ଆରବିଆଇ/ ୨୦୦୬/ ୧୬୭
ଡିବିଓଡି ନଂ ବିପି.୪୦/ ୨୧.୦୪.୧୫୮/ ୨୦୦୬-୦୭

ନଭେମ୍ବର ୩, ୨୦୦୬

**ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବ୍ୟାବସାୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି**
(ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ)

ମହାଶୟ,

**ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟ ସୌସିଂ ଯୋଗୁଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଙ୍କଟର ପରିଚାଳନା ଓ ଆଚରଣ ବିଧି ସଂପର୍କିତ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶକ**

ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଉଟର୍ସୌସିଂର ବହୁଳ ବ୍ୟବହାରକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଉଟ ସୌସିଂରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂକଟର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଲାଗି ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଏକ ଚିଠା ଡିସେମ୍ବର ୨୦୦୫ ରେ ଜାରି କରିଥିଲେ। ସମସ୍ତ ସଂପୃକ୍ତ ଉତ୍ସରୁ ହସ୍ତଗତ ମତାମତ ଭିତ୍ତିରେ, ଚିଠା ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ସଂଶୋଧିତ କରାଯାଇଛି।

୨. ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ଯେ ବ୍ୟବସାୟିକ ଦିଗ ସହିତ ସମସ୍ତ ସଂପର୍କିତ ଦିଗକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଆର୍ଥିକ ସେବା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଆଉଟ ସୌସିଂର ଔଚିତ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଦାୟିତ୍ୱ କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଉପରେ ନ୍ୟସ୍ତ କାରାଯାଇଛି। ତଥାପି, ଯଦି କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଆର୍ଥିକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ଆଉଟ ସୌସ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି, ତେବେ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଭିତ୍ତିରେ, ଏହି କ୍ରିୟା ପାଇଁ ସଂପୃକ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂଙ୍କଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସୁବନ୍ଦୋବସ୍ତକରିବା ଉଚିତ୍। ଆଉଟ ସୌସିଂରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂଙ୍କଟର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଚୂଡାନ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସଲଗ୍ନ ପରେ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲା।

୩. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟ ସୌସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂଙ୍କଟ ସହ ସଂପୃକ୍ତ କିନ୍ତୁ ଏହା ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସଂପର୍କିତ ସମସ୍ୟା ତଥା ଘରୋଇ ଡାକ ସେବା ବ୍ୟବହାର, କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଭୋଜନ-ପ୍ରବନ୍ଧ ଗୃହ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ଦ୍ୱାରପାଳ ସେବା, ପରିସର ସୁରକ୍ଷା, ରେକର୍ଡ ପତ୍ରର ଗତି ଓ ସଂରକ୍ଷଣ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ଗୁଡିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୁହେଁ।

୪. ଚାଟାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ସଂସ୍ଥାକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଡିଟ୍ ସଂପର୍କିତ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଗୁଡିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ବିଭାଗ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁଶାସିତ ହେବାର ପ୍ରଥା ଚାଲୁ ରହିବ।

୫. ଅନୁସଂଲଗ୍ନ ପରିଚ୍ଛେଦ ୫.୫.୧ ଅନୁଯାୟୀ ଆଉଟ-ସୌସିଂ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଏକ ଧାରା ସଂଯୋଗ କରାଯିବ ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଥବା ଏହାର ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଥିବା ଆଉଟ ସୌସ ହୋଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସଂପର୍କରେ ସୂଚନା/ରେକର୍ଡର ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବ।

ଆପଣଙ୍କ ବିଶ୍ୱସ୍ତ

**(ପ୍ରଶାନ୍ତ ସରଣ )**

ଭାରପ୍ରାପ୍ତ ମୁଖ୍ୟ ସାଧାରଣ ପରିଚାଳକ

**ଅନୁଲଗ୍ନକ**

## ୧. ଉପକ୍ରମ

**୧.୧** ଉଭୟ ଖର୍ଚ୍ଚ କମ୍ କରିବା ତଥା ବିଶେଷଜ୍ଞତା ହାସଲ କରିବା (ଯାହା ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଭାବେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇନଥାଏ) ତଥା କୌଶଳଗତ ଲକ୍ଷ୍ୟ ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ସାରା ବିଶ୍ୱରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂକୁ ଏକ ମାଧ୍ୟମ ଭାବେ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଧାରା ବୃଦ୍ଧି ପାଇବାରେ ଲାଗିଛି। ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂର ସଂଜ୍ଞା ହେଉଛି *ବର୍ତ୍ତମାନ ଅଥବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ସାଧାରଣତଃ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହାତକୁ ନିଆଯିବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକୁ ନିରନ୍ତରଣ ଭିତ୍ତିରେ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ (କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରୁପ୍) ଅନ୍ତର୍ଗତ ବା ବହିସ୍ଥ ଏକ ସତ୍ତାର ବ୍ୟବହାର।*

ସୀମିତ ସମୟ ପାଇଁ ବୁଝାମଣା ନିରନ୍ତର ଭିତ୍ତିରେ ସେବା ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

ଏହା ଦେଖାଯାଉଛି ଯେ, ଏହି ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଧାରା ସହ ତାଳମେଳ ରଖି, ଭାରତର ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ମଧ୍ୟ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ବ୍ୟାପକ ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ କରି ଆସୁଛନ୍ତି। ପ୍ରକାଶ କରିବା ଅନାବଶ୍ୟକ ଯେ ଏହି ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ ଯୋଗୁଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଅନୁଚ୍ଛେଦ ୧୩ ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାରର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂକଟର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି,। ପୁନଶ୍ଚ ଏହି ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ନିୟମକ ପରିସରକୁ ଅଣାଯିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଏହି ପୃଷ୍ଠଭୂମିରେ କ୍ରମବର୍ଦ୍ଧନଶୀଳ ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ  କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଯୋଗୁଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସଂକଟ ଏଡାଇବା ତଥା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଥିବା ସମସ୍ତ ବହି, ରେକର୍ଡ ଓ ସୂଚନାଗୁଡିକୁ ସଂପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେପରି ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଏକ ସେଟ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଉଚିତ ମନେ କରିଛନ୍ତି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥର ସୁରକ୍ଷା ସଂପର୍କିତ ସମସ୍ୟା ମଧ୍ୟ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପରିସରଭୁକ୍ତ।

ସାଧାରଣତଃ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟଭାବେ ଆଉଟର୍ସୋସ କରାଯାଉଥିବା ଆର୍ଥିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ (ଋଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ) ଦଲିଲ ଗୁଡିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ବିପଣନ ଓ ଗବେଷଣା, ଋଣର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ତଥ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଓ ପଶ୍ଚାତଭାଗ ଅଫିସ ସଂପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।

**୧.୨.** ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ବା ସେଲ କମିଟି, ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ ଅର୍ଗାନାଇଜେସନ ଅଫ୍ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ କମିଶନ ଓ ଇଣ୍ଟର ନ୍ୟାସନାଲ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ ଅଫ୍ ଇନସ୍ୟୁରାନ୍ସ ସୁପରଭାଇଜର୍ସଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ଜଏଣ୍ଟ ଫୋରମ ନାମକ ଏକ ତ୍ରିପାକ୍ଷିକ ନିକାଶ ଫେବ୍ରୁଆରୀ ୨୦୦୫ରେ ଆର୍ଥିକ ସେବାରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଥିଲେ। ଜଏଣ୍ଟ ଫୋରମ ଦିଗଦର୍ଶକ ନୀତିର ଏକ ଚିଠା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି। ଏହି ଦିଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଗୁଡିକ ଏବେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଉଥିବା ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ସ୍ଥାନ ପାଇଛି। ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସ୍ତରରେ ବହୁ ଦେଶ ମଧ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ ପାଇଁ ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି। ଏମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆମେରିକା, ଇଂଲଣ୍ଡ, ଜର୍ମାନୀ, ହଙ୍ଗକଙ୍ଗ, ଅଷ୍ଟ୍ରେଲିଆ ଓ ସିଙ୍ଗାପୁର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସର୍ବୋତ୍ତମ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଅନୁଯାୟୀ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି।

**୧.୩.** ଆଉଟ-ର୍ସୋସିଂ ଏହା ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ନେଇ ଆସିଥାଏ। କେତେକ ପ୍ରମୁଖ ବିପଦ କୌଶଳଗତ ବିବାଦ, ପ୍ରତିଷ୍ଠାଗତ ବିବାଦ, କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନଗତ ବିବାଦ, କାର୍ଯ୍ୟକୁଶଳନଗତ ବିବାଦ, ଆଇନଗତ ବିବାଦ, ବହିର୍ଗମନ କୋଶଳଗତ ବିପଦ, ଅପରପକ୍ଷ ବିପଦ, ରାଷ୍ଟ୍ରଗତ ବିପଦ, ଠିକାଗତ ବିପଦ, କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରବେଶଗତ ବିପଦ, ଓ ପ୍ରଣାଳୀଗତ ବିପଦ ପ୍ରଭୃତି ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂର ସହଚର ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ। ସେବା  ପ୍ରଦାନ କାରୀ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା ଯୋଗାଇବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ,(ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅଥବା ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା) ସୁରକ୍ଷା/ଗୋପନୀୟତା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହେଲେ ଅଥବା ଆଇନଗତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନାଗତ ଆବଶ୍ୟକତାର ଅନୁପାଳନ ନ କରାଗଲେ ଏହାଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ସହିବା ସହ ତାର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ହାନିର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ ଏବଂ ଏହା ଫଳରେ ସାରା ଦେଶର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ପ୍ରଣାଳୀଗତ ବିପଦ ମଧ୍ୟ ଦେଖାଦେଇପାରେ। ତେଣୁ ନିଜ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଆଉଟ୍ ସୋର୍ସ କରୁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ବିପଦ ଗୁଡିକ ସଫଳଭାବେ ପ୍ରତିହିତ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ପରିଚାଳନାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନିତାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ।

**୧.୪.** ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେସିତ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି ଆର୍ଥିକ ସେବାକୁ ଆଉଟସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଇଚ୍ଛୁକ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ତଥା ଦିଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବା। ଏହାଦ୍ୱାରା ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଯୋଗୁଁ ଦେଖା ଦେଉଥିବା ବିପଦ ଗୁଡିକ ସଂପର୍କରେ ଅବଗତ ହୋଇ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ନିଜ ସ୍ୱ-ପ୍ରଚେଷ୍ଟା ବଳରେ ଉକ୍ତ ବିପଦର ସୁପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତଥା ଫଳପ୍ରଦ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ। ଭାରତ ତଥା ବିଦେଶରେ ଅବସ୍ଥାପିତ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ହେଉଥିବା ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏକ ସମୂହ (ଯାହାର ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜେ ଏକ ସଭ୍ୟ ଅଂଶ ବିଶେଷ ହୋଇଥିବ) ଏକ ସଦସ୍ୟ/ଅଂଶ ଅଥବା ଅଣ ସଂପର୍କିତ ପକ୍ଷ ହୋଇପାରେ।

**୧.୫.** ସଂସ୍ଥା ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯେପରି ଗ୍ରାହକ ଓ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱକୁ ପୂରଣ କରିବାର କ୍ଷମତାକୁ ହ୍ରାସ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଫଳପ୍ରଦ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ। ଏହା ଅନୁଶାସିତ ସଂସ୍ଥାଦ୍ୱାରା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବା ହେଉଛି ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ଆଦର୍ଶ। ତେଣୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ସେବା ଆଉଟ୍ ସୋର୍ସ ହୋଇ ନଥିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେଉଁ ଉଚ୍ଚ ମାନର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିଥାନ୍ତା। ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂପରେ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ସଂସ୍ଥା ସେହିଭଳି ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ଯୋଗାଇବାକୁ ସମର୍ଥ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନେ ନିଜର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ବ୍ୟବସାୟ ସଞ୍ଚାଳନ ଓ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ସହ ବୁଝାମଣା କରିବା ଭଳି ସେବା ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରିବା ଅନୁଚିତ।

**୧.୬** (i) ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଅଥବା ଭାରତ ବାହାରେ ଅବସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥିବା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ଗୁଡିକୁ ଆଉଟ ସୋର୍ସ-କରିବା ପାଇଁ ଇଚ୍ଛୁକ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଠାରୁ ଆଗୁଆ ଅନୁମୋଦନ ହାସଲ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ ।

(ii) ନଭେମ୍ବର ୨୧, ୨୦୦୫ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ପରିପତ୍ର ସଂଖ୍ୟା ଡିବିଓଡି, ଏଫଏସଡି. ବିସି. ୪୯/୨୪.୦୧.୦୧୧/୨୦୦୫-୦୬ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରସ୍ତୁତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଯୁକ୍ତ ଅନୁଦେଶ ଭିତ୍ତିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସେବାକୁ ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରାଯିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସଂକ୍ରାନ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସୃତ ହେବ।

## ୨) କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଯାହାକୁ ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।

ଆର୍ଥିକ ସେବା ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ଥିର କରିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରିଣ ଅଡିଟ୍ ଓ ଏହାର ଅନୁପାଳ ତଥା ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା, ଋଣ ମଂଜୁରୀ (ଖୁଚୁରା ଋଣ ସହିତ) ଓ ନିବେଶ ପୋର୍ଟି ଫୋଲିଓର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ KYC ମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଅନୁପାଳନ ଉକ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଗ୍ରହଣ କାର୍ଯ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରିବା ଅନୁଚିତ।

## ୩) ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାର୍ଷିକ ଆର୍ଥିକ ନିରୀକ୍ଷଣ ସମୟରେ, ବିଶେଷ କରି ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ-ସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସଂପୃକ୍ତ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀର ମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପାଇଁ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କେତେଦୂର କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱିତ କରାଯାଇଛି ତାହାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ। ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯଦି ବାଧାପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଓ ଲାଭକୁ ବିଶେଷ ଭାବେ ପ୍ରଭାବିତ କରିବାର କ୍ଷମତା ଏହାର ରହିଛି। ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ନିମ୍ନ ସୂଚୀତ ବିଷୟ ଭିତ୍ତିରେ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ :

- ଆଉଟ ସୋର୍ସ ହେଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ଗୁରୁତ୍ୱ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଆୟ, ଆର୍ଥିକ ସଂପନ୍ନତା, ଲିକ୍ୟୁଡିଟି, ଫଣ୍ଡିଂ କ୍ୟାପିଟାଲ ଓ ରିସ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ ଭଳି ବିଭିନ୍ନ

ପରିମାପକ ଉପରେ ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ।

- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ତାଙ୍କ ସେବା ସଂପାଦନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଓ ବ୍ରାଣ୍ଡ ଭାଲ୍ୟୁ ଏବଂ ବ୍ୟାବସାୟିକ ଲକ୍ଷ୍ୟହାସଲ ସାମର୍ଥ୍ୟ କୌଶଳ ଓ ପରିଯୋଜନା ହାସଲରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଏହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ।
- ଆଉଟ୍ ସୌର୍ସିଂର ଖର୍ଚ୍ଚ ଓ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୋଟ ପରିଚାଳନାଗତ ଖର୍ଚ୍ଚର ଅନୁପାତ,
- ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ କ୍ରିୟା ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଆଉଟ ସୌର୍ସ କରୁଥିଲେ ସେହି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ସାମଗ୍ରୀକ ସେବାଜନିତ ପ୍ରଭାବ ।

**୪) ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ନିୟାମକ ଓ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଆବଶ୍ୟକତା**

**୪.୧** କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କର ତଥା ଏହାର ପରିଷଦ ବା ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ବର୍ଗର ନୈତିକ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ହ୍ରାସ ହୋଇନଥାଏ, କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଉଟ ସୌର୍ସ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ଉତ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ ଥାଏ। ତେଣୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେମାନଙ୍କ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ, ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ସଂପନ୍ନ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ତଥା ତାଙ୍କ ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲ୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ/ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଓ ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଆଉଟସୌର୍ସ କରୁଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପର ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ନିଜ ନିକଟରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୪.୨** ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ସଂପର୍କିତ ଏହାର କାର୍ଯ୍ୟସଂପାଦନ ସମୟରେ ସମସ୍ତ ସଂପର୍କିତ ଆଇନ, ବିନିମୟ, ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ତଥା ଅନୁମୋଦନ, ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରଦାନ, ଅଥବା ପଞ୍ଜିକରଣ ସର୍ତ୍ତକୁ ପାଳନ କରିବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ଜରୁରୀ ଅଟେ।

**୪.୩** ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ରହିଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାରକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ (ସଂପୃକ୍ତ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହାସଲ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମେତ)ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ କାରବାର ଅବସରରେ ଆଉଟ ସୌର୍ସ ସଂସ୍ଥା ସହ ମଧ୍ୟ କାରବାର କରିବାପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକତା ପଡୁଥିବାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନେ ତାଙ୍କ ସେବା ବିବରଣୀ ପୁସ୍ତକରେ ତାଙ୍କ ସେବାର ବିକ୍ରୟ/ବିପଣନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତିନିଧି ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସେହି ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କର ଭୂମିକା ବିସ୍ତୁତଭାବେ ଦର୍ଶାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୪.୪** ଆଉଟସୌର୍ସିଂ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଭାରତ କିମ୍ବା ବିଦେଶ ଯେଉଁଠାରେ ଅବସ୍ଥାପିତ ହୋଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ, କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନାର ନିରୀକ୍ଷଣ ତଥା ପରିଚାଳନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷମତାରେ କିମ୍ବା ତତ୍ତ୍ୱାବଧାରକ କାର୍ଯ୍ୟାବଳୀ ଓ ଆଭିମୁଖ୍ୟକୁ ସୂଚାରୁ ରୂପେ ସଂପନ୍ନକରିବାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷମତାରେ ବାଧାସୃଷ୍ଟି କରିପାରିବ ନାହିଁ।

**୪.୫** ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ କ୍ରିୟାଶୀଳ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଥିବା ନିତାନ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଆଉଟସ ସୌର୍ସିଂ ଯୋଗୁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସହ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବୁଝାମଣା କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ।

**୪.୬** ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ନ ହୋଇଥିଲେ ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଅଥବା ଅଧିକାରୀ/କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କଂପାନୀ ଅଧିନିୟମ, ୧୯୫୬ର ଧାରା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ସମାନାର୍ଥ ବୋଧକ କୌଣସି ସଂପର୍କୀୟଙ୍କ ସତ୍ତ୍ୱାଧିକାର ବା ପରିଚାଳନାରେ ନରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫. ଆଉଟ ସୌର୍ସ ହେଉଥିବା ଆର୍ଥିକ ସେବା ନିମନ୍ତେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦର ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା**

**୫.୧ ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ନୀତି**

ନିଜର କୌଣସି ଆର୍ଥିକ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଆଉଟ ସୌର୍ସ କରିବା ପାଇଁ ଇଚ୍ଛୁକ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ବୋର୍ଡର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଏକ ବିସ୍ତୁତ ଆଉଟ ସୌର୍ସିଂ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଅନୁଚ୍ଛେଦ ୩ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ବିସ୍ତୃତ ମାନଦଣ୍ଡ ଭିତ୍ତିରେ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଚୟନ ନିମନ୍ତେ ମାନଦଣ୍ଡ

ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ତଥା ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଉଚିତ୍। ଏହି କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟାର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ତଥା ସମୀକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଓ ପ୍ରଣାଳୀ କୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଏକ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରିବେ।

### ୫.୨ ବୋର୍ଡ ଓ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ମଣ୍ଡଳୀର ଭୂମିକା

**୫.୨.୧** ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ, ଅଥବା ବୋର୍ଡର ଏକ କମିଟି (ଯାହା ଉପରେ କ୍ଷମତା ନ୍ୟସ୍ତ କରାଯାଇଛି) ନିମ୍ନ ବିଷୟ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ :

- ସମସ୍ତ ପ୍ରଚଳିତ ଅଥବା ସମ୍ଭାବିତ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଓ ଉପାଦାନ ତଥା ଉକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ନୀତିର ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଏକ ଢ଼ାଞ୍ଚା ଗତ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନୁମୋଦନ କରିବା।
- ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଓ ଗୁରୁତ୍ୱକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁମୋଦନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଗଠନ।
- ନିରନ୍ତର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା, ନିରାପତ୍ତା ଓ ଉତ୍କର୍ଷ ପାଇଁ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ କୌଶଳ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା
- କାର୍ଯ୍ୟକୁ ହାତକୁ ନେବା ଏବଂ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ହେବାକୁ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀର ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ତଥା ଏହି ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନୁମୋଦନ କରିବା।

**୫.୨.୨ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ବର୍ଗ ନିମ୍ନ ବିଷୟବସ୍ତୁ ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ :**

- ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ଢ଼ାଞ୍ଚାକୁ ଭିତ୍ତି କରି ସମସ୍ତ ପ୍ରଚଳିତ ତଥା ସମ୍ଭାବିତ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଓ ଉପାଦାନ ଗୁଡିକର ମୂଲ୍ୟାୟନ
- ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂର ପ୍ରକୃତି, ପରିସର ଓ ଜଟିଳତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ତଥା ପରିମାଣ ଦର୍ଶୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ନୀତି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଏବଂ ବିବେକ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ନୀତିର ବିକାଶ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱୟନ
- ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତିର ଉପାଦେୟତାର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା।
- ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ସଂପର୍କିତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ସଂପର୍କରେ ନିୟମିତ ଭାବେ ବୋର୍ଡକୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ବାସ୍ତବ ତଥା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବାଧାପ୍ରଦାନକାରୀ ଘଟଣା ଦୃଷ୍ଟିରେରଖି ଅନିଶ୍ଚିତତା ନିରାକରଣ ପରିଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତି ତଥା ପରୀକ୍ଷା ଓ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନୀତିର ଅନୁପାଳନର ସ୍ୱାଧୀନ ସମୀକ୍ଷା ତଥା ଅଡିଟକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- ସାମଗ୍ରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦେଖା ଯାଉଥିବା ନୂତନ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିପଦ ଗୁଡିକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀର ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା କାର୍ଯ୍ୟ ହାତକୁ ନେବା।

### ୫.୩ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଗୁଡିକର ମୂଲ୍ୟାୟନ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ମୂଲ୍ୟାୟନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରମୁଖ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବିପଦ :

a) କୌଶଳ ଗତ ବିପଦ- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଜ ତରଫରୁ ବ୍ୟବସାୟ ସଞ୍ଚାଳନ କରିପାରନ୍ତି, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଲକ୍ଷ୍ୟର ବିରୋଧୀ ହେବ।

b) ପ୍ରତିଷ୍ଠାଗତ ବିପଦ-ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନମାନର ସେବା ଯୋଗାଣ, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମାନ ତୁଳନାରେ ଏହାର ନିମ୍ନମାନର ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ।

c) ଅନୁପାଳନଗତ ବିପଦ-ଗୋପନୀୟତା ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକ ତଥା କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ବାହ ଆଇନକୁ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପାଳନ।

d) ପରିଚାଳନାଗତ ବିପଦ ବୈଷୟିକ ବିଫଳତା, ଠକେଇ, ତ୍ରୁଟି, କାର୍ଯ୍ୟ ସଂପାଦନ ଏବଂ/ଅଥବା ତ୍ରୁଟି ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷମତା।

e) ଆଇନଗତ ବିପଦ -ତତ୍ତ୍ୱବଧାନ ସଂକ୍ରାନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ତଥା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ତ୍ରୁଟି ବିଚ୍ୟୁତ

ଯୋଗୁଁ କରାଯାଇଥିବା ଘରୋଇ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଫଳରେ ଜୋରିମାନା, ଦଣ୍ଡ ବା ଦଣ୍ଡ ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ କ୍ଷତି, କିନ୍ତୁ ଆଇନଗତ ବିପଦ ଏତର୍କରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ।

f) ବହିର୍ଗମ କୌଶଳ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ବିପଦ - ଗୋଟିଏ ସଂସ୍ଥା ପ୍ରତି ଅତ୍ୟଧିକ ବିଶ୍ୱାସ ସ୍ଥାପନ ଦ୍ୱାରା, ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କ୍ଷମତା ହ୍ରାସ ଯୋଗୁ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ପୁନର୍ବାର ଫେରାଇ ଆଣିବାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି ଏବଂ ଏହି ଦ୍ରୁତ ପ୍ରସ୍ଥାନ ଜଡିତ ଚୁକ୍ତିପତ୍ର ଯୋଗୁଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି।

g) କାଉଣ୍ଟର ପାର୍ଟି ବିପଦ - ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଅଣ୍ଡରରାଇଟିଂ ଓ ବକେୟା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଯୋଗୁଁ ସୃଷ୍ଟ ବିପଦ।

h) ରାଷ୍ଟ୍ରଗତ ବିପଦ- ରାଜନୈତିକ, ସାମାଜିକ ଅଥବା ଆଇନଗତକୁ ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ନୂତନ ବିପଦ।

i) ଚୁକ୍ତିଗତ ବିପଦ- ଚୁକ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷମତା ଅଛି କି ନାହିଁ, ଏହି ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ବିପଦ।

j) ଏକାଗ୍ରତା ତଥା ପ୍ରଣାଳୀଗତ ବିପଦ-ଏକ ସେବାପ୍ରଦାନକାରୀସଂସ୍ଥା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କର ଏକକ ଭାବେ ନିୟନ୍ତ୍ରଣଜନିତ କ୍ଷମତା ଅଭାବ ଯୋଗୁଁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ବିପଦ ବିଶେଷକରି ସାମଗ୍ରିକ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶିଳ୍ପ ଗୋଟିଏ ସେବୀ ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥା ଉପରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଭର କରୁଥିଲେ ତଜ୍ଜନିତ ବିପଦ

**୫.୪ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର ସାମର୍ଥ୍ୟର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ**

**୫.୪.୧.** ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ଅଥବା ନବୀକରଣ କରିବା ସମୟରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣାର ଅନୁପାଳନ କରିବା କ୍ଷମତାକୁ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଉଚିତ। ଗୁଣାତ୍ମକ ତଥା ପରିମାଣଗତ, ଆର୍ଥିକ, ପରିଚାଳନାଗତ ଓ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଗତ ଦିଗ ଗୁଡିକୁ ମଧ୍ୟ ଧ୍ୟାନରେ ରଖାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀର ତୁଳନୀୟ ହେବା ତଥା ତାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଶ୍ରବଣ ଓ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ମାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ ଯୋଗ୍ୟ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସେବାର ମାନ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ବେଳେ ଗୋଟିଏ ମିର୍ଦ୍ଧିଷ୍ଟ ସଂସ୍ଥାପାଖରେ ଆଉର୍ଟ ର୍ସୋସିଂ ସେବା ଚୁକ୍ତି ଅତ୍ୟଧିକ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ହେଉଥିଲେ ତାହାର ସେବା ଦାନ ଉପରେ ପଡିବାକୁ ଥିବା ପ୍ରଭାବ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟି ଦେବାକୁ ପଡିବ । ସମ୍ଭବ ହେଲେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସଂପର୍କରେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବେ ଅଥବା ବଜାରରୁ ମତାମତ ସଂଗ୍ରହ କରି ନିଜ ବିଚାର ପରିପୁଷ୍ଟ କରିପାରନ୍ତି।

**୫.୪.୨** ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସଂପର୍କରେ ନିମ୍ନ ବିଷୟ ବସ୍ତୁ ସହ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ସୂଚନାର ମୂଲ୍ୟାୟନ ପାଇଁ ଧ୍ୟାନ ଦିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ କିନ୍ତୁ ବିଷୟ ଏତିକିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ।

- ଅତୀତର ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ଚୁକ୍ତି ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟାକୁ କାର୍ଯ୍ୟାନ୍ୱିତ ତଥା ସହାୟତା କରିବା ଦକ୍ଷତା ଆର୍ଥିକ ସ୍ୱଚ୍ଛଳତା ଏବଂ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିସ୍ଥିତିରେ ମଧ୍ୟ ସେବା ପ୍ରତି ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ରହିବାର ଦକ୍ଷତା।
- ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଓ ସଂସ୍କୃତି, ଅନୁପାଳନ, ଅଭିଯୋଗ ଓ ପଡି ରହିଥିବା ତଥା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ମାମଲା ସୁରକ୍ଷା ଓ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ, ଅଡିଟ୍, ପରିସର ରିର୍ପୋଟିଂ ଓ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ପରିବେଶ ବ୍ୟବସାୟର ନିରନ୍ତର ପରିଚାଳନା ।
- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାର ମଧ୍ୟସ୍ଥ ରାଜନୈତିକ, ଅର୍ଥନୈତିକ ସାମାଜିକ ଓ ଆଇନଗତ ପରିବେଶ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ଭଳି ବାହ୍ୟ କାରଣ ଯାହା ଏହାର ସେବା ପ୍ରଦାନ ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ।
- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।

**୫.୫ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣା ପତ୍ର**

**୫.୫.୧.** ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବୁଝାମଣାକୁ ଅନୁଶାସିତ କରୁଥିବା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗୁଡିକୁ ଲିଖିତ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରର ଯତ୍ନ ସହକାରେ ସଂଜ୍ଞାଯୁକ୍ତ କରାଯିବା ତଥା ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଇନ

ପରାମର୍ଶ ଦାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତାହାର ଆଇନଗତ ଦିଗ ଓ ପ୍ରୟୋଗ କ୍ଷମତା ଗୃହିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହିଭଳି ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦ ଓ ବିପଦ ଦୂରିକରଣ କୌଶଳ ସଂପର୍କରେ ବିସ୍ତୃତ ବର୍ଣ୍ଣନା ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ତଥା ଆଇନଗତ ଓ ବ୍ୟବସ୍ଥାପନାଗତ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୁଝାମଣ ପତ୍ର ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ନମନୀୟ ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ। ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଉଭୟ ପାର୍ଟିଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରହିଥିବା ଆଇନ୍‌ଗତ ସଂପର୍କର ପ୍ରକୃତି ସଂପର୍କରେ ମଧ୍ୟ ବର୍ଣ୍ଣନା ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ପ୍ରିନ୍‌ସପାଲ୍ ସଂପର୍କ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂପର୍କ :

ଚୁକ୍ତିର କେତେକ ପ୍ରମୁଖ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡିକ ହେଲା :

- ଆଉଟ୍ ସୋର୍ସ ହେବାକୁ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ଓ କାର୍ଯ୍ୟସାଧନ ମାନର ସଂଜ୍ଞା ସ୍ପଷ୍ଟରୂପେ ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ଥାନପାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଆଉଟ ସୋର୍ସ କ୍ରିୟା ସଂପର୍କିତ ସୂଚନା ସନ୍ନିବେଷ୍ଟିତ ଥିବା ସମସ୍ତ ବହି, ରେକର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେପରି ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସେବା ନିରନ୍ତର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଓ ମୂଲ୍ୟାୟନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଚୁକ୍ତିରେ ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାଦ୍ୱାରା କୌଣସି ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସଂଶୋଧନମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ।
- ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଚୁକ୍ତିରେ ସେବା ସମାପ୍ତିକରଣ ତଥା ସେଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଅବଧି ବିଷୟ ଅନ୍ତରଭୁକ୍ତ ହେବାଆବଶ୍ୟକ।
- ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା ଏବଂ ଗୁପ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କିମ୍ବା ଗୋପନୀୟତା ଭଙ୍ଗ ପ୍ରତିରୋଧ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବାପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଉତ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ବ୍ୟବସାୟରେ ନିରନ୍ତରତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାପାଇଁ ଅନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରତିରୋଧ ପରିଯୋଜନାର ବ୍ୟବସ୍ଥା।
- ସେବାପ୍ରଦାନକାରୀ ଆଉଟ ସୋର୍ସ କ୍ରିୟା କିମ୍ବା ଏହାର କୌଣସି ଅଂଶବିଶେଷ ପାଇଁ ଉପ ଠିକାଦାର ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରୁ ଆଗୁଆ ଅନୁମୋଦନ/ସମ୍ମତି ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଚୁକ୍ତିରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମନ୍ତେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂଚାଳିତ କରିଥିବା ସେବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଜର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ବା ବାହ୍ୟ ଅଡିଟର ଅଥବା ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଡିଟ୍ ସଂଚାଳନ ତଥା ଅଡିଟର କୌଣସି କପି ବା ସମୀକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟ ହାସଲ କରିବା ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଚୁକ୍ତିରେ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଥବା ଏହାଦ୍ୱାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ସଂରକ୍ଷିତ ଅଥବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ନଥିପତ୍ର, କାରବାରର ରେକର୍ଡ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନାର ବ୍ୟବହାର ଲାଗି ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ ଧାରା ଚୁକ୍ତିପତ୍ରରେ ରହିଥିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଓ ସେମାନଙ୍କ ବହି ଓ ହିସାବ ପ୍ରତି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଜଣେ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଧିକାରୀ ଅଥବା କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିରୀକ୍ଷଣ କରାଇବା ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ରହିଥିବା ଅଧିକାରକୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବା ପାଇଁ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଏକ ଧାରା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଭାରତରେ କାରବାର କରୁଥିବା ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଭାରତୀୟ ପରିଚାଳନା କ୍ରିୟାକୁ ଆଉଟ ସୋର୍ସ କରୁଥିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଥବା ଏହାଦ୍ୱାରା ପ୍ରାଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂରକ୍ଷିତ ଅଥବା ପ୍ରକ୍ରିୟାକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ନଥିପତ୍ର, କାରବାରର ରେକର୍ଡ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନାର ବ୍ୟବହାର ଲାଗି ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ

ଧାରା ତଥା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଓ ସେମାନଙ୍କ ବହି ଓ ହିସାବ ପତ୍ରକୁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଜଣେ ବା ଏକାଧିକ ଅଧିକାରୀ ଅଥବା କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ନିରୀକ୍ଷଣ କରାଇବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭବ୍ୟାଙ୍କ ରହିଥିବା ଅଧିକାରକୁ ସ୍ୱୀକୃତ କରାଇବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଏକ ଧାରା ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

- ଚୁକ୍ତିର ସମୟ ସମାପ୍ତ ହେବା ଅଥବା ସମାପ୍ତ କରାଯିବା ପରେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତାକୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଇନଗତ/ନିୟାମକ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ଅନୁଯାୟୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ନଥିପତ୍ର ଓ ତଥ୍ୟଗୁଡିକୁ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣାପତ୍ରରେ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୬ ଗୋପନୀୟତା ଓ ନିରାପତ୍ତା**

**୫.୬.୧** ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ଥାୟୀତ୍ୱ ଓ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ପାଇଁ ସର୍ବ ସାଧାରଣଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ହେଉଛି ସର୍ବପ୍ରାଥମିକ ଆବଶ୍ୟକତା। ତେଣୁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଥିବା ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ଗୁଡିକର ସଂରକ୍ଷଣ ଓ ସୁରକ୍ଷା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୬.୨** ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ବ୍ୟବହାର କେବଳ ବିଶେଷ ଆବଶ୍ୟକତା ଭିତ୍ତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା କେବଳ ଆଉଟ ର୍ସୋସ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପାଦନ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ସୂଚନା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ହିଁ ସୀମିତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୬.୩** ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଯେପରି ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା, ନଥିପତ୍ର, ରେକର୍ଡ ଓ ସମ୍ପତ୍ତିକୁ ଅଲଗା କରି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ପାଇଁ ତଥା ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷାକରିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତି ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏକାଧିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ଏଜେଣ୍ଟ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବେ, ସେ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୂଚନା/ନଥିପତ୍ର, ରେକର୍ଡ ଓ ପରିସମ୍ପତ୍ତି ଯେପରି ପରସ୍ପର ସହ ଅଦଳ ବଦଳ ନ ହୁଏ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଯତ୍ନ ନିଆଯିବା ଉଚିତ।

**୫.୬.୪** ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସୁରକ୍ଷାବ୍ୟବସ୍ଥା ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସମୀକ୍ଷା ଓ ତତ୍ତ୍ୱବଧାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ସଂପର୍କରେ ସୂଚନା ହାସଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୬.୫** ସୁରକ୍ଷାରେ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସଂପର୍କିତ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ଭଙ୍ଗ ସଂପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୂଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହି ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଘଟିଥିବା କୌଣସି କ୍ଷୟକ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବ।

**୫.୭ ସିଧାସଳଖ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ/ସିଧାସଳଖ ବିପଣନ ଏଜେଣ୍ଟ/ଆଦାୟକାରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ**

**୫.୭.୧.** ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ନିଜର ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲସ୍ ଏଜେଣ୍ଟ/ଡାଇରେକ୍ଟ ମାର୍କେଟିଂ ଏଜେଣ୍ଟ/ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏସନ୍ (ଆଇବିଏ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲସ ଏଜଣ୍ଟଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ସଂହିତାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି। ଡାଇରେକ୍ଟ ସେଲସ ଏଜେଣ୍ଟ/ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟ ମାନେ ଯତ୍ନ ତଥା ସମ୍ବେଦନଶୀଳତା ସହ ଯେପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୁଅନ୍ତି ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ। ସେମାନଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱର ମୁଖ୍ୟ ଦିଗ ଗୁଡିକ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ, ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟ, ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷା ତଥା ଅଫର ଉତ୍ପାଦ ସଂପର୍କିତ ସଠିକ୍ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସଂପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି।

**୫.୭.୨** ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଋଣ ନିମନ୍ତେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଭ୍ୟାସ ବିଧିର ପ୍ରଚଳିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ତାରିଖ ୫ମେ, ୨୦୦୩ର ସର୍କୁଲାର ଡିବିଓଡି ଏଲଇଜି ନଂ ବିସି ୧୦୪/୦୯.୦୭.୦୦୭/୨୦୦୨-୦୩ ) ତଥା

ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ନିଜସ୍ୱ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ କରିବେ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜସ୍ୱ ନିୟମାବଳୀ ନଥିବ ତେବେ ସେ ଅତି କମରେ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଣୀତ ବକେୟା ଆଦାୟ ଓ ଅମାନତ ଜବତର ନିୟମାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ରିକଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଓ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ହ୍ରାସ କରୁଥିବା ଭଳି କାର୍ଯ୍ୟରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ରକ୍ଷାକରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୭.୩** ବକେୟା ଋଣ ଆଦାୟ କରିବାର ପ୍ରୟାସ ସମୟରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଭୟଭିତ କାରଇବା କିମ୍ବା ମୌଖିକ ଅଥବା ଶାରିରୀକ ଭାବେ ହଇରାଣ ହରକତ କରିବାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ସେମାନଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ନିବୃତ୍ତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହି ଆଚରଣ ମଧ୍ୟରେ ଋଣ ଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପରିବାରର ସଦସ୍ୟ ମଧ୍ୟସ୍ଥ , ବନ୍ଧୁ ପରିଜନ ମାନଙ୍କୁ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ଅପଦସ୍ଥ କରିବା ଅଥବା ସେମାନଙ୍କ ଏକାନ୍ତଣକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିବା ଧମକ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଫୋନ୍ କଲ୍ ବା ବେନାମୀ ଟେଲିଫୋନ କରିବା କିମ୍ବା ମିଥ୍ୟା ଅଥବା ପ୍ରତାରଣା ପୂର୍ଣ୍ଣ ଚିତ୍ରତା କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟେ।

**୫.୮ ବ୍ୟବସାୟରେ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତା ଓ ବିପର୍ଯ୍ୟୟରୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ପରିଯୋଜନାର ପରିଚାଳନା**

**୫.୮.୧** ନଥିପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତି, ସଂରକ୍ଷଣ ଓ ବ୍ୟବସାୟର ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତା ଓ ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରଣାଳୀର ସଂଚାଳନ ଓ ପରୀକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଏକ କ୍ରିୟାଶୀଳ ଢ଼ାଞ୍ଚାର ବିକାଶ ଓ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ୍। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ମାନେ ବା ନିୟମିତ ଭାବେ ବ୍ୟବସାୟ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତା ତଥା ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରଣାଳୀ ପରୀକ୍ଷଣ କରୁଛନ୍ତି ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ତଥା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୁଗ୍ମ ଭାବେ ପରୀକ୍ଷଣ ଓ ବକେୟା ଆଦାୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ସଂଚାଳନ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ବିଚାର କରିପାରନ୍ତି।

**୫.୮.୨** ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣାର ଆକସ୍ମିକ ସମାପ୍ତୀକରଣ ଅଥବା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସଂସ୍ଥା ବନ୍ଦ ହୋଇଯିବା ଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଉପୁଜିବାକୁ ଥିବା ବିପଦକୁ ଲାଘବ କରିବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ନିଜ ନିକଟରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂର ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ତରର ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଏବଂ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିଜ ବ୍ୟବସାୟକୁ ଚାଲୁ ରଖିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାର ଅଧିକାର ନିଜ ନିକଟରେ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବା ଉଚିତ। ଏହାଦ୍ୱାରା ଅଯଥା ଖର୍ଚ୍ଚ ଓ ସେବାରେ କୌଣସି ବ୍ୟାଘାତ ବିନା ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେବା ଯୋଗାଇ ପାରିବେ।

**୫.୮.୩** ଏକ ଫଳପ୍ରଦ ଅନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରତିରୋଧକାରୀ ପରିଯୋଜନାର ପ୍ରସ୍ତୁତି ସମୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ବିକଳ୍ପ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ମୁତୟନ ଅଥବା ଜରୁରୀକାଳୀନ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସ ହୋଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ମୂଲ୍ୟ, ସମୟ ଓ ସମ୍ବଳକୁ ନିଜ ନିକଟକୁ ଫେରାଇ ଆଣିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୮.୪** ବହୁସମୟରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ଯୋଗୁଁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୁବିଧାଗୁଡିକୁ ଭାଗ କରିବାକୁ ପଡିଥାଏ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଯେପରି ବ୍ୟାଙ୍କର ସୂଚନା, ନଥିପତ୍ର ଓ ରେକର୍ଡ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପରି ସଂପତ୍ତିକୁ ଅଲଗା କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତି, ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା

ଏକ ସଂପର୍କିତ ପାର୍ଟି (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୂହ ମଧ୍ୟସ୍ଥ/ଅଂଶ ପାର୍ଟି)ସହ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ କରିବା ସଂକ୍ରାନ୍ତ ବିପଦ ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନୁଛେଦ ୫ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁରୂପ ପଦ୍ଧତି।

**୫.୯ ଆଉଟ୍ ର୍ସୋସ ହୋଇଥିବା କ୍ରିୟାର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ**

**୫.୯.୧** ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଏହାର ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ହେଉଥିବା କ୍ରିୟାଗୁଡିକର ତତ୍ତ୍ୱବଧାନ ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପାଇଁ ଏକ ପରିଚାଳନାଗତ ଡାଞ୍ଚା ହରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ତେଣୁ ଏଥିପାଇଁ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଏକ ଧାରା ସ୍ଥାନୀତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୯.୨** ର୍ବୋଡ ଅଥବା ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ମଣ୍ଡଳୀର ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ସଂପର୍କିତ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହି ବିବରଣୀ ଅବିଳମ୍ବେ ସମୟକ୍ରମେ ସଂଶୋଧନ କରିଯିବା ଏବଂ ଅର୍ଦ୍ଧ ବାର୍ଷିକ ସମୀକ୍ଷା ର୍ବୋଡ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୫.୯.୩** ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଥବା ବାହ୍ୟ ଅଡିଟରମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଅଡିଟ, ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ବିପଦର ପୂର୍ବାନୁମାନ ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀର ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତତା ତଥା ବିପଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରଣାଳୀର ଢ଼ାଞ୍ଚା ଓ ଏହି ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗୁଡିକର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କେତେଦୂର ପାଳନ କରୁଛି ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବ।

**୫.୯.୪.** ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଅତି କମରେ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ, ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱକୁ ପୂରଣ କରିବାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସକ୍ଷମ ହେବେ କି ନାହିଁ ତାର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା ପାଇଁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ତଥା ପରିଚାଳନା ଗତ ସାମର୍ଥ୍ୟର ସମୀକ୍ଷା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସଂପର୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ସୂଚନାକୁ ଭିତ୍ତି କରାଯାଇ ସଞ୍ଚାଳିତ କରାଯାଇଥିବା ସମୀକ୍ଷା ଯୋଗୁଁ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସେବାର ମାନ ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ତଥା ବ୍ୟବସାୟ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନତା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରସ୍ତୁତିରେ ରହିଥିବା କୌଣସି ମାନହ୍ରାସ ପଦାକୁ ଆସିପାରିବ।

**୫.୯.୫** କୌଣସି କାରଣର ବୁଝାମଣାକୁ ସମାପ୍ତ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡିଲେ ଏ ସଂପର୍କରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପ୍ରଚାର କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସହ ଆଉ ସଂପର୍କ ରକ୍ଷା କରିବେ ନାହିଁ।

**୫.୧୦ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ହୋଇଥିବା ସେବା ସଂପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ**

a) ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରି ଏ ସଂପର୍କରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଓ ମୁଦ୍ରଣ ଗଣ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାପକ ପ୍ରଚାର କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ପାଇଁ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରକୁ ମଧ୍ୟ ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କୁ  ଜଣାଇ ଦିଆଯିବା ଓ ବିଶେଷଭାବେ ପ୍ରଚାରିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସ୍ତବ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକ ଯେପରି ଅଯଥା ବିଳମ୍ବବିନା ସମାଧାନ ହୁଏ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନକାରୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ। ଏହା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଦର୍ଶାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ ଏଜେନ୍ସିର ସେବା ସଂପର୍କିତ ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକୁ ମଧ୍ୟ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ।
b) ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ବିଚାର ପାଇଁ ୩୦ ଦିନର ସମୟ ସୀମା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପଦ୍ଧତି ଓ ସମାଧାନର ସମୟସୀମା ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ ରେ ସ୍ଥାନିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
c) କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ୬୦ ଦିନ ସୁଦ୍ଧା ବ୍ୟାଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ପାଇଲେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ପାଇଁ ସଂପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଓମ୍ବଡସମ୍ୟାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ।

**୫.୧୧ ଏଫଆଇୟୁ ଅଥବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ**

ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ମୁଦ୍ରା କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ଓ ସନ୍ଦେହଜନକ କାରବାର ରିପୋର୍ଟ ଏଫଆଇୟୁ ଅଥବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଦାଖଲ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ।

**୬. ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରୀଭୂତ ତାଲିକା**

ଯଦି କୌଣସି ସେବାପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆକସ୍ମିକ ଭାବେ ସମାପ୍ତ କରି ଦିଆଯାଏ ତେବେ ସମାପ୍ତିକରଣର କାରଣ ସହିତ ଏ ସଂପର୍କରେ ଆଇବିଏକୁ ସୂଚିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହିପ୍ରକାର ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସଂପର୍କରେ ଏକ ତାଲିକା ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସହଭାଗ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ପାଇଁ ଆଇବିଏ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ।

**୭. ବିଦେଶରୁ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଆଉଟ ସୋର୍ସିଂ**

**୭.୧.** ଏକ ବିଦେଶୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ନିୟୋଜନ ଯୋଗୁଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ରାଷ୍ଟ୍ରଗତ ବିପଦ ଦେଖାଦେଇ

ପାରେ ଏବଂ ସେହି ଦେଶର ଅର୍ଥନୈତିକ, ସାମାଜିକ ତଥା ରାଜନୈତିକ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ, ପ୍ରତିକୂଳ ପ୍ରଭାବ ପକାଇପାରେ। ଏହି ପରିସ୍ଥିତି ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ କରାଯାଇଥିବା ବୁଝାମଣାର ଅନୁପାଳନ କରିବାରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରିପାରେ। ଏଭଳି ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରକ୍ରିୟା ସହ ଜଡିତ ରାଷ୍ଟ୍ରଗତ ବିପଦର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କର ନିଜ ଦେଶର ସରକାରୀ ନୀତି ଓ ରାଜନୈତିକ, ସାମାଜିକ, ଅର୍ଥନୈତିକ ତଥା ଆଇନଗତ ପରିସ୍ଥିତିକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ତଥା ଯତ୍ନ ସହକାରେ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ କରିବା ଏବଂ ନିରନ୍ତର ଭିତ୍ତିରେ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏହା ମଧ୍ୟରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନିଶ୍ଚିତତା ପ୍ରତିରୋଧକ ଉପରେ ତଥା ବହିର୍ଗମନ କୌଶଳ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ନିୟମାନୁସାରେ କେବଳ ଗୋପନୀୟତାର ସୁରକ୍ଷା ଧାରା ଓ ଚୁକ୍ତି କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାର ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ବୁଝାମଣା କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ବ୍ୟବସ୍ଥାପନକୁ ଅନୁଶାସିତ କରୁଥିବା ବଧିବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।

**୭.୨** ଭାରତ ବାହାରୁ ଆଉଟ ର୍ସୋସ କରାଯାଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଗୁଡିକୁ ଏପରି ଭାବେ ସଂଚାଳିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭାରତରେ ସଂପାଦିତ ହେଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ବାଧା ସୃଷ୍ଟି ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକୃଷ୍ଟ ସମୟରେ ସଂପନ୍ନ ହେବ।

**୭.୩** ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୈଦେଶିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ସଂପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଓ ସଂପୃକ୍ତ ଦେଶର ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁଶାସିତ ହେବ। ଯଦି ଏହି ଦୁଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ ପରିଲକ୍ଷିତ ହୁଏ, ତେବେ ଯେଉଁଟି ଅଧିକ କଠୋର ତାହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ। ତଥାପି, ଯଦି କୌଣସି ବିବାଦ ଉପୁଜେ ତେବେ ସଂପୃକ୍ତ ଦେଶର ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବଳବତ୍ତର ରହିବ।

## ୮. ସମୂହ/ପୁଞ୍ଜି ମଧ୍ୟରେ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ

ଏକ ସଂପର୍କିତ ପାର୍ଟି (ଅର୍ଥାତ୍ ସମୂହ ମଧ୍ୟସ୍ଥ/ଅଂଶ ପାର୍ଟି) ସହ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ କରିବା ସମୟରେ ଏହି ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁଚ୍ଛେଦ ୫ରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ପାରିବ।

## ୯. ପ୍ରଚଳିତ/ସମ୍ଭାବିତ ଆଉଟ ର୍ସୋସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସ୍ୱ-ମୂଲ୍ୟାୟନ

ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଏକ ମିଆଦୀ ପରିଯୋଜନାରେ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରଚଳିତ ଆଉଟର୍ସୋସିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ମୂଲ୍ୟାୟନ କରି ଏହି ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦଶୋବଳୀ ଅନୁରୂପ କରିପାରିବେ।