RBI Directive– આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનું વ્યવસ્થાપન, 2025

અર્બન કો-ઓપરેટિવ બેંકો (UCBs) માટે અત્યંત ટૂંકી માર્ગદર્શિકા

મુખ્ય સિદ્ધાંત

કોઈ પ્રવૃત્તિ આઉટસોર્સ કરવાથી બેંકની જવાબદારી આઉટસોર્સ થતી નથી.

UCB, તેનું બોર્ડ અને MD/CEO આઉટસોર્સ કરેલી પ્રવૃત્તિ, ગ્રાહક સુરક્ષા અને નિયમનકારી પાલન માટે અંતિમ રીતે જવાબદાર રહે છે.

1. બોર્ડ દ્વારા મંજૂર આઉટસોર્સિંગ નીતિ

નાણાકીય સેવાઓ અથવા IT સેવાઓનું આઉટસોર્સિંગ કરતી દરેક UCB પાસે **બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી વ્યાપક નીતિ** (Policy) હોવી જોઈએ. તેમાં કઈ પ્રવૃત્તિઓ આઉટસોર્સ કરી શકાય, સેવા પ્રદાતાની પસંદગી, જોખમ અને મહત્ત્વનું મૂલ્યાંકન, મંજૂરી આપવાની સત્તા, દેખરેખ તથા સમયાંતરે સમીક્ષાની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ.

2. નીચેની પ્રવૃત્તિઓ આઉટસોર્સ કરી શકાતી નથી

બેંકનાં મુખ્ય વ્યવસ્થાપકીય કાર્યોનું આઉટસોર્સિંગ કરી શકાતું નથી. તેમાં નીચેની પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે:

- નીતિનું ઘડતર (Policy Formulation)
- આંતરિક ઓડિટ (Internal Audit)
- અનુપાલન કાર્ય (Compliance)
- KYC સંબંધિત અનુપાલન
- ધિરાણ મંજૂરી (Credit Sanction)
- રોકાણ પોર્ટફોલિયોનું વ્યવસ્થાપન (Investment Portfolio Management)

3. બોર્ડની મુખ્ય જવાબદારીઓ

બોર્ડે નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ:

- આઉટસોર્સિંગ સાથે સંકળાયેલાં **જોખમો અને તેની મહત્તાનું મૂલ્યાંકન** કરવું.
- મહત્ત્વપૂર્ણ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાઓને મંજૂરી આપવી.
- મહત્ત્વપૂર્ણ આઉટસોર્સિંગની **દર છ મહિને સમીક્ષા** કરવી.
- અસરકારક આંતરિક ઓડિટની વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરવી.
- સેવા પ્રદાતા સાથે સંકળાયેલાં જોખમો પર દેખરેખ રાખવી.

- નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ અંગેનું **વાર્ષિક અનુપાલન પ્રમાણપત્ર (Annual Compliance Certificate)** RBIને રજૂ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

4. સેવા પ્રદાતા (Service Provider/ Vendor) ની યોગ્ય ચકાસણી (Vendor Due Diligence)

કોઈ સેવા પ્રદાતાની નિમણૂક કરતાં પહેલાં UCBએ નીચેની બાબતોનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ:

નાણાકીય સધ્ધરતા + ક્ષમતા અને નિપુણતા + પ્રતિષ્ઠા + કાર્યકારી ક્ષમતા + સુરક્ષા વ્યવસ્થા + નિયમનકારી પાલન + હિતોના ટકરાવની શક્યતા.

સામાન્ય રીતે સેવા પ્રદાતા બેંકના કોઈ ડિરેક્ટર, અધિકારી, કર્મચારી અથવા તેમના સંબંધીઓની માલિકી કે નિયંત્રણ હેઠળ ન હોવો જોઈએ, સિવાય કે લાગુ પડતા નિયમોમાં નિર્ધારિત અપવાદ હોય.

5. સંચાલન કરવાનાં મુખ્ય જોખમો

બેંકે ખાસ કરીને નીચેના જોખમોનું મૂલ્યાંકન અને વ્યવસ્થાપન કરવું જોઈએ:

- વ્યૂહાત્મક જોખમ (Strategic Risk)
- પ્રતિષ્ઠા જોખમ (Reputational Risk)
- અનુપાલન જોખમ (Compliance Risk)
- કાર્યકારી જોખમ (Operational Risk)
- કાનૂની જોખમ (Legal Risk)
- બહાર નીકળવા સંબંધિત જોખમ (Exit Risk)
- પ્રતિપક્ષ જોખમ (Counterparty Risk)
- દેશ સંબંધિત જોખમ (Country Risk)
- કરાર સંબંધિત જોખમ (Contractual Risk)
- એકાગ્રતા અને પ્રણાલીગત જોખમ (Concentration/Systemic Risk)

6. ગ્રાહકની માહિતી અને ગોપનીયતા

- ગ્રાહકોની માહિતીનું યોગ્ય રક્ષણ કરવું જોઈએ.
- સેવા પ્રદાતાને ગ્રાહકની માહિતીની પહોંચ માત્ર **જરૂરિયાતના આધારે (Need-to-Know Basis)** જ આપવી જોઈએ.
- વિવિધ ગ્રાહકોના ડેટાનું મિશ્રણ કે એકીકરણ (Commingling) થવા દેવું નહીં.
- સુરક્ષા ભંગ (Security Breach) થાય તો RBIને તાત્કાલિક જાણ કરવી જોઈએ.
- ગોપનીય માહિતી લીક થવાથી ગ્રાહકને નુકસાન થાય તો તેના માટે બેંક જવાબદાર રહે છે.

7. આઉટસોર્સિંગ કરાર (Outsourcing Agreement)

દરેક મહત્ત્વપૂર્ણ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા માટે મજબૂત લેખિત કરાર હોવો જોઈએ. તેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થવો જોઈએ:

- સેવા સ્તર કરાર અને કામગીરીનાં ધોરણો (SLA/Performance Standards)
- ઓડિટ કરવાનો અધિકાર
- RBIને તપાસ અને માહિતી મેળવવાનો અધિકાર
- ડેટાની ગોપનીયતા
- પેટા-આઉટસોર્સિંગ પર નિયંત્રણ
- વ્યવસાય સતત ચાલુ રાખવાની વ્યવસ્થા (Business Continuity Plan – BCP)
- આપત્તિમાંથી પુનઃપ્રાપ્તિની વ્યવસ્થા (Disaster Recovery – DR)
- કરાર સમાપ્ત કરવાની અને બહાર નીકળવાની વ્યવસ્થા (Termination and Exit)
- ડેટા અને રેકોર્ડનું જતન તથા પરત સોંપવાની જોગવાઈ

8. સતત દેખરેખ અને સમીક્ષા

- મહત્ત્વપૂર્ણ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાઓનો **કેન્દ્રીય રેકોર્ડ** જાળવવો.
- બોર્ડ દ્વારા **દર છ મહિને સમીક્ષા** કરવી.
- આઉટસોર્સ કરેલી પ્રવૃત્તિઓનું ઓછામાં ઓછું **વાર્ષિક ઓડિટ** કરાવવું.
- સેવા પ્રદાતાની નાણાકીય અને કાર્યકારી સ્થિતિની ઓછામાં ઓછી વાર્ષિક સમીક્ષા કરવી.
- BCP અને DR વ્યવસ્થાઓનું ઓછામાં ઓછું **વર્ષમાં એક વખત પરીક્ષણ** કરવું.

9. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ

આઉટસોર્સિંગના કારણે ગ્રાહકોના અધિકારોમાં કોઈ ઘટાડો થવો જોઈએ નહીં.

ફરિયાદ આઉટસોર્સ કરેલી સેવા સાથે સંબંધિત હોય તો પણ તેનું નિવારણ કરવાની જવાબદારી UCBની જ રહે છે. ફરિયાદોનું સામાન્ય રીતે **30 દિવસની અંદર નિવારણ** કરવું જોઈએ.

10. IT આઉટસોર્સિંગ – Tier 3 અને Tier 4 UCBs

IT આઉટસોર્સિંગ અંગેનો વિશિષ્ટ પ્રકરણ **Tier 3 અને Tier 4 UCBs** માટે લાગુ પડે છે. તેમાં નીચેની મહત્ત્વપૂર્ણ IT સેવાઓના આઉટસોર્સિંગનો સમાવેશ થાય છે:

- IT ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર

- એપ્લિકેશન્સ અને સોફ્ટવેર
- ડેટા સેન્ટર
- ક્લાઉડ કમ્પ્યુટિંગ
- મેનેજ્ડ સિક્યોરિટી સેવાઓ
- નેટવર્ક અને સુરક્ષા સંબંધિત સોલ્યુશન્સ
- પેમેન્ટ સિસ્ટમ્સ માટેની ટેકનોલોજી

11. અમલમાં આવવાની તારીખ

આ Directions તાત્કાલિક અમલમાં આવ્યા હતા. હાલના IT આઉટસોર્સિંગ કરારોને કરારના નવીનીકરણ સમયે અથવા **10 એપ્રિલ, 2026**, બેમાંથી જે તારીખ વહેલી હોય ત્યાં સુધીમાં નિયમો અનુસાર સુસંગત બનાવવાના હતા. નવા કરારો શરૂઆતથી જ લાગુ પડતી જોગવાઈઓનું પાલન કરે તે જરૂરી છે.

બોર્ડે ખાસ યાદ રાખવાની પાંચ બાબતો

1. **પ્રવૃત્તિ આઉટસોર્સ કરો, જવાબદારી નહીં.**
2. બેંકનાં મુખ્ય વ્યવસ્થાપકીય કાર્યોનું આઉટસોર્સિંગ ક્યારેય ન કરો.
3. સેવા પ્રદાતાની નિમણૂક પહેલાં યોગ્ય અને સંપૂર્ણ ચકાસણી કરો.
4. ગ્રાહકના ડેટાનું રક્ષણ કરો અને ઓડિટ તથા RBIની તપાસ માટેનો અધિકાર જાળવો.
5. સ્પષ્ટ BCP, Exit Strategy અને ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થા રાખો.

એક વાક્યમાં સમગ્ર સાર

"સેવા પ્રદાતા કામ કરી શકે છે, પરંતુ તે કામ માટેની સંપૂર્ણ જવાબદારી UCBની જ રહે છે."