ریزرو بینک آف انڈیا

ویب سائٹ:www.rbi.org.in

20 ستمبر 2019

آر بی آئی/2019-20/67

ڈی پی ایس ایس، سی او، پی ڈی نمبر

620/02.01.014/2019-20

مجاز پیمنٹ بندوبست سبھی حصہ دار اور آپریٹرس

محترمہ/محترم جناب

مطلوبہ وقت (ٹی اے ٹی) میں ہم آہنگی اور مجاز پیمنٹ بندوبست کے استعمال میں ٹرانزکشن ناکام ہونے پر صارف کو معاوضہ

برائے مہربانی ہمارے ڈیولپمنٹ ریگولیٹری پالیسی پر اسٹیٹمنٹ کا حوالہ لیں جس کا اجراء بطور مونیٹری پالیسی اسٹیٹمنٹ مورخہ 04 اپریل 2019 کو کیا گیا جس پر تجویز پیش کی گئی کہ ریزرو بینک مطلوبہ وقت (ٹی اے ٹی) میں ہم آہنگی کیلئے ایک فریم ورک مقرر کرے تاکہ صارف کی شکایت کا ازالہ فریم ورک کے مطابق سبھی مجاز پیمنٹ بندوبست میں ہو سکے۔

2. یہ مشاہدہ بھی کیا ہے کہ ناکام یا فیل ٹرانزکشن کی بڑے پیمانے پر صارفین کی شکایت خارج کر دی جاتی ہیں۔ ناکامی کے اسباب مختلف ہو سکتے ہیں جو صرف صارف سے منسوب نہیں کی جا سکتی ہیں مثلاً کمیونکیشن لنک میں رخنہ، اے ٹی ایم میں کیش کی عدم فراہمی، وقت کا ختم ہو جانا، مستفید کے اکاؤنٹ سے مختلف اسباب سے کریڈٹ نہ ہونا وغیرہ صارف کو ناکام ٹرانزکشن کی درستگی / بھرپائی، میں یکسانیت نہیں ہوتی۔

3. مختلف اسٹیک ہولڈروں سے مشورہ کے بعد ناکام ٹرانزکشن میں ٹی اے ٹی فریم ورک اور بھرپائی طے کرنے سے صارف کے بھروسہ میں اضافہ ہوا اور ناکام ٹرانزکشن کے عمل میں یکسانیت پیدا ہوئی۔ یہ سرکلر کے انیکس میں منسلک ہے۔

4. اس پر غور کیا جائے کہ:

- مجوزہ ٹی اے ٹی ناکام ٹرانزکشن کے حل کی آخری حد تک ہے اور
- بینک اور دیگر آپریٹرس/بندوبست میں حصہ دار کوشش کریں کہ اس طرح ناکام ٹرانزکشن کا جلد حل نکل سکے۔

5. جب مالی ہرجانہ شامل ہو اور اس سے صارف کا اکاؤنٹ از خود متاثر ہوگا، بغیر کسی شکایت یا دعویٰ کا صارف کی جانب سے انتظار کئے، بغیر اسے حل کیا جائے۔

6. وہ صارفین جنہیں ناکامی جس کی تشریح ٹی اے ٹی میں کی گئی، کا کوئی فائدہ نہیں ملتا ہے، وہ ریزرو بینک آف انڈیا کے بینکنگ محتسب کے یہاں شکایت درج کرا سکتے ہیں۔

7. اس ڈائریکٹو کا اجراء پیمنٹ اور تصفیہ بندوبست ایکٹ 2007 (2007 کا ایکٹ 51) کے سیکشن 18 کے تحت کیا گیا اور جو 15 اکتوبر 2019 سے موثر ہوگا۔

آپ کا مخلص

(پی وسودیون)
چیف جنرل منیجر

منسلکات: مذکورہ بالا کے مطابق

مطلوبہ وقت (ٹی اے ٹی) میں ہم آہنگی اور مجاز پیمنٹ بندوبست کے استعمال میں ٹرانزکشن ناکام ہونے پر صارف کو ہرجانہ

نمبر شمار	واقعہ کی تشریح	آٹو ریورسل اور ہرحانہ کا فریم ورک	
		آٹو ریورسل کی مقررہ مدت	ہرجانہ کی ادائیگی
I	II	III	IV
1. خودکار ٹریلر مشین (اے ٹی ایم) بشمول مائیکرو اے ٹی ایم			
الف	صارف کے اکاؤنٹ سے رقم نکلی لیکن نقد نہیں دی گئی	پرواکیٹیو ریورسل (آر) ناکام ٹرانزکشن زیادہ سے زیادہ T + 5 دن	روپے/100 یوم تاخیر پر T + 5 دنوں تک کھاتے دار کے اکاؤنٹ میں ڈیبٹ ہوگی
2. کارڈ ٹرانزکشن			
الف	کارڈ سے منتقلی کارڈ سے اکاؤنٹ ڈیبٹ ہوا لیکن مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوا۔	ٹرانزکشن T + 1 دن میں ریورس (آر) ہونا چاہیے، اگر کریڈٹ مستفید کے اکاؤنٹ میں موثر نہیں ہوتا ہے۔	روپے/100 یومیہ کے حساب سے تاخیر T + 1 دنوں تک
ب	پوائنٹ آف سیل (پی او این) (کارڈ پریزنٹ) بشمول کیش پی او ایس پر اکاؤنٹ سے ڈیبٹ ہوا لیکن مرچنٹ لوکیشن پر موصولی کی تصدیق نہیں مثلاً چارج سلب جنریٹ نہیں ہوئی۔	آٹو ریورسل T + 5 دنوں میں	روپے/100 یومیہ تاخیر T + 5 دنوں تک
ث	کارڈ (سی ایس پی) (ای کامرس پر پریزنٹ نہیں) اکاؤنٹ ڈیبٹ ہوا لیکن اس کی تصدیق مرچنٹ سسٹم پر نہیں ہوئی		
3. فوری پیمنٹ سسٹم (آئی ایم پی ایس)			
الف	اکاؤنٹ سے ڈیبٹ تو ہوا لیکن مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوا	اگر مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوا تو آٹو ریورسل (آر) کے ذریعہ بینک حد سے حل T + 1 دن میں ادائیگی کرے	روپے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 1 دن سے زائد ہیں۔
4. مربوط مشترکہ کے پیمنٹس (یو پی آئی)			
الف	اکاؤنٹ سے ڈیبٹ لیکن مستفید کے اکاؤنٹ سے کریڈٹ نہیں (فنڈس کی منتقلی)	اگر مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں ہوتا ہے تو آٹو ریورسل (آر) کے ذریعہ بینک T + 1 یوم کی بنیاد پر فائدہ پہنچائیں	روپے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 1 یوم سے زائد ہو۔
ب	اکاؤنٹ سے ڈیبٹ ہوا لیکن ٹرانزکشن سے یہ تصدیق ہوئی کہ وہ مرچنٹ لوکیشن تک نہیں پہنچا (مرچنٹ کو پیمنٹ	آٹو ریورسل T + 5 دنوں میں	روپے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 5 دنوں سے زائد ہو۔

نمبر شمار	واقعہ کی تشریح	آٹو ریورسل اور ہرجانہ کا فریم ورک	
		آٹو ریورسل کی معینہ مدت	قابل ادا ہرجانہ
I	II	III	IV
5. آدھار سے فعال پیمنٹ سسٹم بشمول آدھار پے ای			
الف	اکاؤنٹ سے ڈیبٹ ہوا لیکن ٹرانزکشن کی تصدیق مرچنٹ لوکیشن کو نہیں ہوئی	کریڈٹ کی موصولی کا اقدام T + 5 دنوں میں ایڈجسٹمنٹ	روپئے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 5 دنوں سے زائد ہو۔
ب	اکاؤنٹ سے ڈیبٹ لیکن مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ نہیں		
6. آدھار پیمنٹ برج سسٹم (اے پی بی ایس)			
الف	مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ میں تاخیر	مستفید کے بینک ریورس ٹرانزکشن T + 1 دنوں کی تاخیر پر	روپئے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 1 دن ہو
7. فوری خودکار کلیئرنگ ہاؤس (این اے سی ایچ)			
الف	مستفید کے اکاؤنٹ میں کریڈٹ میں تاخیر یا رقم کا ریورسل	مستفید اکاؤنٹ میں بغیر کریڈٹ ٹرانزکشن کی T + 1 دن میں واپسی	روپئے/100 یومیہ اگر تاخیر T + 1 دن سے زائد ہو۔
ب	بینک میں صارف کے ذریعہ ڈیبٹ کی منسوخی کے باوجود اکاؤنٹ میں ڈیبٹ	صارف کا بینک اس طرح کے کریڈٹ کیلئے ذمہ دار ہوگا۔ مسئلہ کا حل T + 1 دن میں ہونا چاہئے	
8. پری پیڈ پیمنٹ انسٹرومنٹ (پی پی آئی ایس) کارڈس/ والیٹس			
الف۔ دور سے ٹرانزکشن جو ٹرانزکشن یو پی آئی۔ کارڈ نٹ ورک، آئی ایم پی ایس وغیرہ سے ہوں گے، جیسا بھی معاملہ ہو، ٹی اے ٹی اور ہرجانہ کا قانون ان پر بھی نافذ ہوگا۔			
ب	بینک سے ٹرانزکشن مستفید کا پی پی آئی سے کریڈٹ نہیں ہوا، پی پی آئی ڈیبٹ ہوا لیکن ٹرانزکشن کی تصدیق مرچنٹ لوکیشن پر نہیں ہوئی۔	T + 1 دن میں ریٹرن کے اکاؤنٹ میں واپسی ہونا چاہئے۔	روپئے/100 یومیہ اگر T + 1 دن کی تاخیر ہو۔