

## भारत में मोबाइल बैंकिंग लेनदेन – बैंकों के लिए परिचालनात्मक दिशा-निर्देश

### 1. परिचय

1.1 बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के लिए एक माध्यम के रूप में कुछ अरसे से मोबाइल फोन अत्यन्त महत्वपूर्ण होते जा रहे हैं। मोबाइल फोन नेटवर्क के बढ़ते दायरे और इसके उपयोगकर्ताओं में हो रही तीव्र वृद्धि ने इस माध्यम को ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाओं को पहुंचाने का एक महत्वपूर्ण साधन बना दिया है। भारत में मोबाइल फोन उपभोक्ताओं की संख्या में हुई तीव्र वृद्धि (मार्च 2008 के अंत तक लगभग 261 मिलियन जो हर महीने 8 मिलियन के हिसाब से बढ़ रहे थे) को देखते हुए बैंक अब बैंकिंग सेवाओं की सुर्पुदगी के माध्यम के रूप में मोबाइल फोन के प्रयोग की व्यवहारिकता तलाश रहे हैं। कुछ बैंकों ने खाते में शेष राशि की पूछताछ, चेकों के भुगतान पर रोक लगाने सम्बन्धित निर्देश, लेनदेन सम्बन्धी पूछताछ, नजदीकी एटीएम/शाखा की स्थिति आदि की जानकारी जैसी सूचना आधारित सेवाएं प्रदान किए जाने की शुरुआत भी कर दी है। कुछ बैंकों द्वारा पहले से पंजीकृत हिताधिकारियों के पक्ष में उसी बैंक में अथवा दूसरे बैंक में हिताधिकारियों के खातों में जमा किए जाने हेतु निधियों के अंतरण अनुदेशों को भी स्वीकार कर रहे हैं। सभी को एक समान अवसर उपलब्ध हों तथा इस तकनीक के तुलनात्मक रूप से नये होने को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा अनुपालन किए जाने हेतु परिचालनात्मक दिशानिर्देश जारी किए हैं।

1.2 इन दिशानिर्देशों के प्रयोजन के लिए मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों से तात्पर्य बैंक ग्राहकों द्वारा मोबाइल फोन का प्रयोग करते हुए बैंकिंग लेन देन करने से है। इसमें उनके खातों में जमा/नामे किया जाना शामिल है।

### 2. विनियमन और पर्यवेक्षण संबंधी मुद्दे

2.1 जिन बैंकों को भारत में लाइसेंस दिया गया है और जिनका पर्यवेक्षण किया जाता है तथा जो भारत में भौतिक रूप से विद्यमान हैं, केवल उन्हीं बैंकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं देने की अनुमति होगी।

2.2 ये सेवाएं केवल बैंकों के ग्राहकों और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसरण में जारी किए गए डेबिट/क्रेडिट कार्ड धारकों तक सीमित रहेंगी।

2.3 केवल भारतीय रूप पर आधारित घरेलू सेवाएं प्रदान की जाएंगी। सीमा पार से आवक और जावक अंतरणों के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के प्रयोग पर पूरी तरह से मनाही होगी।

2.4 बैंक अपने ग्राहकों तक इस सुविधा को पहुंचाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अंतर्गत नियुक्त किए गए कारोबारी प्रतिनिधि की सेवाएं भी ले सकते हैं।

2.5 'कंप्यूटर और दूरसंचार संबंधी जोखिम और नियंत्रण' पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 4 फरवरी 1998 के परिपत्र डीबीएस.सीओ.आईटीसी.बीसी.10/31.09.01/97-98 के माध्यम से जारी दिशानिर्देश मोबाइल बैंकिंग पर यथोचित संशोधनों के साथ लागू होंगे।

2.6 भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा "अपने ग्राहक को जानिए" (केवाईसी) धन शोधन निवारण (एएमएल) आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (सीएफटी) पर समय-समय पर जारी दिशानिर्देश मोबाइल बैंकिंग सेवाओं पर भी लागू होंगे।

2.7 केवल उन बैंकों को जिन्होंने कोर बैंकिंग सोल्यूशन को लागू कर दिया है, को ही मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान किए जाने की अनुमति होगी।

2.8 बैंकों को सामान्य बैंकिंग लेनदेनों के मामलों की तरह ही मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों के लिए भी वित्तीय सतर्कता इकाई - भारत (एफआईयू-आईएनडी ) को संदेहास्पद लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) प्रस्तुत करनी होगी।

### 3. मोबाइल सेवा के लिए ग्राहकों का पंजीयन

3.1 बैंक मोबाइल बैंकिंग सेवा शुरू किए जाने से पूर्व दस्तावेज आधारित पंजीयन की एक ऐसी व्यवस्था लागू करेंगे जिसमें उनके ग्राहकों की व्यक्तिगत उपस्थिति भी अनिवार्य होगी। बैंकों के प्रस्तावों का अनुमोदन करते समय भारतीय रिज़र्व बैंक, कुछ विशिष्ट मामलों में छूट दिए जाने पर विचार कर सकता है।

3.2 ग्राहक का पंजीयन हो जाने के पर उसे प्रदान की जानेवाली सेवाओं संबंधी नियमों और शर्तों की पूरी जानकारी देनी होगी।

### 4. प्रौद्योगिकी और सुरक्षा संबंधी मानक

4.1 मोबाइल बैंकिंग सेवा कारोबार और इसमें अन्तर्निहित परिचालनों में सूचना की सुरक्षा अत्यधिक महत्वपूर्ण है। इसलिए मोबाइल बैंकिंग के लिए इस्तेमाल की जानेवाली तकनीक सुरक्षित होनी चाहिए और इसमें गोपनीयता, सत्यनिष्ठा, प्रमाणिकता और गैर-नामंजूरीयोग्य होने को भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए। इसके लिए ढांचे का एक नमूना **अनुलग्नक-1** में दिया गया है, ये संकेतात्मक है।

## 5. अन्तर परिचालनीयता

5.1 मोबाइल बैंकिंग सेवा की पेशकश करनेवाले बैंकों को यह भी देखना होगा की सभी ग्राहक, चाहे उन्होंने किसी भी नेटवर्क आपरेटर से मोबाइल फोन ले रखा हो, इस सेवा का लाभ उठाने की स्थिति में हों। किसी विशिष्ट मोबाइल आपरेटर के ग्राहकों, यदि कोई हों, के संबंध में सेवा की शुरुआत किए जाने की प्रारंभिक अवस्था के दौरान प्रतिबंध लगाये जाने की अनुमति रहेगी, जो अधिकतम 6 माह की अवधि के लिए होगी तथा इसकी समीक्षा भी की जा सकेगी।

5.2 भारत में मोबाइल बैंकिंग संरचना का दीर्घकालिक लक्ष्य किसी बैंक के खाते से उसी बैंक के दूसरे अथवा दूसरे बैंक के खाते में तत्काल सकल आधार पर निधियों का अंतरण सुनिश्चित करना है चाहे वह ग्राहक किसी भी मोबाइल नेटवर्क का प्रयोग कर रहा हो। इसके लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदाताओं और बैंकों के बीच अंतर परिचालनीयता और संदेशों के प्रारूप क होस्ट तैयार किए जाने की आवश्यकता होगी। बैंकों के बीच आपस में तथा उनके मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदाताओं के बीच अंतर परिचालनीयता सुनिश्चित किए जाने के लिए बैंकों को एड्रेस विशिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप यथोचित संशोधन सहित आईएसओ 8583 जैसे संदेश प्रारूप अपनाने होंगे।

## 6. अंतर बैंक निधि अंतरण लेनदेनों का समाशोधन और निपटान

एक राष्ट्र व्यापी मोबाइल बैंकिंग संरचना के उद्देश्यों की प्राप्ति, अंतर बैंक निपटान को सुविधाजनक बनाने के लिए, 24x7 आधार पर परिचालित होने वाली एक सुदृढ समाशोधन और निपटान अवसंरचना की आवश्यकता होगी। जो इस प्रकार के राष्ट्रस्तरीय अवसंरचना की स्थापना होने तक बैंक अंतर बैंक निपटानों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की विशिष्ट अनुमति से द्विपक्षीय अथवा बहुपक्षीय व्यवस्था में शामिल होने की अनुमति होगी बशर्ते इस प्रकार की व्यवस्था को भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत किया गया हो।

## 7. ग्राहक शिकायत और शिकायत निवारण तंत्र

7.1 इस तथ्य को देखते हुए कि मोबाइल फोन के जरिए बैंकिंग सेवाओं की डिलीवरी तुलनात्मक रूप से नयी है, ग्राहक/उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों को विशेष रूप से महत्व दिया जाना होगा। इस संबंध में कुछ प्रमुख मुद्दे अनुलग्नक-II में दिए जा रहे हैं।

## 8. लेनदेन की सीमा

8.1 फिलहाल बैंकों को अनुमति दी गयी है कि वे अपने ग्राहकों को निधि अंतरण के लिए 5000/- रुपए प्रति ग्राहक प्रतिदिन तथा सामान/ सेवाओं की खरीद वाले लेनदेनों में 10000/- रुपए प्रति ग्राहक प्रतिदिन की अधिकतम सीमा के साथ ये सुविधा उपलब्ध करा

सकते हैं।

8.2 बैंक ग्राहक के प्रति अपनी जोखिम धारणा के आधार पर मासिक लेनदेनों के लिए अधिकतम सीमा भी लागू कर सकते हैं।

### **9. बोर्ड की मंजूरी**

9.1 इस योजना की शुरुआत करने से पहले योजना के लिए निदेशक मंडल का अनुमोदन (विदेशी बैंकों के मामले में स्थानीय बोर्ड ) का अनुमोदन लिया जाए और साथ ही संभावित जोखिमों और उनके लिए प्रस्तावित उपचारात्मक उपायों हेतु भी अनुमोदन लिया जाए।

### **10. भारतीय रिज़र्व बैंक का अनुमोदन**

10.1 मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के इच्छुक बैंकों को अपने प्रस्ताव में संपूर्ण विवरण देते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक से एक बारगी पूर्वानुमति प्राप्त करनी होगी।

\*\*\*\*\*

## अनुलग्नक- I

### प्रौद्योगिकी और सुरक्षा मानक

1. इस दस्तावेज़ में दिए गए सुरक्षा कंट्रोल/दिशा-निर्देश केवल संकेत मात्र हैं। हालांकि, इसे स्वीकार किया जाना चाहिए कि प्रयोग की जानेवाली प्रौद्योगिकी ही किसी भुगतान प्रणाली की सुरक्षा एवं विश्वसनीयता का आधार होती है। अतः बैंकों को इस दस्तावेज़ में दिए गए न्यूनतम मानकों का पालन करते हुए प्रदान किए जानेवाली सेवाओं की जटिलताओं के अनुरूप सुरक्षा मानकों को अपनाना चाहिए। ये दिशा-निर्देश इस तरह से लागू होंगे कि वे बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली सेवा के साथ संबंध जोखिम और इस सेवाओं के संचालन में सहायक प्रणाली के अनुरूप हो।
2. बैंकों के लिए अपनी जोखिम अवधारणा के आधार पर लेनदेन की सीमा (प्रति लेनदेन, दैनिक, साप्ताहिक, मासिक लेनदेन), लेनदेन में लगने वाले समय सीमा, धोखाधड़ी नियंत्रण जांच, एएमएल जांच इत्यादि जैसे जोखिम से बचाव के उचित उपाय लागू किया जाना आवश्यक है, जब तक रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में कोई अधिदेश जारी न किए गए हों।

### अधिप्रमाणन

3. मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने वाले बैंकों को मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों को अधिप्रमाणित करने के लिए सुरक्षा के निम्नलिखित सिद्धांतों और कार्यप्रणालियों का पालन करना होगा:
  - क) सभी प्रकार की मोबाइल बैंकिंग की अनुमति केवल दो फैक्टर अधिप्रमाणन के माध्यम से सत्यापन के बाद ही होगी।
  - ख) अधिप्रमाणन का एक फैक्टर एमपिन ( mPIN) या उससे उच्चतर काई मानक ही होगा।
  - ग) जहां एमपिन का प्रयोग किया जाएगा वहां एमपिन का इंड टू इंठ इनक्रिप्शन अपेक्षित होगा अर्थात नेटवर्क में कहीं भी एमपिन स्पष्ट अक्षरों में नहीं होगा।
  - घ) एमपिन को पूरी तरह से सुरक्षित रखा जाए।
4. लेनदेन की प्रक्रिया के सभी चरणों में उचित इनक्रिप्शन और सुरक्षा का समुचित स्तर अपनाया जाना चाहिए। ये प्रयास किए जाने चाहिए कि मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों में इंड-टू-इंड इनक्रिप्शन को

सुनिश्चित किया जा सकें। मोबाइल बैंकिंग में पर्याप्त सुरक्षात्मक उपाय भी किए जाने चाहिए ताकि धन-शोधन, धोखाधड़ी जैसे मामलों में इसका प्रयोग न किया जा सके। नेटवर्क और प्रणाली सुरक्षा के संबंध में निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का लागू किया जाना चाहिए।

क) जहां भी संभव हो, नेटवर्क और ट्रंसपोर्ट लेयर इनक्रिप्शन पर एप्लिकेशन लेवल इनक्रिप्शन को लागू किया जाए।

ख) उचित फायरवाल, इंटरनेट डिटेक्शन सिस्टम (आइडीएस), डाटा फाइल और सिस्टम इंटीग्रिटी जांच, निगरानी और घटना होने पर बचाव क्रिया-विधि और रोक-थाम संबंधी क्रिया-विधि का निर्माण किया जाना चाहिए।

ग) वर्ष में कम से कम एक बार एप्लिकेशन और नेटवर्क इत्यादि का आवधिक जोखिम प्रबंधन विश्लेषण, सुरक्षा भेद्यता मूल्यांकन किया जाना चाहिए।

घ) मोबाइल बैंकिंग और भुगतान प्रणालियों में प्रयोग की जाने वाली सुरक्षा कार्य-प्रणालियों, दिशानिर्देशों, पद्धतियों और क्रिया-विधियों का उचित और संपूर्ण प्रलेखीकरण किया जाए और किए गए आवधिक जोखिम प्रबंधन विश्लेषण और सुरक्षा भेद्यता मूल्यांकन के आधार पर उसे अद्यतन रखा जाए।

ङ) सिस्टम गेटवे, नेटवर्क उपकरणों, सर्वर, होस्ट कंप्यूटर और प्रयुक्त अन्य हार्डवेयरों/सॉफ्टवेयरों तक अप्राधिकृत की व्यक्तियों पहुंच और उन प्रणालियों को छेड़छाड़ से बचाने के लिए उपयुक्त भौतिक सुरक्षा उपाय किए जाने चाहिए। बैंक के डाटा सेंटर और सर्विस प्रदाता के यहां वायर और वायरलेस दोनों प्रकार के डाटा नेटवर्क की उचित सुरक्षा प्रणाली होना चाहिए।

5. मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदाताओं पर बैंक की निर्भरता से बैंक प्रणालियों और ग्राहकों की जानकारी सार्वजनिक डोमेन में आ सकती है। मोबाइल बैंकिंग प्रणाली से बैंक कर्मचारी उच्च कारोबार के कारण छोटे फर्मों ( अर्थात् मोबाइल बैंकिंग सर्विस प्रदाता) पर निर्भर भी हो सकते हैं। अतः ग्राहकों के संवेदनशील डाटा और लेनदेनों की सुरक्षा और गोपनीयता को बनाए रखना अनिवार्य हो जाता है। इसलिए यह आवश्यक है कि यदि बैंक या मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रदाता के पास मोबाइल बैंकिंग सर्वर

हो तो उसे किसी मान्यताप्राप्त बाह्य एजेंसी द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त पूरी सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को मोबाइल बैंकिंग प्रणालियों की नियमित सूचना सुरक्षा लेखापरीक्षा करनी चाहिए।

6. जिन मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं में फोन संख्या को पहचान के तौर पर नहीं लिया जाता है उसमें उचित अधिप्रमाणन को सुनिश्चित करने के लिए अलग से लॉगिन आइडी और पासवर्ड अपेक्षित है।

\*\*\*\*\*

## ग्राहक सुरक्षा संबंध मुद्दे

1. प्रयोगकर्ताओं को अधिप्रमाणित करने के लिए बैंकों द्वारा अपनायी गई कोई भी क्रियाविधि ऐसी होनी चाहिए जो विधि में हस्ताक्षर के विकल्प के रूप में स्वीकार्य हो। भारत में, सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 एक ऐसी विशेष प्रौद्योगिकी उपलब्ध कराता है जिससे इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड अधिप्रमाणित किया जा सकता है। अधिप्रमाणन के लिए प्रयुक्त कोई भी दूसरा तरीका विधि में जोखिम का कारण है। करार करने से पहले ग्राहकों को इस विधिक जोखिम की जानकारी दे दी जानी चाहिए।

2. बैंकों से अपेक्षा है कि ग्राहकों के खातों के संबंध में गुप्तता तथा गोपनीयता बनाए रखें। मोबाइल बैंकिंग के परिदृश्य में, बैंकों द्वारा इस दायित्व को पूरा न कर पाने का जोखिम उच्च है। बैंकिंग/अन्य प्रौद्योगिकी संबंधी असफलताओं के कारण गुप्तता के उल्लंघन, सेवा न देना, आदि के कारण बैंकों को देयताओं के वर्धित जोखिम का सामना करना पड़ सकता है। इसलिए, बैंकों को इस प्रकार के जोखिमों पर नियंत्रण रखने के लिए पर्याप्त जोखिम नियंत्रण संबंधी उपाय करने चाहिए।

3 इंटरनेट बैंकिंग परिदृश्य के समान ही, मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों में भुगतान रोकने के लिए बहुत सीमित या बिल्कुल नहीं के बराबर सुविधा होती है क्योंकि भुगतान रोक देने संबंधी अनुदेश प्राप्त होने के बावजूद, बैंकों के लिए भुगतान रोक देना संभव नहीं होता क्योंकि लेनदेन तुरंत हो जाते हैं और उन्हें उलटा नहीं जा सकता। इसलिए, मोबाइल बैंकिंग प्रदान कर रहे बैंक अपने ग्राहकों को उस समयावधि और परिस्थितियों के बारे में सूचित करें जिनमें भुगतान रोक देने संबंधी अनुदेश स्वीकार किए जा सकते हैं।

4. उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम, 1986 भारत में ग्राहकों के अधिकारों को परिभाषित करता है और यह बैंकिंग सेवाओं पर भी लागू होता है। इस समय, मोबाइल बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर रहे ग्राहकों के अधिकार और उनकी देयताएं बैंकों और ग्राहकों के बीच द्विपक्षीय करारों से निर्धारित होते हैं। बैंकिंग के माध्यम से अनधिकृत अंतरण के कारण जोखिम, प्रौद्योगिक असफलता, आदि के कारण सेवा प्रदान न करने के कारण को देखते हुए, मोबाइल बैंकिंग प्रदान कर रहे बैंकों को इस प्रकार की घटनाओं के कारण हो रही देयताओं का जायजा लेने की आवश्यकता

पड़ेगी और ऐसे जोखिमों के लिए अपने को बीमाकृत करने जैसे यथोचित उपाय करने होंगे जैसाकि इंटरनेट बैंकिंग के लिए किया जाता है।

5. आदाता तथा अदाता के बैंक, सहभागी बैंकों तथा सेवा प्रदाताओं के बीच, किए गए द्विपक्षीय करारों में प्रत्येक पार्टी के अधिकार तथा दायित्व स्पष्ट रूप से परिभाषित किए जाने चाहिए।

6. बैंकों के लिए ग्राहकों के जोखिम, उत्तरदायित्वों तथा देयताओं के संबंध में अनिवार्यतः सूचना अपनी वेबसाइटों तथा/या मुद्रित सामग्री से देना आवश्यक है।

7. ग्राहकों की शिकायतों/परिवादों को निपटाने के लिए वर्तमान क्रियावधि का उपयोग मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों के लिए भी किया जा सकता है। तथापि, चूंकि यह प्रौद्योगिकी अभी नई है इसलिए बैंक हेल्पडेस्क स्थापित करें तथा अपनी वेबसाइटों पर हेल्पडेस्क के विवरण तथा शिकायत करने के लिए ऐस्कलेशन क्रियाविधियों की जानकारी दें। ऐसे विवरण ग्राहक से करार करते समय भी उपलब्ध कराए जाने चाहिए।

8. यदि ग्राहक किसी लेनदेन को विवादग्रस्त समझते हुए बैंक को शिकायत करता है, तो सेवा प्रदान करने वाले बैंक का यह उत्तरदायित्व होगा कि शिकायत का निपटान शीघ्रता से करे। बैंक ग्राहकों के इस प्रकार के परिवादों को दूर करने के लिए क्रियाविधियां अपनाएं। मुआवज़ा नीति सहित परिवाद को दूर करने के लिए क्रियाविधि की पूरी जानकारी दी जानी चाहिए।

9. मोबाइल बैंकिंग सुविधा के कारण उत्पन्न ग्राहकों की शिकायतों/परिवाद बैंकिंग लोकायुक्त योजना के अधीन आएंगी।

10. विधिक निपटान का अधिकार क्षेत्र भारत के भीतर होगा।

\*\*\*\*\*

अध्यक्ष तथा प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी  
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक/  
शहरी सहकारी बैंक/राज्य सहकारी बैंक/जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक

महोदया/महोदय

**भारत में मोबाइल बैंकिंग लेनदेन -  
बैंकों के लिए परिचालनात्मक दिशानिर्देश**

उपर्युक्त विषय पर दिनांक 08 अक्टूबर, 2008 के हमारे परिपत्र सं.आरबीआइ/2008-09/208 डीपीएसएस.सीओ.सं.619/02.23.02/2008-09 के साथ संलग्न दिशानिर्देश देखें।

2. मोबाइल बैंकिंग लेनदेन की सुविधा प्रदान करनेवाले बैंकों से प्राप्त अनुरोधों के आधार पर, दिशानिर्देश निम्नानुसार संशोधित किए गए हैं:

- i) **लेनदेन की सीमा:** उपर्युक्त दिशानिर्देशों के पैरा 8.1 के प्रावधानों में संशोधन करते हुए, अब बैंक अपने ग्राहकों को निधि अंतरण तथा वस्तुओं/सेवाओं की खरीद दोनों के लिए प्रति ग्राहक प्रति दिन 50,000/- रु. की अधिकतम सीमा के अधीन यह सुविधा प्रदान कर सकते हैं। इस समय, ऐसे लेनदेन के लिए क्रमशः 5000/- रु. और 10,000/-रु. की अधिकतम सीमा अनुमत है।
- ii) **प्रौद्योगिकी और सुरक्षा मानक:** बैंक 1000/-रु. तक के लेनदेनों की एंड टु एंड ऐन्क्रिप्शन के बिना ही सुविधा प्रदान कर सकते हैं। ऐसे लेनदेनों में निहित जोखिमों को बैंक पर्याप्त सुरक्षा उपाय अपना कर दूर करें।

3. **नकदी के वितरण के लिए निधियों का विप्रेषण**

नकदी के विप्रेषण के लिए मोबाइल फोन के उपयोग को सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंक ऐसी निधि अंतरण सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं जहां उनके ग्राहकों से निधियों का अंतरण नकदी के वितरण के लिए प्राप्तकर्ताओं को किया जाता है। ऐसी

सेवाओं के प्राप्तकर्ताओं को निधियों का वितरण एटीएम पर या बैंक द्वारा नियुक्त कारोबारी प्रतिनिधि के रूप में एजेंट के माध्यम से किया जा सकता है। बैंकों द्वारा ऐसी निधि अंतरण सेवा निम्नलिखित शर्तों पर दी जाएगी:-

- i) ऐसे अंतरणों के लिए प्रति लेनदेन अधिकतम मूल्य 5000/-रु. होगा।
- ii) बैंक प्रति ग्राहक प्रति माह अधिकतम 25000/रु. के अधिकतम मूल्य की शर्त के अधीन ऐसे लेनदेनों की संख्या निर्धारित कर सकते हैं।
- iii) एजेंट/एटीएम द्वारा निधियों का वितरण प्राप्तकर्ता की पहचान के बाद ही किया जाएगा। इस संबंध में, बैंकों का ध्यान धनशोधक निवारक अधिनियम, 2002, समय-समय पर यथासंशोधित, के अधीन 12 नवंबर, 2009 को सरकार द्वारा जारी अधिसूचना के उपबंधों की ओर आकर्षित किया जाता है।
- iv) ऐसी सेवाओं के लिए प्राधिकृत एजेंटों के रूप में नियुक्ति से पहले बैंक ऐसे व्यक्ति की यथोचित परख (due diligence) कर लें।
- v) एजेंटों की सभी भूलों और चूकों के लिए बैंक मुख्य पार्टी के रूप में उत्तरदायी मानी जाएंगे।

4. यह निदेश भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का अधिनियम 51) की धारा 18 के अधीन जारी किया गया है।

भवदीय,

(जी. पद्मनाभन)

मुख्य महाप्रबंधक

