



ریزرو بینک آف انڈیا

ویب سائٹ: www.rbi.org

6 اگست 2020

آر بی آئی - 21/2020

ڈی پی ایس ایس۔ سی او۔ پی ڈی ایس۔ 116/02.12.004/2020

دی چیئر مین / ہیڈنگ ڈائریکٹر / چیف ایگزیکٹو آفیسر
اتھرائزڈ پیمنٹ سسٹم آپریٹرز اینڈ شراکت دار (بینکیں اور غیر بینکیں)

محترم / محترمہ

ڈیجیٹل پیمنٹس کے لئے آن۔ لائن اختلاف کے حل کا نظام (او ڈی آر)

برائے مہربانی ہمارے مورخہ 6 اگست 2020 کا ڈیو لمینٹل اور ریگولیٹری پالیسیوں پر اسٹیٹمنٹ کا حوالہ لیں جس میں ریزرو بینک نے صارفین کی پریشانیوں اور تکلیفوں جو ڈیجیٹل پیمنٹس سے متعلق ہیں کے ازالہ کے لئے ایک سسٹم ڈرائیون اور اصولوں کی بنیاد پر مکینزم کی شکل میں آن لائن ڈیجیٹل ریزولوشن (او ڈی آر) سسٹم کا تعارف کرایا ہے اس میں مینول کام کا کوئی دخل نہیں ہے۔

2: پیمنٹ سسٹم وزن 2021 (ریزرو بینک کا) تکنیک کے ذریعہ، اصولوں کی بنیاد، صارفین دوست اور شفاف طریقہ سے جھگڑوں کے ازالہ کے لئے سسٹم کی ضرورت پر روشنی ڈالتا ہے۔ اس سمت میں ایک قدم کے طور پر اتھرائزڈ پیمنٹ سسٹم آپریٹرز (پی ایس او) بینک اور غیر بینکیں اور ان میں شرکت داروں کو یہ صلاح دی جاتی ہے کہ وہ اپنے یہاں صارفین کی تکلیفوں اور جھگڑوں کے ازالہ کے لئے اس سسٹم کو نافذ کریں۔

3: اس کو شروع کرنے کے لئے پیمنٹ سسٹم آپریٹرز (اتھرائزڈ) یکم جنوری 2021 تک اپنے پیمنٹ نظام میں ناکام ٹرانزیکشنس سے متعلق تکلیفوں اور پریشانیوں کے ازالہ کے لئے او ڈی آر سسٹم لاگو کریں۔

پی ایس او کو اس طرح کے سسٹم تک پہنچ فراہم کی جائے گی تاکہ وہ اپنے شریک ممبروں کو استفادہ دے سکیں جیسے پیمنٹ سسٹم پارٹنرشپ (پی ایس پی) کوئی بھی اینٹی جو اپنے یہاں بھارت میں یہ پیمنٹ سسٹم لگا رہی ہے یا اس میں شریک ہے وہ آپریشنس کی شروع کرنے کے لئے او ڈی آر سسٹم فراہم کرا دیا جائے گا۔ او ڈی آر سسٹم کے لئے کم سے کم ضروریات انکیس میں دی گئی ہیں۔

4: تجربہ کی بنیاد پر او ڈی آر سسٹم کو بعد میں ناکام ٹرانزیکشنس کے علاوہ دوسری پریشانیوں اور تکلیفوں کے ازالہ کے لئے بڑھا دیا جائے گا۔ یہ ذہن میں رکھیں اگر پریشانی کا ازالہ ایک مہینہ تک نہیں ہوتا ہے تو صارف متعلقہ اومبڈس مین تک رسائی کر سکتا ہے۔

5: یہ ڈائریکٹ پیمنٹ اینڈ سیٹلمنٹ سسٹم ایکٹ 2007 (2007 ایکٹ) کے سیکشن (2) 10 جس کو سیکشن 18 کے ساتھ پڑھا جائے کے تحت جاری کیا گیا ہے۔

آپ کا مخلص

(پی۔ واسودیون)

چیف جنرل مینجر

ڈی پی ایس ایس۔ سی او۔ پی ڈی 116/02.12.004/2020 مورخہ 6 اگست 2020

اوڈی آر سٹم کے لئے کم سے کم ضروریات

1. مطابقت:

1.1. یہ ضروریات سبھی اٹھراٹز ڈیپینٹ سٹم آپریٹرز (پی ایس اوز) پر لاگو ہوتی ہیں۔ بینکوں اور غیر بینکوں۔ اور ان میں شراکت دار ممبران (ڈیپینٹ سٹم پارٹی سٹپنس (پی ایس پی ز))

2. اوڈی آر سٹم کا تصور:

2.1. اوڈی آر سٹم شفاف ہونا چاہئے، اصول کی بنیاد پر، سٹم سے چلنے والا، پوزر۔ دوست اور صارفین کے جھگڑوں کو نبھانے میں غیر متعصب اور کم سے کم یا بالکل بھی دستی مداخلت والا نہیں ہو۔

3. اوڈی آر سٹم کی ساخت:

3.1. ہر ایک ڈیپینٹ سٹم آپریٹر ہر وقت موجود ہونا کام ٹرانزیکشنس کی وجہ سے پیدا جھگڑوں اور دقتوں کے ازالہ کے لئے اور شراکت دار ممبران (پی ایس پی ز) کو اس سٹم تک رسائی مہیا کرائے۔

3.2. پی ایس پی او اور ان کے پی ایس پی ز اپنے صارفین کو مہیا کرائیں گے ناکام ٹرانزیکشنس سے متعلق دقتوں کی شکایات درج کرانے کا نظام، ایسے ٹرانزیکشنس خواہ وہ ڈیکھیل ہوں یا کاغذی اپنی فطرت میں۔

4. اوجی آر سٹم کی دسترس کے تحت آنے والے ٹرانزیکشنس کی قسمیں:

4.1. شروع کرتے ہیں ہم کہ اوڈی آر سٹم کے تحت ناکام ٹرانزیکشنس سے متعلق سبھی جھگڑے اور دقتیں اس کی پہونچ میں آتی ہیں۔ لہذا

اس کی دسترس میں شامل ہیں سبھی طرح کے ٹرانزیکشنس جن کا ذکر آر بی آئی سرکلر ڈی پی ایس ایس۔ سی او۔ پی ڈی نمبر

2019-20 629/02.01.014 مورخہ 20 ستمبر 2019 میں کیا گیا ہے۔ یہ سرکلر ”ہارمونائزیشن آف ٹرن اراؤنڈ ٹائم (ٹی اے ٹی)“

اور اٹھراٹز ڈیپینٹ سٹم استعمال کرنے والے صارفین کو ناکام ٹرانزیکشنس پر معاوضہ“ سے متعلق ہے۔

4.2. سبھی پروویزنس، جو ٹی اے ٹی اور صارفین کو معاوضہ سے متعلق اس سرکلر میں دیئے ہوئے ہیں ان کو اوڈی آر سٹم استعمال کرتے

وقت آئی دقتوں اور پریشانیوں کا ازالہ کرتے وقت ان کو ذہن میں ضرور رکھنا چاہئے۔

5. دقتوں اور جھگڑوں کو درج کرانا اور ان پر نظر رکھنا:

5.1. صارفین کو ایک یا ایک سے زیادہ طریقہ کار اپنی درج شکایتوں کے ازالہ کے لئے مہیا کرانا چاہئے۔ یہ ویب کی بنیاد۔ شکایت کے لئے

فارم، کاغذ کی بنیاد، آئی وی آر، موبائل ایپلیکیشن، کال سینٹر، ایس ایم ایس یا آفس و برانچوں کے ذریعہ وغیرہ وغیرہ۔ جیسا کہ اوپر بتایا گیا ہے۔ یہ

سہولت پی ایس او اور پی ایس پی (جاری کرنے والا ادارہ جس کے ساتھ صارف کا تعلق ہے) کے ذریعہ مہیا کرائی جائے گی کہ کس طرح وہ لنک

کرے/ اوڈی آر سٹم تک رسائی کرے۔ انڈسٹری دھیرے دھیرے ان طرح طرح کے چینلس کا اضافہ کر سکتی ہے۔

5.2. ان چینلس کے علاوہ، یو پی آئی کے معاملہ میں تیسری پارٹی ایپ پرووائیڈرز بھی صارفین کو یہ سہولت دیں گے کہ وہ اپنی شکایت اس

موبائل ایپ کے ذریعہ جو اوڈی آر سسٹم سے جڑا ہوا ہے درج کر سکتے ہیں۔

- 5.3. اپنی دفتوں اور پریشانیوں سے متعلق شکایت درج کرانے کا طریقہ کار بہت سہل ہوگا اور اس میں کم سے کم تفصیل درج کرنا ہوگی۔ اور ڈی آر سسٹم خود کار طریقہ کار سے باقی ساری تفصیلات نکال لے گا۔ ان پیرامیٹرس کو ڈیزائن کرنے میں یہ خیال رکھنا ہوگا کہ سارے ڈاٹا منجی ہیں۔
- 5.4. جیسے ہی ایک کسٹمر اپنی دفتیں یا جھگڑے کی شکایت درج کرے گا اوڈی آر سسٹم کے ذریعہ اس کو ایک یونیک نمبر الاٹ کیا جائے گا۔ کسٹمر کو یہ سہولت مہیا کرائی جائے گی کہ وہ اس نمبر کا استعمال کر کے اپنی شکایت کے ازالہ کے اسٹیٹس پر نظر رکھ سکتا ہے (ٹریکنگ)۔