# ریزروبینک آف انڈیا

ویب سائٹ:www.rbi.org.in

آر بی آئی 2017-18/87 | 09 نومبر، 2017

ڈی این بی آر-پی ڈی-سی سی

نمبر-18-090/03.10.001/2017

## سبھی غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیز (این بی ایف سی)

میڈم/جناب

این بی ایف سی کے ذریعہ مالیاتی خدمات میں آؤٹ سورسنگ میں کوڈ آف کنڈکٹ اور خطرات کے بندوبست کے متعلق ہدایات۔

ریزروبینک آف انڈیا ایکٹ-1934 کے سیکشن 45 ایل کے اختیارات کی منتقلی کے سلسلہ میں ریزروبینک آف انڈیا مطمئن ہونے کے بعد مفاد عامہ کیلئے جو ضروری ہو کرے اور این بی ایف سی کی آؤٹ سورسنگ سرگرمیوں جو لازمی حفاظتی تدابیر ہوں ان کا نفاذ کرائے، انیکس میں اس سے متعلق جاری کردہ ہدایات۔

2. این بی ایف سی کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ اپنے آؤٹ سورسنگ بندوبست کا خود تجزیہ کرے اور سرکلر کی تاریخ سے دو ماہ اندر مذکورہ بالا ہدایات پر عمل آوری کو یقینی بنائیں۔

3. غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی، نظم اہم غیر ڈپازٹ کمپنی اور ڈپازٹ کمپنی (ریزروبینک) ہدایات، 2016، غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی، غیر منظم لازمی غیر ڈپازٹ کمپنی (ریزروبینک) ہدایات 2016، غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی، اکاؤنٹ ایگری گیڈ (ریزروبینک) ہدایات 2016، کور سرمایہ کاری کمپنیز (ریزروبینک) ہدایات، 2016 اسٹینڈ الون پرائمری ڈیلرس (ریزروبینک) ہدایات، 2016 اور غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی، پی 2 پی (ریزروبینک) ہدایات، 2017 کو اپ ڈیٹ کیا گیا ہے۔

آپ کا مخلص

(سی ڈی سری نواسن)

چیف جنرل منیجر

انیکس

این بی ایف سی کے ذریعہ مالیاتی خدمات میں آؤٹ سورسنگ سے متعلق خطرات بندوبست اورکوڈ سے متعلق ہدایات ۔

1. تعارف

1.1 این بی ایف سی میں آؤٹ سورسنگ کی تشریح میں تھرڈ پارٹی کا استعمال (چاہے کارپوریٹ گروپ سے وابستہ انٹیٹی ہو یا انٹیٹی جو کہ کارپوریٹ گروپ میں ایکسٹرنل ہو) مسلسل کی بنیاد پر سرگرمیاں جوکہ این بی ایف سی کے تحت عام طور پر انجام دی گئیں، یا مستقبل میں انجام دیں جائیں گی۔
'مسلسل کی بنیاد پر' کی شمولیت مقررہ مدت کے معاہدہ کی بنیاد پر

1.2 این بی ایف سی نے مختلف سرگرمیوں میں آؤٹ سورسنگ اختیار کررکھی ہے اور پیرا5.3 کے تحت مختلف خطرات کا اظہار کیا گیا ہے، مزید یہ کہ آؤٹ سورسنگ سرگرمیوں کو ریگولیٹری پیشگی کے طور پر پیش کیا جاتا ہے، الف تاکہ این بی ایف سی کے صارفین کے مفاد کی حفاظت کی جاسکے اور ب اس بات کو یقینی بنانا کہ سبھی متعلقہ کتابیں، ریکارڈس اور اطلاعات جوکہ خدمات فراہم کرنے والے کی جانب سے فراہم کردہ میں وہ این بی ایف سی سے متعلق ہیں اور ریزرو بینک آف انڈیا نے ان کا جائزہ لیا ہے، دقت طلب آؤٹ سورسنگ مالیاتی خدمات بشمول زیرعمل درخواستیں (قرض سے متعلق کریڈٹ کارڈ) دستاویزات، مارکیٹنگ اور ریسرچ، قرض کی نگرانی، ڈاٹا پروسیسنگ اور بینک آفس سے متعلق سرگرمیاں ان کے علاوہ دیگر خدمات شامل ہیں۔

1.3 آؤٹ سورسنگ میں کچھ کلیدی خطرات بھی ہیں، مثلاً اسٹریٹجک خطرہ، وقاری خطرہ، کامپلنس خطرہ، آپریشنل خطرہ، قانونی خطرہ، ایکزٹ اسٹریٹجی خطرہ، کاؤنٹر پارٹی خطرہ، کنٹری خطرہ، کنٹریکچول خطرہ، تخمینی خطرہ، کنسنٹریشن اور سسٹمک خطرہ وغیرہ، مخصوص خدمات کی فراہمی میں اگر سروس فراہم کرانے والا ناکام ہوتا ہے۔ سیکورٹی، اعتماد یا قانونی اور ریگولیٹری شکایت کے ازالہ میں نقب زنی کے مترادف ہے۔

1.4 این بی ایف سی آؤٹ سورسنگ کے لئے کچھ چیزیں لازمی ہیں جوکہ اس کی سرگرمیوں کو مضبوط اور خطرات سے متعلق بندوبست کو موثر بنا سکتی ہیں، ہدایات کا نفاذ میٹریل آؤٹ سورسنگ بندوبست میں ہوگا جس کی وضاحت پیرا3 میں کی گئی ہے جوکوئی بھی این بی ایف سی میں سروس فراہم کرانے والے کے طور پر ہندوستان یا کہیں بھی شامل ہوسکتا ہے۔ خدمات فراہم کرانے والا گروپ کا ممبر/این بی ایف سی سے متعلق گروپ، یا متعلقہ پارٹی ہو۔

1.5 ان ہدایات کے علاوہ کچھ خفیہ اصول بھی ہیں جو انٹیٹی کو چلاتے ہیں اور آؤٹ سورسنگ بندوبست کو یقینی بناتے ہیں، اس کام کے لئے اس کی صلاحیت کو کم کرتے ہیں تاکہ صارفین کے الزامات کو پورا کیا جاسکے اور آر بی آئی نہ ہی آر بی آئی کی موثر نگرانی میں رخنہ انداز ہوسکے۔ این بی سی اگرچہ خدمات فراہم کرانے والے کے ملازم کے اعلیٰ معیاری سروس کو یقینی بنانے کو یقینی بنائے جیسا کہ این بی ایف سی اپنے ملازموں سے متمنی ہو۔ اگر سرگرمیاں این بی ایف سی کے ذریعہ عمل میں آئی ہیں اور آؤٹ سورسنگ کے ذریعہ نہیں تو این بی ایف سی اس آؤٹ سورسنگ میں شامل نہیں ہوگی، جس کا نتیجہ یہ ہوگا کہ وہ اپنی داخلی کنٹرول میں ہوگی اور کاروبار یا شہرت سے سمجھوتہ ہوسکتا ہے۔ یا وہ کمزور ہوسکتا ہے۔

1.6 (i) ان ہدایات کا تعلق مالیاتی خدمات میں آؤٹ سورسنگ خطرات بندوبست سے ہے اور ٹکنالوجی سے متعلق معاملات اور سرگرمیوں پر اس کا نفاذ نہیں ہوگا اور نہ ہی اس کا اطلاق مالیاتی خدمات پر ہوگا مثلاً کوریئر کا استعمال اسٹاف کے کیٹرنگ ہاؤس کیپنگ، صفائی ستھرائی کی خدمات، کیمپس کی سیکورٹی، نقل وحمل اور ریکارڈس کی نگرانی وغیرہ پر ہوگا۔ این بی ایف سی جو آؤٹ سورسنگ مالیاتی کی مطلوب ہے، اسے آر بی آئی کی پیشگی جازت کی ضرورت نہیں ہے۔ اگرچہ اس طرح کے بندوبست آن سائٹ / آف سائٹ نگرانی اور معائنہ / اور آر بی آئی کی نگرانی پر منحصر ہے۔

(ii) کریڈٹ کارڈس سے متعلق آؤٹ سورسنگ خدمات کے متعلق آر بی آئی کی تفصیلی ہدایات اس کی کریڈٹ کارڈس سرگرمیوں کی ہدایات ڈی بی او ڈی۔ ایف ایس ڈی۔ بی۔ 06-49/24.06.011/2005 مورخہ 21 نومبر 2005 میں شامل ہیں جو نافذ ہوں گی۔

2. جو سرگرمیوں جو کا شمار آؤٹ سورسڈ میں نہیں ہوگا

این بی ایف سی جس نے آؤٹ سورس مالیاتی خدمات کا انتخاب کیا ہے اگرچہ اس نے آؤٹ سورس کو مینجمنٹ فنکشن بشمول انٹرنل آؤٹ اسٹریٹجک اور عمل آوری امور اور فیصلہ سازی امور مثلاً عمل آوری کا تعین بشمول کے وائی سی ضوابط اکاؤنٹ کھولنے کے لئے۔ قرض کی منظوری (بشمول ریٹیل لون) اور سرمایہ کاری پورٹ فولیو کا مینجمنٹ وغیرہ۔ اگرچہ این بی ایف سی ایک گروپ / کنیر گروپ میں ہو یہ تمام امور کی انجام دہی گروپ میں آؤٹ سورسڈ کے ذریعہ ہی پیرا6 کے مطابق انجام دی جائے گی۔ مزید یہ کہ انٹرنل آؤٹ مینجمنٹ مرحلہ کا خود کار سلسلہ ہوگا۔ انٹرنل آڈیٹرس سے خود ہی رابطہ کرنا ہوگا۔

3. میٹریل آؤٹ سورسنگ

ان ہدایات کے مقصد کے تحت میٹریل آؤٹ سورسنگ کا بندوبست انہیں کرنا ہوگا جوکہ رخنہ اندازی کا شکار، بزنیس سرگرمیوں پر کاروبارانہ بالادستی کا اثر، کاروبارانہ

شناخت،منافع یاصارف خدمات وغیرہ کاتعلق آؤٹ سورسنگ ہے جوکہ درج ذیل کے تحت آتا ہے۔

- این بی ایف سی کی آؤٹ سورس سرگرمیوں کی اہمیت کا معیاراور خطرات کوکم کرنے میں اس کی اہمیت۔
- این بی ایف سی میں میں آؤٹ سورسنگ کی اہمیت کے اثرات کے مختلف پیمانے مثلاً حصولیاتی، ٹیکس کم کرنے کی صلاحیت،لکوڈیٹی پونجی کی فنڈنگ اوراس کی پروفائل وغیرہ۔
- این بی ایف سی کے کاروباری شناخت پراثرات اور برانڈ ویلواورکاروبار کے ہدف کے حصول کی صلاحیت،اسٹریٹجی اور منصوبہ،اگرخدمات فراہم کرانے والا اپنی خدمات میں ناکام ہوجائے۔
- آؤٹ سورسنگ کی لاگت این بی ایف سی آپریٹنگ کی مجموعی لاگت کے ایک حصہ کے طور پر ہوگی۔
- مجموعی خدمات فراہم کرانے والے کا مجموعی ظاہرین ان معاملات میں جہاں این بی ایف سی آؤٹ سورس کا مختلف فنکشن اسی سروس پرووائیڈر کے ذریعہ انجام دیا جاتا ہو،اور
- صارف خدمات اور تحفظ کے سلسلہ میں آؤٹ سورسڈ سرگرمیوں کی اہمیت۔

## 4. این بی ایف سی کا ریگولیٹری اور سپروائزری ضروریات میں کردار

4.1 این بی ایف سی کے ذریعہ کسی بھی سرگرمی میں آؤٹ سورسنگ الزام کوکم نہیں کرے گی اوراس کے بورڈاورسینئرمینجمنٹ جوکہ اپنی آؤٹ سورسڈ سگرمیوں کے لئے ذمہ دار ہوتے ہیں۔این بی ایف سی جوکو اپنے سروس پرووائیڈر بشمول براہ راست سیلس ایجنٹ/براہ راست مارکیٹنگ ایجنٹس اور ریکوری ایجنٹ کے عمل کے لئے ذمہ دار ہوں گےاور ذمہ داری سے صارفین کو اطلاعات کی فراہمی جوکہ سروس پرووائیڈر کے ذریعہ فراہم کی گئی ہو۔این بی ایف سی آؤٹ سورسڈ سرگرمیوں پر اپنا کنٹرول رکھے گا۔

4.2 این بی ایف سی کے لئے یہ ضروری ہے کہ جب اس پرعمل آوری ہوتو آؤٹ سورسنگ کے معاملہ میں لازمی احتیاط کی ضرورت ہے۔سبھی متعلقہ قوانین اور ریگولیشن ہدایات اور منظوری کی شرائط، لائسنسنگ اور رجسٹریشن وغیرہ پر احتیاط ضروری ہے۔

4.3 آؤٹ سورسنگ بندوبست این بی ایف سی کے برخلاف صارفین کے حقوق کو بشمول صارفین کی صلاحیت جس کے تحت متعلقہ قانون کے ذریعہ کسی بھی معاملہ کی درستگی میں حائل نہیں ہوگا۔ان معاملات میں جہاں صارفین کو سروس پرووائیڈر سے معاہدہ کرنے کی ضرورت ہوتی ہے،خصوصاً این بی ایف سی سے جب معاہدہ میں پیش رفت ہو،این بی ایف سی متعلقہ پروڈکٹ لٹریچر/بروشروغیرہ تیار کرسکتا ہے جس میں یہ بتایا جائے کہ پروڈکٹس کے سلسلہ میں سیلس/مارکیٹنگ ایجنٹس کی خدمات حاصل کی جاسکتی ہیں۔بورڈ کے ضوابط میں ایجنٹس کے کردار کی وضاحت کی جاسکتی ہے۔

4.4 خدمات فراہم کرانے والے این بی ایف سی کی صلاحیت میں مداخلت پر اثر انداز نہیں ہوسکتا ہے، جب وہ انہیں صلاحیتوں کی آمد عام طور پر استعمال کرے، نہ ہی ریزروبینک آف انڈیا میں این بی ایف سی کی نگرانی اوراہداف کی حصولیابی میں کوئی مداخلت کرسکتا ہے۔

4.5 این بی ایف سی کو میکانزم کے سلسلہ میں پیدا شدہ مسائل کوحل کرنے کی ضرورت ہے،خصوصاً آؤٹ سورسنگ کے سلسلہ میں پیدا شدہ کسی بھی مسئلہ کے حل میں کوئی سمجھوتہ ناقابل قبول ہوگا۔

4.6 خدمات فراہم کرنے والا این بی ایف سی کی کمیٹی کے گروپ سے اگرتعلق نہیں رکھتا ہوتو وہ این بی ایف سی کے کسی بھی ڈائریکٹر کے ماتحت یا زیرانتظام نہیں ہوگا یااس کے متعلق بھی ایسا نہیں کرسکیں گے۔یہ ضوابط وہی مفہوم کرسکتے ہیں، جوکمپنیز ایکٹ 2013 میں درج ہیں۔

## 5. آؤٹ سورسڈ مالیاتی خدمات میں رسک مینجمنٹ کا رواج

### 5.1 آؤٹ سورسنگ پالیسی

ایک این بی ایف سی کسی بھی مالیاتی سرگرمی میں وسیع پیمانہ پر اپنی آؤٹ سورسنگ پالیسی کے تحت حصہ لے سکتا ہے، جوکہ اس کے بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ ہو، جوکہ دیگر اشیاء سے ہم آہنگ ہو، اس طرح کی سرگرمیوں کے انتخاب کا پیمانہ وہی ہوگا جو خدمات فراہم کرانے والے کا ہوگا۔اتھارٹی کے وفد پر ذمہ داری ہوگی کہ وہ خطرات اور نظام کی نگرانی اس کے اوران سرگرمیوں کا جائزہ لیتا رہے۔

### 5.2 بورڈ اور سینئر مینجمنٹ کا کردار

#### 5.2.1 بورڈ کا کردار

این بی ایف سی بورڈ کی ایک کمیٹی جس کو اختیارات تفویض کئے جائیں گے، جو حسب ذیل کاموں کے لئے ذمہ دار ہوگی۔

i. ایک فریم ورک کی منظوری جس کے ذریعہ خطرات اور آؤٹ سورسنگ کے امکانات کا اندازہ لگایا جاسکے اور اس طرح انتظامات کو اختیار کرنے کے لئے پالیسی بنائی جاسکے۔

ii. آؤٹ سورسنگ سے متعلق خطرات اور آؤٹ سورسنگ کی اہمیت کے متعلق اتھارٹیز سے مناسب منظوری لینا۔

iii. ان ہدایات کے پیش نظر سینئر مینجمنٹ سے مناسب انتظامیہ فریم ورک کا قیام۔

iv. آؤٹ سورسنگ اسٹریٹجیز کا قاعدگی اور اس کے مسلسل جاری رہنے اور حفاظت اور مضبوطی کا جائزہ لینا اور

v. میٹریل نیچر کی بزنس سرگرمیاں جن کی آؤٹ سورسنگ کی جاسکتی ہے، اس کا فیصلہ کرنا اور اس طرح کے بندوبست کو منظوری دینا۔

### 5.2.2 سینئر مینجمنٹ کی ذمہ داریاں

i. سبھی وجودی اور اہمیت والی آؤٹ سورسنگ کے خطرات اور اس کی اہمیت کا اندازہ لگانا جو کہ بورڈ کے ذریعہ شدہ فریم ورک پر منحصر ہوں گے۔

ii. ترقی پذیر اور قابل نفاذ مضبوط آؤٹ سورسنگ پالیسی اور خطرات سے ہم آہنگ مداخل، امکانات اور پیچیدہ آؤٹ سورسنگ سرگرمی۔

iii. پالیسی اور طریقہ کاری موثر عمل آوری اور کواٹرلی جائزہ۔

iv. وقتاً فوقتاً بورڈ کے آؤٹ سورسنگ خطرات سے متعلق رابطہ اطلاعات کی فراہمی۔

v. اس بات کو یقینی بنانا کہ کنٹی جینسی پلانس، جن کا انحصار حقائق اور سب سے زیادہ ممکنہ نقصاندہ منظرناموں کے مقامات کی جانچ کی گئی ہے۔

vi. اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ مقررہ پالیسیوں اور امکانات کا آزادانہ جائزہ اور آڈٹ ہوگا اور،

vii. نئے میٹریل آؤٹ سورسنگ خطرات جو کہ پیدا ہوسکتے ہیں ان کی شناخت کے لئے آؤٹ سورسنگ بندوبست وقت مقررہ پر یقینی بنانا۔

### 5.3 خطرات کا جائزہ لگانا

این بی ایف سی درج ذیل آؤٹ سورسنگ کا جائزہ لے گی اور خطرات کی حفاظت کرے گی۔

i. اسٹریٹجک خطرات۔ اگر سروس فراہم کرانے والا خود ہی کاروبار کرتا ہو، این بی ایف سی کے اسٹریٹجک ہدف کا مجموعی جائزہ۔

ii. وقار سے متعلق خطرہ۔ اگر خدمات فراہم کرانے والا غریب ہو اور صارف سے مسلسل رابطہ میں ہو، این بی ایف سی کو مجموعی معیارات کا معائنہ کرنا ہوگا۔

iii. عمل آوری خطرات۔ جہاں پرائیویسی ہوگی، صارف اور پروڈینشیل قانون کا باقاعدہ سروس فراہم کرانے والے کے ذریعہ نفاذ نہیں ہوگا۔

iv. آپریشنل خطرہ۔ ٹیکنالوجی کی ناکامی کے سبب جعلسازی، خامی، غیر مناسب مالیاتی صلاحیت سے الزامات کے معاملات پیدا ہوئے ہیں اور/یا تدارک کی فراہمی۔

v. قانونی خطرہ۔ جب این بی ایف سی میں جرمانہ، ہرجانہ یا سپروائزری ایکشن کے نتیجہ میں نقصانات کا معاملہ ہو تو چوک کے سبب نجی تصفیہ اور سروس فراہم کرانے والے کا کمیشن۔

vi. خارجہ اسٹریٹجی خطرہ۔ جب این بی ایف سی ایک ہی فرم پر منحصر ہو تو متعلقہ ہنر کے نقصان ہونے پر این بی ایف سی خود ہی ان ہاؤس سرگرمی کے ذریعہ اسکو روکتا ہے اور جب این بی ایف سی معاہدہ کرتا ہے تو تیز رفتاری سے ممنوعہ اخراجات سے باہر نکل جاتا ہے۔

vii. کاؤنٹر پارٹی خطرہ۔ جب نامناسب انڈر رائٹنگ یا کریڈٹ اسسمنٹ ہو۔

viii. ٹھیکہ جاتی خطرہ۔ جب این بی ایف سی کو ٹھیکہ کے نفاذ کی اہلیت نہ ہو۔

ix. پر توجہ معیار کے تحت خطرہ۔ جب مجموعی طور پر صنعت میں قابل توجہ ایکسپوزر سروس فراہم کرانے والے کی جانب سے ہوتا ہے اور اس کے نتیجہ میں این بی ایف سی کو سروس فراہم کرانے والے پر لگام کسنا ہوتا ہے۔

x. ملکی خطرہ۔ سیاسی، سماجی یا قانونی صورتحال کے سبب اضافی خطرہ پیدا ہوجاتا ہے۔

### 5.4 سروس فراہم کرانے والی کی صلاحیت کا تخمینہ لگانا

5.4.1 آؤٹ سورسنگ بندوبست پر غور کرنا یا اس میں کچھ نیا شامل کرنا ہو تو سروس فراہم کرانے کی صلاحیت کا پوری توجہ اندازہ سے لگانا ہوگا تا کہ آؤٹ سورسنگ مینجمنٹ میں درپیش مسائل کو وہ دور کرسکے کیونکہ لازمی احتیاط کے سبب وہ معیاری، تعدادی، مالیاتی، آپریشنل اور وقار سبھی امور پر توجہ دے سکے گا۔ این بی ایف سی اس پر بھی غور کرے گا کہ سروس فراہم کرانے والے کا بندوبست مناسب ہے اور خدمات کا معیار بشمول صارف خدمات دائرہ بھی اس کے لئے قابل قبول ہے۔

این بی ایف سی کو اس پر بھی غور کرنا ہوگا کہ جب سروس فراہم کرانے والے کی صلاحیت کا اندازہ لگایا جائے تو آؤٹ سورسنگ بندوبست کے نتیجہ سروس فراہم کرانے والے وہ مسائل جن پر کبھی غور نہیں کیا گیا۔ انہیں بھی شامل کیا جائے۔ اگر ممکن ہو تو این بی ایف سی خود آزادانہ جائزہ لے اور مارکیٹ سروس فراہم کرانے والے کے متعلق فیڈ بیک حاصل کرے، ایسا کرنے پر وہ اپنے طور پر کچھ نیا دریافت کرے گا۔

5.4.2 لازمی احتیاط کے سبب سروس فراہم کرانے والے کے متعلق فراہم سبھی اطلاعات کے سبھی بنیاد پر وہ خود بھی جائزہ میں شامل ہوسکتا ہے۔ مندرجہ ذیل میں وہ شامل ہوگا لیکن اس کی کوئی مد مقرر نہیں ہوگی:

i. معاہدہ مدت کے دوران سابقہ تجربہ اور مجوزہ سرگرمی کے نفاذ کی اہلیت۔

ii. مالی مضبوطی اور خدمات کے وعدہ پر عمل آوری اگرچہ حالات مخالفت میں کیوں نہ ہوں۔

iii. کاروبار میں شہرت اور مزاج، توجہ، شکایات اور بقایاجات یا سود مند مقدمہ بازی۔

iv. سیکورٹی اور داخلی کنٹرول، آؤٹ کوریج، ماحولیات کی رپورٹنگ اور نگرانی، کاروبار کے ربط کا بندوبست اور،

v. اس بات کو یقینی بنانا کہ سروس فراہم کرانے والا اپنے ملازمین پر بھی لازمی توجہ دے گا۔

## 5.5 آؤٹ سورسنگ کا معاہدہ

این بی ایف سی اور سروس فراہم کرانے والے کے درمیان جب ضوابط اور شرائط کے تحت معاہدہ ہو تو تحریری معاہدہ میں بڑی ہی احتیاط سے اس کی وضاحت ہونا چاہئے اور این بی ایف سی کے قانونی مشیر کے ذریعہ اس کے قانونی اثرات اور اس کے نفاذ کا معائنہ کرنا چاہئے۔ اس طرح کے ہر ایک معاہدہ میں خطرات اور انہیں کم کرنے کی حکمت عملی کی جانب بھی اشارہ ہونا چاہئے۔ معاہدہ میں اطمینان بخش حد تک لوچ ہونی چاہئے جس کی رو این بی ایف سی کو یہ اجازت ہونی چاہئے کہ وہ آؤٹ سورسنگ پر مناسب سطح پر کنٹرول کو برقرار رکھ سکے اور قانونی وریگولیٹری الزامات میں مناسب معیارات کے تحت اس کو حل کرسکے۔ معاہدہ میں پارٹیوں کے درمیان فطری قانونی رشتہ بھی ہونا چاہئے، چاہے ایجنٹ، پرنسپل یا کوئی دیگر شخص ہو۔ معاہدہ کی کچھ کلیدی تجاویز درج ذیل ہیں:

i. معاہدہ میں صاف طور پر تشریح ہونی چاہئے کہ کن سرگرمیوں کو آؤٹ سورسڈ بشمول مناسب خدمات اور پرفارمینس معیار کے قرار دیا جائے گا۔

ii. این بی ایف سی پر لازم ہے کہ اس بات کو یقینی بنائے اسے سروس فراہم کرانے والے کے ذریعہ آؤٹ سورسڈ سرگرمی کے تعلق سے سبھی کتابوں، ریکارڈس اور اطلاعات کے تجزیہ کا حق حاصل ہے۔

iii. معاہدہ میں این بی ایف سی کو یہ حق ملنا چاہئے کہ وہ مسلسل نگرانی اور تجویز سروس فراہم کرانے والے کا کر سکے اور اگر ضروری ہو تو فوری طور پر صحیح معیار اختیار کر سکے۔

iv. برطرفی کا کلاز اور کم سے کم مدت کیلئے برطرفی کی تجویز اگر بہت ضروری ہو، معاہدہ میں شامل ہونا چاہئے۔

v. صارف ڈاٹا کی حفاظت اور خدمات فراہم کرانے والی کی ذمہ داری اگر سیکورٹی میں کوئی نقب زنی ہوئی ہے اور صارف سے متعلق خفیہ معلومات کا انکشاف ہوتا ہے اس کو یقینی بنانے کا اختیار ہونا چاہئے۔

vi. کاروبار کو تسلسل سے جاری رکھنے کے لئے لازمی طور پر کنٹجینسی منصوبہ ہونا چاہئے۔

vii. معاہدہ کو پیشگی منظوری مشورہ کے لئے این بی ایف سی کو فراہم کرانا چاہئے تاکہ سروس فراہم کرانے والے کے لئے معاہدہ کے طور پر استعمال کرتے وقت آؤٹ سورسنگ کے سبھی حصوں یا لازمی استعمال کے وقت کوئی دقت پیش نہ آئے۔

viii. این بی ایف سی کو یہ حق بھی حاصل ہونا چاہئے کہ وہ سروس فراہم کرانے والے کا آڈٹ اپنے داخلہ یا خارجہ آڈیٹروں سے کرا سکے یا اپنے ان ایجنٹوں سے کرا سکے جن کو تقریباً اس نے اسی کام کے لئے کی ہے اور کسی بھی آڈٹ کی کاپی حاصل کر سکے یا رپورٹ کا جائزہ لے سکے اور اس کی بنیاد پر وہ سروس فراہم کرانے والے کی خدمات کا اندازہ کر سکے۔

ix. آؤٹ سورسنگ معاہدہ میں شامل کلاز کی اجازت ریزرو بینک آف انڈیا سے حاصل ہونا چاہئے یا اس کے ذریعہ مجاز افراد کی اجازت ہونا چاہئے تاکہ این بی ایف سی کے دستاویزات، ٹرانزیکشن ریکارڈس کی جانچ ہو سکے اور دیگر لازمی معلومات جو اس کے ذریعہ فراہم کرائی گئی ہیں جمع رکھی جا سکیں یا سروس فراہم کرانے والے کے ذریعہ اختیار کئے گئے مراحل کو ایک خاص مدت تک کیلئے رکھا جا سکے۔

x. آؤٹ سورسنگ معاہدہ میں ایک کلاز اور بھی شامل کیا جانا چاہئے، ریزرو بینک کے حقوق کی پہچان ہو سکے اور اس سب کا معائنہ ہو سکے، جس کے ذریعہ

سروس فراہم کرانے والا اپنی خدمات این بی ایف سی کو فراہم کرائے گا اور اس کے ساتھ کتابیں اور اکاؤنٹ جو ایک شخص یا زیادہ افراد کے ذریعہ اس کے افسران اور ملازمین یا دیگر افراد کے ذریعہ پیش ہوں، ان کی بھی جانچ ہو سکے۔

xi. آؤٹ سورسنگ معاہدہ میں یہ بھی فراہم ہونا چاہئے کہ صارف کی خفیہ معلومات کو راز میں رکھی جائے اگرچہ معاہدہ کیوں نہ مختصر ہو جائے یا اس کی مدت مختصر ہو جائے یا توڑ دیا جائے اور،

xii. این بی ایف سی کے پاس موجود لازمی تجاویز کو یقینی بنانا ہوگا تاکہ سروس فراہم کرانے والے کے دستاویزات کو محفوظ رکھا جا سکے جیسا کہ قانون کے مطابق مطلوب ہے اواس کو یقینی بنانے کے لئے مناسب اقدامات کرنے ہوں گے تاکہ ان کے مفادات کی حفاظت ہو سکے، ایسا اس وقت بھی جب اس کی خدمات موقوف اگرچہ ہو چکی ہوں۔

## 5.6 رازداری اور سیکورٹی

5.6.1 عوامی رازداری اور صارف کا بھروسہ این بی ایف سی میں ہو یہ این بی ایف سی کے استحکام اور بینک نامی کی شرط اول ہے۔ اسی وجہ سے این بی ایف سی کو یہ یقینی بنانا ہوگا، اس کی تحویل میں جو صارف سے متعلق معلومات ہیں ان کو محفوظ رکھا جائے، ان کو حفاظت کی جائے اور رازداری برقرار رکھی جائے۔

5.6.2 سروس فراہم کرانے والے کے اسٹاف کے ذریعہ صارف کی معلومات کا تجزیہ صرف جاننے کی ضرورت کی بنیاد پر ہو، مثلاً آؤٹ سورسڈ فنکشن کے وقت ان علاقوں تک محدود رکھا جائے، جہاں معلومات کی ضرورت ہو۔

5.6.3 این بی ایف سی کو یہ بھی یقینی بنانا ہوگا کہ سروس فراہم کرانے والا اس کا اہل ہو کہ وہ این بی ایف سی کے صارف کی معلومات، دستاویزات ریکارڈس کی بہتر طور پر شناخت کر سکے اور اطلاعات کے ذخیرہ کی رازداری کی حفاظت کر سکے۔ بطور مثال جہاں سروس فراہم کرانے والا آؤٹ سورسنگ ایجنٹ بطور کثیر جہتی کام کرے تو این بی ایف سی کو اس بات کا خیال رکھنا ہوگا، وہ مضبوط حفاظتی تدابیر رفتار کرے تاکہ اطلاعات / دستاویزات، ریکارڈ اور املاک کسی کو معلوم نہ ہو سکے۔

5.6.4 این بی ایف سی کو سیکورٹی تدابیر کا جائزہ اور نگرانی روزانہ کی بنیاد پر کرنا ہوگی اور سروس فراہم کرانے والی کی ضرورت کے تحت سیکورٹی کی معلومات دینی ہوگی۔

5.6.5 این بی ایف سی کو فوری طور پر آر بی آئی کو بتانا ہوگا، اگر سیکورٹی میں کوئی نقب زنی ہوتی ہے اور اسی کے ساتھ صارف کی زارداری سے متعلق کوئی اطلاع عام ہوتی تو اس کو بھی بتانا ہوگا۔ ان تمام معاملات میں این بی ایف سی ذمہ دار ہوگا۔ اگر اس کے صارفین کو اگر کوئی نقصان پہنچا۔

## 5.7 براہ راست سیلس ایجنٹ (ڈی ایس اے) / براہ راست مارکیٹنگ ایجنٹس (ڈی ایم اے) ریکوری ایجنٹس کی ذمہ داریاں

5.7.1 این بی ایف سی کو یہ یقینی بنانا ہوگا کہ ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / ریکوری ایجنٹس اپنی ذمہ داریوں کو احتیاط اور سمجھداری سے ادا کرنے کے لئے تربیت یافتہ ہوں خاص طور پر صارفین کو مطمئن کرنا، کام کے اوقات، صارفین کی اطلاعات پاسداری اور پروڈکٹس کے آفر میں صحیح اصول وضوابط پہنچانا وغیرہ۔

5.7.2 این بی ایف سی بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ کوڈ آف کنڈکٹ کا استعمال ڈی ایس اے / ڈی ایم اے / ریکوری ایجنٹس کیلئے کرنا چاہئے اور کوڈ کی پاسداری کیلئے ان سے انڈرٹیکنگ لینا چاہئے۔ بطور اضافہ ریکوری ایجنٹس، این بی ایف سی کوڈ پر ایماندارانہ طور پر عمل پیرا ہوں گے، جیسا ڈیوز کے کلکشن اور سیکورٹی کے مقصد سے وہ اپنے کوڈ پر عمل پیرا ہوتے ہیں۔ یہ لازمی ہے کہ ریکوری ایجنٹس اس عمل سے گریز کریں جس کے سب اتحاد اور این بی ایف سی کے وقار کو ٹھیس پہنچے اور صارف کی رازداری کا سختی سے خیال رکھیں۔

5.7.3 این بی ایف سی اور اس کے ایجنٹس کسی بھی طرح کی دھمکی اور ہراساں کرنے کا کام نہ کریں چاہے وہ زبانی ہو یا جسمانی، کسی بھی شخص کے خلاف رقم کی وصولی کے سلسلہ میں اس طرح کا عمل ناقابل قبول ہوگا۔ اسی کے ساتھ قرض لینے والے کے افراد خانہ کی عوامی یا اس کی پرائیویسی، اور دوستوں پر حملہ، دھمکی یا گمنام ٹیلی فون یا دروغ گوئی اور گمراہ کن نمائندگی نہیں کر سکتے ہیں۔

## 5.8 کاروباری تسلسل اور مصیبت ریکوری پلان کا مینجمنٹ

5.8.1 ایک این بی ایف سی کو ضرورت ہوتی ہے کہ وہ اپنے سروس فراہم کرانے کو ترقی دے اور کاروبار کے تسلسل اور ریکوری کے مراحل کو تیزی سے قائم کرنے کے لئے ڈاکومینٹنگ، نگرانی اور جانچ کے عمل کے لئے فریم ورک قائم کرے۔ این بی ایف سی کے لئے یہ بھی ضروری ہے کہ وہ اس بات کو یقینی بنائے کہ سروس فراہم کرانے والا وحصہ دار کاروبار کے تسلسل اور ریکوری پلان کی جانچ کرے اور اس بات کو بھی طے کرے کہ سروس فراہم کرانے والے کے ساتھ اکثر مشترکہ جانچ اور ریکوری کی قواعد انجام دے۔

5.8.2 آؤٹ سورسنگ معاہدہ یا سروس فراہم کرانے والے کے حساب کتاب معاملہ میں غیر متوقع برخاستگی کے خطرے کو کم کرنے کے معاملہ میں این بی ایف سی کو چاہیئے کہ وہ اپنی آؤٹ سورسنگ پر کنٹرول کی ایک مناسب سطح اس کے اور کاروبار کو تسلسل سے جاری رکھنے کے لئے ایک مناسب معیار بنائے، اس طرح کے معاملات میں بغیر کسی ممنوع اخراجات اور آپریشن میں بغیر کسی بریک کے این بی ایف سی اپنی خدمات صارفین کو جاری رکھے۔

5.8.3 قابل عمل ہنگامہ پلان کے قیام کے سلسلہ میں این بی ایف سی کو متبادل سروس فراہم کرانے والے کی فراہمی یا آؤٹ سورسڈ سرگرمی کے امکانات جو کہ ہنگامی حالات میں کسی بھی وقت اور ذرائع کے تحت ہوں، پر غور کرنا ہوگا۔

5.8.4 سروس فراہم کرانے والے کے ذریعہ اکثر آؤٹ سورسنگ میں قیادت کی حصہ داری کی جاتی ہے۔ این بی ایف سی کو چاہیئے کہ وہ یہ یقینی بنائے کہ سروس فراہم کرانے والا این بی ایف سی کی اطلاعات، دستاویزات اور ریکارڈ اور دیگر املاک سے خود کو الگ کرنے کا اہل ہے۔ یہ بھی یقینی بنانے کی ضرورت ہے کہ مناسب حالات میں سبھی دستاویزات، ٹرانزیکشن کے ریکارڈ اور سروس فراہم کرنے والے کے ذریعہ دی گئیں اطلاعات اور این بی ایف سی کی املاک سروس فراہم کرانے والے کے قبضہ سے بزنس کاروبار جاری رکھے یا ختم کرنے یا دوسرے کو منتقل کرنے کے سلسلہ میں چھینی جاسکتی ہیں۔

## 5.9 آؤٹ سورسڈ سرگرمیوں کی نگرانی اور کنٹرول

5.9.1 این بی ایف سی کو مینجمنٹ ڈھانچہ کی نگرانی اور اس کی آؤٹ سورسنگ سرگرمیوں کو کنٹرول کرنے کی ضرورت ہے۔ یہ یقینی بنانا ہوگا کہ سروس پرووائیڈر کے ساتھ آؤٹ سورسنگ معاہدہ میں نگرانی اور آؤٹ سورسڈ سرگرمیوں پر کنٹرول کا ذکر ہو۔

5.9.2 سبھی میٹریل آؤٹ سورسنگ کا مرکزی ریکارڈ ہونا چاہیئے جس کا بورڈ اور این بی ایف سی کے سینئر مینجمنٹ کے ذریعہ جائزہ لیا جانا چاہیئے اور نگرانی میں رکھی جانی چاہیئے۔ اس ریکارڈ کو پابندی کے ساتھ اپ ڈیٹ کیا جانا چاہیئے اور نصف سال کا جائزہ بورڈ کے سامنے یا خطرہ مینجمنٹ کے سامنے پیش کیا جانا چاہیئے۔

5.9.3 این بی ایف سی کے انٹرنل اور ایکسٹرنل آڈیٹروں کے علاوہ کسی دیگر سے معمول کا آڈٹ خطرہ بندوبست کو کم کرنے میں معاون ہوگا اور آؤٹ سورسنگ بندوبست میں اس کی اہمیت ہوتی ہے۔ این بی ایف سی کے رسک مینجمنٹ فریم ورک اور ان ہدایات پر عمل آوری بھی اس کی ضرورت ہوتی ہے۔

5.9.4 این بی ایف سی کو سالانہ کی بنیاد پر سروس پرووائیڈر کی مالیاتی اور آپریشنل صورتحال کا جائزہ لینا چاہیئے تا کہ یہ معلوم ہو سکے کہ آؤٹ سورسنگ خدمات کو جاری رکھنے کی اہلیت سروس پرووائیڈر بھی ہے۔ اس طرح کے خصوصی احتیاط والے جائزہ سے جو کہ سروس پرووائیڈر کے ذریعہ فراہم کردہ اطلاعات پر منحصر ہوتا ہے، اسی سے کارگزاری بھی کوئی کمی یا اطلاعات اور سیکورٹی ہی نقب زنی کے امکانات کو روکا جاسکتا ہے اور کاروبار کو مستعدی سے جاری رکھا جاسکتا ہے۔

5.9.5 صارف سے سروس فراہم کردہ کے ڈیل کی معاملہ میں اگر کسی بھی سبب سے آؤٹ سورسنگ معاہدہ ختم ہو جاتا ہے۔ اس کی تشہیر شاخ کی کسی اہم جگہ کی جائے گی اسی کے ساتھ ویب سائٹ پر پوسٹنگ ہوگی اور اس بات کو یقینی بنانے کا صارفین کو مطلع کیا جائے گا کہ وہ اب سروس فراہم کرانے والے سے ڈیل جاری نہ رکھیں۔

5.9.6 کچھ معاملات مثلاً کیش مینجمنٹ میں آؤٹ سورسنگ میں این بی ایف سی کے درمیان ٹرانزیکشن کا معاملہ بھی سروس فراہم کرانے والے اور اس کے ضمنی ٹھیکیداروں میں صلح کرانی ہوگی۔ اس طرح کے معاملات میں این بی ایف سی کو یقینی بنانا ہوگا کہ این بی ایف سی اور سروس پرووائیڈر (اور/یا ان کے ضمنی ٹھیکیدار) کے درمیان ٹرانزیکشن کے سلسلہ میں فیصلے بروقت کرانے چاہیئے۔

پرانی پینڈنگ انٹریز کے معاملہ میں آؤٹ سورسڈ وینڈروں سے ضلع سے قبل بورڈ (اے سی بی) کی آڈٹ کمیٹی کے سامنے پیش کرنا ہوگا اور این بی ایف سی کو اس بات کی کوشش کرنا ہوگا جتنا جلد ممکن ہو، پرانی آڈٹ اسٹینڈنگ کو کم کرائے۔

5.9.7 سبھی آؤٹ سورسڈ سرگرمیوں کے لئے ایک تیز رفتار انٹرنل آڈٹ سسٹم کی ضرورت ہے جو کہ مناسب وقت پر کرے اور این بی ایف سی کے اے سی پی کے ذریعہ ان کی نگرانی کی جائے۔

## 5.10 آؤٹ سورسڈ خدمات سے متعلق مسائل کا تصفیہ

i. این بی ایف سی کو مسائل کے تصفیہ کیلئے مشینری کا قیام آر بی آئی سرکلر مسائل تصفیہ میکانزم ڈی این بی ایس، سی سی، پی ڈی نمبر 320/03-10-01/2013-13 مورخہ 18 فروری، 2013 کے مطابق کرنا ہوگا۔ آپریشنل سطح پر، سبھی این بی ایف سی کو ٹیلی فون/موبائل نمبر اگرای۔ میل پتہ بھی ہو) تصفیہ افسر کے نام اور پتہ اپنی شاخوں/ان مقامات پر جہاں کاروبار ہوتے ہیں ڈس پیچ کرنا ہوگی۔ مجاز افسر کو اس بات کو یقینی بنانا ہوگا کہ صارف کے بنیادی مسائل باقاعدگی سے بغیر کسی تاخیر کے حل کئے جائیں۔ اس بات کی بھی وضاحت کرنا ہوگی کہ این بی ایف سی کا مسائل تصفیہ میکانزم آؤٹ سورسڈ ایجنسی سے متعلق

خدمات کے مسائل کا بھی تصفیہ کرے گا۔

ii. عام طور پر 30 دنوں کی وقت کی حد صارفین کو دی جاتی ہے کہ وہ اپنی شکایات / مسائل پیش کریں۔ مسائل کو حل کرنے کا مرحلہ این بی ایف سی اور شکایات کو حل کرنے کا ٹائم فریم این بی ایف سی کی ویب سائٹ میں درج ہوگا۔

5.11 ٹرانزیکشن کی رپورٹنگ ایف آئی یو یا دیگر مجاز اتھارٹیوں کو

این بی ایف سی کرنسی ٹرانزیکشن اور مشتبہ ٹرانزیکشن کی رپورٹ ایف آئی یو یا دیگر مجاز اتھارٹی کو کرنے کے لئے ذمہ دار ہوگی، این بی ایف سی کے صارف سے متعلق سرگرمیوں جو سروس فراہم کرانے والے کے ذریعہ انجام دی جائیں گی اس کی بھی رپورٹ کی جائے گی۔

## 6. گروپ/ متحد طور پر آؤٹ سورسنگ

6.1 ایک گروپ کے ڈھانچہ میں این بی ایف سی کو بینک آفس اور سروس بندوبست / گروپ انٹیٹیز سے معاہدہ کرنا ہوگا، مثلاً احاطہ میں حصہ داری، قانونی اور دیگر کاروباری خدمات، ہارڈ ویئر اور سافٹ ویئر اپلی کیشن، سینٹرالائز بینک آفس فنکشن، آوٹ سورسنگ کی کچھ مالیاتی خدمات و دیگر انٹیٹیز کے ذریعہ انجام دی جائیں گی وغیرہ، اس طرح کے بندوبست کو گروپ انٹیٹیز میں شروع کرنے سے قبل این بی ایف سی کو منظور شدہ بورڈ پالیسی رکھنا ہوگی اور سروس کی سطح کا معاہدہ / اپنے گروپ انٹیٹیز سے بھی معاہدہ کرنا ہوگا۔ حصہ داری کے ذرائع کی بھی حد بندی کی جائے گی۔ مثلاً احاطہ، ذاتی وغیرہ۔ زیادہ تر صارفین مطلع کرتے ہیں کہ خاص طور پر اس کمپنی کے بارے میں جس کا پروڈکٹ / خدمات آفر کی جارہی ہیں، جہاں کثیر جہتی انٹیٹیز گروپ شامل ہوتا یا کوئی کراس سیلنگ دیکھی جاتی ہے۔

6.2 جب اس طرح کے بندوبست میں شمولیت ہوتو، این بی ایف سی کو ان امور پر یقینی ہونا ہوگا:

الف۔ کیا خدمات کے احکامات، سروس چارجیز اور صارف کے ڈاٹا کا راز داری کے ساتھ رکھ رکھاؤ کے متعلق تحریری معاہدہ میں ذکر ہے۔

ب۔ صارفین کو کوئی شک و شبہ ان پروڈکٹس / خدمات کے تعلق نہیں ہونا چاہئے، جن کا حصول وہ واضح حد بندی کے مطابق کررہے ہیں جہاں این بی ایف سی کی سرگرمیاں ہیں اور اس کے دیگر گروپ کی انٹیٹیز بطور انڈرٹیکن کام کررہی ہیں۔

ج۔ این بی ایف سی کے خطرہ مینجمنٹ اور شناخت کی صلاحیت سے کوئی سمجھوتہ تنہا موجودگی کی بنیاد پر نہیں ہونا چاہئے۔

د۔ این بی ایف سی کی نگرانی کیلئے مطلوب اطلاعات یا مجموعی طور پر بطور گروپ اطلاعات کے حصولی کیلئے آر بی آئی کو نہ روکا جائے اور،

ذ۔ تحریری معاہدہ بھی ایک کلاز شامل ہونا چاہئے جس میں کسی بھی خدمات فراہم کرانے والے کے ذریعہ وضاحت ہونی چاہئے کہ وہ این بی ایف سی کی سرگرمیوں سے متعلق آر بی آئی کی ہدایات پر عمل کرے گا۔

6.3 این بی ایف سی کو یہ یقینی بنانا ہوگا، اس کی آپریشن کو مضبوطی سے جاری رکھنے کی صلاحیت اس وقت ہو، بھی متاثر نہیں ہوگی جبکہ احاطہ یا دیگر خدمات (مثلاً آئی ٹی سسٹم، سپورٹ اسٹاف) جو کہ گروپ انٹیٹیز کے ذریعہ فراہم کرائی جائے، جو کہ فراہم نہ ہوسکے۔

6.4 اگر کراس سیلنگ این بی ایف سی کے احاطہ میں گروپ انٹیٹیز کے ذریعہ بھی حصہ داری ہوتو این بی ایف سی کو صارفین کو واضح کرنے کے لئے انٹیٹیز شناخت کیلئے احتیاطی تدابیر کو یقینی بنانا ہوگا۔ گروپ انٹیٹیز کے ذریعہ استعمال کردہ بروشر اور اس کے اسٹاف ایجنٹ کے ذریعہ این بی ایف سی احاطہ میں زبانی روابط وضاحت ہونی چاہئے انٹیٹیز اور این بی ایف سی میں کس نوعیت کا معاہدہ ہوا ہے اور صارفین کو بھی پروڈکٹ کے سیلر کے متعلق وضاحت ہونی چاہئے۔

6.5 این بی ایف سی نہ کوئی اشتہار شائع کرانا چاہئے یا کسی معاہدہ کا اعلان یا کوئی خاموش پیغام دینا چاہئے کہ کسی بھی طرح اپنے گروپ انٹیٹیز کو فروغ دینے کے لئے کوشاں ہے۔

6.6 خطرہ بندوبست کی مشق اس وقت این بی ایف سی کے ذریعہ اختیار کرنا متوقع ہوتا ہے جب آوٹ سورسنگ کا تعلق تیسرے فریق (گروپ / متحد فریق) جس کی شناخت پیرا 5 میں درج ہدایات کے مطابق ہوگی۔

## 7. مالیاتی خدمات کی غیرملکی آؤٹ سورسنگ

7.1 غیر ملک میں سروس فراہم کرانے والے کا این بی ایف سی سے معاہدہ تاکہ ملکی خطرہ۔ معیشت، سماجی اور سیاسی حالات اور غیر ملک کے حالات جن کا تعلق این بی ایف سی سے ہوسکتا ہے۔ اس طرح کے حالات اور واقعات سروس فراہم کرانے والے کو بھی متاثر کرسکتے ہیں جو این بی ایف سی کے ساتھ معاہدہ کی رو سے اپنے ضوابط کے لحاظ سے کام کرایا ہو۔ ملکی خطرہ کو مسخ کرنے کچھ آوٹ سورسنگ سرگرمیوں میں این بی ایف سی کو سرکاری پالیسیوں اور سیاسی، سماجی، معاشی اور ان ممالک کے قانونی حالات جہاں سے سروس پیش کرنے کا تعلق ہو، نگرانی کرنا ہوگا۔ خطرہ تجزیہ مرحلہ اور تسلسل کی بنیاد دونوں پر ملکی خطرہ مسائل کو حل کرنے کے لئے

اسٹیبلشمنٹ کے مراحل کو مضبوط ہونا چاہئے۔ اس میں ہنگامی حالات اور ایگزٹ حکمت کو شامل ہونا چاہئے۔ بطور اصول معاہدہ صرف ان پارٹیوں سے ہونا چاہئے جو کہ قانونی دائرہ کار میں آپریٹنگ کر رہی ہوں عام طور پر وہ رازداری کے کلاز اور معاہدہ کرتی ہوں۔ معاہدہ کا گورننگ قانون کو بھی واضح کرنا ہوگا۔

7.2 ہندوستان سے باہر آؤٹ سورسڈ سرگرمیاں ایک طریقہ کے تحت انجام دی جائیں گی تاکہ بہ طور کوششوں میں رخنہ جن کی نگرانی ہو، یا این بی ایف سی کی ہندوستانی سرگرمیوں کا وقت مقررہ دوبارہ خاکہ تیار ہو۔

7.3 غیر ملکی آؤٹ سورسنگ جس متعلق ہندوستانی آپریشن کی مالیاتی خدمات سے ہوگا۔ این بی ایف سی کو اضافی طور پر یقینی بنانا ہوگا کہ:

الف) جہاں غیر ملکی سروس پرووائیڈر رانٹٹی ریگولیٹ کرتا ہو، متعلقہ غیر ملکی ریگولیٹر معاہدہ میں نہ تو رخنہ انداز ہوگا نہ ہی آر بی آئی کے معائنہ دورہ/این بی ایف سی کے انٹرنل اور ایکسٹرنل آڈیٹروں کے دوروں پر مقرض ہوگا۔

ب) مینجمنٹ کے ریکارڈ کی فراہمی اور آر بی آئی غیر ملکی کسٹوڈین لکوڈیشن یا ہندوستان میں این بی ایف سی کے ساتھ منسلک ہوگا۔

ج) غیر ملکی لوکیشن والی ریگولیٹری اتھارٹی ہندوستان میں آپریشن کرنے والی این بی ایف سی سے متعلق ایجنسی کے ڈاٹا کا جائزہ نہیں لے سکتی ہے۔ عام طور پر اس بنیاد پر جس میں پروسیسنگ انڈرٹیکن ہو (اگر غیر ملکی پروسیسنگ این بی ایف سی کے اپنے ملک میں ہو چکی ہے۔ یہ عمل نافذ نہیں ہوگا)

د) غیر ملکی لوکیشن میں عدالتی دائرہ کار وہ ہوگا جہاں ڈاٹا کا کوریکارڈ ہوگا جو کہ ہندوستان میں آپریشن میں توسیع اس صداقت پر نہیں دے سکتا ڈاٹا مرحلہ میں ہے اور اگرچہ اصل ٹرانزیکشن ہندوستان میں انڈرٹیکن ہیں اور،

س) سبھی اصل ریکارڈس ہندوستان میں تسلسل کے ساتھ رکھے جا رہے ہیں۔