



ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്

www.rbi.org.in

ആർബിഐ/2020-21/21

ഡിപിഎസ്എസ്.സി.പി.ഡി.നം.116/02.12.004/2020-21

ഓഗസ്റ്റ് 6, 2020

ചെയർമാൻ/ മാനേജിങ് ഡയറക്ടർ/ ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ,
ഓതറൈസ്ഡ് ചെയ്‌മെന്റ് സിസ്റ്റം ഓപ്പറേറ്റർമാർ, പാർട്ടിഡിപ്പൻ്റ്സ് (ബാങ്കുകളും, ബാങ്ക്- ഇതര സ്ഥാപനങ്ങളും)

മാഡം/ പ്രിയപ്പെട്ട സർ

ഡിജിറ്റൽ ചെയ്‌മെന്റുകളുടെ ഓൺലൈൻ ഡിസ്പ്യൂട്ട് റെസൊല്യൂഷൻ (ഒഡിആർ) സിസ്റ്റം (ഓൺലൈൻ തർക്കപരിഹാര വ്യവസ്ഥ)

കായിക ഇടപെടൽ തീരെയില്ലാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞിരിക്കുന്നതോ ആയ, യന്ത്രസംഹിതയാൽ പ്രവർത്തിക്കുന്നതും നിയന്ത്രണാധിഷ്ഠിതവുമായ ഒരു ഉപായം ഉപയോഗിച്ചുകൊണ്ട് ഡിജിറ്റൽ ചെയ്‌മെന്റുകളെ സംബന്ധിച്ച് ഇടപാടുകാരുടെ തർക്കങ്ങളും അവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിലേക്കായി ഓൺലൈൻ ഡിസ്പ്യൂട്ട് റെസൊല്യൂഷൻ (ഒഡിആർ) സമ്പ്രദായം ആരംഭിക്കുന്ന കാര്യം പ്രഖ്യാപിച്ചുകൊണ്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് അവതരിപ്പിച്ച 2020 ഓഗസ്റ്റ് - 6-ാം തീയതിയിലെ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് ഓൺ ഡെവലപ്മെന്റൽ ആൻ്റ് റഗുലേറ്ററി പോളിസിസ് ദയവായി പരിശോധിക്കുക.

2. റിസർവ് ബാങ്കിന്റേ ദി ചെയ്‌മെന്റ് സിസ്റ്റം വിഷൻ - 2021 എടുത്തുകാട്ടുന്നത് സാങ്കേതിക വിദ്യാ നിയന്ത്രിതവും, ചട്ടാധിഷ്ഠിതവും, ഇടപാടുകാരോട് ഇണക്കമുള്ളതും സുതാര്യവുമായ തർക്കപരിഹാര സമ്പ്രദായങ്ങളെയാണത്രെ. ഈ ദിശയിലേക്കുള്ള ഒരു ചുവട് വയ്ക്കുന്ന നിലയിൽ, ഇടപാടുകാരുടെ തർക്കങ്ങളും അവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒഡിആർ-ന് ആവശ്യമായ സംവിധാനങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കാൻ അംഗീകൃത ചെയ്‌മെന്റ് സിസ്റ്റം ഓപ്പറേറ്റർ - ബാങ്കുകളും ബാങ്ക് ഇതര സ്ഥാപനങ്ങളും-

മാരോടും അവരുടെ കുട്ടാളികളോടും ഇതിനാൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

3. ഇതിന് തുടക്കം കുറിക്കാനായി, 2021 ജനുവരി 1 ആകുമ്പോഴേക്കും അംഗീകൃത പിഎസ്ഒ - കൾ അവരുടെ പെയ്മെന്റ് സമ്പ്രദായങ്ങളിൽ അലസിപ്പോയ ഇടപാടുകളോട് ബന്ധപ്പെട്ട തർക്കങ്ങൾക്കും ആവലാതികൾക്കുമായുള്ള ഒരു ഓഡിറ്റർ വ്യവസ്ഥ നടപ്പാക്കിയിരിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരത്തിലുള്ള ഒരു വ്യവസ്ഥയിലേക്ക് അവരുടെ കുട്ടാളികളായ അംഗങ്ങൾക്ക് - അതായത്, പെയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റ്സ് (പിഎസ്സി) - പിഎസ്ഒ - കൾ പ്രവേശനമാർഗം ഒരുക്കേണ്ടതാണ്. അതിന് ശേഷം ഇന്ത്യയിൽ ഒരു പെയ്മെന്റ് വ്യവസ്ഥ ആരംഭിക്കുന്ന ഏതൊരു സ്ഥാപനവും, അല്ലെങ്കിൽ ഈ വ്യവസ്ഥയിൽ കുട്ടാളികളാവുന്നവരും, അവരുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ആരംഭിക്കുന്നതോടൊപ്പം തന്നെ ഓഡിറ്റർ സമ്പ്രദായവും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്. ഓഡിറ്റർ വ്യവസ്ഥയ്ക്കായുള്ള ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ ആവശ്യകോപാധികൾ അനുബന്ധത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നു.

4. ആർജ്ജിക്കുന്ന അനുഭവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി, പിന്നീട് ഓഡിറ്റർ സംവിധാനത്തെ അലസിപ്പോയ ഇടപാടുകൾ സംബന്ധിച്ചവയല്ലാതെയുള്ള തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും കൂടി പരിഹരിക്കുന്ന നിലയിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും. ആവലാതി ഒരു മാസക്കാലം വരെ പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരുന്നപക്ഷം ഇടപാടുകാരന് ബന്ധപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണെന്ന കാര്യം ദയവായി ശ്രദ്ധിക്കുക.

5. ഈ ആധികാരികമായ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത് പെയ്മെന്റ് ആന്റ് സെറ്റിൽമെന്റ് സിസ്റ്റംസ്, ആക്ട്, 2007 (2007 ലെ ആക്ട് 51) നോടൊപ്പം ചേർത്ത് വായിക്കേണ്ട സെക്ഷൻ 10(2) പ്രകാരമാണ്.

താങ്കളുടെ വിശ്വസ്തയുള്ള

(പി.വാസുദേവൻ)
ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ
ഉള്ളടക്കം : മുകളിൽ കൊടുത്തിരിക്കുന്നപോലെ

2020 ഓഗസ്റ്റ് 6-ാം തീയതിയിലെ
ഡിപിഎസ്എസ്.സി.പി.ഡി.നം.116/02.12.004/2020-21

**ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിന് ആവശ്യമായ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ
ആവശ്യകോപാധികൾ**

1. പ്രയോഗക്ഷമത

1.1 ഈ ആവശ്യകോപാധികൾ എല്ലാ അംഗീകൃത പെയ്മെന്റ് സിസ്റ്റംസ് ഓപ്പറേറ്റർ (പിഎസ്ഒ) മാർക്കും - ബാങ്കുകൾക്കും ബാങ്ക് - ഇതര സ്ഥാപനങ്ങൾക്കും - അവരുടെ കൂട്ടാളികളായ അംഗങ്ങൾക്കും (പെയ്മെന്റ് സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പന്റ്സ് (പിഎസ്.പി) കൾക്കും ബാധകമായിരിക്കും.

2. ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിന്റെ പൊതുഭാവന

2.1 ഒഡിആർ സമ്പ്രദായം ഇടപാടുകാരുടെ തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായുള്ള സുതാര്യവും, ചട്ടാധിഷ്ഠിതവും, സാങ്കേതിക വിദ്യാനിയന്ത്രിതവും, ഇടപാടുകാരോട് ഇണക്കമുള്ളതും, പക്ഷപാതരഹിതവുമായ ഒരു സംവിധാനമായിരിക്കണം. കായിക ഇടപെടൽ തീരെയില്ലാത്തതോ, അല്ലെങ്കിൽ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞിരിക്കുന്നതോ ആയിരിക്കണമിത്.

3. ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിന്റെ ഘടന

3.1 അലസിപ്പോയ ഇടപാടുകളുടെ ഫലമായി ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്നതിനായും, കൂട്ടാളികളായ പിഎസ്.പി-കൾക്ക് ഈ സമ്പ്രദായത്തിലേക്ക് പ്രവേശിക്കുവാനുമുള്ള ഒരു ഒഡിആർ സമ്പ്രദായം ഓരോ പിഎസ്ഒ-യും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതാണ്.

3.2 അലസിപ്പോയ ഇടപാടുകൾ സംബന്ധമായ തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി പിഎസ്ഒ-യും അതിന്റെ പിഎസ്.പി-കളും ഒരു പ്രവേശനമാർഗം ഒരുക്കണം. അത്തരം ഇടപാടുകൾ തങ്ങളുടെതാണെങ്കിലും അല്ലെങ്കിലും ഇത് ബാധകമായിരിക്കും.

4. ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന ഇടപാടുകൾ

4.1 തുടക്കത്തിൽ, അലസിപ്പോയ ഇടപാടുകൾ സംബന്ധമായ തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിന്റെ പരിധിയിൽ വരും. അപ്രകാരം,

"ഹാർമൊണൈസേഷൻ ഓഫ് ടേൺ എറൗണ്ട് ടൈം (ടിഎടി) ആന്റ് കസ്റ്റമർ കോംപെൻസേഷൻ ഫോർ ഫെയിൽഡ് ട്രാൻസാക്ഷൻസ് യൂസിങ്ങ് ഓതറൈസ്ഡ് പെയ്മെന്റ് സിസ്റ്റംസ്" എന്ന വിഷയത്തെക്കുറിച്ച് 2019 സെപ്റ്റംബർ 20 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച ആർബിഐ സർക്കുലർ ഡിപിഎസ്എസ്. സിഒ.പിഡി.നം.629/02.01.014/2019-20 ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന എല്ലാത്തരം ഇടപാടുകളെയും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന തരത്തിൽ ഈ സമ്പ്രദായത്തിന് വ്യാപ്തിയുണ്ട്.

4.2 ഒഡിആർ സമ്പ്രദായം ഉപയോഗിച്ച് തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും പരിഹരിക്കുന്ന വേളയിൽ മുകളിൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന, ടിഎടി, ഇടപാടുകാർക്കുള്ള നഷ്ട പരിഹാരം എന്നിവയെ സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും കർക്കശമായി പാലിക്കേണ്ടതാണ്.

5. തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയും അവയെ അന്വേഷിക്കുന്ന രീതിയും

5.1 ഇടപാടുകാർക്ക് അവരുടെ തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി ഒന്നോ അതിലധികമോ മാർഗ്ഗങ്ങൾ നൽകേണ്ടതാണ്. വെബ് അധിഷ്ഠിത അല്ലെങ്കിൽ എഴുത്ത് അധിഷ്ഠിത പരാതി രീതി, ഐവിആർ, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷൻ, കോൾ സെന്റർ, എസ്എംഎസ്, ശാഖകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസുകൾ മുഖാന്തിരം മുതലായവ ഈ മാർഗ്ഗങ്ങളിൽപ്പെടും. മുൻപ് സൂചിപ്പിച്ചത് പോലെ തന്നെ, അത്തരം സൗകര്യം പിഎസ്ഒ-യും പിഎസ്.പി യും (ഇടപാടുകാരന് ബന്ധമുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾ) നൽകിയിരിക്കണം. പിഎസ്.പി.

ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിൽ ലിങ്ക് ചെയ്യാനും / പ്രവേശിക്കാനുമുള്ള ഒരു സംവിധാനവും ഒപ്പമുണ്ടായിരിക്കണം. ഇത്തരത്തിലുള്ള വിവിധ തരം ചാനലുകൾ ബാങ്കിങ് വ്യവസായത്തിൽ അടിക്കടി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതായിരിക്കും.

5.2 മേൽപ്രസ്താവിച്ച ചാനലുകൾക്കും പുറമേ യൂണിഫൈഡ് പെയ്മെന്റ്സ് ഇന്റർഫേസ് (യുപിഐ) പോലുള്ള മൊബൈൽ ഫോൺ അധിഷ്ഠിത രീതികളുടെ കാര്യത്തിൽ തേഡ് പാർട്ടി ആപ്ലിക്കേഷൻ പ്രൈവൈഡർമാർ (ടിപിഎപി) കൂടി ഇടപാടുകാർക്ക് തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കാൻ വേണ്ടിയുള്ള ഒരു സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതായിരിക്കും. പെയ്മെന്റുകൾ നടത്താനായി ഉപയോഗിച്ച അതേ

മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനിൽ കൂടിയിരിക്കും ഇത് ചെയ്യേണ്ടത്. ഈ രീതി ഒഡിആർ സമ്പ്രദായവുമായി സംയോജിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

5.3 തർക്കങ്ങളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്ന പ്രക്രിയ ലളിതമായിരിക്കും. അത്യാവശ്യം വേണ്ടുന്ന വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചാൽ മതിയാകും. ഇടപാടുകാരൻ നൽകിയ വിവരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും സ്വയമേവ കണ്ടെത്താൻ പാകത്തിൽ ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തെ പ്രാപ്തമാക്കണം. അത്തരം ഘടകങ്ങൾക്കായി രൂപകൽപ്പന നടത്തുമ്പോൾ വിവരങ്ങളുടെ രഹസ്യസ്വഭാവം കാത്തുസൂക്ഷിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ സവിശേഷമായ ശ്രദ്ധ ചെലുത്തേണ്ടതാണ്.

5.4 ഒരു ഇടപാടുകാരൻ തന്റെ തർക്കമോ ആവലാതിയോ സമർപ്പിക്കുമ്പോൾ അയാൾക്ക് ഒഡിആർ സമ്പ്രദായത്തിൽ ഒരു യൂണിക് റഫറൻസ് നമ്പർ നൽകുന്നതാണ്. ഈ റഫറൻസ് നമ്പർ ഉപയോഗിച്ച് തർക്കത്തിന്റേയോ പരാതിയുടേയോ അവസ്ഥ മനസ്സിലാക്കാനുള്ള സൗകര്യം ഇടപാടുകാർക്ക് ലഭ്യമാക്കും.