ಆರ್ ಬಿ ಐ / 2006 / 167 ಖಬಿಒಡಿ
ಸಂಖ್ಯೆ.ಬಿಸಿ.40/21.04.158/2006/07 ನವಂಬರ್ 3, 2006

ಎಲ್ಲಾ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು (ಆರ್ ಆರ್ ಬಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
ಮಾನ್ಯರೆ,

ಬ್ಯಾಂಕಿನ್ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪನ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನಡಾವಳಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂಚಕಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವ್ಯಾಪಕ ಬಳಕೆಯ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ದಿನಾಂಕ ಡಿಸೆಂಬರ್ 6, 2005 ರಂದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನೀಯ ಅಪಾಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಚೌಕಟ್ಟೊಂದನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕರಡು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿತು. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಲಯಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಲಹೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೀಲೆ, ಸದರಿ ಕರಡು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಪಾಡುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ವಾಣಿಜ್ಯ ವಿಷಯದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಆಧ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಯ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕು ತಾನೇ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಯ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವಾಗ, ಆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿನ ಅಡಕವಾಗಿರಬಹುದಾದ ಸ0ಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವೆನಿಸಿದ ರಕ್ಷಣಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂಚಕದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ನಿರ್ವಹಣ ಸ0ಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ಅಂತಿಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

3. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದ ಉ0ಟಾಗುವ ನಿರ್ವಹಣ ಸ0ಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಡುವುದೇ ಹೊರತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಂಬಂಧ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕೊರಿಯರ್ ಸೇವೆ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಗೃಹನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಕಾವಲು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಕಛೇರಿಯ ಭದ್ರತೆ, ದಾಖಲೆ ಸಾಗಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಾಲಯದಲ್ಲಿ ಸುಸ್ಥಿಯಲ್ಲಿಡುವಿಕೆ ಮುಂತಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

4. ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸನ್ನದು ಲೆಕ್ಕಿಗರಿಗೆ ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಇಲಾಖೆಯ ಸೂಚನೆ / ಸನ್ನೀತಿಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಮೊದಲಿನಂತೆಯೇ ಮುಂದುವರಿಯುವುದು.

5. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾ0ಕ್ ಅಥವಾ ಅದರಿ0ದ ಅಧಿಕೃತಗೊ0ಡ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸ0ಬ0ದಿಸಿದ0ತೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪ0ದಗಳ ಸ್ವರೂಪವಿರಬೇಕು.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ
ಪ್ರಶಾ0ತ್ ಶರನ್
ಮಹಾವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ಪೀಠಿಕೆ

ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಣ ಉಳಿಸಲು ಹಾಗೂ ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ದೊರೆಯುವ ವಿಶೇಷತಜ್ಞರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ದೊರಕಿಸಲು, ಹಾಗೂ ಸಾಂಘಿಕ ಧ್ಯೇಯಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಿವೆ. ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಸದ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮುಂದೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕಾರನನ್ನು ಅದೇ (ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಹೊರಗಿನ ಪಕ್ಷವೇ ಆಗಿರಬಹುದು) ಬಳಕೆ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಬಹುದು. "ನಿರಂತರವಾಗಿ' ಎನ್ನುವುದು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾ, ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕೂಡ ಸಾಕಷ್ಟು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿವೆ. ಅಂತೆಯೇ ಇಂಥ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಪ್ಯಾರ 1.3 ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ, ನಾನಾ ರೀತಿಯ ನಷ್ಟವುಂಟಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಣದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ತಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳು ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವಂತಹ ಹೊತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದಂಥ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಬಳಿಯಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪುಸ್ತಕ, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯು ದೊರಕುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ನಿರೂಪಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಂಸ್ಕರಣೆ(ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್), ದಾಖಲೆ ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆ, ಸಾಲಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಮಾಹಿತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಯ ಇತರ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಕೆಲಸಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

1.2 ಫೆಬ್ರುವರಿ 2005ರಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮೇಲಿನ ಬಾಸೆಲ್ ಸಮಿತಿ, ಇ0ಟರ್–ನ್ಯಾಷನಲ್ ಆರ್ಗನೈಸೇಷನ್ ಆಫ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ ಕಮೀಷನ್ ಮತ್ತು ಇ0ಟರ್–ನ್ಯಾಷನಲ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ ಆಫ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಸೂಪರ್‌ವೈಸರ್ಸ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊ0ಡ ತ್ರಿಪಕ್ಷೀಯ ವೇದಿಕೆಯು ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಗ್ಗೆಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡಿತ್ತು. ಈ ಜಂಟಿ ವೇದಿಕೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪಡಿಸಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಈಗ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅ0ತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ಕೂಡ ಹಲವಾರು ದೇಶಗಳು ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿವೆ. ಇವು ಯುಯಸ್‌ಎ, ಯುಕೆ, ಜರ್ಮನಿ, ಹಾಂಗ್‌ಕಾಂಗ್, ಆಸ್ಟ್ರೇಲಿಯ ಮತ್ತು ಸಿಂಗಪೂರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ.

1.3 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯು ಹಲವಾರು ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ತರುತ್ತಿದೆ. ಕೆಲ ಮುಖ್ಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳೆಂದರೆ ಕಾರ್ಯ ತಂತ್ರೀಯ ನಷ್ಟ, ಗೌರವಕ್ಕೆ/ಘನತೆಯ ಸಂಬಂಧಿ ನಷ್ಟ, ಅನುಪಾಲನಾ ನಷ್ಟ, ಕಾರ್ಯಪಾಲನಾ ನಷ್ಟ ಕಾನೂನು ಸಂಬಂಧಿ ನಷ್ಟ, ಒಪ್ಪಂದದಿಂದ ಹೊರಬರುವ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟ, ಎದುರು ಪಕ್ಷದಿಂದ ನಷ್ಟ, ಒಪ್ಪಂದದ ನಷ್ಟ, ಪ್ರವೇಶದ ಸಂಬಂಧಿ ನಷ್ಟ, ಸಾಂದ್ರತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಷ್ಟ. ಒಬ್ಬ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರ ಯಾವೊಂದು ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸುರಕ್ಷೆ/ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಯಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಂದ ಕಾನೂನಿನ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದರಿಂದ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಗೌರವಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆ ಸಂಭವಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಇಡೀ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳು

ಉಂಟಾಗಬಹುದು. ಆದ್ದರಿಂದ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲೇಬೇಕು.

1.4 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಮರ್ಥ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರಮಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕ್ಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶ್ರಮವಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ಇಂತಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕೆಲಸಗಳಿಂದ ಬಂದೊದಗಬಹುದಾದಂತಹ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಒದಗಿಸಲೆಂದು ರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ.

ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶೀ ಸೂತ್ರಗಳು ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೇದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗುಂಪಿನ / ಸಮೂಹದ ಸದಸ್ಯರೇ ಆಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧವಿಲ್ಲದ ಹೊರಪಕ್ಷವೇ ಆಗಿರಬಹುದು.

1.5 ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶೀ ಸೂತ್ರಗಳ ಹಿಂದಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಇಂತಿವೆ– ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು (ಬ್ಯಾಂಕು) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೆಡೆ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನೆಡೆ ಅದರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವೂ ಕಡಿಮೆಯಾಗಬಾರದು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅಡಚಣೆಯೂ ಆಗಬಾರದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿನವರೇ ಸ್ವತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ಎಷ್ಟು ಮುತುವರ್ಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರೋ, ಅಷ್ಟೇ ಮುತುವರ್ಜಿಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು ವಹಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನವರು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತೆಯೇ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಘನತೆಗೆ ಭಂಗತರುವ ಅಥವಾ ಅವುಗಳನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುವಂತಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.

1.6 ಭಾರತದಲ್ಲಿಯಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಹೊರದೇಶದಲ್ಲಿಯಾಗಲೀ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಿಚ್ಛಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕಿರುವುದಿಲ್ಲ.

೩) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ 21ನೇ ನವೆಂಬರ್ 2005ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ, ಎಫ್.ಎಸ್.ಡಿ.ಬಿಡಿ.49/24.01.011/2005–06 ರಲ್ಲಿ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ವಿವರವಾದ ಸೂಚನೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

2. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಬಾರದ ಸೇವೆಗಳು

ಪ್ರಮುಖ ಆಡಳಿತದ ಕಾರ್ಯಕಲಾಪಗಳಾದ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ, ಅನುಪಾಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯ ತೆಗೆದುಕ್ಕೊಳ್ಳುವ ಕ್ರಿಯೆಗಳಾದ ಹೊಸ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಕೆವೈಸಿಯ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು

ಅನುಸರಿಸುವುದು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ, (ಸಣ್ಣ ಪುಟ್ಟ ಸಾಲಗಳ ಸಹಿತ) ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಬಾರದು.

3. **ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ**

ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ವಾರ್ಷಿಕ ವಿತ್ತೀಯ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶೀ ಸೂತ್ರಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ವಿಮರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯೆಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಘನತೆ, ಅಥವಾ ಲಾಭಗಳಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವುಳ್ಳ ಸೇವೆಗಳು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕೊಡುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಮುಖ್ಯವಾದದ್ದುಯೆಂಬುದು
- ಗಳಿಕೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಸಬಲತೆ, ಹಣದ ಲಭ್ಯತೆ, ಮೂಲ ಬಂಡವಾಳ, ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟದ ಚಿತ್ರಣ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸಂಬಂಧ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲೆ ಆಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ತೀವ್ರತೆಯ ಮಟ್ಟ
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗಳಿಸಿದ ಹೆಸರಿನ ಮೇಲೆ, ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ತಂತ್ರ ಹಾಗೂ ಯೊಜನೆಗಳ ಮೇಲೆ ಆಗಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಟ್ಟು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚದ ಒಂದು ಅಂಶವಾಗಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವೆಚ್ಚ
- ಒಬ್ಬರೇ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಹಲವು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಒಟ್ಟು ಕೆಲಸದ ಅಂದಾಜು ವೆಚ್ಚ

4. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಹಾಗೂ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

4.1 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸೇವೆಯ ಪೂರ್ತಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯ ಉನ್ನತ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ವರ್ಗದವರದಾಗಿದ್ದು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜಂಟರು / ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಏಜಂಟರು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜಂಟರು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆ – ಹೀಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕೆಲಸಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಯ ಪೂರ್ಣ ನಿಯಂತ್ರಣ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

4.2 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ವಹಿಸುವಾಗ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು, ಕಾಯಿದೆಗಳನ್ನು, ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು, ಅನುಮತಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಪರವಾನಗಿ ನೀಡುವಿಕೆ ಅಥವಾ ನೋಂದಣಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟಿರಬೇಕು.

4.3 ಸುಸಂಬದ್ಧ ನಿಯಮಗಳಡಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿವಾರಾಣೋಪಾಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ದೊರಕಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕನಿಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಾಧಿಸಬಾರದು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜೊತೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರ ಜೊತೆ ಸಂಪರ್ಕವಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುವುದರಿಂದ ಆ ರೀತಿಯ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸೇವಾ ವಿವರ ಹೊತ್ತಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಏಜೆಂಟರ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿಶಾಲ ತಳಹದಿಯ ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು.

4.4 ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಭಾರತದಲ್ಲಿರಲಿ ಅಥವ ವಿದೇಶದಲ್ಲಿರಲಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಈ ವಿಷಯವು ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಗಾ ವಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಇರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆತರುವುದು ಅಥವಾ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಹಾಗೂ ಅದೇ ರೀತಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಕಾರ್ಯ ಹಾಗೂ ಧ್ಯೇಯಗಳಿಗೆ ಈ ವಿಷಯವು ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬಾರದು.

4.5 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವಿಷಯದ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಇರದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಠಿಣವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹೊಂದಿರುವುದು ಅವಶ್ಯಕ.

4.6 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಧೀನ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಸಂಬಂಧಿಗಳು

ಒಡೆತನ ಅಥವಾ ಹತೋಟಿ ಹೊಂದಿರಬಾರದು. ಸಂಬಂಧಿಗಳು ಎಂದರೆ 1956ರ ಕಂಪನಿ ಕಾಯಿದೆಯ 6ನೇ ಕಲಮನಡಿ ವಿವರಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಗಳ ಅರ್ಥವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಮನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

5 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪದ್ದತಿಗಳು.

5.1 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿ.

ತನ್ನ ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕು ತನ್ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಒಪ್ಪಿರುವ ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರಚುರಪಡಿಸಿರಬೇಕು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒದಗಿಸುವವರ ಆಯ್ಕೆ ಹಾಗೂ ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಮಾನದಂಡ, ಪ್ಯಾರಾ 3ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವಂತೆ ವಿಶಾಲ ಮಾನದಂಡದ ತಳಹದಿಯ ಮೇಲೆ ವಾಸ್ತವಿಕ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿರುವ ಅಳತೆಗೋಲುಗಳನ್ನು, ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕತೆ ಅವಲಂಬಿತ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ಆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಹಾಗೂ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಶದಪಡಿಸಿರಬೇಕು.

5.2 ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ಪಾತ್ರ

5.2.1 ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯಾಲೋಚಿಸಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಯು ಕೆಳಕಂಡ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ:

ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ಹಾಲಿ ಇರುವ ಮತ್ತು ಮುಂದೆ ಬರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಚೌಕಟ್ಟೊಂದನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವುದು.

ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತಾವಿಕತೆಯ ಅವಲಂಬನೆಯ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅನುಮೋದನೆಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗಾಗಿ ರೂಪಿಸುವುದು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಮುಂದುವರಿದ ಸುಸಂಬದ್ಧತೆ, ಮತ್ತು ಕ್ಷೇಮ ಹಾಗೂ ಸುಸ್ಥಿತಿ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕುರಿತು ನಿರಂತರ ಪುನರಾವಲೋಕನ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ವಸ್ತು ಸ್ವರೂಪದ ವಾಣಿಜ್ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವುದು.

5.2.2 ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕತ್ವವು ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ತಳಹದಿಯ ಮೇಲೆ ಹಾಲಿ ಇರುವ ಹಾಗೂ ಮುಂಬರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ತಕ್ಕುದಾದ ಸ್ವರೂಪ, ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣತೆಯ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಸುಸ್ಥಿತಿಯ ಮತ್ತು ವಿವೇಕದೃಷ್ಟಿಯುಳ್ಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದು.

ನೀತಿ ಹಾಗೂ ವಿಧಾನಗಳ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುವುದು.

ವಸ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಕಾಲಾನುಸಾರ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು.

ನೈಜವಾದ, ಮತ್ತು ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ನಷ್ಟದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ರೂಪಿತವಾದ ಆಪತ್ಕಾಲದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತಗೊಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಸೂಚಿತ ನೀತಿಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಗೆ ಸ್ವಾಯತ್ತತೆಯುಳ್ಳ ಪುನರಾವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಲೆಖ್ಖ ತಪಾಸಣೆ ಇರುವುದನ್ನು ಸುನಿಶ್ಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಹೊಸ ವಸ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳು ಸಂಭವಿಸುವಾಗ ಅವುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಕಾಲಕಾಲದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪುನರಾವಲೋಕನ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.

5.3 ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲೇಬೇಕಾದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿನ ಮುಖ್ಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳು

(ಎ) ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟದ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ

ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವನು ತನ್ನದೇ ಒಡೆತನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು. ಆದರೆ ಅದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಗ್ರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಗುರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಸ್ಥಿರತೆ ಹೊಂದಿರಬಹುದು.

(ಬಿ) ಖ್ಯಾತಿಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಗ್ರ ದರ್ಜೆಗೆ ಸಮನಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳು ಇರದಿರಬಹುದು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರಿಂದ ಕಳಪೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಿಕೆ.

(ಸಿ) ಅನುಪಾಲನೆಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಖಾಸಗಿತನ, ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಗೂ ವಿವೇಚನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು.

(ಡಿ) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿನ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ತಾಂತ್ರಿಕ ವಿಫಲತೆ, ಮೋಸ, ಪ್ರಮಾದ, ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವಂತಹವು

(ಇ) ಕಾನೂನು ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ – ಜುಲ್ಮಾನೆಗೆ ಒಳಪಡುವಿಕೆ, ದಂಡಗಳು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ನಷ್ಟಗಳು, ಅಂತೆಯೇ ತಪ್ಪು ಒಪ್ಪುಗಳಿಂದ ಹೊರತಾದ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಖಾಸಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥಗಳು – ಇವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮೀಸಲಾಗದೆ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

(ಎಫ್) ನಿರ್ಗಮ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಒಂದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಅವಲಂಬನೆ, ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿಯೇ ಆದ ಯಥೋಚಿತ ಕೌಶಲ್ಯದ ನಷ್ಟದಿಂದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪುನಃ ಪ್ರತಿಷ್ಠಾಪಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಅಡ್ಡಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮನಗಳಿಂದ ನಷ್ಟ– ಇವು ಉದ್ಭವ ವಾಗುವವು.

(ಜಿ) ಎದುರು ಪಕ್ಷಗಾರನ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಬೇಕಾಬಿಟ್ಟಿ ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ದರಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ನಿರ್ಧರಣೆ ಕಾರಣಗಳಿಂದ

(ಎಚ್) ದೇಶದ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ರಾಜಕೀಯ, ಸಾಮಾಜಿಕ, ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಸ್ಥಿತಿ ಗತಿ – ಇವು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳು

(ಐ) ಒಪ್ಪಂದದ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇದೆಯೋ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೋ ಎಂಬುದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

(ಜೆ) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ

ಸಮಗ್ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉದ್ದಿಮೆ ಏಕೈಕ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಮೇಲೆ ಗಣನೀಯವಾಗಿ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುವಾಗ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಮೇಲೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹತೋಟಿಯಿಲ್ಲದಿರುವಿಕೆ

5.4 ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು

5.4.1 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾನ್ಯ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅಳೆಯುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ವಹಿಸಬೇಕು. ಗುಣಾತ್ಮಕ, ಘನಾತ್ಮಕ, ವಿತ್ತೀಯ, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಷ್ಠಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತಪರಿಶ್ರಮ ಇರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಸಾಧನೆಯಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಪದ್ಧತಿ ತಮ್ಮ ಪದ್ಧತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದೋ ಇಲ್ಲವೋ ಎಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೂಕ್ತರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅಳೆಯುವಾಗ, ಒಬ್ಬನೇ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಜೊತೆಗಿನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ವಿನಾಕಾರಣ ಒತ್ತು ಕೊಡುವಬಗ್ಗೆ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಅವಶ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಯಂತಂತ್ರ ಪುನರಾವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ತಾನು ಪಡೆದಿರುವ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪೂರಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.4.2 ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶ್ರಮವು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಬಗ್ಗೆ ದೊರೆಯಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಆದರೆ ಇಷ್ಟಕ್ಕೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ,

ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ನಿಯೋಜಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ

ವೈರುಧ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ ಹಣಕಾಸು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಸೇವಾ–ಬದ್ಧತೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ

ವ್ಯಾಪಾರ–ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಅನುಪಾಲನೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ದೊಡ್ಡವ್ಯಾಜ್ಯಗಳು

ಭದ್ರತೆ, ಆಂತರಿಕ ಹತೋಟಿ, ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನಾ ವ್ಯಾಪ್ತಿ, ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿಗಾ ಇಡುವ ವಾತಾವರಣ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಸ್ತರಣೆ ನಿರ್ವಹಣೆ.

ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿನ ರಾಜಕೀಯ, ಆರ್ಥಿಕ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಪರಿಸರ ಮುಂತಾದ ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾಸಾಧನೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಘಟನೆಗಳು

ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನು ತನ್ನ ನೌಕರರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮುತುವರ್ಜಿ ವಹಿಸಬಹುದು

5.5 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ

5.5.1 ಬ್ಯಾಂಕು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ನಡುವಿನ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ನಡೆಸುವ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಜಾಗರೂಕವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಕಾನೂನು ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಯೋಗ್ಯವೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾನೂನು ಪರಿಣತರು ಶರಾ ಬರೆದಿರಬೇಕು ಅಂತಹ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಒಪ್ಪಂದವೂ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಯುಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಜವಾಬ್ಧಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊರುವ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಧ್ಯ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಸೂಕ್ತ ಹತೋಟಿಯಿಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸರಳ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಾಗಿರಬೇಕು. ಏಜೆಂಟಾಗಿರಲಿ, ಮುಖ್ಯಸ್ಥ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾರೆ ಆಗಿರಲಿ – ಆ ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವಿನ ಕಾನೂನು ಸಂಬಂಧಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಈ ಒಪ್ಪಂದ ಸಾರಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಸೂಕ್ತ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವ ಯಾವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಬೇಕೋ ಅಂತಹವುಗಳನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆ ಸ್ಪಷವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರಬೇಕು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಒಳ ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕು ನಿರಂತರ ನಿಗಾ ವಹಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಅಂದಾಜುಮಾಡಲು ಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದರಿಂದ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಅಗತ್ಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಗತ್ಯವಾದರೆ, ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಖಂಡವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರುವ ಕನಿಷ್ಠ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕನ ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಭಂಗವಾದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ವ್ಯಾಪಾರ ಮುಂದುವರಿಕೆಗೆ ಆಪತ್ಕಾಲದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕೆಲಸದ ಎಲ್ಲಾ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಒಳಗುತ್ತಿಗೆಯ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿ / ಒಪ್ಪಿಗೆಗೆ ಈ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿರಬೇಕು.

ಆಂತರಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಇರಬೇಕು. ಇಲ್ಲವೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪರವಾಗಿ ನೇಮಿಸಿರುವ ಏಜೆಂಟರು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪುನರಾವಲೋಕನದ ವರದಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿಗಾಗಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಕುರಿತಂತೆ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೊಧಕರು ಕಂಡುಕೊಂಡ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಕ್ಕುಳ್ಳವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಉಪನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇರಬೇಕು: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಅಥವಾ ಅವರಿಂದ ಅಧಿಕೃತವೆನಿಸಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯವಹಾರದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರರು ಯುಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿರುವ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಕರಿಸಿರುವ ಇತರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತೂ ಒಂದು ಉಪ ನಿಬಂಧನೆಯಿರಬೇಕು: ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರರ ಲೆಕ್ಕ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತಲೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡಲು ಹಕ್ಕುಳ್ಳವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು.

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಮತ್ತು ಭಾರತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ವಿದೇಶೀ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ / ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಗಳ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿರುವಾಗ ಅಂತಹ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಂತೆ ಒಂದು ನಿರ್ಬಂಧನೆಯಿರಬೇಕು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಅದರಿಂದ

ಅಧಿಕೃತವೆನಿಸಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯವಹಾರದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಯುಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡುವ, ಸಂಗ್ರಹಿಸಿರುವ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಕರಿಸಿರುವ ಇತರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶ ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಲೆಕ್ಕ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತಲೂ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡಲು ಹಕ್ಕುಳ್ಳವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು.

ಒಪ್ಪಂದವು ಸಮಾಪ್ತಿಯಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಕೊನೆಗಾಣಿಸಿರಲಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುವುದಕ್ಕೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿರಬೇಕು

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಾನೂನಿನ / ನಿಯಂತ್ರಣದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶವಿರಬೇಕು.

5.6 ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ

5.6.1. ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆಯೇ ಮೊದಲ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು. ಆದ್ದರಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಶದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದಿಡುವ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಿಸುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿರಬೇಕು.

5.6.2 ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಷ್ಟು ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು. ಅಂದರೆ ಅವರಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಎಷ್ಟು ಅಗತ್ಯವೋ ಆ ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ , ಸೀಮಿತಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

5.6.3 ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲರೆಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಖಾತ್ರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಹಲವಾರು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬನೇ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನಾಗಿದ್ದ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಬಲಿಷ್ಠ ಸುರಕ್ಷಣಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಎಚ್ಚರಿಕೆವಹಿಸಬೇಕು. ಆಗ ಮಾತ್ರ ಮಾಹಿತಿಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು/ಆಸ್ತಿಗಳು ಒಬ್ಬರದು ಮತ್ತೊಬ್ಬರಿಗೆ ಸಂಮಿಶ್ರಣಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

5.6.4 ಬ್ಯಾಂಕು, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತ ನಿಗಾವಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಲೋಪಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

5.6.5 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಸೋರಿಕೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಲೋಪವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ತಕ್ಷಣವೇ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

5.7 ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟರು (ಡಿ.ಎಸ್.ಎ./ಡಿ.ಎಮ್.ಎ) ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು

5.7.1 ಡಿ.ಎಸ್.ಎ/ಡಿ.ಎಮ್.ಎ/ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ರೂಪಿಸಿದ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆ, ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೂರವಾಣಿಯ ಕರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ಷವಾಗಿ ಮತ್ತು ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.7.2 ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ನಡಾವಳಿ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು (ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿ.ಬಿ.ಓ.ಡಿ. ಎಲ್.ಇ.ಜಿ. ಸಂ. ಬಿಸಿ. 104/09.07.007/2002–03, ದಿನಾಂಕ 5, ಮೇ, 2003). ಇದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್‌ನ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನೇ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಯ ಮರುಸ್ವಾಮ್ಯ ಪಡೆಯಬೇಕು. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವಂತಹ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡದಂತೆ ತಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಕಾಪಾಡಬೇಕು.

5.7.3 ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತರಹದ ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಕಿರುಕುಳಗಳನ್ನು ಕೊಡುವುದು, ಹೆದರಿಸುವುದು, ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಮಾನಕಳೆಯುವ ಕೃತ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರ, ನಿರ್ಣಾಯಕರ, ಮಿತ್ರರ ಏಕಾಂತಕ್ಕೆ ಭಂಗತರುವುದು, ಹೆದರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.

5.8 ವ್ಯಾಪಾರದ ಮುಂದುವರಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಪತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ಯೋಜನೆ

5.8.1 ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ದಾಖಲಾತಿಗೆ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಮುಂದುವರಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೃಢವಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರಚಿಸಿ ಬೆಳೆಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಅಪೇಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ವ್ಯಾಪಾರ ಮುಂದುವರಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಕಾಲಾನುಸಾರ ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಗಾಗ ಬ್ಯಾಂಕು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಪರೀಕ್ಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ವಿವೇಚಿಸಬಹುದು.

5.8.2 ಒಂದುವೇಳೆ ಔಇಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನ ಜೊತೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಕೊನೆಗೊಂಡರೆ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಕಡಿಮೆಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕೊಡುವುದರ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಮಟ್ಟದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರ–ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಬಾಧಿತವಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು, ಯಾವುದೇ ನಿಷೇಧಿತ ಖರ್ಚುಗಳಿಲ್ಲದೆ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

5.8.3 ಆಪತ್ಕಾಲಕ್ಕೆ ಶಕ್ತಯೋಜನೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕು, ಬದಲಿ ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರರ ಲಭ್ಯತೆ ಅಥವಾ ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗುವ ಖರ್ಚು, ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಬ್ಯಾಂಕು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು. 5.8.4 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೇವ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸೇವ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಾಹಿತಿಗಳ್ಳನ್ನು ದಸ್ತಾವೇಜು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತಿತ್ತರ ಆಸ್ಥಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿಡುತ್ತದೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಖಾತ್ರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ವೈರುಧ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ನೀಡಿದ ವ್ಯವಹಾರದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಮುಂದುವರಿಸಲು, ಅಳಿಸುವುದು, ನಶಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕವನ್ನಾಗಿಸದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಖಾತ್ರಿಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.9. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಹತೋಟಿ ಮತ್ತು ನಿಗಾವಹಿಸುವುದು

5.9.1 ತನ್ನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಹತೋಟಿ ಮತ್ತು ನಿಗಾವಹಿಸಲು ಆಡಳಿತ ಸಂರಚನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕು ಹೊಂದಿರಲೇಬೇಕು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ನೀಡಿದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಹತೋಟಿ ಮತ್ತು ನಿಗಾ ಇಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತಃ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಸೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರನೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕು ಖಾತ್ರಿ ಪಡಿಸಿಕ್ಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.9.2 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ, ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಲು ಸುಗಮವಾಗಿ ಸಿಗುವಂತೆ ಕೇಂದ್ರಿಕರಿಸಿ ಇಡಬೇಕು.

5.9.3 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿರುವಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿಮಾಡುವ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪದ್ದತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು ನಿರಂತರ ಪರಿಶೀಲಿಸುವಂತಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ, ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟ ಭರ್ತಿ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಅನುಪಾಲನೆಯಿದೆಯಾ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

5.9.4 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರನು, ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಲ್ಲನೇ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಬ್ಯಾಂಕು ಕನಿಷ್ಟ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ, ಸೇವೆ ನೀಡುವವನ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪುನರಾವಲೋಕನ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪರಿಶ್ರಮದ ಪುನರಾವಲೋಕನ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರ ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಿದ್ಧತೆಯಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಕುಂದು ಕೊರತೆಯಾಗಿದೆಯೊ, ಎಂಬೆಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಡೆದಿರಬೇಕು.

5.9.5 ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಕರಾರು ಕೊನೆಗಾಣಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನನ್ನುಸರಿಸದಂತೆ ಖಾತ್ರಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲೇಬೇಕು.

5.10 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ

(ಅ) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮತ್ತು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯುಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ

ನೀಡುವುದು. ವಿಳಂಬವಾಗದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ನಿವಾರಣೆಯಾಗುವುದನ್ನು ಆ ನಿಯುಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಯು

ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವಾ ವಿಷಯಗಳಿಗೂ,ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿರಬೇಕು.

(ಆ) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೊಡಲು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ತಿಳಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಗಡವು ಕೊಡಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನಿಯಮವನ್ನು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುವ ವೇಳಾ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿಶ್ವಜಾಲದಲ್ಲಿ ಹಾಕಬಹುದು.

(ಇ) ದೂರದಾರನು ದೂರುಕೊಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರೆಯದಿದ್ದಿಲ್ಲಿ,

ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಲೋಕಪಾಲರ ಕಛೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ

ಆಯ್ಕೆ ಆತನಿಗಿರುತ್ತದೆ.

5.11 <u>ಎಫ್‌ಐಯು. ಮತ್ತು ಇತರ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಗೆ ವಹಿವಾಟುಗಳ ವರದಿ</u>

ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಡೆಸಿದ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಕರೆನ್ಸಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳ

ವರದಿ ಮತ್ತು ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ವರದಿಗಳನ್ನು ಎಫ್‌ಐಯು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಗೆ ನೀಡುವುದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಹೊಣೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

6. <u>ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಪಟ್ಟಿ</u>

ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ ಸೇವೆಯನ್ನು ರದ್ದುಪಡಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ,ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಐಬಿಎಗೆ

ಕಾರಣಸಹಿತ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪರಸ್ಪರ ವಿಚಾರ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಅಂತಹ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರ

ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಐಬಿಎ ತಯಾರಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

7.<u>ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಸಾಗರೋತ್ತರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ</u>

7.1 ವಿದೇಶದಲ್ಲಿರುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಂಡರೆ ಅದು ಅರ್ಥಿಕ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ರಾಜಕೀಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಕಷ್ಟನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕನ್ನು ಈಡು ಮಾಡಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಂದ ಹಾಗೂ ಘಟನೆಗಳಿಂದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರಾರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಡನೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅಗುವುದಿಲ್ಲ. ಇಂತಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ, ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಂದ ಹೊರದೇಶದ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳ್ಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ದೇಶದ ಸರ್ಕಾರದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ರಾಜಕೀಯ, ಆರ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಸದಾ ಗಮನಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೊರದೇಶದ ಸಂಭಾವ್ಯ ನಷ್ಟಗಳ್ಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಬಲಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯ ರೂಪಿಸಬೇಕು ಇದು ಆಕಸ್ಮಿಕ ಕಂಟಕಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರವನ್ನೂ ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಒಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕರಾರನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಪ್ರದೇಶದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವಂತಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಕರಾರನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾನೂನನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು / ಅಳವಡಿಸಿಕ್ಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

7.2 ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ನೀಡಿದಂತಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಭಾರತೀಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣದಂತಹ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಿಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗದಂತೆ ನಡೆಸಬೇಕು.

7.3 ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸಾಗರೋತ್ತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಬಂಧದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳೂ ಈ ಎರಡೂ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರಬೇಕು. ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾದಲ್ಲಿ ಎರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವೋ ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಹೀಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ ಯಾವುದೇ ವಿರೋಧಾಭಾಸಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅತಿಥೇಯ ದೇಶದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಜಾರಿಗೆಬರುವವು.

8.ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ತನ್ನದೇ ಆಂತರಿಕ ಗುಂಪಿಗೆ/ಸಮೂಹಕ್ಕೆ ಸೇರಿದ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವಿಕೆ.

ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕು,ತನಗೇ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಕಾರನಿಗೆ(ಎಂದರೆ ಅದೇ ಮಾದರಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ತನ್ನದೇ ಆಂತರಿಕ ಗುಂಪು/ಸಮೂಹಕ್ಕೆ ಸೇರಿದ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರನಿಗೆ ನೀಡುವಾಗ, ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ 5ನೇ ಪ್ಯಾರಾದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ನಷ್ಟನಿರ್ವಹಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

9. **ಪ್ರಸಕ್ತ/ನಿಯೋಜಿತ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ವ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಧರಣೆ**

ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಒಳಗೆ: ತಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಸಕ್ತ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ವ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಬೇಕು

ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು