



भारतीय रिझर्व बँक  
RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

आरबीआय/2020-21/21

डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.116/02.12.004/2020-21

ऑगस्ट 6, 2020

अध्यक्ष / व्यवस्थापकीय संचालक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी  
अधिकृत देयक प्रणाली ऑपरेटर आणि सहभागी (बँका आणि नॉन-बँका)

महोदय/महोदया,

**डिजिटल प्रदानांसाठी ऑनलाईन तक्रार निवारण (ओडीआर) प्रणाली.**

कृपया ऑगस्ट 6, 2020 रोजीच्या विकासात्मक व विनियामक धोरणांवरील निवेदनाचा संदर्भ घ्यावा. त्यात, शून्य किंवा किमान मानवी हस्तक्षेप असलेली नियम आधारित व प्रणाली चालित यंत्रणा वापरून, डिजिटल प्रदानांबाबतच्या ग्राहकांच्या तक्रारी व वादांचे ऑनलाईन निराकरण करण्यासाठी, ऑनलाईन प्रणाली (ओडीआर) सुरु करण्याची घोषणा भारतीय रिझर्व बँकेने केली होती.

(2) रिझर्व बँकेची पेमेंट सिस्टिम व्हिजन 2021, तंत्रज्ञान चालित, नियम-आधारित, ग्राहक-स्नेही व पारदर्शक अशा तक्रार निवारण यंत्रणांची गरज अधोरेखित करते. ह्या दिशेने टाकलेले एक पाऊल म्हणून, प्राधिकृत प्रदान प्रणाली चालक (पीएसओ) - बँका व बिगर बँका - आणि त्यांचे सहभागी ह्यांना येथे सांगण्यात येत आहे की त्यांनी, ग्राहकांच्या तक्रारी व वादांचे निराकरण करण्यासाठी ओडीआरसाठी प्रणाली ठेवाव्यात.

(3) सुरुवात म्हणून, प्राधिकृत पीएसओंनी, जानेवारी 1, 2021 पर्यंत, त्यांच्या संबंधित प्रदान प्रणालीमधील अयशस्वी/अपूर्ण झालेल्या व्यवहारांशी संबंधित वाद व तक्रारींसाठी एक ओडीआर प्रणाली स्थापन करणे/ठेवणे आवश्यक आहे. हे पीएसओ, त्यांच्या सहभागी सभासदांना म्हणजे प्रदान प्रणाली सहभागींना (पीएसपी) अशा प्रणालीत अॅक्सेस/प्रवेश देतील. त्यानंतर भारतामध्ये प्रदान प्रणाली स्थापन करणारी किंवा त्यात भाग घेणारी कोणतीही संस्था, तिचा कारभार/कामकाज सुरु करतेवेळी अशी ओडीआर प्रणाली उपलब्ध करून देईल. अशा ओडीआर प्रणालीच्या किमान आवश्यकता जोडपत्रात विहित केल्या आहेत.

(4) मिळालेल्या अनुभवावर आधारित, ही ओडीआर व्यवस्था, अयशस्वी व्यवहारांशी संबंधित नसलेल्या इतर तक्रारी व वादांचे निराकरण करण्यासही विस्तारित केली जाईल. कृपया नोंद घेण्यात यावी की, एखाद्या तक्रारीचे निराकरण एक महिन्यापर्यंत न केले गेल्यास, ग्राहक, संबंधित लोकपालाकडे जाऊ शकतो.

(5) हे निर्देश, प्रदान व समायोजन प्रणाली अधिनियम 2007 च्या (2007 चा अधिनियम 51) कलम 18 सह वाचित कलम 10(2) खाली देण्यात आले आहेत.

आपला विश्वासु,

(पी. वासुदेवन)

मुख्य महाव्यवस्थापक

सोबत : वरील प्रमाणे

डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.116/02.12.004/2020-21 दि. ऑगस्ट 6, 2020

**ओडीआर प्रणालीसाठीच्या किमान आवश्यकता**

**(1) लागू असणे**

1.1 - ह्या आवश्यकता सर्व प्राधिकृत प्रदान प्रणाली चालकांना (पीएसओ) - बँका व बिगर बँका - आणि त्यांच्या सहभागी सभासदांना इप्रदान प्रणाली सहभागी (पीएसपी)ट ह्यांना लागू आहेत.

**(2) ओडीआर प्रणालीची संकल्पना**

2.1 - ही ओडीआर प्रणाली, शून्य किंवा किमान मानवी हस्तक्षेप असलेली, पारदर्शक, नियम-आधारित, प्रणाली चालित, युजर-स्नेही, आणि कोणताही भेदभाव नसलेली व ग्राहकांच्या तक्रारी व वादांचे निराकरण करणारी एक यंत्रणा असावी.

**(3) ओडीआर प्रणालीची रचना**

3.1 - प्रत्येक पीएसओ, अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांमधून निर्माण झालेले वाद व तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी, एक ओडीआर प्रणाली उपलब्ध करील आणि सहभागी पीएसपींना त्यात प्रवेश (अॅक्सेस) देईल.

(3.2) पीएसओ व तिचे पीएसपी, ग्राहकांना, अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांसंबंधीचे वाद व तक्रारी दाखल करण्यासाठी एक अॅक्सेस (प्रवेश) देऊ करील - मग ते व्यवहार ऑन-अस किंवा ऑफ-अस अशा कोणत्याही स्वरूपाचे असोत.

**(4) ओडीआर प्रणालीच्या व्याप्तीखाली येणा-या व्यवहारांचे प्रकार**

4.1 - सुरुवात म्हणून, अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांबाबतचे वाद व तक्रारी ह्या ओडीआर प्रणालीखाली येतील. अशा प्रकारे, ह्या व्याप्तीमध्ये, आरबीआयच्या, " प्राधिकृत प्रदान प्रणालीचा वापर करून, अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांसाठी, टर्न अराऊंड टाईम (टीएटी) चे व ग्राहक भरपाईचे हार्मनायझेशन" वरील आरबीआय परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.629/02.01.014/2019-20 दि. सप्टेंबर 20, 2019 मध्ये निर्देशित केलेले व्यवहारांचे सर्व प्रकार समाविष्ट असतील.

(4.2) ओडीआर प्रणालीचा उपयोग करतेवेळी, वरील परिपत्रकात निर्देशित केलेले, टीएटी व ग्राहक भरपाईसह अशा सर्व तरतुदींचे अनुसरण, वाद व तक्रारींचे निवारण करताना केले जावे.

**(5) वाद व तक्रारी दाखल करणे व त्यांचा मागोवा घेणे.**

(5.1) ग्राहकांना त्यांचे वाद व तक्रारी दाखल करण्यासाठी एक किंवा अधिक वाहिन्या उपलब्ध करून दिल्या जातील. वेब आधारित किंवा तक्रार आधारित तक्रार फॉर्म, आय व्ही आर, मोबाईल ॲप्लिकेशन, कॉल सेंटर, शाखा किंवा ऑफिसातून एसएमएस-इत्यादि. वर निर्देशित केल्याप्रमाणे, अशी सुविधा पीएसओ तसेच पीएसपी ह्यांच्याकडून (ग्राहकांचा संबंध असलेल्या इश्युअर (देणा-या संस्था), त्या पीएसओने स्थापन केलेल्या/ठेवलेल्या ओडीआर प्रणालीशी लिंक/अॅक्सेस करण्यासाठीच्या यंत्रणेसह उपलब्ध केली जाईल. ह्या अशा वाहिन्यांची विविधता उद्योगांकडून वाढविली जाऊ शकते.

(5.2) वरील वाहिन्यांच्या व्यतिरिक्त, युनिफाईड पेमेंट इंटरफेस (युपीआय) ह्यासारख्या मोबाईल फोन आधारित प्रणालींच्या बाबतीत, तृतीय पक्षीय ॲप प्रोव्हायडर्स (टीपीएपी) ग्राहकांना, प्रदान करण्यासाठी वापरावयाच्या त्याच ॲपच्या द्वारे वाद व तक्रारी दाखल करण्याची सुविधाही देऊ करतील व ती, ओडीआर प्रणालीबरोबर एकत्रित (इंटीग्रेटेड) केली जाईल.

(5.3) वाद व तक्रारी दाखल करण्याची प्रक्रिया साधी-सुलभ असेल व त्यात केवळ किमान आवश्यक तपशील द्यावा लागेल. ग्राहकाने दिलेल्या, माहितीच्या आधारावर, आपोआपच सर्व तपशील काढता/मिळविता येईल अशी क्षमता ओडीआर प्रणालीत असावी. असे पॅरामीटर्स ठेवताना माहितीची गोपनीयता नीट ठेवण्याची काळजी काटेकोरपणे घेतली जावी.

(5.4) ग्राहकाने एकदा त्याचा वाद किंवा तक्रार दाखल केल्यावर, ओडीआर प्रणालीकडून त्यासाठी एक एकमेव संदर्भ क्रमांक दिला जाईल. ह्या संदर्भ क्रमांकाचा वापर करून, त्या वादाच्या किंवा तक्रारीच्या स्थितीचा मागोवा घेता येण्यासाठीची सुविधा ग्राहकाला देण्यात यावी.

-----