রাপ্ত সেই অভিযোগ প্রতিবিধানকারী আধিকারিকের নাম এবং যোগাযোগ সম্পর্কিত তথ্যাদি বিশদে বিজ্ঞাপিত হওয়া উচিত যাতে জনগণ সহজেই তা জানতে পারে। সেই দায়িত্বপ্রাপ্ত আধিকারিককে এটা সুনিশ্চিত করতে হবে যে ভিত্তিযুক্ত অভিযোগের যত তাড়াতাড়ি সম্ভব সঠিকভাবে প্রতিবিধান করা হবে, এটাও পরিষ্কারভাবে বলে দিতে হবে যে ব্যাংকের অভিযোগ প্রতিবিধানকারী কর্মপ্রণালীর মাধ্যমে আউটসোর্সিং এর পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাটির দ্বারা কৃত ঘটনাবলীরও উপযুক্ত প্রতিবিধান করা হবে।

খ) সাধারণত, গ্রাহকদের অভিযোগ/নালিশ জানানোর জন্যে ৩০ দিনের সময়সীমা ধার্য্য করা যেতে পারে। ব্যাংকের ওয়েঅসাইটে অভিযোগ প্রতিবিধানের পদ্ধতি এবং অভিযোগের প্রতিবিধানের সাড়া দেওয়ার নির্ধারিত সময়সীমা উল্লেখ করে দেওয়া উচিত।

গ) যদি কোন অভিযোগকারী অভিযোগ জানানোর ৬০ দিনের মধ্যেও তার অভিযোগের সন্তোষজনক সাড়া না পায়, তাহলে তার সরকার কর্তৃক নিযুক্ত সরকারী প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আনা অভিযোগের অনতে এবং প্রতিবেদনের অধিকার সম্বলিত ব্যংকিং আধিকারিকের দপ্তরে তার অভিযোগের প্রতিবিধানের জন্যে আবেদন করার ঐচ্ছিক অধিকার আছে।

৫.১১. এফ. আই. ইউ. অথবা অন্য কোন যোগ্য কর্তৃপক্ষের কাছে আদানপ্রদানের প্রতিবেদন পেশ করা
ব্যাংকগুলির দায়িত্ব মুদ্রার আদানপ্রদানের প্রতিবেদন এবং সন্দেহজনক আদানপ্রদানের প্রতিবেদন, এফ.আই.ইউ অথবা কোন অন্য যোগ্য কর্তৃপক্ষের কাছে পরিষেবা প্রদানকারীর কৃত গ্রাহক সংক্রান্ত ক্রিয়াকলাপের জন্যে পেশ করা।

৬। আউটসোর্সড্ প্রতিনিধিদের কেন্দ্রীয় তালিকা

যদি কোন পরিষেবা প্রদানকারীর পরিষেবা ব্যাংক দ্বারা রদ করা হয়ে থাকে, ভারতীয় ব্যাংক সংঘকে সেই রদ করার কারণ জানাতে হবে, ব্যাংকটিকে ভারতীয় ব্যাংক সংঘ, একটি কেন্দ্রীয় সাবধান সূচক তালিকা ব্যবহার করবে সেই সব পরিষেবা প্রদানকারীর বিষয়ে সমস্ত ব্যাংকিং শিল্পকে অবগত করার জন্য।

৭। আর্থিক পরিষেবার অফ-সোর আউটসোর্সিং

৭.১. বিদেশে কোন ব্যাংকের পরিষেবা প্রদানকারীর নিয়োগ ব্যাংকটিকে দেশ সম্পর্কীয় ঝুঁকির মুখোমুখি দাঁড় করিয়ে দেয় - যেমন, অর্থনৈতিক, সামাজিক এবং রাজনৈতিক অবস্থা এবং আন্তর্জাতিক কোন ঘটনা যে ব্যাংকের কাজকর্মে

বিরূপ প্রভাব ফেলতে পারে, এই ধরণের ঘটনা পরিষেবা প্রদানকারীকে ব্যাংকটির সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তিটির বিষয়গুলি মেনে তার কাজকর্মে বাঁধা সৃষ্টি করতে পারে। এই ধরণের আউটসোর্সিং ক্রিয়াকলাপের ফলে যে দেশ সম্পর্কীয় ঝুঁকি উপস্থিত হয়, সেটা সামলানোর জন্যে ব্যাংকের উচিত বিচক্ষণতার সঙ্গে মনোযোগ সহকারে যে দেশে পরিষেবা প্রদানকারী স্থিত সেই দেশের সরকারী নীতি এবং রাজনৈতিক, সামাজিক, অর্থনৈতিক এবং আইনী অবস্থা পর্যালোচনা করা এবং দেশ সম্পর্কীয় ঝুঁকি এড়ানোর জন্যে মজবুত পরিকাঠামো তৈরী করা এবং নিয়মিতভাবে ঝুঁকি নির্ধারণ পদ্ধতির পর্যালোচনা করা। এই ক্রিয়াকলাপের মধ্যে সঠিক আকস্মিকতার মোকাবিলার সংস্থান এবং নির্গম পদ্ধতিও আছে। অবগতভাবে, দুই পক্ষের মধ্যে গোপনীয়তার শর্ত এবং চুক্তির অধিকার ক্ষেত্রের ভিত্তিতেই কেবলমাত্র একটি ব্যবস্থায় আসা উচিত। যে আইনের ভিত্তিতে এই ব্যবস্থা, সেই আইনটিও স্পষ্টভাবে বর্ণিত হওয়া উচিত।

৭.২. ভারতের বাইরে যে সমস্ত কার্যকলাপ আউটসোর্সড্ হয়ে থাকে সেগুলিকে এমনভাবে পরিচালনা করা উচিত যাতে কোন অবস্থাতেই নির্দিষ্ট সময়ে পরিদর্শনের অথবা পুনর্গঠনের কাজকর্ম ভারতে ব্যাহত না হয়।

৭.৩. ভারতীয় যে ব্যাংকগুলি বিদেশে কাজকর্ম চালিয়ে থাকে তার আউটসোর্সিং কার্যকলাপগুলি ব্যাংকের আউটসোর্সিং বিষয়ের নিজস্ব নিয়মাবলী ও অতিথি দেশের নির্দেশাবলী- এই দুই এর মিলিত ভিত্তিতেই হতে পারে। যেখানে পার্থক্য থাকবে, সেখানে ওই দুই এর মধ্যে কঠোরতম নিয়মটিই চালু রাখতে হবে। যাই হোক না কেন, এতদ্ সত্বেও যদি কোন সংঘাত আসে, তাহলে অতিথি দেশের নির্দেশাবলীই এ ক্ষেত্রে অনুসরণ করতে হবে।

৮। এক সঙ্গে মিশে থাকা বা সংস্থার সমষ্টির ভিতরে করা আউটসোর্সিং

উপরে বর্ণিত নির্দেশাবলীর ৫ নং অনুচ্ছদ-এ বর্ণিত নিয়মগুলিই আদর্শ, যা অনুসরণ করতে হবে জড়িত পক্ষের আউটসোর্সিং এর ক্ষেত্রে (অর্থাত্ সংস্থার সমষ্টির ভেতরের পক্ষ) ঝুঁকি সংক্রান্ত পরিচালন পদ্ধতি যা ব্যাংকটি অনুসরণ করতে চায়।

৯। চালু/প্রস্তাবিত আউটসোর্সিং ব্যবস্থাপনার নিজস্ব পরিমান নির্ধারণ

ব্যাংকগুলি তাদের চালু থাকা আউটসোর্সিং ব্যবস্থাপনাটির নির্ধারিত সময়ের ভিত্তিতে নিজস্ব পরিমান নির্ধারণ করতে পারে এবং সেই নির্দেশাবলীর দ্রুত রূপায়ণ ঘটতে পারে।