

सर्व व्यावसायिक बँका (आरआरबीज वगळून)

प्रिय महोदय

बँकानी आर्थिक सेवांचे आऊटसोर्सिंग करण्यासाठी जोखमीचे व्यवस्थापन आणि शिष्टाचार संकेतांसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे

बँकांच्या मोठ्या प्रमाणावरील आऊटसोर्सिंगच्या उपयोगाच्या दृष्टीने, रिझर्व बँकेने आऊटसोर्सिंगमधील जोखमीचे व्यवस्थापन करण्यासाठी चौकट तयार करण्याच्या हेतूने ६ डिसेंबर २००६ रोजी मार्गदर्शक तत्त्वांचा मसुदा निश्चीत केला आहे. संबांधितांकडून प्राप्त झालेल्या सूचनांच्या आधारे, मार्गदर्शक तत्त्वांचा मसुदा योग्य प्रकारे बदलण्यात आला आहे.

२. कृपया नोंद घ्यावी कि, निर्णयाच्या व्यावसायिक पैलूसह, सर्व घटकांशी संबंध असलेल्या आर्थिक सेवांतील अनुज्ञेय कामांच्या आऊटसोर्सिंगच्या आवश्यकतेविषयी बँकानीच दृष्टीकोन तयार करायचा आहे. तथापि, एखाद्या बँकेने, आपल्या स्वतःच्या क्षमतेत, एखाद्या आर्थिक सेवेचे आऊटसोर्सिंग करायचा निर्णय घेतला तर, या मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे, अशा आऊटसोर्सिंगमधील अंगभूत जोखमीकडे लक्ष देण्यासाठी योग्य ते सुरक्षा उपाय योजण्यात यावेत. आऊटसोर्सिंगमधील जोखमीचे व्यवस्थापन करण्यासाठी बँकाना लागू असलेली अंतिम मार्गदर्शक तत्त्वे जोडपत्रात दिली आहेत.

३. ही मार्गदर्शक तत्त्वे आर्थिक सेवांच्या आऊटसोर्सिंगमधील जोखमीच्या व्यवस्थापनाशी संबंधित आहेत आणि तंत्रशास्त्राशी संबंधित विषयांशी आणि कुरियरचा उपयोग, कर्मचाऱ्यांची सेवा पुरविणे, हाऊसकिपिंग आणि स्वच्छता सेवा, जागेची सुरक्षा, कागदपत्रांचे दफ्तर तयार करणे आणि त्याची हलवाहलव वगैरे बँकिंग सेवाना लागू नाही.

४. लेखापरिक्षणाशी संबंधित कामे चार्टर्ड अकाऊंटंटच्या फर्मकडे सोपविणे बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाने ठरवून दिलेल्या धोरणानुसार/सूचनांनुसार चालूच राहिल.

५. जोडपत्राच्या परिच्छेद ५.५.१ कडे बँकांचे लक्ष वेधण्यात येत आहे ज्यानुसार आऊटसोर्सिंगच्या करारात अशा कलमांचा समावेश असावा ज्याअन्वये रिझर्व बँकेला अथवा तिने प्राधिकृत केलेल्या कोणत्याही व्यक्तिला सेवा पुरविणाऱ्याच्या दफ्तरातील आऊटसोर्सिंगला दिलेल्या कामाच्या संबंधातील माहिती/नोंदी उचित कालावधीत उपलब्ध करून घेण्याची परवानगी असेल.

आपला विश्वासू

(प्रशांत सरन)

प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक

परिपत्रक

१. परिचय

१.१ सर्व जगात, खर्च कमी करण्याच्या आणि स्थानिक स्तरावर उपलब्ध नसलेल्या विशेष तज्ज्ञांचा उपयोग करून घेण्यासाठी आणि धोरणात्मक उद्दिष्टे गाठण्यासाठी, बँका मोठ्या प्रमाणावर आऊटसोर्सिंगचा उपयोग करीत आहेत. "आऊटसोर्सिंग"ची व्याख्या सर्वसाधारणपणे बँक स्वतः करते ती कामे करण्यासाठी अविरतपणे, आजही आणि भविष्यकाळातही करण्यासाठी तिसऱ्या पक्षाचा (कॉर्पोरेट गटाशी अंतर्गत संलग्न असलेली किंवा कॉर्पोरेट गटाच्या बाहेरची) उपयोग करणे अशी करता येईल. "अविरतपणे" मध्ये मर्यादित कालावधीचाही समावेश असेल.

हा आंतरराष्ट्रीय रोखाच्या अनुषंगाने, असे निदर्शनास आले आहे कि, भारतातील बँकाहि मोठ्या प्रमाणावर विविध कामांचे आउटसोर्सिंग करीत आहेत. हे सांगण्याची गरज नाही कि, अशा आऊटसोर्सिंगचा परिणाम बँकाना परिच्छेद १.३ मध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे विविध जोखमीना सामोरे जावे लागण्यात होतो. त्याशिवाय आऊटसोर्सिंगची कामे नियमनांच्या मर्यादेत बसवावी लागतात आणि ग्राहकाच्या हितसंबंधांचे रक्षण करावे लागते. या पार्श्वभूमीवरच, या वाढत्या आऊटसोर्सिंगच्या वातावरणात बँकाना ज्या जोखमीना सामोरे जावे लागण्याची शक्यता आहे आणि संबंधित बँका आणि भारतीय रिझर्व बँकेला सेवा पुरविणाऱ्यांकडे उपलब्ध असलेली सर्व पुस्तके, दफतर आणि माहिती उपलब्ध करून घेणे शक्य व्हावे याची खात्री करण्यासाठी भारतीय रिझर्व बँकेला, काही मार्गदर्शक तत्त्वे निश्चीत करणे उचित वाटले. या मार्गदर्शक तत्त्वांखाली ग्राहकांचे हितसंबंध सुरक्षीत ठेवण्याचा विषयहि हाताळलेला आहे.

ठेवणीतल्या आऊटसोर्सिंग आर्थिक सेवांमध्ये अर्जावरील प्रक्रिया (लोन ओरिजिनेशन, क्रेडिट कार्ड), कागदपत्रांची प्रक्रिया, विपणन आणि संशोधन, कर्जाचे पर्यवेक्षण, डेटा प्रोसेसिंग आणि बँक ऑफिस संबंधित कामांचा समावेश आहे.

१.२ बँकिंग पर्यवेक्षणावरील बेसल समिती, इंटरनॅशनल ऑर्गनायझेशन ऑफ सिक्युरिटीज कमिशन आणि इंटरनॅशनल असोशिएशन ऑफ इंशुरन्स सुपरवायझर्स यंवा समावेश असलेल्या त्रिपक्षीय जॉइंट फोरमने फेब्रुवारी २००५ मध्ये आर्थिक सेवातील आऊटसोर्सिंग च्या बाबतीत मार्गदर्शक तत्त्वे निर्गमित केली आहेत. जॉइंट फोरमने मार्गदर्शक तत्त्वांचा एक संच तयार केला आहे. ही मार्गदर्शक तत्त्वे आरबीआयने आता निर्गमित केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वात उचित प्रकारे अंतर्भूत केली आहेत. आंतरराष्ट्रीय स्तरावर अनेक देशानी आर्थिक सेवांच्या आऊटसोर्सिंग बाबत मार्गदर्शक तत्त्वे अंगिकारली आहेत. त्यामध्ये युएसए, युके, जर्मनी, हॉंगकॉंग, ऑस्ट्रेलिया आणि सिंगापूर यांचा समावेश आहे. आरबीआयची मार्गदर्शक तत्त्वे सर्वोत्तम आंतरराष्ट्रीय पध्दतीवर आधारित आहेत.

१.३ आऊटसोर्सिंग आपल्याबरोबर अनेक जोखमी घेऊन येते. आऊटसोर्सिंग मधील काही महत्त्वाच्या जोखमी म्हणजे धोरणात्मक जोखीम, प्रतिष्ठेची जोखीम, पूर्ततेची जोखीम, कायदेशीर जोखीम, एक्झिट धोरण जोखीम, प्रतिपक्षीय जोखीम, देश विषयक जोखीम, कराराची जोखीम, वापर करण्यातील जोखीम, एकाग्रता आणि यंत्रणाविषयक जोखीम. निर्दिष्ट सेवा पुरविण्यातील सेवा पुरविण्याच्या अपयश, सुरक्षा आणि गोपनीयतेचा भंग, किंवा कायदेशीर आणि नियामक गरजांची पूर्तता सेवा पुरविणाऱ्यांनी किंवा आऊटसोर्सिंग बँकेने न करणे हे बँकेला आर्थिक दृष्ट्या किंवा प्रतिष्ठेच्या दृष्टीने नुकसानकारक ठरू शकते आणि देशातील संपूर्ण बँकिंग यंत्रणेसाठी सुध्दा ते यंत्रणाविषयक जोखीम ठरू शकते. त्यामुळे आपल्या कामांचे आऊटसोर्सिंग करणाऱ्या बँकानी या जोखमींचे प्रभावीपणे व्यवस्थापन करणे अनिवार्य आहे.

१.४ ज्या बँका आपल्या आर्थिक सेवांचे आऊटसोर्सिंग करण्याचा पर्याय स्वीकारतील, त्यांना अशा आऊटसोर्सिंगच्या कामापासून उद्भवणाऱ्या जोखमींचे व्यवस्थापन आणि प्रभावी ओव्हरसाइट आणि योग्य कष्ट यासाठी सक्षम आणि प्रतिसादात्मक जोखीम व्यवस्थापन पध्दती अंगिकारण्यासाठी दिग्दर्शन आणि मार्गदर्शन करणे हा या आऊटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापनावरील मार्गदर्शक तत्त्वांचा हेतू आहे. मार्गदर्शक तत्त्वे बँकानी भारतातील किंवा अन्य ठिकाणच्या सेवा पुरविणाऱ्यांबरोबर केल्या आऊटसोर्सिंगच्या व्यवस्थेला लागू आहेत. सेवा पुरविणारा बँक ज्या समूहाची सदस्य आहे तिचा सदस्य असू शकतो किंवा असंबंधित पार्टी असू शकते.

१.५ या मार्गदर्शक तत्त्वांचे अध्याहृत तत्त्व हे आहे कि नियमित एककानी खात्री करून घ्यावी कि, आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेमुळे त्यांची ग्राहक आणि आरबीआय यांच्याप्रती असलेली कर्तव्ये पूर्ण करण्याची क्षमता कमी होणार नाही आणि आरबीआयच्या प्रभावी पर्यवेक्षणात ती बाधा आणणार नाही. त्यामुळे बँकाना, त्यानी नेमलेला सेवा पुरवणारा त्याचे काम करताना, बँकेने आऊटसोर्सिंग न करता बँकेच्या आतच ती कामे केली असती तर ती ज्या उच्च दर्जाची असती त्याच दर्जाची सेवा तो पुरवील याची खात्री करून घेण्यासाठी पावले उचलली पाहिजेत. त्यानुसार बँकेने त्यांचे अंतर्गत नियंत्रण, व्यवहार करणे आणि प्रतिष्ठा कमी होईल किंवा त्याबाबतीत तडजोड करावी लागेल असे परिणाम करणाऱ्या आऊटसोर्सिंगचा उपयोग करू नये.

१.६ (१) आर्थिक सेवांचे आऊटसोर्सिंग करू इच्छिणाऱ्या बँकानी सेवा पुरविणारा भारतातील असो वा भारताबाहेरचा असो, त्यासाठी रिझर्व बँकेची पुर्वानुमति घेणे आवश्यक नाही.

(२) क्रेडीट कार्डस च्या बाबतीत आऊटसोर्सची सेवा घेण्यासंबंधात, आरबीआयच्या सविस्तर सूचना तिच्या क्रेडीट कार्डस कामाबाबतच्या परिपत्रक डीबीओडी. एफएसडी.बीसी.४९/२४.०१.०११/२००५-०६ दिनांकित २१ नोव्हेंबर २००५ अन्वये देण्यात आलेल्या लागू होतील.

२. ज्या कामांचे आऊटसोर्सिंग करू नये

ज्या बँका आऊटसोर्सिंग करण्याचे ठरवतील त्यानी अंतर्गत लेखापरिक्षण, पूर्तता कार्य आणि ठेव खाती उघडण्याच्या केवायसी नियमाची पूर्तता करण्याचा निर्णय घेणे, कर्जाला मंजूरी देणे(किरकोळ कर्जासह) आणि गुंतवणूकविषयक कागदपत्रांचे व्यवस्थापन अशी व्यवस्थापनाची मुख्य कामे मात्र आऊटसोर्सिंगला देऊ नयेत.

३. मटेरियल आऊटसोर्सिंग

वार्षिक आर्थिक पर्यवेक्षणाच्या वेळी, आरबीआय संबंधित जोखीम व्यवस्थापन यंत्रणेच्या विशेषतः मटेरियल आऊटसोर्सिंगच्या बाबतीतील दर्जाचे निर्धारण करण्यासाठी या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अंमलबजावणीचे पुनरावलोकन करील. मटेरियल आऊटसोर्सिंग म्हणजे ते आऊटसोर्सिंग ज्यात बाधा आली तर व्यवसाय प्रचालन. प्रतिष्ठा किंवा नफा यावर लक्षणीय परिणाम होण्याचा संभव असतो. आऊटसोर्सिंगची मटेरियलिटी खालील बाबींवर आधारित असेल:

-बँकेला आऊटसोर्स करण्यात येणाऱ्या कामाच्या असलेल्या महत्त्वाचा स्तर

-उत्पन्न, कर्जफेडीची क्षमता, रोकड परिवर्तनीयता, भांडवलासाठी निधी आणी जोखीम चरित्र यासारख्या विविध मापदंडांवरून बँकेवर आऊटसोर्सिंगचा होणारा संभाव्य परिणाम;

-सेवा पुरविणारा सेवा देण्यास असमर्थ ठरला तर बँकेच्या प्रतिष्ठेवरील आणि ब्रँड मुल्यावरील आणि तिच्या व्यावसायिक उद्दिष्टे गाठण्याच्या, धोरणे आणि योजनांवर होणारा संभाव्य परिणाम;

-बँकेच्या एकूण प्रचालनीय खर्चाच्या तुलनेने आऊटसोर्सिंगचा खर्च;

-ज्या बाबतीत बँक विविध कामे त्याच आऊटसोर्सरला देते त्या प्रकरणात, त्या विशिष्ट आऊटसोर्सरसमक्ष बँकेचे एकूण प्रकटीकरण.

४. बँकेची भूमिका आणि नियामक आणि पर्यवेक्षकीय गरजा

४.१ बँकेने कोणत्याही कामाचे आऊटसोर्सिंग केले म्हणजे तिची आणि आऊटसोर्सिंगला दिलेल्या कामांची अंतिम जबाबदारी असलेल्या तिच्या बोर्डाची आणि वरिष्ठ अधिकाऱ्यांची कर्तव्ये कमी होत नाहीत. त्यामुळे बँका, त्यांच्या थेट विक्री एजन्टस/थेट विपणन एजन्टस आणि वसूली एजन्टस यांच्यासह सर्व सेवा पुरवठादाराच्या कृतीसाठी आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या ग्राहकांच्या संबंधातील महितीच्या गोपनीयतेसाठी जबाबदार असतील. आऊटसोर्सिंगला दिलेल्या कामाची अंतिम सूत्रे बँकानी आपल्या हातात ठेवावीत.

४.२ आऊटसोर्सिंगच्या बाबतीत मेहनत घेत असताना, बँकांसाठी हे अनिवार्य आहे कि, त्यानी सर्व संबंधित कायदे, नियमने, मार्गदर्शक तत्त्वे आणि मंजूरीच्या अटी, परवाना देणे किंवा नोंदणी करणे विचारात घ्यावे.

४.३ आऊटसोर्सिंगच्या व्यवस्थेमुळे ग्राहकाच्या, संबंधित लागू असलेल्या कायद्याधीन दाद मागण्यासह बँकेसमक्षच्या कोणत्याहि हक्काना बाधा येता कामा नये. ग्राहकाला बँकेशी व्यवहार करताना सेवा पुरविणाऱ्यांशीही व्यवहार करावा लागत असल्याने, बँकानी त्यांच्या उत्पादन साहित्यात/माहितीपत्रकात वगैरे ते उत्पादनाच्या विक्री/विपणन वगैरे एजन्टसच्या सेवांचा लाभ घेऊ शकतात अशा अर्थाचे कलम अंतर्भूत करावे. एजन्टसची भूमिका विस्तारपूर्वक नमूद करावी.

४.४ आऊटसोर्सिंग भारतातील असो व भारताबाहेरील असो, त्यामुळे बँकेच्या स्वतःच्या कामे प्रभावीपणे करण्याच्या आणि व्यवस्थापनाच्या क्षमतेत हस्तक्षेप होता कामा नये आणि त्यामुळे भारतीय रिझर्व बँकेच्या पर्यवेक्षकीय कामात आणि उद्दिष्टातही अडचणी येता कामा नयेत.

४.५ बँकेची तक्रार निवारण यंत्रणा कणखर असावी, जिने आऊटसोर्सिंगच्या नावखाली कोणतीही तडजोड करता कामा नये .

४.६ सेवा पुरवठादार जर बँकेची उपकंपनी नसेल तर तो कंपनी अधिनियम, १९५६ च्या कलम ६ मध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे अर्थ असलेल्या, बँकेचा कोणताही संचालक अथवा अधिकारी/कर्मचारी किंवा त्यांचे नातेवाईक यांच्या मालकीचा किंवा नियंत्रणाखालील असू नये.

५. आऊटसोर्सिंग केलेल्या आर्थिक कामांच्या जोखीम व्यवस्थापनासाठी पध्दती

५.१ आऊटसोर्सिंग धोरण

आपल्या कोणत्याही कामाचे आऊटसोर्सिंग करू इच्छिणाऱ्या एखाद्या बँकेने, आपल्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने, ज्यामध्ये, इतर विषयांबरोबरच, अशी कामे ठरविण्यासाठी तसेच सेवा पुरवठादार ठरविण्यासाठी निकष, परिच्छेद ३ मध्ये निर्देशिल्याप्रमाणे प्रशस्त निकषांच्या आधारे मटेरियल आऊटसोर्सिंगची व्याख्या करण्याचे मापदंड, जोखीम आणि मटेरियलिटी यांच्या आधारे अधिकारांचे वाटप आणि या कामांच्या प्रचालनावर लक्ष ठेवण्यासाठी आणि त्यांच्या पुनरावलोकनासाठी यंत्रणा अंतर्भूत करणारे सर्वसमावेशक आऊटसोर्सिंग धोरण निश्चित करावे.

५.२ बोर्ड आणि वरिष्ठ अधिकाऱ्यांची भूमिका

५.२.१ बँकेचे बोर्ड, किंवा अधिकार दिलेली एखादी बोर्डाची समिती इतर बाबींबरोबरच खालील बाबींसाठी जबाबदार असावी:-

-सर्व विद्यमान आणि संभाव्य आऊटसोर्सिंगच्या मटेरियलिटीचे आणि अशा व्यवस्थेला लागू होणाऱ्या धोरणांचे मूल्यांकन करण्यासाठी चौकट निश्चित करणे.

-आऊटसोर्सिंगसाठी जोखीम आणि मटेरियलिटी वर आधारित उचित मंजूरी प्राधिकारी ठरविणे.

-आऊटसोर्सिंग धोरणांचे आणि ते पुढे चालू ठेवण्याची गरज, आणि सुरक्षा आणि समर्थता यांच्या व्यवस्थेचे नियमितपणे पुनरावलोकन करणे, आणि

-आऊटसोर्सिंग करण्याची व्यावसायिक कामे निश्चित करणे आणि अशी व्यवस्था मंजूर करणे.

५.२.२ वरिष्ठ व्यवस्थापन जबाबदार असेल:

-सर्व विद्यमान आणि संभाव्य आऊटसोर्सिंगच्या मटेरियलिटीचे आणि अशा व्यवस्थेला लागू होणाऱ्या धोरणांचे मूल्यांकन करण्यासाठी चौकट मंजूर करणे;

-आऊटसोर्सिंगचे स्वरूप, आवाका आणि क्लिष्टता याला साजेशी निरोगी आणि सावध आऊटसोर्सिंग धोरणे आणि कार्यपध्दती विकसित करणे आणि राबविणे.

-धोरणे आणि कार्यपध्दतीच्या प्रभावीपणाचे नियतकालिक पुनरावलोकन करणे;

-मटेरियल आऊटसोर्सिंगच्या संबंधातील जोखमींची माहिती योग्य वेळी व्यवस्थापनाला देणे;

-वास्तव आणि संभाव्य अडचणीच्या परिस्थितीच्या आधारावरील पर्यायी योजना व्यवस्थित आणि चाचणी केलेल्या आहेत याची खात्री करणे.

-ठरवलेल्या धोरणांच्या पूर्ततेसाठी स्वतंत्रपणे पुनरावलोकन आणि लेखा परिक्षण केले जात आहे याची खात्री करून घेणे;

-ज्याप्रमाणे उद्भवतील तशा नवीन मटेरियल आऊटसोर्सिंग जोखमी ओळखण्यासाठी नियतकालिक पुनरावलोकन हाती घेणे.

५.३ जोखमींचे मूल्यांकन

बँकानी आऊटसोर्सिंगमधील ज्या महत्त्वाच्या जोखमींचे मूल्यांकन करणे आवश्यक आहे त्या अशा आहेत:-

(अ) धोरणात्मक जोखीम-- सेवा पुरवठादार स्वतःसाठी व्यवसाय करू शकतो, जो बँकेच्या एकूण धोरणात्मक उद्दिष्टाशी विसंगत असू शकतो..

(ब) प्रतिष्ठाविषयक जोखीम-- सेवा पुरवठादाराकडून हीन दर्जाची सेवा पुरविली जाणे, ज्याबाबतीत ग्राहकांची प्रतिक्रिया बँकेच्या एकूण दर्जाशी विसंगत असू शकते.

(क) पूर्ततेबाबत जोखीम-- गोपनीयता, ग्राहक आणि सावधपणा या बाबतीतल्या कायद्यांचे पुरेपुरे पालन केले जात नाही.

(ड) प्रचालनीय जोखीम-- तंत्रज्ञानातील उणीवा, फसवणूक, चुका, कर्तव्यांची पूर्ती करण्यासाठी आणि/किंवा उपाय करण्याची अपुरी आर्थिक क्षमता यामुळे उद्भवणाऱ्या

- (इ) कायदेविषयक जोखीम-- सेवा पुरवठादाराच्या चुका आणि गलथानपणा यामुळे पर्यवेक्षकीय कारवाईतून तसेच खाजगी तडजोडीतून शिक्षा म्हणून दंडात्मक भरपाई किंवा दंड, शिक्षा यांच्यासह परंतू त्या मर्यादेत नाही.
- (फ) एक्झीट धोरणातील जोखीम-- ही एकाच फर्मवर अधिक अवलंबून राहिल्याने उद्भवते, संबंधित कामातील बँकेचे स्वतःचे कौशल्यहि ते काम परत बँकेच्या अखत्यारित आणता येणार नाही इतके कमी होते आणि वेगाने एक्झीट शक्य असलेल्या कराराधीन ते देणे हे न आवाक्याबाहेर खर्चिक असते.
- (ग) विरुद्ध पक्ष जोखीम-- अनुचित प्रकारे आर्थिक नुकसानीची हमी किंवा कर्जाचे निर्धारण
- (ह) राष्ट्रीय जोखीम-- राजकीय, सामाजिक आणि कायद्याच्या दृष्टीने वातवरणामुळे जोखीम वाढते.
- (य) करारात्मक जोखीम-- बँकेची करार राबविण्याची क्षमता आहे अथवा नाही यावरून उद्भवते.
- (ज) एकाग्रता आणि यंत्रणा जोखीम-जेव्हा संपुर्ण बँकिंग क्षेत्र एकाच सेवा पुरवठादाराला मोठ्या प्रमाणावर सामोरी जाते तेव्हाच अधिक करून प्रत्येक बँकेच्या सेवा पुरवठादारावर नियंत्रणा नसण्याने उद्भवते.

५.४ सेवा पुरवठादाराच्या क्षमतेचे मूल्यमापन करणे.

५.४.१ आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेचा विचार करताना किंवा नूतनीकरण करताना, सेवा पुरवठादाराच्या आऊटसोर्सिंग करारातील कर्तव्याच्या पूर्ततेविषयक क्षमतेचे निर्धारण करण्यासाठी उचित मेहनत घ्यावी. ते करताना दर्जात्मक, संख्यात्मक, प्रचालनीय आणि प्रतिष्ठात्मक घटक विचारात घ्यावेत. सेवा पुरवठादाराच्या यंत्रणा बँकेच्या स्वतःच्या यंत्रणांच्या तोडीच्या आहेत कां आणि ग्राहकसेवेसह त्यांच्या कामाचा दर्जा त्यांना स्वीकारार्ह आहे कां हे बँकेने विचारात घ्यावे. सेवा पुरवठादारांच्या क्षमतेचे मूल्यमापन करताना, बँकेने एकाच सेवा पुरवठादाराकडे आउटसोर्सिंग व्यवस्था अनावश्यकपणे एकवटण्याशी संबंधित विषयहि विचारात घ्यावेत. जिथे शक्य असेल तिथे, बँकेने सेवा पुरवठादाराच्या स्वतःच्या निष्कर्षांना पूरक म्हणून स्वतंत्र परिक्षणे आणि बाजारातील माहितीसुद्धा प्राप्त करावी.

५.४.२ खालील बाबींच्या बाबतीत पण त्यांच्या मर्यादेत नाही, अशा सेवा पुरवठादाराच्या बाबतीतील सर्व उपलब्ध माहितीचा मूल्यमापनात उपयोग करावा:-

- करारबद्धतेच्या कालावधीत प्रस्तावित कामांची अंमलबजावणी करण्यासाठी आणि त्यांना आधार देण्यासाठी क्षमता आणि पूर्वीचा अनुभव;
- आर्थिक बळ आणि विपरित परिस्थितीतहि सेवेशी बांधिलकीची क्षमता
- व्यावसायिक प्रतिष्ठा आणि संस्कृती, पूर्तता, तक्रारी आणि बाकी असलेले किंवा संभाव्य न्यायालयीन खटले;
- सुरक्षा आणि अंतर्गत नियंत्रण, लेखापरिक्षण क्षेत्र, अहवाल देणे आणि लक्ष ठेवण्याच्या बाबतीतले वातावरण, व्यावसायिक सातत्याचे व्यवस्थापन;
- बाह्य घटक सेवा पुरवठादार ज्या अधिकारितेत कार्यरत आहे तेथील राजकीय, आर्थिक, सामाजिक आणि कायदेविषयक वातावरण असे बाह्य घटक आणि सेवेवर परिणाम करू शकतील अशा अन्य घटना;
- सेवा पुरवठादार त्याच्या कर्मचाऱ्यांकडून योग्य मेहनत घेत आहे याची खात्री करून घेणे.

५.५ आऊटसोर्सिंग करार

५.५.१ बँक आणि सेवा पुरवठादार यांच्यामधील करार शासित करणाऱ्या अटी आणि शर्ती लेखी करारात काळजीपूर्वक निश्चित करण्यात याव्यात आणि त्यांच्या कायदेशीर परिणामाबाबत आणि अंमलबजावणीच्या शक्यतेबाबत त्या बँकेच्या कायदेशीर समंत्रकाकडून तपासून घ्याव्यात. अशा प्रत्येक करारात जोखीम आणि त्या कमी करण्याच्या धोरणाचा उल्लेख असावा. बँकेला आऊटसोर्सिंगवर उचित नियंत्रण ठेवणे शक्य व्हावे आणि कायदेशीर आणि नियामक कर्तव्ये निभावण्यासाठी योग्य उपायाद्वारे हस्तक्षेप करता येईल इतपत करार लवचिक असावा. करारात पक्षांमधील कायदेशीर संबंधहि-म्हणजे एजन्ट, मुख्य किंवा अन्यथा. स्पष्ट करण्यात यावेत.

करारातील काही महत्त्वाच्या तरतूदी अशा असतील :

- उचित सेवा आणि कामाचा दर्जा यासह कोणती कामे आऊटसोर्सिंगसाठी देण्यात येणार आहेत ते स्पष्ट करण्यात यावे.
- आउटसोर्सिंगसाठी देण्यात येणाऱ्या कामांशी संबंधित सेवा पुरवठादाराकडे उपलब्ध असलेली सर्व पुस्तके, नोंदी आणि माहिती बँकेला उपलब्ध होईल याची बँकेने खात्री करून घेतली पाहिजे.
- करारात सेवा पुरवठादाराचे, बँकेद्वारा सातत्याने तपासणी आणि निर्धारण करण्याची तरतूद असावी, ज्यामुळे आवश्यक तेव्हा तातडीने सुधारणा करता येतील.

-सेवा समाप्तीचे कलम आणि आवश्यकता वाटल्यास सेवा समाप्तीची कार्यवाही करण्यासाठी किमान कालावधीचाही करारात समावेश असावा.

-ग्राहकाच्या माहितीच्या गोपनीयतेवर नियंत्रण आणि सेवा पुरवठादाराकडून सुरक्षिततेचा भंग आणि ग्राहकासंबंधी गोपनीय माहिती फुटल्यास त्याचे दायित्व;

-व्यावसायिक सातत्यासाठी पर्यायी योजना

-करारात सेवा पुरवठादाराने त्याच्याकडे सोपविलेल्या सर्व किंवा काही कामांसाठी उपकंत्राटदाराचा उपयोग करण्यासाठी बँकेच्या मान्यतेची/पूर्वानुमतिची तरतूद असावी.

-बँकेला तिच्या अंतर्गत किंवा बाहेरील लेखापरिक्षकाकडून, किंवा तिच्या वतीने काम करण्यासाठी नेमलेल्या एजन्टद्वारा सेवा पुरवठादाराच्या लेखा परिक्षणाचा हक्क आणि सेवा पुरवठादाराने बँकेला पुरविलेल्या सेवांच्या संबंधात सेवा पुरवठादाराबाबत काढलेले निष्कर्ष आणि परिक्षणाचे अहवाल किंवा कोणत्याहि लेखापरिक्षणाची प्रत प्राप्त करण्याचा अधिकार द्यावा.

-आऊटसोर्सिंग करारात भारतीय रिझर्व बँकेला किंवा तिने अधिकार दिलेल्या व्यक्तिला सेवा पुरवठादाराला दिलेली, त्याने संग्रहित केलेली किंवा प्रक्रियित केलेली बँकेची कागदपत्रे, व्यवहाराच्या नोंदी आणि अन्य आवश्यक माहिती योग्य वेळी वापरण्याची परवानगी देणारे कलम अंतर्भूत करावे.

-आऊटसोर्सिंग करारात बँकेला सेवा पुरविणाऱ्याचे आणि त्याच्या पुस्तकांचे आणि लेखांचे एक किंवा अधिक आधिकार्यांनी किंवा कर्मचार्यांनी किंवा अन्य व्यक्तींनी निरीक्षण करण्याच्या भारतीय रिझर्व बँकेच्या हक्काला मान्यता देणारे कलमहि अंतर्भूत करावे.

-ज्या प्रकरणात विदेशी बँकेचे भारतात प्रचलन करणारे नियंत्रक/मुख्य कार्यालय भारतातील प्रचालनाशी संबंधित कामाचे आऊटसोर्सिंग करते, त्या बाबतीत आऊटसोर्सिंग करारात भारतीय रिझर्व बँकेला किंवा तिने अधिकार दिलेल्या व्यक्तिला, सेवा पुरवठादाराला दिलेली, त्याने संग्रहित केलेली किंवा प्रक्रियित केलेली बँकेची कागदपत्रे, व्यवहाराच्या नोंदी आणि अन्य आवश्यक माहिती योग्य वेळी वापरण्याची परवानगी देणारे कलम अंतर्भूत करावे, त्याचप्रमाणे भारतीय रिझर्व बँकेच्या सेवा पुरविणाऱ्याचे आणि त्याच्या पुस्तकांचे आणि लेखांचे एक किंवा अधिक आधिकार्यांनी किंवा कर्मचार्यांनी किंवा अन्य व्यक्तींनी निरीक्षण करण्याच्या मान्यता देणारे कलमहि अंतर्भूत करावे

-आऊटसोर्सिंग करारात कंत्राट समाप्त झाल्यानंतर किंवा समाप्त करण्यात आल्यानंतरही ग्राहकाची माहिती गोपनीय ठेवण्याची तरतूद असावी.

-आऊटसोर्सिंग करारात सेवा पुरवठादाराने याबाबतीत बँकेच्या कायदेशीर/नियामक कर्तव्यानुसार कागदपत्रे आणि माहिती जतन करण्याची तरतूद असावी.

५.६ गोपनीयता आणि सुरक्षा

५.६.१ बँकेवरील जनतेचा विश्वास आणि ग्राहकांची श्रद्धा ही बँकेच्या स्थैर्याची आणि प्रतिष्ठेची प्राथमिक गरज आहे. त्यामुळे बँकेने सेवा पुरवठादाराच्या ताब्यातील किंवा कब्जातील ग्राहकाच्या माहितीची गोपनीयता आणि सुरक्षितता यांचे संरक्षण आणि जतन होईल याची खात्री करून घेतली पाहिजे.

५.६.२ सेवा पुरवठादाराच्या कर्मचार्यांना ग्राहकांची माहिती जाणण्याची गरज तत्वावर म्हणजेच आऊटसोर्समध्ये दिलेले काम करण्यासाठी माहिती आवश्यक असेल तरच, वापरण्याची परवानगी असावी.

५.६.३ ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता सुरक्षित ठेवण्यासाठी सेवा पुरवठादार बँकेच्या ग्राहकांची माहिती, कागदपत्रे, नोंदी आणि मत्ता वेगळी करण्यास आणि स्पष्टपणे ओळखण्यास समर्थ आहे याची खात्री करून घेतली पाहिजे. ज्या घटनात, सेवा पुरवठादार अनेक बँकांसाठी आऊटसोर्सिंग एजन्ट म्हणून काम करतो, त्या बाबतीत माहिती/कागदपत्रे, नोंदी आणि मत्ता एकमेकात मिसळू नयेत म्हणून मजबूत सुरक्षाव्यवस्था उभी करण्याची काळजी घेतली पाहिजे.

५.६.४ बँकेने सेवा पुरवठाराच्या सुरक्षा पध्दतींचे आणि नियंत्रक प्रक्रियांचे नियमितपणे निरीक्षण आणि पुनरावलोकन केले पाहिजे आणि सेवा पुरवठादाराला सुरक्षेचा भंग झाल्याच्या प्रकारांची माहिती देण्यास सांगितले पाहिजे.

५.७ डीएसए/डीएमए/ वसूली एजन्टांच्या जबाबदाऱ्या

५.७.१ इंडियन बँकस असोशिएशन (आयबीए) ने थेट विक्री एजन्टांसाठी तयार केलेल्या शिष्टाचार संकेतांचा उपयोग बँका थेट विक्री एजन्टस/थेट विपणन एजन्टस/ वसूली एजन्टसाठी स्वतःचे शिष्टाचार संकेत तयार करण्यासाठी करू शकतात. बँकानी थेट विक्री एजन्टस/थेट विपणन एजन्टस/ वसूली एजन्टस यांना त्यांच्या

जबाबदाऱ्या, विशेषतः ग्राहकांशी व्यवहार, भेटण्याच्या वेळा, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि देऊ केलेल्या उत्पादनाच्या अटी आणि शर्ती यांची योग्य प्रकारे माहिती देण्याच्या बाबतीतील, हाताळण्यासाठी योग्य प्रकारे प्रशिक्षण देण्याची काळजी घेतली पाहिजे.

५.७.२ वसूली एजंटानी सद्यस्थितीत अस्तित्वात असलेले कर्जाच्या बाबतीतील उचित व्यवहार संकेत (परिपत्रक डिबीओडी. एलइजी.क्र. बीसी. १०४/०९.०७.००७/२००२-०३ दिनांकित ५ मे २००३) त्याचप्रमाणे त्यांच्या स्वतःच्या वसूलीच्या संकेतांचे पालन केले पाहिजे. बँकेचे स्वतःचे काही संकेत नसल्यास त्यांनी किमान इंडियन बँक्स असोशिएशनचे येणे वसूलीसाठी आणि तारणाच्या पुनर्प्राप्तीसाठी असलेले संकेत स्वीकारावेत. बँकेची प्रतिष्ठा आणि प्रामाणिकपणा यांना नुकसान पोचेल अशी कोणतीही कारवाई करण्याचे वसूली एजंटानी टाळणे हे अत्यंत महत्त्वाचे आहे आणि त्यांनी ग्राहकांविषयी गोपनीयता कठोरपणे पाळणे हे अत्यंत महत्त्वाचे आहे.

५.७.३ बँका आणि त्यांच्या एजंटसनी त्यांच्या कर्ज वसूलीच्या प्रयत्नात कोणत्याही व्यक्तिविरुद्ध, तिची सार्वजनिक अवहेलना करणे किंवा तिच्या कुटूंबातील सदस्यांच्या, मित्रांच्या आणि पंचांच्या खाजगी बाबीत हस्तक्षेप करणे, धमक्या देणारे आणि निनावी कॉल करणे आणि गैरसमज पसरविणारी निवेदने देणे अशासारख्या कोणत्याही तोंडी किंवा शारीरिक धाकदपटशाच्या किंवा त्रासदायक कृती करू नयेत.

५.८ व्यावसायिक सातत्य आणि अनर्थकारी वसूली योजनेचे व्यवस्थापन

५.८.१ बँकेने तिच्या सेवा पुरवठादाराला कागदपत्रे तयार करण्याची, व्यावसायिक सातत्य राखण्याची आणि पारखून घेण्याची आणि वसूलीच्या कार्यपध्दतीची मजबूत चौकट निर्माण करण्यास आणि स्थापित करण्यास सांगितली पाहिजे. सेवा पुरवठादार व्यावसायिक सातत्य आणि वसूली योजनांचे नित्यनेमाने परिक्षण करीत आहे यची खात्री बँकेने करून घेतली पाहिजे आणि प्रसंगवशात सेवा पुरवठादारासमवेत संयुक्त परिक्षण आणि वसूलीचे प्रयत्न यांचाही विचार केला पाहिजे.

५.८.२ आऊटसोर्सिंग कराराची अनपेक्षित समाप्ती किंवा सेवा पुरवठादाराचे परिसमापन टाळण्यासाठी बँकानीत्यांच्या आऊटसोर्सिंगवर योग्य पातळीतील नियंत्रण ठेवावे आणि अशा प्रकरणात आवाक्याबाहेरचा खर्च न येता आणि बँकेच्या प्रचलनात आणि तिच्या ग्राहक सेवेत कोणताही अडथळ न येता योग्य उपायांद्वारे हस्तक्षेप करण्याचा हक्क राखून ठेवावा.

५.८.३ सफलताक्षम पर्यायी योजना स्थापित करताना, बँकेने सेवा पुरवठादाराला विकल्प किंवा आणीबाणीच्या परिस्थितीत आऊटसोर्सिंगची कामे बँकेत परत आणण्याच्या शक्यतेचा आणि त्यासाठी लागणारा खर्च, वेळ आणि स्रोत यांचा विचार करावा.

५.८.४ आऊटसोर्सिंग मध्ये बऱ्याच वेळा सेवा पुरवठादार प्रचालन करीत असलेल्या सुविधांचा संयुक्तपणे उपयोग करावा लागतो. सेवा पुरवठादाराला बँकेची माहिती, कागदपत्रे आणि नोंदी आणि अन्य मत्ता वेगळी ठेवणे शक्य होत आहे याची बँकेने काळजी घ्यावी. विपरित परिस्थितीत, बँकेचे व्यवसायिक प्रचालन चालू रहावे यासाठी सेवा पुरवठादाराला दिलेली व्यवहाराची सर्व कागदपत्रे आणि नोंदी आणि माहिती आणि बँकेची मत्ता, सेवा पुरवठादाराच्या ताब्यातून काढून घेणे, किंवा काढून टाकणे, नष्ट करणे किंवा निरुपयोगी करणे शक्य व्हावे यासाठी हे आवश्यक आहे.

५.९ आऊटसोर्सिंग कामावर लक्ष आणि नियंत्रण ठेवणे

५.९.१ आऊटसोर्सिंग कामावर लक्ष आणि नियंत्रण ठेवण्यासाठी एक व्यवस्थापकीय रचना बँकेने उभी करावी. सेवा पुरवठादाराशी केलेल्या करारात आऊटसोर्सिंगच्या कामावर बँकेने लक्ष ठेवणे आणि नियंत्रण ठेवणे यासाठी तरतूद असावी.

५.९.२ बँकेच्या बोर्डाला आणि वरिष्ठ व्यवस्थापनाला कधीही वापरता येईल असे आऊटसोर्सिंगच्या सामग्रीचे एक मध्यवर्ती दफ्तर निर्माण करावे. नोंदी तत्परतेने अद्ययावत कराव्यात आणि सहामाही परिक्षणे बोर्डासमोर ठेवावीत.

५.९.३ आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेचे व्यवस्थापन आणि देखरेख यासाठी स्वीकारलेल्या जोखीम व्यवस्थापनाच्या पध्दतीचे, बँकेने तिच्या जोखीम व्यवस्थापनाच्या चौकटीची केलेली पूर्तता आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या गरजा यांच्या पर्याप्ततेचे निर्धारण करण्यासाठी अन्तर्गत किंवा बाह्य लेखा परिक्षकांकडून बँकेचे नियमितपणे लेखा परिक्षण.

५.९.४ बँकेने वर्षातून किमान एकदा सेवा पुरवठादाराच्या आर्थिक आणि प्रचालनीय स्थितीचे, त्याच्या आऊटसोर्सिंग बाबतीतल्या कर्तव्यांची पूर्तता करण्याच्या क्षमतेचे सेवा पुढे चालू ठेवण्याच्या दृष्टीने निर्धारण करण्यासाठी पुनरावलोकन करावे. सेवा पुरवठादाराच्या बाबतीत उपलब्ध असलेल्या सर्व माहितीच्या आधारावरील

अशा कष्टपूर्वक प्रयत्नाद्वारे कामाच्या दर्जातील, गोपनीयता आणि सुरक्षितता यातील घसरण आणि भंग, आणि व्यावसायिक सातत्य राखण्याची तयारी यावर प्रकाश टाकता येईल.

५.९.५ कोणत्याही कारणाने करार समाप्त करण्यात आल्यास, सेवा पुरवठादाराची सेवा घेणे ग्राहकांनी चालू ठेवू नये म्हणून तसे जाहीर करावे.

५.१० आऊटसोर्सिंग सेवांच्या बाबतीतील तक्रारींचे निवारण

अ) बँकेने तिच्या कार्यालयात तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करावी आणि तिला इलेक्ट्रॉनिक आणि मुद्रित माध्यमांद्वारे मोठ्या प्रमाणावर प्रसिध्दी द्यावी. बँकेच्या निर्धारित अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्र. याची माहिती देण्यात यावी आणि मोठ्या प्रमाणावर प्रसिध्दी द्यावी. निर्धारित अधिकाऱ्याने ग्राहकांच्या प्रामाणिक तक्रारींचे कोणतीही दिरंगाई न होता निवारण होईल याची काळजी घ्यावी. आऊटसोर्सिंग एजन्सीने पुरविलेल्या सेवांबाबतच्या तक्रारींचेही निवारण केले जाईल हे स्पष्टपणे नमूद करावे.

ब) ग्राहकाना त्यांच्या तक्रारींचे निवारण होण्यासाठी साधारणपणे ३० दिवसांची कालमर्यादा द्यावी. बँकेची तक्रार निवारण कार्यपध्दती आणि निश्चित केलेली वेळेची मर्यादा बँकेच्या वेबसाइटवर देण्यात यावी.

क) तक्रारदाराच्या तक्रारीचे त्याने तक्रार नोंदविल्यापासून ६० दिवसांच्या आत समाधानकारकपणे निवारण न झाल्यास तो त्याच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी संबंधित बँकिंग ओम्बुडसमनच्या कार्यालयात जाऊ शकतो.

५.११ एफआययु किंवा अन्य सक्षम प्रधिकरणाकडे व्यवहाराचे अहवाल पाठविणे

सेवा पुरवठादार करीत असलेल्या बँकेच्या ग्राहकांशी संबंधित कामांच्या बाबतीतील चलन व्यवहार अहवाल आणि संशयास्पद व्यवहार अहवाल एफआययु किंवा अन्य सक्षम प्राधिकरणाकडे पाठविणे ही बँकेची जबाबदारी आहे.

६. आऊटसोर्सड एजन्टसची मध्यवर्ती सूचि

बँकेने सेवा पुरवठादाराची सेवा समाप्त केल्यास, समाप्तीची कारणे आयबीएला कळविली पाहिजेत. आयबीए अशा सेवा पुरवठादारांची सावधानता सुचि, संपूर्ण बँकिंग उद्योगातील बँकांनी आपसात देव-घेव करण्यासाठी ठेविल.

७. आर्थिक सेवांचे समुद्रपार आऊटसोर्सिंग

७.१ विदेशात सेवा पुरवठादाराची नेमणूक करण्याने बँकेला देशविषयक जोखमीना सामोरे जावे लागते - विदेशातील आर्थिक, सामाजिक आणि राजकीय घटना आणि परिस्थितीचा बँकेवर विपरित परिणाम होऊ शकतो. अशा घटना आणि परिस्थिती सेवा पुरवठादाराला त्याच्या बँकेशी असलेल्या करारातील अटींचे पालन करण्यास प्रतिबंध करू शकतात. अशा आऊटसोर्सिंगच्या कामात उद्भवण्याची शक्यता असलेल्या देशविषयक जोखमींचे व्यवस्थापन करण्यासाठी बँकेने सेवा पुरवठादार ज्या देशात स्थित आहे त्या देशातील सरकारी धोरणे आणि राजकीय, सामाजिक, आर्थिक आणि कायदेविषयक परिस्थिती जोखीम निर्धारण प्रक्रियेदरम्यान आणि अविरत तत्त्वावर विचारात घ्यावी आणि जवळून त्यांचे अवलोकन करावे, आणि देशविषयक जोखमीच्या समस्येशी सामना करण्यासाठी निरोगी कार्यपध्दती स्थापित करावी. यामध्ये उचित पर्यायी योजना आणि एकझीट धोरणाचा समावेश आहे. तत्त्वतः, साधारणपणे गोपनीयतेच्या कलमाचा आणि कराराचा मान राखून अधिकारितेत प्रचालन करणाऱ्या पक्षांबरोबरच केवळ व्यवस्था करण्यात यावी. व्यवस्थेचे प्रशासन करणारा कायदाहि स्पष्टपणे निर्दिष्ट करण्यात यावा.

७.२ भारताबाहेर आऊटसोर्सिंगला दिलेली कामे, बँकेच्या भारतातील कामांचे पर्यवेक्षण आणि पुनर्चना योग्य वेळी करण्याच्या कामी अडथळा आणणार नाहीत अशा प्रकारे करण्यात यावीत.

७.३ भारतीय बँकांच्या समुद्रपार प्रचालनाशी संबंधित आऊटसोर्सिंग या दोन्ही मार्गदर्शक तत्त्वानी आणि यजमान देशाच्या मार्गदर्शक तत्त्वानी शासित असतील. ज्या बाबतीत काही फरक असेल, दोहोंपैकी अधिक कडक असेल ते मानले जाईल. तथापि काही वाद उत्पन्न झाल्यास यजमान देशाची मार्गदर्शक तत्त्वे मानली जातील.

८. समूहांतर्गत/संघटनांतर्गत आऊटसोर्सिंग

संबंधित पक्षाकडे(समूहांतर्गत/संघटनांतर्गत पक्ष) आऊटसोर्सिंग सोपविताना बँकेने स्वीकारणे अपेक्षित असलेल्या जोखीम व्यावस्थापनाच्या पध्दती या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या परिच्छेद ५ मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणेच असतील.

९. विद्यमान/प्रस्तावित आऊटसोर्सिंगचे स्वयं-निर्धारण

बँका एका कालबद्ध योजनेअंतर्गत त्यांच्या विद्यमान आऊटसोर्सिंग व्यवस्थेचे स्वयं-निर्धारण करू शकतात आणि तातडीने त्या उलट मार्गदर्शक तत्त्वांच्या बरोबरीने आणू शकतात.

