



# भारत का राजपत्र

# The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 184]

नई दिल्ली, शुक्रवार, मई 5, 2017/वैशाख 15, 1939

No. 184]

NEW DELHI, FRIDAY, MAY 5, 2017/VAISAKHA 15, 1939

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

अधिसूचना

हैदराबाद, 20 अप्रैल, 2017

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण

(भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण) विनियम, 2017

**फा. सं. भा.बी.वि.वि.प्रा./विनियम/5/142/2017.**—बीमा अधिनियम, 1938 की धारा 114ए (2) (जेडडी) तथा बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 की धारा 26 के साथ पठित धारा 14 (2)(ई) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए एवं बीमा सलाहकार समिति के साथ परामर्श करने के उपरांत, प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

## 1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ—

- (i) ये विनियम भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (भारतीय बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण) विनियम, 2017 के नाम से जाने जाएँगे।
- (ii) ये विनियम सरकारी राजपत्र में इनकी अधिसूचना की तारीख को प्रवृत्त होंगे तथा इस संबंध में दिनांक 01.02.2011 के संदर्भ: आईआरडीए/ जीवन/ सीआईआर/ जीएलडी/013/02 /2011 के अनुसार जारी किये गये दिशानिर्देशों और इस संबंध में जारी किये गये किन्हीं भी स्पष्टीकरण परिपत्रों का अधिक्रमण करेंगे।

## 2. प्रयोज्यता

- (i) ये विनियम पुनर्बीमा व्यवसाय में लगे हुए बीमाकर्ताओं को छोड़कर भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के पास पंजीकृत सभी बीमाकर्ताओं पर लागू हैं। यदि कोई बीमाकर्ता प्रत्यक्ष बीमा और पुनर्बीमा व्यवसाय दोनों में लगा है, तो ये विनियम केवल इस प्रकार के प्रत्यक्ष बीमा व्यवसाय के संबंध में लागू हैं।
- (ii) ये विनियम भारत में अथवा भारत के बाहर स्थित किसी बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) सेवा प्रदाता के साथ बीमाकर्ता के द्वारा की गई बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं पर लागू हैं।

### 3. उद्देश्य

- (i) यह सुनिश्चित करना कि नकारात्मक प्रणालीगत प्रभाव को रोकने और पॉलिसीधारकों के हितों का संरक्षण करने के उद्देश्य से बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) से उत्पन्न होनेवाले जोखिमों के प्रबंध के संबंध में बीमाकर्ता विवेकपूर्ण प्रथाओं का अनुसरण करें।
- (ii) बीमाकर्ताओं द्वारा कार्यकलापों के बाह्यस्रोतीकरण के संबंध में प्रभावी पर्यवेक्षण तथा पर्याप्त समुचित सावधानी के लिए सुदृढ़ और अनुक्रियाशील प्रबंध प्रथाओं को सुनिश्चित करना।

### 4. परिभाषाएँ

- (i) इन विनियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,
  - क) 'अधिनियम' से बीमा अधिनियम, 1938 अभिप्रेत है;
  - ख) 'प्राधिकरण' अथवा 'आईआरडीएआई' से आईआरडीए अधिनियम, 1999 की धारा 3 की उप-धारा 1 के अधीन स्थापित भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अभिप्रेत है;
  - ग) 'समूह' से आईआरडीएआई (निवेश) विनियम, 2016 के विनियम 2(जी) में परिभाषित रूप में अभिप्रेत है;
  - घ) 'संबंधित पक्षकार' से कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 2 (76) के अधीन परिभाषित रूप में अभिप्रेत है;
  - ङ) 'बाह्यस्रोतीकरण' (आउटसोर्सिंग) इस समय अथवा भविष्य में बीमाकर्ता के द्वारा सामान्य रूप से किये जानेवाले कार्यकलाप निष्पादित करने के लिए बीमाकर्ता द्वारा अन्य पक्षकार की सेवाओं के उपयोग के रूप में परिभाषित है, परंतु इसके अंतर्गत ऐसी सेवाएँ शामिल नहीं हैं जिन्हें सामान्य रूप से बीमाकर्ताओं द्वारा आंतरिक रूप से किये जाने की अपेक्षा नहीं की जाती, जैसे कानूनी सेवाएँ, बैंकिंग सेवाएँ, कूरियर सेवाएँ, डॉक्टरी जाँच, फोरेंसिक विश्लेषण;
  - च) 'बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता' से अन्य पक्षकार सेवा प्रदाता अभिप्रेत है जो बीमाकर्ताओं के लिए बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्स) से संबंधित सेवाएँ प्रदान करता है;
  - छ) 'बाह्यस्रोतीकरण करार' से बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवाओं के लिए शर्तों की रूपरेखा प्रस्तुत करते हुए बीमाकर्ता और बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के बीच किया जानेवाला लिखित करार अभिप्रेत है;
  - ज) 'महत्वपूर्ण बाह्यस्रोतीकरण' से वे बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ अभिप्रेत हैं जो अनुबंध I में वर्णित कारकों के आधार पर महत्वपूर्ण के रूप में निर्धारित हैं;
- (ii) इन विनियमों में प्रयुक्त और अपरिभाषित, परंतु बीमा अधिनियम, 1938, बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 अथवा प्राधिकरण के द्वारा जारी किये गये किसी भी विनियम में परिभाषित सभी शब्दों अथवा अभिव्यक्तियों के अर्थ वही होंगे जो उन संबंधित विधानों में क्रमशः उनके लिए निर्धारित किये गये हैं।

### 5. बाह्यस्रोतीकरण से निषिद्ध कार्यकलाप

बीमाकर्ताओं के लिए (i से viii तक) के अंतर्गत उल्लिखित निम्नलिखित किसी भी कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण करना निषिद्ध है:

- i. निवेश और संबंधित कार्य;
- ii. निधि प्रबंधन, एनएवी परिकलन सहित;
- iii. धन-शोधन निवारण (एएमएल) और अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) का अनुपालन;

बशर्ते, आईआरडीएआई एएमएल मास्टर परिपत्र दिनांक 28 सितंबर 2015 के खंड 3.1.2 के अनुसार अन्य पक्षकार सेवा प्रदाताओं के माध्यम से केवाईसी सत्यापन की अनुमति दी गई है;

- iv. उत्पाद अभिकल्पन, सभी वीमांकिक कार्य और उद्यम-व्यापी जोखिम प्रबंधन;
- v. जीवन बीमा में उत्तरजीविता लाभ के दावों के भुगतान से संबंधित प्रक्रियात्मक कार्यकलापों को छोड़कर जोखिम-अंकन में निर्णयन और दावा संबंधी कार्य;
- vi. पॉलिसीधारकों की शिकायतों का निवारण;
- vii. बीमा एजेंटों तथा सर्वेक्षकों, हानि निर्धारकों की नियुक्ति करने के लिए निर्णय;
- viii. विज्ञापनों का अनुमोदन करना

बशर्ते कि इन विनियमों में निहित किसी भी बात से यह नहीं समझा जाएगा कि उसके कारण उपर्युक्त कार्यकलापों के संबंध में प्राधिकरण द्वारा जारी किये गये विनियमों, दिशानिर्देशों के उपबंधों का उल्लंघन हो रहा है।

## 6. पॉलिसी सर्विसिंग के लिए सहायक बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलाप

- i. यद्यपि पॉलिसी सर्विसिंग वीमाकर्ता के लिए एक अनिवार्य कार्य है जो प्रदान की गई सेवाओं के लिए पूर्णतः उत्तरदायी है, उन कार्यकलापों के लिए बाह्यस्रोतीकरण करने की अनुमति है जो पॉलिसीधारक की सर्विसिंग में सहायक हैं।
- ii. जहाँ वीमाकर्ता द्वारा प्रीमियमों के संग्रहण का बाह्यस्रोतीकरण किया जाता है, वहाँ वह इस प्रकार के बाह्यस्रोतीकृत सेवा प्रदाताओं के माध्यम से प्रीमियमों के संग्रहण के स्थान पर पॉलिसीधारकों को प्रीमियम की प्राप्ति-स्वीकृतियाँ जारी करने के लिए कार्यविधियाँ लागू करेगा एवं रसीद जारी करना सुनिश्चित करेगा। बशर्ते कि जारी की गई प्राप्ति-स्वीकृतियों के लिए वीमाकर्ता उत्तरदायी बने रहेंगे तथा इस प्रकार की रसीद के दिनांक और समय को किसी भी बीमा संविदा के अंतर्निहित लाभों पर विचार करने के लिए हिसाब में लिया जाएगा।

## 7. निदेशक बोर्डों के दायित्व

इन विनियमों के अंतर्गत वीमाकर्ता का निदेशक मंडल निम्नलिखित कार्यों के लिए उत्तरदायी होगा:

- i. निदेशक मंडल एक बाह्यस्रोतीकरण नीति का अनुमोदन करेगा और उसे लागू करेगा। निदेशक मंडल इन विनियमों के विनियम 8 के अंतर्गत गठित बाह्यस्रोतीकरण समिति को बाह्यस्रोतीकरण नीति का अनुमोदन करने का अधिदेश प्रत्यायोजित कर सकता है। उक्त बाह्यस्रोतीकरण नीति निम्नलिखित को शामिल करेगी:
  - क) डेटा की गोपनीयता, बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के अंतर्गत प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता सहित, बाह्यस्रोतीकरण में संबद्ध जोखिमों के निर्धारण के लिए ढाँचा
  - ख) बाह्यस्रोतीकृत किये गये प्रत्येक कार्य के लिए लागत-लाभ विश्लेषण का निर्धारण करने के लिए मानदंड
  - ग) अपेक्षित सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए बाह्यस्रोतीकृत सेवा प्रदाता की सामर्थ्य और क्षमता सहित, बाह्यस्रोतीकृत सेवा प्रदाता के मूल्यांकन के लिए मार्गदर्शी सिद्धांत
  - घ) संघर्ष प्रबंधन नीति जो संबंधित पक्षकार के लेनदेनों के संबंध में उपबंधों का पालन सुनिश्चित करती है, जैसा कि कंपनी अधिनियम, 2013 में परिकल्पित है
  - ङ) संबद्ध प्रतिफल राशि के अनुमोदन, निर्धारण एवं बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं की निगरानी एवं वीमाकर्ता के पदानुक्रम के अंदर प्राधिकार के प्रत्यायोजन के लिए प्रबंधन के दायित्व को तय करते हुए बाह्यस्रोतीकरण नीति के कार्यान्वयन और समीक्षा के लिए मानदंड
  - च) महत्वपूर्ण बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलापों को छोड़कर अन्य कार्यकलापों के लिए अपेक्षित समुचित सावधानी का स्तर
- ii. वीमाकर्ता के बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलापों के सारांश की वार्षिक समीक्षा तथा समीक्षा रिपोर्ट के आधार पर उक्त नीति में परिवर्तनों का अनुमोदन।

- iii. प्रबंधन के प्रमुख व्यक्तियों से युक्त एक बाह्यस्रोतीकरण समिति का गठन और उक्त समिति के विचारार्थ विषयों की परिभाषा।
- iv. बाह्यस्रोतीकरण समिति द्वारा बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं की वार्षिक समीक्षा से उत्पन्न होनेवाले अपवर्जनों, यदि कोई हों, की समीक्षा।
- v. यह सुनिश्चित करना कि संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं के साथ बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए कीमत-निर्धारण स्वीकृत स्वतंत्र संव्यवहार (आर्म्स लेंग्थ) के सिद्धांतों के अनुरूप हो।

## 8. बाह्यस्रोतीकरण समिति

बीमाकर्ता का निदेशक मंडल एक बाह्यस्रोतीकरण समिति का गठन करेगा जिसमें बीमाकर्ता के प्रबंधन के प्रमुख व्यक्ति होंगे तथा कम से कम मुख्य जोखिम अधिकारी, मुख्य वित्तीय अधिकारी और परिचालन प्रमुख होंगे। बाह्यस्रोतीकरण समिति अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित के लिए जिम्मेदार होगी:

- i. निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित रूप में बाह्यस्रोतीकरण नीति का प्रभावी कार्यान्वयन;
- ii. बाह्यस्रोतीकरण के लिए प्रस्तावित कार्यकलापों को निष्पादित करने के लिए बीमाकर्ता की आवश्यकता का प्रमाणीकरण करना। इन विनियमों के अनुबंध-II में परिकल्पित रूप में बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के साथ संबद्ध मुख्य जोखिमों का मूल्यांकन करना;
- iii. बाह्यस्रोतीकरण करनेवाले सेवा प्रदाता के संघटन विलेख के उद्देश्य खंड के अंदर सेवाओं के कार्यक्षेत्र का विस्तार;
- iv. यह सुनिश्चित करना कि किसी महत्वपूर्ण कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण करने के निर्णय के लिए सभी संबंधित विवेकपूर्ण विषयों एवं अल्पावधि (उदा. अस्थायी सेवा विघटन) और दीर्घावधि (उदा. व्यवसाय की निरंतरता पर प्रभाव) निहितार्थों को ध्यान में रखते हुए लागत एवं उत्पन्न होनेवाले जोखिमों के विरुद्ध बाह्यस्रोतीकरण के संभावित लाभों को हिसाब में लेते हुए एक सुदृढ़ व्यावसायिक स्थिति द्वारा समर्थन प्राप्त हो;
- v. यह सुनिश्चित करना कि बीमाकर्ता द्वारा की गई / करने के लिए प्रस्तावित बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए अनुमोदन निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित बाह्यस्रोतीकरण नीति के अनुसार हो;
- vi. बाह्यस्रोतीकरण के प्रत्येक सेवा प्रदाता का वार्षिक कार्यनिष्पादन मूल्यांकन तथा अपवर्जनों की सूचना निदेशक मंडल को देना;
- vii. निदेशक मंडल को महत्वपूर्ण कार्यकलापों के साथ संबद्ध जोखिमों से संबंधित सूचना एक समयबद्ध तरीके से देना;
- viii. बाह्यस्रोतीकरण नीति और प्रयोज्य विधियों, विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ix. नीति की वार्षिक समीक्षा करना और नीति में परिवर्तनों की सिफारिश करते हुए मंडल के अनुमोदन के लिए एक रिपोर्ट प्रस्तुत करना;

## 9. महत्वपूर्ण कार्यकलापों के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता:

कोई भी बीमाकर्ता भारत में निम्नलिखित को छोड़कर किसी संस्था को बाह्यस्रोतीकरण के प्रयोजन के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के रूप में नियुक्त नहीं करेगा जहाँ बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप को अनुबंध-I के अनुसार तथा अनुबंध-II के अंतर्गत परिकल्पित रूप में संबद्ध जोखिमों को ध्यान में रखते हुए महत्वपूर्ण के रूप में निर्धारित किया गया हो।

- क) कंपनी अधिनियम, 2013 के संबंधित उपबंधों के अधीन पंजीकृत कंपनियाँ, अथवा
- ख) सीमित देयता भागीदारी अधिनियम, 2008 के संबंधित उपबंधों के अधीन पंजीकृत सीमित देयता भागीदारियाँ, अथवा
- ग) पंजीकृत सहकारी सोसाइटियाँ जो सहकारी सोसाइटी अधिनियम, 1912 के अधीन पंजीकृत हों अथवा
- घ) भारतीय भागीदारी अधिनियम, 1932 के अधीन पंजीकृत भागीदारी फर्म अथवा

- ड) सरकारी-निजी भागीदारी के अंतर्गत स्थापित संस्थाएँ जैसे ई-सेवा, ई-मित्र, सीएससी।
- च) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के रूप में कार्य करने के लिए प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित की जानेवाली कोई अन्य संस्था।

## 10. बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं के संबंध में समुचित सावधानी

अन्य बातों के साथ-साथ, किसी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था को तब महत्वपूर्ण समझा जाएगा यदि किसी बाह्यस्रोतीकरण संविदा के अंतर्गत अनुमानित वार्षिक व्यय पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान सभी बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलापों पर उपगत कुल व्यय के 5% से अधिक होने की संभावना हो। सभी बीमाकर्ता अनुबंध-I में दी गई रूपरेखा के अनुसार महत्व के निर्धारण के लिए विस्तृत मानदंडों के आधार पर बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था का मूल्यांकन करेंगे।

महत्वपूर्ण के रूप में निर्धारित सभी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ अनुबंध-II के अंतर्गत परिकल्पित जोखिमों के मूल्यांकन के अधीन होंगी तथा नीचे के (i) और (ii) के अनुसार समुचित सावधानी के अधीन होंगी। बीमाकर्ताओं को चाहिए कि वे अपने बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलापों के साथ संबद्ध महत्व के स्तर पर विचार करें तथा कार्यकलापों के विशिष्ट स्वरूप और परिस्थितियों के लिए उपयुक्त समझे गये रूप में अपनी उद्यम जोखिम प्रबंध प्रथाओं को कार्यान्वित करें।

- i. किसी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था पर विचार करते समय अथवा नवीकरण करते समय बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को उपयुक्त समुचित सावधानी के अधीन रखेगा जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं :
  - क) जहाँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता कंपनी अधिनियम, 2013 के अधीन पंजीकृत कंपनी है, वहाँ कंपनी की संस्था के बहिर्नियमों के उद्देश्यों में बाह्यस्रोतीकरण किये जानेवाले कार्यकलाप सम्मिलित किये जाएँगे।
  - ख) अन्य बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के मामले में बाह्यस्रोतीकरण किये जानेवाले कार्यकलाप करने के लिए उसे समर्थ बनाते हुए विलेखों अथवा उप-विधियों में एक खंड होगा।
  - ग) पूर्वानुमानित रूप में बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता का अस्तित्व, उससे बाह्यस्रोतीकरण कराने के लिए प्रस्तावित कार्यकलाप को करने के लिए उसकी सक्षमता और अनुभव।
  - घ) बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप निष्पादित करते समय, परिकल्पित मानकों को प्रयुक्त करने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की सक्षमता का निर्धारण करना।
  - इ) उसकी सुरक्षा और आंतरिक नियंत्रण।
  - च) व्यावसायिक निरंतरता का प्रबंध।
  - छ) जहाँ आवश्यक समझा जाता हो, वहाँ बीमाकर्ता अपने स्वयं के निष्कर्षों का संपूरण करने के लिए सेवा प्रदाता के संबंध में स्वतंत्र समीक्षाएँ और बाजार की प्रतिसूचना प्राप्त करेंगे।
- ii. चयन की प्रक्रिया के दौरान की गई समुचित सावधानी का प्रलेखीकरण किया जाना चाहिए तथा बाह्यस्रोतीकरण की निगरानी और नियंत्रण प्रणाली के भाग के रूप में कम से कम वार्षिक तौर पर उसका मूल्यांकन किया जाना चाहिए।
- iii. उक्त समुचित सावधानी महत्वपूर्ण कार्यकलापों को छोड़कर अन्य कार्यकलापों के लिए विनियम 7(i)(च) में विनिर्दिष्ट रूप में हो सकती है जो कि निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित पालिसी के अनुरूप होगा।

## 11. बाह्यस्रोतीकरण करार

- i. बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ लिखित करारों के द्वारा नियंत्रित की जाएँगी जो यदि आवश्यक हो तो आवधिक नवीकरणों के अधीन एक विशिष्ट अवधि के लिए कानूनी तौर पर बाध्यकारी होंगे जिनमें सभी पक्षकारों के अधिकारों और दायित्वों सहित, बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था के सभी महत्वपूर्ण पहलुओं का स्पष्ट रूप से विवरण होगा।
- ii. बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं में अन्य बातों के साथ-साथ नीचे सूचीबद्ध कुछ खंड अथवा शर्तें विद्यमान होंगी, जैसा लागू हो:

- क) सूचना और आस्ति स्वामित्व अधिकार, सूचना प्रौद्योगिकी, डेटा सुरक्षा और गोपनीय सूचना का संरक्षण
- ख) किसी भी चूक के लिए देयता सहित बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की प्रतिबद्धता के संबंध में उससे गारंटी अथवा क्षतिपूर्ति
- ग) बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के लिए, जो महत्वपूर्ण हैं, व्यावसायिक निरंतरता उपलब्ध कराने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की आकस्मिकता आयोजना
- घ) सुस्पष्ट खंड कि संविदा न तो बीमाकर्ता को अपने संबंधित विनियामक दायित्व पूरे करने से और न ही आईआरडीएआई को बीमाकर्ता या बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता का निरीक्षण करने, जाँच-पड़ताल करने, उनसे सूचना प्राप्त करने की विनियामक शक्तियों का प्रयोग करने से रोकेगी अथवा बाधित करेगी
- ङ) डेटा, आस्तियों आदि की सुव्यवस्थित सुपुर्दग्दी को विनिर्दिष्ट करते हुए संविदा समाप्त खंड।
- iii. बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप का पूर्ण अथवा अधिकांश उप-संविदा पर नहीं देगा। जहाँ आंशिक रूप से उप-संविदा की अनुमति दी जाती है, वहाँ वह बीमाकर्ता की पूर्व-सहमति से होगी तथा अतिरिक्त जोखिम जो उप-संविदा करने के कारण निकलता है, उन संभावित कारकों को भी समुचित सावधानी के समय सम्मिलित किया जाएगा।

## 12. गोपनीयता और सुरक्षा

- i. बीमाकर्ता इस बात से स्वयं संतुष्ट होगा कि बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की सुरक्षा नीतियाँ, कार्यविधियाँ और नियंत्रण संविदा के समाप्त होने के बाद भी पॉलिसीधारक की सूचना की गोपनीयता और सुरक्षा का संरक्षण करने के लिए बीमाकर्ता को समर्थ बनाएँगे।
- ii. यह सुनिश्चित करना बीमाकर्ता का दायित्व होगा कि बाह्यस्रोतीकरण करारों के अंतर्गत किसी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को दिया गया डेटा अथवा सूचना गोपनीय रहेगी।
- iii. बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था को प्रकट करने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की ओर से किसी भी कानूनी अथवा संविदागत दायित्वों तथा उन परिस्थितियों का ध्यान रखेगा जिनके अंतर्गत बीमाकर्ता के ग्राहक डेटा को प्रकट किया जा सकता है। बाह्यस्रोतीकरण करार के समाप्त की स्थिति में बीमाकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक डेटा को संभव सीमा तक सेवा प्रदाता से पुनः प्राप्त कर लिया जाए और सेवा प्रदाता के द्वारा ग्राहक डेटा का आगे कोई और उपयोग न किया जाए।

## 13. बीमाकर्ता द्वारा निरीक्षण और लेखा-परीक्षा

बीमाकर्ता बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप करते समय बाह्यस्रोतीकरण करार के अनुपालन की जाँच करने के लिए आंतरिक लेखा-परीक्षकों अथवा बीमाकर्ता के द्वारा नियुक्त सनदी लेखाकार फर्मों द्वारा बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं का आवधिक निरीक्षण अथवा लेखा-परीक्षा संचालित करेगा।

बीमाकर्ता की बाह्यस्रोतीकरण समिति बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप के साथ संबद्ध जोखिमों का ध्यान रखते हुए आवधिकता और निरीक्षण किये जानेवाले सेवा प्रदाताओं के संबंध में निर्णय कर सकती है। बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि बीमाकर्ता के द्वारा निरीक्षण के लिए समर्थक बनानेवाले उपबंध बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ करार में शामिल किये जाएँगे। निरीक्षण अथवा लेखा-परीक्षा रिपोर्ट में यदि कोई कमियाँ पाई जाती हैं तो उन्हें दूर करने के लिए उपाय किये जाएँगे।

## 14. कानूनी और विनियामक दायित्व

- i. बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ,
- क) पॉलिसीधारकों और आईआरडीएआई के प्रति उनके दायित्वों को पूरा करने की उनकी क्षमता को कम नहीं करेंगी
- ख) आईआरडीएआई द्वारा प्रभावी पर्यवेक्षण को बाधित नहीं करेंगी
- ग) उनके आंतरिक नियंत्रण, व्यवसाय के संचालन अथवा प्रतिष्ठा के संबंध में किसी संकट अथवा दुर्बलता के रूप में परिणत नहीं होंगी
- ii. विनियम इस बात का विचार किये बिना लागू होंगे कि बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाएँ बीमाकर्ता के रूप में एक ही समूह के अंदर एक संबद्ध संस्था के साथ की जाती हैं, अथवा समूह के बाहर किसी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के साथ की जाती हैं अथवा उसके साथ की जाती हैं जिसे उप-संविदा दी गई हो।

- iii. बाह्यस्रोतीकरण संबंधित विधि/यों और विनियमों का पालन करने के लिए बीमाकर्ता के दायित्वों तथा उसके मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन के दायित्वों को कम नहीं करेगा। बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं द्वारा किये जानेवाले भूल-चूक के सभी कार्यों के लिए बीमाकर्ता अंततः उत्तरदायी है। बीमाकर्ता का दायित्व बाह्यस्रोतीकरण के कारण किसी भी रूप में प्रतिबंधित अथवा सीमित नहीं किया जाएगा।
- iv. बीमाकर्ताओं द्वारा नियुक्त किये गये सभी बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमा अधिनियम, 1938, आईआरडीए अधिनियम, 1999, उनके अधीन जारी किये गये नियमों, विनियमों और किन्हीं भी अन्य आदेशों के उपबंधों के अधीन हैं।
- v. बीमा अधिनियम, 1938, आईआरडीए अधिनियम, 1999 तथा उनके अधीन बनाये गये विनियमों, दिशानिर्देशों में की गई व्यवस्था के अनुसार बीमा एजेंटों, अन्य पक्ष प्रबंधकों (टीपीए) सहित बीमा मध्यवर्तियों, बीमा रिपोजिटरियों और अन्य विनियमित संस्थाओं के विनियमित कार्यकलाप बाह्यस्रोतीकरण के रूप में नहीं माने जाते हैं तथा इस कारण से वे इन विनियमों में सम्मिलित नहीं हैं।
- vi. इन विनियमों के अधीन बीमा एजेंटों, बीमा मध्यवर्तियों और प्राधिकरण की अन्य विनियमित संस्थाओं के साथ उन कार्यकलापों को छोड़कर कोई भी अन्य कार्यकलाप करने के लिए संविदा नहीं की जाएगी, जिनकी अनुमति उनका पंजीकरण अथवा कार्य- पद्धति को नियंत्रित करने हेतु समय-समय पर प्राधिकरण के द्वारा अधिसूचित संबंधित विनियमों अथवा दिशानिर्देशों के अंतर्गत दी गई है।
  - क) वशर्ते कि ये उपबंध भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं और डाक-घरों के संबंध में लागू नहीं हैं, जब वे प्रीमियम की वसूली करने और चेक प्राप्त करने के कार्यकलापों में लगाये गये हों।
  - ख) यह भी शर्त होगी कि ये उपबंध विशुद्धतः मानदेय के आधार पर प्रशिक्षण सत्रों में संकाय के रूप में वरिष्ठ एजेंटों को संबद्ध करनेवाले बीमाकर्ता के लिए लागू नहीं हैं।
  - ग) यह भी शर्त होगी कि संबंधित विनियमों अथवा दिशानिर्देशों द्वारा, पंजीकृत बीमा रिपोजिटरियों अथवा अन्य विनियमित संस्थाओं को बाह्यस्रोतीकरण के लिए अनुमति-प्राप्त सेवाएँ इन विनियमों के द्वारा नियंत्रित होंगी।
- vii. प्राधिकरण अविनियमित संस्थाओं की कुछ श्रेणियों को विशिष्ट कार्यकलापों के बाह्यस्रोतीकरण को अनुमति देने अथवा प्रतिबंधित करने के संबंध में दिशानिर्देश जारी कर सकता है।

## 15. जहाँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमाकर्ताओं अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकार अथवा समूह संस्थाएँ हैं, वहाँ अनुसरण किये जानेवाले सिद्धांत

बीमाकर्ता निम्नलिखित अतिरिक्त सिद्धांतों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे, जहाँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता प्राधिकरण के पास पंजीकृत बीमाकर्ताओं अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकार अथवा समूह संस्थाएँ हों।

- क) संभावित हितों के संघर्ष से बचने के उद्देश्य से बीमाकर्ता यह प्रयास करेंगे कि प्राधिकरण के पास पंजीकृत बीमाकर्ताओं अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं को सामान्यतः किसी भी कार्यकलाप के बाह्यस्रोतीकरण के लिए नियुक्त नहीं किया जाएगा।
- ख) बीमाकर्ता ऐसे किसी भी कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण नहीं करेंगे जो बीमाकर्ता के कार्यों के साथ अथवा बीमा मध्यवर्तियों के कार्यों के साथ संभावित हित-संघर्ष के लिए मार्ग प्रशस्त करेगा।
- ग) जहाँ प्राधिकरण के पास पंजीकृत बीमाकर्ताओं के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं को किसी कार्यकलाप का बाह्यस्रोतीकरण करना आवश्यक समझा जाता है जो बाह्यस्रोतीकरण का प्रस्ताव करनेवाले बीमाकर्ता के पास अथवा किसी अन्य बीमाकर्ता के पास कार्य कर रहे हों, वहाँ संपूर्णतः समुचित सावधानी बरती जाएगी तथा बीमाकर्ता संघर्ष प्रबंध नीति के द्वारा आबद्ध होगा जो उसकी बाह्यस्रोतीकरण नीति का भाग है और जो पर्याप्त दूरी (आम्स लेंग्थ) बनाये रखना सुनिश्चित करती है।
- घ) बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि बीमाकर्ता के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं को बाह्यस्रोतीकरण किये जानेवाले सभी

कार्यकलापों के संबंध में सहमति-प्राप्त प्रतिफल राशि और उसके संबंध में आशोधन, यदि कोई हों, बीमाकर्ता की बाह्यस्रोतीकरण समिति के विशेष अनुमोदन के अधीन होंगे

बशर्ते कि प्रतिफल राशि का निर्धारण करते समय बीमाकर्ताओं की बाह्यस्रोतीकरण समिति मंडल द्वारा अनुमोदित बाह्यस्रोतीकरण नीति और इन विनियमों के 7(v) में उल्लिखित सिद्धांतों को ध्यान में रखेगी।

- इ) यहाँ उल्लिखित संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं को बाह्यस्रोतीकरण किये गये सभी कार्यकलाप बाह्यस्रोतीकरण करार की तारीख से तीस दिन के अंदर प्राधिकरण को सूचित किये जाएँगे।
- ज) उपर्युक्त (इ) के संबंध में किये गये भुगतान विनियम (21) के उपबंधों के अनुसार प्राधिकरण को अलग से सूचित किये जाएँगे।
- छ) यदि कोई बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता बीमाकर्ता अथवा बीमा मध्यवर्तियों का संबंधित पक्षकार अथवा समूह संस्था बन जाता है, तो बीमाकर्ता ऐसी घटना के बाद 30 दिन के अंदर प्राधिकरण को उक्त तथ्य की सूचना देगा।
- ज) जहाँ बीमाकर्ता का वैयक्तिक बीमा एजेंट बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के प्रवर्तकों में से एक प्रवर्तक अथवा निदेशकों में से एक निदेशक हो, वहाँ इन विनियमों में विनिर्दिष्ट मानदंडों का पालन किया जाएगा।

## 16. आकस्मिकता योजनाएँ

- i. बीमाकर्ता पर्याप्त आकस्मिकता योजनाएँ स्थापित करेंगे और उन्हें बनाये रखेंगे जहाँ बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप महत्वपूर्ण हो। इनमें आपदा समुथान योजनाएँ और वे सहायक (बैकअप) सुविधाएँ शामिल हैं जो उचित रूप से पूर्वानुमान करने योग्य घटनाओं की स्थिति में, जो सेवा लगातार प्रदान करने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की सामर्थ्य को प्रभावित करती हैं, न्यूनतम कार्य-विघटन के साथ बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप की निरंतरता को समर्थन देती हैं।
- ii. उक्त आकस्मिकता योजनाएँ बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के पास विद्यमान समस्याओं के कारण किसी व्यावसायिक विघटन के संभावित परिणामों के लिए उपयुक्त होनी चाहिए तथा इस संबंध में बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता द्वारा अनुरक्षित आकस्मिकता योजनाओं और बीमाकर्ता की स्वयं की आकस्मिकता व्यवस्थाओं के साथ उनके समन्वय पर विचार किया जाना चाहिए। विशेष रूप से, आकस्मिकता योजनाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बीमाकर्ता उन सभी अभिलेखों तक तत्काल पहुँच रख सके जो उसे व्यवसाय के परिचालन जारी रखने, सांविधिक दायित्वों को पूरा करने, और आईआरडीएआई द्वारा अपेक्षित रूप में बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप से संबंधित कोई भी सूचना उपलब्ध कराने के लिए सक्षम बनाते हैं।
- iii. आकस्मिकता योजनाओं की नियमित रूप से समीक्षा और जाँच भी की जानी चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे विशेष रूप से परिवर्तनशील परिचालन स्थितियों के अंतर्गत सुदृढ़ बनी रहेंगी।

## 17. अभिलेखों का रखरखाव

- i. सभी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के संबंध में बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि इन विनियमों में की गई प्रत्याशाओं की बीमाकर्ता द्वारा पूर्ति को समर्थन देने के लिए पर्याप्त प्रलेखीकरण का अनुरक्षण किया जाएगा।
- ii. प्रलेखीकरण निम्नलिखित पहलुओं को समर्थन देगा:
  - क) महत्व का निर्धारण
  - ख) बीमाकर्ता की बाह्यस्रोतीकरण नीति का पालन
  - ग) लागत लाभ विश्लेषण
  - घ) समुचित सावधानी की समीक्षाएँ
  - इ) कीमत निर्धारण के मूल्यांकन; तथा
  - ज) जोखिम मूल्यांकन

- छ) कार्यकलापों के कीमत-निर्धारण तक पहुँचते समय, जो बीमाकर्ता अथवा बीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकार अथवा समूह संस्था के साथ बाह्यस्रोतीकरण को संबद्ध करता है, पर्याप्त दूरी (आम्स लेंग) निर्धारित करने के लिए प्रयुक्त आधार।
- ज) अकेश्वण एवं निरीक्षण प्रतिवेदन जैसा कि विनिमय 13 में उल्लिखित हैं
- iii. उक्त प्रलेखीकरण जब भी आवश्यक हो तब मंडल द्वारा समीक्षा के लिए तथा आईआरडीएआई द्वारा निरीक्षण के लिए उपलब्ध होना चाहिए।
  - iv. ऐसे प्रलेखीकरण का अनुरक्षण बीमाकर्ताओं द्वारा बाह्यस्रोतीकरण संविदा की समाप्ति से पाँच वर्ष के लिए किया जाएगा।

## 18. विनियामक पहुँच

- i. बीमाकर्ता सभी स्थितियों में आईआरडीएआई के प्राधिकृत प्रतिनिधियों को निम्नलिखित अधिकार देते हुए अपने बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं से एक वचनपत्र प्राप्त करेंगे अथवा बाह्यस्रोतीकरण करार के अंदर एक प्रावधान सम्मिलित करेंगे:-
- क) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता (अथवा उप-ठेकेदार, जैसा लागू हो) के पास बहियों, अभिलेखों, सूचना, प्रणालियों और आंतरिक नियंत्रण परिवेश की जाँच करने का अधिकार, उस सीमा तक जहाँ तक वे बीमाकर्ता के लिए की जा रही सेवा से संबंधित हैं तथा
- ख) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की किन्हीं आंतरिक लेखा-परीक्षा रिपोर्टों अथवा बाह्य लेखा-परीक्षा के निष्कर्षों तक पहुँच रखने का अधिकार, जो बीमाकर्ता के लिए की जा रही सेवा से संबंधित हैं।
- ii. उन मामलों में जहाँ बीमाकर्ता भारत के बाहर स्थित सेवा प्रदाताओं को बाह्यस्रोतीकरण करता है, बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि करार की शर्तें बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को नियंत्रित करनेवाले संबंधित स्थानीय विनियमों और संबंधित देश की विधियों के अनुपालन में हैं तथा इस प्रकार की विधियाँ और विनियम प्राधिकरण की विनियामक पहुँच और पर्यवेक्षण को बाधित नहीं करेंगे। सभी मूल पॉलिसीधारक अभिलेखों का भारत में अनुरक्षित किया जाना जारी रहेगा।

## 19. वर्तमान बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं के लिए प्रयोज्यता

इन विनियमों के प्रवृत्त होने की तारीख को प्रचलित सभी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं पर ये विनियम लागू होंगे। तथापि, ऐसी किसी भी वर्तमान बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था जिसके लिए ये विनियम लागू होंगे, का उपयुक्त रूप में संशोधन इन विनियमों के प्रभावी होने की तारीख से 180 दिन के अंदर किया जाएगा ताकि ऐसी व्यवस्था को इन विनियमों के अनुसरण में लाया जा सके। बीमाकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि वे सभी व्यवस्थाएँ जो इन विनियमों के प्रभावी होने की तारीख से 180 दिन के अंदर इन विनियमों के अनुसार नहीं होंगी, समाप्त की जाएँगी और उसके बाद बीमाकर्ता ऐसी सेवाओं का उपयोग नहीं करेगा।

## 20. निषेध

इन विनियमों के संबंध में यह नहीं समझा जाएगा कि ये ऐसे किसी कार्यकलाप को प्राधिकृत कर रहे हैं जो अन्यथा फिलहाल प्रचलित किसी कानून या प्राधिकरण के विनियम या दिशानिर्देशों के द्वारा निषिद्ध है।

## 21. सूचना देने की अपेक्षाएँ

बीमाकर्ता उन सभी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं, जहाँ या तो प्रति बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता या प्रति कार्यकलाप वार्षिक भुगतान एक करोड़ रुपये अथवा उससे अधिक हो, की सूचना प्रत्येक वर्ष वित्तीय वर्ष की समाप्ति से 45 दिन के अंदर देंगे। सूचना देने का फार्मेट अनुबंध-III में दी गई है।

आवधिक रूप से सूचना देने की उपर्युक्त प्रारंभिक अपेक्षा के बावजूद, प्राधिकरण किसी भी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था के संबंध में व्योरा माँग सकता है और निरीक्षण करवा सकता है।

## 22. स्पष्टीकरण जारी करने के लिए अध्यक्ष की शक्ति

इन विनियमों को लागू करने अथवा इनकी व्याख्या करने में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए प्राधिकरण का अध्यक्ष यदि आवश्यक समझे, स्पष्टीकरण, निर्देश अथवा दिशानिर्देश जारी कर सकता है।

टी. एस. विजयन, अध्यक्ष

[विज्ञापन III/4/असाधारण/52/17]

अनुबंध-I

### बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) संविदाओं में महत्व का निर्धारण

#### करने के लिए मुख्य कारक

- (i) किसी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था को महत्वपूर्ण माना जाएगा यदि किसी बाह्यस्रोतीकरण संविदा के अंतर्गत अनुमानित वार्षिक व्यय पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान सभी बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलापों पर उपगत कुल व्यय के 5% से अधिक होने की संभावना हो।
- (ii) उपर्युक्त के बावजूद, किसी बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था को महत्वपूर्ण माना जाएगा यदि उसके विघटन में बीमाकर्ता के व्यावसायिक परिचालनों, प्रतिष्ठा अथवा लाभप्रदता को उल्लेखनीय रूप में प्रभावित करने की संभावना हो।
- (iii) बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्थाओं के विस्तार को सीमित किये बिना उनके महत्व का निर्धारण करने के लिए निम्नलिखित मुख्य कारकों का ध्यान रखा जाना चाहिए:
  - क) बाह्यस्रोतीकरण किये जानेवाले कार्यकलाप की महत्ता (उदा. राजस्व में अंशदान, पूँजीगत आवंटन में अंशदान अथवा कार्यनीतिगत और व्यावसायिक लक्ष्यों की समग्र प्राप्ति की दृष्टि से महत्व के तौर पर);
  - ख) बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप को पर्याप्त रूप से निष्पादित करने में बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की विफलता का बीमाकर्ता पर वित्तीय, प्रतिष्ठात्मक और परिचालनगत प्रभाव;
  - ग) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की सेवाओं के विघटन की स्थिति में अपने पॉलिसीधारकों के प्रति अपने दायित्वों का निर्वाह करने के लिए बीमाकर्ता की निरंतर सामर्थ्य पर संभावित प्रभाव;
  - घ) आंतरिक नियंत्रणों को बनाये रखने तथा वर्तमान विनियामक अपेक्षाओं एवं उनमें भावी परिवर्तनों को पूरा करने के लिए बीमाकर्ता की सामर्थ्य और सक्षमता पर कार्यकलाप के बाह्यस्रोतीकरण के परिणाम;
  - ड) बीमाकर्ता की निवल आस्तियों और वार्षिक परिचालन व्ययों के सापेक्ष रूप में संविदागत व्ययों के तौर पर बाह्यस्रोतीकरण व्यवस्था की लागत;
  - च) बीमाकर्ता के अंतर्गत अन्य कार्यकलापों के साथ बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलाप का परस्पर संबंध;
  - छ) किसी विशिष्ट बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के प्रति समग्र एक्सपोज़र जहाँ बीमाकर्ता एक ही बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को बहुविध कार्यकलापों का बाह्यस्रोतीकरण करता हो;
  - ज) बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को बदलने के लिए अथवा यदि आवश्यक हो तो कार्यकलाप को आंतरिक रूप से लाने के लिए कठिनाई की मात्रा और अपेक्षित समय;
  - झ) एक ही सेवा के लिए बाजार में वैकल्पिक बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की उपलब्धता;
  - ज) कोई अन्य कारक जिसका बीमाकर्ता अथवा पॉलिसीधारकों पर उल्लेखनीय प्रभाव पड़ेगा और जो ऊपर शामिल नहीं किया गया है।

अनुबंध-II

### बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) संविदाओं में मुख्य जोखिम

- i. बीमाकर्ता की बाह्यस्रोतीकरण समिति (इन विनियमों के विनियम 8 के अधीन गठित) किसी भी महत्वपूर्ण बाह्यस्रोतीकरण संविदा के साथ संबद्ध सभी मुख्य जोखिमों का मूल्यांकन करेगी, जिनमें निम्नलिखित जोखिम शामिल हैं, परंतु जो इन्हीं तक सीमित नहीं हैं :

## (क) कार्यनीतिक जोखिमः

- बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के द्वारा स्वयं अपनी ओर से किये गये कार्यकलाप जो बीमाकर्ता के समग्र कार्यनीतिक लक्ष्यों के लिए असंगत हैं :
- बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के उपयुक्त पर्यवेक्षण को कार्यान्वित करने में विफलता
- बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता का पर्यवेक्षण करने के लिए अपर्याप्त विशेषज्ञता

## (ख) प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमः बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता के द्वारा अपर्याप्त सेवा :

- ग्राहक की परस्पर सक्रियता (इंटरएक्शन) जो बीमाकर्ता के मानकों के अनुकूल नहीं है
- बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की अनैतिक प्रथाएँ

## (ग) अनुपालन जोखिमः विवेकपूर्ण और बाजार आचरण विनियमों का अनुपालन नहीं किया गया है:

- ग्राहक डेटा की गोपनीयता को परिरक्षित रखने के दायित्व का भंग
- विनियमों में परिवर्तनों की सूचना बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता को एक समयबद्ध तरीके से नहीं दी गई है

## (घ) परिचालन जोखिमः

- प्रौद्योगिकी की विफलता
- दायित्व पूरे करने अथवा उपाय/ पुनः प्रतिष्ठापन उपलब्ध कराने के लिए बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता की अपर्याप्त वित्तीय क्षमता
- धोखाधड़ी अथवा त्रुटि
- बीमाकर्ताओं द्वारा बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता का निरीक्षण न करना (उदा. व्यावहारिक कठिनाई अथवा लागत के विचार के कारण)

## (ङ) निर्गम कार्यनीति जोखिमः

- एक बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता पर अत्यधिक निर्भरता
- बीमाकर्ता के पास संबंधित कौशल अथवा संसाधनों की हानि, जिससे बाह्यस्रोतीकृत कार्यकलाप को वापस आंतरिक रूप से लाने में बाधा उत्पन्न होती है
- संविदाएँ जो त्वरित निर्गम को निषेधात्मक रूप से महँगा बनाती हैं

## (च) संविदागत जोखिमः

- संविदा को लागू करने में असमर्थता

## (छ) सूचना जोखिमः

- बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता द्वारा दी गई सूचना पर निर्भरता जो महत्वपूर्ण रूप से गलत हो सकती है।
- बीमाकर्ता अथवा विनियमनकर्ता को समय पर डेटा और सूचना उपलब्ध कराने में विलंब
- वाणिज्यिक रूप से संवेदनशील/ ग्राहक संबंधी सूचना की गोपनीयता जोखिम में पड़ सकती है

## (ज) संकेंद्रण जोखिम

- बहुविधि कार्यकलापों के लिए एक बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाता पर निर्भरता

ii. बाह्यस्रोतीकरण संविदाओं से उत्पन्न होनेवाले महत्वपूर्ण जोखिमों के सारांश की समीक्षा जोखिम प्रबंध समिति द्वारा कम से कम वर्ष में एक बार की जाएगी।

अनुबंध-III

फार्म ए(बाह्यस्रोतीकरण सूचना देने का फार्मेट)

I. रिपोर्टिंग वर्ष के लिए भुगतानों का कुल योग (1 करोड़ रुपये से कम भुगतानों सहित)

क्रम सं.	विवरण	भुगतानों का कुल योग (लाख रुपये)
1.	सभी बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) कार्यकलापों पर	
2.	परिचालन व्यय	
3.	उपर्युक्त (1) के सभी बाह्यस्रोतीकरण कार्यकलापों पर वीमाकर्ता अथवा वीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं को	
4.	उपर्युक्त (1) में से भारत के बाहर स्थित अथवा वहाँ से परिचालनरत बाह्यस्रोतीकरण सेवा प्रदाताओं को	

II. विनियम 21 के अनुसार सभी बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग) व्यवस्थाएँ :

क्रम सं.	बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप का व्योरा (विस्तृत विवरण)	विक्रेता का नाम और पता	रिपोर्टिंग वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)	पूर्ववर्ती वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

III. उपर्युक्त II में से वीमाकर्ता अथवा वीमा मध्यवर्तियों के संबंधित पक्षकारों अथवा समूह संस्थाओं के साथ बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग)

क्रम सं.	बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप का व्योरा (विस्तृत विवरण)	विक्रेता का नाम और पता	रिपोर्टिंग वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)	पूर्ववर्ती वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

IV. उपर्युक्त II में से भारत के बाहर स्थित अथवा वहाँ से परिचालनरत संस्थाओं को बाह्यस्रोतीकरण (आउटसोर्सिंग):

क्रम सं.	बाह्यस्रोतीकरण किये गये कार्यकलाप का व्योरा (विस्तृत विवरण)	विक्रेता का नाम और पता	रिपोर्टिंग वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)	पूर्ववर्ती वर्ष के लिए अदा की गई राशि (लाख रुपये)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

**INSURANCE REGULATORY AND DEVELOPMENT AUTHORITY OF INDIA  
NOTIFICATION**

Hyderabad, the 20th April, 2017

**Insurance Regulatory and Development Authority of India (Outsourcing of Activities by Indian Insurers) Regulations, 2017**

**F. No. IRDAI/Reg/5/142/2017.**—In exercise of the powers conferred under Section 114A (2) (zd) of the Insurance Act 1938 and Section 14(2)(e) of the IRDA Act 1999 read with Section 26 of the IRDA Act 1999 and in consultation with the Insurance Advisory Committee, the Authority hereby makes the following regulations, namely: —

**1. SHORT TITLE AND COMMENCEMENT**

- (i) These Regulations may be called IRDAI (Outsourcing of Activities by Indian Insurers) Regulations, 2017.
- (ii) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette of the Government of India and supersede the Guidelines issued in this regard vide Reference: IRDA/Life/CIR/GLD/013/02/2011 dated 01-02-2011 and any clarification circulars issued in this regard.

**2. APPLICABILITY**

- (i) These Regulations are applicable to all Insurers registered with the Insurance Regulatory and Development Authority of India excluding those engaged in reinsurance business. If an Insurer is engaged in both direct Insurance as well as Reinsurance business, these regulations are applicable only in respect of direct Insurance business of such Insurers.
- (iii) These Regulations are applicable to outsourcing arrangements entered into by an Insurer with an outsourcing service provider located in India or outside India.

**3. OBJECTIVE**

- (i) To ensure that insurers follow prudent practices on management of risks arising out of outsourcing with a view to preventing negative systemic impact and to protect the interests of the policyholders.
- (ii) To ensure sound and responsive management practices for effective oversight and adequate due diligence with regard to outsourcing of activities by Insurers.

**4. DEFINITIONS**

- (i) In these Regulations, unless the context otherwise requires;
- a) ‘**Act**’ means the Insurance Act, 1938;
- b) ‘**Authority**’ or ‘**IRDAI**’ means the Insurance Regulatory and Development Authority of India established under sub section 1 of Section 3 of the IRDA Act 1999;
- c) ‘**Group**’ means as defined in Reg. 2(g) of IRDAI(Investment) Regulations, 2016
- d) ‘**Related Party**’ means as defined under Section 2(76) of Companies’ Act, 2013
- e) ‘**Outsourcing**’ is defined as the use of third party services by the Insurer to perform activities that would normally be undertaken by the Insurer, either now or in future, but does not include services which are generally not expected to be carried out internally by the insurers such as Legal services, Banking Services, Courier services, medical examination, forensic analysis.
- f) ‘**Outsourcing Service Provider**’ means third party service provider who carry out the activities outsourced, for Insurers.
- g) ‘**Outsourcing Agreement**’ means a written agreement entered into between the Insurer and outsourcing service provider outlining the terms and conditions for services which may be rendered by the Outsourcing service provider;

- h) ‘**Material Outsourcing**’ means the outsourcing arrangements which are material based on the factors described in Annexure I.
- (ii) All words or expressions not defined in these Regulations but defined in the Insurance Act, 1938, Insurance Regulatory and Development Authority Act, 1999 or any Regulation issued by the Authority shall have the same meaning respectively assigned to them in those respective legislations.

## **5. ACTIVITIES PROHIBITED FROM OUTSOURCING**

The Insurers are prohibited from outsourcing any of the following activities mentioned under (i to viii) in any manner:

- i. Investment and related functions
- ii. Fund Management Including NAV calculations
- iii. Compliance with AML and KYC,  
provided, KYC verification through third party service providers is allowed as per Clause 3.1.2 of IRDAI AML Master Circular dated 28<sup>th</sup> Sept 2015.
- iv. Product designing, all actuarial functions and enterprise-wide risk management;
- v. Decision making in Underwriting and Claims functions excluding procedural activities related to payment of Survival Benefit claims in Life Insurance;
- vi. Policyholders Grievances Redressal;
- vii. Decision to appoint Insurance Agents, Surveyors and Loss Assessors;
- viii. Approving Advertisements

Provided that nothing contained in these Regulations shall be deemed to be in contravention of the provisions of the Regulations, Guidelines issued by the Authority in respect of the above activities.

## **6. OUTSOURCING ACTIVITIES SUPPORTING POLICY SERVICING**

- i. Though the policy servicing remains an integral activity for the Insurer who is totally responsible for the services rendered, the activities that support Policyholder servicing are allowed to be outsourced.
- ii. Where collection of premiums is outsourced by the Insurer, it shall put in place procedures and ensure issuance of premium acknowledgements to the policyholders at the point of collection of premiums through such outsourced Service providers.

Provided, Insurers shall remain responsible for the acknowledgements issued and the date and time of such receipt shall be taken into account for considering the underlying benefits of an insurance contract.

## **7. RESPONSIBILITIES OF THE BOARD OF DIRECTORS**

The Board of the Insurer shall be responsible for the following functions under these Regulations:

- i. The Board of Directors shall approve and put in place **an Outsourcing Policy**. The Board of Directors, may delegate, the mandate of approving the outsourcing policy, to the Outsourcing Committee constituted under Regulation 8 of these Regulations. The outsourcing policy shall cover the following:
  - a) Framework for assessment of risks involved in outsourcing including the confidentiality of data, quality of services rendered under outsourcing contracts
  - b) Parameters for determining the cost-benefit analysis for each outsourced activity
  - c) Guiding principles for evaluation of the outsourced service provider including its ability and capability to provide the required services

- d) Conflict management policy that ensures adherence to the provisions on related party transactions as envisaged in Companies Act,2013
- e) Norms for implementation and review of the outsourcing policy, determining the management's responsibility for approving, determining the consideration amount involved and monitoring the outsourcing arrangements, and delegation of authority within the Insurer's hierarchy
- f) The degree of due diligence required for other than-material outsourcing activities
- ii. Annual review of the summary of the outsourced activities of the Insurer and approval of changes to the policy on the basis of review report.
- iii. Constitution of an outsourcing committee comprising of key management persons and definition of the terms of reference of the committee
- iv. Review of exceptions, if any, arising out of the annual review of outsourcing contracts by the outsourcing committee.
- v. Ensuring that the pricing for outsourcing arrangements with related parties or group entities are consistent with accepted arms' length principles.

## **8. OUTSOURCING COMMITTEE**

The Board of Directors of the Insurer shall constitute an Outsourcing Committee comprising of key management persons of the Insurer, and shall, at the minimum, include the Chief Risk Officer, Chief Financial Officer and Chief of Operations. The outsourcing committee shall inter-alia be responsible for:

- i. Effective implementation of the Outsourcing policy as approved by the Board of Directors;
- ii. Validating the Insurer's need to perform the activities proposed for outsourcing. Evaluation of key risks associated with outsourcing contracts as envisaged in Annexure-II of these Regulations;
- iii. Coverage of the scope of services within the objects' clause of the Deed of constitution of the outsourcing service provider;
- iv. Ensuring that the decision to outsource a material activity is supported by a sound business case taking into account the cost and the potential benefits of outsourcing against risks that may arise, having regard to all relevant prudential matters as well as short-term (e.g. temporary service disruptions) and long-term (e.g. impact on business continuity) implications.
- v. Ensuring that the approval to the outsourcing arrangements entered into/proposed to be entered into by the Insurer is as per the Outsourcing Policy approved by the Board of Directors.
- vi. Annual performance evaluation of each of the outsourcing service providers and reporting exceptions to the Board of Directors.
- vii. Communicating information pertaining to risks associated with material activities to the Board of Directors in a timely manner.
- viii. Ensuring compliance with the Outsourcing Policy and applicable laws, Regulations
- ix. Annual review of Policy and submit a review report recommending changes in the policy for board approval.

## **9. OUTSOURCING SERVICE PROVIDERS FOR MATERIAL ACTIVITIES:**

No Insurer shall engage in India, an entity other than the following, as outsourcing service provider for the purpose of outsourcing where the activity outsourced is assessed as Material as per Annexure-I and keeping in view the risks as envisaged under Annexure-II.

- a) Companies Registered under the relevant provisions of the Companies Act, 2013, or
- b) Limited Liability Partnerships registered under the relevant provisions of the Limited Liability Partnership Act, 2008, or

- c) Registered Cooperative Societies registered under the cooperative Societies Act,1912 or
- d) Partnership firms registered under the Indian Partnership Act, 1932 or
- e) Entities formed under Public private partnership such as e-seva e-mitra, CSC.
- f) Any other entity as may be approved by the Authority to act as Outsourcing Service Provider.

## **10. DUE DILIGENCE OF OUTSOURCING SERVICE PROVIDERS**

Among other things, an outsourcing arrangement shall be considered material if the estimated annual expenditure under an outsourcing contract is likely to exceed 5 % of the total expenditure incurred during preceding financial year on all outsourcing activities. All insurers shall evaluate the outsourcing arrangements based on the detailed parameters for materiality assessment outlined in Annexure I.

All outsourcing arrangements assessed as material shall be subject to evaluation of the risks envisaged under Annexure II and shall be subject to due diligence as per (i) &(ii) below. Insurers should consider the level of materiality associated with their outsourced activities and implement their enterprise risk management practices deemed as appropriate to the specific nature and circumstances of activities.

- i. In considering or renewing an outsourcing arrangement, an insurer should subject the outsourcing service provider to appropriate due diligence which inter alia cover the following;
  - a) Where the outsourcing service provider is a Company registered under the Companies Act,2013, the objects of the Memorandum of Association of the company shall include the activities outsourced.
  - b) In case of other outsourcing service provider, there shall be a clause in the deeds or bye - laws enabling it to undertake the activities outsourced.
  - c) Existence of the outsourcing service provider as projected, its competence and experience to perform the activity proposed to be outsourced to it.
  - d) Assessing the capability of the outsourcing Service Provider to employ standards envisaged, while performing outsourced activities.
  - e) Its security and internal controls;
  - f) Business continuity management;
  - g) Where considered necessary, insurers shall obtain independent reviews and market feedback on the service provider to supplement its own findings;
- ii. Due diligence undertaken during the selection process should be documented and evaluated at least annually as part of the monitoring and control process of outsourcing.
- iii. The due diligence may be as specified in the Board approved Outsourcing Policy as per Regulation 7(i)(f) for activities other than material.

## **11. OUTSOURCING AGREEMENTS**

- i. Outsourcing arrangements shall be governed by written agreements that are legally binding for a specified period, subject to periodical renewals, if necessary, that clearly describe all important aspects of the outsourcing arrangement, including the rights and obligations of all parties.
- ii. The outsourcing contracts, inter alia, shall have in place certain clauses or conditions listed below, as may be applicable:
  - a) Information and asset ownership rights, information technology, data security and protection of confidential information
  - b) Guarantee or indemnity from the outsourcing service provider towards his commitment including liability for any failure
  - c) Contingency planning of the outsourcing service Provider to provide business continuity for the outsourced arrangements that are material

- d) Express clause that the contract shall neither prevent nor impede Insurer from meeting its respective regulatory obligations, nor the IRDAI from exercising its regulatory powers of conducting inspection, investigation, obtaining information from either the Insurer or the outsourcing service provider
- e) Contract termination clause specifying orderly handing over of data, assets etc.
- iii. The Insurer shall ensure that the outsourcing service provider shall not sub-contract the whole or a substantial portion of the Outsourced activity. Where sub-contracting is allowed partially it should be with the prior consent of the Insurer and the additional risk which flows due to subcontracting shall be factored in at the time of due diligence.

## **12. CONFIDENTIALITY AND SECURITY**

- i. The insurer shall satisfy itself that the outsourcing service provider's security policies, procedures and controls will enable the insurer to protect confidentiality and security of policyholders' information even after the contract terminates.
- ii. It shall be the responsibility of the insurer to ensure that the data or information passed to any outsourcing service provider under the outsourcing agreements remains confidential.
- iii. An insurer shall take into account any legal or contractual obligations on the part of the outsourcing service provider to disclose the outsourcing arrangement and circumstances under which Insurer's customer data may be disclosed. In the event of termination of the outsourcing agreement, the insurer should ensure that the customer data is retrieved from the service provider and ensure there is no further use of customer data by the service provider.

## **13. INSPECTION AND AUDIT BY THE INSURER**

The insurer shall conduct periodic inspection or audit on the outsourcing service providers either by internal auditors or by Chartered Accountant firms appointed by the insurer to examine the compliance of the outsourcing agreement while carrying out the activities outsourced.

The outsourcing committee of the Insurer may decide on the periodicity and service providers to be inspected taking into account the risks associated with the activity outsourced. Insurer shall ensure that enabling provisions for the Inspection by the Insurer shall be included in the Agreement with outsourcing service provider. Measures shall be taken to arrest the deficiencies noticed if any in the inspection or audit report.

## **14. LEGAL AND REGULATORY OBLIGATIONS**

- i. Insurers shall ensure that outsourcing arrangements do not,
  - a) diminish their ability to fulfil their obligations to Policyholders and the IRDAI
  - b) impede effective supervision by the IRDAI
  - c) result in their internal control, business conduct or reputation being compromised or weakened
- ii. The Regulations apply irrespective of whether the outsourcing arrangements are entered into with an affiliated entity within the same group as the Insurer, or an outsourcing service Provider external to the group or the one who has been given sub-contract
- iii. Outsourcing shall not diminish the obligations of an insurer and those of its Board and Senior Management to comply with the relevant law/s and regulations. The Insurer is ultimately accountable for all acts of commission and omission of the outsourcing service Providers. The Insurer's liability shall not in any way be restricted or limited by way of outsourcing.
- iv. All the outsourcing service providers engaged by insurers are subject to the provisions of the Insurance Act, 1938, IRDA Act 1999, Rules, Regulations and any other orders issued thereunder.

- v. The regulated activities of the Insurance Agents, Insurance Intermediaries including TPAs, Insurance Repositories and other regulated entities, as provided in the Insurance Act ,1938, IRDA Act 1999 and Regulations, guidelines made thereunder are not considered as outsourcing and therefore not covered by these Regulations.
- vi. Subject to these Regulations, Insurance Agents, Insurance Intermediaries and other regulated entities of the Authority shall not be contracted for performing any activity other than those activities that are allowed under the respective regulations or guidelines notified by the Authority from time to time governing their registration or functioning.
  - a) Provided these provisions are not applicable in respect of entities regulated by RBI and Post Offices when they are engaged for premium collection and cheque pick- up activities.
  - b) Provided also that these provisions are not applicable to Insurer involving Senior Agents as faculty in the training sessions purely on honorarium basis.
  - c) Provided also that the services allowed to be outsourced to registered Insurance Repositories or other regulated entities by the respective regulations or guidelines will be governed by these regulations.
- vii. The Authority may issue guidelines with regard to permitting or restricting outsourcing of specific activities to certain categories of unregulated entities.

## **15. PRINCIPLES TO BE FOLLOWED WHERE OUTSOURCING SERVICE PROVIDERS ARE RELATED PARTIES OR GROUP ENTITIES OF INSURERS OR INSURANCE INTERMEDIARIES**

Insurers shall ensure compliance with the following additional principles where outsourcing service providers are the related parties or group entities of Insurers or Insurance Intermediaries registered with the Authority.

- a) With the objective of avoiding potential conflict of interest, Insurers shall endeavor that the related Parties or group entities of Insurers or Insurance Intermediaries registered with the Authority shall ordinarily not be engaged for outsourcing any of the activities.
- b) Insurers shall not outsource any activity that leads to potential conflict of interest with the functions of the Insurer or with the functions of Insurance Intermediaries.
- c) Where it is considered necessary to outsource any activity to the related parties or group entities of the Insurers or related parties or group entities of the Insurance Intermediaries registered with the Authority who are working either with the Insurer who is proposing to outsource or with any other Insurers, there shall be a complete due diligence and the insurer shall be bound by the conflict management policy that is part of its outsourcing policy that ensures maintaining arm's length distance.
- d) Insurers shall ensure that in respect of all the activities outsourced to the related parties or group entities of the Insurer or related parties or group entities of Insurance Intermediaries; the consideration amount agreed upon and modifications thereon, if any, shall be subject to specific approval of the Outsourcing Committee of the Insurer.

Provided while determining the consideration amount the outsourcing committee of the Insurers shall take into consideration the outsourcing policy approved by the Board and the principles referred in 7(v) of these Regulations.

- e) All the activities outsourced to the related parties or group entities referred here in shall be reported to the Authority within thirty days of date of outsourcing agreement.
- f) Payments made in respect of (e) above, shall be reported separately to the Authority in accordance with the provisions of Regulation (21).
- g) In case, any of the outsourcing service provider becomes a related party or a group entity of either the Insurer or Insurance Intermediaries the insurer shall report the fact to the Authority within 30 days of such an event.

- h) Norms specified herein shall be followed where an Individual Insurance Agent of the Insurer is one of the promoters or one of the Directors of the outsourcing service provider.

## 16. CONTINGENCY PLANS

- i. Insurers shall establish and maintain adequate contingency plans where the outsourced activity is material. These include disaster recovery plans and backup facilities to support the continuation of an outsourced activity with minimal business disruption in the event of reasonably foreseeable events that affect the ability of an outsourcing service provider to continue providing the service.
- ii. The contingency plans should be appropriate to the potential consequences of a business disruption resulting from problems at the outsourcing service provider and should consider contingency plans maintained by the outsourcing service provider and their coordination with the Insurer's own contingency arrangements. In particular, contingency plans should ensure that the Insurer can readily access all the records necessary to allow it to sustain business operations, meet statutory obligations, and provide any information relating to the outsourced activity as may be required by the IRDAI.
- iii. Contingency plans should also be regularly reviewed and tested to ensure that they remain robust, particularly under changing operating conditions.

## 17. MAINTENANCE OF RECORDS

- i. In respect of **All outsourcing arrangements**, Insurers shall ensure that adequate documentation is maintained to support the Insurer's satisfaction of the expectations in these Regulations.
- ii. The documentation shall support the following aspects:
  - a) Materiality assessments
  - b) Adherence to the Insurer's outsourcing policy
  - c) Cost benefit analysis
  - d) Due diligence reviews
  - e) Pricing assessments; and
  - f) Risk evaluation
  - g) The basis used to determine arm's length distance while arriving at the pricing of activities that involve outsourcing with related party or group entity of the insurer or insurance intermediaries.
  - h) Audit and Inspection reports as mentioned under Regulation (13).
- iii. The documentation should be available for review by the Board and inspection by IRDAI as and when required.
- iv. Such documentation shall be preserved for five years from the end of the outsourcing contract period by the Insurers.

## 18. REGULATORY ACCESS

- i. Insurers shall, in all cases, obtain an undertaking from their outsourcing Service providers or include a provision within the outsourcing agreement, giving authorized representatives of the IRDAI the right to: -
  - a) examine the books, records, information, systems and the internal control environment in the outsourcing service provider (or sub-contractor as applicable), to the extent that they relate to the service being performed for the Insurer and
  - b) access any internal audit reports or external audit findings of the outsourcing service Provider that concern the service being performed for the Insurer.
- ii. In cases where Insurer outsources to the service providers outside India, the Insurers shall ensure that the terms of the agreement are in compliance with respective local regulations governing the outsourcing service provider and laws of the country concerned and such laws and

regulations do not impede the regulatory access and oversight by the Authority. All original policyholder records continue to be maintained in India.

## **19. APPLICABILITY TO EXISTING OUTSOURCING CONTRACTS**

These Regulations shall be applicable to all outsourcing arrangements in force on the date of coming into effect of these Regulations. However, any existing outsourcing arrangement to which these Regulations become applicable, shall be appropriately amended to bring such arrangement in compliance with these Regulations within 180 days from the date of coming into effect of these Regulations. Insurer shall ensure that all arrangements that do not comply with these Regulations within 180 days of the date of the Regulations coming into effect, shall be terminated and Insurer shall not avail such services thereafter.

## **20. PROHIBITION**

These regulations shall not be construed to be authorizing any activity which otherwise is prohibited by any law or Regulation or Guidelines of the Authority for the time being in force.

## **21. REPORTING REQUIREMENTS**

Insurers shall report all the outsourcing arrangements where annual pay-out either per outsourcing service provider or per activity is One Crore rupees or more, every year within 45 days from the close of the financial year. The format for reporting is given in Annexure III.

Notwithstanding the above threshold for periodic reporting, the Authority may call for details, cause inspection in respect of any outsourcing arrangements.

## **22. POWER OF THE CHAIRPERSON TO ISSUE CLARIFICATIONS**

In order to remove any difficulties in the application or interpretation of these regulations, the Chairperson of the Authority may issue clarifications, direction or guidelines as deemed necessary.

T. S. VIJAYAN , Chairman

[ ADVT. III/4/Exty/52/17]

**Annexure-I**

### **KEY FACTORS FOR DETERMINING THE MATERIALITY IN OUTSOURCING CONTRACTS**

- (i) An outsourcing arrangement shall be considered material if the estimated annual expenditure under an outsourcing contract is likely to exceed 5 % of the total expenditure incurred during preceding financial year on all outsourcing activities.
- (ii) Notwithstanding the above, an outsourcing arrangement shall be considered material if its disruption has the potential to significantly impact an Insurer's business operations, reputation or profitability.
- (iii) Without limiting their scope, the criteria for assessing the materiality of outsourcing arrangements should have regard to the following key factors:
  - a) significance of the activity being outsourced (e.g. in terms of contribution to revenue, capital allocations or importance to overall achievement of strategic and business objectives);
  - b) financial, reputational and operational impact on the Insurer of an Outsourcing Service provider's failure to adequately perform the outsourced activity;
  - c) potential impact on the Insurer's continuing ability to meet its obligations to its Policyholders in the event of disruption of services of an outsourcing Service Provider;
  - d) consequences of outsourcing the activity on the ability and capacity of the Insurer to maintain internal controls and meet current as well as future changes to regulatory requirements;
  - e) cost of the outsourcing arrangement in terms of contractual expenditures relative to the Insurer's net assets and annual operating expenditures;

- f) interrelationship of the outsourced activity with other activities within the Insurer;
- g) aggregate exposure to a particular outsourcing service provider where the Insurer outsources multiple activities to the same outsourcing service provider;
- h) degree of difficulty and time required to replace the Outsourcing Service provider or if necessary to bring the activity in-house
- i) Availability of alternative outsourcing service provider in the market for the same service
- j) Any other factor which will have a significant impact on the Insurer or the Policyholders not covered above.

## Annexure-II

### KEY RISKS IN OUTSOURCING CONTRACTS

- i. The outsourcing committee (constituted under Regulation 8 of these Regulations) of the Insurer shall evaluate all the key risks associated with any material outsourcing contract, including, but not limited to, the following risks:
  - (a) Strategic Risk:
    - Activities carried out by outsourcing service provider on its own behalf that are inconsistent with the overall strategic goals of the Insurer:
    - Failure to implement appropriate oversight of outsourcing service provider
    - Inadequate expertise to oversee outsourcing service provider
  - (b) Reputation Risk: Poor service by outsourcing service provider:
    - Customer interaction that is inconsistent with Insurer's standards
    - Unethical practices of outsourcing service provider
  - (c) Compliance Risk: Prudential and market conduct regulations not complied with:
    - Breach of obligation to preserve customer data confidentiality
    - Changes in regulations not communicated to outsourcing service provider in a timely manner
  - (d) Operational Risk:
    - Technology failure
    - Inadequate financial capacity of outsourcing service provider to fulfil obligations or provide remedies/restitution
    - Fraud or error
    - Failure of insurers to undertake inspections of outsourcing service provider (e.g. due to practical difficulty or cost considerations)
  - (e) Exit strategy Risk:
    - Over-reliance on one outsourcing service provider
    - Loss of relevant skills or resources in the Insurer, preventing it from bringing an outsourced activity back in-house
    - Contracts which make a speedy exit prohibitively expensive
  - (f) Contractual Risk:
    - Inability to enforce contract

## (g) Information Risk:

- Reliance on information by outsourcing service provider that may be materially inaccurate
- Delay in providing timely data and information to Insurer or regulator.
- Confidentiality of commercially sensitive/customer information may be compromised

## (h) Concentration Risk:

- Reliance on one outsourcing service provider for multiple activities.

**ii.** A summary of the material risks arising out of outsourcing contracts shall be reviewed by the Risk Management Committee at least once a year.

**Annexure-III**

**FORM A**  
**(OUTSOURCING REPORTING FORMAT)**

## I. Total of payouts for the Reporting year (including those below Rs 1 Cr.)

Sl No.	Particulars	Total of payouts (Rs in Lacs)
1	On all Outsourcing activities	
2	Operating expenses	
3	To related parties or group entities of the insurer or Insurance intermediaries on all outsourcing activities of (1) above	
4	To Outsourcing Service Providers located or operating from outside India of (1) above	

## II. All Outsourcing arrangements as per Regulation 21:

Sl No	Particulars of activity outsourced (detailed description)	Name and Address of the Vendor	Amount paid for the reporting year (Rs in lacs)	Amount paid for the preceding year (Rs in lacs)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

## III. Outsourcing with Related Parties or Group entities of Insurer or Insurance Intermediaries out of II above.

Sl No	Particulars of activity outsourced (detailed description)	Name and Address of the Vendor	Amount paid for the reporting year (Rs. in lacs)	Amount paid for the preceding year (Rs. in lacs)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

## IV. Outsourcing to entities located or operating from outside India out of II above:

Sl No	Particulars of activity outsourced (detailed description)	Name and Address of the Vendor	Amount paid for the reporting year (Rs in lacs)	Amount paid for the preceding year (Rs in lacs)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)