



ईसी सं. 38 /डॉस -04 /2023-2024

14 मार्च 2024

संदर्भ सं. राबैं. प्रका. डॉस. पीओएल. / 4291 /जे-1 /2023-2024

अध्यक्ष, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
प्रबंध निदेशक, राज्य सहकारी बैंक
प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी,
जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक

महोदया/ महोदय,

परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम) पर मार्गदर्शी नोट

वित्तीय संस्थान एक लगातार विकसित हो रहे व्यावसायिक वातावरण में कार्य कर रहे हैं, जहाँ जटिलताएँ और अनिश्चितताएँ अपरिहार्य हैं, और परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम) एक सर्वोपरि अनिवार्यता के रूप में सामने आता है. ओआरएम एक रणनीतिक दृष्टिकोण है, जिसे संगठनों द्वारा अपनाया जाना चाहिए ताकि वे स्वयं को संभावित विघटनों से बचा सके, वित्तीय स्थिरता, विनियामक अनुपलन सुनिश्चित कर सके, तथा हितधारकों में विश्वास बनाए रख सके.

2. नाबार्ड ने क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए परिपत्र संख्या 31/ डॉस -06/2010 दिनांक 05 फरवरी 2010 के माध्यम से ओआरएम पर विस्तृत मार्गदर्शी नोट जारी किया था। एक पर्यवेक्षक के रूप में, नाबार्ड उभरते ग्रामीण वित्तीय परिदृश्य के साथ तालमेल बिठाने के लिए अपने पर्यवेक्षी तरीकों को लगातार समायोजित करता है। इसमें नियमित समीक्षा, दिशानिर्देशों का अद्यतन, निर्धारित निरीक्षण और बैंकों के अनुपालन प्रस्तुतियों की कठोर निगरानी शामिल है। जोखिम-आधारित पर्यवेक्षी दृष्टिकोण की ओर बदलाव को दर्शाते हुए, 1 अप्रैल, 2023 से पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) के एक विशिष्ट सेट के लिए एनहैन्स्ड कैमेलएससी (ई-कैमेलएससी) आधारित ढांचे को लागू किया गया था। शेष एसई के पर्यवेक्षण में इस ढांचे का एकीकरण धीरे-धीरे होगा। ई-कैमेलएससी ढांचे की एक प्रमुख विशेषता एसई पर भविष्योन्मुखी जोखिम आसूचना परिप्रेक्ष्य प्रदान करने की क्षमता है, जिससे पर्यवेक्षकों द्वारा शीघ्र हस्तक्षेप की सुविधा मिलती है।

राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक

National Bank for Agriculture and Rural Development

पर्यवेक्षण विभाग

प्लॉट क्र सी-24, 'जी' ब्लॉक, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051. टेली: +91 22 6812 0039 • फ़ैक्स: +91 22 2653 0103 • ई मेल: dos@nabard.org

Department of Supervision

Plot No. C-24, 'G' Block, Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai - 400 051 • Tel.: +91 22 6812 0039 • Fax: +91 22 2653 0103 • E-mail: dos@nabard.org

गाँव बढ़े >> तो देश बढ़े

www.nabard.org

Taking Rural India >> Forward

3. ई-कैमेलएससी और मौजूदा कैमेलएससी के बीच पर्यवेक्षी अंतरालों को पूरा करने के लिए, तथा हमारे पर्यवेक्षी इकाइयों को स्वयं को उभरते हुए परिचालन जोखिमों से सुरक्षित रखने हेतु मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए; ओआरएम पर मार्गदर्शी नोट का अद्यतन किया गया है, जिससे स्पष्ट अंतर्दृष्टियाँ, व्यावहारिक पद्धतियाँ (जोखिम नियंत्रण स्व-आकलन फ्रेमवर्क(आरसीएसए), केआरआईकेआरआई फ्रेमवर्क आदि), और परिचालन जोखिमों की पहचान करने, उनका आकलन करने, अनुप्रवर्तन करने, तथा उनका शमन करने हेतु कार्रवाई-योग्य कदम प्रदान की जा सके. इस संशोधन का उद्देश्य एसई को यह समझने में सहायता प्रदान करना है कि परिचालन जोखिम संबंधी विचारों को कैसे शामिल किया जाए और एक सुदृढ़ आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित की जाए, जो उन्हें आंतरिक और बाह्य दोनों व्यवधानों से बचाए.

4. यह मार्गदर्शी नोट पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) द्वारा अपनाए जाने वाले परिचालन जोखिम के प्रभावी प्रबंधन और पर्यवेक्षण के लिए ठोस सिद्धांतों के एक सेट की रूपरेखा प्रदान करता है। हमें खुशी होगी यदि आप इस परिपत्र की एक प्रति अपने बैंक के निदेशक मंडल की अगली बैठक से पहले रखेंगे ताकि आपके बैंक में दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन पर उचित निर्णय लिया जा सके। एसई को सलाह दी जाती है कि वे 31 मार्च 2024 तक मार्गदर्शी नोट में उल्लिखित परिचालन जोखिम प्रबंधन नीतियों और प्रासंगिक ढांचे को लागू करने के लिए उचित तंत्र स्थापित करें।

5. कृपया अपने राज्य/ केंद्र शासित प्रदेश में हमारे क्षेत्रीय कार्यालय को इस परिपत्र के पावती की सूचना दें.

भवदीय

ह/-

(सुधीर कुमार रॉय)

मुख्य महाप्रबंधक

संलग्नक: मार्गदर्शी नोट

मुख्य आलेख

आलेख का शीर्षक	परिचालन जोखिम प्रबंधन पर मार्गदर्शी नोट
द्वारा ड्राफ्ट किया गया	पर्यवेक्षण विभाग
अनुमोदन की तिथि	20 दिसंबर 2023
आलेख का वर्गीकरण	बाह्य
आलेख सं./ संस्करण सं.	2.0

संस्करण का इतिहास

संस्करण सं.	वित्तीय वर्ष	संशोधन/ टिप्पणियाँ	द्वारा संशोधित
1.0	2009-10	-	पर्यवेक्षण विभाग
2.0	2023-24	समग्र समीक्षा	पर्यवेक्षण विभाग

संस्करण अनुमोदन

संस्करण सं.	अनुमोदन तिथि	संशोधन/ टिप्पणियाँ	द्वारा अनुमोदित
1.0	05 फरवरी 2010	-	पर्यवेक्षण मंडल
2.0	20 दिसंबर 2023	समग्र समीक्षा	पर्यवेक्षण मंडल

संदर्भ

क्रम. सं.	संदर्भ	संदर्भ सं.
1	परिचालन जोखिम प्रबंधन पर मार्गदर्शी नोट	दिनांक 05 फरवरी 2010 को जारी परिपत्र सं. 31/ डॉस-06/2010 (संदर्भ सं. राबैं. डॉस. प्रका. पीओएल./4773/जे-1/2009-10)

परिचालन जोखिम प्रबंधन पर मार्गदर्शी नोट



विषयसूची

कार्यकारी सारांश	1
परिचय	3
परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए संगठनात्मक संरचना और मुख्य उत्तरदायित्व	6
नीतिगत आवश्यकताएँ और रणनीतिक दृष्टिकोण	11
परिचालन जोखिम की पहचान और मूल्यांकन	14
परिचालन जोखिम की निगरानी	21
परिचालन जोखिम का नियंत्रण/ शमन	26
परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्य का स्वतंत्र मूल्यांकन.....	31
अनुबंध 1	33
अनुबंध 2	39
अनुबंध 3	44
अनुबंध 4	54
अनुबंध 5	61
अनुबंध 6	64

कार्यकारी सारांश

1.1 विश्व स्तर पर महत्वपूर्ण परिचालन हानि की घटनाओं में वृद्धि ने बैंकों और नियामकों को परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम) को समग्र जोखिम प्रबंधन के एक महत्वपूर्ण हिस्से के रूप में स्वीकार करने के लिए प्रेरित किया है। जबकि धोखाधड़ी की रोकथाम और आंतरिक नियंत्रण अखंडता को बनाए रखने जैसे विशिष्ट परिचालन जोखिमों का प्रबंधन बैंकों के लिए लंबे समय से महत्वपूर्ण रहा है, जो अपेक्षाकृत नया है वह क्रेडिट और बाजार जोखिम के प्रबंधन के लिए तुलनीय एक व्यापक अभ्यास के रूप में ओआरएम की मान्यता है। परिचालन जोखिम के 'प्रबंधन' शब्द में ऐसे जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन, माप, निगरानी और नियंत्रण/कम करने की प्रक्रियाएं शामिल हैं।

1.2 इस मार्गदर्शी नोट की रचना सात अध्यायों के रूप में की गई है। **अध्याय 1** में परिचालन जोखिम और उसकी संभावित अभिव्यक्ति को परिभाषित किया गया है। बैंकों में एक सक्षमकारी संगठनात्मक संस्कृति सृजित करने और प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन और जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन को उच्च प्राथमिकता देने के लिए **अध्याय 2** में बैंकों में निदेशक मंडलों और वरिष्ठ प्रबंधन की जिम्मेदारियों के साथ-साथ बैंकों में संगठनात्मक संरचना की एक विशिष्ट रूपरेखा बताई गई है। **अध्याय 3** परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए नीति की आवश्यकताओं और रणनीतिक दृष्टिकोण से संबंधित है। नीतियों और प्रक्रियाओं में बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के सभी पहलुओं को रेखांकित करना चाहिए। **अध्याय 4** परिचालन जोखिम की पहचान और आकलन के मुद्दों से संबंधित है। **अध्याय 5** परिचालन जोखिम की निगरानी से संबंधित है। इस अध्याय में उन व्यावसायिक लाइनों को एक स्थान पर रखा गया है जिन्हें एक बैंक द्वारा पहचाना जाना आवश्यक होता है और इन व्यावसायिक लाइनों के मानचित्रण के अंतर्निहित सिद्धांत दिए गए हैं। परिचालन जोखिम के प्रभावशाली नियंत्रण/शमन के विवरण **अध्याय 6** में दिए गए हैं। आंतरिक लेखा-परीक्षा और परिचालन जोखिम प्रबंधन के कार्यों के स्वतंत्र मूल्यांकन के लिए इसकी व्याप्ति को **अध्याय 7** के तहत शामिल किया गया है।

यद्यपि मार्गदर्शी नोट बैंकों द्वारा परिचालन जोखिम के प्रभावी प्रबंधन और पर्यवेक्षण के लिए ठोस सिद्धांतों की एक रूपरेखा है, यह मार्गदर्शी नोट परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आवंटन पद्धति से संबंधित नहीं है क्योंकि बुनियादी संकेतक दृष्टिकोण के आधार पर परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आवंटन को आरआरबी और एसटीसीबी/डीसीसीबी में लागू नहीं किया गया है।

1.3 बैंकों द्वारा परिचालन जोखिम प्रबंधन के संबंध में अपनाया जा रहा विशिष्ट दृष्टिकोण अनेक कारकों के आधार पर अलग-अलग हो सकता है। इन अंतरों के बावजूद, प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के लिए कुछ मुख्य घटक सर्वत्र रूप से आवश्यक हैं। इनमें, निदेशक मण्डल एवं वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा स्पष्ट कार्यनीतियां और निगरानी, मजबूत परिचालन जोखिम प्रबंधन संस्कृति को बढ़ावा देना, आंतरिक नियंत्रण और रिपोर्टिंग तंत्र का प्रभावशाली रूप से कार्यान्वयन और आकस्मिक योजना का गठन शामिल है। विस्तृत परिचालन जोखिम प्रबंधन रणनीति तैयार करने के प्रयासों में बैंकों द्वारा उठाए जाने वाले अभिनव कदमों में निम्नलिखित पहलें शामिल होंगी:

- बैंको में परिचालन जोखिमों के प्रबंधन को प्रभावशाली रूप से सुनिश्चित करने की प्रमुख जिम्मेदारी निदेशक मण्डल की होती है। उन्हे इस बात की निगरानी रखने का कार्य सौंपा जाता है कि वरिष्ठ प्रबंधन एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित करता और उसका रखरखाव करता है।

- परिचालन जोखिम प्रबंधन को पूरे बैंक में एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन के कार्य के रूप में पहचाना और स्थापित किया जाना चाहिए.
- निदेशक मण्डल द्वारा यथा अनुमोदित वरिष्ठ प्रबंधन के पास परिचालन जोखिम प्रबंधन को कार्यान्वित करने के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित जिम्मेदारियाँ होनी चाहिए.
- निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन, बैंक में परिचालन जोखिमों के संबंध में जागरूकता पैदा करने और एक ऐसी संस्कृति का निर्माण करने के लिए जिम्मेदार होंगे, जो बैंक के सभी स्तरों के कार्मिकों को परिचालन जोखिम की अहमियत समझाए और दिखाए.
- प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए दिशानिर्देश उसकी नीतियों और प्रक्रियाओं में ही अंतर्निहित होने चाहिए, जो परिचालन जोखिम की पहचान, आकलन, निगरानी और नियंत्रण/ शमन के प्रमुख तत्वों को स्पष्ट रूप से वर्णित करते हों.
- आंतरिक लेखा-परीक्षा के कार्य निदेशक मंडल/ वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा अनुमोदित परिचालन जोखिम प्रबंधन की प्रक्रियाओं और कार्यपद्धतियों के अनुप्रयोग और प्रभावशीलता की स्वतंत्र रूप से समीक्षा करने के माध्यम से वरिष्ठ प्रबंधन और बोर्ड की सहायता करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं.
- बैंकों को वर्तमान में परिचालन जोखिम पूंजी प्रभार की गणना करने की आवश्यकता नहीं है.

अध्याय 1

परिचय

- 1.1 वित्तीय संस्थाएं जोखिम भरे कार्यों से जुड़ी रहती हैं और इसलिए उन्हें परिष्कृत जोखिम प्रबंधन प्रणालियों का विकास करने हेतु प्रोत्साहित किया जाता है. किसी भी जोखिम प्रबंधन प्रणाली के बुनियादी घटक होते हैं, संस्था को होने वाले संभावित जोखिमों की पहचान करना, उनके आकार का आकलन करना, उनकी निगरानी करना, विभिन्न प्रकार की प्रक्रियाओं द्वारा उन्हें नियंत्रित अथवा उनका शमन करना.
- 1.2 वित्तीय संस्थाएं, जो अपने परिचालनों में जोखिम प्रबंधन की मूल प्रकृति से चालित होती हैं, वे प्रगतिशील जोखिम प्रबंधन प्रणाली को पोषित करने हेतु अभिप्रेरित रहती हैं. एक विस्तृत जोखिम प्रबंधन व्यवस्था में संस्था के सामने आने वाले अनेक संभावित जोखिमों की पहचान करना, उनकी मात्राओं का आकलन करना, उनकी सावधानीपूर्वक निगरानी करना और विभिन्न प्रक्रियाओं के माध्यम से उन्हें नियंत्रित करने अथवा उनमें कमी लाने के उपायों को कार्यान्वित करना शामिल रहता है. इस अग्रसक्रिय दृष्टिकोण से न केवल संस्था की अनुकूलता को बढ़ाया जा सकता है बल्कि वित्तीय क्षेत्र में निहित जोखिमों के जटिल परिदृश्य को मार्गदर्शित करने के प्रति उसकी प्रतिबद्धता को भी रेखांकित किया जा सकता है.
- 1.3 वित्तीय सेवाओं को नियंत्रण-मुक्त करने के साथ-साथ वित्तीय प्रौद्योगिकियों के अंगीकरण के संमिलन से बैंकों की गतिविधियां और उनके प्रोफ़ाइल और अधिक जटिल होते जा रहे हैं. जैसे-जैसे बैंकिंग पद्धतियां विकसित हो रही हैं, यह स्पष्ट होता जा रहा है कि पारंपरिक ऋण और बाज़ार जोखिमों से परे भी अधिक महत्वपूर्ण जोखिम हो सकते हैं. बैंकों द्वारा सामना किए जा रहे उभरते जोखिमों में उच्च स्वचलित प्रौद्योगिकी, ई-कॉमर्स के उद्भव, सेवाओं की बढ़ती आउटसोर्सिंग, बैंकों के विलय और समेकनों आदि के कारण चुनौतियों की एक लंबी फेहरिस्त तैयार होती जा रही है.

परिभाषा

- 1.4 बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बेसल समिति द्वारा परिचालन जोखिम को अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों अथवा बाहरी घटनाओं के परिणामस्वरूप हुई हानि के रूप में परिभाषित किया गया है. इस परिभाषा में विधिक जोखिम तो शामिल है, किंतु रणनीतिक और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम शामिल नहीं हैं. यह परिभाषा परिचालन जोखिमों के मूलभूत कारणों पर आधारित है. इसके अंतर्गत यह जानने के प्रयास किए जाते हैं कि हानि क्यों हुई और इसे मोटे तौर पर निम्नलिखित चार कारणों के अंतर्गत विभाजित किया जाता है: लोग, प्रक्रियाएं, प्रणालियां और बाहरी कारक.
 - **लोग:** नियोजन, योग्यता, कार्य करने का वातावरण, अभिप्रेरणा, टर्नओवर/ रोटेशन से संबंधित जोखिम.
 - **प्रक्रिया :**
 - क) लेनदेन जोखिम – लेनदेन के दिशानिर्देश, लेनदेन के निष्पादन में हुई त्रुटियां, उत्पाद की जटिलता, प्रतिस्पर्धा के नुकसान, प्रलेखन/ करार जोखिम.

- ख) परिचालन नियंत्रण जोखिम – नियंत्रणों का उल्लंघन, परिचालन अवरोध, सीमा उल्लंघन, धनशोधन, धोखाधड़ी, इत्यादि.
- प्रणाली जोखिम:
 - क) प्रौद्योगिकी जोखिम – सिस्टम विफलता, सिस्टम की सुरक्षा, प्रोग्रामिंग त्रुटि, संचार की विफलता इत्यादि
 - ख) प्रबंध सूचना प्रणाली (एमआईएस) जोखिम
 - बाहरी घटक
 - a) विधिक और विनियामक जोखिम – इनमें निजी समझौतों के साथ-साथ पर्यवेक्षी कार्रवाइयों के परिणामस्वरूप हुए जुर्माने, दंड या दंडात्मक हर्जाने शामिल हैं किंतु इन तक ही सीमित नहीं है. इसे बैंक के कानूनी अधिकारों की रक्षा करने और संविदात्मक प्रतिबद्धताओं का पालन करने के लिए कानूनों और विनियमनों (उदाहरण के लिए पर्यावरण, डेटा संरक्षण, श्रम, कराधान, धन शोधन) का पूरी तरह से पालन करने में विफल रहना, के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है.
 - b) घटना जोखिम – इसका एक उदाहरण परिचालन पर्यावरण जोखिम (बाहरी घटक जोखिम) होगा, जिसमें स्थूल-आर्थिक घटकों को छोड़कर बाहरी वातावरण में अप्रत्याशित परिवर्तन घटित होता है.

परिचालन जोखिम की अभिव्यक्ति के संभावित रूप

- 1.5 इस श्रेणी के जोखिम के प्रभावशाली प्रबंधन और नियंत्रण के लिए बैंकों को परिचालन जोखिम के विषय की स्पष्ट ग्राह्यता और समझ होनी चाहिए. यह भी आवश्यक है कि बैंक के सामने आने वाले सभी प्रकार के भौतिक परिचालन जोखिमों पर विचार किया जाए और गंभीर परिचालनात्मक हानियों के सभी महत्वपूर्ण कारणों को ग्रहण किया जाए. परिचालन जोखिम पूरी संस्था में तेजी से फैलनेवाला, जटिल और गतिशील होता है. व्यवसाय के विशिष्ट क्षेत्रों में रहने वाले बाजार और ऋण जोखिमों के विपरीत परिचालन जोखिम सारी व्यावसायिक प्रक्रियाओं में अंतर्निहित होते हैं. बैंकों में परिचालन जोखिम विभिन्न प्रकार से दिखाई दे सकते हैं.
- 1.6 बेसल समिति ने निम्नलिखित प्रकार की परिचालन जोखिम संबंधी घटनाओं की पहचान की है, जिनके परिणामस्वरूप पर्याप्त हानियां होने की संभावना रहती है:
- **आंतरिक धोखाधड़ी:** उदाहरण के लिए, स्थितियों के बारे में जानबूझकर गलत रिपोर्टिंग करना, कर्मचारी द्वारा चोरी, और कर्मचारी के स्वयं के खाते में अनधिकृत व्यापार.
 - **बाहरी धोखाधड़ी:** उदाहरण के लिए लूटपाट, जालसाजी, चेक किटिंग, और कंप्यूटर हैकिंग से हुई क्षति.
 - **नियोजन प्रक्रियाएं और कार्यस्थल की सुरक्षा:** उदाहरण के लिए श्रमिकों की क्षतिपूर्ति के दावे, कर्मचारी स्वास्थ्य और सुरक्षा नियमों का उल्लंघन, संगठित श्रमिक गतिविधियां, भेदभाव के दावे और सामान्य देयता.

- **ग्राहक, उत्पाद और व्यावसाय पद्धतियां :** उदाहरण के लिए विश्वसनीयता संबंधी उल्लंघन, गोपनीय ग्राहक जानकारी का दुरुपयोग, बैंक के खातों में अनुचित व्यावसायिक गतिविधियां, धनशोधन और अनधिकृत उत्पादों की बिक्री.
- **भौतिक संपत्ति को हुई क्षति:** उदाहरण के लिए आतंकवाद, गुंडागर्दी, भूकंप, आग और बाढ़.
- **व्यापार में व्यवधान और तंत्र विफलता:** उदाहरण के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की विफलता, दूरसंचार में समस्याएँ और उपयोगी सेवाओं की कटौतियां.
- **निष्पादन, वितरण और प्रक्रिया प्रबंधन:** उदाहरण के लिए डाटा एंट्री में त्रुटियाँ, संपार्श्विक प्रबंधन संबंधी विफलताएं, अपूर्ण विधिक प्रलेखन, और ग्राहक खातों तक अनधिकृत पहुँच प्रदान करना, गैर-ग्राहक प्रतिपक्ष का गलत प्रदर्शन, और विक्रेता विवाद.

अध्याय 2

परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए संगठनात्मक संरचना और मुख्य उत्तरदायित्व

परिचालन जोखिम के कार्यों की प्रासंगिकता

2.1 दुनियाभर में उल्लेखनीय परिचालन हानियों से संबंधित बढ़ती घटनाओं ने बैंको और पर्यवेक्षकों/ नियामकों दोनों को परिचालन जोखिम प्रबंधन को समग्र जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणाली के एक अभिन्न और अनिवार्य घटक के रूप में पहचानने के लिए मजबूर किया है. धोखाधड़ियों की रोकथाम, आंतरिक नियंत्रण की अखंडता बनाए रखना और लेनदेन प्रसंस्करण में त्रुटियों को कम करना जैसे विशिष्ट परिचालन जोखिमों का प्रबंधन करना नया नहीं है और ये लंबे समय से बैंकों के लिए महत्वपूर्ण रहे हैं. जो उपेक्षाकृत नयी है, वह है ऋण और बाजार जोखिम के प्रबंधन की ही तरह एक व्यापक अभ्यास के रूप में परिचालन जोखिम प्रबंधन की अवधारणा. परिचालन जोखिम का 'प्रबंधन', इस अभिव्यक्ति में इस जोखिम की 'पहचान, आकलन और/ या गणना, निगरानी और नियंत्रण/ शमन' सब शामिल हैं.

2.2 परिचालन जोखिम अन्य बैंकिंग जोखिमों से इस रूप में भिन्न होता है कि इसे आमतौर पर प्रत्याशित प्रतिफल के पुरस्कार के रूप में सीधे नहीं लिया जाता है, बल्कि यह कॉर्पोरेट गतिविधि के सामान्य कामकाज में ही निहित रहता है और इसमें जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया को प्रभावित करने की क्षमता होती है. हालांकि, यह माना जाता है कि कम ऋण अथवा बाजार जोखिम वाली कुछ बिजनेस लाइनों में जोखिम को प्रबंधित करने और प्रभावशाली ढंग से उसका मूल्य निर्धारण करने की अनुमानित क्षमता के आधार पर परिचालन जोखिम उठाने का निर्णय लेना या प्रतिस्पर्धा में भाग लेना, बैंक की जोखिम/ प्रतिफल गणना का अभिन्न अंग होता है. साथ ही साथ, परिचालन जोखिम को अच्छी तरह से प्रबंधित करने में असफलता का परिणाम किसी संस्था के जोखिम प्रोफ़ाइल की गलतबयानी के रूप में होता है और इससे संस्था को उल्लेखनीय हानि हो सकती है.

संगठनात्मक संरचना और संस्कृति

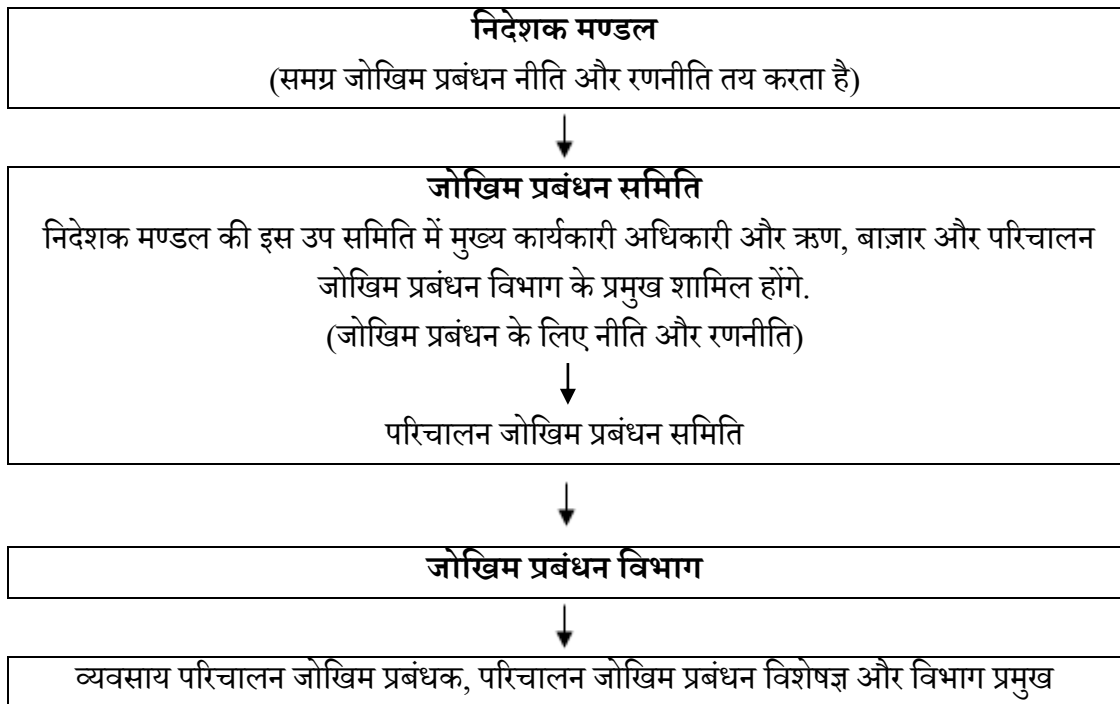
2.3 परिचालन जोखिम बैंक में अंतर्निहित होता है और इसे बैंक की जोखिम प्रबंधन प्रणालियों का एक महत्वपूर्ण घटक होना चाहिए. निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन को प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन और सुदृढ़ परिचालन प्रक्रियाओं के पालन को उच्च प्राथमिकता देते हुए एक सक्षमकारी संगठनात्मक संस्कृति का निर्माण करना चाहिए. जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का सफल कार्यान्वयन, उसे बुनियादी परिचालनों और रणनीतिक निर्णयन प्रक्रियाओं के साथ एकीकृत करने के लिए मजबूत प्रतिबद्धता दिखाते हुए शीर्ष प्रबंधन के स्तर से उत्पन्न होना चाहिए. अतः, परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा एक संगठनात्मक संस्कृति को बढ़ावा दिया जाना चाहिए.

2.4 यह माना जाता है कि परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए किसी बैंक द्वारा चुना जाने वाला दृष्टिकोण अनेक कारकों पर निर्भर करता है, जिनमें बैंक का आकार और उसकी विशेषज्ञता, उसकी गतिविधियों का स्वरूप और जटिलताएं शामिल रहती हैं। हालांकि, इन भिन्नताओं के बावजूद, निदेशक मण्डल और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा स्पष्ट रणनीतियां और चौकसी; एक मजबूत परिचालन जोखिम प्रबंधन संस्कृति, अर्थात् व्यक्तिगत और कॉर्पोरेट मूल्यों, रवैयों, क्षमताओं और व्यवहारों का संयुक्त रूप जो परिचालन जोखिम प्रबंधन की बैंक की प्रतिबद्धता और शैली निर्धारित करता है; आंतरिक नियंत्रण संस्कृति (जिम्मेदारी की स्पष्ट पंक्तियां और ड्यूटियों के पृथक्करण सहित); प्रभावशाली आंतरिक रिपोर्टिंग; और आकस्मिक योजना, ये सभी एक प्रभावी परिचालन जोखिम प्रबंधन व्यवस्था के अति महत्वपूर्ण तत्व होते हैं।

2.5 आदर्श रूप में, इन बैंकों के आकार और व्यवसाय परिचालनों की मात्रा को देखते हुए उनसे से यह अपेक्षित नहीं होता है कि वे परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए एक अति विस्तृत संगठनात्मक तंत्र की स्थापना करें, जैसा कि वाणिज्यिक बैंकों के मामले में होता है, किंतु इन बैंकों की परिचालन जोखिम प्रबंधन व्यवस्था में निम्नलिखित तत्व अवश्य शामिल होने चाहिए:

- निदेशक मण्डल
- निदेशक मण्डल की जोखिम प्रबंधन समिति
- परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति/ विभाग
- परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए सहायक समूह

2.6 बैंकों में परिचालन जोखिम प्रबंधन के कार्यों में सहयोग प्रदान करने के लिए एक विशिष्ट संगठनात्मक चार्ट निम्नानुसार हो सकता है:



2.7 यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि प्रत्येक प्रकार का प्रमुख जोखिम अर्थात् ऋण जोखिम, बाजार जोखिम परिचालन जोखिम, एक स्वतंत्र कार्य के रूप में प्रबंधित किया जाता है। हालांकि, सीमित आकार और परिचालनों की मात्रा को दृष्टि में रखते हुए बैंको में इसके अनुरूप अलग-अलग जोखिम प्रबंधन समितियां नहीं हो सकती हैं जिन्हें ऐसी विशिष्ट जिम्मेदारियां सौंपी जा सकें। बैंक अपने जोखिम बोध, आकार और परिचालनों की मात्रा के आधार पर उपर्युक्त सिद्धांतों से समझौता किए बिना अपने जोखिम प्रबंधन विभाग (विभागों) को उपयुक्त रूप से स्थापित कर सकते हैं।

निदेशक मण्डल की जिम्मेदारियां

2.8 बैंक का निदेशक मण्डल प्रमुख रूप से परिचालन जोखिमों के प्रभावशाली प्रबंधन को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा। निदेशक मण्डल में निदेशक मण्डल की समिति शामिल होगी जिसे निदेशक मण्डल, परिचालन जोखिम प्रबंधन की विशिष्ट जिम्मेदारियां प्रत्यायोजित करेगा:

- निदेशक मण्डल को, एक विशिष्ट जोखिम श्रेणी के रूप में बैंक के परिचालन जोखिमों के प्रमुख पहलुओं से अवगत होना चाहिए ताकि उन्हें प्रबंधित किया जा सके, और उसे बैंक के लिए एक उपयुक्त परिचालन जोखिम प्रबंधन व्यवस्था को अनुमोदित करना चाहिए और समय-समय पर उसकी समीक्षा करनी चाहिए।
- निदेशक मण्डल द्वारा वरिष्ठ प्रबंधन को स्पष्ट निर्देश और मार्गदर्शन प्रदान किए जाने चाहिए।
- परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे को, परिचालन जोखिम की उपयुक्त परिभाषा के आधार पर होना चाहिए, जो बैंक में परिचालन जोखिमों की संरचना करने वाले तत्वों को स्पष्ट रूप से व्यक्त करती है और परिचालन जोखिम लेने की बैंक की क्षमता और सहनशीलता को कवर करती है। परिचालन जोखिम को प्रबंधित करने के लिए परिचालन जोखिम प्रबंधन के ढांचे में बैंक की आवश्यकताओं से संबंधित मुख्य प्रक्रियाओं को भी व्यक्त करना चाहिए।
- बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे को कार्यान्वित करने में सक्षम प्रबंधन संरचना की स्थापना की जिम्मेदारी निदेशक मण्डल की होनी चाहिए। चूंकि परिचालन जोखिम के प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण पहलू मजबूत आंतरिक नियंत्रणों की स्थापना से संबंधित होता है अतः यह विशेष रूप से महत्वपूर्ण हो जाता है कि निदेशक मण्डल, प्रबंधन दायित्वों, जवाबदेही और रिपोर्टिंग की स्पष्ट रेखाएँ स्थापित करे। इसके अलावा, हितों के द्वंद्व से बचने के लिए परिचालन जोखिम नियंत्रण के कार्यों, व्यावसायिक रेखाओं और सहायक कार्यों के बीच जिम्मेदारियों और रिपोर्टिंग लाइनों का विभाजन भी होना चाहिए।
- निदेशक मण्डल यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से ढांचे की समीक्षा करेगा कि बैंक बाहरी बाजार परिवर्तनों और अन्य पर्यावरणीय कारकों से उत्पन्न हो रहे परिचालन जोखिम के साथ-साथ नए उत्पादों, गतिविधियों या प्रणालियों से जुड़े परिचालन जोखिमों से उत्पन्न जोखिमों को प्रबंधित कर रहा है। बैंक की गतिविधियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं के लिए, औद्योगिक जगत की परिचालन जोखिम प्रबंधन संबंधी सर्वोत्तम पद्धतियों को समाहित करना भी इस समीक्षा प्रक्रिया का उद्देश्य होना चाहिए। यदि आवश्यकता पड़ी तो, निदेशक मंडल को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उक्त विश्लेषण के प्रकाश में परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे को संशोधित किया जाता है, ताकि उसके अंदर ही भौतिक परिचालन जोखिमों को पकड़ा जा सके।

- निदेशक मण्डल को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंक में पर्याप्त आंतरिक लेखा-परीक्षा कवरेज विद्यमान रहता है ताकि वह नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रभावशाली कार्यान्वयन के संबंध में स्वयं को संतुष्ट कर सके. परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे की, परिचालनात्मक रूप से स्वतंत्र, समुचित रूप से प्रशिक्षित और सक्षम कर्मचारियों, जो **सीधे परिचालन जोखिम प्रबंधन की प्रक्रिया में शामिल नहीं हैं**, द्वारा एक प्रभावशाली और विस्तृत आंतरिक लेखा परीक्षा करवाई जानी चाहिए. हालांकि, छोटे बैंकों में, आंतरिक लेखा परीक्षा का कार्य देखने वाले ही परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम को विकसित करने का कार्य कर सकते हैं, फिर भी परिचालन जोखिम प्रबंधन की दैनंदिन जिम्मेदारी किन्हीं और लोगों को स्थानांतरित की जानी चाहिए.
- निदेशक मण्डल को अपने परिचालन जोखिम प्रबंधन दायित्वों जैसे नैतिकता, धोखाधड़ी प्रबंधन, व्यवसाय निरंतरता, उत्तराधिकार आयोजना, इत्यादि को समझने और निष्पादित करने के लिए नियमित रूप से और केंद्रीकृत प्रशिक्षण प्राप्त करना चाहिए.

वरिष्ठ प्रबंधन के उत्तरदायित्व

2.9 वरिष्ठ प्रबंधन के पास निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे को कार्यान्वित करने का दायित्व होना चाहिए. इस ढांचे को पूरे बैंक में लगातार कार्यान्वित करते रहना चाहिए और सभी स्तर के कर्मचारियों द्वारा परिचालन जोखिम प्रबंधन के संबंध में अपनी-अपनी जिम्मेदारियों को समझना चाहिए. वरिष्ठ प्रबंधन के जिम्मे आने वाली अतिरिक्त जिम्मेदारियों में निम्नलिखित जिम्मेदारियां शामिल होंगी:

- बैंक के निदेशक मण्डल द्वारा स्थापित परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे को विशिष्ट नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रद्धतियों के रूप में परिवर्तित करना, जिन्हें विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों के भीतर कार्यान्वित और सत्यापित किया जा सकता हो. वरिष्ठ प्रबंधन को परिचालन जोखिम प्रबंधन से संबंधित रणनीति, नीतियों और प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होना चाहिए.
- इस जवाबदेही को प्रोसाहित करने और बनाए रखने के लिए प्राधिकारों, जिम्मेदारियों और रिपोर्टिंग संबंधों को स्पष्ट रूप से सौंपा जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए की परिचालन जोखिम को प्रभावशाली ढंग से प्रबंधित करने के लिए आवश्यक संसाधन उपलब्ध रहते हैं.
- व्यावसायिक इकाई की नीति में निहित जोखिमों को ध्यान में रखते हुए प्रबंधन की निगरानी प्रक्रिया की उपयुक्तता का आकलन करना.
- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बैंक की गतिविधियों को, आवश्यक अनुभव, तकनीकी योग्यताएं और संसाधनों तक पहुँच रखने वाले योग्य कर्मचारियों द्वारा संचालित किया जाता है, तथा संस्था की जोखिम नीति के अनुप्रवर्तन और अनुपालना प्रवर्तन के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों के पास उनकी देखरेख के अंतर्गत आने वाली इकाइयों से इतर, स्वतंत्र अधिकार रहते हैं.
- यह सुनिश्चित किया जाए कि बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति को सभी स्तरों के कर्मचारियों को स्पष्ट रूप से संप्रेषित की जाती है.
- यह सुनिश्चित किया जाए कि परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार कर्मचारी, ऋण, बाज़ार और अन्य जोखिमों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार कर्मचारियों के साथ-साथ बैंक में उन लोगो के साथ

भी प्रभावशाली ढंग से संवाद करते हैं, जो बाहरी सेवाओं, जैसे बीमा की खरीद और आउटसोर्सिंग से संबंधित करारों के निष्पादन के लिए जिम्मेदार हैं। ऐसा नहीं करने से बैंक के सर्वांगी जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम में उल्लेखनीय कमियां या अतिव्यापन रह सकते हैं।

- प्रलेखन नियंत्रण और लेनदेन-प्रबंधन प्रक्रियाओं की गुणवत्ता पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। उच्च मात्रा वाले लेनदेनों से संबंधित नीतियों, प्रक्रियाओं और पद्धतियों को अच्छी तरह से प्रलेखित और सभी संबंधित कर्मचारियों को प्रसारित किया जाना चाहिए।
- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि बैंक की मानव संसाधन नीतियाँ उसकी जोखिम उठाने की क्षमता के अनुरूप हों और नीतियों से विचलन करने वाले कर्मचारियों को पुरस्कृत करने की ओर दिशा में न हों।

2.10. प्रधान कार्यालय और कार्यात्मक, दोनों स्तरों पर जोखिम प्रबंधन संरचना की प्रत्येक संगठनात्मक शाखा की व्यापक निदर्शी भूमिका को **अनुबंध 1** में संक्षिप्त रूप से इंगित किया गया है। इन्हें बैंक के आकार, जोखिम प्रोफ़ाइल, जोखिम उठाने की क्षमता और विशेषज्ञता के स्तर के आधार पर प्रत्येक बैंक की वास्तविक आवश्यकताओं के अनुरूप अनुकूलित किया जा सकता है।

अध्याय 3

नीतिगत आवश्यकताएँ और रणनीतिक दृष्टिकोण

3.1 परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचा रणनीतिक दिशा प्रदान करता है और यह सुनिश्चित करता है कि समूचे बैंक में एक प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन और मापन प्रक्रिया अपनाई जाती है। प्रत्येक बैंक का अपना विशिष्ट परिचालन जोखिम प्रोफ़ाइल होता है अतः विद्यमान जोखिमों की प्रमात्रा व भौतिकता और संस्था के आकार के लिए उपयुक्त टेलर-मेड जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण तैयार करने की आवश्यकता होती है। ऐसा कोई भी ढांचा नहीं होता है जो हर एक बैंक के लिए उपयुक्त हो। वास्तव में अनेक परिचालन जोखिम प्रबंधन तकनीकें नई प्रौद्योगिकियों, व्यवसाय मॉडलों और अनुप्रयोगों की गति के साथ मेल खाने के लिए विकसित होती रहती हैं। परिचालन जोखिम में जोखिम को मापने की तुलना में जोखिम का प्रबंधन अधिक किया जाता है। **परिचालन जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया के मुख्य तत्व निम्नानुसार हैं:-**

- उपयुक्त नीतियाँ और कार्यविधियाँ।
- परिचालन जोखिम को पहचानने और उसको मापने के प्रयास।
- प्रभावी अनुप्रवर्तन और रिपोर्टिंग
- परिचालन जोखिम ढांचे का समुचित परीक्षण और सत्यापन।

नीति की आवश्यकता

3.2 प्रत्येक बैंक में ऐसी नीतियाँ और प्रक्रियाएँ होनी चाहिए जो परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के प्रमुख तत्वों का स्पष्ट रूप से वर्णन करती हों। इनमें परिचालन जोखिम की पहचान, उसका आकलन, अनुप्रवर्तन और नियंत्रण/निवारण करना शामिल होना चाहिए।

परिचालन जोखिम प्रबंधन नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यविधियों को प्रलेखित किया जाना चाहिए और उपयुक्त कर्मचारियों को संप्रेषित किया जाना चाहिए। इन नीतियों और प्रक्रियाओं में निम्नलिखित को शामिल करते हुए बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के सभी पहलुओं को रेखांकित करना चाहिए:

- स्वतंत्र बैंकव्यापी परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्य और व्यवसाय प्रबंधन की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ।
- परिचालन जोखिम की एक परिभाषा, जिसमें उन हानियों की घटनाओं के प्रकार शामिल किए जाएं जिनकी निगरानी की जानी हो।
- आंतरिक और बाहरी परिचालन जोखिम हानि डाटा, डाटा प्राप्ति की संभावित घटनाओं सहित।
- परिचालन जोखिम ढांचे में व्यावसायिक वातावरण और आंतरिक नियंत्रण कारक आकलन का विकास और समावेश।
- आंतरिक रूप से व्युत्पन्न विश्लेषणात्मक ढांचे का विवरण जो संस्था के परिचालन जोखिम एक्सपोजर को परिमाणित करता हो।

- गुणात्मक कारकों और जोखिम शामकों तथा उन्हें परिचालन जोखिम ढांचे में कैसे सम्मिलित किया गया इस पर एक चर्चा.
- परीक्षण और सत्यापन प्रक्रियाओं और कार्यविधियों पर चर्चा.
- परिचालन जोखिम की गणना को प्रभावित करने वाले अन्य कारकों पर चर्चा
- महत्वपूर्ण नीतियों और प्रक्रियात्मक अपवादों की समीक्षा और अनुमोदन के लिए प्रावधान.
- परिचालन जोखिम सीमाएं, सीमा का उल्लंघन और रिपोर्टिंग के स्तर.
- बैंको के समक्ष आने वाले जोखिम संबंधी गंभीर मुद्दों और उनके नियंत्रण/ शमन के संबंध में वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मण्डल को नियमित रिपोर्टिंग.
- निर्दिष्ट उद्देश्यों की दिशा में बैंक द्वारा की गई प्रगति की शीर्ष-स्तरीय समीक्षा
- प्रबंधन नियंत्रण की अनुपालना के लिए जांच
- गैर-अनुपालित मुद्दों की समीक्षा, उपचार और समाधान के लिए प्रावधान
- प्रबंधन के एक उपयुक्त स्तर पर जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए प्रलेखित अनुमोदनों और प्राधिकरणों की एक प्रणाली.
- बैंक के लिए जोखिम सहिष्णुता स्तर को परिभाषित करें, उसे समुचित भागों के विभाजित करें और रिपोर्टिंग स्तर और सीमाओं के उल्लंघन को विनिर्दिष्ट करें.
- तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया दर्शाएं.

3.3 प्रभावी परिचालन जोखिम प्रबंधन से जुड़े बड़े फायदों को देखते हुए, यह अनिवार्य हो जाता है कि जोखिम प्रबंधन के कार्य का रणनीतिक दृष्टिकोण निम्नलिखित की ओर अभिमुख हो:

- प्रक्रियाओं में विफलता के कारण होने वाली हानियों और ग्राहक असंतुष्टि को कम करना और अंत में उसे समाप्त करना.
- उत्पादों और उनके डिज़ाइन की खामियां, जिनके चलते धोखाधड़ी इत्यादि के कारण संस्थान को हानियां हो सकती है, उनपर ध्यान देना.
- कर्मचारियों और संस्था के बीच के द्वंद्वों को कम से कम करने के लिए व्यावसायिक संरचनाओं और प्रोत्साहन प्रणालियों को संरेखित करना.
- प्रोद्योगिकी/ प्रणालियों में विफलताओं के प्रभाव का विश्लेषण करना और उस प्रभाव को कम करने के लिए शामकों को विकसित करना
- बैंक के परिचालनों की निरंतरता पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाले बाहरी झटकों से निपटने के लिए योजनाएं विकसित करना.

बैंक परिचालन हानियों को कम करने के उपायों के माध्यम से लाभ उठाने के स्थान पर, शामकों को स्थापित करने की लागत पर ध्यान देते हुए तर्कसंगत रूप से परिचालन जोखिमों को कम करने का निर्णय ले सकते हैं.

परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के मुख्य तत्व

3.4 इष्टतम जोखिम प्रबंधन को प्राप्त करने हेतु बैंक के लिए एक मजबूत परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचा विकसित करना अपरिहार्य है। यह दस्तावेज़ परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचे के भीतर के प्रमुख घटकों के लिए एक अतिव्यापी दृश्य प्रदान करता है और मोटे तौर पर इसके विवरण निम्नानुसार हैं :

- **जोखिम और नियंत्रण का स्वयं मूल्यांकन (आरसीएसए) ढांचा:** प्रक्रिया में 'अंतर्निहित' जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन; विशिष्ट नियंत्रणों की पहचान, नियंत्रणों का मूल्यांकन और रेटिंग, 'अवशिष्ट' जोखिम का मूल्यांकन, आरसीएसए निकाय के लिए स्वास्थ्य सूचकांक तैयार करना जिसकी आरसीएसए परिणामों की रिपोर्टिंग के रूप में समाप्ति होती है और स्वास्थ्य सूचकांक में सुधार के लिए उपयुक्त कार्रवाई योजना विकसित करना। अधिक विवरण के लिए, **अनुबंध 3 देखें**।
- **प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई) ढांचा** पूर्व-चेतावनी के संकेतों का विवरण देता है, जो बैंक के प्रबंधन तंत्र को स्वीकार्य स्तरों से अधिक के परिचालन जोखिमों की निगरानी और शमन करने में सक्षम बनाता है। ये संकेतक, सांख्यिकी/ मेट्रिक्स के रूप में होते हैं जो बैंक के परिचालन जोखिम प्रोफ़ाइल और उसमें हो रहे परिवर्तनों की अंतर्दृष्टि उपलब्ध करा सकते हैं। अधिक विवरण के लिए, **अनुबंध 4 देखें**।
- **नए उत्पाद के अनुमोदन हेतु ढांचे (एनपीएएफ़)** का उद्देश्य विनियामक अपेक्षाओं का पालन करने, सक्षम विभागों से अनुमोदन प्राप्त करने और जोखिम शमन उपायों को लागू करने जैसे मानकों को पूरा करने की दृष्टि से नए उत्पादों को लॉन्च करने/ मौजूदा उत्पादों में परिवर्तन लाने के लिए संरचनात्मक दृष्टिकोण अपनाना है। अधिक विवरण के लिए, **अनुबंध 5 देखें**।
- **घटना और हानि डाटा प्रबंधन (आईएलडीएम)** एक ऐसा उपकरण है जिसका उद्देश्य प्रभावशाली ढंग से, समय पर और सिलसिलेवार रिपोर्टिंग, प्रलेखन, विश्लेषण करना तथा परिचालन हानियों और थोड़े से अंतर से चूकने वाली घटनाओं की निगरानी करना है। यह उपकरण भविष्य में इसी तरह की हानि की पुनरावृत्ति को कम से कम करने हेतु निवारक उपाय करने की सुविधा प्रदान कर सकता है। अधिक विवरण के लिए, **अनुबंध 6 देखें**।

अध्याय 4

परिचालन जोखिम की पहचान और मूल्यांकन

4.1 बैंक, अपने परिचालन जोखिम को प्रबंधित करने के लिए अनुपूरक के रूप में लेखापरीक्षा कार्य के साथ-साथ अपने व्यावसायिक क्षेत्रों के भीतर की आंतरिक नियंत्रण व्यवस्थाओं पर निर्भर करते हैं। जहां ये कार्य अभी भी महत्वपूर्ण बने हुए हैं, वहीं परिचालन जोखिम के प्रबंधन के उद्देश्य से विशिष्ट संरचनाओं और प्रक्रियाओं को अपनाने की भी आवश्यकता है। हाल के कई मामलों से यह पता चलता है कि अपर्याप्त आंतरिक नियंत्रण बैंकों के लिए उल्लेखनीय हानियों का कारण बन सकते हैं। नियंत्रण में व्यवधान को पांच श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

- i. *नियंत्रण संस्कृति का अभाव* - प्रबंधन की असावधानी और नियंत्रण संस्कृति में शिथिलता, अपर्याप्त मार्गदर्शन और स्पष्ट प्रबंधन जवाबदेही का अभाव।
- ii. *कुछ बैंकिंग गतिविधियों के जोखिमों की अपर्याप्त पहचान और मूल्यांकन*, चाहे वे तुलन-पत्र की अथवा तुलन-पत्र से इतर की गतिविधियां हों। नए उत्पादों और गतिविधियों के जोखिमों की पहचान और आकलन में विफलता अथवा व्यावसायिक स्थितियों या वातावरण में महत्वपूर्ण परिवर्तन होने पर जोखिम मूल्यांकन को अपडेट करने में विफलता।
- iii. *प्रमुख नियंत्रण संरचनाओं और गतिविधियों की अनुपस्थिति/ उनकी असफलता*, जैसे कर्तव्यों का पृथक्करण, अनुमोदन, सत्यापन, समाधान और परिचालन कार्य-निष्पादन की समीक्षाएं।
- iv. *बैंक के भीतर प्रबंधन स्तरों के बीच सूचना का अपर्याप्त संचार* - नीचे से ऊपर, ऊपर से नीचे अथवा कार्यों के बीच (क्रॉस-फंक्शनल)।
- v. *अपर्याप्त/अप्रभावी लेखा-परीक्षा/निगरानी कार्यक्रम*।

4.2 लेन-देन की मात्रा में असाधारण वृद्धि, उच्च मात्रा के संरचनात्मक परिवर्तनों और जटिल तकनीकी सहयोग प्रणालियों के मद्देनजर परिचालन जोखिम का प्रबंधन सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन पद्धति की एक महत्वपूर्ण विशेषता के रूप में उभर रहा है। वरिष्ठ प्रबंधन को सभी भौतिक उत्पादों, गतिविधियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में अंतर्निहित परिचालन जोखिम की पहचान और मूल्यांकन सुनिश्चित करना चाहिए ताकि यह निश्चित किया जा सके कि आंतरिक जोखिमों और प्रतिफलों को अच्छी तरह से समझ लिया गया। परिचालन जोखिमों को प्रबंधित करने हेतु बैंकों के लिए कुछ मार्गदर्शी सिद्धांत इस प्रकार हैं जैसे जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन, निगरानी और नियंत्रण, जिन्हें नीचे विस्तार से प्रस्तुत किया गया है:

परिचालन जोखिम की पहचान

4.3 जोखिम की पहचान और मूल्यांकन, एक प्रभावशाली परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम) प्रणाली की मूलभूत विशेषताएं हैं। प्रभावशाली जोखिम पहचान के अंतर्गत आंतरिक कारकों (उदाहरण के लिए, बैंक की संरचना, बैंक की गतिविधियों की प्रकृति, बैंक के मानव संसाधन की गुणवत्ता, संगठनात्मक परिवर्तन, कर्मचारी गमनागमन, आदि) और बाह्य कारकों (उदाहरण के लिए, व्यापक वातावरण और उद्योग में परिवर्तन, प्रौद्योगिकी में प्रगतियां, आदि) दोनों पर विचार किया जाता है। सुदृढ़ जोखिम मूल्यांकन से बैंक को अपने जोखिम प्रोफाइल

को बेहतर ढंग से समझने और जोखिम प्रबंधन संसाधनों और रणनीतियों को अति प्रभावशाली ढंग से आबंटित करने में सहायता मिलती है। बैंकों को अपने सभी भौतिक उत्पादों, गतिविधियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में अंतर्निहित परिचालन जोखिम की पहचान और उनका मूल्यांकन करना चाहिए। इस तरह की पहचान को कुछ प्रमुख जोखिम कारकों और उत्प्रेरकों (ट्रिगर्स) के लिए भी जिम्मेदार ठहराया जाना चाहिए। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि नए उत्पादों, गतिविधियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों के प्रवेश/ कार्यान्वयन से पहले, उनमें अंतर्निहित परिचालन जोखिम की स्पष्ट रूप से पहचान की जाती है और उन्हें पर्याप्त मूल्यांकन प्रक्रियाओं से गुजारा जाता है।

4.4 जोखिम की घटनाओं की पहचान करने की दिशा में पहला कदम उन सभी गतिविधियों को सूचीबद्ध करना होता है जो परिचालन जोखिम के प्रति अतिसंवेदनशील होते हैं। आमतौर पर व्यावसायिक कार्यों की मैपिंग कई 'स्तरों' पर की जाती है। अधिक विवरण के लिए, **अनुबंध 2 की तालिका 1 देखें**।

- स्तर 1 – मुख्य व्यापार समूहों यथा खुदरा बैंकिंग, वाणिज्यिक बैंकिंग, एजेंसी सेवाओं, भुगतान और निपटान, आस्ति प्रबंधन और खुदरा ब्रोकरेज को सूचीबद्ध किया जाता है।
- स्तर 2 – इन व्यावसायिक समूहों में उत्पाद टीमों को सूचीबद्ध किया जाता है, उदाहरण के लिए, लेनदेन बैंकिंग, सामान्य बैंकिंग, नकदी प्रबंधन, प्रतिभूति बाजार, आदि।
- स्तर 3 – प्रत्येक उत्पाद टीम द्वारा इन व्यावसायिक समूहों के अंतर्गत प्रस्तावित उत्पाद को सूचीबद्ध किया जाता है, उदाहरण के लिए, साख-पत्र, बैंक गारंटी आदि, जिनका विश्लेषण किया जा सकता है।
- यदि आवश्यक पड़ी, तो चौथा स्तर भी जोड़ा जा सकता है।

4.5 उत्पादों को सूचीबद्ध करने के बाद, इन उत्पादों से जुड़ी विभिन्न परिचालन जोखिम संबंधी घटनाओं को **अनुबंध 2, तालिका 2** में संदर्भित जोखिम घटनाओं के आधार पर दर्ज किया जाता है। परिचालन जोखिम की कोई घटना एक ऐसी घटना/ अनुभव होता है जो अन्य घटनाओं के साथ प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से बैंक को भौतिक नुकसान पहुंचाने का कारण बनती है या बनने की क्षमता रखती है। जोखिम की घटनाएं उत्पाद में शामिल व्यक्तियों, प्रक्रिया और प्रौद्योगिकी से जुड़ी होती हैं। उन्हें निम्नलिखित के माध्यम से पहचाना जा सकता है:

- अनुभव - घटना अतीत में हो चुकी है।
- अनुमान - व्यावसायिक तर्क से ज्ञात हो जाता है कि बैंक में जोखिम की कोई घटना हो सकती है।
- अंतर्ज्ञान - ऐसी घटनाएं जहां समुचित उपायों ने संस्थान को सही समय पर बचा लिया।
- संबद्ध घटनाएं - इस घटना के परिणामस्वरूप अन्य प्रकार के जोखिम (ऋण, बाजार, आदि) के कारण हानि हुई।
- नियामक आवश्यकता – विशिष्ट घटनाओं की पहचान एक नियामक आवश्यकता है।

इन जोखिम घटनाओं को न्यूनतम या वरिष्ठ प्रबंधन के निर्णयों के अनुसार "स्तर 3" उत्पादों में से प्रत्येक के लिए अंतिम स्तर के तहत सूचीबद्ध किया जा सकता है।

परिचालन जोखिम का मूल्यांकन

4.6 जोखिम की घटनाओं की पहचान करने के अलावा, बैंकों को उन जोखिमों के प्रति अपनी भेद्यता का भी आकलन करना चाहिए. प्रभावी जोखिम मूल्यांकन, बैंक को अपने जोखिम प्रोफ़ाइल को बेहतर ढंग से समझने और जोखिम प्रबंधन संसाधनों को सबसे प्रभावशाली ढंग से लक्षित करने में सहायता प्रदान करता है. परिचालन जोखिम का आकलन करने के लिए बैंकों द्वारा उपयोग किए जाने वाले संभावित उपकरण निम्नानुसार हैं:

- **जोखिम और नियंत्रण का स्वयं-मूल्यांकन:** बैंक आरसीएसए ढांचे में सूचीबद्ध संभावित परिचालन जोखिम भेद्यताओं की सूची में से अपने परिचालनों और गतिविधियों का आकलन करता है. आरसीएसए, विशिष्ट रूप से अंतर्निहित जोखिम (नियंत्रण पर विचार करने से पहले के जोखिम), नियंत्रण वातावरण की प्रभावशीलता और अवशिष्ट जोखिम (नियंत्रण पर विचार करने के बाद के जोखिम) का मूल्यांकन करता है. यह प्रक्रिया आंतरिक रूप से संचालित होती है और इसमें अक्सर परिचालन जोखिम तंत्र की ताकतों और कमजोरियों की पहचान करने के लिए चेकलिस्टों और/ या कार्यशालाओं का उपयोग किया जाता है. उदाहरण के लिए, स्कोरकार्ड, गुणात्मक मूल्यांकनों को मात्रात्मक मेट्रिक्स में रूपांतरित करने का एक साधन प्रदान करते हैं जो विभिन्न प्रकार के परिचालन जोखिम एक्सपोज़रों को सापेक्ष रैंकिंग देते हैं. कुछ स्कोर एक विशिष्ट व्यावसायिक कार्य के लिए विशिष्ट जोखिमों से संबंधित हो सकते हैं जबकि अन्य उन जोखिमों की रैंकिंग करते हैं जो अलग-अलग व्यावसायिक कार्यों में फैले होते हैं. ये स्कोर अंतर्निहित जोखिमों से निपटने के साथ-साथ उनके शमन के लिए नियंत्रण भी प्रदान करते हैं. बैंक अपने जोखिम बोध और अपनी व्यावसायिक प्रक्रियाओं के आधार पर स्कोरकार्ड की अपनी पद्धति अपना सकते हैं.

आरसीएसए के निदर्शी विवरण:

प्रक्रिया	उप-प्रक्रिया	अंतर्निहित जोखिम विवरण	संभाव्यता रेटिंग	प्रभाव रेटिंग	जोखिम का प्रकार	नियंत्रण विवरण	नियंत्रण का प्रकार	नियंत्रण स्वीमिक्त्व	नियंत्रण परीक्षण चरण	परीक्षण के परिणाम	अवशिष्ट जोखिम रेटिंग

- **जोखिम मैपिंग:** इस प्रक्रिया में, विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों, संगठनात्मक कार्यों या प्रक्रिया प्रवाहों को जोखिम के प्रकार (नियामक जोखिम, वित्तीय जोखिम, धोखाधड़ी जोखिम, बाहरी जोखिम, आदि) के अनुसार मैप किया जाता है. यह अभ्यास करने से कमजोरी के क्षेत्र प्रकट हो सकते हैं और बाद की प्रबंधकीय कार्रवाई को प्राथमिकता प्रदान करने में मदद मिल सकती है.
- **प्रमुख जोखिम संकेतक:** प्रमुख जोखिम संकेतक सांख्यिकी / या मेट्रिक्स होते हैं, जो अक्सर वित्तीय होते हैं, जो बैंक के जोखिम की स्थिति की अंतर्दृष्टि प्रदान कर सकते हैं. इन संकेतकों की आवधिक आधार पर समीक्षा की जानी चाहिए (जैसे मासिक या त्रैमासिक) ताकि बैंक उन परिवर्तनों के बारे में

सतर्क हो सकें जो जोखिम की चिंताओं के संकेत हो सकते हैं। ऐसे संकेतकों में असफल सौदों की संख्या, कर्मचारी कारोबार दरें और त्रुटियों और चूकों की आवृत्ति और / या गंभीरता शामिल हो सकती है।

- **लेखापरीक्षा निष्कर्ष:** आंतरिक लेखा-परीक्षा, रक्षा की तीसरी पंक्ति होती है, जो प्रबंधन के नियंत्रण से स्वतंत्र होती है और सीधे निदेशक मंडल की लेखापरीक्षा समिति को रिपोर्ट करती है। एक प्रभावशाली आंतरिक लेखा-परीक्षा प्रक्रियाओं में उन समस्याओं और कमियों को दर्शाती है जो पहली पंक्ति (कार्यात्मक विभाग/ इकाई) और दूसरी पंक्ति (परिचालन जोखिम विभाग) से छूट जाती हैं।
- **आंतरिक हानि डाटा संग्रहण और विश्लेषण:** आंतरिक परिचालन हानि के आंकड़े, बैंक के परिचालन जोखिम एक्सपोजर और उसके आंतरिक नियंत्रण की प्रभावशीलता के आकलन के लिए सार्थक सूचना प्रदान करते हैं। हानि संबंधी घटनाओं के विश्लेषण से बड़ी हानियों के कारणों की अंतर्दृष्टि प्राप्त हो सकती है और और यह भी सूचना प्राप्त हो सकती है कि क्या नियंत्रण की विफलताएं अलग-थलग हैं या सुनियोजित हैं। आंतरिक हानि का डेटा तब सबसे अधिक प्रासंगिक होता है जब वह बैंक की वर्तमान व्यावसायिक गतिविधियों, तकनीकी प्रक्रियाओं और जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं से स्पष्ट रूप से जुड़ा है। बैंक, इसे अपने परिचालन जोखिम एक्सपोजर के संबंध में संपूर्ण सूचना प्राप्त करने के लिए ऋण और बाजार जोखिम से संबंधित हानि में परिचालन जोखिम के योगदानों को ग्रहण और अनुप्रवर्तित करने में उपयोगी पा सकते हैं।

क. बैंक को **अनुबंध 2 (तालिका 1 और 2)** में परिभाषित प्रासंगिक स्तर -1 पर्यवेक्षी श्रेणियों में अपने ऐतिहासिक आंतरिक हानि डेटा को मैप करने में सक्षम होना चाहिए और मांगे जाने पर उन आंकड़ों को पर्यवेक्षी सत्यापन में सहायता के लिए पर्यवेक्षकों को उपलब्ध कराना चाहिए। बैंकों में, निर्दिष्ट किए हुए व्यावसायिक कार्यों और घटना प्रकारों के अंतर्गत हानियों को आबंटित करने के लिए स्पष्ट रूप से प्रलेखित वस्तुनिष्ठ मानदंड होने चाहिए। हालांकि, यह निर्णय बैंक पर ही छोड़ा जाता है कि वह अपनी आंतरिक परिचालन जोखिम मापन प्रणाली में इन वर्गीकरणों को किसी सीमा तक लागू करता है।

ख. बैंक को एक ओर जहां सकल हानि राशियों की सूचना प्राप्त करनी होती है वहीं दूसरी ओर उसे घटना की तिथि, सकल हानि राशियों की कोई वसूलियों, तथा साथ ही हानि की घटना के वाहकों अथवा कारणों के बारे में कुछ विवरणात्मक सूचनाएं भी प्राप्त करनी होती है। किसी भी वर्णनात्मक सूचना के विवरण का स्तर सकल हानि राशि की मात्रा के अनुरूप होना चाहिए।

ग. बैंक, किसी केंद्रीकृत कार्य (उदाहरण के लिए सूचना प्रौद्योगिकी विभाग) या गतिविधि, जो एक से अधिक व्यावसायिक क्षेत्रों तक फैली हुई होती है, के साथ-साथ, समय-समय पर उत्पन्न होने वाले हानि डेटा को आबंटित करने के लिए विशिष्ट मानदंड भी विकसित करे।

घ. किसी, बैंक के आंतरिक हानि आंकड़ों को विस्तृत होना चाहिए और सभी उपयुक्त उप-प्रणालियों और भौगोलिक स्थानों से सभी भौतिक गतिविधियों और एक्सपोजरों को ग्रहण करने वाला होना चाहिए। बैंक को यह न्यायसंगत सिद्ध करने में सक्षम होना चाहिए कि किन्हीं भी शामिल न की गई गतिविधियों या एक्सपोजरों, दोनों के अलग-अलग और संयोजित रूप का समग्र जोखिम अनुमानों पर भौतिक प्रभाव नहीं पड़ेगा।

- **बाह्य आंकड़ों का संग्रहण और विश्लेषण:** बाह्य आंकड़ों के तत्वों में, बैंक के छोड़कर, बाहरी संगठनों में होने वाली परिचालन हानि की घटनाओं के लिए सकल परिचालन हानि राशियाँ, तिथियाँ, वसूलियाँ और प्रासंगिक आकस्मिक सूचना शामिल रहती है। जब यह विश्वास करने के कारण मौजूद रहते हैं कि

बैंक असामान्य ही सही, फिर भी संभावित रूप से गंभीर हानियों का सामना कर सकता है तब बैंक परिचालन जोखिम की पहचान के लिए बाह्य आंकड़ों के संग्रहण और विश्लेषण का उपयोग कर सकता है। बाह्य हानि आंकड़ों के साथ आंतरिक हानि आंकड़ों की तुलना की जा सकती है अथवा बाह्य आंकड़ों का उपयोग नियंत्रण वातावरण की संभावित कमजोरियों का पता लगाने हेतु किया जा सकता है अथवा पहले से ज्ञात न रहने वाले जोखिम एक्सपोजरों पर विचार करने के लिए उपयोग किया जा सकता है।

- **तुलनात्मक विश्लेषण:** तुलनात्मक विश्लेषण में बैंक के परिचालन जोखिम प्रोफाइल का अधिक विस्तृत दृश्य प्रदान करने के लिए विभिन्न मूल्यांकन उपकरणों के परिणामों की तुलना करना शामिल रहता है। उदाहरण के लिए, आरसीएसए के साथ आंतरिक डेटा की आवृत्ति और गंभीरता की तुलना से बैंक को यह निर्धारित करने में मदद मिल सकती है कि स्वयं-मूल्यांकन प्रक्रियाएं प्रभावी ढंग से काम कर रही हैं या नहीं। संभावित जोखिम की घटनाओं के लिए बैंक के एक्सपोजर की गंभीरता की बेहतर समझ हासिल करने के लिए परिदृश्य डेटा की तुलना आंतरिक और बाहरी डेटा से की जा सकती है।

मापन

4.7 जोखिम प्रबंधन का एक प्रमुख घटक होता है बैंक के जोखिम एक्सपोजर के आकार और दायरे की गणना करना। बैंक अपने पोर्टफोलियो के आकार और उसकी जटिलताओं, अपने संसाधनों और आंकड़ों की उपलब्धता के लिए उपयुक्त जोखिम मूल्यांकन तकनीकों को विकसित कर सकता है। एक अच्छे मूल्यांकन मॉडल में कुछ मानक विशेषताओं को शामिल किया जाना चाहिए। उदाहरण स्वरूप "मेट्रिक्स" दृष्टिकोण, जिसमें हानियों को घटना के प्रकार और उस व्यावसायिक कार्य, जिसमें घटना घटित हुई, के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है। बैंक, विभिन्न दृष्टिकोणों का उपयोग करते हुए परिचालन जोखिम के अपने एक्सपोजर की मात्रा निर्धारित कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, किसी बैंक की ऐतिहासिक हानियों के अनुभव से, परिचालन जोखिम के प्रति बैंक के एक्सपोजर का आकलन करने और जोखिम शमन / नियंत्रण के लिए एक नीति विकसित करने हेतु सार्थक जानकारी प्राप्त हो सकती है। इस जानकारी का अच्छा उपयोग करने का एक प्रभावी तरीका हो सकता है अलग-अलग हानि की घटनाओं की आवृत्ति, गंभीरता और अन्य प्रासंगिक जानकारियों को व्यवस्थित रूप से ट्रैक और रिकॉर्ड करने के लिए एक व्यवस्था की स्थापना करना होगा। इस प्रकार, बैंक, उन घटनाओं की पहचान कर सकता है जिनका पूरे बैंक में सबसे अधिक प्रभाव पड़ता है और कौनसी ऐसी व्यावसायिक प्रथाएं हैं जो परिचालन जोखिम से आसानी से प्रभावित हो सकती हैं। एक बार संभावित हानि की घटनाओं और वास्तविक हानियों को परिभाषित कर लिया जाता है, तो बैंक उनका विश्लेषण कर सकता है और संभवतः उनके घटित होने का एक मॉडल भी तैयार कर सकता है। ऐसा करने के लिए ऐसी हानियों की निगरानी के लिए डेटाबेस निर्मित करने और जोखिम संकेतक सृजित करने की आवश्यकता होती है जो इन आंकड़ों को संक्षेप में प्रस्तुत कर सकें। ऐसे संकेतकों के उदाहरण हो सकते हैं किसी कालखंड के दौरान विफल लेनदेनों की संख्या और किसी एक प्रभाग में कर्मचारियों के फेरबदल की आवृत्ति।

4.8 जोखिम मेट्रिक्स में प्रत्येक जोखिम घटना को उसकी आवृत्ति और गंभीरता के अनुसार वर्गीकृत किया जाता है। आवृत्ति से आशय किसी भी उत्पाद के प्रकार/ जोखिम के प्रकार बिंदु पर त्रुटि की घटनाओं की संख्या/ संभावित संख्या (अनुपात)। गंभीरता से आशय हानि की उस राशि/ संभावित हानि की राशि से है जो जोखिम की घटना होने पर परिचालन जोखिम की घटना के अंतर्गत आता है। यह वर्गीकरण किसी भी पूर्वनिर्धारित पैमाने पर हो सकता है (जैसे 1-10, निम्न, मध्यम, उच्च, आदि)। इस प्रकार जोखिम की सभी घटनाएं जोखिम एक्सपोजर के

घटते क्रम में निम्नलिखित चार में से किसी न किसी एक श्रेणी के अंतर्गत आ सकती हैं यथा, उच्च आवृत्ति-उच्च गंभीरता, उच्च आवृत्ति-कम गंभीरता, कम आवृत्ति-उच्च गंभीरता, कम आवृत्ति-कम गंभीरता.

4.9 संभावित हानियों को मोटे तौर पर "उच्च आवृत्ति, कम गंभीरता" (एचएफएलएस) घटनाओं से उत्पन्न होने वाली के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है, जैसे कि मामूली लेखांकन त्रुटियां या बैंक के टेलरों की त्रुटियाँ, और "कम आवृत्ति, उच्च गंभीरता" (एलएफएचएस) वाली घटनाएं, जैसे आतंकवादी हमले या बड़ी धोखाधड़ी. **एचएफएलएस** घटनाओं से उत्पन्न होने वाली हानियों के आंकड़े आम तौर पर बैंक की आंतरिक लेखा-परीक्षा प्रणालियों से प्राप्त हो जाते हैं. इसलिए, परिचालन जोखिम की वजह से होने वाली भविष्य की अपेक्षित हानियों की मॉडलिंग संभवतः अति सटीक रूप से की जा सकती है.

हालांकि, **एलएफएचएस** घटनाएं असामान्य होती हैं और किसी एक बैंक द्वारा इस प्रकार की मॉडलिंग के लिए पर्याप्त आंकड़े जुटा पाना सीमित होता है. यद्यपि, परिचालन जोखिम का गुणात्मक विश्लेषण किसी बैंक की जोखिम प्रबंधन प्रणालियों के लिए एक महत्वपूर्ण सूचना होती है, किंतु इन जोखिमों को शुद्ध सांख्यिकीय विश्लेषण के रूप में परिवर्तित नहीं किया जा सकता है. अतः गुणात्मक आकलनों, जैसे परिदृश्य विश्लेषण, बैंक के परिचालन जोखिमों को मापने का एक अभिन्न अंग बन जाता है. बैंक की सभी संगठनात्मक इकाइयों द्वारा सामना किए जाने वाले सभी भौतिक परिचालन जोखिमों के लिए परिदृश्य उत्पन्न किए जाने चाहिए और उन परिदृश्यों का आकलन किया जाना चाहिए.

4.10 जोखिम मूल्यांकन के अंतर्गत, बैंक द्वारा सामना किए जा रहे सभी जोखिमों और बैंक के भीतर सभी स्तरों पर मौजूद जोखिमों को शामिल करते हुए, उन आंतरिक और बाहरी कारकों की पहचान और मूल्यांकन भी किया जाना चाहिए जो बैंक के कार्यनिष्पादन, सूचनाओं और अनुपालन पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हैं. इस मूल्यांकन में जोखिम की ऐतिहासिक और संभावित, दोनों घटनाओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए.

ऐतिहासिक जोखिम की घटनाओं का मूल्यांकन निम्नलिखित के आधार पर किया जाता है:

- जोखिम की घटनाओं की कुल संख्या
- कुल वित्तीय उलटफेर
- निवल वित्तीय प्रभाव
- एक्सपोजर: मात्राओं में अपेक्षित वृद्धि के आधार पर
- भुगतान किए गए ग्राहक दावों की कुल संख्या
- आईटी सूचकांक: अपटाइम, आदि.
- कार्यालय खातों की स्थिति: जैसे शेष राशि में परिवर्तन, टर्नअराउंड टाइम से अधिक की अवधि तक पड़े डेबिट, आदि.

संभावित जोखिमों के मूल्यांकन में निम्नलिखित कारक शामिल होते हैं:

- कर्मचारियों से संबंधित कारक जैसे उत्पादकता, विशेषज्ञता, टर्नओवर.
- आउटसोर्स की गई गतिविधि की सीमा
- प्रक्रिया स्पष्टता, जटिलता, परिवर्तन

- आईटी सूचकांक
- लेखापरीक्षा स्कोर
- अपेक्षित परिवर्तन या मात्राओं में उछाल

अनुलग्नक के रूप में संलग्न ढांचों में विस्तृत गणना विधियां दी गई हैं.

अध्याय 5

परिचालन जोखिम की निगरानी

5.1 परिचालन जोखिम को पर्याप्त रूप से प्रबंधित करने के लिए एक प्रभावशाली निगरानी प्रक्रिया का होना आवश्यक होता है. निगरानी की नियमित गतिविधियों से परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए नीतियों, कार्यविधियों और प्रक्रियाओं में कमियों का जल्दी से पता लगाने और उनमें सुधार लाने का फायदा मिलता है. इन कमियों का तुरंत पता लगाने और उन्हें दूर करके हानि की घटनाओं की संभावित आवृत्ति और/ या गंभीरता को काफी हद तक कम किया जा सकता है.

5.2 परिचालन हानि की घटनाओं की निगरानी के अलावा, बैंकों को उन उचित संकेतकों की पहचान करनी चाहिए जो भविष्य की हानियों के बढ़ते जोखिम की प्रारंभिक चेतावनी प्रदान करते हैं. ऐसे संकेतकों (जिन्हें अक्सर प्रारंभिक चेतावनी संकेतक के रूप में संदर्भित किया जाता है) को भविष्योन्मुखी होना चाहिए और तेज़ वृद्धि, नए उत्पादों का प्रवेश, कर्मचारी टर्नओवर, लेनदेन व्यवधान, सिस्टम डाउनटाइम, आदि जैसे परिचालन जोखिम के संभावित स्रोतों को प्रतिबिंबित कर सकने योग्य होना चाहिए. जब इन संकेतकों के साथ सीमा-रेखाएं सीधे जुड़ी हुई होती हैं, तो एक प्रभावशाली निगरानी प्रक्रिया एक पारदर्शी तरीके से प्रमुख भौतिक जोखिमों की पहचान करने में सहायता कर सकती है और बैंक को इन जोखिमों के संबंध में समुचित कार्रवाई करने में सक्षम बना सकती है. उच्च जोखिम वाले क्षेत्रों की पहचान करने और उन्हें वरिष्ठ प्रबंधन को स्पष्ट रूप से दिखाने के लिए सिस्टम में उचित क्षमताएं होनी चाहिए.

5.3 निगरानी की आवृत्ति को परिचालन वातावरण में शामिल जोखिमों और उसमें हो रहे परिवर्तनों की आवृत्ति और प्रकृति को प्रतिबिंबित करना चाहिए. निगरानी को बैंक की गतिविधियों का एक एकीकृत हिस्सा होना चाहिए. निगरानी की इन गतिविधियों के परिणामों को नियमित रूप से प्रबंधन और निदेशक मंडल की रिपोर्टों में शामिल किया जाना चाहिए, जैसा कि आंतरिक लेखा-परीक्षा और/ या जोखिम प्रबंधन कार्यों में की गई अनुपालन समीक्षा के संबंध में किया जाता है. मध्यवर्ती (प्रतिनिधि) पर्यवेक्षी अधिकारियों द्वारा जारी की गई रिपोर्टों (और/ या, के लिए) को कॉर्पोरेट निगरानी इकाई को भी प्रस्तुत करना चाहिए, जिन्हें उसी प्रकार आंतरिक रूप से वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मंडल को भी यथोचित रूप से रिपोर्ट किया जाना चाहिए.

5.4 वरिष्ठ प्रबंधन को उचित क्षेत्रों, जैसे कि व्यावसायिक इकाइयों, समूह कार्यों, ओआरएम इकाई और आंतरिक लेखा-परीक्षा से नियमित रिपोर्टें प्राप्त करनी चाहिए. परिचालन जोखिम रिपोर्टों में आंतरिक, वित्तीय, परिचालनात्मक और अनुपालन आंकड़ों के साथ-साथ घटनाओं और परिस्थितियों के बारे में बाहरी बाज़ार की सूचनाएं होनी चाहिए जो निर्णय लेने के लिए प्रासंगिक हैं. रिपोर्ट को पूरी तरह से प्रबंधन के समुचित स्तरों और बैंक के उन क्षेत्रों में वितरित की जानी चाहिए जिन पर चिंता के क्षेत्रों का प्रभाव पड़ सकता है. रिपोर्टों में किसी भी समस्या वाले चिह्नित क्षेत्रों को पूरी तरह से प्रतिबिंबित किया जाना चाहिए और बकाया मुद्दों पर समय पर सुधारात्मक कार्रवाई के लिए प्रेरित करना चाहिए. इन जोखिम रिपोर्टों और लेखा-परीक्षा रिपोर्टों की उपयोगिता और विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए, प्रबंधन को नियमित रूप से रिपोर्टिंग प्रणाली और सामान्य रूप से आंतरिक नियंत्रणों की समयबद्धता, सटीकता और प्रासंगिकता को सत्यापित करते रहना चाहिए. प्रबंधन, आंतरिक रिपोर्टों की उपयोगिता और विश्वसनीयता का आकलन करने के लिए बाहरी स्रोतों (लेखा परीक्षकों,

पर्यवेक्षकों, आदि) द्वारा तैयार की गई रिपोर्टों का भी उपयोग कर सकता है. मौजूदा जोखिम प्रबंधन कार्य-निष्पादन में सुधार के साथ-साथ नई जोखिम प्रबंधन नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रथाओं को विकसित करने की दृष्टि से भी इन रिपोर्टों का विश्लेषण किया जाना चाहिए.

प्रबंध सूचना प्रणाली

5.5 बैंकों को अपने परिचालन जोखिम प्रोफाइलों और हानियों में भौतिक एक्सपोजर की नियमित निगरानी करने के लिए एक प्रक्रिया लागू करनी चाहिए. वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मंडल को परिचालन जोखिम के अग्र-सक्रिय प्रबंधन करने के संबंध में प्रासंगिक जानकारी की नियमित रिपोर्टिंग होनी चाहिए. सामान्य तौर पर, निदेशक मंडल को पर्याप्त उच्च-स्तरीय जानकारी प्राप्त करनी चाहिए ताकि वे बैंक के समग्र परिचालन जोखिम प्रोफाइल को समझ सकें और व्यवसाय के लिए उसके भौतिक और रणनीतिक प्रभावों पर ध्यान केंद्रित कर सकें. इस दिशा में, अच्छी तरह से परिभाषित व्यावसायिक कार्यों के तहत बैंक में सभी गतिविधियों और सभी हानि घटनाओं की पहचान करना प्रासंगिक होगा.

व्यवसायिक कार्य की पहचान

5.6 बैंकों के अलग-अलग व्यवसाय सम्मिश्र और जोखिम प्रोफाइल होते हैं. इसलिए, विविधता के कारण परिचालन जोखिम पूंजी का आकलन करने में बैंकों को सबसे अधिक समस्या का सामना करना पड़ता है. गणना की इस दुःसाध्य समस्या से निपटने का सबसे उत्तम तरीका है निर्दिष्ट विशिष्ट व्यावसायिक कार्यों के लिए परिचालन जोखिम गुणकों की एक श्रृंखला विनिर्दिष्ट करना. अपने व्यावसायिक कार्यों को विनिर्दिष्ट करके, बैंक मूल्यांकन प्रक्रियाओं को, अंतर्निहित परिचालन जोखिम और विनियामक ढांचे की ओर निश्चित रूप देने में सक्षम होंगे. इस प्रकार, व्यावसायिक कार्यों को निर्दिष्ट करके, लाइन प्रबंधक अपने व्यवसायिक कार्य में निहित परिचालन जोखिम के बारे में अवगत रहेंगे. इसके अलावा, किसी बैंक के समग्र जोखिम प्रोफाइल के उप-समूहों से जुड़े भ्रमों और अतिव्यापन से भी बचा जा सकता है.

5.7 परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रयोजन के लिए, किसी बैंक की गतिविधियों को निम्नांकित व्यावसायिक कार्यों में मैप किया जा सकता है. बैंकों द्वारा प्रारंभ किए गए विभिन्न उत्पादों को भी संबंधित व्यावसायिक कार्य में मैप किया जाना चाहिए. बैंकों को, किसी उत्पाद या गतिविधि को किसी व्यावसायिक कार्य के तहत मैप करने के लिए विशिष्ट नीतियां विकसित करनी चाहिए और मानदंडों को इंगित करते हुए उनका दस्तावेजीकरण करना चाहिए. व्यावसायिक कार्य की सांकेतिक सूची निम्नलिखित है. इन व्यावसायिक कार्यों की मैपिंग के लिए विवरण और कार्य-प्रणाली अनुबंध 2 में दी गई है.

- i. खुदरा बैंकिंग
- ii. वाणिज्यिक बैंकिंग
- iii. भुगतान और निपटान
- iv. एजेंसी सेवाएं
- v. आस्ति प्रबंधन
- vi. खुदरा ब्रोकरेज

5.8 व्यवसायिक कार्य की मैपिंग के लिए निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जाना चाहिए:

- सभी गतिविधियों को पारस्परिक रूप से अनन्य और संयुक्त रूप से संपूर्ण तरीके से स्तर - 1 के व्यावसायिक कार्यों के अंतर्गत मैप किया जाना चाहिए.
- किसी भी बैंकिंग या गैर-बैंकिंग गतिविधि जिसे बिजनेस लाइन के ढांचे में तुरंत ही मैप नहीं किया जा सकता है, लेकिन जो ढांचे में शामिल गतिविधि के लिए एक सहायक कार्य का प्रतिनिधित्व करती है, उसे उसी बिजनेस लाइन के अंतर्गत आबंटित किया जाना चाहिए जिसका वह कार्य करते हैं. यदि किसी सहायक गतिविधि द्वारा एक से अधिक बिजनेस लाइनों का कार्य किया जाता है, तो उद्देश्य-परक मैपिंग मानदंड का उपयोग किया जाना चाहिए.
- बिजनेस लाइनों में ओआरएम के लिए गतिविधियों की मैपिंग को अन्य जोखिम श्रेणियों, यानी ऋण और बाजार जोखिम के प्रबंधन के लिए उपयोग की जाने वाली बिजनेस लाइनों की परिभाषाओं के अनुरूप होना चाहिए. इस सिद्धांत से किसी भी तरह के विचलन को स्पष्ट रूप से प्रेरित और प्रलेखित होना चाहिए.
- उपयोग की जाने वाली मैपिंग प्रक्रिया स्पष्ट रूप से प्रलेखित होनी चाहिए. विशेष रूप से, बिजनेस लाइनों की लिखित परिभाषाएं, स्पष्ट और पर्याप्त विस्तृत होनी चाहिए ताकि तीसरे पक्षों द्वारा उस बिजनेस लाइन मैपिंग को दोहराया जा सके. दस्तावेजीकरण में, अन्य बातों के साथ-साथ, स्पष्ट रूप से किसी भी अपवाद या अधिरोहण (ओवरराइड) को प्रेरित करना चाहिए और अभिलेखबद्ध करना चाहिए.
- किन्हीं भी नई गतिविधियों या उत्पादों की मैपिंग को परिभाषित करने के लिए प्रक्रियाएं होनी चाहिए.
- मैपिंग की नीति के लिए वरिष्ठ प्रबंधन जिम्मेदार होता है (जो निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन के अधीन है).
- बिजनेस लाइनों में मैपिंग की प्रक्रिया स्वतंत्र समीक्षा के अधीन होनी चाहिए.

5.9 समुचित बिजनेस लाइनों के अंतर्गत गतिविधियों की मैपिंग को निर्धारित करने के लिए निम्नलिखित सिद्धांत प्रासंगिक हो सकते हैं:

- जिन गतिविधियों में संयुक्त गतिविधियां शामिल रहती हैं उन्हें उन घटकों के रूप में विभाजित किया जाए जो बिजनेस लाइनों के तहत स्तर 2 की गतिविधियों से संबंधित हो सकते हैं. संयुक्त गतिविधि के इन घटकों को उनकी प्रकृति और विशेषताओं के अनुसार सबसे उपयुक्त बिजनेस लाइनों के तहत विनिर्दिष्ट किया जा सकता है.
- एक से अधिक बिजनेस लाइनों से संबंधित गतिविधियों को सबसे अधिक प्रमुख बिजनेस लाइन के तहत विनिर्दिष्ट किया जा सकता है. यदि कोई प्रमुख बिजनेस लाइन मौजूद न हो, तो उसे उसकी प्रकृति और विशेषताओं के अनुसार, सबसे उपयुक्त बिजनेस लाइन के तहत मैप किया जा सकता है.

परिचालन जोखिम हानि की घटनाएं

5.10 बैंकों को आंतरिक रूप से परिचालन जोखिम के उपायों को उत्पन्न करने के लिए निम्नलिखित आंकड़े संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करना होगा:

- परिचालन जोखिम मापन प्रणाली के विकास और कामकाज के लिए एकल आंतरिक घटना आंकड़े की ट्रैकिंग एक आवश्यक शर्त है। किसी बैंक के जोखिम अनुमानों को उसकी वास्तविक हानि के अनुभव के साथ जोड़ने के लिए आंतरिक हानि आंकड़े महत्वपूर्ण होते हैं।
- आंतरिक हानि के आंकड़े तब सबसे अधिक प्रासंगिक हो जाते हैं जब वे बैंक की वर्तमान व्यावसायिक गतिविधियों, तकनीकी प्रक्रियाओं और जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं से स्पष्ट रूप से जुड़े हुए होते हैं। इसलिए, बैंकों में ऐतिहासिक हानि आंकड़ों की मौजूदा प्रासंगिकता का आकलन करने के लिए प्रलेखित प्रक्रियाएं होनी चाहिए, जिसमें वे परिस्थितियां भी शामिल होंगी जो अनुमान अधिरोहण, स्केलिंग अथवा अन्य समायोजनों का उपयोग किया जाएगा, ताकि यह पता चल सके कि इसका उपयोग किस हद तक किया जा सकता है और इस तरह के निर्णय लेने के लिए कौन प्राधिकृत हैं।
- बैंक के आंतरिक हानि आंकड़े अति विस्तृत होने चाहिए ताकि इसमें सभी उपयुक्त उप-प्रणालियों और भौगोलिक स्थानों की सभी भौतिक गतिविधियों और एक्सपोजरों को शामिल किया जा सके। बैंकों को यह साबित करने में सक्षम होना चाहिए कि इससे बाहर रखी गई किसी भी गतिविधि और एक्सपोजर का समग्र जोखिम अनुमानों पर कोई भी उल्लेखनीय प्रभाव नहीं पड़ेगा। बैंकों को आंतरिक हानि डेटा संग्रहण के लिए सकल हानि की सीमा को समुचित रूप से कम करना पड़ेगा, जैसा कि उनके संबंधित निदेशक मंडल द्वारा तय किया जाएगा। यह उपयुक्त सीमा बैंकों के बीच और बैंक के भीतर बिज़नेस लाइनों के बीच और/ या घटना के प्रकारों के बीच भी कुछ हद तक अलग-अलग हो सकती है। हालांकि, विशिष्ट सीमा, मोटे तौर पर समकक्ष बैंकों द्वारा उपयोग की जा रही सीमा के अनुरूप हो सकती है।
- परिचालन जोखिम को मापने के लिए परिचालन हानि की घटना की संभावना का अनुमान लगाने और हानि के संभावित आकार का अनुमान लगाने की आवश्यकता होती है। परिचालन जोखिम के मूल्यांकन में एक विशेष परिचालन जोखिम घटना की आवृत्ति और व्यावसायिक उद्देश्यों पर उसके प्रभाव की गंभीरता पर ध्यान दिया जाता है।
- बैंकों को एकल आंतरिक वास्तविक हानि आंकड़े (यानी, जहां वास्तव में हानि हुई है, संभावित हानियां हो सकती हैं, हानि होते-होते रह गई हो, धोखाधड़ी का प्रयास हुआ हो, आदि) को ट्रैक करना चाहिए और उन्हें अनुबंध 2 में परिभाषित प्रासंगिक स्तर 1 श्रेणी में मैप करना चाहिए। बैंकों को वास्तविक हानि की घटनाओं को स्तर 2 में मैप करने के प्रयास करने चाहिए।
- परिचालन जोखिम हानि, परिचालनात्मक घटना से जुड़ा वित्तीय प्रभाव होगा, जिसे वित्तीय विवरण में दर्ज किया गया हो और जिसमें उदाहरण के लिए, (क) हुई हानियां, और (ख) सामान्य कामकाज को फिर से शुरू करने के लिए किए गया व्यय, लेकिन इसमें अवसर लागत और पूर्वगामी राजस्व इत्यादि शामिल नहीं होंगे। हालांकि, आंतरिक प्रणालियों और नियंत्रणों को मजबूत करने और भविष्य में ऐसी घटनाओं के वास्तविक परिचालन जोखिम हानि के रूप में परिवर्तित होने की संभावना से बचने की दृष्टि से, बैंकों को उन संभावित हानियों (यानी, जिस सीमा तक एक ही परिचालन जोखिम घटना के कारण आगे भी

हानियां हो सकती हैं), हानि होते-होते रह जाने वाली घटनाओं, धोखाधड़ी के प्रयासों आदि जैसी घटनाओं, जिनसे बैंक को वास्तव में कोई भी हानि नहीं हुई हो, को भी ट्रैक करते रहना चाहिए.

- सकल हानि राशियों पर सूचनाओं के साथ-साथ, बैंकों को घटना के आंकड़ों, किन्हीं भी वसूलियों, साथ ही हानि की घटना के कारणों/ संचालकों के बारे में भी कुछ वर्णनात्मक सूचनाएं भी एकत्र करनी चाहिए. इस वर्णनात्मक सूचना का स्तर सकल हानि राशि के आकार के समनुरूप होना चाहिए.
- बैंकों को किसी केंद्रीकृत कार्य (उदाहरण के लिए, सूचना प्रौद्योगिकी, प्रशासन विभाग, आदि) या एक से अधिक बिज़नेस लाइनों तक फैली किसी भी गतिविधि में हुई किसी घटना से उत्पन्न होने वाली हानि के आंकड़ों को निश्चित करने के लिए विशिष्ट मानदंड विकसित करना चाहिए.
- बाहरी हानियों के आंकड़े – बैंक यथासंभव बाहरी हानियों के आंकड़े भी एकत्रित करे. बाह्य हानियों के आंकड़ों में वास्तविक हानि राशियों के आंकड़े, जहां उक्त घटना हुई, उन व्यावसायिक परिचालनों की प्रमात्रा, हानियों की घटनाओं के कारणों और परिस्थितियों की जानकारी या कोई अन्य प्रासंगिक जानकारी शामिल होनी चाहिए. बैंकों को उन परिस्थितियों, जिनके लिए बाहरी आंकड़ों का उपयोग किया जाना है, को निर्धारित करने के लिए व्यवस्थित प्रक्रियाएं और उक्त आंकड़ों को सम्मिलित करने के लिए कार्य-पद्धतियां विकसित करनी चाहिए.
- एकत्रित किए गए हानि आंकड़ों का, हानि घटना श्रेणी और बिज़नेस लाइन वार विश्लेषण किया जाना चाहिए. बैंकों को अपनी प्रक्रियाओं की जांच करनी चाहिए और उन प्रक्रियाओं में पाई गई कमियों को दूर करना चाहिए और ऐसी घटनाओं को कम करने के लिए उपचारात्मक कदम उठाने चाहिए.

अध्याय 6

परिचालन जोखिम का नियंत्रण/ शमन

6.1 जोखिम प्रबंधन किसी बैंक द्वारा सामना किए जा रहे जोखिमों को कम करने की प्रक्रिया होती है। जहां तक परिचालन जोखिम का प्रश्न है, इस जोखिम को कम करने के लिए अनेक पद्धतियाँ अपनाई जा सकती हैं। उदाहरण के लिए, प्राकृतिक आपदाओं के कारण होने वाली हानियों को कम करने के लिए बीमा करवाया जा सकता है। दूरसंचार या बिजली चली जाने की वजह से होने वाले व्यावसायिक व्यवधानों से होने वाली हानियों को पर्याप्त बैंक-अप सुविधाओं की स्थापना करने के माध्यम से कम किया जा सकता है। कर्मचारियों द्वारा धोखाधड़ी या उत्पाद-दोषों जैसे आंतरिक कारकों, जिन्हें पहचानना और बीमाकृत कराना मुश्किल हो सकता है, के कारण होने वाली हानियों को आंतरिक लेखापरीक्षा की मजबूत पद्धतियों के माध्यम से कम किया जा सकता है।

6.2 यद्यपि औपचारिक, लिखित नीतियों और प्रक्रियाओं का एक ढांचा होना अति महत्वपूर्ण होता है, फिर भी इसे सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं को बढ़ावा देने वाली एक मजबूत नियंत्रण संस्कृति के माध्यम से सुदृढ़ करना आवश्यक होता है। एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण संस्कृति स्थापित करने के लिए निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन दोनों जिम्मेदार हैं, जिसमें नियंत्रण की गतिविधियां बैंक की नियमित गतिविधियों का एक अभिन्न अंग होते हैं क्योंकि इस तरह का एकीकरण बदलती परिस्थितियों में त्वरित प्रतिक्रियाओं को सक्षम बनाता है और अनावश्यक लागतों से बचाता है। बैंक में इन नियंत्रणों के परीक्षण के लिए एक ढांचा होना चाहिए।

6.3 एक प्रभावशाली आंतरिक नियंत्रण प्रणाली, बैंक प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण घटक होती है और बैंकों के सुरक्षित और सुदृढ़ परिचालनों का आधार होती है। इस तरह की प्रणाली यह सुनिश्चित करने में भी मदद कर सकती है कि बैंक कानूनों और विनियमों के साथ-साथ नीतियों, योजनाओं, आंतरिक नियमों और प्रक्रियाओं का पालन करेगा और इससे बैंक की प्रतिष्ठा को होने वाली अप्रत्याशित हानियों या क्षतियों का जोखिम भी कम हो सकता है। आंतरिक नियंत्रण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसे निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंधन और सभी स्तरों के कर्मियों द्वारा संपन्न किया जाता है। यह एक प्रक्रिया या नीति मात्र नहीं है जिसे किसी एक समय बिंदु पर संपन्न किया जाता है, बल्कि यह बैंक के भीतर सभी स्तरों पर लगातार चलती रहती है।

6.4 आंतरिक नियंत्रण प्रक्रिया, जो ऐतिहासिक रूप से धोखाधड़ी, दुर्विनियोजन और त्रुटियों के मामलों को कम करने के लिए एक व्यवस्था होती थी, आज बैंकिंग संगठनों द्वारा सामना किए जाने वाले सभी अलग-अलग जोखिमों से निपटते हुए अधिक व्यापक हो गई है। अब यह माना जाने लगा है कि एक सुदृढ़ आंतरिक नियंत्रण प्रक्रिया अपने स्थापित लक्ष्यों को पूरा करने और अपनी वित्तीय व्यवहार्यता बनाए रखने की बैंक की सक्षमता के लिए अति महत्वपूर्ण होती है।

6.5 अलग-अलग मात्रा में, आंतरिक नियंत्रण की जिम्मेदारी बैंक में प्रत्येक व्यक्ति की होती है। लगभग सभी कर्मचारी आंतरिक नियंत्रण प्रणाली में प्रयुक्त की जाने वाली जानकारी तैयार करते हैं या नियंत्रण को संपन्न करने के लिए आवश्यक अन्य कार्रवाइयां करते हैं। एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का एक अनिवार्य तत्व होता है सभी कर्मचारियों द्वारा अपनी जिम्मेदारियों को प्रभावशाली ढंग से पूरा करने और प्रबंधन के समुचित स्तर को

परिचालनों में किसी भी समस्या, आचार संहिता का अनुपालन न करने के उदाहरणों, या अन्य नीतिगत उल्लंघनों या अवैध कार्यों को सूचित करने की आवश्यकता को समझना। यह अत्यावश्यक है कि बैंक के सभी कर्मचारी आंतरिक नियंत्रण के महत्व को समझें और सक्रिय रूप से इस प्रक्रिया में भाग लें। जहां, एक मजबूत आंतरिक नियंत्रण संस्कृति होने से यह गारंटी नहीं रहती है कि संगठन अपने लक्ष्यों को प्राप्त कर लेगा, किंतु ऐसी संस्कृति के न होने से त्रुटियों के अनदेखा रह जाने अथवा अनियमितताएं घटित होने के अनेक अवसर रह जाते हैं।

6.6 एक प्रभावशाली आंतरिक नियंत्रण प्रणाली के लिए यह आवश्यक है कि:

- प्रत्येक व्यावसायिक स्तर पर, नियंत्रण गतिविधियों को परिभाषित करते हुए एक उपयुक्त नियंत्रण संरचना स्थापित की जाती है। इनमें निम्नलिखित शामिल होने चाहिए: शीर्ष स्तर की समीक्षाएं; विभिन्न विभागों/ प्रभागों के लिए उपयुक्त गतिविधि नियंत्रण; भौतिक नियंत्रण; एक्सपोजर की सीमाओं के साथ अनुपालन की जांच करना और अननुपालन पर अनुवर्ती कार्रवाई करना; अनुमोदनों और ऑथराइजेशनों की एक प्रणाली; और सत्यापन और समाधान की एक प्रणाली।
- कर्तव्यों का समुचित पृथक्करण किया जाता है और कर्मियों को परस्पर विरोधी जिम्मेदारियां नहीं सौंपी जाती हैं। हितों के संभावित टकराव के क्षेत्रों की पहचान की जानी चाहिए, उन्हें कम से कम किया जाना चाहिए, और उन्हें सावधानीपूर्वक, स्वतंत्र निगरानी के अधीन रखना चाहिए।
- रक्षा की तीन पंक्तियां (रक्षा की पहली पंक्ति में फ्रंट ऑफिस और व्यावसायिक इकाइयाँ शामिल रहती हैं, रक्षा की दूसरी पंक्ति में जोखिम प्रबंधन और अनुपालना शामिल रहती है और रक्षा की तीसरी पंक्ति में आंतरिक लेखापरीक्षा शामिल रहती है) मौजूद रहती हैं और परिचालन जोखिमों को प्रबंधित करने और उनका शमन करने के लिए एक-दूसरे की सहायता का लाभ उठाते हैं।
- आंतरिक वित्तीय, परिचालन और अनुपालन डेटा के साथ-साथ घटनाओं और स्थितियों के बारे में बाहरी बाजार की पर्याप्त और विस्तृत जानकारी रखी जाती है, जो निर्णय लेने के लिए प्रासंगिक हो। उक्त जानकारी विश्वसनीय, समय पर, सुलभ और एक सुसंगत प्रारूप में प्रदान की जानी चाहिए।
- विश्वसनीय सूचना प्रणालियां हैं जो बैंक की सभी महत्वपूर्ण गतिविधियों को कवर करती हैं। इन प्रणालियों में, जिनमें इलेक्ट्रॉनिक रूप में डेटा रखने और उपयोग करने वाली प्रणालियां शामिल हैं, को सुरक्षित, स्वतंत्र रूप से निगरानी और पर्याप्त आकस्मिक व्यवस्था द्वारा समर्थित किया जाना चाहिए।
- संचार के प्रभावशाली चैनल यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी कर्मचारी अपने कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को प्रभावित करने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं को पूरी तरह से समझते हैं और उनका पालन करते हैं तथा अन्य प्रासंगिक जानकारियां उपयुक्त कर्मियों तक पहुंच रही हैं।

6.7 बैंकों के भीतर पर्याप्त आंतरिक नियंत्रणों के साथ अनुपूरक के रूप में एक प्रभावशाली आंतरिक लेखापरीक्षा प्रकार्य भी होना चाहिए जो संगठन के भीतर की नियंत्रण प्रणालियों का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन करता हो। आंतरिक लेखापरीक्षा, बैंक की मौजूदा आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और इसकी आंतरिक पूंजी मूल्यांकन प्रक्रिया की निगरानी का हिस्सा है क्योंकि आंतरिक लेखापरीक्षा, बैंक की स्थापित नीतियों और प्रक्रियाओं की पर्याप्तता का और उनकी अनुपालना का एक स्वतंत्र मूल्यांकन प्रदान करती है।

6.8 परिचालन जोखिम उस स्थिति में और अधिक स्पष्ट होता है जहां बैंक नई गतिविधियों में संलग्न होते हैं या नए उत्पादों को विकसित करते हैं (विशेष रूप से उस स्थिति में जहां ये गतिविधियां या उत्पाद बैंक की मूल व्यावसायिक रणनीतियों के अनुरूप नहीं होते हैं), अपरिचित बाजारों में प्रवेश करते हैं, और / या उन व्यवसायों में संलग्न होते हैं जो भौगोलिक रूप से प्रधान कार्यालय से दूर होते हैं। बैंकों के लिए यह सुनिश्चित करना अनिवार्य हो जाता है कि जहां ऐसी स्थितियां विद्यमान हों, वहां आंतरिक नियंत्रण कार्यकलापों पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

6.9 कुछ अवस्थाओं में, बैंक या तो परिचालन जोखिम के एक निश्चित स्तर को बनाए रखने का निर्णय ले सकते हैं या उस जोखिम के समक्ष स्वयं-बीमा करने का निर्णय ले सकते हैं। इन अवस्थाओं में जहां जोखिम वस्तुगत होता है, उस जोखिम को बनाए रखने का या स्वयं-बीमा करने का संगठन का निर्णय, संगठन के भीतर पारदर्शी होना चाहिए और उसे बैंक की समग्र व्यावसायिक रणनीति और जोखिम लेने की क्षमता के अनुरूप होना चाहिए। इस जोखिम के प्रबंधन के लिए नीतियों के माध्यम से निर्दिष्ट बैंक की जोखिम लेने की क्षमता और ओआरएम गतिविधियों की बैंक की प्राथमिकता, इसमें परिचालन जोखिम को बैंक के बाहर स्थानांतरित करने की मात्रा और तरीका भी शामिल रहते हैं। बैंक के ओआरएम ढांचे की नियमानुरूपता और विशेषज्ञता का स्तर बैंक के जोखिम प्रोफाइल के अनुरूप होना चाहिए।

6.10 बैंकों में भौतिक परिचालन जोखिमों को नियंत्रित करने और/ या उनका शमन करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और पद्धतियां होनी चाहिए। बैंकों को समय-समय पर अपनी जोखिम सीमाओं और नियंत्रण रणनीतियों की समीक्षा करते रहना चाहिए और जोखिम लेने की अपनी समग्र क्षमता और अपने प्रोफाइल के आलोक में उपयुक्त रणनीतियों का उपयोग करते हुए तदनुसार अपने परिचालन जोखिम प्रोफाइल को अनुकूलित करते रहना चाहिए।

- पहचान किए गए सभी भौतिक परिचालन जोखिमों के लिए, बैंकों को यह निर्णीत करना होगा कि जोखिमों को नियंत्रित करने और/ या उनका शमन करने के लिए उपयुक्त प्रक्रियाओं का उपयोग करें या जोखिमों का वहन करें। उन जोखिमों के लिए जिन्हें नियंत्रित नहीं किया जा सकता है, बैंकों को यह तय करना होगा कि क्या इन जोखिमों को स्वीकार किया जाए या इनमें शामिल व्यावसायिक गतिविधियों के स्तर को कम किया जाए, या इस गतिविधि को ही पूरी तरह से समाप्त कर दिया जाए। नियंत्रण प्रक्रियाएं और पद्धतियां स्थापित की जानी चाहिए और बैंकों में आंतरिक नीतियों के एक प्रलेखित सेट के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए एक प्रणाली विद्यमान होनी चाहिए।
- कुछ महत्वपूर्ण परिचालन जोखिमों के घटित होने की संभावनाएं कम होती हैं किंतु उनके संभावित वित्तीय प्रभाव बहुत बड़े होते हैं। आवृत्ति और गंभीरता मेट्रिक्स के आधार पर परिचालन हानि की घटनाओं के विभिन्न जोखिम श्रेणियों में वर्गीकरण के माध्यम से नियंत्रित और ट्रैक की जाने वाली घटनाओं को प्राथमिकता मिलती है। उच्च हानि की घटनाओं के लिए ऑडिट बेंचमार्क तय किए जा सकते हैं। इसके अलावा, जोखिम की सभी घटनाओं को भी तो नियंत्रित नहीं किया जा सकता है (जैसे, प्राकृतिक आपदाएं)। जोखिम शमन उपकरणों या कार्यक्रमों के उपयोग से ऐसी घटनाओं के जोखिम, या आवृत्ति और/ या उनकी गंभीरता को कम किया जा सकता है। उदाहरण के लिए, बीमा पॉलिसियों, विशेष रूप से शीघ्र और निश्चित भुगतान सुविधा-युक्त पॉलिसियों के उपयोग से उन "कम आवृत्ति, उच्च गंभीरता" वाली हानियों के जोखिमों को बाह्य किया जा सकता है, जो त्रुटियों और चूकों, प्रतिभूतियों की भौतिक हानि,

कर्मचारी या किसी तीसरे पक्ष द्वारा धोखाधड़ी, और प्राकृतिक आपदाओं के कारण घटित तीसरे पक्ष के दावों जैसी घटनाओं के परिणामस्वरूप हो सकती हैं।

- हालांकि, बैंकों को, जोखिम शमन के इन उपकरणों को आंतरिक परिचालन जोखिम नियंत्रण के पूरक के रूप में देखना चाहिए न कि उनके प्रतिस्थापन के रूप में। उचित परिचालन जोखिम त्रुटियों को जल्दी से पहचानने और उन्हें ठीक करने के लिए एक व्यवस्था के होने से एक्सपोजर को बहुत हद तक कम किया जा सकता है। यह भी अति सावधानीपूर्वक विचार करने की आवश्यकता है कि क्या जोखिम शमन उपकरण, जैसे बीमा, वास्तव में जोखिम को कम करते हैं या जोखिम को किसी अन्य व्यावसायिक खंड या क्षेत्र को स्थानांतरित कर देते हैं, या कोई नया जोखिम तो नहीं पैदा कर देते हैं (जैसे, कानूनी या प्रतिपक्षीय जोखिम)।
- जोखिम शमन के लिए उपयुक्त प्रसंस्करण प्रौद्योगिकी और सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा में निवेश भी महत्वपूर्ण होता है। हालांकि, बैंकों को इससे भी अवगत होना चाहिए कि स्वचालनीकरण में वृद्धि से उच्च आवृत्ति-कम गंभीरता वाली हानियां, कम आवृत्ति-उच्च गंभीरता वाली हानियों के रूप में परिवर्तित हो सकती हैं। कम आवृत्ति-उच्च गंभीरता वाली हानियां, आंतरिक कारकों या बाहरी कारकों, जो बैंक के तत्काल नियंत्रण से परे होते हैं, के कारण होने वाली हानि या सेवाओं के लंबे व्यवधान से जुड़ी हो सकती हैं। ऐसी समस्याएं बैंकों के लिए गंभीर कठिनाइयों का कारण बन सकती हैं और प्रमुख व्यावसायिक गतिविधियों को संचालित करने की उनकी क्षमता को खतरे में डाल सकती हैं। इस जोखिम से निपटने के लिए बैंकों को आपदा राहत और व्यवसाय निरंतरता योजनाएं स्थापित करनी चाहिए।
- बैंकों को यथा आवश्यकता, बाह्यस्रोतीकरण की गतिविधियों से जुड़े जोखिमों के प्रबंधन के लिए नीतियां स्थापित करने की जरूरत है। गतिविधियों के बाह्यस्रोतीकरण से विशिष्ट व्यावसायिक गतिविधियों से जुड़े जोखिमों का प्रबंधन करने के लिए, अधिक विशेषज्ञता और पैमाने के साथ, गतिविधियों को अन्य पक्षों को स्थानांतरित करके संस्था के जोखिम प्रोफाइल को कम किया जा सकता है। हालांकि, बैंक द्वारा तीसरे पक्ष के उपयोग से, यह सुनिश्चित करने की प्रबंधन की जिम्मेदारी कम नहीं हो जाती है कि, तीसरे पक्ष की गतिविधि सुरक्षित और सुदृढ़ तरीके से और यथा लागू कानूनों का पालन करते हुए संपन्न की जाती है। बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएं मजबूत अनुबंधों और/ या सेवा स्तर के समझौतों पर आधारित होनी चाहिए जो बाह्य सेवा प्रदाताओं और बाह्यस्रोतीकरण करने वाले बैंक के बीच जिम्मेदारियों का स्पष्ट आबंधन सुनिश्चित करती हों। इसके अलावा, बैंकों को बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं से जुड़े अवशिष्ट जोखिमों का प्रबंधन करने की भी आवश्यकता होगी है, जिसमें सेवाओं में व्यवधान भी शामिल होता है।
- गतिविधि के पैमाने और स्वरूप के आधार पर, बैंकों को विक्रेताओं और अन्य तीसरे पक्ष या इंटर-ग्रुप सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में किन्हीं भी संभावित कमियों का अपने परिचालनों और अपने ग्राहकों पर संभावित प्रभावों को समझना चाहिए, इनमें परिचालन ब्रेकडाउन और संभावित व्यावसायिक विफलता या बाहरी पक्षों की चूक, दोनों शामिल होंगे। बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रत्येक पक्ष की अपेक्षाओं और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाए, समझा जाए और लागू किया जा सके। बाह्य पक्षों की देयता की सीमा और त्रुटियों, लापरवाही और अन्य परिचालन विफलताओं के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति करने की उसकी वित्तीय योग्यता को स्पष्ट रूप से जोखिम मूल्यांकन के हिस्से के रूप में माना जाना चाहिए। बैंकों को सबसे पहले समुचित सावधानी जांच करनी चाहिए और तीसरे पक्ष प्रदाताओं की गतिविधियों की निगरानी करनी चाहिए, विशेष रूप से उन लोगों

की, जिनमें बैंकिंग उद्योग के विनियमित वातावरण का अनुभव नहीं है और नियमित आधार पर इस प्रक्रिया (समुचित सावधानी के पुनर्मूल्यांकन सहित) की समीक्षा करनी चाहिए. संभवतः अति अल्प सूचना पर, महत्वपूर्ण गतिविधियों के लिए, बैंकों को आकस्मिक योजनाओं पर विचार करने की आवश्यकता पड़ सकती है, जिसमें वैकल्पिक बाह्य पक्षों की उपलब्धता और बाह्य पक्षों को स्विच करने के लिए आवश्यक लागत और संसाधन शामिल हों.

- बैंकों में आकस्मिकता और व्यवसाय निरंतरता योजनाएं होनी चाहिए ताकि निरंतर आधार पर परिचालन जारी रखने की उनकी क्षमता सुनिश्चित हो सके और गंभीर व्यावसायिक व्यवधान होने की स्थिति में हानि को सीमित रखा जा सके. इन योजनाओं की वार्षिक जांच की जानी आवश्यक है और किसी भी नए या पहले ध्यान न दिए गए मापदंडों को उचित रूप से संबोधित करने के लिए इन योजनाओं को संशोधित किया जाना चाहिए. ऐसे कारणों से, जो बैंक के नियंत्रण से परे हो सकते हैं, एक गंभीर घटना के परिणामस्वरूप बैंक अपने कुछ या सभी व्यावसायिक दायित्वों को पूरा करने में असमर्थ हो सकता है, विशेष रूप से जहां बैंक की भौतिक, दूरसंचार, या सूचना प्रौद्योगिकी आधारभूत संरचनाएं क्षतिग्रस्त हो गई हो या पहुंच से बाहर हो गई हो. इसके चलते बैंक को वित्तीय हानियां हो सकती हैं. इस क्षमता को प्राप्त करने के लिए यह आवश्यक है कि बैंक ऐसी आपदा राहत और व्यवसाय निरंतरता योजनाएं स्थापित करें जो, उन विभिन्न प्रकार के संभाव्य परिदृश्यों, जिनके प्रति बैंक सुभेद्य हो सकता है, को ध्यान में रखते हुए, बैंक परिचालनों के आकार और जटिलताओं के समनुरूपी हो सकें.
- बैंकों को समय-समय पर अपनी आपदा राहत और व्यवसाय निरंतरता योजनाओं की समीक्षा करनी चाहिए ताकि वे बैंकों के वर्तमान परिचालनों और कारोबारी रणनीतियों के अनुरूप हों. इसके अलावा, इन योजनाओं की समय-समय पर जांच भी की जानी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक गंभीर व्यावसायिक व्यवधान की अप्रत्याशित स्थिति में इन योजनाओं को निष्पादित करने में सक्षम हो सकेगा.

अध्याय 7

परिचालन जोखिम प्रबंधन कार्य का स्वतंत्र मूल्यांकन

7.1 यह सुनिश्चित करने की अंतिम जिम्मेदारी बैंक के निदेशक मंडल की होगी कि वरिष्ठ प्रबंधन आंतरिक नियंत्रण की एक पर्याप्त और प्रभावशाली प्रणाली, बैंक की गतिविधियों के विभिन्न जोखिमों का आकलन करने के लिए एक मापन प्रणाली, बैंक की पूंजी के स्तर के साथ जोखिमों का संबंध स्थापित करने के लिए एक प्रणाली और विधियों, विनियमों और पर्यवेक्षी व आंतरिक नीतियों के अनुपालन की निगरानी के लिए उपयुक्त प्रणाली की स्थापना और अनुरक्षण करता है।

7.2 आंतरिक लेखा परीक्षा बैंक की आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की चल रही निगरानी का हिस्सा होती है क्योंकि यह बैंक की स्थापित नीतियों और प्रक्रियाओं की पर्याप्तता और अनुपालना का एक स्वतंत्र मूल्यांकन प्रदान करती है। इसी प्रकार, आंतरिक लेखापरीक्षा का कार्य वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मंडल को ऊपर वर्णित उनकी जिम्मेदारियों के कुशल और प्रभावशाली निर्वहन में सहायता करता है। बैंकों के पास पर्याप्त आंतरिक ऑडिट कवरेज होना चाहिए ताकि यह सत्यापित किया जा सके कि उसकी परिचालन नीतियों और प्रक्रियाओं को प्रभावशाली ढंग से कार्यान्वित किया गया है। निदेशक मंडल को (प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अपनी ऑडिट समिति के माध्यम से) यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लेखा परीक्षा कार्यक्रम का दायरा और आवृत्ति उसके जोखिम एक्सपोजर के लिए उपयुक्त रहते हैं।

7.3 आंतरिक लेखापरीक्षा के दायरे में मोटे तौर पर निम्नलिखित शामिल होंगे:

- आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों की पर्याप्तता और प्रभावशीलता तथा किन्हीं विशिष्ट आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाओं के कामकाज की जांच और मूल्यांकन.
- ओआरएम प्रक्रियाओं और जोखिम मूल्यांकन पद्धतियों के अनुप्रयोग और प्रभावशीलता की समीक्षा.
- इलेक्ट्रॉनिक सूचना प्रणाली और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं सहित प्रबंधन और वित्तीय सूचना प्रणालियों की समीक्षा;
- संपत्ति की सुरक्षा के साधनों की समीक्षा.
- अपने परिचालन जोखिम का अनुमान लगाने के लिए पूंजी के आकलन की बैंक की प्रणाली की समीक्षा.
- विधिक और नियामक आवश्यकताओं, आचार संहिताओं की अनुपालना तथा नीतियों और प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए स्थापित प्रणालियों की समीक्षा.
- नियामक रिपोर्टिंग की विश्वसनीयता और समयबद्धता की जांच;
- जोखिम-आधारित लेखा परीक्षा के माध्यम से जोखिमों का शमन.

7.4 सभी कार्यात्मक विभागों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ओआरएम विभाग को नई प्रगतियों, पहलों, उत्पादों और परिचालनात्मक परिवर्तनों के संबंध में पूरी तरह से सूचित रखा जाए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी संबंधित जोखिमों की प्रारंभिक चरण में ही पहचान कर ली जा सके.

- लेखा परीक्षा को समय-समय पर यह प्रमाणित करते रहना चाहिए कि बैंक के ओआरएम ढांचे को पूरे बैंक में प्रभावशाली रूप से कार्यान्वयित किया जा रहा है. उस सीमा तक, जहां तक लेखा परीक्षा प्रकार्य ओआरएम ढांचे की निगरानी में शामिल हो, निदेशक मंडल को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लेखा परीक्षा प्रकार्य की स्वतंत्रता बनी रहे. यदि लेखा परीक्षा प्रकार्य प्रत्यक्ष रूप से ओआरएम की प्रक्रिया में शामिल रहता है तो इस स्वतंत्रता से समझौता किया जा सकता है. लेखा परीक्षा प्रकार्य, ओआरएम का कार्य देख रहे व्यक्तियों को अपने मूल्यवान सुझाव दे सकता है, किंतु उसपर ओआरएम की सीधी जिम्मेदारियां नहीं होनी चाहिए.
- परिचालन जोखिम के स्वतंत्र मूल्यांकन द्वारा किन बातों की समीक्षा की जानी चाहिए, उन उदाहरणों में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - i. परिचालन जोखिम के संबंध में बैंक की जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया और समग्र नियंत्रण व्यवस्था की प्रभावशीलता.
 - ii. अपने परिचालन जोखिम प्रोफाइल की निगरानी और रिपोर्टिंग के लिए बैंक की पद्धति, जिसमें परिचालनात्मक हानियों के आंकड़े और संभावित परिचालन जोखिम के अन्य संकेतक शामिल हैं.
 - iii. परिचालन जोखिम की घटनाओं और भेद्यताओं के लिए समय पर और प्रभावशाली रूप से समाधान निकालने की बैंक की प्रक्रियाएं.
 - iv. बैंक के परिचालन जोखिम शमन प्रयासों की प्रभावशीलता, जैसे बीमा करवाना.
 - v. बैंक की आपदा राहत और व्यवसाय निरंतरता योजनाओं की गुणवत्ता और व्यापकता.

जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क के अंतर्गत व्यापक कार्यात्मक भूमिकाएँ

नोट: यह केवल निर्देशात्मक है. बैंक अपनी आवश्यकताओं के अनुसार इसमें सुधार/ संशोधन कर सकता है.

1. बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) के मुख्य कार्य

- बोर्ड द्वारा प्रस्तुत किए गए परिचालनात्मक जोखिम नीतियों और मुद्दों को अनुमोदन देना.
- समूचे संगठन में परिचालनात्मक जोखिम के प्रोफिलों की समीक्षा करना..
- परिचालनात्मक जोखिम पूंजी पद्धति और उसके परिणामस्वरूप आने वाले अधिकारों को अनुमोदन प्रदान करना.
- बोर्ड द्वारा निर्धारित समग्र मापदंडों के अधीन जोखिम उठाने की क्षमता को निर्धारित करना और अनुमोदन देना.
- समूचे संगठन में परिचालनात्मक जोखिम प्रबंधन की व्यवस्था और जागरूकता को पुनः लागू करना.

2. परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी) के प्रमुख कार्य

परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति एक कार्यकारिणी समिति है. इस समिति का मुख्य उद्देश्य सुस्पष्ट परिचालन जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का निर्माण और रखरखाव करके संस्थान के भीतर परिचालनात्मक जोखिम को कम करना है. इस समिति के समक्ष बैंक के परिचालनात्मक जोखिम एक्सपोजर की विस्तृत समीक्षा प्रस्तुत की जाएगी. इस समिति का लक्ष्य क्रॉस-बिजनेस दृष्टिकोण को अपनाकर यह सुनिश्चित करना है कि बैंक में परिचालन जोखिम प्रबंधन के घोषित लक्ष्यों और उद्देश्यों को पूरा करने के लिए उचित जानकारी दी जा रही है और कार्रवाई की जा रही है. समिति प्रत्येक तिमाही में बैठक या आवश्यकतानुसार अधिक बार बैठक कर सकते हैं. बैठकों में बैंक के समक्ष आने वाले सभी परिचालनात्मक जोखिम मुद्दों पर ध्यान केन्द्रित किया जाएगा. समिति की निम्नलिखित प्रमुख भूमिकाएँ हैं:

- जोखिम प्रोफाइल की समीक्षा करना, भविष्य के परिवर्तनों और खतरों को समझना और उच्चतम प्राथमिकता और शमन से संबंधित क्षेत्रों पर सहमत होना.
- आवश्यकतानुसार जोखिमों को कम करने के लिए संसाधन की पर्याप्तता आश्वासित करना.
- व्यावसायिक क्षेत्रों और कर्मचारियों को ओआरएम के महत्व के बारे में जानकारी देना और पर्याप्त भागीदारी और सहयोग का आश्वासन देना.
- मूल्यांकन, रिपोर्टिंग, पूंजी और हानि की घटनाओं के डेटाबेस सहित ओआरएम पद्धतियों और टूलों के विकास और कार्यान्वयन की समीक्षा और अनुमोदन देना.

- अपने जोखिम प्रोफ़ाइल और शमन कार्यक्रमों के बारे में व्यावसायिक क्षेत्रों और अन्य क्षेत्रों से रिपोर्ट/प्रस्तुति प्राप्त करना और उनकी समीक्षा करना.
- निगरानी करना और यह सुनिश्चित करना कि ओआरएम फ्रेमवर्क उपयुक्त स्थान पर सही रूप से कार्य कर रहे हैं.
- विनियामक परिवर्तनों/ या आर्थिक/ राजनीतिक व्यवस्था में परिवर्तन से उत्पन्न होने वाली संभावित जोखिमों की सक्रिय रूप से समीक्षा करना और उनका प्रबंधन करना.
- परिचालनात्मक जोखिम के प्रबंधन के लिए उपयुक्त नियंत्रण/ शमन के लिए चर्चा करना और अनुसंशाएँ देना.
- धोखाधड़ी, संभावित हानि, गैर-अनुपालन, उल्लंघन आदि का विश्लेषण करना और उक्त की पुनरावृत्ति रोकने के लिए सुधारात्मक उपाय सुझाना.
- किसी एक व्यावसायिक इकाई/ उत्पाद में उत्पन्न होने वाले किसी भी मुद्दे/ निर्देशों पर चर्चा करना जो अन्य व्यवसाय/ उत्पादों के जोखिमों को प्रभावित कर सकता है.
- सभी व्यावसायिक इकाइयों में जोखिम जागरूकता को निरंतर बढ़ावा देना ताकि आत्मसंतुष्टि न हो.

3. जोखिम प्रबंधन विभाग (आरएमडी)

बैंक में जोखिम प्रबंधन विभाग का महत्वपूर्ण कार्य है. इसमें व्यवसाय में आने वाले विभिन्न जोखिमों की पहचान, आकलन, अनुप्रवर्तन और जोखिम कम करने के कार्य शामिल है. आरएमडी की विशिष्ट गतिविधियों में निम्नलिखित कार्य शामिल है:

- आंतरिक और बाहरी जोखिमों की पहचान करने के लिए नियमित रूप से जोखिम आकलन (ऋण जोखिम, परिचालनात्मक जोखिम, चलनिधि जोखिम आदि) और उनका विश्लेषण करना.
- विभिन्न उत्पादों और प्रक्रियाओं के संबंध में बैंक की समग्र जोखिम क्षमता और जोखिम सहनशीलता की पहचान करना.
- बैंक की जोखिम क्षमता और विनियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित व्यापक जोखिम प्रबंधन नीतियों का निर्माण करना.
- जोखिमों का आकलन करने के लिए मात्रात्मक और गुणात्मक तरीकों का उपयोग कर संभावित हानि और संभावनाओं को निर्दिष्ट करना.
- जोखिम नियंत्रण उपायों को लागू करना, जोखिम सहन के स्तर को निर्धारित करना और जोखिमों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और कम करने के लिए आंतरिक नियंत्रण स्थापित करना.
- संबंधित कानूनों, विनियमों, लेखा परीक्षा के निष्कर्षों और व्यवसाय की उत्कृष्ट प्रथाओं के अनुपालन का अनुप्रवर्तन करना और उसे लागू करना.
- नियमित जोखिम रिपोर्ट प्रदान करना, वर्तमान जोखिम प्रोफ़ाइल, उभरते जोखिमों और जोखिम कम करने के उपायों की प्रभावशीलता को लागू करना.

- व्यवसाय निरंतरता की योजनाओं को स्थापित करना और कार्यान्वयन सुनिश्चित करना ताकि बैंक के आवश्यक कार्य बिना किसी व्यवधान के जारी रह सके.
- जोखिम और जोखिम प्रबंधन व्यवस्थाओं के विषय में जागरूकता बढ़ाने के लिए सभी स्तरों पर कर्मचारियों को प्रशिक्षण और शैक्षणिक कार्यक्रम का आयोजन करना.
- बैंक के सामने आने वाले जोखिमों के स्तर और विनियामक आवश्यकताओं के संबंध में पूंजी पर्याप्तता का मूल्यांकन करना.
- तनाव परीक्षण और परिदृश्य विश्लेषण करना ताकि विभिन्न तनाव परिदृश्यों के तहत बैंक की वित्तीय स्थिति कैसे प्रभावित होगी यह समझा जा सके.
- नीति की आवधिक समीक्षा और अद्यतनीकरण, जोखिम वहन क्षमता और जोखिम सीमा के साथ-साथ नए जोखिमों की पहचान करना और पर्याप्त नियंत्रण तंत्र को लागू करना.

4. परिचालन जोखिम प्रबंधन विभाग (ओआरएमडी) के प्रमुख कार्य

परिचालन जोखिम प्रबंधन विभाग (ओआरएमडी) बैंक की सभी परिचालनात्मक जोखिम गतिविधियों का समन्वय करता है जो बैंक के लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति की दिशा में कार्यरत है. इन परिचालनात्मक जोखिम गतिविधियों में जोखिम प्रोफाइल की समझ का निर्माण करना, ओआरएम से संबन्धित टूल को लागू करना और बेहतर नियंत्रण और जोखिम कम करने के लक्ष्यों की दिशा में कार्य करना शामिल है. ओआरएमडी व्यावसायिक इकाइयों, स्टाफ और कॉर्पोरेट प्रबंधन कर्मचारियों के बीच परिचालनात्मक संपर्क कर कार्य करता है. जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत समूह का निर्माण किया जाता है. ओआरएमडी की निम्नलिखित विशिष्ट गतिविधियां हैं:

- **जोखिम प्रोफाइल-** ओआरएमडी विभाग बैंक के सभी क्षेत्रों के साथ कार्य करेगा और संस्था के समग्र जोखिम प्रोफाइल का निर्माण करने, इन जोखिमों को समझने और इन जोखिमों का हल निकालने और जोखिम प्रोफाइल में परिवर्तन/ट्रेंड का विश्लेषण करने के लिए जानकारी इकट्ठा करेगा. ओआरएमडी द्वारा इन प्रोफाइलों को विकसित करने के लिए निम्नलिखित चार- आयामी दृष्टिकोण का उपयोग किया जाएगा:
 - क) मुख्य जोखिम संकेतक (केआरआई)
 - ख) जोखिम और स्वयं नियंत्रण मूल्यांकन (आरसीएसए)
 - ग) डेटाबेस लॉस
 - घ) नया उत्पाद अनुमोदन फ्रेमवर्क
- **टूल्स – ओआरएमडी उन उपकरणों की खरीद या विकास और कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार है जिनका उपयोग बैंक अपने ओआरएम कार्यक्रम में करेगा.**
- **डेटा समेकन और रिपोर्टिंग-** ओआरएमडी बैंक के सभी क्षेत्रों से संबन्धित जानकारी इकट्ठा करेगा, परिचालनात्मक जोखिम का समेकित दृष्टिकोण बनाएगा, प्रबंधन रिपोर्ट तैयार करेगा और जोखिम

समितियों या अन्य इच्छुक पार्टियों को परिणाम प्रेषित करेगा. मुख्य जानकारी में जोखिम संकेतक, हानि घटना, डेटा और स्वयं आकलन परिणाम और संबन्धित मुद्दे शामिल होंगे.

- डेटा का विश्लेषण- ओआरएमडी समेकित, व्यक्तिगत और तुलनात्मक आधार पर डेटा विश्लेषण करता है.
- उत्कृष्ट प्रथाएँ- ओआरएमडी बैंक के भीतर या बाहरी स्रोतों से उत्कृष्ट प्रथाओं की पहचान करेगा और इन प्रथाओं को बैंक में प्रबंधन और जोखिम विशेषज्ञों के साथ उपयुक्त रूप से साझा करेगा. इस भूमिका में, वे नियमों और विनियमों को अद्यतन रखेंगे, उद्योग में ट्रेंड और नई प्रथाओं का अनुप्रवर्तन करेंगे और इस विषय पर लेखों का एक डेटाबेस/पुस्तकालय तैयार करेंगे.
- सूचना/ परामर्श – ओआरएमडी जोखिम विशेषज्ञों और व्यवसायों के साथ एक टीम के रूप में कार्य करेगी ताकि ओआरएम डान्चे को लागू करने, परिचालनात्मक जोखिमों की पहचान करने और समस्याओं को हल करने तथा बैंक के जोखिम प्रोफाइल में सुधार करने हेतु सलाह प्रदान की जा सके.
- बीमा- ओआरएमडी इष्टतम बीमा सीमा और कवरेज निर्धारित करने के लिए बैंक के बीमा क्षेत्र के साथ काम करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक द्वारा खरीदी गई बीमा पॉलिसी की लागत लाभकारी है और बैंक के परिचालन जोखिम प्रोफाइल के साथ मेल खाते हैं.
- नीतियाँ- ओआरएमडी परिचालनात्मक जोखिम नीति का मसौदा तैयार करने, प्रस्तुत करने, अपडेट करने और नीतियों की व्याख्या करने का कार्य करेगा.
- स्वयं- आकलन- ओआरएमडी परिचालनात्मक जोखिमों की पहचान और अनुप्रवर्तन के उद्देश्य से आवधिक स्वयं आकलन की सुविधा हेतु कार्य करेगा.
- आंतरिक लेखा परीक्षा के साथ समन्वय- ओआरएमडी आंतरिक लेखा परीक्षा के साथ मिलकर काम करेगा ताकि बैंक में जोखिमों के विषय में आकलन और समस्याओं को हल करने की योजना बनाई जा सके. ओआरएमडी और आंतरिक लेखा परीक्षा जानकारी साझा करेंगे और संबंधित गतिविधियों का समन्वय करेंगे ताकि इन गतिविधियों के संभावित ओवरलैप को कम किया जा सके.

5. परिचालन जोखिम प्रबंधन विशेषज्ञों (ओआरएमएस) के मुख्य कार्य

बैंक-व्यापी सहायता विभाग (जैसे, कानूनी, मानव संसाधन और सूचना प्रौद्योगिकी) ओआरएमएस के रूप में नामित होने के लिए एक प्रतिनिधि (ओं) को नियुक्त करेंगे, जिसकी मुख्य जिम्मेदारी ओआरएमडी और विभागों / व्यवसायों के साथ काम करना है ताकि वे विशेषज्ञता के अपने संबंधित क्षेत्रों के भीतर परिचालन मुद्दों की पहचान,

विश्लेषण, व्याख्या और को कम कर सकें. वे स्व-मूल्यांकन प्रक्रिया में अपने संबंधित जोखिमों के लिए सत्यापनकर्ता के रूप में भी कार्य करेंगे. वे निम्नलिखित उत्तरदायित्व स्वयं पूरा करेंगे:

- समिति की भागीदारी- ओआरएमएस लागू होने के बाद ओआरएम से संबंधित समितियों और कार्य बलों के सदस्य होंगे. उन्हें परिचालनात्मक मुद्दों और जोखिम कम करने की कार्यनीतियों पर चर्चा करने के लिए तत्पर होना चाहिए.
- प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई)- विशेषता के क्षेत्र के लिए बैंक-व्यापी और व्यावसायिक विशिष्ट आधार पर उपयुक्त केआरआई के विकास और समीक्षा में सहायता करना.
- जोखिम और नियंत्रण स्वयं मूल्यांकन (आरसीएसए)- आरसीएसए परिणामों की समीक्षा में सहायता करना और जोखिम प्रकार, प्रमाणीकरण और आवृत्ति के विभागीय व्यावसायिक मूल्यांकन पर सलाह देना.
- हानि डेटाबेस- परिचालन हानि डेटा और स्पष्टीकरण की समय पर पहचान और रिकॉर्डिंग में सहायता करना.
- गैप/ मुद्दे- यह सुनिश्चित करना कि परिचालन जोखिम मुद्दों को ओआरएमडी और विभाग/ व्यवसाय के ध्यान में लाया जाता है.
- जोखिम कम करना- जोखिम कम करने की कार्यनीतियों के डिजाइन और कार्यान्वयन में विभाग/ व्यवसाय की सहायता करना.

6. बिजनेस ऑपरेशनल रिस्क मैनेजर्स (बीआरओएम) के मुख्य कार्य

यह अपेक्षित है कि प्रत्येक व्यवसाय/ कार्यात्मक क्षेत्र में परिचालन जोखिम के प्रबंधन के समन्वय के लिए जिम्मेदार व्यक्ति को नियुक्त करेगा. चूंकि इस कार्य का आकार और जटिलता बहुत है अतः यह कार्य वर्तमान में कार्य करने वाले व्यक्ति/ संस्था जो कि पूर्णकालिक हो या एक टीम को दिया जा सकता है. व्यावसायिक/ कार्यात्मक क्षेत्रों को निर्धारित करना है कि यह उनके संबंधित क्षेत्रों में किस तरह से कार्यान्वित किया जाना चाहिए. बीआरओएम अपने संबंधित विभागों/ व्यवसायों को रिपोर्ट करेंगे साथ ही ओआरएमडी के साथ मिलकर और निरंतर टूल्स और जोखिम प्रबंधन ढांचे और नीति के अंतर्गत कार्य करेंगे. इन संपर्क अधिकारियों की नियुक्ति और चयन को मंजूरी देने का कार्य ओएमआरसी सुनिश्चित करेगा. संपर्क अधिकारियों की मुख्य जिम्मेदारियाँ निम्नानुसार हैं:

- स्वयं आकलन - स्वयं आकलन प्रक्रिया के परिणामों को सुविधाजनक बनाने, इसमें भाग लेने और प्रक्रिया को सत्यापित करने में मदद करेगा.
- जोखिम संकेतक- जोखिम संकेतकों और संबंधित रिपोर्टों का डिजाइन, संग्रह, रिपोर्टिंग और डेटा कैचर करना. संपर्क अधिकारी परिणामों का अनुप्रवर्तन करेंगे और पहचान किए गए मुद्दों पर अपने

संबन्धित विभागों के साथ कार्य करने में मदद करेंगे. परिणामों की जानकारी दोनों विभागों और ओआरएमडी को समय पर और सटीक आधार पर भेजी जाएगी.

- लॉस इवेंट्स- व्यवसाय में हुए नुकसान की घटनाओं का संग्रह, रिकॉर्डिंग और डेटा कैप्चर का समन्वय करना और इन घटनाओं, विवरणी, राशियों की नियमित रिपोर्टिंग करना.
- कमी/ मुद्दे- कार्य योजनाओं की स्थिति, दस्तावेजीकरण, अन्य मुद्दों (आंतरिक लेखा परीक्षा, बाहरी लेखा परीक्षा, विनियामक और निरीक्षक) का समय समय पर अनुवर्ती कार्रवाई करना और अन्य पूर्ण होने वाली गतिविधियों का अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- समिति में सहभागिता- परिचालनात्मक जोखिम के मुद्दों पर चर्चा करने के लिए जब भी आवश्यक हो, ओआरएमसी बैठकों में भाग लेने हेतु बुलाए जाने पर बैठक में शामिल होने तैयार रहना.
- जोखिम कम करना- जोखिम कम करने के उपायों पर व्यावसायिक इकाइयों से परामर्श/ सूचना देने का कार्य करना.

7. विभाग प्रमुखों के मुख्य कार्य

व्यावसायिक / कार्यात्मक क्षेत्र के प्रमुख जोखिम लेने संबंधित नियंत्रण और शमन के लिए जिम्मेदार है. वे अंततः ठोस जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के कार्यान्वयन और परिचालनात्मक घाटे के लिए किसी भी परिणामी प्रभाव के लिए जिम्मेदार हैं. इस जिम्मेदारी को निभाने के लिए, उनके पास ओआरएम से संबंधित निम्नलिखित जिम्मेदारियां होंगी:

- जोखिम स्वामित्व- विभाग प्रमुख अपने विभागों/ व्यवसायों में होने वाले परिचालनात्मक जोखिमों का स्वामित्व लेंगे.
- समझ- परिचालनात्मक जोखिम वाले क्षेत्रों की प्रोफाइल को समझना और व्यवसाय और जोखिम प्रोफाइल में होने वाले परिवर्तनों का अनुप्रवर्तन करना. विभाग प्रमुखों द्वारा ओआरएमसी को अपने जोखिम प्रोफाइल और कार्य योजनाएँ प्रस्तुत करना अपेक्षित है.
- जोखिम संकेतक-विभिन्न जोखिम संकेतक रिपोर्ट तैयार करना और संग्रह करना.
- हानि की घटनाएँ – व्यवसाय में हानि की घटनाओं की पहचान करना और इन घटनाओं का विवरण, घटनाओं की संख्या और परिस्थितियों के बारे में समय समय पर ओआरएमडी को नियमित रिपोर्ट करना.
- स्वयं आकलन- स्वयं आकलन के आवधिक समापन के लिए जिम्मेदार रहेंगे.
- जोखिम कम करना- व्यवसाय में जहां आवश्यक हो वहाँ जोखिम कम करने के लिए कार्यनीतियों का निर्माण करने हेतु जिम्मेदार है (अथवा उन जोखिमों को कम करना/ प्रबंधन करना जो स्वीकार्य माना जाता है)

व्यावसायिक लाइन मैपिंग और हानि की घटनाओं के प्रकार

तालिका 1 – व्यावसायिक लाइन की मैपिंग			
व्यावसायिक इकाई	व्यावसायिक लाइन		गतिविधि समूह
	स्तर 1	स्तर 2	
बैंकिंग	खुदरा बैंकिंग	खुदरा बैंकिंग	खुदरा ऋण और जमाराशियाँ, बैंकिंग सेवाएँ, ट्रस्ट और संपदा आदि.
		निजी बैंकिंग	निजी ऋण और जमाराशियाँ, बैंकिंग सेवाएँ, ट्रस्ट और संपदा, निवेश सूचना आदि.
		कार्ड सेवाएँ	मर्चेण्ट/ वाणिज्यिक/ कॉरपोरेट कार्ड, निजी लेबल और रीटेल आदि.
	वाणिज्यिक बैंकिंग	वाणिज्यिक बैंकिंग	परियोजना वित्त, रियल इस्टेट, निर्यात वित्त, पट्टे पर देना, ऋण देना, पट्टा, विनियमन के बिल.
	भुगतान और निपटान	बाह्य ग्राहक	भुगतान और वसूली, सफाई और निपटान
	एजेन्सी सेवाएँ	अभिरक्षा	निलंब, निक्षेपी रसीद, प्रतिभूति ऋण (ग्राहक).
अन्य	आस्ति प्रबंधन	विवेकाधीन निधि प्रबंधन	एकत्रित, पृथक, खुदरा, संस्थागत, निजी इक्विटी, आदि
		गैर-विवेकाधीन निधि प्रबंधन	एकत्रित, पृथक, खुदरा, संस्थागत, आदि
	रीटेल ब्रोकरेज	रीटेल ब्रोकरेज	निष्पादन और पूर्ण सेवाएँ.

तालिका 2- हानि की घटना के प्रकार का वर्गीकरण			
श्रेणी (स्तर 1)	परिभाषा	श्रेणी (स्तर 2)	श्रेणी (स्तर 3)
आंतरिक धोखाधड़ी	धोखाधड़ी करने के उद्देश्य से एक प्रकार के कृत्यों के कारण नुकसान, संपत्ति का दुरुपयोग करने या नियमों को दरकिनार करने पर कानून या कंपनी नीति, विविधता/ भेदभाव की घटनाओं के अलावा, जिसमें कम से कम एक आंतरिक पक्ष शामिल हो	अनाधिकृत गतिविधि	<ul style="list-style-type: none"> ● रिपोर्ट नहीं किए गए लेन-देन (इरादतन) ● अनाधिकृत प्रकार के लेन-देन (मौद्रिक हानि) ● पद का दुरुपयोग (इरादतन)
		चोरी और धोखाधड़ी	<ul style="list-style-type: none"> ● धोखाधड़ी/ ऋण धोखाधड़ी/ व्यर्थ जमाराशियाँ ● चोरी/ अनुचित वसूली/ गबन/ डकैती ● सम्पत्तियों का दुरुपयोग ● सम्पत्तियों का दुर्भावनापूर्ण विनाश ● जालसाजी, चेक काइटिंग, ● तस्करी ● खातों का अधिग्रहण/ प्रतिरूपण/ आदि ● गैर-अनुपालन कर/ चोरी (इरादतन), रिश्वत/ रिश्वत/ भेदिया व्यापार की प्रतिक्रिया (बैंकों के खाते में नहीं)
बाहरी धोखाधड़ी	किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा धोखाधड़ी, संपत्ति का दुरुपयोग करने या नियमों को बिगाड़ने के उद्देश से किए गए कृत्यों के कारण नुकसान	चोरी और धोखाधड़ी	<ul style="list-style-type: none"> ● चोरी/ डकैती ● फर्जी, चेक काइटिंग
		प्रणाली सुरक्षा	<ul style="list-style-type: none"> ● हैकिंग से नुकसान ● सूचना की चोरी
कर्मचारी प्रणालियाँ और कार्यस्थल सुरक्षा	रोजगार, स्वास्थ्य या सुरक्षा कानूनों या समझौतों के साथ असंगत कृत्यों से उत्पन्न	कर्मचारी संबंध	<ul style="list-style-type: none"> ● क्षतिपूर्ति, लाभ
			<ul style="list-style-type: none"> ● समाप्ति के मुद्दे
			<ul style="list-style-type: none"> ● संगठित श्रम गतिविधि
			<ul style="list-style-type: none"> ● सामान्य देयता (कार्यस्थल पर

तालिका 2- हानि की घटना के प्रकार का वर्गीकरण			
श्रेणी (स्तर 1)	परिभाषा	श्रेणी (स्तर 2)	श्रेणी (स्तर 3)
	होने वाले नुकसान, व्यक्तिगत चोट के दावों के भुगतान से या विविधता/ भेदभाव की घटनाओं से		दुर्घटनाएँ, फिसलना और गिरना, आदि) <ul style="list-style-type: none"> ● कर्मचारी के स्वास्थ्य और सुरक्षा नियम की घटनाएँ ● श्रमिकों का मुआवजा
		विविधता और भेदभाव	<ul style="list-style-type: none"> ● सभी प्रकार के भेदभाव
ग्राहक, उत्पाद और व्यवसाय कार्यपद्धतियाँ	विशिष्ट ग्राहकों (प्रत्ययी और उपयुक्तता की आवश्यकताओं सहित), के लिए एक पेशेवर दायित्व को पूरा करने में अनजाने या लापरवाही या किसी उत्पाद की प्रकृति या डिजाइन से होने वाले नुकसान	उपयुक्तता, प्रकटीकरण और प्रत्ययी	<ul style="list-style-type: none"> ● प्रत्ययी उल्लंघन/ दिशानिर्देश का उल्लंघन ● उपयुक्तता/ प्रकटीकरण के मुद्दे (केवाईसी), आदि ● खुदरा ग्राहक प्रकटीकरण का खंडन ● गोपनीयता का उल्लंघन ● आक्रमक बिक्री ● खातों का मंथन ● गोपनीय जानकारी का दुरुपयोग ● ऋणदाता देयता
		अनुचित व्यापार या बाजार प्रथा	<ul style="list-style-type: none"> ● अविश्वास ● अनुचित व्यापार/ बाजार प्रथा ● बाजार में हेरफेरी ● इनसाइडर ट्रेडिंग ● अनाधिकृत गतिविधि ● मनी लांड्रिंग

तालिका 2- हानि की घटना के प्रकार का वर्गीकरण			
श्रेणी (स्तर 1)	परिभाषा	श्रेणी (स्तर 2)	श्रेणी (स्तर 3)
		उत्पाद की खामियाँ	<ul style="list-style-type: none"> उत्पाद की खामियाँ (अनाधिकृत , आदि) मॉडल त्रुटि
		चयन, प्रायोजन और एक्सपोजर	<ul style="list-style-type: none"> दिशानिर्देश के अनुसार ग्राहक की जांच करने में विफलता ग्राहक एक्सपोजर सीमा से अधिक
		परामर्श गतिविधियाँ	<ul style="list-style-type: none"> परामर्श गतिविधियों के निष्पादन पर विवाद
भौतिक परिसंपत्तियों को क्षति	प्राकृतिक आपदाओं या अन्य घटनाओं से भौतिक परिसंपत्तियों के नुकसान या क्षति से उत्पन्न होने वाले नुकसान	आपदाएँ और अन्य घटनाएँ	<ul style="list-style-type: none"> प्रकृति आपदा से हुई हानि बाह्य स्रोत से मानवीय हानि (आतंकवाद, बर्बरता)
व्यवसाय में व्यावधान और प्रणाली में विफलता	व्यवसाय या प्रणाली में खराबियों की बाधा से उत्पन्न होने वाले नुकसान	प्रणाली	<ul style="list-style-type: none"> हार्डवेयर सॉफ्टवेयर दूरसंचार उपयोगिता उपद्रव/ व्यावधान
निष्पादन, वितरण और प्रक्रिया प्रबंधन	व्यापार समकक्षों और विक्रेताओं के साथ संबंधों से विफल लेनदेन प्रसंस्करण या प्रक्रिया प्रबंधन	लेनदेन कैप्चर, निष्पादन रखरखाव	<ul style="list-style-type: none"> अनुपयुक्त संप्रेषण डाटा एंट्री, रखरखाव या लोडिंग में त्रुटि समय-सीमा या ज़िम्मेदारी से चूकना मॉडल/ प्रणाली अनुचित परिचालन लेखांकन त्रुटि/ इकाई रोपण त्रुटि अन्य अनुचित कार्य निष्पादन

तालिका 2- हानि की घटना के प्रकार का वर्गीकरण			
श्रेणी (स्तर 1)	परिभाषा	श्रेणी (स्तर 2)	श्रेणी (स्तर 3)
	से होने वाले नुकसान		<ul style="list-style-type: none"> ● डेटा रखरखाव का संदर्भ
		निगरानी और रिपोर्टिंग	<ul style="list-style-type: none"> ● अनिवार्य रिपोर्टिंग दायित्व विफल ● गलत बाह्य रिपोर्ट (हुआ नुकसान)
		ग्राहकों की संख्या और दस्तावेजीकरण	<ul style="list-style-type: none"> ● ग्राहक अनुमति ● ग्राहक अनुमति/ अस्वीकरण गायब ● कानूनी दस्तावेज गायब/ अधूरा
		ग्राहक खाता प्रबंधन	<ul style="list-style-type: none"> ● खातों को अस्वीकृत पहुंच दी गई ● गलत ग्राहक रिकॉर्ड (हुआ नुकसान) ● ग्राहक की परिसंपत्तियों को लपरवाही से पहुंची हानि
		व्यापार समकक्ष	<ul style="list-style-type: none"> ● गैर-ग्राहक तीसरे पक्ष द्वारा गैर निष्पादन
		विक्रेता और आपूर्तिकर्ता	<ul style="list-style-type: none"> ● बाह्य स्रोत ● विक्रेता विवाद

जोखिम और नियंत्रण का स्वमूल्यांकन (आरसीएसए) ढाँचा

1. उद्देश्य:

- ओआरएमडी को नियमित आधार पर प्रमुख परिचालनात्मक जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन करने में सहायता करना.
- जोखिमों के अंतर्निहित एवं अवशिष्ट स्तरों की पहचान करना.
- यह सुनिश्चित करने में बैंक की सहायता करना कि क्या समुचित नियंत्रण विद्यमान हैं और कार्य कर रहे हैं.
- परिचालन जोखिम को कम करने और नियंत्रण अंतराल को कम करने के लिए एक कार्य योजना तैयार करने में सहायता करना.
- बैंक में समग्र जोखिम नियंत्रण पर रिपोर्ट तैयार करने में सहायता करना.
- जोखिम एवं नियंत्रण आकलनों हेतु आधार तैयार करना.
- नियंत्रण अंतरालों और कार्य योजना की तिमाही अंतराल पर समीक्षा करना और वार्षिक अंतराल पर आरसीएसए रजिस्टर को अपडेट करना.

2. मुख्य घटक:

- आरसीएसए एक बैंक-व्यापी प्रक्रिया है जिसे वार्षिक रूप से आयोजित किया जाता है और इसकी समीक्षा बोर्ड द्वारा समय-समय पर की जाती है.
- आरसीएसए रजिस्टर का रखरखाव बैंक द्वारा किया जाता है, जिसमें संबंधित विभागों के संबंधित उत्पाद/प्रक्रिया, उन पर लागू जोखिम, अपनाए जाने वाले नियंत्रण उपायों की पहचान, वर्णन और मूल्यांकन किया जाता है. आरसीएसए रजिस्टर के नियंत्रण अंतरालों और कार्य योजनाओं की तिमाही समीक्षा की जानी चाहिए, परंतु आरसीएसए रजिस्टर की समीक्षा वार्षिक आधार पर की जानी चाहिए. आरसीएसए रजिस्टर की समीक्षा और उसका अद्यतन करते समय, नए जोखिम, नियंत्रण अंतरालों और उपचारात्मक तंत्र को चिह्नित करने में बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा समुचित सावधानी बरती जानी चाहिए.
- आरसीएसए रजिस्टर का दायरा नीचे संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है:
 - क) अंतर्निहित जोखिम की पहचान और मूल्यांकन.
 - ख) नियंत्रण तंत्र की पहचान और मूल्यांकन.
 - ग) अवशिष्ट जोखिम का आकलन.
 - घ) स्वास्थ्य सूचकांक का सृजन.
 - ङ) आरसीएसए परिणामों की रिपोर्टिंग.
 - च) कार्य योजना की कमियों और प्रगति का आवधिक अद्यतनीकरण और समीक्षा.

3. आरसीएसए प्रक्रिया हेतु चरण

- क) उत्पादों, प्रक्रिया और उप-प्रक्रियाओं की पहचान - पहला कदम आरसीएसए इकाई (प्रधान कार्यालय विभाग, क्षेत्रीय कार्यालय, शाखाएं या समग्र रूप से बैंक) से जुड़े उत्पादों/ प्रक्रिया या उप-प्रक्रियाओं को चिह्नित करना है। उदाहरणार्थ, ऋण विभाग में, 'हाउसिंग लोन' एक उत्पाद है और 'मूल्यांकन', 'दस्तावेजीकरण', 'निगरानी' आदि इसमें शामिल प्रक्रियाएँ हैं और 'ग्राहक मूल्यांकन', 'केवाईसी अनुपालन' आदि उप-प्रक्रियाएँ हो सकती हैं। इसी तरह, मानव संसाधन विभाग में 'प्रशिक्षण' एक उत्पाद है और 'प्रशिक्षण नीति', 'प्रशिक्षण की आवश्यकता विश्लेषण', 'प्रशिक्षण कैलेंडर की तैयारी' आदि प्रक्रियाएँ होंगी।
- ख) उत्पादों, प्रक्रियाओं और उप-प्रक्रियाओं को व्यवसाय व्यवस्था में मैप किया जा सकता है (कृपया **अनुबंध 2, तालिका 1** देखें)।
- ग) अंतर्निहित जोखिम की पहचान- अंतर्निहित जोखिमों का अर्थ उस जोखिम से है जो लोगों, प्रक्रिया, प्रणाली और बाहरी घटनाओं से जुड़ा हो सकता है और जिसके बारे में यह माना जाता है कि आरसीएसए इकाई के भीतर उसे कम करने के लिए कोई नियंत्रण नहीं है। आरसीएसए रजिस्टर बनाने में प्रक्रिया, उप-प्रक्रिया और अंतर्निहित जोखिम का वर्णन किया जाता है। अंतर्निहित जोखिम निर्धारण हेतु, कोई उस प्रभाव श्रेणी के निर्णय का उपयोग कर सकता है जो किसी प्रक्रिया/ उप-प्रक्रिया में विफलता के कारण हो सकता है। उदाहरणार्थ, ऋण सुविधा को मंजूरी देने से पहले ग्राहक के केवाईसी पर अपर्याप्त जांच के मामले में, यह संभव है कि एक विनियामक उल्लंघन किया गया हो, जिससे विनियामक जोखिम हो अथवा 'ऋण के मूल्यांकन' के मामले में गलत परियोजना चयन, अनुचित आंतरिक क्रेडिट रेटिंग, गलत मूल्यांकन आदि जैसे अंतर्निहित जोखिम उत्पन्न हो सकते हैं।
- घ) अंतर्निहित जोखिम को "नुकसान की घटना का प्रकार" के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है जैसा कि **अनुबंध 2, तालिका 2** में उल्लिखित है।
- ङ) प्रत्येक जोखिम हेतु जोखिम स्वामी को परिभाषित किया जाए। उत्तरदायित्व को उचित रूप से प्रलेखित किया जाना चाहिए।
- च) प्रत्येक अंतर्निहित जोखिम हेतु 'प्रभाव का प्रकार' (कानूनी/ अनुपालन प्रभाव, वित्तीय प्रभाव, प्रतिष्ठा प्रभाव, पर्यावरणीय प्रभाव, ग्राहक प्रभाव, आदि) का उल्लेख किया जाना चाहिए। उदाहरणार्थ, केवाईसी-एएमएल का अनुपालन न करने के कारण विनियामक प्रभाव पड़ सकता है, उच्च वित्तपोषण प्राधिकरण से कम क्रेडिट रेटिंग मिलने पर प्रतिष्ठा पर प्रभाव पड़ सकता है।
- छ) जोखिम का मूल्यांकन - जोखिम की घटनाओं की संभावना और गंभीरता के आधार पर मूल्यांकन किया जाता है। घटनाओं की संभावना और प्रभाव को परिभाषित करने हेतु आरोही क्रम में 1-5 तक अंक दिए जा सकते हैं। उदाहरणार्थ, उच्च संभाव्यता और उच्च प्रभाव वाली घटनाओं में से प्रत्येक को 5 अंक दिए जाएंगे।

संभाव्यता और गंभीरता का निदर्शी चार्ट नीचे दिया गया है.

- I. रेटिंग संभाव्यता हेतु स्केल (बैंक द्वारा संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार तैयार किया जाए) –

संभाव्यता	वर्णन	स्कोर
कभी-कभी	घटित होने की संभावना <10% 2 वर्ष या उससे अधिक में एक बार	1
असंभाव्य	घटित होने की संभावना 10-35% वर्ष में एक बार	2
संभव	घटित होने की संभावना 35-65% तिमाही में एक बार	3
संभाव्य	घटित होने की संभावना 65-90% माह में एक बार	4
बार-बार	घटित होने की संभावना >90% सप्ताह में एक या अधिक बार	5

- II. रेटिंग प्रभाव/गंभीरता हेतु स्केल (नीचे उल्लिखित आंकड़े और परिदृश्य निदर्शी प्रकृति के हैं. बैंक आकार, जटिलता और परिचालन क्षेत्र आदि के अनुसार इन्हें तैयार करें).

गंभीरता	परिदृश्य	स्कोर
बहुत कम	1 लाख रुपये से कम की वित्तीय हानि अथवा स्थानीय प्रतिष्ठा हानि अथवा आदि.	1
कम	1 से 5 लाख रुपये के बीच वित्तीय हानि अथवा क्षेत्रीय नकारात्मक मीडिया कवरेज, प्रतिष्ठा हानि अथवा आदि.	2
मध्यम	5 से 10 लाख रुपये के बीच वित्तीय हानि अथवा राष्ट्रीय अल्पावधि मीडिया कवरेज से प्रतिष्ठा हानि अथवा आदि.	3
अधिक	10 लाख से 1 करोड़ रुपये के बीच वित्तीय हानि अथवा स्थानीय प्रतिष्ठा हानि अथवा आदि.	4
अत्यधिक	1 करोड़ रुपये से अधिक की वित्तीय हानि अथवा अंतर्राष्ट्रीय/राष्ट्रीय दीर्घावधि मीडिया कवरेज अथवा आदि.	5

- ज) अंतर्निहित जोखिम रेटिंग और मूल्यांकन - समग्र जोखिम रेटिंग संभाव्यता स्कोर और प्रभाव स्कोर को गुणा करके निकाली जाती है जैसा कि खंड 'जी' जोखिम के आकलन में उल्लिखित है. अंतर्निहित जोखिम के लिए न्यूनतम जोखिम रेटिंग 1 होगी और अधिकतम रेटिंग 25 होगी. रेटिंग की गणना के बाद, बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडों के आधार पर मूल्यांकन किया जाना है. संदर्भ हेतु निदर्शी मूल्यांकन तालिका नीचे दी गई है (बैंक संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार तैयार करें).

क्रम संख्या	स्कोर	अंतर्निहित जोखिम
1	< or = 3	नगण्य
2	4-6	मामूली/सामान्य
3	7-11	मध्यम
4	12-15	अधिक
5	>15	चरम

उदाहरणार्थ, यदि किसी घटना की संभावना माह में एक बार होती है, तो संभावना स्कोर 4 है और यदि बैंक को 8 लाख रुपये की वित्तीय हानि हो सकती है, तो प्रभाव स्कोर 3 है. कुल अंतर्निहित जोखिम स्कोर $4 \times 3 = 12$ है. ऐसे स्कोर के आधार पर, बैंक का समग्र अंतर्निहित जोखिम **अधिक** है.

- झ) मूल्यांकन के पश्चात, अगला चरण अंतर्निहित जोखिमों को कम करने हेतु विशिष्ट नियंत्रण तंत्र को चिह्नित करना और स्वामी को नियंत्रित करना है जैसे, समितियों का गठन, नीतियों की समीक्षा, लेखापरीक्षा, तकनीकी उपाय आदि.
- ञ) समग्र नियंत्रण तंत्र का मूल्यांकन - समग्र नियंत्रण तंत्र का मूल्यांकन नियंत्रण डिजाइन और नियंत्रण परिचालन की प्रभावशीलता के स्कोर के आधार पर किया जाता है.

- I. नियंत्रण डिजाइन प्रभावशीलता - यह दर्शाती है कि नियंत्रण अयांत्रिक रूप से (मैनुअली) संचालित हैं अथवा आईटी संचालित हैं अथवा दोनों तरह से और क्या यह निवारक प्रकृति के हैं अथवा जासूसी प्रकृति के. एक निदर्शी स्कोरिंग नीचे दी गई है (बैंक संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार योजना बनाएँ).

डिजाइन प्रभावशीलता		स्कोर
मेकर/चेकर नियंत्रण रहित केवल मैनुअल नियंत्रण	केवल अन्वेषी/ सुधारात्मक उपायों के माध्यम से जोखिम शमन	1
मेकर/चेकर नियंत्रणों रहित आंशिक रूप से स्वचालित	अधिकतर अन्वेषी/ सुधारात्मक उपायों के माध्यम से जोखिम शमन	2

मेकर/चेकर नियंत्रणों सहित मैनुअल नियंत्रण	आंशिक रूप से निवारक लेकिन अधिकतर अन्वेषी/सुधारात्मक उपायों के माध्यम से जोखिम का शमन	3
मेकर/चेकर विवरण अथवा लेखापरीक्षण सहित अंशतः स्वचालित	अधिकतर सुधारात्मक उपायों के माध्यम से लेकिन आंशिक रूप से अन्वेषी उपायों के माध्यम से जोखिम का शमन	4
मेकर/चेकर विवरण तथा लेखापरीक्षण सहित पूर्णतः स्वचालित	अधिकांशतः सुधारात्मक उपायों के माध्यम से जोखिम का शमन	5

II. नियंत्रण परिचालन प्रभावशीलता - बैंक में मौजूदा नियंत्रणों की प्रभावशीलता का आकलन बैंक में मौजूदा परीक्षण ढाँचे का उपयोग करके किया जा सकता है, उदाहरणार्थ, समवर्ती लेखापरीक्षा प्रेक्षकों, निरीक्षण विभाग के प्रेक्षकों इत्यादि. नियंत्रण परिचालन प्रभावशीलता की स्कोरिंग ढाँचे की जांच के दौरान नियंत्रण में चूक अथवा अपवाद के घटित होने की आवृत्ति के आधार पर की जा सकती है. एक निदर्शी स्कोरिंग नीचे दी गई है (बैंक संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार योजना बनाएँ).

नियंत्रण प्रभावशीलता	स्कोर
पिछले 3-6 माह में दो बार से अधिक नियंत्रण संबंधी चूकें हुईं	1
पिछले 3-6 माह में दो बार नियंत्रण संबंधी चूकें हुईं	2
पिछले 3-6 माह में एक बार नियंत्रण संबंधी चूकें हुईं	3
पिछले 12 माह में एक बार नियंत्रण संबंधी चूक पाई गई	4
पिछले 12 माह में कोई भी नियंत्रण संबंधी चूक नहीं पाई गई	5

ट) समग्र नियंत्रण प्रभावशीलता: यह नियंत्रण डिजाइन और नियंत्रण प्रभावशीलता का उत्पाद है. अधिकतम स्कोर 25 और न्यूनतम 0 है.

एक निदर्शी मूल्यांकन तालिका नीचे दी गई है. बैंक अपने मानदंड का उपयोग करें (बैंक संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार योजना बनाएँ).

स्कोर सीमा	समग्र नियंत्रण प्रभावशीलता
0-5	महत्वपूर्ण सुधार की आवश्यकता है
>5-10	सुधार की आवश्यकता है
>10-15	आवश्यकता पूरी करता है
>15-20	प्रभावी नियंत्रण विद्यमान है
>20-25	उल्लेखनीय रूप से प्रभावी नियंत्रण

ठ) अवशिष्ट जोखिम और मूल्यांकन: अवशिष्ट जोखिम वह जोखिम है जो सभी नियंत्रण तंत्रों को स्थापित करने के बाद भी समाप्त नहीं होता है. उदाहरणार्थ, किसी अज्ञात स्रोत से साइबर हमला, हालांकि ऐसी घटना की संभावना काफी कम हो गई थी. नियंत्रण प्रभावशीलता के घटने पर, अवशिष्ट जोखिम अधिक हो जाता है और इसके विपरीत अवशिष्ट जोखिम के घटने पर नियंत्रण प्रभावशीलता बढ़ जाती है. अवशिष्ट जोखिम का

मूल्यांकन अंतर्निहित जोखिम स्कोर को समग्र नियंत्रण प्रभावशीलता स्कोर से विभाजित करके और नीचे दी गई तालिका से गंभीरता का पता लगाकर किया जाता है। नीचे दी गई तालिका निदर्शी है और बैंक संगठन के आकार और जटिलता के अनुसार इसे तैयार करें।

अवशिष्ट जोखिम	व्याख्या
0.01-0.60	निम्न
0.61-1.70	मध्यम
1.71- 4.44	अधिक
=>4.45	उल्लेखनीय
N/A	कोई नियंत्रण नहीं

ड) कार्य योजना का कार्यान्वयन: जब भी जोखिम घटनाओं का कोई अवशिष्ट जोखिम स्कोर 'उच्च', 'महत्वपूर्ण' और 'कोई नियंत्रण नहीं' क्षेत्र में पाया जाता है, तो उचित और त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई हेतु एक कार्य योजना का प्रलेखीकरण किया जाना चाहिए। कोई भी जोखिम कारक जिसे वर्तमान में प्रभावी ढंग से नियंत्रित नहीं किया गया है, उसे सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई शुरू करने हेतु संबंधित आरसीएसए इकाई द्वारा चिह्नित किया जाना चाहिए। अवशिष्ट जोखिमों को कम करने हेतु आवश्यक अतिरिक्त नियंत्रण तंत्र या चरणबद्ध कार्य योजना को चिह्नित और इंगित किया जाए। अतिरिक्त नियंत्रण तंत्र में 'मानक संचालन प्रक्रियाएं' लागू करना शामिल हो सकता है यदि ये पहले से विद्यमान नहीं हैं, कर्मचारियों की क्षमता निर्माण में वृद्धि, अतिरिक्त कर्मचारियों की नियुक्ति, मैनुअल प्रक्रियाओं (जहां भी लागू हो) के मामले में प्रलेखों का डिजिटलीकरण, या कोई अन्य प्रणाली या संभावना यदि किसी विशेष अवशिष्ट जोखिम को कम करने के लिए आवश्यक 'कोई' अतिरिक्त नियंत्रण तंत्र नहीं है। सुधारात्मक कार्य योजना में निम्नलिखित को शामिल किया जाए: प्रत्येक नियंत्रण की कमजोरी/कमी का स्पष्ट विवरण; कमी को दूर करने हेतु कार्य योजना; कार्य योजनाओं के कार्यान्वयन और निगरानी हेतु जिम्मेदार अधिकारी; समाधान हेतु लक्ष्य तिथि/कार्य योजना के कार्यान्वयन हेतु समयसीमा। पहले से सहमत लक्ष्य तिथियों को पूरा करने में किसी भी चूक को आरसीएसए डेटा सार में दर्ज किया जाना चाहिए।

ढ) नियंत्रण परीक्षण आवश्यकताएँ: जोखिम वाली घटनाओं के लिए जहां मौजूदा नियंत्रण में सुधार हेतु नए निर्देश/दिशानिर्देश जारी करके नियंत्रण में कमियों को कम किया गया है, वहाँ नियंत्रणों का परीक्षण आवधिक आधार पर किया जाएगा। नियंत्रणों (बेहतर/नये) हेतु प्रारंभिक परीक्षण एक स्वतंत्र अधिकारी (उस अधिकारी के अलावा जो अंतर्निहित कार्य करता है या उस नियंत्रण गतिविधि की निगरानी में शामिल है) द्वारा किया जाना चाहिए। यह परीक्षण आरसीएसए इकाइयों के चयनित नमूने पर किया जा सकता है। परीक्षण गतिविधि जोखिम समन्वयकों/जोखिम प्रबंधकों/नोडल अधिकारियों द्वारा शुरू की जाएगी और सुझाए गई कार्य योजनाओं की निगरानी हेतु परीक्षण के परिणाम आरएमडी द्वारा मॉटेन किए जाएंगे। यदि आरएमडी यह निष्कर्ष निकालता है कि परीक्षण के परिणाम संतोषजनक हैं (अर्थात् परीक्षण के परिणाम दिखाते हैं कि संशोधित प्रक्रिया हेतु या नियंत्रण अंतरालों के शमन के पश्चात नियंत्रण प्रभावी ढंग से काम कर रहा है) तो उसे आंतरिक लेखा परीक्षा योजना में शामिल किया जाएगा। हालाँकि, यदि नियंत्रण वांछित रूप से काम नहीं कर रहा है तो जोखिम समन्वयकों और जोखिम प्रबंधकों द्वारा हर

छिमाही में उन नियंत्रणों हेतु परीक्षण गतिविधि का अभ्यास किया जाना चाहिए. परीक्षण प्रक्रिया को अधिक जोखिम वाले क्षेत्रों में उच्च स्तर का आश्वासन सुनिश्चित करना चाहिए. जब व्यावसायिक परिवेश में परिवर्तन होते हैं (उदाहरणार्थ, नए नियंत्रण लागू किए जा रहे हैं, मौजूदा नियंत्रणों हेतु नई भूमिकाएँ सौंपी जा रही हैं, आदि), सिस्टम (उदाहरणार्थ, नए सिस्टम, मैनुअल या आईटी को लागू करना) अथवा सिस्टम आउटपुट (उदाहरणार्थ, नई सिस्टम रिपोर्ट जेनरेट करना, आदि), आरएमडी के मार्गदर्शन में आरसीएसए इकाई और जोखिम समन्वयक/जोखिम प्रबंधक/नोडल अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि परीक्षण गतिविधि इन परिवर्तनों को कवर करती है और सत्यापित करती है कि नियंत्रण अभी भी सुचारु रूप से काम कर रहे हैं. परीक्षण के परिणाम आरएमडी द्वारा शीर्ष प्रबंधन/समितियों को प्रस्तुत किए जाएंगे.

- ण) आरसीएसए परिणामों की निगरानी: बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन समिति चिह्नित की गई प्रक्रिया की कमियों और संबंधित कार्य योजनाओं की निगरानी करेगी और उनके पूरा होने/समाधान तक इन योजनाओं की समीक्षा करेगी. उच्च अवशिष्ट जोखिम रेटिंग वाली आरसीएसए इकाइयाँ और ऐसी इकाइयाँ जिनका जोखिम और नियंत्रण स्कोर अधिकांश इकाइयों द्वारा प्राप्त स्कोर से काफी भिन्न है, उन्हें निगरानी और समाधान हेतु प्राथमिकता देने की आवश्यकता है.
- त) आरसीएसए परिणामों की रिपोर्ट: आरएमडी संबंधित जोखिम समन्वयकों के साथ परीक्षण परिणामों पर चर्चा करेगा और आवश्यकतानुसार बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन समिति को इसकी रिपोर्ट करेगा. आरसीएसए इकाई स्तर का डेटा आरएमडी के जोखिम प्रबंधकों/जोखिम समन्वयक द्वारा प्रस्तावित टेम्पलेट के अनुसार प्रस्तुत किया जाना चाहिए (आरसीएसए रजिस्टर). आरसीएसए डेटा सार को आरएमडी द्वारा समग्र परिचालन जोखिम रिपोर्ट में शामिल किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं: आरसीएसए इकाइयों का स्वास्थ्य सूचकांक, अवशिष्ट जोखिम स्तर के अनुसार आरसीएसए इकाइयाँ, नियंत्रण रेटिंग के अनुसार आरसीएसए इकाइयाँ, अवशिष्ट जोखिम रेटिंग में महत्वपूर्ण अंतर वाली आरसीएसए इकाइयाँ और अन्य इकाइयों की तुलना में नियंत्रण रेटिंग, आदि.

आरसीएसए रजिस्टर टेम्पलेट (निदर्शी)

जोखिम संख्या.	उत्पाद	प्रक्रिया	उप-प्रक्रिया-	बिजनेस लाइन मैपिंग	अंतर्निहित परिचालन जोखिम	नुकसान की घटना का प्रकार	जोखिम स्वामी
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)

गतिविधि की बारंबारता	प्रभाव का प्रकार	संभाव्यता	गंभीरता	अंतर्निहित जोखिम रेटिंग और मूल्यांकन	नियंत्रण का वर्णन	नियंत्रण स्वामी	नियंत्रण की बारंबारता
(9)	(10)	(11)	(12)	(13) = [12x11]	(14)	(15)	(16)

मैनुअल/आईटी तथा निवारक/अन्वेषी	नियंत्रण डिजाइन (मैनुअल/आईटी तथा निवारक/अन्वेषी) – रेटिंग	नियंत्रण परिचालन प्रभावशीलता	नियंत्रण परिचालन प्रभावशीलता रेटिंग	समग्र नियंत्रण स्कोर	समग्र नियंत्रण रेटिंग	नियंत्रण अंतराल/कमी	अवशिष्ट जोखिम रेटिंग
(17)	(18)	(19)	(20)	(21)=[18x20]	(22)	(23)	(24) = [13/21]

अवशिष्ट जोखिम स्तर	अनुशंसा	कार्य योजना	प्रभारी-कार्यान्वयन	प्रभारी-निगरानी	समयसीमाएँ
(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)

4. स्वास्थ्य सूचकांक निर्दिष्ट करना

स्वास्थ्य सूचकांक आरसीएसए इकाई में विद्यमान परिचालन जोखिम के स्तर का संकेतक है। आरसीएसए इकाई के लिए समग्र "स्वास्थ्य सूचकांक" की गणना आरसीएसए इकाई में सभी जोखिम घटनाओं के भारित अवशिष्ट जोखिम स्कोर (उपर्युक्त अनुभाग 1. अवशिष्ट जोखिम और मूल्यांकन में) को एकत्रित करके की जाएगी। स्वास्थ्य सूचकांक की गणना के लिए आरसीएसए अभ्यास के परिणामों का उपयोग किया जाता है।

गणना का तरीका निम्नानुसार है:

- I. बैंक के समग्र स्वास्थ्य सूचकांक की गणना हेतु, जोखिम की गंभीरता के आधार पर, उचित जोखिम भार प्रदान करना आवश्यक है।
- II. तदनुसार, अवशिष्ट जोखिम को उनकी गंभीरता के आधार पर जोखिम भार सौंपा जाएगा। उच्चतर अवशिष्ट जोखिम को अधिक भार दिया जाएगा इत्यादि। परिणामों के एकत्रीकरण के लिए प्रत्येक अवशिष्ट जोखिम बकेट को एक भार सौंपा जाएगा। उदाहरण के लिए, "महत्वपूर्ण" और "कोई नियंत्रण नहीं" का वजन अधिक होगा और जब तक हम 'कम' बाल्टी में नहीं जाते, तब तक वजन में कमी आएगी।
- III. आरसीएसए इकाई के लिए समग्र "स्वास्थ्य सूचकांक" की गणना आरसीएसए इकाई में सभी जोखिम घटनाओं के भारित अवशिष्ट जोखिम स्कोर को एकत्रित करके की जाएगी। उदाहरण के लिए, बैंक के मुख्य कार्यालय के लिए स्वास्थ्य सूचकांक सभी एचओ विभागों के सभी जोखिमों का एकत्रीकरण होगा।
- IV. आरसीएसए इकाई और समग्र रूप से बैंक के लिए स्वास्थ्य सूचकांक रेटिंग वार्षिक आधार पर शीर्ष प्रबंधन समिति/बोर्ड को प्रस्तुत की जानी चाहिए। इसकी गणना आरसीएसए के परिणामों के आधार पर आरएमडी द्वारा की जाएगी।
- V. संदर्भ के लिए "स्वास्थ्य सूचकांक" गणना का नमूना नीचे दिया गया है:

जोखिम भार उल्लिखित अनुसार प्रदान किया जाए अथवा बैंक के प्रबंधन द्वारा निर्धारित किया जाए.

निम्न	मध्यम	उच्च	उल्लेखनीय	कोई नियंत्रण नहीं
1%	40%	70%	90%	100%

प्रधान कार्यालय आरसीएसए इकाई की स्वास्थ्य सूचकांक की गणना नीचे दी गई है। प्रत्येक विभाग से जुड़े जोखिमों को कॉलम 2 से 6 में चिह्नित किया गया है।

परिचालन जोखिम स्वास्थ्य सूचकांक									
विभाग	निम्न	मध्यम	उच्च	उल्लेखनीय	कोई नियंत्रण नहीं	कुल (भारित)	जोखिमों की संख्या	जोखिम सूचकांक	स्वास्थ्य सूचकांक
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
						$[1\%*(2)] + [40\%*(3)] + [70\%*(4)] + [90\%*(5)] + [100\%*(6)]$	(2) + (3) + (4) + (5) + (6)	(7) / (8)	$[100 - (9)]$
एचआर	6	13	4	2	3	12.86	28	46%	54%
ऋण	5	12	5	1	1	10.25	24	43%	57%
एफडी	0	20	8	5	1	19.1	34	56%	44%
आईटी	0	15	4	2	5	15.6	26	60%	40%
कुल	11	60	21	10	10	57.81	112	52%	48%

गणना किए गए स्वास्थ्य स्कोर को आगे चार-बिंदु स्वास्थ्य सूचकांक में वर्गीकृत किया गया है, जिसे नीचे तालिका में दर्शाया गया है:

क्रम संख्या	स्वास्थ्य सूचकांक	श्रेणी
1	$\Rightarrow 80\%$	निम्न जोखिम
2	$< 80\%$ और $\Rightarrow 60\%$	मध्यम जोखिम
3	$< 60\%$ और $\Rightarrow 40\%$	उच्च जोखिम
4	$< 40\%$	उल्लेखनीय जोखिम

उपर्युक्त उदाहरण के संदर्भ में, बैंक के स्वास्थ्य सूचकांक (48%) को "उच्च जोखिम" के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है.

प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई) ढाँचा

1. उद्देश्य

- जोखिम स्तरों में परिवर्तनों की निगरानी करने और प्रबंधन को स्थापित पैटर्न में आए बदलावों के बारे में सूचित करने हेतु प्रभावी निगरानी के साधन प्रदान करना.
- जहां भी लागू हो, बैंक की परिचालन जोखिम क्षमता की मात्रा निर्धारित करना.
- महत्वपूर्ण नियंत्रण चूक की समय पर रिपोर्टिंग के लिए.
- किसी जोखिम घटना/नुकसान की घटना को कम करना.
- बैंक को निगरानी का साधन प्रदान करना जो उसे उसके परिचालन जोखिम के बारे में संपूर्ण जानकारी दे सके.

2. प्रयोज्यता:

यह ढाँचा बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम) नीति के कार्यान्वयन को आगे बढ़ाने हेतु जारी किया गया है. यह ढाँचा प्रधान कार्यालय के सभी विभागों के साथ-साथ क्षेत्रीय कार्यालयों और बैंक के किसी भी अन्य प्रतिष्ठान (प्रशिक्षण प्रतिष्ठानों सहित) पर लागू होगा.

3. अनुमोदन और समीक्षा

केआरआई ढाँचे और दिशानिर्देशों की समीक्षा आरएमसीबी द्वारा की जा सकती है. परिणामों की वार्षिक समीक्षा की जा सकती है या इस संबंध में निर्णय निदेशक मंडल द्वारा लिया जा सकता है.

4. प्रमुख परिभाषाएँ:

- प्रमुख जोखिम: एक ऐसी घटना जो इकाई की रणनीति को लागू करने या उसके समग्र उद्देश्यों को हासिल करने की क्षमता को बाधित कर सकती है जिससे परिचालन जोखिम बढ़ जाता है.
- प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई): केआरआई, आंकड़ों या मेट्रिक्स के रूप में प्रारंभिक चेतावनी संकेत (ईडब्ल्यूएस) हैं, जो प्रबंधन को स्वीकार्य स्तर से अधिक परिचालन जोखिम की निगरानी और कम करने में सक्षम बनाते हैं. बैंक के विभागों को केआरआई को चिह्नित करने हेतु अभ्यास करना चाहिए और उसका प्रलेखीकरण करना चाहिए. संबंधित विभागों या इकाइयों द्वारा समय-समय पर इसका अद्यतन किया जाना चाहिए और इसकी समीक्षा आरएमडी द्वारा की जाती है.

- जोखिम चालक: जोखिम चालक वे कारक हैं जो जोखिम के साकार होने की संभावना को बढ़ाते हैं। किसी विशेष प्रकार के जोखिम हेतु जोखिम चालकों की संख्या और जटिलता जितनी अधिक होगी, जोखिम घटना के घटित होने की संभावना उतनी ही अधिक होगी। उदाहरण हैं लेन-देनों की मात्रा (अर्थात् व्यवसाय की मात्रा में वृद्धि से बैंक के सामने आने वाले परिचालन जोखिम में वृद्धि हो सकती है), मैनुअल प्रक्रियाएँ (अर्थात् स्वचालित प्रक्रियाओं की तुलना में मैनुअल प्रक्रियाओं के कारण होने वाली त्रुटियों के कारण परिचालन जोखिम बढ़ सकता है), नई तकनीक (नई तकनीक या प्रक्रियाओं के आने से बैंक के सामने आने वाले परिचालन जोखिम में वृद्धि हो सकती है), आदि।
- सीमा स्तर: यह स्तर एक माप है जो किसी जोखिम के होने की गंभीरता/संभावना को निर्धारित करती है। ये सीमाएँ यह निर्धारित करती हैं कि बैंक की परिचालन गतिविधियों को कितनी अच्छी तरह प्रबंधित किया जाता है। ये सीमाएँ गतिविधि/परिचालन की जोखिम सहनशीलता को भी प्रदर्शित करती हैं। प्रत्येक केआरआई के लिए सीमा स्तर को तीन भिन्न स्तरों अर्थात् हरे, एंबर और लाल (स्वीकार्य स्तर से अस्वीकार्य स्तर तक भिन्न) पर मापा जा सकता है। कलर कोडिंग उन क्षेत्रों पर प्रबंधन का ध्यान केंद्रित करने के लिए है जो महत्वपूर्ण हैं।

क) लाल: तत्काल समाधान की आवश्यकता पर प्रकाश डालता है।

ख) एंबर: एक संभावित समस्या जिसके लिए और समीक्षा और विश्लेषण की आवश्यकता है।

ग) हरा: तत्काल कोई चिंता नहीं।

गंभीर/शून्य सहनशीलता संकेतकों हेतु, केवल दो क्षेत्र होंगे, अर्थात् 'लाल और हरा'। उदाहरणार्थ, महत्वपूर्ण क्षेत्रों (विनियामक दंड, धोखाधड़ी की घटना, महत्वपूर्ण प्रणालियों का डाउन टाइम, आदि) से संबंधित केआरआई को महत्वपूर्ण/शून्य सहनशीलता संकेतकों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है।

जोखिम सहनशीलता प्रत्येक संकेतक हेतु निर्धारित सीमाओं से जुड़ी हुई है, जो दर्शाती है कि एक सीमा के बाद, प्रबंधन को कार्रवाई शुरू करने की आवश्यकता है। इसलिए जोखिम सहनशीलता का तात्पर्य बैंक की जोखिम वहन करने की क्षमता से है और इसे कई तरीकों से और विभिन्न स्तरों पर भी परिभाषित किया जा सकता है। सहनशीलता के स्तर की गणना हेतु पद्धति 'सीमा निर्धारण और अंशांकन' अनुभाग में वर्णित है जो इस ढाँचे में नीचे बताई गई है। सहनशीलता सीमा के उदाहरण हैं महत्वपूर्ण आईटी प्रणालियों हेतु बैंक द्वारा सहन किए जा सकने वाले डाउनटाइम के घंटों की संख्या, समूह/एकल उधारकर्ताओं का प्रतिशत, जिनके लिए वर्तमान एक्सपोजर अधिकतम सीमा के 90% के करीब है, आदि।

- निवारक/अग्रणी संकेतक: ये वे केआरआई हैं जो जोखिम/हानि की घटना की बढ़ती संभावना का संकेत देते हैं और निवारक उपाय शुरू करने में उपयोगी होते हैं। एक सरल उदाहरण के रूप में स्टाफ टर्नओवर का उपयोग करते हुए, यह संकेतक उन कर्मचारियों द्वारा प्रसंस्करण त्रुटियों के जोखिम को मापेगा जो विशेष रूप से ट्रेजरी, ऋण मूल्यांकन आदि जैसे विशेष क्षेत्रों में कार्य हेतु बिल्कुल नए हैं, एक निवारक केआरआई उन प्रमुख कर्मियों की संख्या पर नजर रखेगा जिन्होंने प्रशिक्षण नहीं लिया है या जिनके पास

सभी लेनदेन के लिए मेकर/चेकर नहीं है। एक कर्मचारी पहले एक सप्ताह में औसतन 2 ऋण/अनुदान प्रस्तावों को संभालता था; व्यवसाय वृद्धि के कारण, कर्मचारी अब समान अवधि के दौरान 4 ऋण/अनुदान प्रस्तावों को संभालता है। कार्यबल में तदनुरूप वृद्धि के बिना मात्रा में वृद्धि का अर्थ यह होगा कि एक कर्मचारी को प्रक्रिया के कुछ आवश्यक चरणों/भागों को छोड़ने की आवश्यकता हो सकती है ताकि कार्य की बढ़ी हुई मात्रा को समान समय अवधि के भीतर पूरा किया जा सके। इस प्रकार, कार्यबल में उचित वृद्धि के बिना व्यवसाय में प्रतिशत वृद्धि प्रक्रिया में संभावित त्रुटियों का एक प्रमुख संकेतक है।

- अन्वेषी/अंतराल सूचकांक: जोखिम/नुकसान की घटना घटित होने पर ये सूचकांक अपना कार्य शुरू कर देते हैं। उदाहरणार्थ, पूर्व-वितरण गतिविधियों (जैसे सुरक्षा सृजन) के संचालन हेतु लंबित मामलों का प्रतिशत अनुमोदित समयसीमा से अधिक हो गया है; रिपोर्टिंग अवधि में हुई धोखाधड़ियों की संख्या बैंक में धोखाधड़ी गतिविधि की घटना का एक अंतराल संकेतक है; ग्राहकों की शिकायतों का प्रतिशत ग्राहक संतुष्टि के स्तर का एक अंतराल संकेतक है।

5. केआरआई प्रक्रिया प्रवाह

- प्रमुख जोखिमों की पहचान: निम्नलिखित निदर्शी मानदंडों का उपयोग करके बैंकों द्वारा केआरआई को चिह्नित किया जा सकता है:
 - क) आरसीएसए अभ्यास में 'चरम' श्रेणी में चिह्नित किए गए अंतर्निहित जोखिम और इसके अलावा, 'उच्च' श्रेणी में चयनात्मक जोखिमों पर विचार किया जा सकता है।
 - ख) आरसीएसए अभ्यास के दौरान चिह्नित की गई नियंत्रण कमियाँ केआरआई की पहचान करने हेतु भी आधार के रूप में कार्य करती हैं। जिन जोखिमों पर 'कोई नियंत्रण नहीं' है, उन पर विचार किया जा सकता है, जबकि केआरआई की पहचान हेतु 'महत्वपूर्ण' की अवशिष्ट जोखिम रेटिंग वाले जोखिमों पर भी विचार किया जा सकता है।
 - ग) मुख्य कार्य-निष्पादक संकेतक (केपीआई): यदि केपीआई संबंधित विभागों/क्षेत्र/शाखा द्वारा बार-बार हासिल नहीं किए जाते हैं, तो यह अंतर्निहित प्रमुख जोखिमों की उपस्थिति का संकेत देगा जिनको बैंक को पहचानने और उनकी निगरानी करने की आवश्यकता है।
 - घ) निरीक्षण/लेखापरीक्षा के प्रेक्षणों से।

प्रमुख जोखिमों की पहचान एक सतत प्रक्रिया है और लोगों, प्रक्रियाओं, प्रौद्योगिकी में बदलाव और नए उत्पादों की शुरूआत के कारण पहचाने गए जोखिमों की बैंक में उनकी प्रासंगिकता हेतु समय-समय पर समीक्षा की जाती है। केआरआई की पहचान और निगरानी हेतु केआरआई टेम्पलेट (चित्रात्मक) नीचे दिया गया है।

केआरआई टेम्पलेट

जोखिम का वर्णन	केआरआई का वर्णन	मापन इकाई	केआरआई की प्रकृति	स्रोत डेटा	बेंचमार्क की सीमा	केआरआई वैल्यू	टिप्पणियाँ	महत्व
1	2	3	4	5	6	7	8	9
जोखिम जिसके लिए केआरआई विकसित किया गया है.	विस्तृत वर्णन प्रदान करें	इकाई प्रदान की जाए	1. निवारक 2. अन्वेषी	डेटा का स्रोत जहां से केआरआई वैल्यू प्राप्त की जाती है	3 ज़ोन हेतु सीमा (विभिन्न मदों हेतु भिन्न हो सकता है)	अंकों अथवा % में लिखें	विभाग द्वारा कोई अन्य टिप्पणियाँ	क्या केआरआई को वर्तमान रिपोर्टिंग अवधि में रिपोर्ट किया जाना है?
		अंकों अथवा % में लिखें			लाल - आर एंबर - ए हरा - जी आर > 15 % 10% < ए <= 15%, <= 15%, जी <= 10 %			(हाँ/नहीं)
उदाहरण								
ऋण देने से पहले पूर्व-संवितरण गतिविधियों का	ऐसे मामलों का % जहां मंजूरी के बाद/पूर्व	प्रतिशत	निवारक	सीबीएस/ निरीक्षण प्रेक्षण	<ul style="list-style-type: none"> ● आर > 15% ● 10% < ए <= 15 % 	ऐसे मामलों का % जहां संवितरण से पहले प्रलेखीकर	विभाग द्वारा कोई अन्य टिप्पणियाँ	हाँ

पूरा न होना.	संवितरण दस्तावेज़/समझौते देय हैं लेकिन वितरित ऋणों के लिए एकत्र नहीं किए गए हैं.				● जी<= 10%	ण नहीं किया गया है.		
--------------	--	--	--	--	------------	---------------------	--	--

- संकेतकों हेतु प्रमुख जोखिमों की मैपिंग: बैंक के आंतरिक और बाह्य दोनों, जोखिम चालकों, प्रक्रियाओं, उत्पादों और प्रणालियों जैसे घटकों हेतु प्रमुख जोखिमों को मैप करने की क्षमता से इस बात की बेहतर समझ विकसित होगी कि त्रुटियां क्यों हो रही हैं.

पहचाने गए प्रत्येक जोखिम हेतु केआरआई जोखिम चालकों से प्राप्त किया जाएगा जैसा कि नीचे दिए गए चित्रण में इंगित है:

क्रम संख्या	प्रक्रिया	उप-प्रक्रिया-	जोखिम	चालक
1	मंजूरी-पूर्व-	प्रलेखों का सत्यापन	केवाईसी विवरण प्राप्त नहीं किया गया	अधिकारी प्रशिक्षित नहीं हैं. परिपत्रों, प्रक्रिया नोट्स, आदि की कमी. केआरआई: बैंक के % अधिकारियों को अभी भी दस्तावेज़ सत्यापन में प्रशिक्षित किया जाना बाकी है. ऐसे मामलों का % जहां केवाईसी नहीं किया गया है, उधारकर्ता से आवश्यक सुरक्षा/दस्तावेज़ एकत्र नहीं किए गए हैं.

इस चयन को बैंक के अनुभव के आधार पर समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है कि क्या केआरआई एक उचित पूर्वानुमान शक्ति का प्रदर्शन कर रहे हैं अर्थात् एक ऐसी प्रक्रिया हेतु जहां अतिरिक्त नियंत्रण शुरू किए गए हैं, केआरआई के परिणाम नीचे की ओर प्रवृत्ति का, मान लें कि 'एंबर' ज़ोन से 'हरे' ज़ोन तक, अनुसरण कर रहे हैं. इसका तात्पर्य यह है कि केआरआई पर्याप्त रूप से जोखिम प्रोफ़ाइल को दर्शाता है और यह निष्कर्ष निकाला जा सकता है कि इस केआरआई में उचित पूर्वानुमान लगाने की शक्ति है. इसके विपरीत, यदि केआरआई का परिणाम 'हरा' है जबकि आरसीएसए या/और हानि डेटा प्रेक्षण प्रतिकूल हैं, तो इसका अर्थ यह है कि केआरआई

को सही ढंग से डिज़ाइन नहीं किया गया है अथवा सीमाओं के मान सही ढंग से सेट नहीं किए गए हैं और संबंधित केआरआई को पुनर्मूल्यांकन की आवश्यकता है।

- सीमा निर्धारण और सटीकता: प्रक्रिया स्वामियों के लिए सुधारात्मक तंत्र विकसित करने और आवश्यकता पड़ने पर शीर्ष प्रबंधन तक एस्केलेशन हेतु सीमाएँ निर्धारित करना महत्वपूर्ण है। सीमाएँ निर्धारित करने की प्रक्रिया एक सतत प्रक्रिया है जिसमें सीमाओं को परिभाषित करना, डेटा का संग्रहण और परिणामों की जाँच हेतु डेटा का विश्लेषण करना शामिल है कि क्या वे जोखिम को सटीक रूप से दर्शाते हैं। उदाहरणार्थ, यदि अधिकांश संकेतक लाल/एम्बर क्षेत्र में हैं, लेकिन संकेतकों के मूल्य बैंक में ऐतिहासिक मूल्यों के साथ अधिक/बड़ा विचरण प्रदर्शित नहीं कर रहे हैं, तो यह एक संकेत होगा कि सीमाओं की सटीकता पर फिर से विचार करने की आवश्यकता है। यह सीमाओं की सटीकता के पुनः निर्धारण को आवश्यक बनाएगा, जिसकी प्रभावशीलता (नई सीमाओं) की निगरानी अगले केआरआई रिपोर्टिंग चक्र में की जाएगी।

प्रारंभ में, सीमाएँ निम्नानुसार स्थापित की जाएंगी:

क. ऐतिहासिक डेटा के आधार पर: उदाहरणार्थ, यदि व्यावसायिक विभागों के पास ऐतिहासिक डेटा है जो सुझाव देता है कि 5 दिनों के लिए ऋण चूक/विलंब स्वीकार्य है और चिंता का कारण नहीं है, तो 'हरा' संकेतक 5 दिनों पर सेट किया जा सकता है। इस स्तर से परे किसी भी उल्लंघन को 'एम्बर या लाल जोन' के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है।

ख. प्रबंधन के अनुमान (समय के साथ अनुभव) पर आधारित: यह किसी भी ऐतिहासिक डेटा के अभाव में किया जाता है। उपर्युक्त पैरा में उद्धृत उदाहरण में, ऋण चूक/विलंब पर डेटा की अनुपस्थिति में, यदि पिछले अनुभव ने संकेत दिया है कि 5 दिनों के भीतर ऋण चूक/विलंब स्वीकार्य या सामान्य है, तो 'हरा' संकेतक 5 दिनों पर और इसी प्रकार सेट किया जा सकता है।

- केआरआई रिपोर्टिंग: विभागों द्वारा केआरआई की रिपोर्ट वार्षिक आधार पर आरएमडी को प्रस्तुत की जानी चाहिए। रिपोर्ट में जोखिम समन्वयकों/जोखिम प्रबंधकों द्वारा तैयार की गई विस्तृत केआरआई स्थिति शामिल होनी चाहिए जिसमें प्रधान कार्यालय विभाग, क्षेत्रीय कार्यालय, शाखाओं तथा अन्य प्रतिष्ठानों के स्तर पर मुद्दों पर प्रकाश डाला जाए। एक निदर्शी रिपोर्टिंग प्रारूप नीचे दिया गया है।

केआरआई का वर्णन	बेंचमार्क सीमा	पाई गई केआरआई वैल्यू	टिप्पणियाँ	की गई कार्रवाई
उदाहरणार्थ, अवधि के दौरान कोई धोखाधड़ी नहीं पाई गई	लाल (1 और अधिक) एम्बर (0) हरा (0)	1	पाई गई धोखाधड़ी की संख्या 1 है। अतः केआरआई लाल जोन में है।	जैसे, प्रणाली के नियंत्रणों को अधिक सख्त बनाया गया।

- केआरआई परीक्षण: आरएमडी/जोखिम प्रबंधकों/जोखिम समन्वयकों के निर्णय के अनुसार परीक्षण किया जा सकता है। बैंकों के संदर्भ हेतु परीक्षण के कुछ तरीके दिए गए हैं:

- क) लगातार छह माह की अवधि हेतु हरे/एंबर के रूप में रिपोर्ट किए गए केआरआई का किसी भी गलत रिपोर्टिंग की पहचान करने के लिए परीक्षण किया जा सकता है।
- ख) प्रतिकूल लेखापरीक्षा निष्कर्षों/नुकसान की घटना के बावजूद केआरआई ने "हरा" रिपोर्टिंग की, इस मामले को भी गलत रिपोर्टिंग की पहचान हेतु विचारार्थ प्रस्तुत किया जा सकता है।
- ग) मासिक परिचालन रिपोर्ट/लेन-देन रिपोर्ट, सांविधिक लेखा परीक्षक/निरीक्षण/सीएसी रिपोर्ट और किसी अन्य रिपोर्ट/निष्कर्ष का उपयोग यह सुनिश्चित करने हेतु किया जाना चाहिए कि क्या केआरआई की रिपोर्टिंग सही ढंग से की गई है।

- एस्केलेशन और निगरानी: आरएमडी सीमा मूल्यों के आधार पर प्रतिकूल केआरआई का विश्लेषण कर सकता है और संबंधित प्रधान कार्यालय के विभागों, क्षेत्रीय कार्यालयों, शाखाओं और अन्य प्रतिष्ठानों को सूचित कर सकता है। बैंक को किसी भी संभावित नुकसान को कम करने हेतु एस्केलेशन के परिणामस्वरूप उत्पन्न हुए कार्रवाई बिंदुओं का प्रलेखीकरण और निगरानी आरएमडी द्वारा की जाए।
- संकेतकों और सीमाओं का पुनर्मूल्यांकन: केआरआई की पहचान और सीमाओं का मूल्यांकन एक सतत प्रक्रिया है। यदि किसी निश्चित प्रक्रिया को भौतिक रूप से पुनः डिजाइन किया गया है, या नियंत्रण बदल दिए गए हैं, तो ऐतिहासिक डेटा सीमित मूल्य का होगा। अतः जोखिमों, नियंत्रणों, जोखिम चालकों और केआरआई की प्रासंगिकता का मूल्यांकन नियमित आधार पर किए जाने की आवश्यकता है।

जोखिम संकेतकों की गुणवत्ता को बनाए रखने और सुधारने की दृष्टि से केआरआई की प्रासंगिकता और दक्षता का मूल्यांकन आरएमडी वार्षिक आधार पर कर सकता है। आरएमडी, व्यावसायिक विभागों/रिपोर्टिंग इकाइयों के परामर्श से उन केआरआई को खत्म कर सकता है जो सही सूचना देने में सक्षम नहीं हैं। केआरआई को समाप्त करने या संशोधित करने के कारणों का प्रलेखीकरण बनाए रखा जाना चाहिए। उदाहरणार्थ, किसी विशिष्ट प्रक्रिया से संबंधित मौजूदा केआरआई जो पहले इन-हाउस किया जाता था, लेकिन अब जिसे आउटसोर्स किया जाता है, आज कम प्रासंगिक है। आउटसोर्सिंग की गुणवत्ता की जांच हेतु एक अलग केआरआई की आवश्यकता होगी।

नया उत्पाद अनुमोदन फ्रेमवर्क

1. उद्देश्य

यह सुनिश्चित करना कि,

- नया उत्पाद/ प्रक्रिया शुरू करने से पहले सभी जोखिम पहलुओं पर विचार किया जाता है और पहचान योग्य जोखिमों को कम करने के लिए उत्पाद सुविधाओं को डिजाइन/ संशोधित किया जाता है.
- नए उत्पादों/ प्रक्रियाओं के लिए अनुमोदन सक्षम प्राधिकारी द्वारा किया गया हो.
- नया उत्पाद सभी विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करती है.
- सहायक विभागों या किसी नामित समिति द्वारा सुझाए गए पर्याप्त जोखिम कम करने के उपायों के माध्यम से संभावित धोखाधड़ी और प्रक्रिया दोषों के कारण होने वाले नुकसान को रोकने के लिए एक फ्रेमवर्क तैयार किया जाना चाहिए.
- नया उत्पाद/ प्रक्रिया को सभी संबन्धित विभागों द्वारा अच्छी तरह से समझा गया है और उसकी समीक्षा की गई है.

2. उपयुक्तता

प्रधान कार्यालय के सभी विभागों, शाखाओं और अन्य संस्थानों को बैंक द्वारा निर्धारित फ्रेमवर्क का पालन करना चाहिए.

3. नया उत्पाद/ प्रक्रिया

कोई उत्पाद/ प्रक्रिया को नया माना जाता है यदि यह निम्नलिखित मानदंडों में से किसी एक को पूरा करता है:

- उत्पाद मार्केट में मौजूद है परंतु बैंक के उपयोग के लिए नया है.
- उत्पाद मार्केट में नया है और अब तक किसी भी अन्य वित्तीय संस्थान द्वारा उपयोग नहीं किया गया है.
- उत्पाद परिभाषित अवधि अर्थात् एक या अधिक वर्ष के लिए निष्क्रिय रहा है और इसे पुनः लॉच किया गया है.
- एक वर्तमान उत्पाद को अब संशोधित किया जा रहा है जो कि विनियमन या नीति में परिवर्तन के अधीन जो अतिरिक्त नई सुविधाओं के साथ शुरू किया जा रहा है.

4. फ्रेमवर्क के अंतर्गत न आने वाली मर्दे

नए उत्पादों के संबंध में मूल्य निर्धारण, सीमाओं, एक्सपोजर मानदंडों और पूंजी आबंटन से संबन्धित मामलों पर बैंक द्वारा स्थापित समिति द्वारा विचार किया जाएगा और इस फ्रेमवर्क के दायरे से बाहर होगा.

5. उत्पाद जांच समिति (पीएससी)

उत्पाद जांच समिति (पीएससी) की संरचना आरएमडी के अंतर्गत की जाएगी. आरएमडी के सदस्यों के अलावा संबन्धित प्रस्ताव विभाग के संबन्धित अधिकारियों को समिति की बैठकों का हिस्सा बनाया जा सकता है. समिति की भूमिका प्रस्तावित विभाग द्वारा प्रस्तावित नए उत्पादों/ प्रक्रियाओं को बिना किसी संशोधन के सिफ़ारिश/ अस्वीकार/ स्थगित करना है.

6. प्रस्तावित विभाग की भूमिका

- संबन्धित नए उत्पाद/ प्रक्रिया की प्रारम्भिक अवधारणा विकसित करना उयर प्रस्तावित उत्पाद/ प्रक्रिया की शुरुआत करने से पहले पीएससी की अनुसंशाएँ प्राप्त करने के लिए उत्पाद नोट (पीएन) तैयार करना.
- जांच के लिए उत्पाद नोट (पीएन) पीएससी बैठक के संयोजक को भेजना.
- प्रक्रिया की समीक्षा के लिए विभिन्न सहयोग विभागों के बीच समन्वय करना
- पीएससी द्वारा अनुसंसित परिवर्तनों को नए उत्पाद/ प्रक्रिया में शामिल करना.
- उत्पाद नोट (पीएन) से संबन्धित किसी भी मुद्दे या प्रश्न का समाधान करना.

जब भी नए उत्पादों/ प्रक्रियाओं को शुरू किया जाना है तो संबन्धित विभाग उत्पाद नोट (पीएन) तैयार करेगा जिसमें उत्पाद/ प्रक्रिया का सारांश, उत्तरदायित्व के साथ प्रक्रिया प्रवाह और प्रमुख विशेषताएँ, सिस्टम आवश्यकताएँ, विनियामक अनुपालन, लेखांकन और कराधान मुद्दे, लागू जोखिम, परिचालनात्मक जोखिम को कम करने के उपाय, अनुपालनात्मक जोखिम कम करने के उपाय, क्रेडिट जोखिम कम करने के उपाय, बाजार जोखिम कम करने के उपाय और अन्य मामले जैसे विवरण शामिल होंगे.

पीएससी के संयोजक पीएससी की बैठक से कम से कम 5 कार्यदिन पहले या बैंक की आवश्यकताओं के अनुसार अंतराल पर पीएन परिचालित करेंगे.

7. पीएससी की बैठक का आयोजन-

पीएससी बैठक का आयोजन आरएमडी (परिचालन जोखिम वर्टीकल) द्वारा किया जाएगा. सभी सदस्यों को पहले से सूचित किया जाना चाहिए और प्रस्तावित नए उत्पादों/ प्रक्रियाओं पर चर्चा और विचार- विमर्श करने के लिए पीएससी की बैठक से पहले सभी दस्तावेजों को परिचालित किया जाना चाहिए. उचित विचार-विमर्श के बाद:

- बिना किसी बदलाव के पीएन की अनुसंशा करना
- पीएससी सदस्य द्वारा तय किए गए संशोधन के साथ पीएन की अनुसंशा करना

8. वार्षिक समीक्षा और संशोधन:

संबन्धित विभाग द्वारा वार्षिक समीक्षा की जानी है और विभाग के प्रमुख को सूचित किया जाना है.

घटना और क्षति प्रबंधन का ढांचा

1. उद्देश्य:

- हानि के घटनाओं की समय पर तथा तत्काल रिपोर्टिंग के लिए प्रक्रिया स्थापित करना.
- पहचान किए गए हानि में नियंत्रण खामियों की पहचान करके, भविष्य में समान हानि की घटनाओं की पुनरावृत्ति कम करना.
- विनियामक द्वारा अपेक्षित हानि डेटा संग्रह मानकों को पूरा करना

2. घटना और हानि रिपोर्टिंग प्रक्रिया

एक परिचालन जोखिम घटना को अपर्याप्त और विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और/या सिस्टम या बाहरी घटनाओं के रूप में परिभाषित किया गया है जो निम्नलिखित में से किसी भी प्रतिकूल प्रभाव का कारण बनती हैं:

- वास्तविक हानि करने वाली घटनाएँ
- भविष्य में (निकट चूक) होने वाली घटनाएँ
- हानि (या लाभ) के बिना वाली घटनाएँ
- बिजनेस परिचालन को खतरे में डालने वाली घटनाएँ
- कर्मचारियों के जीवन को खतरे में डालने वाली/ उनके जीवन में भविष्य में खतरा उत्पन्न होने की संभावना वाली घटनाएँ.

परिचालनात्मक जोखिम की घटनाओं के उदाहरण हैं:- ट्रेडिंग सीमाओं का उल्लंघन, अपर्याप्त प्रक्रियाओं के कारण अयोग्य ग्राहकों को मंजूरी/ संवितरण, साइबर हमले/ सिस्टर डाउनटाइम होना जिससे बैंक के महत्वपूर्ण बिजनेस परिचालन में व्यवधान आना जिनमें से सभी हानि या निकट चूक का कारण बन सकते हैं.

प्रक्रिया निम्नानुसार है:

3. घटना की रिपोर्टिंग और उसका प्रबंधन

- प्रधान कार्यालय के सभी विभाग/ क्षेत्रीय कार्यालय/ शाखा/ अन्य संस्थान में ऐसी किसी भी घटना जिसके परिणामस्वरूप परिचालन हानि/ निकट चूक या लाभ आदि की घटना की सूचना 24 घंटों के भीतर संबन्धित विभाग प्रमुख, जोखिम प्रबन्धक या जोखिम समन्वयक को देनी चाहिए. यदि कोई तृतीय पक्ष/ विक्रेता के साथ ऐसी घटना होती है तो उसे स्टाफ सदस्य/ जोखिम प्रबन्धक के ध्यान में लाया जाना

चाहिए और ऐसी घटनाओं की सूचना निम्नलिखित पैराग्राफ में उल्लिखित प्रक्रिया के अनुसार दी जानी चाहिए.

- प्रधान कार्यालय के संबन्धित विभाग/ संबन्धित क्षेत्रीय कार्यालय/ शाखा/ अन्य संस्थान आरएमडी द्वारा परिभाषित लॉस डाटा टेम्पलेट के अनुसार घटना की रिपोर्ट करें (टेम्पलेट में घटना का विवरण, हानि की राशि, घटना का समय, लेखा प्रविष्टियाँ, वसूली आदि शामिल होना चाहिए). इसके पश्चात, संबन्धित जोखिम समन्वयक सभी फ़ील्डों को सत्यापित करेगा, अपेक्षित जानकारी, यदि कोई हो, को प्राप्त करने के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करेगा और संबन्धित विभाग के प्रमुख या इकाई के प्रभारी अधिकारी द्वारा उचित अनुमोदन पश्चात 48 घंटे के भीतर आरएमडी, प्रधान कार्यालय को पूर्ण लॉस डाटा टेम्पलेट फोरम रिपोर्ट करना.
- तथापि, आपदा में बदलने की संभावना वाली घटनाओं के मामले में ऐसी घटनाओं की सूचना यथाशीघ्र उपयुक्त प्राधिकारी को भी भेज दी जाए.
- लॉस डाटा टेम्पलेट में दर्शाए गए विवरणों के आधार पर, आरएमडी द्वारा लॉस डाटा टेम्पलेट के अनुसार रिपोर्ट की गई घटना का आगे विश्लेषण किया जाएगा. परिचालनात्मक हानि की घटनाओं को **अनुबंध 2 के तालिका 2** के अनुसार विभिन्न हानि घटना प्रकारों के अंतर्गत सूचित किया जाएगा.
- इसके पश्चात, प्रधान कार्यालय के संबन्धित विभाग/ संबन्धित क्षेत्रीय कार्यालय/ शाखा/ अन्य संस्थान में परिचालन हानि, यदि कोई हो, को कम करने और बैंक को देय किसी भी राशि की वसूली के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करना है. इसका विवरण लॉस डाटा टेम्पलेट के अंतर्गत शामिल करना है.
- इसके पश्चात, रिकवरी विवरण सहित लॉस डाटा का विवरण भी लॉस डाटा टेम्पलेट में कैप्चर करना है.
- संबन्धित प्रधान कार्यालय के विभाग/ क्षेत्र / शाखा/ अन्य प्रतिष्ठान संबन्धित पक्ष से पूर्ण क्षति (नकद बहिर्गमन) की वसूली के लिए प्रयास शुरू कर सकते हैं जो अनजाने में लाभार्थी थे. वसूली पूर्ण नकद वसूली के रूप में एकमुश्त या आंशिक रूप से हो सकती है, या तो बीमा दावे के माध्यम से या किसी अन्य माध्यम से, जैसा लागू हो.
- यदि घटना की रिपोर्ट किए जाने तक क्षति की राशि आंशिक रूप से वसूल हो जाती है, तो रिपोर्टिंग इकाई क्षति डेटा टेम्पलेट में विवरण (नुकसान और वसूली) दर्ज कर सकती है और इसे संबन्धित जोखिम समन्वयक और जोखिम प्रबंधक को प्रेषित कर सकती है.

4. मूल कारण विश्लेषण :

- रिपोर्टिंग विभाग/ क्षेत्र/ शाखा/ अन्य प्रतिष्ठान विस्तृत मूल कारण विश्लेषण, घटना के कारणों की पहचान/विश्लेषण कर सकते हैं, नियंत्रणों के डिजाइन और प्रभावशीलता का आकलन और सभी रिपोर्ट की गई घटनाओं से प्राप्त की गई सीख को संक्षेप में प्रस्तुत कर सकते हैं. संबन्धित जोखिम समन्वयक और जोखिम प्रबंधक मूल कारणों की पहचान करने और प्राप्त की गई सीख को तैयार करने में प्रधान कार्यालय के विभाग/क्षेत्र/शाखा/ अन्य प्रतिष्ठानों को सुविधा प्रदान कर सकते हैं

- मूल कारण विश्लेषण करने के लिए टेम्पलेट जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा तैयार किया जाना है और मूल कारण विश्लेषण को प्रलेखित करने के लिए रिपोर्टिंग विभाग द्वारा इसका उपयोग किया जाना है.
- इसी प्रकार, उपचारात्मक कार्रवाई के लिए मुद्दा और कार्य योजना जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार तैयार की जा सकती है.

5. घटना का समापन

- उपचारात्मक कार्रवाई के लिए मुद्दा और कार्य योजना तैयार की जा सकती है और रिपोर्टिंग विभाग द्वारा इसका पालन किया जाना है. जोखिम प्रबंधन विभाग को सावधानीपूर्वक समीक्षा और निगरानी करनी चाहिए जिससे कार्रवाई बिंदुओं का अनुपालन पूरा हो गया है या नहीं, यह ज्ञात हो सके
- क्षति रिकॉर्ड को बंद करने का तात्पर्य यह है कि दर्ज की गई क्षति राशि अंतिम है और वसूली, यदि कोई हो, तो हुए नुकसान के विरुद्ध दर्ज की गई है. ऐसे उदाहरण हो सकते हैं जहां अंतिम क्षति राशि दर्ज की गई है लेकिन मामला बंद नहीं किया गया है (उदाहरण के लिए, अभियोग के मामलों में या जटिल घटनाओं में जहां जांच या मरम्मत के लिए अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है). संबंधित प्रधान कार्यालय के विभाग/ क्षेत्र/ शाखा/ अन्य प्रतिष्ठान सभी 'खुले' मामलों को ट्रैक कर सकते हैं जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि समाधान की दिशा में प्रगति संबंधित विभाग/क्षेत्र/शाखा/अन्य प्रतिष्ठानों और जोखिम प्रबंधन विभाग के बीच पारस्परिक रूप से सहमत समयसीमा के भीतर हो, यह विवरण क्षति डेटा टेम्पलेट में भी दर्ज किए जाएंगे और जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा 'खुले' मामलों की स्थिति की तिमाही आधार पर समीक्षा की जा सकती है.

6. लेखांकन

- हानि की राशि स्पष्ट रूप से निर्धारित होने के बाद और सत्यापनकर्ता (संबन्धित जोखिम समन्वयक) द्वारा सत्यापित करने के बाद परिचालन जोखिम हानि का लेखांकन किया जाएगा. परिचालन जोखिम हानियों की बूकिंग लिए विस्तृत लेखा प्रक्रिया बैंक द्वारा कार्यान्वित की जाएगी.
- लेखांकन प्रक्रिया निम्नानुसार होगी: जब हानि की राशि को या तो बट्टे खाते में डालने (हानि की पुष्टि करने के बाद), प्रावधान (हानि की राशि अभी तक वसूल नहीं की गई है) या वसूली की राशि के रूप में पहचान की जाती है तो अनुमोदन के बाद संबन्धित विभाग को आवश्यक लेखा प्रविष्टियों को बुक करने की सूचना दी जा सकती है.
- वार्षिक समापन प्रक्रिया से पहले, परिचालन जोखिम हानि डाटाबेस और बैंक की लेखा प्रणाली के बीच किसी भी विसंगति यदि कोई हो, तो लेखांकन प्रविष्टियाँ/ शेष राशि, राइट ऑफ राशि और शुद्ध हानि को परिचालन जोखिम हानि डाटाबेस में स्वतंत्र एंट्री के साथ प्रविष्ट किया जा सकता है. वसूली की राशि और/या चरण पर ध्यान दिए बिना सभी घटनाओं का हिसाब रखा जाना चाहिए. वसूली के मामले में लेखा प्रविष्टियों को हानि के राशि उत्तरदायी रिपोर्टिंग इकाई द्वारा लेखांकन एंट्री करनी है.

- बंद किए गए हानि के रिकॉर्ड का मिलान आरएमडी द्वारा किया जाएगा और संबन्धित विभाग को सूचित किया जाएगा तथा लागू नियम के अनसूचर आवश्यक प्रविष्टियों की एंट्री की जाएगी.

7. डाटा का रिटेंशन

जोखिम प्रबंधन विभाग यह तय करें कि क्षति डाटा का रखरखाव कब तक करना है.