



भारतीय रिझर्व्ह बँक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

आरबीआय/2019-20/67

डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.629/02.01.014/2019-20

सप्टेंबर 20, 2019

प्राधिकृत प्रदान प्रणालीचे सर्व चालक व सहभागी

महोदय/महोदया,

टर्न अराऊंड टाईम (टीएटी) मध्ये सुसूत्रता असणे आणि प्राधिकृत प्रदान प्रणालीचा वापर करून यशस्वी/पूर्ण न झालेल्या व्यवहारांसाठी ग्राहकांना भरपाई देणे

कृपया नाणवेषयक धोरण निवेदन दि. एप्रिल 4, 2019 चा एक भाग म्हणून दिलेला विकासात्मक व विनियामक धोरणांवरील निवेदनाचा संदर्भ घ्यावा. त्यात पुरस्कृत करण्यात आले होते की रिझर्व्ह बँक ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठीच्या टर्न अराऊंड टाईम (टीएटी) वरील एक साचा, तसेच सर्व प्राधिकृत प्रदान प्रणालीमधील भरपाईचा साचा तयार करील.

(2) असे दिसून आले आहे की, सर्वात जास्त ग्राहक तक्रारी ह्या व्यवहार यशस्वी/पूर्ण न होणे किंवा 'फेल' होणे ह्या कारणानेच करण्यात आल्या आहेत. ग्राहकांशी थेट संबंधित नसलेल्या निरनिराळ्या घटकांमुळे हे व्यवहार अयशस्वी होऊ शकतात. जसे - दळणवळण जोडणी खंडित होणे, एटीएममध्ये रोकड नसणे, सेशनसचा टाईम आऊट, निरनिराळ्या कारणांमुळे लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट न होणे इत्यादि अशा 'फेल झालेल्या' व्यवहारांसाठी केलेल्या चूक सुधारणा/ग्राहकांना दिलेली भरपाई एकसमान नसते.

(3) अनेक स्टेकहोल्डर्सशी सल्लामसलत केल्यानंतर, फेल झालेल्या व्यवहारांसाठीचा टीएटी व त्यासाठीची भरपाई ह्याबाबतचा साचा निश्चित करण्यात आला असून त्यामुळे ग्राहकांचा विश्वास वाढेल तसेच अयशस्वी व्यवहारांवर करावयाच्या प्रक्रियेमध्ये एकसमानता येईल. ह्या परिपत्रकाच्या जोडपत्रात तेच देण्यात आले आहे.

(4) कृपया नोंद घ्यावी.

- विहित केलेला टीएटी ही, अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांच्या निवारणाची बाहेरील/अंतिम मर्यादा आहे, आणि
- बँका आणि इतर ऑपरेटर्स प्रणालीत भाग घेणारे, अशा अयशस्वी व्यवहारांचे जलद निवारण करण्याचा प्रयत्न करतील.

(5) वित्तीय भरपाई देण्याच्या बाबतीत, ग्राहकाने तक्रार किंवा दावा करण्याची वाट न पाहता, ती भरपाई ग्राहकाच्या खात्यात जमा केली जावी.

(6) टीएटीमध्ये व्याख्या केल्यानुसार, अयशस्वी व्यवहारांच्या निराकरणाचा लाभ मिळू न शकणारे ग्राहक, भारतीय रिझर्व बँकेच्या बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतात.

(7) प्रदान व समायोजन प्रणाली अधिनियम, 2007 च्या (2007 चा 51) कलम 18 सह वाचित कलम 10(2) खाली हे निर्देश देण्यात आले असून ते ऑक्टोबर 15, 2019 पासून जारी होतील.

आपला विश्वासु,

(पी. वासुदेवन)

मुख्य महाव्यवस्थापक

सोबत : वरील प्रमाणे

(परिपत्रक डीपीएसएस.सीओ.पीडी.क्र.629/02.01.014/2019-20 दि. सप्टेंबर 20, 2019 साठीचे जोडपत्र)

टर्न अराऊंड टाईम (टीएटी) मध्ये सुसूत्रता आणणे आणि प्राधिकृत प्रदान प्रणालीचा वापर करून अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांसाठी ग्राहकांना भरपाई देणे

टीएटीबाबत सर्वसाधारण सूचना :

(1) टीएटीमागील तत्व पुढील गोष्टींवर आधारित आहे :

(अ) तो व्यवहार जर 'क्रेडिट पुश' निधी हस्तांतरण असेल आणि तो सुरु करणाराच्या खात्यात डेबिट होऊनही लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट झाला नसल्यास, विहित केलेल्या कालावधीत ते क्रेडिट दिले/केले जावे. अन्यथा होणारा दंड प्रदान करण्यात यावा.

(ब) व्यवहार सुरु करणाराच्या बँकेकडून तो व्यवहार सुरु करण्यात टीएटी पेक्षा अधिक विलंब झाल्यास, त्याबाबतचा दंड, व्यवहारकृत्याला प्रदान केला जावा.

(2) 'फेल झालेला व्यवहार' म्हणजे, ग्राहकाशी संबंधित नसलेल्या कोणत्याही कारणामुळे, जसे, दळणवळण जोडणी खंडित होणे, एटीएममध्ये रोकड नसणे, टाईम आऊट ऑफ सेशन्स, इत्यादि - व्यवहार संपूर्णतः पूर्ण न होणे. ह्या अयशस्वी/फेल झालेल्या व्यवहारांत पूर्ण माहिती नसल्यामुळे किंवा सुयोग्य माहिती नसल्यामुळे लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट न केले जाणे आणि व्यवहार उलट करण्यामधील विलंब ह्यांचाही समावेश आहे.

(3) प्राप्तकर्ता, लाभार्थी, देणारा, प्रेषक इत्यादि संज्ञांसाठी सर्वसामान्य बँकिंग रीतीनुसार अर्थ आहेत.

(4) T हा व्यवहार करण्याचा दिवस असून त्याचा संदर्भ कॅलेंडरमधील तारखेशी आहे.

(5) R म्हणजे, व्यवहार/पैसे उलट केल्याचा व देणारा/सुरु करणारा ह्यांना निधी मिळाल्याचा दिवस आहे. लाभार्थीकडून निधी मिळाल्याच्या दिवशीच देणारा/सुरु करणा-याच्या बाजूने व्यवहार उलट करण्याची क्रिया केली पाहिजे.

(6) बँक ह्या संज्ञेत बिगर बँकांही समाविष्ट असून जेथे त्यांना व्यवसाय करण्यास प्राधिकृत केले आहे तेथे त्यांना ही संज्ञा लागू आहे.

(7) देशांतर्गत व्यवहार, म्हणजे, व्यवहार सुरु करणारा व लाभार्थी दोघेही भारतातच आहेत असे व्यवहार ह्या साचाखाली येतात.

टर्न अराउंड टाईम (टीएटी) मध्ये सुसूत्रता आणणे आणि प्राधिकृत प्रदान प्रणालीचा वापर करून अयशस्वी झालेल्या व्यवहारांसाठी ग्राहकांना भरपाई देणे

अनुक्रमांक	घटनेचे वर्णन	आपोआप उलट फिरविणे व भरपाईसाठीचा साचा	
		उलट करण्यासाठी कालरेषा	देय भरपाई
I	II	III	IV
1	ऑटोमेटेड टेलर मशीन्स (एटीएम्स) मायक्रो एटीएम्ससह		
(अ)	ग्राहकाच्या खात्यात डेबिट होऊनही रोकड मिळाली नाही.	फेल झालेल्या व्यवहारांचे प्रोअॅक्टिव रिवर्सल (R) कमाल T+5 दिवसात	T + 5 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी खातेदाराच्या खात्यात प्रति दिवस रु.100/- क्रेडिट करावेत.
2	कार्ड व्यवहार		
(अ)	कार्ड टु कार्ड हस्तांतरण - कार्ड खात्यात डेबिट परंतु लाभार्थी कार्ड खात्यात क्रेडिट नाही.	लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट न केल्यास तो व्यवहार उशीरात उशीरा T+1 दिवसात रिव्हर्स (R) केला जावा.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी रु.100/- प्रति दिवस.
(ब)	पॉईंट ऑफ सेल (पी ओ एस) (कार्ड प्रेझेंट) पीओएसमधून कॅश घेण्यासह - खात्यातून डेबिट परंतु व्यापाराच्या जागी दुजोरा नाही - म्हणजे चार्ज स्लिप निर्माण झाली नाही.	T+ 5 दिवसात आपोआप रिव्हर्सल.	T + 5 दिवसांपेक्षा जास्त विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-.
(क)	कार्ड नॉट प्रेझेंट (सीएनपी/ई कॉमर्स) - खात्यातून डेबिट परंतु व्यापा-याच्या प्रणालीत दुजोरा नाही.		
(3)	त्वरित प्रदान प्रणाली (आयएमपीएस)		
(अ)	खात्यातून डेबिट परंतु लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट नाही.	लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट करण्यास असमर्थ असल्यास लाभार्थीच्या बँकेकडून T+ 1 दिलेली आपोआप रिव्हर्स (R) केले जावे.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-
(4)	युनिसाईड पेमेंट सिस्टिम्स (युपीआय)		
(अ)	खात्यातून डेबिट परंतु लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट नाही (निधी हस्तांतरण)	लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट करण्यास असमर्थ असल्यास लाभार्थीच्या बँकेकडून T+ 1 दिलेली आपोआप रिव्हर्स (R) केले जावे.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-

(ब)	खात्यात डेबिट परंतु व्यापाराच्या ठिकाणी दुजोरा नाही (व्यापा-याला प्रदान)	T+ 5 दिवसात स्वयं रिव्हर्सल	T + 5 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-.
(5)	आधार एनेबल्ड पेमेंट सिस्टिम (आधाराचे पे सह)		
(अ)	खात्यातून डेबिट परंतु व्यापाराच्या जागी दुजोरा नाही.	मिळविणा-याने T+ 5 दिवसात 'क्रेडिट	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-
(ब)	खात्यातून डेबिट परंतु लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट नाही.	अॅडजस्टमेंट' सुरु करावे.	
(6)	आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टिम (एपीबीएस)		
(अ)	लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट करण्यास विलंब	लाभार्थी बँकेने व्यवहार T+ 1 दिवसात रिव्हर्स करावा.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-
(7)	नॅशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाऊस (एनएसीएच)		
(अ)	लाभार्थीच्या खात्यात क्रेडिट करण्यास किंवा रक्कम उलट फिरविण्यास विलंब	लाभार्थी बँकेने क्रेडिट न केलेला व्यवहार T+ 1 दिवसात रिव्हर्स करावा.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-
(ब)	ग्राहकाने बँकेला दिलेल्या डेबिट मॅडेचे रिव्होकेशन करूनही खात्यात डेबिट.	अशा डेबिटसाठी ग्राहकांची बँक जबाबदार असेल. हे T+ 1 दिवसात पूर्ण करावे.	
(8)	प्रिपेड प्रदान संलेख (पीपीआय) - कार्ड्स/वॉलेट्स		
(अ)	ऑफ युएस व्यवहार असेल त्यानुसार युपीआय, कार्ड नेटवर्क, आयएमपीएस इत्यादींवर व्यवहार केले जातील. संबंधित प्रणालींचे भरपाई-नियम व टीएटी लागू असतील.		
(ब)	ऑन युएस व्यवहार लाभार्थीच्या पीपीआयमध्ये क्रेडिट दिले नाही - पीपीआयमध्ये डेबिट परंतु व्यापाराच्या जागा दुजोरा नाही.	उलट फिरविलेले प्रेषकाच्या खात्यात T+ 1 दिवसात रिव्हर्स होतात.	T + 1 दिवसांपेक्षा अधिक विलंबासाठी प्रति दिवस रु.100/-