



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](http://www.rbi.org.in)

ఆర్ బి ఐ/2019-20/67

DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20

సెప్టెంబర్ 20, 2019

అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలో వున్న ఆపరేటర్లు మరియు పాల్గొనేవారు

మేడమ్ / ప్రియమైన సర్,

**అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (TAT) యొక్క హార్మోనైజేషన్ మరియు ఖాతాదారుల విఫలమైన లావాదేవీలకు పరిహారం**

పై విషయం లో దయచేసి అక్టోబర్ 4, 2019 నాటి నాల్గవ ద్వైమాసిక ద్రవ్య విధాన ప్రకటన లో భాగంగా, అభివృద్ధి మరియు నియంత్రణ విధానాల ప్రకటన చూడండి. ఈ ప్రకటనలో భాగంగా **అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (TAT) యొక్క హార్మోనైజేషన్ మరియు ఖాతాదారుల విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కారానికి భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు ఒక ప్రీవర్క్ ప్రతిపాదన చేయడమైనది.**

2. 'విఫలమైన' లేదా విజయవంతం కాని లావాదేవీల కారణంగా పెద్ద సంఖ్యలో ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు వెలువడుతున్నట్లు గమనించబడింది. కమ్యూనికేషన్ లింకుల అంతరాయం, ఎటిఎంలలో నగదు లభించకపోవడం, సెషన్ల సమయం ముగియడం, లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు జమ కాకపోవటం వంటి వివిధ కారణాల వల్ల ఖాతాదారు ప్రమేయం లేకుండా, వైఫల్యం సంభవించవచ్చు. ఈ 'విఫలమైన' లావాదేవీలకు, వినియోగదారునికి చెల్లించే పరిహారం/దిద్దుబాటు, ఏకరీతిగా ఉండదు.

3. వివిధ వాటాదారులతో సంప్రదించిన తరువాత, విఫలమైన లావాదేవీలు మరియు వాటి పరిహారం కోసం టాట్ (TAT) యొక్క ముసాయిదా ఖరారు చేయబడింది, ఇది ఖాతాదారుల విశ్వాసానికి దారితీస్తుంది మరియు విఫలమైన లావాదేవీల ప్రక్రియలో ఏకరూపతను తెస్తుంది. పై విషయం ఈ సర్క్యులర్ కి అనుబంధంగా జతచేయబడింది.

4. ఈ క్రింది విధంగా గమనించవచ్చు:

- సూచించిన టాట్ (TAT), విఫలమైన లావాదేవీల పరిష్కారానికి బాహ్య పరిమితి గా ఉంటుంది; మరియు
- బ్యాంకులు మరియు ఇతర నిర్వాహకులు/వ్యవస్థలో పాల్గొనేవారు, అటువంటి విఫలమైన లావాదేవీలను త్వరగా పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

5. ఆర్థిక పరిహారం ఉన్నచోట, కస్టమర్ నుండి ఫిర్యాదు లేదా దావా కోసం ఎదురుచూడకుండా, కస్టమర్ ఖాతాకు స్వయం ప్రభావితంగా (సుయో మోటో) అది చెల్లింపబడాలి.

6. టాట్ (TAT)లో నిర్వచించిన విధంగా విఫలమైన లావాదేవీలకు పరిష్కారం పొందలేని వినియోగదారులు, భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు యొక్క అంబుడ్స్మన్ వద్ద తమ ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

7. చెల్లింపు మరియు సెటిల్మెంట్ సిస్టమ్స్ చట్టం, 2007 (51 ఆఫ్ 2007) లోని సెక్షన్ 18 తో కలిపి సెక్షన్ 10 (2) క్రింద ఈ ఆదేశం జారీ చేయబడింది మరియు ఇది అక్టోబర్ 15, 2019 నుండి అమల్లోకి వస్తుంది.

మీ విధేయులు,

(పి. వాసుదేవన్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

జతపర్చినవి: పై విధముగా

## అనుబంధం

(సెప్టెంబర్ 20, 2019 నాటి సర్కులర్ DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20 కు

అనుబంధం)

అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి టర్న్ ఎరోండ్ టైమ్ (TAT) యొక్క హార్మోనైజేషన్ మరియు ఖాతాదారుల విఫలమైన లావాదేవీలకు పరిహారం

టర్న్ ఎరోండ్ టైమ్ (TAT) ని వివరించే సాధారణ సూచనలు:

1. టర్న్ ఎరోండ్ టైమ్ (TAT) విధానం క్రింది వాటిపై ఆధారపడి ఉంటుంది:

ఎ. లావాదేవీ 'క్రెడిట్-పుష్' నిధుల బదిలీ అయివుండి ఆరిజినేటర్ కి డెబిట్ ప్రభావవంతం అయి మరియు లబ్ధిదారుడి ఖాతా జమ చేయకపోతే, అట్టి జమ నిర్ణీత వ్యవధిలో అమలు చేయబడాలి. విఫలమైతే లబ్ధిదారునికి జరిమానా చెల్లించాలి ;

బి. టర్న్ ఎరోండ్ టైమ్ (TAT)కి మించి ఆరిజినేటర్ బ్యాంక్ ద్వారా లావాదేవీని ప్రారంభించడంలో ఆలస్యం ఉంటే, అప్పుడు జరిమానా ఆరిజినేటర్ కు చెల్లించాలి.

2. 'విఫలమైన లావాదేవీ' అనేది వినియోగదారునికి సమాచార లింక్‌లలో వైఫల్యం, ఎటిఎమ్‌లో నగదు లభించకపోవడం, సెషన్ల సమయం ముగియడం వంటి కారణాల వల్ల పూర్తిగా పూర్తి కాని లావాదేవీ. పూర్తి సమాచారం లేకపోవడం లేదా సరైన సమాచారం లేకపోవడం మరియు రివర్సల్ లావాదేవీని ప్రారంభించడంలో ఆలస్యం కారణాలు కూడా విఫలమైన లావాదేవీలుగా పరిగణించబడతాయి.

3. అక్వైరర్, లబ్ధిదారుడు, ఇష్యూయర్, రెమిటర్ మొదలైన పదాలకు సాధారణ బ్యాంకింగ్ పరిభాష ప్రకారం అర్థాలు ఉంటాయి.

4. T అనేది లావాదేవీల రోజు మరియు క్యాలెండర్ తేదీని సూచిస్తుంది.

5. R అనేది రివర్సల్ ముగిసిన మరియు ఇష్యూయర్/రెమిటర్ నిధులను అందుకొనే రోజు. లబ్ధిదారుడి నుండి నిధులు స్వీకరించబడిన అదే రోజున ఇష్యూయర్/రెమిటర్ ద్వారా నిధులను రివర్సల్ చేయబడాలి.

6. బ్యాంక్ అనే పదాన్ని నాన్-బ్యాంకులు కూడా కలిగి ఉంటాయి మరియు వారు పనిచేయడానికి అధికారం ఉన్నచోట, వారికి వర్తిస్తుంది.

7. దేశీయ లావాదేవీలు అనగా, ప్రారంభించేవారు మరియు లబ్ధిదారులు భారత దేశంలో టాట్ ప్రీవర్క్ లో వున్నవారు.

**అధీకృత చెల్లింపు వ్యవస్థలను ఉపయోగించి టర్న్ ఎరౌండ్ టైమ్ (TAT) యొక్క హార్మోనైజేషన్ మరియు ఖాతాదారుల విఫలమైన లావాదేవీలకు పరిహారం**

క్రమ సంఖ్య	సంఘటన యొక్క వివరణ	ఆటో-రివర్సల్ మరియు పరిహారం కోసం ముసాయిదా	
		ఆటో-రివర్సల్ కోసం కాలక్రమం	చెల్లింపవలసిన పరిహారం
I	II	III	IV
1	మైక్రో-ఎటిఎంలతో సహా ఆటోమేటెడ్ టెల్లర్ మెషీన్లు (ఎటిఎంలు)		
a	ఖాతాదారుని యొక్క ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని నగదు అందలేదు	విఫలమైన లావాదేవీ యొక్క ప్రో-యాక్టివ్ రివర్సల్ (R) గరిష్టంగా	T+5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున

		T+5 రోజుల్లో	ఖాతాదారుడికి జమ చేయాలి
2	కార్డు లావాదేవీలు		
a	కార్డు నుండి కార్డుకు బదలాయింపులు కార్డు ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లబ్ధిదారుడి కార్డు ఖాతా జమ చేయబడలేదు	లబ్ధిదారుల ఖాతా జమ కాకపోతే, T+1 రోజులోపు లావాదేవీలు రివర్స్ చేయాలి (R)	T+1 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
b	పాయింట్ ఆఫ్ సేల్ (PoS) (కార్డ్ ప్రెజెంట్)వద్ద నగదుతో సహా ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారికి రాలేదు అంటే ఛార్జ్-స్లిప్ రాలేదు	T+5 రోజుల్లో ఆటో-రివర్స్	T+5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
c	కార్డ్ ప్రెజెంట్ చేయబడలేదు (CNP) (ఈ-కామర్స్) ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని వ్యాపారి లావాదేవీలలో నిర్ధారణ రాలేదు		
3	తక్షణ చెల్లింపు వ్యవస్థ (IMPS)		

a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లబ్ధిదారుల ఖాతా జమ చేయబడలేదు	లబ్ధిదారుల ఖాతాకు జమ చేయలేకపోతే, T+1 రోజున లబ్ధిదారుల బ్యాంక్ ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R)	ఆలస్యం T+1 రోజుకు మించి ఉంటే రోజుకు ₹ 100/-
4	యూనిఫైడ్ పేమెంట్స్ ఇంటర్ఫేస్ (UPI)		
a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లబ్ధిదారుల ఖాతా జమ చేయబడలేదు (నిధుల బదలాయింపు)	లబ్ధిదారుల ఖాతాకు జమ చేయలేకపోతే, T+1 రోజున లబ్ధిదారుల బ్యాంక్ ద్వారా ఆటో రివర్సల్ (R)	T+1 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
B	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారికి రాలేదు (వ్యాపారికి చెల్లింపు)	T+5 రోజుల్లో ఆటో- రివర్సల్	T+5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
5	ఆధార్ తో సంధానించిన చెల్లింపు వ్యవస్థ (ఆధార్ పే తో సహా)		
a	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారికి రాలేదు	T+5 రోజుల్లో “క్రెడిట్ సర్దుబాటు” ను అక్సెరెర్ ప్రారంభించాలి	T+5 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
b	ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది కాని లబ్ధిదారుల ఖాతా జమ చేయబడలేదు		
6	ఆధార్ చెల్లింపు సంధాన వ్యవస్థ (APBS)		
a	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు జమ చేయడంలో ఆలస్యం	T+1 రోజులో లబ్ధిదారుల బ్యాంక్ ద్వారా రివర్సల్	T+1 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
7	నేషనల్ ఆటోమేటెడ్ క్లియరింగ్ హౌస్ (NACH)		

a	లబ్ధిదారుడి ఖాతాకు జమ చేయడంలో ఆలస్యం లేదా రివర్సల్	T+1 రోజులో జమ కాని లావాదేవీని లబ్ధిదారుల బ్యాంక్ రివర్సల్ చేయాలి	T+1 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹ 100/- చొప్పున పరిహారం
b	బ్యాంకు కు ఇచ్చిన డెబిట్ ఆదేశాన్ని ఖాతాదారు రద్దు చేసినప్పటికీ, ఖాతా డెబిట్ చేయబడింది	అటువంటి డెబిట్ కు ఖాతాదారు బ్యాంక్ బాధ్యత వహించాలి. పరిష్కారం T+1 రోజుల లోపు పూర్తి చేయాలి	
8	ప్రీపెయిడ్ చెల్లింపు ఇన్స్ట్రుమెంట్స్ (PPIs) - కార్డులు/వాలెట్స్		
a	<u>ఆఫ్- అజ్ లావాదేవీలు</u> సందర్భాన్ని బట్టి లావాదేవీలు, యుపిఐ, కార్డ్ నెట్వర్క్, ఐఎమ్పిఎస్ మొదలైన వాటి ద్వారా చేయబడతాయి. సంబంధిత వ్యవస్థ యొక్క TAT మరియు పరిహార నియమం వర్తిస్తుంది		
b	<u>ఆన్- అజ్ లావాదేవీలు</u> లబ్ధిదారుడి పిపిఐ జమ చేయబడలేదు పిపిఐ డెబిట్ చేయబడింది కాని లావాదేవీ నిర్ధారణ వ్యాపారికి రాలేదు	T+1 రోజులో రెమిటర్ ఖాతాలో రివర్సల్	T+1 రోజులకు మించి ఆలస్యం అయితే, రోజుకు ₹100/- చొప్పున పరిహారం