ભારતીય રિઝર્વ બેંક/2006/167
ડીબીઓડી.નં.બીસી.40/21.04.158/2006-07

3 નવેમ્બર, 2006

પ્રતિ,
તમામ અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકો
(પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો સિવાય)

શ્રીમાન,

<u>બેંકોની નાણાકીય સેવાઓની કામગીરી બીજા પાસે કરાવવાના જોખમના વ્યવસ્થાપન અંગે માર્ગદર્શક સૂચનાઓ અને આચારસંહિતા</u>

બેંકો બહારની વ્યક્તિઓનો વ્યાપક ઉપયોગ કરે છે. તેને અનુલક્ષીને, ભારતીય રિઝર્વ બેંકે બહારની વ્યક્તિઓના ઉપયોગમાં રહેલા જોખમના વ્યવસ્થાપન માટે માળખું નિયત કરવા, તા.6 ડિસેમ્બર, 2005 ના રોજ મુસદ્દારૂપ માર્ગદર્શક સૂચનાઓમાં યોગ્ય ફેરફાર કર્યા છે.

2. નિર્ણયના વાણિજ્યિક પાસા સહિત તમામ પ્રસ્તુત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈ નાણાકીય સેવાઓને લગતી સ્વીકાર્ય પ્રવૃત્તિમાં બહારની વ્યક્તિઓની ઈચ્છનીયતા અંગે બેંકે સમગ્રપણે વિચારવાનું છે તે નોંધવું દ ્ટે. તેમ છતાં, બેંકે તેની પોતાની નિર્ણયશક્તિથી નાણાકીય સેવાઓની પ્રવૃત્તિ બહારની વ્યક્તિ માટે નક્કી કરતી વખતે, આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓમાં વિગતવાર જણાવ્યા પ્રમાણે આવી બહારની વ્યક્તિ પાસેથી લેવાનાં કામમાં રહેલાં અંતર્ગત જોખમો ઘટાડવા માટે સલામતીનાં જરૂરી પગલાં લેવાં. બેંકને લાગુ પડ્યા પ્રમાણે બહારની વ્યક્તિને કામ સોંપવામાં રહેલાં જોખમના વ્યવસ્થાપન અંગેની આખરી માર્ગદર્શક સૂચનાઓ <u>જોડાણમાં</u> રજૂ કરી છે.

3. આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓને નાણાકીય સેવાઓ બહારની વ્યકિતઓને સોંપવાના જોખમના વ્યવસ્થાપન સાથે નિસબત છે, તેને કુરિયરનો ઉપયોગ, કર્મચારીઓ પૂરા પાડવા, ગૃહસંચાલન, દરવાનને લગતી સેવાઓ, સ્થળની સુરક્ષા રેકર્ડની હેરફેર, દફતર ભંડાર વગેરે જેવી બેંકની સેવાઓ સાથે સંબંધ ન ધરાવતા પ્રૌદ્યોગિકીને લગતા પ્રશ્નો અને પ્રવૃત્તિઓને લાગુ પડતી નથી.

4. બેંકિંગ દેખરેખ ખાતાએ નિયત કર્યા મુજબની સૂચનાઓ / નીતિથી ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટની પેઢીઓને અપાતી ઓડિટને લગતી કામગીરીનું સંચાલન ચાલુ રહેશે.

5. જોડાણના ફકરા 5.5.1 પ્રત્યે બેંકનું ધ્યાન દોરવામાં આવે છે. તેની શરતમાં બહારની વ્યકિતઓ સાથેના કરારમાં વાજબી સમયમાં બહારની વ્યક્તિઓને સોંપેલી પ્રવૃત્તિઓને લગતી સેવા પૂરી પાડનાર સાથે પ્રસ્તુત માહિતી / રેકર્ડ ઉપલભ્ય કરવા ભારતીય રિઝર્વ બેંક અથવા તેણે અધિકૃત કરેલ વ્યક્તિઓને તે ઉપલભ્ય કરવા દેવા છૂટ આપતા ખંડનો સમાવેશ કરવો.

આપનો વિશ્વાસુ,

(પ્રશાંત શરણ)
પ્રભારી મુખ્ય મહાપ્રબંધક

જોડાણ

1. પ્રસ્તાવના

1.1 સમગ્ર વિશ્વમાં બેંકો, ખર્ચ ઘટાડવા અને આંતરિક રીતે ઉપલભ્ય ન હોય તેવી નિષ્ણાત તજજ્ઞતા ઉપલભ્ય કરવા એ બન્નેના સાધન તરીકે અને વ્યૂહાત્મક હેતુ સિદ્ધ કરવા બહારની વ્યકિતઓનો વધુને વધુ ઉપયોગ કરી રહી છે. બહારની વ્યક્તિઓના ઉપયોગ (આઉટસોર્સિંગ)ની વ્યાખ્યા સાતત્યના ધોરણે પ્રવૃત્તિઓ કરવા ત્રીજી વ્યકિતનો બેંક દ્વારા ઉપયોગ એવો થાય છે. આવી વ્યકિત સંસ્થાગત જૂથની અંદરની સંલગ્ન વ્યક્તિ અથવા સંસ્થાગત જૂથની બહારની વ્યક્તિ હોઈ શકે. આવી પ્રવૃત્તિઓ સામાન્ય રીતે બેંક પોતે અત્યારે અથવા ભવિષ્યમાં 'સાતત્યના ધોરણે' હાથ ધરશે. તેમાં મર્યાદિત સમયના કરારનો સમાવેશ થાય છે.

આ આંતરરાષ્ટ્રીય વલણની સાથે કદમ મિલાવવામાં ભારતની બેંકો પણ જુદી જદી પ્રવૃત્તિઓ માટે બહારની વ્યક્તિઓનો વ્યાપક ઉપયોગ કરી રહી છે એવું જણાયું છે. આવી રીતે બહારની વ્યક્તિઓનો ઉપયોગ કરવાથી ફકરા 1.3 માં વિગતવાર જણાવ્યા પ્રમાણે બેંકોને અનેક જોખમ રહેલાં છે. તે કહેવાની જરૂર હોય નહિ. વળી, બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કરાવેલી પ્રવૃત્તિઓને વિનિયમનકારી ક્ષેત્રાધિકારની અંદર લાવવાની હોય છે અને ગ્રાહકોના હિતનું રક્ષણ કરવાનું રહે છે.

આ પૂર્વભૂમિકા સામે બહારની વ્યક્તિઓ મારફત પ્રવૃત્તિ કરાવવાની વધતી જતી પ્રવૃત્તિના વાતાવરણમાં બેંકને નડનાર જોખમો ઘટાડવા ભારતીય રિઝર્વ બેંકે માર્ગદર્શક સૂચનાઓ આપવાનું યોગ્ય ગણ્યું છે. સેવા પૂરી પાડનાર પાસેથી મળતાં તમામ ચોપડા, રેકર્ડ અને માહિતી સંબંધિત બેંક અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકને ઉપલભ્ય થાય તે સુનિશ્ચિત કરવાનું છે. આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓમાં ગ્રાહકોના હિતના રક્ષણને લગતી બાબતો આવરી લેવાઈ છે.

લાક્ષણિક રીતે બહારની વ્યક્તિઓ મારફત લેવાની નાણાકીય સેવાઓમાં અરજીઓ પરની પ્રક્રિયામાં (લોનનો ઉદ્‌ભવ, ક્રેડિટ કાર્ડ), દસ્તાવેજ પ્રક્રિયા, ખરીદવેચાણ અને સંશોધન, લોન પર દેખરેખ, માહિતી પ્રક્રિયા અને બેંક કચેરી સંબંધી પ્રવૃત્તિઓ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

1.2 બેંકિંગ દેખરેખ પરની બસેલ સમિતિનું બનેલું ત્રિપક્ષી મંડળ, સંયુકત ફોરમ, ઈન્ટરનેશનલ ઓર્ગેનાઈઝેશન ઓફ સિક્યોરિટીઝ કમિશન અને વીમા સુપરવાઈઝરના આંતરરાષ્ટ્રીય એસોસીએશને ફેબ્રુઆરી, 2005 માં નાણાકીય સેવાઓમાં બહારની વ્યક્તિઓને કામ સોંપવા અંગે માર્ગદર્શક સૂચનાઓ બહાર પાડી હતી. સંયુકત ફોરમે માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો વિકસાવ્યા છે. હાલ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પડનારી માર્ગદર્શક સૂચનાઓમાં આ માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોનો યોગ્ય રીતે સમાવેશ કરાયો છે. આંતરરાષ્ટ્રીય દષ્ટિએ જોઈએ તો અનેક દેશોએ નાણાકીય સેવાઓમાં બહારની વ્યક્તિઓની કામગીરી અંગે માર્ગદર્શક સૂચનાઓ રજૂ કરી છે. આમાં અમેરિકા, યુનાઈટેડ કિંગડમ, જર્મની, હોંગકોંગ, ઓસ્ટ્રેલિયા અને સિંગાપોરનો સમાવેશ થાય છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકની સૂચનાઓ આંતરરાષ્ટ્રીય ઉત્તમ પદ્ધતિઓ પર આધારિત છે.

1.3 બહારની વ્યક્તિઓને કામગીરી સોંપવાથી, તેમની સાથે અનેક જોખમ લાવે છે. બહારની વ્યક્તિઓ પાસેથી કામ લેવામાં કેટલાંક મહત્વનાં જોખમો વ્યૂહ જોખમ, પ્રતિષ્ઠા જોખમ, અનુપાલન જોખમ, કામગીરી

જોખમ, કાનૂની જોખમ અને નિર્ગમ વ્યૂહ જોખમ, વિરુદ્ધ પક્ષકાર જોખમ, દેશ જોખમ, કરારવિષયક જોખમ, પ્રવેશ જોખમ તથા કેન્દ્રીકરણ અને પદ્ધતિસર જોખમ છે. સેવા પૂરી પાડનાર નિર્દિષ્ટ સેવા ન આપે, સુરક્ષા / વિશ્વસનીયતાનો ભંગ કરે અથવા સેવા પૂરી પાડનાર કે બહારની સેવા મેળવતી બેંક દ્વારા કાનૂની અને વિનિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન ન કરે તો બેંકને નાણાકીય નુકસાન થઈ શકે અને તેની પ્રતિષ્ઠાનું ધોવાણ થઈ શકે અને અંતે દેશમાં સમગ્ર બેંકિંગ પદ્ધતિની અંદર પદ્ધતિસર જોખમ પણ થઈ શકે. તેથી, તેની પ્રવૃત્તિઓ બહારની વ્યકિતઓ પાસે કરાવવા માટે આ જોખમોનું અસરકારક વ્યવસ્થાપન નિશ્ચિત કરવાનું ફરજિયાત રહેશે.

1.4 અસરકારક અવલોકન, યોગ્ય ઉત્સાહ અને આવી બહારની વ્યક્તિઓ પાસે પ્રવૃત્તિ કરાવવાથી ઊભાં થતાં જોખમોના વ્યવસ્થાપન માટે સંગીન અને પ્રતિભાવી જોખમ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિઓ અપનાવવા માટે નાણાકીય સેવાઓ અન્ય વ્યક્તિઓ પાસે કરાવવાનું પસંદ કરે તે બેંકોને બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કામ કરાવવામાં જોખમના વ્યવસ્થાપન અંગેની આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓમાં, દિશાસૂચન અને માગર્દર્શન આપવાનો ઈરાદો છે. આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓ ભારતમાં કે અન્યત્ર રહેતા સેવા પૂરી પાડનાર સાથે બેંકે કરેલી બહારની વ્યકિતઓને કામ સોંપવાની વ્યવસ્થાને લાગુ પડી શકે છે. સેવા પૂરી પાડનાર બેંક જે જૂથ કે સમુદાયની, તેની સભ્ય અથવા તેની સાથે સંબંધ ન ધરાવતી વ્યક્તિ પણ હોઈ શકે.

1.5 આ માગર્દર્શક સૂચનાઓ પાછળના અંતર્ગત સિદ્ધાંતો એ છે કે વિનિયમિત વ્યકિતએ એ નિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે બહારની વ્યકિતઓને કામ સોંપવાની વ્યવસ્થાથી ગ્રાહકો પ્રત્યેની જવાબદારી અદા કરવાની તેની શક્તિમાં ઘટાડો થાય નહિ અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકની અસરકારક દેખરેખને તે અવરોધરૂપ ન બને. પ્રવૃત્તિઓ બેંકની અંદર કરવાની હોય અને બહાર ન આપવાની હોય તો સેવા પૂરી પાડનાર બેંક રાખે છે તેવી જ કાળજીનું ઊંચું ધોરણ રાખે તે નિશ્ચિત કરવા બેંકોએ પગલાં લેવાં જોઈએ. તદ્નુસાર બેંકે તેમના આંતરિક નિયંત્રણ, કામગીરી વર્તન અને પ્રતિષ્ઠાની સાથે બાંધછોડ કરાવે કે તેને નબળી પાડે તેવી બહારની વ્યક્તિઓ રોકવી જોઈએ નહિ.

1.6(1) સેવા પૂરી પાડનાર ભારતમાં હોય કે ભારતની બહાર, પરંતુ જે બેંકો બહારની વ્યક્તિઓને નાણાકીય સેવાઓ સોંપવા માગતી હોય તેમને ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પૂર્વ-સંમતિ લેવાની જરૂર નહિ રહે.

(2) ક્રેડિટ કાર્ડને લગતી બહારની સેવાઓ બાબતમાં ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રવૃત્તિઓ અંગેના તા.21મી નવેમ્બર, 2005 ના પરિપત્ર નં. ડીબીઓડી.એફએસડી.બીસી.49/24/01.011/2005-06 માં જણાવેલી ભારતીય રિઝર્વ બેંકની વિગતવાર સૂચનાઓ લાગુ પડશે.

2. બહારની વ્યક્તિઓને ન સોંપવાની પ્રવૃત્તિઓ

જે બેંકો નાણાકીય સેવાઓ બહારની વ્યક્તિઓ પાસેથી કરાવવાનું પસંદ કરે તેમણે આંતરિક ઓડિટ, થાપણ ખાતાં ખોલવા માટે તમારા ગ્રાહકોને ઓળખો માપદંડનું પાલન નક્કી કરવું, લોન (છૂટક લોન સહિત) માટે મંજૂરી આપવી અને મૂડી-રોકાણ પોર્ટફોલિયોની વ્યવસ્થા જેવાં અનુપાલન કાર્યો અને નિર્ણય લેવાનાં કાર્યો સહિત મુખ્ય વ્યવસ્થાપન કાર્યો બહારની વ્યક્તિઓને સોંપવાં નહિ.

3. બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કરાવવાની મહત્ત્વની કામગીરી (મટીરિયલ આઉટસોર્સિંગ)

વાર્ષિક નાણાકીય નિરીક્ષણો દરમિયાન, ખાસ કરીને બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કરાવવાનાં મહત્ત્વનાં કાર્યો અંગે જોખમ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિઓને લગતી ગુણવત્તા આકારવા આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓના અમલની ભારતીય રિઝર્વ બેંક સમીક્ષા કરશે. બહારની વ્યક્તિઓને કામ સોંપવાની મહત્ત્વની વ્યવસ્થા એવી હોય છે કે તેમાં વિક્ષેપ પાડવામાં આવે, તો વેપાર કામગીરી, પ્રતિષ્ઠા અને નફાને ઘણી અસર પડે તેમ હોય છે. બહારની વ્યક્તિઓને સોંપવાના કામ નીચેના પર આધારિત છે.

- બહારની વ્યક્તિઓને સોંપવાની પ્રવૃત્તિઓ માટે બેંકને તે પ્રવૃત્તિના મહત્ત્વની કક્ષા.
- કમાણી, સદ્ધરતા, પ્રવાહીતા, નાણાંની મૂડી અને જોખમના પાર્શ્વચિત્ર જેવી જુદી જુદી પારિમિતિ પર બહારની વ્યક્તિઓને કામ સોંપવાથી બેંકો પર સંભવિત અસર,
- સેવા પૂરી પાડનાર સેવા ન આપે તો બેંકની પ્રતિષ્ઠા અને બ્રાન્ડ મૂલ્ય તેના વેપારના ઉદ્દેશો, વ્યૂહ અને યોજનાઓ સિદ્ધ કરવાની શક્તિ પર સંભવિત અસર,
- બેંકના કુલ કામગીરી ખર્ચના પ્રમાણમાં બહારની વ્યકિતને કામ સોંપવાનું ખર્ચ,
- બેંક એકજ સેવા પૂરી પાડનાર પાસે જુદાં જુદાં કાર્યો કરાવે તેવા કેસમાં અમુક સેવા પૂરી પાડનારને એકંદર ઉપલભ્યતા.

4. બેંકની ભૂમિકા અને વિનિયમનકારી અને દેખરેખ જરૂરિયાતો

4.1 બેંક કોઈ પ્રવૃત્તિ બહારની વ્યક્તિને સોંપે, તો તેનાથી બેંકની તેના બોર્ડ અને સિનિયર વ્યવસ્થાપકોની જવાબદારી ઘટતી નથી. બહારની વ્યક્તિએ કરેલી પ્રવૃત્તિ બદલ આખરી જવાબદારી તેમની રહે છે. તેથી, સીધા વેચાણ એજન્ટ / સીધા ખરીદ-વેચાણ એજન્ટ અને વસૂલાત એજન્ટ સહિત તેમના સેવા પૂરી પાડનારની કામગીરી બદલ અને સેવા પૂરી પાડનાર પાસે હોય તે ગ્રાહકોને લગતી માહિતીની ગુપ્તતા બદલ બેંક જવાબદાર રહેશે. બીજાને કામ સોંપવાની પ્રવૃત્તિ પર બેંકોને આખરી નિયંત્રણ હોવું જોઈએ.

4.2 બહારની વ્યક્તિઓને કામ સોંપવા બાબતમાં યોગ્ય ખંતથી કામ કરતી વખતે બધાં પ્રસ્તુત કાયદા, વિનિયમો, માર્ગદર્શક સૂચનાઓ, મંજૂરી, લાઈસન્સ અથવા નોંધણીની શરતો વિચારણામાં લેવાનું બેંકો માટે ફરજિયાત છે.

4.3 પ્રસ્તુત કાયદાઓ મુજબ લાગુ પડે તે પ્રમાણે નિવારણ મેળવવા ગ્રાહકની શક્તિ સહિત બેંક સામેના ગ્રાહકોના હકને બીજાને કામ સોંપવાની વ્યવસ્થા અસર કરશે નહિ. બેંક સાથે કામ પાડવાની પ્રક્રિયામાં સેવા પૂરી પાડનાર સાથે ગ્રાહકોને કામ કરવાનું હોઈ, પ્રોડકટના વેચાણ / ખરીદ – વેચાણ વગેરેમાં એજન્ટોની સેવાનો તેઓ ઉપયોગ કરી શકે તેવું દર્શાવીને પ્રોડકટના/ની સાહિત્ય / પુસ્તિકા વગેરેમાં બેંકોએ ખંડ દાખલ કરવો જોઈએ. એજન્ટોની ભૂમિકા વ્યાપક રીતે દર્શાવવી.

4.4 સેવા પૂરી પાડનાર ભારતમાં હોય કે વિદેશમાં હોય તે છતાં, બહારની વ્યકિતને કામ સોંપવાની બાબતે અસરકારક રીતે અવલોકન કરવા અને તેની પ્રવૃત્તિઓનું વ્યવસ્થાપન કરવા બેંકની શક્તિને અવરોધક ન બનવું જોઈએ કે તેમાં હસ્તક્ષેપ ન કરવો જોઈએ અથવા ભારતીય રિઝર્વ બેંકને તેનાં દેખરેખ કાર્યો અને ઉદ્દેશને અવરોધવા ન જોઈએ.

4.5 બેંક પાસે મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હોવું જોઈએ. તે બીજા પાસેથી કામ કરાવવાના કારણે કોઈ બાંધછોડ ન કરે તેવું હોવું જોઈએ.

4.6 સેવા પૂરી પાડનાર બેંકની સહાયક ન હોય, તો તે બેંકના કોઈ ડિરેકટર અથવા અધિકારી / કર્મચારી અથવા કંપની અધિનિયમ, 1956 ની કલમ 6 હેઠળ સોંપેલ તે જ અર્થ ધરાવતા તેમના સંબંધીની માલિકીની કે તેનાથી નિયંત્રિત ન હોવી જોઈએ.

5. બીજાને સોંપેલ નાણાકીય સેવાઓ બદલ જોખમ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિઓ

5.1 બીજાને કામ સોંપવાની નીતિ

બેંક પોતાની કોઈ એક નાણાકીય પ્રવૃત્તિ બીજાને સોંપવા માગતી હોય, તો તેણે બહારની વ્યક્તિને કામ સોંપવાની બોર્ડે મંજૂર કરેલી વ્યાપક નીતિ અપનાવવી જોઈએ. તેમાં બીજી બાબતોની સાથોસાથ, આવી પ્રવૃત્તિઓની તેમજ સેવા પૂરી પાડનારાઓની પસંદગી માટેના માપદંડ, ફકરા 3 માં જણાવેલા વ્યાપક માપદંડ પર આધારિત બહારની વ્યક્તિ પાસેથી કામ લેવાની સામગ્રીની વ્યાખ્યા કરવા માટેની પારિમિતિ, આ પ્રવૃત્તિઓની કામગીરી પર દેખરેખ-નિયંત્રણ રાખવા અને તેની સમીક્ષા કરવાનાં જોખમ અને અસ્તિત્વ અને પદ્ધતિ પર આધાર રાખીને સત્તાની સોંપણીનો સમાવેશ થાય છે.

5.2 બોર્ડ અને સિનિયર વ્યવસ્થાતંત્રની ભૂમિકા

5.2.1 બેંકના બોર્ડ અથવા બોર્ડની સમિતિને, જેને સત્તાની સોંપણી કરવામાં આવી છે, તેને બીજી બાબતોની સાથોસાથ નીચેના માટે જવાબદાર ગણવા:

- હાલની અને ભાવિલક્ષી અન્યને કામ સોંપવામાં રહેલાં જોખમો અને અસ્તિત્વનું મૂલ્યાંકન કરવાનું માળખું અને આવી વ્યવસ્થાને લાગુ પડે તે નીતિઓ બહાલ રાખવી.
- જોખમ અને અસ્તિત્વ પર આધાર રાખીને બીજાને કામ સોંપવાના આધારે મંજૂર કરનાર યોગ્ય સત્તાધિકારીઓ નિયત કરવા.
- સતત પ્રસ્તુતતા, સલામતી અને સંગીનતા માટે બહારની વ્યક્તિને કામ સોંપવાના વ્યૂહ અને વ્યવસ્થાની નિયમિત સમીક્ષા કરવી, અને
- બીજાને કામ સોંપવાની મહત્ત્વની વેપાર પ્રવૃત્તિઓ નક્કી કરવી અને આવી વ્યવસ્થા બહાલ રાખવી.

5.2.2 સિનિયર વ્યવસ્થાતંત્ર નીચેની બાબતો માટે જવાબદાર રહેશે.

- બોર્ડે બહાલ રાખેલા માળખા પર આધારિત બીજાને કામ સોંપવાના હાલના બધા અને ભાવિલક્ષી જોખમ અને અસ્તિત્વનું મૂલ્યાંકન કરવું.
- બહારની વ્યક્તિઓને કામ સોંપવામાં, તેવા કામનાં પ્રકાર, વ્યાપ અને જટિલતાને અનુરૂપ સંગીન અને બૌદ્ધિક નીતિઓ અને કાર્યપદ્ધતિઓ વિકસાવવી અને અમલમાં મૂકવી.
- નીતિઓ અને કાર્યપદ્ધતિઓની અસરકારકતાની સામયિક સમીક્ષા કરવી.
- બહારની વ્યકિતને કામ સોંપવાનાં જોખમો અંગે બોર્ડને સમયસર માહિતી આપવી.
- વાસ્તવિક અને સંભવિત વિક્ષેપક માંહોલ પર આધારિત આકસ્મિક યોજનાઓ બરાબર છે અને તેનું પરીક્ષણ કરેલું છે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- નિયત નીતિઓનું પાલન કરવા માટે સ્વતંત્ર સમીક્ષા અને ઓડિટ થતાં હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- બહારની વ્યકિતને કામ સોંપવાનાં નવાં મહત્વનાં જોખમો ઉપસ્થિત થાય તે મુકરર કરવા આવી બહારની વ્યક્તિને કામ સોંપવાની વ્યવસ્થાની સામયિક સમીક્ષા હાથ ધરવી.

5.3 જોખમોનું મૂલ્યાંકન

બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કામ કરાવવામાં રહેલાં બેંકે મૂલ્યાંકન કરવાનાં મહત્ત્વનાં જોખમો નીચે મુજબ છે.

(ક) વ્યૂહાત્મક જોખમ:

સેવા પૂરી પાડનાર તેની પોતાની વતી કામગીરી કરે, તે બેંકના સમગ્ર વ્યૂહાત્મક લક્ષ્યાંક સાથે વિસંગત છે.

(ખ) પ્રતિષ્ઠાને જોખમ:

સેવા પૂરી પાડનારની નબળી સેવાને કારણે ગ્રાહકની આંતર-પ્રક્રિયા બેંકનાં સમગ્રતયા ધોરણ સાથે સુસંગત નથી.

(ગ) પાલનનું જોખમ:

ખાનગીપણું, ગ્રાહક અને દૂરદર્શી કાયદાઓનું પૂરતું પાલન ન થતું હોય.

(ઘ) કામગીરીનું જોખમ:

પ્રૌદ્યોગિકીની નિષ્ફળતા, કપટ, ભૂલ, જવાબદારીઓ અદા કરવામાં અપૂરતી નાણાકીય સ્થિતિને કારણે ઊભાં થતાં જોખમો અને / અથવા તેના માટે ઉપાય જણાવવા.

(ચ) કાનૂની જોખમ:

સેવા પૂરી પાડનારના કાર્યને અને ચૂકને કારણે દેખરેખ કામગીરી તેમજ ખાનગી પતાવટને કારણે ઉપસ્થિત થતા દંડ અથવા શિક્ષાત્મક વળતરનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે તેટલા પૂરતું મર્યાદિત નથી.

(છ) નિકાલ વ્યૂહનું જોખમ:

એક પેઢી પર અતિશય વિશ્વાસ મૂકવાથી, ખુદ બેંકમાં પ્રસ્તુત કૌશલનો અભાવ, જેનાથી તે પ્રવૃત્તિ બેંકમાં પાછી આવતી અટકે અને એવા કરાર કરવામાં આવે, જેનાથી ઝડપી નિકાલ ખૂબ જ ખર્ચાળ નીવડે.

(જ) સામી વ્યક્તિનું જોખમ:

અયોગ્ય જવાબદારી અથવા શાખ આકારણીને કારણે.

(ઝ) દેશનું જોખમ:

રાજકીય, સામાજિક અથવા કાયદેસર વાતાવરણનું નિર્માણ થતાં જોખમ વધે.

(ટ) કરારવિષયક જોખમ:

કરારનો અમલ કરવાની બેંકની શક્તિ છે કે નથી તેમાંથી ઊભું થતું.

(ઠ) કેન્દ્રીકરણ અને પદ્ધતિસર જોખમ:

સમગ્રતયા બેંકિંગ ઉદ્યોગ એક સેવા પૂરી પાડનારને કામ સોંપતી હોય ત્યારે સેવા પૂરી પાડનાર પર વ્યક્તિગત બેંકોના નિયંત્રણના અભાવને કારણે.

5.4 સેવા પૂરી પાડનારની શક્તિનું મૂલ્યાંકન કરવું.

5.4.1 બીજાને કામ સોંપવાની વ્યવસ્થા વિચારવામાં અને તેને તાજી કરવામાં, આવી બીજાને કામ સોંપવાના કરારમાંની જવાબદારીઓ અદા કરવા માટે સેવા પૂરી પાડનારની શક્તિનો ક્યાસ કાઢવાની કામગીરીમાં યોગ્ય કાળજી લેવી. યોગ્ય કાળજી લેવામાં ગુણવત્તાલક્ષી અને જથ્થાવિષયક, નાણાકીય, કામગીરીવિષયક અને પ્રતિષ્ઠાનાં પરિબળો ધ્યાનમાં લેવાં. સેવા પૂરી પાડનારની પદ્ધતિઓ તેમની પોતાની પદ્ધતિ સાથે સુસંગત છે કે કેમ તેમજ ગ્રાહક સેવાના ક્ષેત્ર સહિત તેમની કામગીરીનાં ધોરણ પોતાને સ્વીકાર્ય છે કે કેમ તે બેંકોએ વિચારવું. સેવા પૂરી પાડનારની શક્તિનું મૂલ્યાંકન કરતી વખતે, એકજ સેવા પૂરી પાડનાર સાથે કામ કરવાની વ્યવસ્થાઓનું અયોગ્ય રીતે કેન્દ્રીકરણ થાય છે તેને લગતા પ્રશ્નો બેંકોએ વિચારણામાં લેવા. શક્ય

હોય ત્યાં બેંકે પોતાનાં તારણોને પૂરક થવા સેવા પૂરી પાડનાર બાબતમાં સ્વતંત્ર સમીક્ષા અને બજારના પ્રતિભાવ મેળવવા.

5.4.2 યોગ્ય કાળજીમાં સેવા પૂરી પાડનાર અંગે ઉપલભ્ય તમામ માહિતીનું મૂલ્યાંકન નીચેની બાબતો સહિત થયું હોવું જોઈએ, પરંતુ તે તેટલા પૂરતું જ મર્યાદિત નથી.

- કરારની મુદતમાં સૂચિત પ્રવૃત્તિનો અમલ કરવા અને તેને સહાય કરવા ભૂતકાળનો અનુભવ અને કાર્યક્ષમતા.

- નાણાકીય સદ્ધરતા અને પ્રતિકૂળ સ્થિતિમાં પણ પ્રતિબદ્ધતાનું પાલન કરવાની શક્તિ.

- વેપારની પ્રતિષ્ઠા અને સંસ્કૃતિ પાલન, ફરિયાદો અને બાકી અથવા સંભવિત મુકદ્દમા.

- સુરક્ષા અને આંતરિક નિયંત્રણ, ઓડિટનો વ્યાપ, વાતાવરણ અંગે જાણ કરવી અને તેના પર દેખરેખ નિયંત્રણ, વેપાર સાતત્ય વ્યવસ્થાપન.

- સેવા પૂરી પાડનાર કામગીરી કરતો હોય તે ક્ષેત્રાધિકારના રાજકીય, આર્થિક, સામાજિક અને કાનૂની વાતાવરણ જેવાં બહારનાં પરિબળો અને સેવાની કામગીરી પર અસર પાડનાર અન્ય બનાવો.

- સેવા પૂરી પાડનારે તેના કર્મચારીઓ યોગ્ય કાળજી લેતા હોય તે નિશ્ચિત કરવું.

5.5 સેવા પૂરી પાડનાર સાથે કરાર

5.5.1 બેંક અને સેવા પૂરી પાડનાર વચ્ચેના કરારનું નિયમન કરતી શરતોની લેખિત કરારમાં કાળજીપૂર્વક વ્યાખ્યા કરવી અને તેની કાયદેસર અસર અને અમલપાત્રતા અંગે બેંકના કાનૂની સલાહકારે તેને બહાલી આપવી. આવા પ્રત્યેક કરારથી જોખમ હલ થવું જોઈએ અને જોખમ ઘટાડવાનો વ્યૂહ અપનાવવો જોઈએ. સેવા પૂરી પાડનાર પર બેંક યોગ્ય કક્ષામાં નિયંત્રણ રાખી શકે અને કાયદેસર અને નિયમનકારી જવાબદારીઓને પહોંચી વળવા યોગ્ય પગલાં લઈને હસ્તક્ષેપ કરવાના હક્કો ઉપયોગ કરી શકે તે માટે, આ કરાર પૂરતો પરિવર્તનક્ષમ હોવો જોઈએ. કરારમાં પક્ષકારો વચ્ચેના કાયદેસર સંબંધનો પ્રકાર – એટલે કે એજન્ટ, મુખ્ય અથવા અન્યથા છે તે જણાવવું જોઈએ. કરારની કેટલીક મહત્ત્વની જોગવાઈઓ નીચે મુજબ રહેશે.

- સેવા પૂરી પાડનાર પાસે યોગ્ય સેવા અને કામગીરીનાં ધોરણ સહિત બહારથી કઈ પ્રવૃત્તિઓ કરાવવાની છે તેની સ્પષ્ટ વ્યાખ્યા કરારમાં કરવી.

- સેવા પૂરી પાડનાર પાસે બહારથી કરાવવાની પ્રવૃત્તિને પ્રસ્તુત હોય તે બધાં ચોપડા, રેકર્ડ અને માહિતી ઉપલભ્ય કરવાની તેની શક્તિ છે તે બેંકે સુનિશ્ચિત કરવું.

- સેવા પૂરી પાડનાર પર બેંકનાં સતત દેખરેખ-નિયંત્રણ અને આકારણી માટે કરારમાં જોગવાઈ કરવી. જેથી જરૂરી સુધારાત્મક પગલું તાત્કાલિક લઈ શકાય.

- જરૂરી જણાય તો સમાપ્તિ ખંડ અને સમાપ્તિ કરવા ન્યૂનતમ મુદતની જોગવાઈનો સમાવેશ કરવો.

- ગ્રાહકને લગતી ખાનગી માહિતી બહાર પડી જાય કે સુરક્ષાના ભંગ બાબતમાં સેવા પૂરી પાડનારની જવાબદારી અને ગ્રાહકની માહિતીની ગુપ્તતા સુનિશ્ચિત કરવા પર નિયંત્રણ રાખવું.

- વેપારનું સાતત્ય સુનિશ્ચિત કરવા આકસ્મિક યોજનાઓ.

- સેવા પૂરી પાડનારે કરવાની તમામ પ્રવૃત્તિ અથવા તેનો ભાગ તે પેટા-કન્ટ્રાકટરનો ઉપયોગ કરીને કરવા બાબતમાં બેંકની પૂર્વ-મંજૂરી/સંમતિ માટે કરારમાંજોગવાઈ કરવી.

- સેવા પૂરી પાડનાર બાબતમાં આંતરિક કે બહારના ઓડિટર અથવા તેમની વતી કામ કરવા નિમાયેલ એજન્ટ દ્વારા બેંકે ઓડિટ કરવાના તેના હકની તેમાં જોગવાઈ કરવી અનેતેણે બેંક વતી બજાવેલી સેવાઓ સંબંધમાં સેવા પૂરી પાડનાર અંગે કરેલાં કોઈ ઓડિટ અથવા સમીક્ષા અહેવાલ અને તારણોની નકલો મેળવવી.

- બહારની વ્યકિત પાસે કામ કરાવવાના કરારમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક અથવા તેણે અધિકૃત કરેલી વ્યક્તિઓને બેંકના દસ્તાવેજો, લેવડદેવડનું રેકર્ડ અને સેવા પૂરી પાડનારને આપેલી, તેણે સંગ્રહ કરેલી અથવા પ્રક્રિયા કરેલી બીજી જરૂરી માહિતી વાજબી સમયમાં મેળવવા દેવાની બાબતના ખંડનો સમાવેશ કરવો.

- બહારની વ્યકિત પાસેથી કામ કરાવવાના કરારમાં બેંકની સેવા પૂરી પાડનાર અને તેના ચોપડા અને હિસાબ તેના એક કે વધુ અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ અથવા બીજી વ્યકિતઓએ કરવાના નિરીક્ષણ માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના હકને માન્ય રાખવાના ખંડનો પણ સમાવેશ કરવો.

- ભારતીય કામગીરીઓને લગતી પ્રવૃત્તિઓ ભારતમાં કામ કરતી વિદેશી બેંકોની નિયંત્રક / વડી કચેરી બીજી વ્યક્તિઓ પાસે કરાવે તે કેસમાં બેંકના દસ્તાવેજો અને લેવડદેવડનું રેકર્ડ અને સેવા પૂરી પાડનારે આપેલી અથવા તેણે સંગ્રહ કરેલી કે પ્રક્રિયા કરેલી જરૂરી માહિતી ભારતીય રિઝર્વ બેંક અથવા તેણે અધિકૃત કરેલી વ્યક્તિઓને વાજબી સમયમાં ઉપલભ્ય કરવા દેવાનો ખંડ તેમજ સેવા પૂરી પાડનાર અને તેના ચોપડા અને હિસાબનું નિરીક્ષણ ભારતીય રિઝર્વ બેંકના એક કે વધારે અધિકારીઓ અથવા કર્મચારીઓ અથવા બીજી વ્યકિતઓને દેવાના ભારતીય રિઝર્વ બેંકના હક માન્ય રાખવાના ખંડનો પણ કરારમાં સમાવેશ કરવો.

- બહારની વ્યક્તિઓ પાસે કામ કરાવવાના કરારમાં કરાર પૂરો થાય અથવા સમાપ્ત થયા પછી પણ ગ્રાહકની માહિતીની ગુપ્તતા જાળવવાની જોગવાઈ કરવી.

- બીજી વ્યક્તિ પાસે કામ કરાવવાના કરારમાં બેંકની આ અંગેની કાયદેસર અને નિયમિત જવાબદારી અનુસાર સેવા પૂરી પાડનારે દસ્તાવેજો અને માહિતીની જાળવણી માટે જોગવાઈ કરવી.

5.6 ગુપ્તતા અને સુરક્ષા

5.6.1 બેંકની સ્થિરતા અને પ્રતિષ્ઠા માટે લોકોનો વિશ્વાસ અને ગ્રાહકોનો ભરોસો પૂર્વજરૂરિયાત છે. તેથી સેવા પૂરી પાડનારની સુરક્ષા અથવા કબજામાં હોય તેવી ગ્રાહક માહિતીની સુરક્ષા અને ગુપ્તતા જાળવવા અને તેનું રક્ષણ બેંકે સુનિશ્ચિત કરવું.

5.6.2 સેવા પૂરી પાડનારના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહક માહિતી મેળવવાનું, જાણવાની જરૂરિયાતના ધોરણે એટલે કે, બીજી વ્યકિત પાસે કરાવવાનાં કાર્યો કરવા માટે માહિતી જરૂરી હોય તે ક્ષેત્રો પૂરતી મર્યાદિત રાખવી.

5.6.3 માહિતીની ગુપ્તતાનું રક્ષણ કરવા, સેવા પૂરી પાડનાર બેંકના ગ્રાહકની માહિતી, દસ્તાવેજો, રેકર્ડ અને અસ્કયામતો સ્પષ્ટ રીતે અલગ તારવી શકે અને મુકરર કરી શકે તેની બેંકે ખાતરી કરવી. સેવા પૂરી પાડનાર ઘણી બેંકો માટે બીજા વતી કામ કરનાર એજન્ટ તરીકે કામ કરતો હોય ત્યાં મજબૂત સુરક્ષાનું નિર્માણ કરવા કાળજી લેવી, જેથી માહિતી / દસ્તાવેજો, રેકર્ડ અને અસ્કયામતોનું એકબીજામાં મિશ્રણ ન થઈ જાય.

5.6.4 બેંકે, સેવા પૂરી પાડનારની નિયંત્રણ પ્રક્રિયાઓ અને સુરક્ષા પદ્ધતિઓની સમીક્ષા કરવી અને તેના પર નિયમિત ધોરણે દેખરેખ-નિયંત્રણ રાખવું અને સેવા પૂરી પાડનારને સુરક્ષાના ભંગ થતા હોય તે જાહેર કરવા જણાવવું.

5.6.5 ગ્રાહકને લગતી ગુપ્ત માહિતીની સુરક્ષાનો ભંગ થાય અને તે બાબત પ્રગટ થઈ જાય તેવા પ્રસંગે, બેંકે ભારતીય રિઝર્વ બેંકને તેની તાત્કાલિક જાણ કરવી. આવા પ્રસંગે કોઈ પણ પ્રકારના નુકસાન બદલ બેંક તેના ગ્રાહકોને જવાબદાર રહેશે.

5.7 સીધા વેચાણ એજન્ટ / સીધા ખરીદ-વેચાણ એજન્ટ / વસૂલાત એજન્ટની જવાબદારીઓ

5.7.1 ભારતીય બેંક સંઘે ઘડેલી સીધા વેચાણ એજન્ટો માટેની આચારસંહિતાનો સીધા વેચાણ એજન્ટ / સીધા ખરીદ-વેચાણ એજન્ટ / વસૂલાત એજન્ટો માટેની તેમની પોતાની આચારસંહિતા ઘડવા ઉપયોગ કરી શકાય. ગ્રાહકોને જાણ કરવી, બોલાવવાનો સમય, ગ્રાહકની માહિતી ખાનગી રાખવી અને માગણી થયે પ્રોડકટની સાચી શરતો જણાવવા જેવાં ખાસ પાસાં અંગેની તેમની જવાબદારીઓ કાળજી અને સંવેદનશીલતાપૂર્વક હાથ ધરે તે માટે બેંકે સીધા વેચાણ એજન્ટ / સીધા ખરીદવેચાણ એજન્ટ/વસૂલાત એજન્ટોને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

5.7.2 વસૂલાત એજન્ટોએ ધિરાણ માટેની વાજબી પદ્ધતિઓની સંહિતા અંગેની હાલની સૂચનાઓ (તા.5 મે, 2003 ના પરિપત્ર ડીબીઓડી.એલઈજી.નં.બીસી.104/09.07.007/2002-03) તેમજ તેમની પોતાની બાકી લેણાની વસૂલાત માટેની સંહિતાને વળગી રહેવું. બેંકની પોતાની સંહિતા ન હોય, તો તેમણે ઓછામાં ઓછું બાકી લેણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીનો ફરી કબજો લેવા માટેની ભારતીય બેંક સંઘની સંહિતા અપનાવવી. બેંકની પ્રતિષ્ઠા અને પ્રામાણિકતાને નુકસાન પહોંચાડે તેવાં પગલાં વસૂલાત એજન્ટો ન લે અને તેઓ ગ્રાહકોની ગુપ્તતાનું કડકપણે પાલન કરે એ આવશ્યક છે.

5.7.3 બેંકો અને તેમના એજન્ટોએ દેણદારના કુટુંબના સભ્યો, લવાદ (રેફરી) અને મિત્રો આગળ ખાનગીપણું ન જાળવવું, ધમકી આપવી, નનામા કોલ કરવા અથવા ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆત કરવી તેને જાહેરમાં ઉતારી પાડે તેવાં કાર્યો સહિત તેમના દેવાની વસૂલાતમાં કોઈ વ્યકિત સામે મૌખિક કે શારીરિક પ્રકારની ધમકી કે કનડગત કરવી નહિ.

5.8 વેપારનું સાતત્ય અને આપત્તિ વસૂલાત યોજનાનું વ્યવસ્થાપન

5.8.1 બેંકોએ તેમના સેવા પૂરી પાડનારાઓને વેપારનું સાતત્ય અને વસૂલાત કાર્યપદ્ધતિના દસ્તાવેજીકરણ, જાળવણી અને પરીક્ષણ માટે મજબૂત માળખું સ્થાપવાં અને વિકસાવવા જણાવવું. સેવા પૂરી પાડનાર વખતોવખત વેપાર સાતત્ય અને વસૂલાત યોજનાનું પરીક્ષણ કરે તેની બેંકોએ ખાતરી કરવી જરૂરી છે. બેંકોએ તેમના સેવા પૂરી પાડનાર સાથે પ્રસંગોપાત સંયુકત પરીક્ષણ અને વસૂલાત કવાયત કરવાનું પણ વિચારવું.

5.8.2 સેવા પૂરી પાડનાર સાથેનો કરાર અણધાર્યો સમાપ્ત થાય અથવા સેવા પૂરી પાડનાર ફડચામાં જાય તેવું જોખમ ઘટાડવા માટે, નિષેધાત્મક ખર્ચ કર્યા સિવાય અને બેંકની કામગીરીમાં અને ગ્રાહકોને તેમની સેવામાં કોઈ ઊણપ સિવાય, બેંકોએ આવી બાબતોમાં તેની વેપાર કામગીરી ચાલુ રાખવા યોગ્ય પગલાં લઈને હસ્તક્ષેપ કરવાના હક અને સેવા પૂરી પાડનાર પર નિયંત્રણની યોગ્ય કક્ષા જાળવી રાખવી.

5.8.3 ટકાઉ આકસ્મિક યોજના સ્થાપવા, બેંકોએ વૈકલ્પિક સેવા પૂરી પાડનારની ઉપલભ્યતા અથવા કટોકટીમાં સેવા પૂરી પાડનારને આપેલી પ્રવૃત્તિ પાછી બેંકમાં લાવવાની શક્યતા વિચારવી અને તેમાં સમાવિષ્ટ ખર્ચ, સમય અને સંસાધનો પણ વિચારવાં.

5.8.4 બહારની વ્યક્તિને કામ સોંપવાના પરિણામે ઘણીવાર સેવા પૂરી પાડનારે કરવાની સગવડો વહેંચવાનું થાય છે. સેવા પૂરી પાડનાર બેંકની માહિતી, દસ્તાવેજો, રેકર્ડ અને બીજી અસ્કયામતો અલગ પાડી શકે તેમ હોય તે બેંકોએ સુનિશ્ચિત કરવું. તેમની વેપાર કામગીરી ચાલુ રાખવા અથવા સેવા પૂરી પાડનારના કબજામાંથી બેંકની રદ કરેલી, નાશ પામેલી અથવા ઉપયોગમાં ન લઈ શકાય તેવી અસ્ક્યામતો અને સેવા પૂરી પાડનારને આપેલી માહિતી, બધા દસ્તાવેજ, લેવડદેવડનાં રેકર્ડ પ્રતિકૂળ સ્થિતિમાં દૂર કરી શકાય તે સુનિશ્ચિત કરવાનું છે.

5.9 સેવા પૂરી પાડનારની પ્રવૃત્તિઓ

5.9.1 બેંક પાસે સેવા પૂરી પાડનારની પ્રવૃત્તિઓ પર દેખરેખ અને નિયંત્રણ રાખવા તેનું વ્યવસ્થાપન માળખું હોવું જોઈએ. બહારની વ્યક્તિઓએ કરેલી પ્રવૃત્તિઓ પર તેમનાં દેખરેખ અને નિયંત્રણ રાખવાની સેવા પૂરી પાડનાર સાથેના આવા કરારમાં જોગવાઈ હોય તેવું તેણે સુનિશ્ચિત કરવું.

5.9.2 બેંકના બોર્ડ અને સિનિયર વ્યવસ્થાપનની સમીક્ષા માટે તરત ઉપલભ્ય થાય તે સેવા પૂરી પાડનારની બધી મહત્વની સામગ્રીનું મધ્યસ્થ રેકર્ડ જાળવવું. રેકર્ડને તરત અદ્યતન બનાવવું અને તેની અર્ધ-વાર્ષિક સમીક્ષા બોર્ડ સમક્ષ મૂકવી.

5.9.3 બેંકના આંતરિક ઓડિટર અને બહારના ઓડિટરના નિયમિત ઓડિટમાં, સેવા પૂરી પાડનારની વ્યવસ્થા પર અવલોકન અને વ્યવસ્થાપનમાં અપનાવેલી જોખમ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિની પર્યાપ્તતાની, જોખમ વ્યવસ્થાપન માળખા સાથે તેનું અનુપાલન અને આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓની જરૂરિયાતોની આકારણી કરવી.

5.9.4 સેવા પૂરી પાડનારની તેની કામ લેવાની જવાબદારીને પહોંચી વળવાનું ચાલુ રાખવાની શક્તિની આકારણી કરવા, બેંકે ઓછામાં ઓછું વાર્ષિક ધોરણે તેની નાણાકીય અને કામગીરીની સ્થિતિની સમીક્ષા કરવી. સેવા પૂરી પાડનાર વિશેની તમામ ઉપલભ્ય માહિતી પર જેનો આધાર રાખી શકાય તેવી યોગ્ય કાળજીપૂર્વકની સમીક્ષામાં કામગીરીનાં ધોરણો, ગુપ્તતા અને સુરક્ષા અને વેપારના સાતત્યની તૈયારીમાં કોઈ હ્રાસ કે ભંગ પર વિશેષ ધ્યાન ખેંચવું.

5.9.5 કોઈ કારણસર કરારની સમાપ્તિ થાય તેવા પ્રસંગે, આનો પ્રચાર કરવો. જેથી ગ્રાહકો સેવા પૂરી પાડનારનો સંપર્ક ચાલુ ન રાખે.

5.10 સેવા પૂરી પાડનારની સેવાઓને લગતી ફરિયાદોનું નિવારણ

(ક) બેંકે બેંકની અંદર ફરિયાદ નિવારણતંત્ર રચવું અને તેને વિજાણું અને મુદ્રણ માધ્યમ મારફત વ્યાપક પ્રસિદ્ધિ આપવી. બેંકના પદનામિત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને તેનો સંપર્ક નંબર લાગતા વળગતાને જણાવવો અને તેને વ્યાપક પ્રસિદ્ધિ આપવી. પદનામિત અધિકારીએ ગ્રાહકોની સાચી ફરિયાદો કોઈ વિલંબ સિવાય તરત નિવારવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું. બેંકનું ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર બહારની વ્યકિતની એજન્સીએ પૂરી પાડેલી સેવાઓને લગતા પ્રશ્ન પણ હલ કરશે તેસ્પષ્ટપણે દર્શાવવું.

(ખ) સામાન્ય રીતે ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ કરવા માટે 30 દિવસની સમયમર્યાદા આપવી. બેંકનીફરિયાદ નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ અને ફરિયાદનો જવાબ આપવા માટે નકકી કરેલું સમયપત્રક બેંકની વેબસાઈટ પર મૂકવું.

(ગ) ફરિયાદીને ફરિયાદ કર્યાની તારીખથી 60 દિવસની અંદર બેંક તરફથી સંતોષકારક જવાબ ન મળે, તો તેને ફરિયાદ / ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંબંધિત બેંકિંગ ઓમ્બડસ્મેનની કચેરીનો સંપર્ક સાધવાનો વિકલ્પ રહેશે.

5.11 લેવડદેવડોની જાણ વિદેશી મૂડીરોકાણ એકમ (એફઆઈયુ) અથવા સક્ષમ સત્તાધિકારીઓને કરવી

સેવા પૂરી પાડનારે કરેલી બેંકના ગ્રાહકને લગતી પ્રવૃત્તિઓ સંબંધમાં ચાલુ લેવડદેવડના અહેવાલ અને શંકાસ્પદ લેવડદેવડના અહેવાલ વિદેશી મૂડીરોકાણ એકમને (એફઆઈયુ) અથવા બીજા સક્ષમ સત્તાધિકારીને મોકલવા માટે બેંકો જવાબદાર રહેશે.

6. સેવા પૂરી પાડનાર એજન્ટોની કેન્દ્રીકૃત યાદી

બેંક સેવા પૂરી પાડનારની સેવાઓ સમાપ્ત કરે, તો સમાપ્તિનાં કારણો દર્શાવીને તેની જાણ ભારતીય બેંક સંઘને કરવાની રહેશે. બેંકો વચ્ચે વહેંચવા માટે સમગ્ર બેંકિંગ ઉદ્યોગ માટે આવી સેવા પૂરી પાડનારનીસાવધાન યાદી ભારતીય બેંક સંઘ રાખતું હશે.

7. દરિયાપારની બહારની વ્યકિતઓએ નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવા બાબત.

વિદેશમાં સેવા પરી પાડનાર રોકવાથી, બેંકને પ્રતિકૂળ અસર કરે તેવી વિદેશમાં આર્થિક, સામાજિક અને રાજકીય પરિસ્થિતિ અને તેવા બનાવથી બેંકને દેશમાં જોખમ ઊભું થાય છે. આવી પરિસ્થિતિ અને બનાવો બેંક સાથેના તેના કરારની શરતોનું પાલન કરવામાંથી સેવા પૂરી પાડનારને અટકાવી શકે. આવી બહારની વ્યકિત પાસેથી કામ લેવાની પ્રવૃત્તિમાં સમાવિષ્ટ દેશના જોખમની વ્યવસ્થા કરવા, સેવા પૂરી પાડનાર રહેતો હોય તે દેશોની રાજકીય, સામાજિક, આર્થિક અને કાનૂની સ્થિતિ બેંકે ધ્યાનમાં લેવી અને સરકારી નીતિઓ પર કાળજીપૂર્વક દેખરેખ-નિયંત્રણ રાખવું તેમજ જોખમ આકારણી પ્રક્રિયા દરમિયાન અને સાતત્યના ધોરણે દેશના જોખમના પ્રશ્નો હલ કરવા માટે સંગીન કાર્યપદ્ધતિ સ્થાપવી. આમાં યોગ્ય આકસ્મિક અને બહારી વ્યૂહરચનાનો સમાવેશ થાય છે.સૈદ્ધાંતિક રીતે, વિશ્વસનીયતાના ખંડ અને કરારને સામાન્ય રીતે સમર્થન કરતા ક્ષેત્રાધિકારમાં કામ કરનાર પક્ષકારો સાથે જ વ્યવસ્થા હાથ ધરવી. વ્યવસ્થાનો નિયમન કાયદો પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવો.

7.2 ભારત બહાર બહારની વ્યકિતઓ દ્વારા કરાતી પ્રવૃત્તિઓ એવી રીતે હાથ ધરવી, જેથી બેંકની ભારતની પ્રવૃત્તિઓ પર દેખરેખ રાખવા અથવા તેની પુનર્રચના કરવા સમયબદ્ધ રીતે કરવાના પ્રયત્નોને તે અવરોધક ન નીવડે.

7.3 ભારતીય બેંકોની દરિયાપારની કામગીરીને લગતી બહારની વ્યકિતઓની કામગીરીનું નિયમન, બંને આ દેશની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ અને યજમાન દેશની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ મુજબ થશે. મતભેદ હોય ત્યાં, બેમાંથી જે વધારે કડક હશે તે ચાલશે. તેમ છતાં, તેમાં કોઈ વિવાદ ઉપસ્થિત થાય તો યજમાન દેશની માર્ગદર્શક સૂચનાઓ પ્રવર્તશે.

8. જૂથ / સમુદાયની અંદર બહારની વ્યકિત પાસેથી કામ લેવું.

સંબંધિત વ્યકિતને (એટલે કે, જૂથ / સમુદાયની અંદરની વ્યકિત) સાથે કામ લેતી વખતે બેંકે અપનાવવાની અપેક્ષિત જોખમ વ્યવસ્થાપન પદ્ધતિઓ તદ્દન આ માર્ગદર્શક સૂચનાઓના ફકરા 5 માં નિર્દિષ્ટ પદ્ધતિઓ જેવીજ હશે.

9. બહારની વ્યકિત પાસેથી કામ લેવાની હાલની / સૂચિત વ્યવસ્થાઓનું સ્વમૂલ્યાંકન

બેંકો તેમની બહારની વ્યકિત પાસેથી કામ લેવાના હાલના કરારનું સમયબદ્ધ યોજનાની અંદર સ્વમૂલ્યાંકન હાથ ધરી શકે અને તેને ઉપરની માર્ગદર્શક સૂચનાઓની સમકક્ષ તાત્કાલિક લાવી શકે.