भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

भारिबैं/विवि/2025-26/318
विवि.ओआरजी.आरईसी.सं.237/21-04-158/2025-26 28 नवंबर 2025

भारतीय रिज़र्व बैंक (ग्रामीण सहकारी बैंक - आउटसोर्सिंग में जोखिमों का प्रबंधन) निदेश 2025

विषयसूची

अध्याय I – प्रारंभिक 3

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ 3

बी. प्रयोज्यता और कार्यक्षेत्र 3

सी. परिभाषाएँ 4

अध्याय II - बोर्ड की भूमिका 5

ए. बोर्ड-अनुमोदित नीति 5

बी. प्रमुख जिम्मेदारियां 5

अध्याय III - वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग 7

ए. ऐसी गतिविधियां जो आउटसोर्स नहीं की जाएंगी 7

बी. प्राधिकरण, जवाबदेही और निगरानी 7

सी. अभिशासन ढांचा 9

सी.1 आउटसोर्सिंग नीति 9

सी.2 वरिष्ठ प्रबंधन की भूमिका 9

डी. जोखिम प्रबंधन 10

डी.1 जोखिमों का मूल्यांकन 10

डी.2 जानकारी की गोपनीयता और सुरक्षा 11

ई. आउटसोर्सिंग प्रक्रिया..12

ई.1 सेवा प्रदाता मूल्यांकन 12

ई.2 आउटसोर्सिंग करार 13

ई.3 आउटसोर्स की गई गतिविधियों की निगरानी और नियंत्रण 15

एफ.4 कारोबार निरंतरता और आपातकालीन बहाली योजना का प्रबंधन..........................15

ई.5 समापन...16

एफ. विशिष्ट आउटसोर्सिंग व्यवस्थाएं 17

एफ.1 अपतटीय आउटसोर्सिंग..17

जी. आउटसोर्स की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का निवारण..................................18

अध्याय IV – निरसन और अन्य प्रावधान 20

ए. निरसन और बचाव...20

बी. अन्य कानूनों के लागू होने पर रोक नहीं 20

सी. व्याख्याएं...21

बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949, बैंककारी विनियमन (संशोधन) अधिनियम 2020 (2020 का 39) द्वारा यथा संशोधित, की धारा 35ए के साथ पठित धारा 56 और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) को सक्षम बनाने वाले अन्य सभी प्रावधानों/कानूनों द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, आरबीआई संतुष्ट है कि ऐसा करना जनहित में आवश्यक और समीचीन है, इसलिए एतद्द्वारा निम्नलिखित निदेश जारी करता है।

अध्याय I – प्रारंभिक

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

1. इन निदेशों को भारतीय रिज़र्व बैंक (ग्रामीण सहकारी बैंक - आउटसोर्सिंग में जोखिमों का प्रबंधन) निदेश 2025 कहा जाएगा।

2. ये निदेश तत्काल प्रभाव से लागू होंगे।

बी. प्रयोज्यता और कार्यक्षेत्र

3. ये निदेश ग्रामीण सहकारी बैंकों (जिन्हें आगे सामूहिक रूप से 'आरसीबी' और व्यक्तिगत रूप से 'आरसीबी' कहा जाएगा) पर लागू होंगे।

   इन निदेशों के प्रयोजन के लिए, 'ग्रामीण सहकारी बैंक' से तात्पर्य राज्य सहकारी बैंकों और केंद्रीय सहकारी बैंकों से है जैसा कि राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक अधिनियम 1981 में परिभाषित किया गया है।

4. ये निदेश भारत या कहीं और स्थित सेवा प्रदाता के साथ आरसीबी द्वारा की गई आउटसोर्सिंग व्यवस्था पर लागू होंगे, जो वित्तीय सेवाओं जैसे आवेदन प्रसंस्करण (ऋण उत्पत्ति, क्रेडिट कार्ड), दस्तावेज़ प्रसंस्करण, विपणन और अनुसंधान, ऋणों का पर्यवेक्षण, डेटा प्रसंस्करण और बैक ऑफिस से संबंधित गतिविधियों की आउटसोर्सिंग के लिए किए गए हों।

5. ये निदेश बैंकिंग सेवाओं से असंबंधित गतिविधियों की आउटसोर्सिंग पर लागू नहीं होंगे, जैसे कूरियर का उपयोग, स्टाफ की खानपान व्यवस्था, हाउसकीपिंग और सफाई सेवाएं, परिसर की सुरक्षा और अभिलेखों का आवागमन तथा पुरालेखण।

सी. परिभाषाएँ

6. इन निदेशों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,

(1) '**आउटसोर्सिंग**' का अर्थ है किसी आरसीबी द्वारा किसी तीसरे पक्ष का उपयोग करके उन गतिविधियों को निरंतर आधार पर करवाना जो सामान्यतः आरसीबी द्वारा वर्तमान या भविष्य में की जाती हैं। 'निरंतर आधार' में सीमित अवधि के लिए किए गए करार भी शामिल होंगे।

(2) **'महत्वपूर्ण आउटसोर्सिंग'** से तात्पर्य उन व्यवस्थाओं से है, जिनके बाधित होने पर आरसीबी के कारोबार संचालन, प्रतिष्ठा या लाभप्रदता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ने की संभावना है। आउटसोर्सिंग की महत्ता निम्नलिखित आधारों पर निर्धारित की जाएगी:

(i) आउटसोर्स की जा रही सेवा का आरसीबी के लिए महत्व का स्तर और साथ ही आउटसोर्स से उत्पन्न होने वाले जोखिम का महत्व;

(ii) विभिन्न मापदंडों जैसे आय, शोधन क्षमता, चलनिधि, निधीयन, पूंजी और जोखिम प्रोफ़ाइल पर आउटसोर्सिंग का आरसीबी पर संभावित प्रभाव;

(iii) सेवा प्रदाता द्वारा सेवा प्रदान करने में विफल रहने की स्थिति में आरसीबी की प्रतिष्ठा और ब्रांड मूल्य तथा उसके कारोबार उद्देश्यों, रणनीतियां और योजनाओं को प्राप्त करने की क्षमता पर संभावित प्रभाव;

(iv) आरसीबी की कुल परिचालन लागत के अनुपात में आउटसोर्सिंग की लागत;

(v) उन मामलों में जहां आरसीबी विभिन्न कार्यों को एक ही सेवा प्रदाता को आउटसोर्स करता है, उस विशेष सेवा प्रदाता के प्रति कुल जोखिम; और

(vi) ग्राहक सेवा और संरक्षण के संदर्भ में आरसीबी द्वारा आउटसोर्स की गई गतिविधियों का महत्व।

7. इन निदेशों में परिभाषित न किए गए अन्य सभी शब्दों का वही अर्थ होगा जो बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 या भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,1934 या कंपनी अधिनियम 2013 और उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों, या उसके किसी सांविधिक आशोधन या पुनर्अधिनियमन या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित शब्दावली या वाणिज्यिक भाषा में प्रयुक्त शब्दों का है, जैसा भी मामला हो।

अध्याय II - बोर्ड की भूमिका

8. आरसीबी द्वारा किसी गतिविधि की आउटसोर्सिंग करने से उसके और उसके बोर्ड तथा प्रबंध निदेशक (एमडी) / मुख्य कार्यपालक अधिकारी (सीईओ) के साथ-साथ वरिष्ठ प्रबंधन का दायित्व कम नहीं होता हैं, क्योंकि आउटसोर्स की गई गतिविधि के लिए परम जिम्मेदारी उन्हीं की होती है।

ए. बोर्ड-अनुमोदित नीति

9. आरसीबी जो अपनी किसी वित्तीय सेवा को आउटसोर्स करने की मंशा रखता है, उसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित व्यापक आउटसोर्सिंग नीति लागू करनी होगी, जिसका दायरा पैराग्राफ 16 में इंगित किया गया है।

बी. प्रमुख जिम्मेदारियां

10. बोर्ड सभी मौजूदा और संभावित आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं के जोखिमों और महत्ता का मूल्यांकन करने के लिए एक ढांचा तैयार करने, जोखिमों और महत्ता के आधार पर उचित अनुमोदन प्राधिकारी निर्धारित करने और नियमित समीक्षा करने के लिए जिम्मेदार होगा। वह *अन्य बातों के अलावा,* निम्नलिखित के लिए उत्तरदायी होगा:

(i) सभी मौजूदा और संभावित आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं के जोखिमों और महत्ता का मूल्यांकन करने के लिए रूपरेखा को अनुमोदन देना और ऐसी व्यवस्थाओं पर लागू होने वाली नीतियों को अनुमोदन देना;

(ii) जोखिमों और महत्ता के आधार पर आउटसोर्सिंग के लिए उपयुक्त अनुमोदन प्राधिकारियों का निर्धारण करना;

(iii) इस ढांचे की प्रभावशीलता की नियमित समीक्षा करना और इसे अद्यतन करना ताकि आउटसोर्सिंग रणनीतियों और व्यवस्थाओं की प्रासंगिकता, प्रभावशीलता, सुरक्षा और सुदृढ़ता बनी रहे;

(iv) आउटसोर्स किए जाने वाले महत्वपूर्ण कारोबार गतिविधियों पर निर्णय लेना और ऐसी व्यवस्थाओं को मंजूरी देना;

(v) आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं की प्रकृति, दायरे और जटिलता के अनुरूप सुदृढ़ और उत्तरदायी आउटसोर्सिंग जोखिम प्रबंधन नीतियों और प्रक्रियाओं को विकसित करने के लिए प्रबंधन दक्षताओं का आकलन करना;

(vi) प्रबंधन के लिए उपयुक्त प्रशासनिक ढांचा स्थापित करना;

(vii) सभी महत्वपूर्ण आउटसोर्सिंग के अभिलेखों की अर्धवार्षिक आधार पर समीक्षा करना;

(viii) यह सुनिश्चित करना कि सभी आउटसोर्स की गई वित्तीय गतिविधियों की आंतरिक लेखापरीक्षा की एक सुदृढ़ प्रणाली स्थापित की जाए और उसकी निगरानी की जाए; और

(ix) वित्तीय सेवाओं के आउटसोर्सिंग के लिए संविदाओं का विवरण, आंतरिक / बाह्य लेखा परीक्षक द्वारा लेखापरीक्षा की निर्धारित आवधिकता, लेखापरीक्षा के प्रमुख निष्कर्ष और नाबार्ड को की गई कार्रवाई का विवरण देते हुए वार्षिक अनुपालन प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना सुनिश्चित करना।

अध्याय III - वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग

ए. ऐसी गतिविधियां जो आउटसोर्स नहीं की जाएंगी

11. ऐसा आरसीबी जो वित्तीय सेवाओं को आउटसोर्स करने का विकल्प चुनता है, वह नीति निर्धारण, आंतरिक लेखापरीक्षा और अनुपालन, केवाईसी मानदंडों का अनुपालन, ऋण मंजूरी और निवेश पोर्टफोलियो का प्रबंधन को आउटसोर्स नहीं करेगा।

बशर्ते कि आंतरिक लेखापरीक्षा के संबंध में, जहां आवश्यक हो, पूर्ववर्ती कर्मचारियों सहित विशेषज्ञों को संविदा के आधार पर नियुक्त किया जा सकता है, बशर्ते कि:

(i) बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति (एसीबी) / बोर्ड को यह आश्वासन दिया जाए कि आरसीबी के लेखापरीक्षा कार्य में ऐसी विशेषज्ञता मौजूद नहीं है;

(ii) ऐसे मामलों में हितों के किसी भी टकराव को पहचाना जाए और उसका प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए; और

(iii) सभी मामलों में लेखापरीक्षा रिपोर्टों का स्वामित्व आंतरिक लेखापरीक्षा कार्य के नियमित पदाधिकारियों के पास रहेगा।

बी. प्राधिकरण, जवाबदेही और निगरानी

12. वित्तीय सेवाओं को आउटसोर्स करने की मंशा रखने वाले आरसीबी को आरबीआई/नाबार्ड से पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी। हालांकि, इस प्रकार की व्यवस्थाएं आरबीआई/नाबार्ड द्वारा ऑन-साइट/ऑफ-साइट निगरानी और निरीक्षण/जांच के अधीन होंगी।

13. इन निदेशों के पैरा 8 में उल्लिखित अनुसार, आरसीबी द्वारा किसी भी गतिविधि का आउटसोर्सिंग करने से उसके दायित्वों में कोई कमी नहीं आएगी, जिनमें ग्राहकों और आरबीआई/नाबार्ड के प्रति दायित्व, साथ ही उसके बोर्ड और एमडी/सीईओ के साथ वरिष्ठ प्रबंधन के दायित्व भी शामिल हैं, जिनकी आउटसोर्स की गई गतिविधि के लिए अंतिम जिम्मेदारी होती है। अतः, आरसीबी अपने सेवा प्रदाताओं, जिनमें कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) और उनके रिटेल आउटलेट/उप-एजेंट शामिल हैं, के कार्यों और सेवा प्रदाताओं के पास उपलब्ध ग्राहकों से संबंधित जानकारी की गोपनीयता के लिए उत्तरदायी होगा। आउटसोर्स की गई गतिविधि पर अंतिम नियंत्रण आरसीबी के पास ही रहेगा।

14. आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि:

(i) आउटसोर्सिंग के संबंध में सम्यक जांच करते समय सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमों, नियमों, दिशानिर्देशों और अनुमोदन, लाइसेंसिंग या पंजीकरण की शर्तों पर विचार किया गया है;

(ii) आउटसोर्सिंग, चाहे सेवा प्रदाता भारत में स्थित हो या बाहर, आरबीआई/नाबार्ड के विनियामकीय/पर्यवेक्षी कार्यों और उद्देश्यों को पूरा करने में बाधा नहीं डालती है और न ही विनियामक/पर्यवेक्षक के प्रति आरसीबी के दायित्वों को पूरा करने की क्षमता को कम करती है;

(iii) आउटसोर्सिंग, चाहे सेवा प्रदाता भारत में स्थित हो या बाहर, आरसीबी की अपनी गतिविधियों की प्रभावी ढंग से निगरानी और प्रबंधन करने तथा अपने दायित्वों को पूरा करने की क्षमता में बाधा या हस्तक्षेप नहीं करती है;

(iv) आउटसोर्सिंग के परिणामस्वरूप आरसीबी के आंतरिक नियंत्रण, कारोबार आचरण या प्रतिष्ठा में कोई आंच या कमजोरी नहीं आएगी;

(v) सेवा प्रदाता सेवाओं के निष्पादन में उसी उच्च स्तर की सावधानी बरतेगा जैसा कि आरसीबी द्वारा बरती जाती, यदि गतिविधियाँ आरसीबी के भीतर ही संचालित की जातीं और आउटसोर्स नहीं की जातीं; और

(vi) सेवा प्रदाता, आरसीबी के किसी निदेशक या अधिकारी/कर्मचारी या उनके रिश्तेदारों (जिनका वही अर्थ होगा जो कंपनी अधिनियम 2013 और उसके अंतर्गत समय-समय पर संशोधित नियमों के तहत दिया गया है) के स्वामित्व या नियंत्रण में नहीं होगा ।

15. आरसीबी अपने सेवा प्रदाताओं द्वारा किए गए ग्राहक संबंधी गतिविधियों के संबंध में एफआईयू या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी को मुद्रा लेनदेन रिपोर्ट (सीटीआर) और संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा।

सी. अभिशासन ढांचा

सी.1 आउटसोर्सिंग नीति

16. आरसीबी जो अपनी किसी वित्तीय सेवा को आउटसोर्स करना चाहता है, उसे अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक व्यापक आउटसोर्सिंग नीति बनानी होगी, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ* निम्नलिखित शामिल होंगे:

(i) ऐसी गतिविधियों और सेवा प्रदाताओं के चयन के लिए मानदंड;

(ii) इन दिशा-निर्देशों के अनुच्छेद 6(2) में उल्लिखित व्यापक मानदंडों के आधार पर 'महत्वपूर्ण आउटसोर्सिंग' को परिभाषित करने के लिए पैरामीटर;

(iii) जोखिमों और महत्ता के आधार पर अधिकार का प्रत्यायोजन; और

(iv) इन गतिविधियों की निगरानी और समीक्षा के लिए प्रणालियाँ।

सी.2 वरिष्ठ प्रबंधन की भूमिका

17. आरसीबी के एमडी / सीईओ और वरिष्ठ प्रबंधन, *अन्य बातों के साथ-साथ*, निम्नलिखित के लिए उत्तरदायी होंगे:

(i) बोर्ड द्वारा अनुमोदित ढांचे के आधार पर, सभी मौजूदा और संभावित आउटसोर्सिंग के जोखिमों और महत्ता का मूल्यांकन करना;

(ii) आउटसोर्सिंग की प्रकृति, दायरे और जटिलता के अनुरूप सुदृढ़ और विवेकपूर्ण आउटसोर्सिंग नीति और प्रक्रियाओं को विकसित करना और लागू करना;

(iii) नीतियों और प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता की समय-समय पर समीक्षा करना;

(iv) आउटसोर्सिंग से जुड़े महत्वपूर्ण जोखिमों से संबंधित जानकारी समय पर बोर्ड को संप्रेषित करना;

(v) यह सुनिश्चित करना कि वास्तविक और संभावित व्यवधानकारी परिदृश्यों पर आधारित आकस्मिक योजनाएँ तैयार हों और उनका परीक्षण किया गया हो;

(vi) यह सुनिश्चित करना कि निर्धारित नीतियों के अनुपालन के लिए स्वतंत्र समीक्षा और लेखापरीक्षा हो; और

(vii) नए महत्वपूर्ण आउटसोर्सिंग जोखिमों की पहचान करने के लिए आउटसोर्सिंग व्यवस्थाओं की आवधिक समीक्षा करना।

डी. जोखिम प्रबंधन

डी.1 जोखिमों का मूल्यांकन

18. आउटसोर्सिंग व्यवस्था में प्रवेश करते समय आरसीबी को निम्नलिखित प्रमुख जोखिमों का मूल्यांकन करना चाहिए और उनसे बचाव करना चाहिए:

(i) **रणनीतिक जोखिम** – जैसे कि जहां सेवा प्रदाता आरसीबी के समग्र रणनीतिक लक्ष्यों के साथ असंगत होकर अपने स्वयं के लिए कारोबार संचालित करता है।

(ii) **प्रतिष्ठा जोखिम** – जैसे कि जहां सेवा प्रदाता खराब सेवा प्रदान करता है या उसका ग्राहक के साथ व्यवहार आरसीबी के समग्र मानकों के अनुरूप नहीं है या वह ग्राहकों की गोपनीय जानकारी को संरक्षित और सुरक्षित रखने में विफल रहता है।

(iii) **अनुपालन जोखिम** – जैसे कि जहां आउटसोर्सिंग के कारण गोपनीयता, उपभोक्ता और विवेकपूर्ण कानूनों का पर्याप्त रूप से अनुपालन नहीं किया जाता है।

(iv) **परिचालन जोखिम** – जो प्रौद्योगिकी विफलता, धोखाधड़ी, त्रुटि या सेवा प्रदाता की दायित्वों को पूरा करने या उपाय प्रदान करने की अपर्याप्त वित्तीय क्षमता के कारण उत्पन्न हो सकता है।

(v) **कानूनी जोखिम** – जहां सेवा प्रदाता की भूल और चूक के कारण पर्यवेक्षी कार्रवाइयों या निजी समझौतों के परिणामस्वरूप आरसीबी को *अन्य बातों के साथ-साथ* जुर्माने, दंड या दंडात्मक क्षति का सामना करना पड़ता है।

(vi) **निकास रणनीति जोखिम** – यह तब उत्पन्न हो सकता है जब कोई आरसीबी किसी एक सेवा प्रदाता पर अत्यधिक निर्भर हो जाता है, प्रासंगिक आंतरिक कौशल खो देता है जिससे वह गतिविधि को वापस आंतरिक रूप से नहीं कर पाता है या ऐसे संविदाओं में प्रवेश करता है जो शीघ्र निकास को अत्यधिक महंगा बना देते हैं।

(vii) **प्रतिपक्ष जोखिम** – जैसे कि जहां सेवा प्रदाता अनुचित हामीदारी या क्रेडिट मूल्यांकन में करता है।

(viii) **देश जोखिम** – जहाँ राजनीतिक, सामाजिक या कानूनी माहौल आउटसोर्सिंग व्यवस्था में अतिरिक्त जोखिम पैदा करता है।

(ix) **संविदात्मक जोखिम** – जहाँ आरसीबी के पास सेवा प्रदाता के साथ संविदा को लागू करने की क्षमता न हो।

(x) **संकेन्द्रण और प्रणालीगत जोखिम** - जहां किसी सेवा प्रदाता पर आरसीबी का नियंत्रण नहीं होता है, खासकर तब जब समग्र बैंकिंग उद्योग का किसी एक सेवा प्रदाता के प्रति काफी एक्सपोजर होता है।

डी.2 जानकारी की गोपनीयता और सुरक्षा

19. आरसीबी सेवा प्रदाता की अभिरक्षा में ग्राहक की जानकारी की सुरक्षा, संरक्षण और बचाव सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा।

20. किसी सेवा प्रदाता या उसके स्टाफ द्वारा ग्राहक की जानकारी तक पहुंच 'आवश्यकतानुसार' आधार पर होगी, यानी उन क्षेत्रों तक सीमित होगी जहां आउटसोर्स किए गए कार्य को करने के लिए जानकारी की आवश्यकता होती है।

21. आरसीबी अपने सेवा प्रदाताओं की सुरक्षा प्रथाओं और नियंत्रण प्रक्रियाओं की नियमित रूप से समीक्षा और निगरानी करेगा और सेवा प्रदाता से सुरक्षा उल्लंघनों की जानकारी देने के लिए कहेगा ।

22. ऐसे मामलों में, जहां कोई सेवा प्रदाता कई संस्थाओं के लिए आउटसोर्सिंग एजेंट के रूप में कार्य करता है, यह सुनिश्चित करने के लिए मजबूत सुरक्षा उपाय किए जाएंगे कि सूचनाओं, दस्तावेजों, अभिलेखों और परिसंपत्तियों का आपस में मिश्रण या संयोजन न हो।

23. आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि सेवा प्रदाता आरसीबी के ग्राहक की जानकारी, दस्तावेज़, अभिलेख और परिसंपत्तियों को अलग करने और स्पष्ट रूप से पहचानने में सक्षम हो ताकि जानकारी की गोपनीयता की रक्षा की जा सके।

24. आरसीबी को सुरक्षा उल्लंघन और ग्राहक संबंधी गोपनीय जानकारी के क्षरण होने की स्थिति में तत्काल आरबीआई/नाबार्ड को सूचित करना होगा। ऐसी स्थिति में आरसीबी अपने ग्राहकों को हुए किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा।

ई. आउटसोर्सिंग प्रक्रिया

ई.1 सेवा प्रदाता मूल्यांकन

25. किसी आउटसोर्सिंग व्यवस्था पर विचार करते समय या उसका नवीनीकरण करते समय, आरसीबी को सम्यक जांच करनी चाहिए, ताकि आउटसोर्सिंग करार में उल्लिखित दायित्वों का निरंतर पालन करने के लिए सेवा प्रदाता की क्षमता का आकलन किया जा सके।

26. ऊपर उल्लिखित सम्यक जांच में सेवा प्रदाता के बारे में, जहां लागू हो, सभी उपलब्ध जानकारियों का मूल्यांकन शामिल होगा, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

(i) गुणात्मक, मात्रात्मक, वित्तीय, परिचालनात्मक, विधिक और प्रतिष्ठा संबंधी कारक;

(ii) किसी एक सेवा प्रदाता या सीमित संख्या में सेवा प्रदाताओं को आउटसोर्सिंग करने से उत्पन्न होने वाले अनुचित संकेंद्रीकरण से जुड़े जोखिम;

(iii) पूर्व अनुभव और संविदा अवधि के दौरान प्रस्तावित गतिविधि को लागू करने और उसका समर्थन करने की सिद्ध सक्षमता;

(iv) वित्तीय सुदृढ़ता और प्रतिकूल परिस्थितियों में भी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने की क्षमता ;

(v) व्यावसायिक प्रतिष्ठा और संस्कृति, अनुपालन, शिकायतें और लंबित या संभावित कानूनी मामले;

(vi) सेवा प्रदाता द्वारा अपने कर्मचारियों और उप-संविदाकारों के प्रति की गई सम्यक जांच की गुणवत्ता;

(vii) सुरक्षा और आंतरिक नियंत्रण, लेखापरीक्षा व्याप्ति, रिपोर्टिंग और निगरानी प्रक्रियाएं, और कारोबार निरंतरता प्रबंधन;

(viii) सेवा प्रदाता जिस क्षेत्राधिकार में काम करता है, उस क्षेत्राधिकार का राजनीतिक, आर्थिक, सामाजिक और कानूनी वातावरण जैसे बाहरी कारक और अन्य घटनाएँ जो डेटा सुरक्षा और सेवा कार्य-निष्पादन को प्रभावित कर सकती हैं; और

(ix) गोपनीयता के साथ सभी ग्राहकों को प्रभावी ढंग से सेवा प्रदान करने की क्षमता, विशेष रूप से जहां एक सेवा प्रदाता कई संस्थाओं के संपर्क में आता है।

27. जहां संभव हो, आरसीबी को अपनी सम्यक जांच के निष्कर्षों को पूरक करने के लिए सेवा प्रदाता पर स्वतंत्र समीक्षा और बाजार प्रतिक्रिया प्राप्त करनी चाहिए।

28. आरसीबी को यह भी मूल्यांकन करना होगा कि क्या उसके सेवा प्रदाता की प्रणालियाँ आरसीबी की प्रणालियों के साथ अनुरूप हैं, और क्या ग्राहक सेवा के क्षेत्रों सहित उनके कार्य-निष्पादन मानक स्वीकार करने लायक है।

ई.2 आउटसोर्सिंग करार

29. आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि आउटसोर्सिंग व्यवस्था को अभिशासित करने वाले नियम और शर्तें लिखित करारों में सावधानीपूर्वक परिभाषित हों और आरसीबी के कानूनी सलाहकार द्वारा उनके विधिक प्रभाव और प्रवर्तनीयता की जांच की जाए। करार में संबंधित जोखिमों और उन्हें कम करने या प्रबंधित करने की रणनीतियों का उचित रूप से आकलन किया जाएगा। आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसा करार पर्याप्त रूप से लचीला हो ताकि उसे आउटसोर्सिंग पर उचित स्तर का नियंत्रण बनाए रखने और कानूनी तथा विनियामक दायित्वों को पूरा करने के लिए उचित उपायों के साथ हस्तक्षेप करने का अधिकार प्राप्त हो। करार में पक्षों के बीच कानूनी संबंध अर्थात्, यह एजेंट-प्रधान है या अन्यथा, की प्रकृति को भी स्पष्ट किया जाएगा।

30. करार के कुछ प्रमुख प्रावधानों में निम्नलिखित शामिल होंगे:

(i) आउटसोर्स की जा रही गतिविधियों का विवरण, जिसमें सेवा स्तरीय करार (एसएलए) शामिल हैं, ताकि कार्य-निष्पादन अपेक्षाओं के लिए जवाबदेही तय की जा सके। एसएलए में सेवा स्तरों की गुणवत्ता और मात्रा को मापने के लिए कार्य-निष्पादन मानदंडों को स्पष्ट रूप से औपचारिक रूप दिया जाएगा;

(ii) आउटसोर्स की गई सेवा से संबंधित सभी बही-खातों, अभिलेखों और जानकारियों तक आरसीबी की पहुंच, जो सेवा प्रदाता के पास उपलब्ध हैं;

(iii) जोखिमों के समग्र प्रबंधन के लिए सेवा प्रदाता की आरसीबी द्वारा नियमित और निरंतर निगरानी और मूल्यांकन, ताकि कोई भी आवश्यक सुधारात्मक उपाय तुरंत किए जा सकें;

(iv) आउटसोर्स गतिविधि के पूर्ण / आंशिक भाग के लिए सेवा प्रदाता द्वारा उपसंविदाकारों के उपयोग हेतु आरसीबी द्वारा पूर्व अनुमोदन या सहमति। सहमति देने से पहले, आरसीबी को

उप-संविदा व्यवस्था की समीक्षा करनी होगी और यह सुनिश्चित करना होगा कि ये व्यवस्थाएं इन निदेशों के अनुरूप हैं;

(v) आरसीबी और उसके ग्राहकों के डेटा की गोपनीयता बनाए रखने के लिए नियंत्रण, और सुरक्षा उल्लंघन और ऐसी जानकारी के लीक होने की स्थिति में आरसीबी के प्रति सेवा प्रदाता की देयता को शामिल करना;

(vi) कारोबार निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए आकस्मिक योजना(एँ);

(vii) आरसीबी को सेवा प्रदाता का लेखापरीक्षा कराने का अधिकार, चाहे वह उसके आंतरिक या बाह्य लेखापरीक्षकों द्वारा हो या उसकी ओर से नियुक्त एजेंटों द्वारा और आरसीबी के लिए प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में सेवा प्रदाता पर की गई किसी भी लेखापरीक्षा या समीक्षा रिपोर्ट और निष्कर्षों की प्रतियां प्राप्त करने का अधिकार;

(viii) आरबीआई/नाबार्ड या उसके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों को सेवा प्रदाता द्वारा दिए गए, संग्रहीत या संसाधित किए गए आरसीबी के दस्तावेजों, लेनदेन के अभिलेखों, लॉग और अन्य आवश्यक जानकारियों का उचित समय के भीतर अभिगम प्राप्त करने का अधिकार। इसमें कागजी और इलेक्ट्रॉनिक प्रारूपों में रखी गई जानकारी शामिल है;

(ix) नाबार्ड का यह अधिकार कि वह अपने एक या अधिक अधिकारियों, कर्मचारियों या अन्य अधिकृत व्यक्तियों द्वारा आरसीबी के सेवा प्रदाता और उसकी बहियों एवं खातों का निरीक्षण करा सके;

(x) समापन खंड और समापन को लागू करने की न्यूनतम अवधि;

(xi) यह प्रावधान कि करार समाप्त होने या रद्द होने के बाद भी ग्राहकों की जानकारी की गोपनीयता बनाए रखी जाएगी; और

(xii) यह सुनिश्चित करने का प्रावधान कि सेवा प्रदाता आरसीबी के विधिक और विनियामक दायित्वों के अनुसार दस्तावेजों और डेटा को संरक्षित रखे और यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाए कि सेवाओं के समापन के बाद भी इस संबंध में उसके हितों की रक्षा की जाए।

ई.3 आउटसोर्स की गई गतिविधियों की निगरानी और नियंत्रण

31. आरसीबी को अपनी आउटसोर्स गतिविधियों की निगरानी और नियंत्रण के लिए एक प्रबंधन संरचना स्थापित करनी होगी और यह सुनिश्चित करना होगा कि उसके सेवा प्रदाताओं के साथ आउटसोर्सिंग करार में इस संबंध में प्रावधान शामिल हों।

32. आरसीबी को वित्तीय सेवाओं के सभी महत्वपूर्ण आउटसोर्सिंग का एक केंद्रीय रिकॉर्ड रखना होगा, जिसकी समीक्षा उसके बोर्ड और एमडी/सीईओ के साथ-साथ वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा की जाएगी। रिकॉर्ड को समय पर अद्यतन किया जाएगा और अर्धवार्षिक समीक्षा बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत की जाएगी।

33. आरसीबी के आंतरिक लेखा परीक्षकों या बाह्य लेखा परीक्षकों द्वारा नियमित लेखापरीक्षा, कम से कम वार्षिक रूप से, में आउटसोर्सिंग व्यवस्था की देखरेख और प्रबंधन में अपनाई गई जोखिम प्रबंधन प्रथाओं की पर्याप्तता, आरसीबी द्वारा अपने जोखिम प्रबंधन ढांचे का अनुपालन और इन निदेशों की आवश्यकताओं का आकलन किया जाएगा।

34. आरसीबी को कम से कम वार्षिक आधार पर सेवा प्रदाता की वित्तीय और परिचालन स्थिति की समीक्षा करनी चाहिए ताकि आउटसोर्सिंग दायित्वों को पूरा करने की उसकी क्षमता का आकलन किया जा सके। ऐसी गहन जांच-पड़ताल, जो सेवा प्रदाता के बारे में उपलब्ध सभी सूचनाओं पर आधारित होगी, कार्य-निष्पादन मानकों, गोपनीयता और सुरक्षा में किसी भी प्रकार की गिरावट या भंग तथा परिचालन सुदृढ़ता या कारोबार निरंतरता की तैयारी में किसी भी प्रकार की कमी को उजागर करेगी।

35. कुछ सेवाओं में आरसीबी, उसके सेवा प्रदाता और उसके उप-संविदाकारों के बीच लेन-देन का मिलान शामिल हो सकता है। ऐसे मामलों में, आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसके और सेवा प्रदाता और उसके उपसंविदाकारों के बीच लेन-देन का मिलान आरबीआई के 14 मई 2019 के 'नकदी प्रबंधन की आउटसोर्सिंग - लेन-देन का मिलान' संबंधी दिशानिर्देशों, यथा लागू और समय-समय पर यथा संशोधित, के अनुसार किया जाए।

एफ.4 कारोबार निरंतरता और आपातकालीन बहाली योजना का प्रबंधन

36. आरसीबी को अपने सेवा प्रदाताओं से कारोबार निरंतरता और बहाली प्रक्रियाओं के दस्तावेजीकरण, रखरखाव और परीक्षण के लिए एक सुदृढ़ ढांचा विकसित और स्थापित करने की आवश्यकता

होगी। यह सुनिश्चित करेगा कि सेवा प्रदाता नियमित रूप से कारोबार निरंतरता और बहाली योजना का परीक्षण करे और आरसीबी अपने सेवा प्रदाता के साथ आपसी सहमति से तय की गई आवृत्ति पर, लेकिन कम से कम वार्षिक रूप से, संयुक्त परीक्षण और बहाली अभ्यास करने पर भी विचार कर सकता है।

37. एक व्यवहार्य आकस्मिक योजना स्थापित करने में, आरसीबी को आपात स्थिति में वैकल्पिक सेवा प्रदाताओं की उपलब्धता या आउटसोर्स की गई गतिविधि को वापस आंतरिक रूप से करने की संभावना और इसमें शामिल लागत, समय और संसाधनों पर विचार करना चाहिए।

38. आरसीबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सेवा प्रदाता आरसीबी की जानकारी, दस्तावेज़, अभिलेख और अन्य परिसंपत्तियों को अलग रखने में सक्षम हों, ताकि प्रतिकूल परिस्थितियों या करार की समाप्ति की स्थिति में, सेवा प्रदाता को दिए गए सभी दस्तावेज़, लेनदेन के अभिलेख और जानकारी तथा आरसीबी की परिसंपत्तियों को सेवा प्रदाता के कब्जे से हटाया जा सके (ताकि आरसीबी अपने कारोबार कार्यों को जारी रख सके) उन्हें हटाया, नष्ट किया जा सके या अनुपयोगी बनाया जा सके।

39. आउटसोर्सिंग करार का अप्रत्याशित समापन या सेवा प्रदाता के दिवालियापन या परिसमापन के जोखिम को कम करने के लिए, आरसीबी को अपनी आउटसोर्सिंग व्यवस्था पर उचित स्तर का नियंत्रण बनाए रखना चाहिए साथ ही अत्यधिक खर्चों और आरसीबी के संचालन तथा ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं में व्यवधान के बिना अपने व्यावसायिक संचालन को जारी रखने के लिए उचित उपायों के साथ हस्तक्षेप करने का अधिकार भी होना चाहिए।

ई.5 समापन

40. यदि किसी आरसीबी द्वारा सेवा प्रदाता की सेवाएं समाप्त कर दी जाती हैं, तो आरसीबी को:

(i) अपनी शाखाओं में प्रमुख स्थान पर इसे प्रदर्शित करके और वेबसाइट पर पोस्ट करके इसका प्रचार करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि ग्राहक सेवा प्रदाता के साथ लेन-देन जारी न रखें; और

(ii) समापन के कारणों के बारे में भारतीय बैंक संघ (आईबीए) को सूचित करना होगा ताकि आईबीए बैंकों के बीच साझा करने के लिए ऐसे सेवा प्रदाताओं की एक सतर्कता सूची बनाए रख सके।

एफ. विशिष्ट आउटसोर्सिंग व्यवस्थाएं

एफ.1 अपतटीय आउटसोर्सिंग

41. सिद्धांत रूप में, आउटसोर्सिंग व्यवस्था केवल उन पक्षों के साथ की जाएगी जो ऐसे अधिकारक्षेत्रों में काम करते हैं जो गोपनीयता करारों और शर्तों का पालन करते हैं।

42. किसी विदेशी देश में सेवा प्रदाता(ओं) के साथ अनुबंध करते समय, आरसीबी को निम्नलिखित कार्य करने होंगे:

(i) जोखिम मूल्यांकन के दौरान और निरंतर आधार पर, सेवा प्रदाता जिस क्षेत्राधिकार में स्थित है, वहां की सरकारी नीतियों और राजनीतिक, सामाजिक, आर्थिक और कानूनी स्थितियों की बारीकी से निगरानी करना और देश जोखिम से निपटने के लिए सुदृढ़ प्रक्रियाएं स्थापित करना। इसमें उचित आकस्मिकता और निकास रणनीतियां शामिल हैं;

(ii) आउटसोर्सिंग व्यवस्था के शासी कानून को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करना;

(iii) यह सुनिश्चित करना कि सेवा प्रदाता या अपतटीय संरक्षक के परिसमापन की स्थिति में भी आरसीबी और आरबीआई/नाबार्ड को अभिलेखों की उपलब्धता प्रभावित न हो;

(iv) यह सुनिश्चित करना कि भारत से बाहर आउटसोर्स की गई गतिविधियाँ इस प्रकार संचालित की जाएँ जिससे आरसीबी की गतिविधियों की समयबद्ध निगरानी या पुनर्गठन के प्रयासों में बाधा न आए;

(v) यह सुनिश्चित करना कि यदि अपतटीय सेवा प्रदाता एक विनियमित इकाई है, तो संबंधित अपतटीय विनियामक न तो व्यवस्था में बाधा डालेगा और न ही नाबार्ड के निरीक्षण या आरबीआई/नाबार्ड के दौरों या आरसीबी के आंतरिक या बाह्य लेखा परीक्षकों के दौरों पर आपत्ति जताएगा;

(vi) यह सुनिश्चित करना कि अपतटीय स्थान के विनियामक प्राधिकारी को आरसीबी के भारतीय परिचालन से संबंधित डेटा तक केवल इस आधार पर एक्सेस प्राप्त न हो कि प्रसंस्करण वहां किया जा रहा है;

(vii) यह सुनिश्चित करना कि डेटा को बनाए रखने वाले अपतटीय स्थान पर स्थित न्यायालयों का क्षेत्राधिकार इस तथ्य के आधार पर भारत में आरसीबी के संचालन तक विस्तारित न हो

कि डेटा को वहां संसाधित किया जा रहा है, भले ही वास्तविक लेनदेन भारत में किए जाते हों; और

(viii) यह सुनिश्चित करना कि सभी मूल अभिलेख भारत में ही रखे जाते रहें।

43. आरसीबी के विदेशी आउटसोर्सिंग परिचालन इन निदेशों और मेजबान देश के दिशानिर्देशों दोनों द्वारा अभिशासित होंगे और यदि इनमें कोई अंतर हो, तो दोनों में से जो अधिक कठोर हो, वही मान्य होगा। हालांकि, यदि कोई विरोधाभास हो, तो मेजबान देश के दिशानिर्देश ही मान्य होंगे।

जी. आउटसोर्स की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों का निवारण

44. आरसीबी द्वारा किए गए आउटसोर्सिंग करारों से आरसीबी के विरुद्ध उसके ग्राहकों के अधिकारों पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा, जिसमें ग्राहकों की प्रासंगिक कानूनों के तहत लागू निवारण प्राप्त करने की क्षमता भी शामिल है।

45. यदि ग्राहकों को आरसीबी के साथ लेन-देन की प्रक्रिया में किसी सेवा प्रदाता से संपर्क करना आवश्यक हो, तो आरसीबी संबंधित उत्पाद साहित्य और ब्रोशर में एक खंड शामिल करेगा जिसमें यह उल्लेख किया जाएगा कि सेवा प्रदाता की सेवाओं का उपयोग किया जा सकता है, जिसमें उत्पादों की बिक्री और विपणन भी शामिल है। सेवा प्रदाता की भूमिका को व्यापक शब्दों में दर्शाया जा सकता है।

46. आरसीबी के पास एक सुदृढ़ शिकायत निवारण तंत्र होना चाहिए, जिसमें आउटसोर्सिंग के कारण किसी भी प्रकार की कोई कमी नहीं होनी चाहिए, अर्थात् आउटसोर्स की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों के निवारण की जिम्मेदारी आरसीबी की होगी। सूक्ष्म वित्त ऋणों के मामले में, ऋण करार में और आरसीबी के कार्यालय, शाखा परिसर और वेबसाइट पर प्रदर्शित उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) में भी यह घोषणा की जानी चाहिए कि आरसीबी अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार के लिए उत्तरदायी होगा और समय पर शिकायत निवारण प्रदान करेगा।

47. उपर्युक्त के अतिरिक्त,

(i) आरसीबी भारतीय रिज़र्व बैंक (ग्रामीण सहकारी बैंक – जिम्मेदार कारोबार आचरण) निदेश 2025 के प्रावधानों के अनुसार शिकायत निवारण तंत्र का गठन करेगा और इलेक्ट्रॉनिक तथा

प्रिंट मीडिया और साथ ही अपनी वेबसाइट पर जानकारी डालकर भी बैंक के भीतर इसका व्यापक प्रचार करेगा;

(ii) आरसीबी के नामित शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर सार्वजनिक किया जाएगा और व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा। नामित अधिकारी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की वास्तविक शिकायतों का शीघ्र और बिना विलंब के निवारण किया जाए। यह स्पष्ट रूप से इंगित किया जाएगा कि आरसीबी की शिकायत निवारण प्रणाली सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगी;

(iii) आरसीबी की शिकायत निवारण प्रक्रिया और शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने की समय सीमा (अधिकतम 30 दिन) आरसीबी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी; और

(iv) यदि किसी आरसीबी द्वारा शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया है और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं होता है या आरसीबी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत(यों) के निवारण के लिए आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) से संपर्क करने का विकल्प उपलब्ध होगा।

अध्याय IV – निरसन और अन्य प्रावधान

ए. निरसन और बचाव

48. इन निदेशों के जारी होने के साथ ही, ग्रामीण सहकारी बैंकों पर लागू वित्तीय सेवाओं के आउटसोर्सिंग से संबंधित मौजूदा निदेश, अनुदेश और दिशानिर्देश निरस्त हो गए हैं, जैसा कि दिनांक 28 नवंबर 2025 के परिपत्र विवि.आरआरसी.आरईसी.302/33-01-010/2025-26 के माध्यम से सूचित किया गया है। इन निदेशों के जारी होने से पहले निरस्त किए गए निदेश, अनुदेश और दिशानिर्देश निरस्त बने रहेंगे।

49. ऐसे निरसन के बावजूद, निरस्त निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों के अंतर्गत की गई या की जाने वाली या आरंभ की गई कोई भी कार्रवाई, उनके प्रावधानों द्वारा शासित होती रहेगी। इन निरस्त सूचियों के अंतर्गत दिए गए सभी अनुमोदन या अभिस्वीकृतियाँ इन निदेशों द्वारा शासित मानी जाएँगी। इसके अलावा, इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त करने से निम्न पर किसी भी प्रकार से प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा:

(1) इसके अंतर्गत अर्जित, उपार्जित या उपगत कोई भी अधिकार, दायित्व या देयता;

(2) इसके अंतर्गत किए गए किसी भी उल्लंघन के संबंध में कोई जुर्माना, जब्ती या दंड;

(3) किसी भी ऐसे अधिकार, विशेषाधिकार, दायित्व, देयता, जुर्माना, जब्ती या पूर्वोक्त दंड के संबंध में कोई जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार; और ऐसी कोई भी जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार शुरू किया जा सकता है, जारी रखा जा सकता है या लागू किया जा सकता है और ऐसा कोई भी जुर्माना, जब्ती या दंड लगाया जा सकता है जैसे कि इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त नहीं किया गया हो।

बी. अन्य कानूनों के लागू होने पर रोक नहीं

50. इन निदेशों के प्रावधान वर्तमान में लागू किसी अन्य कानून, नियम, विनियम या निदेश के प्रावधानों के अतिरिक्त होंगे, न कि उनके प्रतिकूल।

सी. व्याख्याएं

51. इन निदेशों के प्रावधानों को प्रभावी बनाने के उद्देश्य से या इन निदेशों के प्रावधानों के अनुप्रयोग या व्याख्या में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक, यदि आवश्यक समझे तो, इसमें शामिल किसी भी मामले के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण जारी कर सकता है और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इन निदेशों के किसी भी प्रावधान की दी गई व्याख्या अंतिम और बाध्यकारी होगी।

(सुनिल टी एस नायर)

मुख्य महाप्रबंधक