సమాచార విభాగం, కేంద్రీయ కార్యాలయము
ఎస్ .బి .ఎస్ మార్గ్, ముంబాయి-400001
ఫోన్ :91 22 2266 0502/ ఫ్యాక్స్ :91 22 2266 0358

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

ఆర్‌బిఐ/2020-21/21
DPSS.CO.PD No.116/02.12.004/2020-21

ఆగస్టు 6, 2020

అధ్యక్షుడు/కార్యపాలక నిర్దేశకుడు/ముఖ్య కార్య నిర్వహణ అధికారి
అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థ నిర్వాహకులు మరియు పాల్గొనేవారు (బ్యాంకులు మరియు నాన్- బ్యాంకులు)

మేడమ్ / ప్రియమైన సర్,

డిజిటల్ చెల్లింపుల కోసం ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కారం (ఒడిఆర్) వ్యవస్థ

దయచేసి ఆగస్టు 6, 2020 నాటి అభివృద్ధి మరియు నియంత్రణ విధానాలపై ప్రకటన చూడండి, ఇందులో భారతీయ రిజర్వ బ్యాంకు (ఆర్‌బిఐ) కస్టమర్ వివాదాలు మరియు డిజిటల్ చెల్లింపులకు సంబంధించిన వివాదాలను పరిష్కరించడానికి, తక్కువ జోక్యంతో లేదా జోక్యం లేకుండా నడిచే మరియు నియమ-ఆధారిత ఆన్‌లైన్ వివాద పరిష్కార (ఒడిఆర్) వ్యవస్థను ప్రవేశపెట్టినట్లు ప్రకటించింది.

2. భారతీయ రిజర్వ బ్యాంకు యొక్క చెల్లింపు వ్యవస్థ విజన్ -2021, టెక్నాలజీ ఆధారిత, నియమం ఆధారిత, ఖాతాదారు-స్నేహపూర్వక మరియు పారదర్శక వివాద పరిష్కార వ్యవస్థల అవసర ప్రాముఖ్యాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఈ దిశలో ఒకటిగా, అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థ నిర్వాహకులు (పిఎస్ఓలు) - బ్యాంకులు మరియు నాన్-బ్యాంకులు - మరియు వీటిలో

పాల్గొనేవారు, ఖాతాదారుల వివాదాలు మరియు సంకటాలను పరిష్కరించడానికి ఒడిఆర్ వ్యవస్థ / లను ఉంచాలని దీని ద్వారా వారికి సలహా ఇవ్వడమైనది.

3. ముందుగా, సంబంధిత చెల్లింపు వ్యవస్థలలో విఫలమైన లావాదేవీలకు సంబంధించిన వివాదాలు మరియు సంకటాల కోసం ఒడిఆర్ వ్యవస్థను అమలు చేయడానికి జనవరి 1, 2021 నాటికి అధీకృత పిఎస్ఓలు అవసరం. పిఎస్ఓలు అటువంటి వ్యవస్థకు దానిలో పాల్గొనే సభ్యులకు, అనగా చెల్లింపు వ్యవస్థలో పాల్గొనే వారికోసం (పిఎస్పిలు) ప్రాప్యతను అందించాలి. భారతదేశంలో చెల్లింపు వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేసే లేదా దానిలో పాల్గొనే ఏదైనా సంస్థ, దాని కార్యకలాపాల ప్రారంభంలో ఒడిఆర్ వ్యవస్థను అందుబాటులోకి తెస్తుంది. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ యొక్క కనీస అవసరాలు **అనుబంధం** లో పేర్కొనబడ్డాయి.

4. పొందిన అనుభవం ఆధారంగా, విఫలమైన లావాదేవీలకు సంబంధించిన వివాదాలు మరియు సంకటాల కోసం కూడా ఒడిఆర్ ఏర్పాటు తరువాత విస్తరించబడుతుంది. ఫిర్యాదు ఒక నెల వరకు పరిష్కరించబడకపోతే, ఖాతాదారు సంబంధిత అంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చు.

5. చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 లోని సెక్షన్ 18 (చట్టం 51 of 2007) తో కలిపి, సెక్షన్ 10 (2) క్రింద ఈ ఆదేశం జారీ చేయబడింది.

మీ విధేయులు,

(పి. వాసుదేవన్)
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

జతపర్చబడినవి: పై విధముగా

అనుబంధం

ఆగస్టు 6, 2020 నాటి సర్కులర్ DPSS.CO.PD No.116/02.12.004/2020-21

ఒడిఆర్ వ్యవస్థ యొక్క కనీస అవసరాలు

1. అనువర్తనీయత

1.1. ఈ అవసరాలు అన్ని అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థల నిర్వాహకులు (పిఎస్ఓలు) - బ్యాంకులు మరియు నాన్-బ్యాంకులు - మరియు వారి పాల్గొనే సభ్యులకు [చెల్లింపు వ్యవస్థ లో పాల్గొనేవారు (పిఎస్పి)] వర్తిస్తాయి.

2. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ యొక్క భావన

2.1. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ తక్కువ జోక్యంతో లేదా జోక్యం లేకుండా ఖాతాదారు వివాదాలు మరియు సంకటాలను పరిష్కరించడానికి పారదర్శక, నియమం-ఆధారిత, వ్యవస్థ-ఆధారిత, వినియోగదారు-స్నేహపూర్వక మరియు నిష్పాక్షికమైన యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండాలి.

3. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ యొక్క నిర్మాణం

3.1. విఫలమైన లావాదేవీల వల్ల తలెత్తే వివాదాలు మరియు సంకటాలను పరిష్కరించడానికి ప్రతి పిఎస్ఓ ఒక ఒడిఆర్ వ్యవస్థను అందుబాటులోకి తెస్తుంది మరియు పాల్గొనే పిఎస్పిలకు వ్యవస్థ ప్రాప్తిని అందిస్తుంది.

3.2. పిఎస్ఓ మరియు దాని పిఎస్పిలు ఖాతాదారులకు విఫలమైన లావాదేవీలకు సంబంధించిన వివాదాలు మరియు సంకటాలను

పరిష్కరించడానికి ఒక ప్రాప్యతను అందిస్తాయి, అలాంటి లావాదేవీలు మనపై లేదా మనకు దూరంగా ఉన్నప్పటికీ.

4. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉన్న లావాదేవీల రకాలు

4.1. ముందుగా, విఫలమైన లావాదేవీలకు సంబంధించిన వివాదాలు మరియు సంకటాలు ఒడిఆర్ వ్యవస్థ పరిధిలో ఉంటాయి. ఆ విధంగా, ఈ పరిధిలో అన్ని లావాదేవీలు సెప్టెంబర్ 20, 2019 నాటి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ DPSS.CO.PD.No.629/02.01.014/2019-20, “హార్మోనైజేషన్ ఆఫ్ టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (టాట్) మరియు అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థల ఉపయోగంలో విఫలానికి ఖాతాదారు కు పరిహారం” లో సూచించినట్లు ఉంటాయి.

4.2. ఒడిఆర్ వ్యవస్థను ఉపయోగించి వివాదాలు మరియు సంకటాలను పరిష్కరించేటప్పుడు పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్ లో సూచించినట్లు అన్ని నిబంధనలకు, టాట్ కు సంబంధించి మరియు ఖాతాదారులకు పరిహారంతో సహా, కట్టుబడి ఉండాలి.

5. వివాదాలు మరియు కష్ట నివారణల కోసం ఫిర్యాదు మరియు దాని జాడ తెలుసుకోవడం

5.1. వెబ్ ఆధారిత లేదా లిఖిత ఫిర్యాదు ఫారం, ఐవిఆర్, మొబైల్ అప్లికేషన్, కాల్ సెంటర్, ఎస్ఎంఎస్, శాఖలు లేదా కార్యాలయాల ద్వారా - వివాదాలు మరియు సంకటాల కొరకు ఖాతాదారులకు ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మార్గాలు అందించబడతాయి. పైన చెప్పినట్లుగా, అటువంటి సదుపాయాన్ని పిఎస్ఓ చేత అలాగే పిఎస్పి చేత (ఖాతాదారుతో సంబంధం ఉన్న జారీచేసే సంస్థలు) పిఎస్ఓ చేత ఉంచబడిన ఒడిఆర్ వ్యవస్థను అనుసంధానించడానికి/ఉపయోగించడానికి ఒక యంత్రాంగాన్ని అందించాలి. వ్యవస్థ ఈ సరణుల రకాల్ని క్రమంగా ప్రోత్సాహంతో పెంచుతూ ఉండాలి.

5.2. పై సరణులతో పాటు, యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (యుపిఐ) వంటి మొబైల్ ఫోన్ ఆధారిత వ్యవస్థల విషయంలో,

థర్డ్ పార్టీ యాప్ ప్రొవైడర్స్ (టిపిఎపి) కూడా వినియోగదారులకు తయారీకి ఉపయోగించే అదే మొబైల్ అనువర్తనం ద్వారా వివాదాలు మరియు సంకటాల చెల్లింపులు అందించే సదుపాయాన్ని కల్పించాలి. ఇవి ఒడిఆర్ వ్యవస్థతో అనుసంధానించబడతాయి.

5.3. వివాదం లేదా ఫిర్యాదులను సమర్పించే విధానం సరళమైనది మరియు అవసరమైన కనీస వివరాలను మాత్రమే కలిగి ఉంటుంది. ఒడిఆర్ వ్యవస్థ ఖాతాదారు అందించిన సమాచారం ఆధారంగా స్వయంచాలకంగా పూర్తి వివరాలను పొందగల సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉండాలి. అటువంటి పారామితులను రూపకల్పన చేసేటప్పుడు సమాచారం గోప్యత యొక్క అంశం ప్రత్యేకంగా జాగ్రత్త వహించబడుతుంది.

5.4. ఒక ఖాతాదారు వివాదం లేదా సంకటాలను నమోదు చేసిన తర్వాత, ఒడిఆర్ వ్యవస్థ ద్వారా జాడ తెలుసుకొనే ప్రత్యేకమైన సంఖ్య కేటాయించబడుతుంది. ఈ సంఖ్యను ఉపయోగించి వివాదం లేదా సంకటాల యొక్క స్థితిని తెలుసుకొనే సౌకర్యం వినియోగదారులకు అందించబడుతుంది.