पूर्वदत्त भुगतान लिखतों पर मास्टर निदेश (एमडी-पीपीआई)

1. प्रस्तावना

1.1 भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का अधिनियम 51) की धारा 10(2) के साथ पठित धारा 18 के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) इस बात से संतुष्ट होते हुए कि ऐसा करना लोकहित में आवश्यक एवं ज़रूरी है, एतद्द्वारा इन निदेशों को जारी करता है।

1.2 <u>संक्षिप्त नाम और प्रारंभ</u>

ए) इन निदेशों को पूर्वदत्त भुगतान लिखतों पर भारतीय रिज़र्व बैंक का मास्टर निदेश, 2021 (एमडी-पीपीआई, 2021) कहा जाएगा; तथा

बी) ये निदेश आरबीआई की वेबसाइट पर रखे जाने की तारीख से प्रभावी होंगे । तथापि, पहले जारी किए गए अनुदेश निर्धारित की गई समय-सीमाओं के अनुसार प्रभावी होंगे।

1.3 <u>प्रयोजनीयता:</u> एमडी-पीपीआई के प्रावधान समस्त पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई) जारीकर्ताओं और प्रणाली सहभागियों पर लागू होंगे ।

1.4 <u>उद्देश्य</u>:

ए) देश में पीपीआई जारी और परिचालित करने वाली संस्थाओं के प्राधिकरण, विनियमन और पर्यवेक्षण के लिए एक ढांचा प्रदान करने के लिए;

बी) प्रणालियों और लेनदेनों की सुरक्षा एवं प्रतिरक्षा सहित ग्राहक संरक्षण एवं सुविधा का ध्यान रखना रखते हुए इस क्षेत्र में विवेकपूर्ण तरीके से प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देना तथा नवोन्मेष को प्रोत्साहित करना; और

सी) पीपीआई की सुसंगतता तथा अंतरपरिचालनीयता के लिए व्यवस्था करना ।

1.5 बैंक और गैर-बैंक संस्थाएं भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (पीएसएस अधिनियम) के अंतर्गत आरबीआई से आवश्यक अनुमोदन/प्राधिकार प्राप्त करने के बाद देश में पीपीआई जारी करती हैं । इस क्षेत्र की गतिविधियों और पीपीआई जारीकर्ता द्वारा की गई प्रगति को ध्यान में रखते हुए, इस विषय पर अब तक जारी मौजूदा अनुदेशों को शामिल किया गया है और इन्हें इन मास्टर निदेश (एमडी) में समेकित किया गया है ।

1.6 यह एमडी देश में पीपीआई जारी और परिचालित करने में शामिल भुगतान प्रणाली परिचालकों (पीएसओ) के लिए पात्रता मानदंड और उपयोग की शर्तें निर्धारित करता है ।

1.7 कोई भी संस्था आरबीआई के पूर्व अनुमोदन/प्राधिकार के बिना पीपीआई के लिए भुगतान प्रणाली स्थापित और परिचालित नहीं कर सकती है ।

2. परिभाषाएं

मास्टर निदेश के प्रयोजनार्थ निम्नलिखित परिभाषाएं लागू होंगी:

2.1 क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई - ये पीपीआई उस संस्था द्वारा जारी किए जाते हैं जिनसे केवल उसी संस्था की वस्तुओं एवं सेवाओं के क्रय की सुविधा प्रदान की जाती है और ये नकद आहरण की अनुमति नहीं देते हैं। इन लिखतों का उपयोग किसी तीसरे पक्षकार की सेवाओं के लिए भुगतान अथवा निपटान हेतु नहीं किया जा सकता है। ऐसे लिखतों के निर्गमन अथवा परिचालन को आरबीआई से अनुमोदन/प्राधिकरण की आवश्यकता वाले भुगतान प्रणाली के रूप में वर्गीकृत नहीं किया गया है, अतः ये आरबीआई द्वारा विनियमित अथवा पर्यवेक्षित नहीं हैं।

2.2 संस्थाएं / संस्था: 'संस्थाएं / संस्था' नामक शब्द उन बैंकों/गैर-बैंकों को संदर्भित करता है जिनको पीपीआई जारी करने के लिए आरबीआई से अनुमोदन/प्राधिकार प्राप्त है। साथ ही, यह उनको भी संदर्भित करता है जो पीपीआई जारी करने का प्रस्ताव कर रहे हैं।

2.3 धारक: व्यक्ति / संगठन जो जारीकर्ता से पीपीआई प्राप्त / क्रय करते हैं और उनका उपयोग वस्तुओं एवं सेवाओं, वित्तीय सेवाओं, विप्रेषण सुविधाओं आदि को खरीदने के लिए करते हैं।

2.4 जारीकर्ता: व्यक्तियों / संगठनों को पीपीआई निर्गत करने वाली संस्थाएं।

2.5 सीमाएं: इस एमडी में उल्लिखित लिखतों के मूल्य में समस्त 'सीमाएं' निर्गत किए जाने वाले ऐसे लिखतों के अधिकतम मूल्य को आईएनआर के मूल्यवर्ग में दर्शाती हैं।

2.6 व्यापारी: ये वे स्थापित संस्थाएं हैं जिनके पास पीपीआई जारीकर्ता से वस्तुओं एवं सेवाओं, वित्तीय सेवाओं की बिक्री के लिए पीपीआई जारीकर्ता के पीपीआई को स्वीकार करने (अथवा भुगतान एग्रीगेटर/भुगतान गेटवे के माध्यम से ठेका) का विशेष ठेका होता है।

2.7 निवल मालियत : निवल मालियत में, 'चुकता इक्विटी पूंजी, अधिमान शेयर जो अनिवार्य रूप से इक्विटी पूंजी, निर्बंध आरक्षित निधियों, शेयर प्रीमियम खाते में शेष राशि तथा पूंजीगत आरक्षित निधि में परिवर्तनीय हों जो आस्तियों के बिक्री आगमों से उत्पन्न हुए अधिशेष को दर्शाते हों, न कि आस्तियों के पुनर्मूल्यांकन से सृजित की गई आरक्षित निधियों को दर्शाते हों' जिन्हें 'संचित हानि शेष राशि, अमूर्त आस्तियों के बही मूल्य तथा आस्थगित राजस्व व्यय, यदि कोई हो' के लिए समायोजित किया गया हो, शामिल होंगे। निवल मालियत गणना के लिए आकलित अनिवार्य रूप से परिवर्तनीय अधिमान शेयर या तो गैर-संचयी अथवा संचयी हो सकते हैं, इन्हें अनिवार्य रूप से इक्विटी शेयरों में परिवर्तनीय होना चाहिए तथा शेयरधारकों के करारों में विशेष रूप से इस बात का निषेध हो कि इस प्रकार की अधिमान शेयर पूंजी को कभी भी वापस नहीं लिया जा सकेगा।

2.8 पूर्वदत्त भुगतान लिखत (पीपीआई)[1] : ये ऐसे लिखत हैं जो अपने संगृहीत मूल्य से वस्तुओं और सेवाओं, वित्तीय सेवाओं, विप्रेषण सुविधाओं आदि की खरीद की सुविधा प्रदान करते हैं। पीपीआई जिन्हें जारी करने से

---

[1]पहले, पीपीआई को तीन प्रकारों के तहत वर्गीकृत किया गया था, अर्थात (i) क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई, (ii) सेमी-क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई, तथा (iii) ओपन सिस्टम पीपीआई। क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई किसी संस्था द्वारा केवल उसी संस्था से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद की सुविधा के लिए जारी किए जाते हैं और इनमें नकद निकासी की अनुमति नहीं होती है। चूंकि इन लिखतों का उपयोग किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं के भुगतान अथवा निपटान के लिए नहीं किया जा सकता है, ऐसे लिखतों को निर्गमन और परिचालन को ऐसी भुगतान प्रणाली के रूप में वर्गीकृत नहीं किया गया है जिसके लिए आरबीआई द्वारा अनुमोदन / प्राधिकरण की आवश्यकता होती है। सेमी-क्लोज्ड सिस्टम पीपीआई का उपयोग वित्तीय सेवाओं, विप्रेषण सुविधाओं आदि

पहले आरबीआई के अनुमोदन / प्राधिकार की आवश्यकता होती है, उन्हें दो प्रकारों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जाता है, अर्थात (i) लघु पीपीआई, और (ii) पूर्ण-केवाईसी पीपीआई।

(i) लघु पीपीआई: पीपीआई धारक के न्यूनतम विवरण प्राप्त करने के बाद बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा जारी किए गए। इनका उपयोग केवल वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जाएगा। ऐसे पीपीआई से निधि अंतरण अथवा नकद निकासी की अनुमति नहीं होगी। लघु पीपीआई का उपयोग स्पष्ट रूप से पहचाने गए व्यापारी स्थानों / प्रतिष्ठानों के समूह में किया जा सकता है, जिनका पीपीआई को भुगतान लिखतों के रूप में स्वीकार करने के लिए जारीकर्ता (अथवा भुगतान एग्रीगेटर / भुगतान गेटवे के माध्यम से अनुबंध करके) के साथ एक विशिष्ट अनुबंध है। इन लिखतों की विशेषताओं को इस एमडी के पैरा 9.1 में समझाया गया है।

(ii) पूर्ण-केवाईसी पीपीआई: पीपीआई धारक के संबंध में अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंड को पूरा करने के बाद बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा जारी किया गया। इन पीपीआई का उपयोग वस्तुओं और सेवाओं की खरीद, निधि अंतरण अथवा नकद निकासी के लिए किया जाएगा। इन लिखतों की विशेषताओं को इस एमडी के पैरा 9.2 में समझाया गया है।

3. बैंकों द्वारा पीपीआई जारी करने के लिए पात्रता अपेक्षाएं

3.1 पात्रता मानदंडों, आरबीआई के संबंधित विनियामक विभाग द्वारा निर्धारित मानदंडों सहित, का अनुपालन करने वाले बैंकों को आरबीआई से अनुमोदन प्राप्त करने के बाद पीपीआई जारी करने की अनुमति होगी। पीएसएस अधिनियम के तहत आरबीआई से अनुमोदन की मांग करने वाले बैंक अपने विनियामक विभाग से 'अनापत्ति प्रमाणपत्र' सहित भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग (डीपीएसएस), केंद्रीय कार्यालय (सीओ), आरबीआई, मुंबई को ऐसी कोई अनुमति मिलने के 30 दिन के भीतर आवेदन करेंगे।

4. गैर-बैंकों द्वारा पीपीआई जारी करने के लिए पूंजीगत और अन्य पात्रता अपेक्षाएं

4.1 पात्रता मानदंड, आरबीआई के संबंधित विनियामक विभाग द्वारा निर्धारित पात्रता मानदंडों सहित, का अनुपालन करने वाले गैर-बैंकों को आरबीआई से प्राधिकरण प्राप्त करने के बाद पीपीआई जारी करने की अनुमति दी जाएगी। पीएसएस अधिनियम के तहत आरबीआई से प्राधिकरण की मांग करने वाले गैर-बैंकों, जो वित्तीय क्षेत्र के किसी भी विनियामक द्वारा विनियमित हैं, को डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को अपने संबंधित विनियामक द्वारा जारी 'अनापत्ति प्रमाणपत्र' के साथ, वैसी किसी अनुमति के 30 दिनों के भीतर, आवेदन प्रस्तुत करना होगा।

सहित वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए स्पष्ट रूप से पहचाने गए व्यापारी स्थानों / प्रतिष्ठानों के समूह के पास किया जाता है, जिनका जारीकर्ता (अथवा भुगतान एग्रीगेटर / भुगतान गेटवे के माध्यम से अनुबंध करके) के साथ पीपीआई को भुगतान लिखत के रूप में स्वीकार करने के लिए एक विशिष्ट अनुबंध होता है। ये लिखत नकद निकासी की अनुमति नहीं देते हैं, भले ही वे बैंकों अथवा गैर-बैंकों द्वारा जारी किए गए हों। ओपन सिस्टम पीपीआई बैंकों द्वारा जारी किए जाते हैं और वित्तीय सेवाओं, विप्रेषण सुविधाओं आदि सहित वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किसी भी व्यापारी के पास उपयोग किए जाते हैं। ऐसे पीपीआई जारी करने वाले बैंक एटीएम/बिक्री केंद्र (पीओएस) उपकरणों/कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) के पास नकद निकासी की सुविधा प्रदान करेंगे। इसलिए इस वर्गीकरण को संशोधित किया गया है।

4.2 प्राधिकरण के लिए आवेदन करने वाली गैर-बैंक संस्थाएं भारत में निगमित और कंपनी अधिनियम, 1956/2013 के तहत पंजीकृत कंपनी होंगी।

4.3 प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई)/विदेशी पोर्टफोलियो निवेश (एफपीआई)/विदेशी संस्थागत निवेश (एफआईआई) वाली गैर-बैंक संस्थाओं को भी भारत सरकार के मौजूदा समेकित एफडीआई नीतिगत दिशानिर्देशों के तहत यथालागू पूंजीगत अपेक्षाओं को पूरा करना होगा।

4.4 गैर-बैंक संस्था के संगम ज्ञापन (एमओए) में पीपीआई निर्गमन की प्रस्तावित गतिविधि शामिल होगी ।

4.5 पीएसएस अधिनियम के तहत आरबीआई से प्राधिकरण की मांग करने वाली सभी गैर-बैंक संस्थाओं के पास आवेदन जमा करते समय नवीनतम लेखापरीक्षित तुलन पत्र के अनुसार न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत रूपये 5 करोड़ होनी चाहिए । प्राधिकरण के लिए आवेदन जमा करते समय वे अपने चार्टर्ड अकाउंटेंट (सीए) से संलग्न प्रारूप (अनुबंध-2) में जारी एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेंगे, जो कि लागू निवल मालियत अपेक्षा के अनुपालन के साक्ष्य रूप में होगा । आरबीआई द्वारा आवेदन को इस निवल मालियत, जिसे हर समय बनाए रखा जाएगा, के आधार पर संसाधित किया जाएगा । इसके बाद, अंतिम रूप से प्राधिकरण प्राप्त करने की तारीख से तीसरे वित्तीय वर्ष के अंत तक, वे रूपये 15 करोड़ की न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत प्राप्त करेंगे जिसे हर समय बनाए रखा जाएगा । उदाहरणस्वरूप, यदि संस्था को 1 मार्च 2021 को अंतिम रूप से प्राधिकरण जारी किया जाता है, तो उसे 31 मार्च 2023 की वित्तीय स्थिति के लिए 15 करोड़ की न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत प्राप्त करनी होगी । इसी तरह, यदि संस्था को 1 मई 2021 को अंतिम रूप से प्राधिकरण जारी किया जाता है, तो उसे 31 मार्च 2024 की वित्तीय स्थिति के लिए रूपये 15 करोड़ की न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत प्राप्त करनी होगी ।

4.6 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता (11 अक्तूबर 2017 तक प्राधिकृत) को 30 सितंबर 2021 (अनंतिम तुलन पत्र) की वित्तीय स्थिति के लिए रूपये 15 करोड़ की न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत अपेक्षा का अनुपालन करना होगा । इसे 31 अक्तूबर 2021 तक संलग्न प्रारूप (अनुबंध-2) और अनंतिम तुलन पत्र में सीए प्रमाणपत्र के साथ आरबीआई को सूचित किया जाएगा । इस संबंध में विफल रहने पर उन्हें इस व्यवसाय को करने की अनुमति नहीं दी जाएगी । इसके बाद, रुपये 15 करोड़ की न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत हर समय बनाए रखी जाएगी । 30 सितंबर 2021 तक, मौजूदा पीपीआई जारीकर्ता द्वारा अपने प्राधिकरण के समय इस पर लागू पूंजीगत अपेक्षाओं को बनाए रखना जारी रखा जाएगा ।

4.7 प्राधिकृत गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता वित्तीय वर्ष के लेखापरीक्षित तुलन-पत्र के अनुसार यथालागू निवल मालियत अपेक्षा के अनुपालन के साक्ष्य हेतु संलग्न प्रारूप (अनुबंध-2) में प्रत्येक वर्ष, उस वित्तीय वर्ष के पूरा होने के छह माह के भीतर, एक निवल मालियत प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा ।

4.8 नई निगमित गैर-बैंक संस्थाएं जिनके पास वित्तीय खातों का लेखापरीक्षित विवरण नहीं हो सकता है, उन्हें अनंतिम तुलन पत्र के साथ वर्तमान निवल मालियत के संबंध में अपने सीए से संलग्न प्रारूप (अनुबंध-2) में एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा।

4.9 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता एफएटीएफ गैर-अनुपालन क्षेत्राधिकारों से संस्थाओं में निवेश पर डीपीएसएस के दिनांक 14 जून 2021 के परिपत्र सीओ.डीपीएसएस.ऑथ.नं.एस190/02.27.005/2021-22 (समय-समय पर यथा संशोधित) द्वारा भी निर्देशित होंगे।

5. गैर-बैंकों के लिए प्राधिकरण प्रक्रिया

5.1 पीपीआई जारी करने के लिए इच्छुक कोई गैर-बैंक संस्था भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमावली, 2008 (पीएसएस विनियमावली) के विनियम 3 (2) के तहत निर्धारित प्रपत्र ए (आरबीआई की वेबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध) में अपेक्षित आवेदन शुल्क के साथ प्राधिकरण के लिए आवेदन करेगी।

5.2 आवेदक की प्रथम दृष्टया पात्रता सुनिश्चित करने के लिए आरबीआई द्वारा आवेदन की शुरुआत में जांच की जाएगी। आवेदक संस्था के निदेशक संलग्न प्रारूप (अनुबंध-3) में एक घोषणा प्रस्तुत करेंगे। आरबीआई आवेदक की 'उपयुक्त और उचित' स्थिति की भी जांच करेगा। पात्रता मानदंड को पूरा नहीं करने वाली संस्थाओं के आवेदन, अथवा जो अपूर्ण हैं / सभी विवरणों के साथ निर्धारित प्रपत्र में नहीं हैं, उन्हें बिना आवेदन शुल्क रिफंड किए वापस कर दिया जाएगा।

5.3 लागू दिशानिर्देशों के अनुपालन के अलावा, आरबीआई अन्य बातों के साथ-साथ ग्राहक सेवा और दक्षता, तकनीकी और अन्य संबंधित अपेक्षाओं, सुदृढ़ता और सुरक्षा पहलुओं आदि जैसे किंचित आवश्यक पहलुओं पर, आवेदकों को सैद्धांतिक अनुमोदन देने से पहले, जांच भी सुनिश्चित करेगा।

5.4 पात्रता मानदंड और अन्य शर्तों को पूरा करने के अधीन, आरबीआई 'सैद्धांतिक' अनुमोदन को जारी करेगा, जो छह महीने की अवधि के लिए वैध होगा। संस्था इन छह महीनों के भीतर आरबीआई को एक संतोषजनक प्रणाली लेखापरीक्षा रिपोर्ट (एसएआर) प्रस्तुत करेगी, जिसमें विफलता की स्थिति में सैद्धांतिक अनुमोदन स्वतः समाप्त हो जाएगा। न्यूनतम सकारात्मक निवल मालियत के अनुपालन के संबंध में एसएआर के साथ सीए का प्रमाणपत्र होना चाहिए। संस्था वैध कारणों के साथ अग्रिम रूप से डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को लिखित में अनुरोध करके एसएआर जमा करने के लिए अधिकतम छह महीने की अवधि के लिए एकबारगी समय विस्तार की मांग कर सकती है। आरबीआई के पास समय विस्तार के लिए इस तरह के अनुरोध को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है।

5.5 सैद्धांतिक अनुमोदन के जारी होने के बाद, यदि संस्था/प्रवर्तकों/समूह अथवा व्यवसाय प्रथाओं आदि के संबंध में कोई प्रतिकूल विशेषताएं संज्ञान में आती हैं, तो आरबीआई अतिरिक्त शर्तें लगा सकता है और यदि आवश्यक हो तो सैद्धांतिक अनुमोदन को वापस लिया जा सकता है।

5.6 संतोषजनक एसएआर, निवल मालियत संबंधी प्रमाणपत्र की प्राप्ति और समुचित सावधानी के बाद, आरबीआई अंतिम रूप से प्राधिकरण प्रमाणपत्र (सीओए) प्रदान करेगा। जिन संस्थाओं को अंतिम रूप से प्राधिकरण प्रदान की गई है वे सीओए दिए जाने के छह महीने के भीतर कारोबार शुरू कर देंगी, जिसमें विफल रहने की स्थिति में प्राधिकरण स्वतः समाप्त हो जाएगा। कोई संस्था वैध कारणों के साथ अग्रिम रूप से डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को लिखित रूप में अनुरोध करके अधिकतम छह महीने की अवधि के लिए एकबारगी समय विस्तार की मांग कर सकती है। आरबीआई के पास विस्तार के लिए किए गए इस तरह के अनुरोध को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है।

5.7 डीपीएसएस के दिनांक 4 दिसंबर 2020 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.एडी.सं.724/02.27.005/2020-21 (समय-समय पर यथा संशोधित) में बताई गई शर्तों के अधीन सभी पीएसओ को सीओए स्थायी आधार पर प्रदान किया जाएगा।

5.8 प्राधिकरण के नवीनीकरण की मांग करने वाली संस्थाएं सीओए की वैधता की समाप्ति से कम से कम तीन महीने पहले डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को लिखित रूप में आवेदन करेंगी। ऐसा नहीं करने की स्थिति में आरबीआई के पास नवीनीकरण के अनुरोध को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है।

5.9 प्रस्तावित किए गए किसी भी बड़े परिवर्तन, जैसे उत्पाद सुविधाओं / प्रक्रिया, संरचना अथवा भुगतान प्रणाली के परिचालन आदि में परिवर्तन के संबंध में मुख्य महाप्रबंधक (सीजीएम), डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को पूर्ण विवरण के साथ सूचित किया जाएगा। डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई में उपर्युक्त सूचना प्राप्त होने के बाद 15 कार्य दिवसों के भीतर आरबीआई जवाब देने का प्रयास करेगा।

5.10 किसी गैर-बैंक संस्था के किसी अधिग्रहण अथवा नियंत्रण के अधिग्रहण अथवा प्रबंधन में परिवर्तन के बारे में सीजीएम, डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को नए निदेशकों, यदि कोई हो, में से प्रत्येक की 'घोषणा और वचन' (अनुबंध-3) सहित पूरे विवरण के साथ 15 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। आरबीआई प्रबंधन की 'उपयुक्त और उचित' स्थिति की जांच करेगा और यदि आवश्यक हो, तो ऐसे परिवर्तनों पर उपयुक्त प्रतिबंध लगा सकेगा।

5.11 अनुशासन अपनाने के लिए और गंभीर भागीदारों द्वारा आवेदन प्रस्तुत किए जाने को प्रोत्साहित करने के साथ-साथ विनियामक संसाधनों के प्रभावी उपयोग के लिए, निम्नलिखित परिस्थितियों में एक वर्ष की विराम अवधि की शुरुआत (डीपीएसएस के दिनांक 4 दिसंबर 2020 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.ओडी.सं.753/06.08.05/2020-21 के माध्यम से, समय-समय पर यथा अद्यतन) की गई है:

ए) पीपीआई जारीकर्ता जिसका सीओए किसी भी कारण से रद्द किया गया है अथवा नवीकृत नहीं किया गया है; अथवा

बी) किसी भी कारण से सीओए को स्वेच्छा से अभ्यर्पित किया गया है; अथवा

सी) प्राधिकरण के लिए आवेदन को आरबीआई द्वारा अस्वीकार कर दिया गया है; अथवा

डी) नई संस्थाएं जो उपरोक्त किसी भी श्रेणी में शामिल प्रवर्तकों द्वारा स्थापित की गई हैं; इस प्रयोजन के लिए प्रवर्तकों की परिभाषा कंपनी अधिनियम, 2013 में दी गई परिभाषा के अनुसार होगी।

उन संस्थाओं के संबंध में जिनके प्राधिकरण के लिए आवेदन को आरबीआई द्वारा किसी भी कारण से वापस कर दिया गया है, विराम अवधि की शर्त संस्था को आवेदन जमा करने का एक अतिरिक्त अवसर देने के बाद लागू की जाएगी । विराम अवधि के दौरान, संस्थाओं को पीएसएस अधिनियम के तहत किसी भी भुगतान प्रणाली के परिचालन के लिए आवेदन जमा करने से प्रतिबंधित किया जाएगा।

6. धन-शोधन प्रावधानों के प्रति सुरक्षा उपाय

6.1 विनियमन विभाग (डीओआर), आरबीआई द्वारा 'मास्टर निदेश – अपने ग्राहक को जानिए निदेश, 2016' में जारी अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) / धन-शोधन निवारण (एएमएल) / आतंकवाद वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी) करने संबंधी दिशानिर्देश, समय-समय पर यथा अद्यतन, पीपीआई जारी करने वाली सभी संस्थाओं पर आवश्यक परिवर्तनों सहित लागू होंगे।

6.2 धन शोधन निवारण अधिनियम, 2002 (पीएमएलए) के प्रावधान और उसके तहत बनाए गए नियम, समय-समय पर यथा संशोधित, पीपीआई जारीकर्ता पर लागू होंगे।

6.3 पीपीआई जारीकर्ता कम से कम दस वर्षों के लिए पीपीआई का उपयोग करके किए गए सभी लेनदेनों का एक लॉग संधारित करके रखेगा। यह डेटा आरबीआई अथवा आरबीआई द्वारा सूचित किसी अन्य एजेंसी / एजेंसियों को जांच के लिए उपलब्ध कराया जाएगा। पीपीआई जारीकर्ता वित्तीय आसूचना इकाई-भारत (एफआईयू-आईएनडी) को संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) भी प्रस्तुत करेगा।

7. पीपीआई जारी करना, लोड करना और पुनः लोड करना

7.1 आरबीआई द्वारा पीपीआई जारी करने के लिए अनुमोदित/प्राधिकृत सभी संस्थाओं को इन निर्देशों के पैरा 9 और 10 में निर्धारित पीपीआई के अनुमत प्रकार/श्रेणी के आधार पर पुनः लोड करने योग्य अथवा पुनः लोड नहीं करने योग्य पीपीआई जारी करने की अनुमति है।

7.2 पीपीआई जारीकर्ता के पास पीपीआई के विभिन्न प्रकारों/श्रेणियों को जारी करने और उससे संबंधित सभी गतिविधियों के लिए अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित एक स्पष्ट निर्धारित नीति होगी।

7.3 पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी का नाम जिसे पीपीआई जारी करने और परिचालित के लिए अनुमोदन / प्राधिकरण प्राप्त हुआ है, सभी मामलों में पीपीआई ब्रैंड के नाम सहित प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है। पीपीआई जारीकर्ता आरबीआई को अपने उत्पादों के लिए रखे गए / रखे जाने वाले ब्रैंड नामों के बारे में भी सूचित करता रहेगा।

7.4 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई शेष राशि पर कोई ब्याज भुगतान नहीं करेगा।

7.5 पीपीआई को नकद, बैंक खाते में डेबिट, क्रेडिट और डेबिट कार्ड, पीपीआई (समय-समय पर यथा अनुमत) और भारत में विनियमित संस्थाओं द्वारा जारी अन्य भुगतान लिखतों द्वारा लोड / पुनः लोड करने की अनुमति होगी और यह केवल आईएनआर में होगी।

7.6 पीपीआई में नकद लोडिंग की सीमा रूपये 50,000/- प्रति माह होगी, जो पीपीआई की समग्र सीमा के अधीन होगी।

7.7 पीपीआई कार्ड, वॉलेट और ऐसे किसी भी रूप / लिखत के रूप में जारी किए जा सकते हैं जिसका उपयोग पीपीआई तक पहुंच स्थापित करने और उसमें पड़ी राशि का उपयोग करने के लिए किया जा सकता है। पेपर वाउचर के रूप में कोई पीपीआई जारी नहीं किया जाएगा।

7.8 आरबीआई द्वारा जारी बीसी दिशानिर्देशों के अनुपालन के अधीन बीसी के माध्यम से पीपीआई लोड/पुनः लोड करने की अनुमति बैंकों को दी जाएगी।

7.9 बैंकों और गैर-बैंकों को निम्नलिखित शर्तों के अधीन अपने प्राधिकृत बिक्री केंद्र अथवा अपने प्राधिकृत / नामित एजेंटों के माध्यम से पीपीआई को लोड / पुनः लोड करने की अनुमति होगी:-

ए) उनके पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिए जो एजेंटों को शामिल करने के लिए स्पष्ट रूपरेखा निर्धारित करती हो ;

बी) प्राधिकृत/नामित एजेंटों के रूप में नियुक्त व्यक्तियों के मामले में समुचित सावधानी बरतते हों;

सी) सुरक्षा और प्रतिरक्षा संबंधी पहलुओं सहित, उनके प्राधिकृत / नामित एजेंटों की सभी भूल-चूक के लिए मालिक के रूप में जिम्मेदार हों ;

डी) अपने कब्जे में रहने वाली और साथ ही अपने अधिकृत / नामित एजेंटों के कब्जे में रहने वाली ग्राहक की जानकारी संबंधी अभिलेख का परिरक्षण और इनकी गोपनीयता को बनाए रखते हों;

ई) उनके प्राधिकृत/नामित एजेंटों की गतिविधियों की नियमित रूप से निगरानी करते हों और वर्ष में कम से कम एक बार उनके द्वारा नियुक्त विभिन्न एजेंटों के कार्य निष्पादन की समीक्षा करते हों; तथा

एफ) केवाईसी / एएमएल / सीएफटी मानदंडों सहित देश के लागू कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करते हों, जैसा कि पैरा 6 में दर्शाया गया है।

7.10 पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी अन्य गतिविधि, जो वे कर रहे हों, से उत्पन्न होने वाली निधियों का कोई सह-मिश्रण नहीं हो रहा है, जैसे कि बैंक/बैंकों के बीसी, भुगतान एग्रीगेशन के लिए मध्यस्थ, भुगतान गेटवे, आदि।

7.11 सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था के अधीन पीपीआई

ए) सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार होगी। यह नीति विशेष रूप से प्रतिष्ठा जोखिम सहित इस तरह की व्यवस्था से जुड़े विभिन्न जोखिमों से संबंधित मुद्दों का विशेष रूप से समाधान करेगी और पीपीआई जारीकर्ता जोखिम शमन हेतु उपयुक्त उपाय करेगा। इस नीति में प्रत्येक सह-ब्रैंडिंग भागीदार की भूमिकाएं, उत्तरदायित्वों और दायित्वों का भी स्पष्ट रूप से निर्धारण किया जाएगा।

बी) सह-ब्रैंडिंग भागीदार कंपनी अधिनियम, 1956/2013 के तहत भारत में निगमित कंपनी होगी। सह-ब्रैंडिंग भागीदार कोई सरकारी विभाग/मंत्रालय भी हो सकता है। यदि सह-ब्रैंडिंग भागीदार एक बैंक है, तो उसे आरबीआई द्वारा लाइसेंस प्राप्त होना होगा।

सी) पीपीआई जारीकर्ता को प्रतिष्ठा जोखिम के खिलाफ खुद को बचाने के लिए सह-ब्रैंडिंग भागीदार के संबंध में समुचित सावधानी रखनी होगी। किसी वित्तीय संस्था के साथ गठजोड़ के मामले में, यह सुनिश्चित किया जाए कि ऐसी व्यवस्था में प्रवेश करने के लिए सह-ब्रैंडिंग भागीदार के विनियामक का अनुमोदन उपलब्ध है।

डी) सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था के तहत जारी सभी पीपीआई के संबंध में केवाईसी / एएमएल / सीएफटी (जैसा कि पैरा 6 में दर्शाया गया है) पर अनुदेशों / दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाएगा।

ई) पीपीआई जारीकर्ता सह-ब्रैंडिंग भागीदार के सभी कृत्यों के लिए उत्तरदायी होगा। पीपीआई के ग्राहक संबंधी सभी पहलुओं के लिए भी जारीकर्ता जिम्मेदार होगा।

एफ) पीपीआई जारीकर्ता को ऐसे लिखतों को कंपनी के नाम/लोगो के साथ सह-ब्रैंड करने की अनुमति दी जाएगी जिनके ग्राहकों/लाभार्थियों के लिए ऐसे सह-ब्रैंडिंग युक्त लिखत जारी किए जाने हैं।

जी) पीपीआई जारीकर्ता का नाम भुगतान लिखत पर प्रमुखता से दृश्य होगा।

एच) गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता के मामले में, जहां दो गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के बीच सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था होती है, किया गया करार स्पष्ट रूप से यह इंगित करेगा कि कौन सा भागीदार पीपीआई जारीकर्ता है।

आई) गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता जो सह- ब्रैंडेड पीपीआई जारी करना चाहते हैं, उन्हें डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई से एकबारगी अनुमोदन प्राप्त करना होगा।

जे) बैंक और गैर-बैंक संस्था के बीच सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था के मामले में, बैंक पीपीआई जारीकर्ता होगा। गैर-बैंक संस्था की भूमिका पीपीआई के विपणन/वितरण अथवा दी जाने वाली सेवाओं तक पीपीआई धारक को पहुंच प्रदान करने तक सीमित होगी।

के) दो बैंकों के बीच सह-ब्रैंडिंग व्यवस्था के मामले में, पीपीआई जारी करने वाला बैंक उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

एल) बैंक पीपीआई जारीकर्ता दिनांक 1 जुलाई 2015 के परिपत्र बैंविवि.सं.एफएसडी.बीसी.18/24.01.009/2015-16, समय-समय पर यथा संशोधित, में निहित निर्देशों का भी अनुपालन करेगा।

7.12 केवाईसी अपेक्षाओं के अनुपालन के बिना कोई विप्रेषण नहीं होगा। पीपीआई जारीकर्ता, अपने एजेंट/एजेंटों सहित, अन्य पीपीआई/बैंक खातों में नकद-आधारित विप्रेषण की सुविधा के लिए हर बार नए पीपीआई नहीं सृजित करेगा। उसी व्यक्ति द्वारा पिछले विप्रेषण के लिए सृजित पीपीआई का उपयोग किया जाएगा।

8. सीमापार लेनदेन

सीमापार लेनदेन के लिए आईएनआर मूल्यवर्ग के पीपीआई के उपयोग की अनुमति नहीं दी जाएगी, सिवाय इसके कि:

8.1 सीमापार जावक लेनदेन के लिए पीपीआई

ए) एडी-I लाइसेंस प्राप्त बैंकों द्वारा जारी पूर्ण-केवाईसी पीपीआई को सीमापार जावक लेनदेन (केवल फेमा के तहत अनुमत चालू खाता लेनदेन के लिए अर्थात वस्तुओं और सेवाओं की खरीद) में उपयोग करने की अनुमति दी जाएगी, जो ऐसे लेनदेनों को नियंत्रित करने संबंधी मौजूदा मानदंडों के अनुपालन के अधीन होगा;

बी) पीपीआई का उपयोग किसी सीमापार जावक निधि अंतरण और/अथवा उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के तहत भुगतान करने के लिए नहीं किया जाएगा। ऐसे रुपया मूल्यवर्ग के पीपीआई का उपयोग करके व्यापारी के ऑनलाइन खाते में प्रीफंडिंग की अनुमति नहीं दी जाएगी;

सी) पीपीआई जारीकर्ता केवल पीपीआई धारकों के स्पष्ट अनुरोध पर सीमापार जावक लेनदेन की सुविधा को सक्षम करेगा और प्रति लेनदेन की सीमा रुपये 10,000/- से अधिक नहीं निर्धारित करेगा, जबकि ऐसे सीमापार लेनदेनों के लिए प्रति माह सीमा रुपये 50,000/- से अधिक नहीं होगी।

डी) यदि ऐसे पीपीआई कार्ड के रूप में जारी किए जाते हैं, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि वे ईएमवी चिप और पिन अनुपालित हैं; तथा

ई) ऐसे पीपीआई को पीपीआई की एक अलग श्रेणी के रूप में जारी नहीं किया जाए।

8.2 सीमापार आवक विप्रेषण हेतु क्रेडिट के लिए पीपीआई

ए) प्राधिकृत विदेशी प्रिंसिपल के भारतीय एजेंट के रूप में नियुक्त बैंक और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को आरबीआई की मुद्रा अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) के तहत आवक विप्रेषण के लाभार्थियों को पूर्ण-केवाईसी पीपीआई जारी करने की अनुमति होगी;

बी) ऐसे पीपीआई विदेशी मुद्रा विभाग (एफईडी), आरबीआई द्वारा जारी एमटीएसएस दिशानिर्देशों के तहत मौजूदा मानदंडों के अनुपालन सुनिश्चित करते हुए जारी किए जाएंगे;

ग) व्यक्तिगत आवक एमटीएसएस विप्रेषणों से केवल रुपये 50,000/- तक की राशियों को लाभार्थियों को जारी पूर्ण-केवाईसी पीपीआई में लोड/पुनः लोड करने की अनुमति होगी। रुपये 50,000/- से अधिक की राशि का भुगतान लाभार्थी के बैंक खाते में क्रेडिट करके किया जाएगा। जांच के लिए लेनदेन का पूरा विवरण अभिलेख में रखा जाएगा;

डी) पीपीआई जारीकर्ता की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां एमटीएसएस के तहत भारतीय एजेंटों के रूप में भूमिकाओं और जिम्मेदारियों से अलग होंगी; तथा

ई) ऐसे पीपीआई को पीपीआई की एक अलग श्रेणी के रूप में जारी नहीं किया जाए।

8.3 विदेशी मुद्रा पीपीआई: विदेशी मुद्रा मूल्यवर्ग वाले पीपीआई जारी करने के लिए फेमा के तहत प्राधिकृत संस्थाएं इस एमडी के दायरे से बाहर होंगी।

9. पीपीआई के प्रकार

9.1 लघु पीपीआई (अथवा न्यूनतम-विवरण पीपीआई)
(i) रूपये 10000/- तक के पीपीआई (नकद लोडिंग सुविधा सहित)

ए) बैंक और गैर-बैंकों को पीपीआई धारक का न्यूनतम विवरण प्राप्त करने के बाद ऐसे पीपीआई जारी करने की अनुमति होगी;

बी) न्यूनतम विवरण में वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) से सत्यापित मोबाइल नंबर और नाम संबंधी स्व-घोषणा तथा केवाईसी पर मास्टर निदेश, समय-समय पर यथा संशोधित, में दिए गए किसी भी 'अनिवार्य दस्तावेज' अथवा 'आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी)' अथवा किसी भी नाम से ऐसे किसी भी दस्तावेज, जिसे इस उद्देश्य के लिए सूचीबद्ध किया गया हो, में दिया गया विशिष्ट पहचान / पहचान संख्या शामिल होंगे;

सी) ऐसे पीपीआई की प्रकृति पुनः लोड करने योग्य होगी;

डी) किसी भी महीने के दौरान ऐसे पीपीआई में लोड की गई राशि रुपये 10,000/- से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष के दौरान लोड की गई कुल राशि रुपये 1,20,000/- से अधिक नहीं होगी;

ई) ऐसे पीपीआई में किसी भी समय बकाया राशि रूपये 10,000/- से अधिक नहीं होगी;

एफ) किसी भी माह के दौरान ऐसे पीपीआई से डेबिट की गई कुल राशि रुपये 10,000/- से अधिक नहीं होगी।;

जी) इन पीपीआई का उपयोग केवल वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जाएगा । ऐसे पीपीआई से नकद आहरण अथवा निधि अंतरण की अनुमति नहीं होगी;

एच) इस पीपीआई का उपयोग करके वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए कोई अलग सीमा नहीं होगी; पीपीआई जारीकर्ता समग्र पीपीआई सीमा के भीतर इन उद्देश्यों के लिए सीमा तय कर सकेगा;

आई) इन पीपीआई को पीपीआई जारी करने की तारीख से 24 माह की अवधि के भीतर पूर्ण-केवाईसी पीपीआई (जैसा कि पैरा 9.2 में परिभाषित किया गया है) में परिवर्तित किया जाएगा, ऐसा नहीं करने की स्थिति में ऐसे पीपीआई में आगे क्रेडिट की अनुमति नहीं दी जाएगी । तथापि, पीपीआई धारक को पीपीआई में उपलब्ध शेष राशि का उपयोग करने की अनुमति होगी;

जे) पीपीआई की यह श्रेणी भविष्य में उसी मोबाइल नंबर और समान न्यूनतम विवरण का उपयोग करके उसी उपयोगकर्ता को जारी नहीं की जाएगी;

के) पीपीआई जारीकर्ता किसी भी समय पीपीआई को बंद करने का विकल्प प्रदान करेगा । बंद करने के बाद राशि को 'स्रोत खाते को वापस' (भुगतान स्रोत जहां से पीपीआई लोड किया गया था) अंतरित किया जा सकता है । वैकल्पिक रूप से, बंद करने के बाद राशि को पीपीआई धारक संबंधी केवाईसी अपेक्षाओं को पूरा करने के उपरांत किसी बैंक खाते में अंतरित किया जा सकता है; तथा

एल) ऐसे पीपीआई की विशेषताओं को पीपीआई धारक को एसएमएस/ई-मेल/किसी अन्य माध्यम से पीपीआई जारी करते समय/निधि की पहली लोडिंग से पहले स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

(ii) रुपये 10,000/- तक के पीपीआई (बिना नकद लोडिंग सुविधा के)

ए) बैंकों और गैर-बैंकों को पीपीआई धारक का न्यूनतम विवरण प्राप्त करने के बाद ऐसे पीपीआई जारी करने की अनुमति होगी;

बी) न्यूनतम विवरण में ओटीपी से सत्यापित मोबाइल नंबर और नाम संबंधी स्व-घोषणा तथा केवाईसी पर मास्टर निदेश, समय-समय पर यथा संशोधित, में दिए गए किसी भी 'अनिवार्य दस्तावेज' अथवा ओवीडी अथवा किसी भी नाम से ऐसे किसी भी दस्तावेज, जिसे इस उद्देश्य के लिए सूचीबद्ध किया गया हो, में दिया गया विशिष्ट पहचान / पहचान संख्या शामिल होंगे;

सी) ऐसे पीपीआई की प्रकृति पुनः लोड करने योग्य होगी । लोडिंग/पुनः लोडिंग किसी बैंक खाते/क्रेडिट कार्ड/पूर्ण-केवाईसी पीपीआई से होगी;

डी) किसी भी महीने के दौरान ऐसे पीपीआई में लोड की गई राशि रुपये 10,000/- से अधिक नहीं होगी और वित्तीय वर्ष के दौरान लोड की गई कुल राशि रुपये 1,20,000/- से अधिक नहीं होगी;

ई) ऐसे पीपीआई में किसी भी समय बकाया राशि रूपये 10,000/- से अधिक नहीं होगी;

एफ) इन पीपीआई का उपयोग केवल वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए किया जाएगा । ऐसे पीपीआई से नकद आहरण अथवा निधि अंतरण की अनुमति नहीं होगी;

जी) पीपीआई जारीकर्ता किसी भी समय पीपीआई को बंद करने का विकल्प देगा । बंद करने के के बाद राशि को 'स्रोत खाते को वापस' (भुगतान स्रोत जहां से पीपीआई लोड किया गया था) अंतरित किया जा सकता है । वैकल्पिक रूप से, बंद करने के बाद राशि को पीपीआई धारक संबंधी केवाईसी अपेक्षाओं को पूरा करने के उपरांत किसी बैंक खाते में अंतरित किया जा सकता है;

एच) ऐसे पीपीआई की विशेषताओं को पीपीआई धारक को एसएमएस/ई-मेल/किसी अन्य माध्यम से पीपीआई जारी करते समय/निधि की पहली लोर्डिंग से पहले स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा; तथा

आई) 24 दिसंबर 2019 की स्थिति के अनुसार मौजूदा पैरा 9.1 (i) के पीपीआई को, यदि पीपीआई धारक इच्छुक हो, इस प्रकार के पीपीआई में परिवर्तित किया जा सकता है ।

9.2 पूर्ण-केवाईसी पीपीआई

ए) बैंकों और गैर-बैंकों को पीपीआई धारक का केवाईसी पूरा करने के बाद ऐसे पीपीआई जारी करने की अनुमति दी जाएगी (जैसा कि पैरा 6 में दर्शाया गया है);

बी) वीडियो-आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी), जैसा कि केवाईसी पर विनियमन विभाग के दिनांक 25 फरवरी 2016 के मास्टर निदेश (समय-समय पर यथा संशोधित) में विस्तार से बताया गया है, का उपयोग पूर्ण-केवाईसी पीपीआई खोलने के साथ-साथ पैरा 9.1 के लघु पीपीआई को पूर्ण-केवाईसी पीपीआई में बदलने के लिए भी किया जा सकता है;

सी) ऐसे पीपीआई की प्रकृति पुनः लोड करने योग्य होगी;

डी) किसी भी समय बकाया राशि रुपये 2,00,000/- से अधिक नहीं होगी;

ई) निधियों को 'स्रोत खाते में वापस' (भुगतान स्रोत जहां से पीपीआई लोड किया गया था) अथवा 'पीपीआई धारक के अपने बैंक खाते' (पीपीआई जारीकर्ता द्वारा विधिवत सत्यापित) में अंतरित किया जा सकता है । तथापि, पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई धारकों के जोखिम प्रोफाइल, अन्य परिचालन जोखिमों आदि को ध्यान में रखते हुए, सीमाओं का निर्धारण करेगा;

एफ) पीपीआई जारीकर्ता 'पूर्व-पंजीकृत लाभार्थियों' की सुविधा प्रदान करेगा जिससे पीपीआई धारक लाभार्थियों को उनके बैंक खाते का विवरण, एक ही जारीकर्ता द्वारा जारी किए गए पीपीआई के विवरण (अथवा अलग-अलग जारीकर्ता जब कभी अनुमति प्रदान की गई हो) उपलब्ध करा कर पंजीकृत कर सकता है;

जी) ऐसे पूर्व-पंजीकृत लाभार्थियों के मामले में, निधि अंतरण सीमा रुपये 2,00,000/- प्रति माह प्रति लाभार्थी से अधिक नहीं होगी । पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई धारकों के जोखिम प्रोफाइल, अन्य परिचालनगत जोखिमों आदि को ध्यान में रखते हुए, इस सीमा के भीतर उच्चतम सीमाएं निर्धारित करेगा;

एच) अन्य सभी मामलों के लिए निधि अंतरण की सीमा रूपये 10,000/- प्रति माह तक सीमित होगी;

आई) ऊपर दी गई सीमाओं के अनुसार ऐसे पीपीआई से अन्य पीपीआई, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड को भी निधि अंतरित करने की अनुमति होगी;

जे) पीपीआई का उपयोग करके वस्तुओं और सेवाओं की खरीद पर कोई अलग सीमा नहीं है और पीपीआई जारीकर्ता समग्र पीपीआई सीमा के भीतर इन उद्देश्यों के लिए सीमा तय कर सकेगा;

के) पीपीआई जारीकर्ता इन सीमाओं को पीपीआई धारकों को स्पष्ट रूप से इंगित करेगा और पीपीआई धारकों को अपनी निधि अंतरण सीमाओं के निर्धारण के लिए आवश्यक विकल्प प्रदान करेगा;

एल) पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई को बंद करने और इस प्रकार के पीपीआई की लागू सीमा के अनुसार शेष राशि को अंतरित करने का विकल्प भी देगा । इस प्रयोजन के लिए, जारीकर्ता धारक को पूर्व-निर्दिष्ट बैंक खाते अथवा उसी जारीकर्ता (अथवा अन्य जारीकर्ता को जब कभी अनुमति हो) के अन्य पीपीआई का विवरण प्रदान करने के लिए एक विकल्प, पीपीआई जारी करते समय भी, प्रदान करेगा जिसमें पीपीआई के बंद होने, ऐसे पीपीआई की वैधता अवधि की समाप्ति आदि की स्थिति में, पीपीआई में उपलब्ध शेष राशि अंतरित की जाएगी;

एम) बैंक द्वारा जारी पीपीआई के मामले में, नकद निकासी की अनुमति होगी । तथापि, पीओएस उपकरणों पर नकद निकासी सभी स्थानों (टियर 1 से 6 केंद्र) पर रुपये 10,000/- की कुल समग्र मासिक सीमा के भीतर प्रति लेनदेन रूपये 2,000/- की सीमा के अधीन होगी, जो आरबीआई के दिनांक 27 अगस्त 2015 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.449/02.14.003/2015-16 में निर्धारित शर्तों के अधीन होगी;

एन) गैर-बैंक द्वारा जारी पीपीआई के मामले में, सभी चैनलों (एजेंटों, एटीएम, पीओएस उपकरणों, आदि) पर प्रति पीपीआई नकद निकासी की अधिकतम सीमा रूपये 10,000/- की समग्र मासिक सीमा के साथ रूपये 2,000/- प्रति लेनदेन होगी; तथा

ओ) ऐसे पीपीआई की विशेषताओं को पीपीआई धारक को एसएमएस/ई-मेल/किसी अन्य माध्यम से पीपीआई जारी करते समय/निधि की पहली लोडिंग से पहले स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

10. पीपीआई की विशिष्ट श्रेणियां

बैंक और गैर-बैंक निम्नलिखित श्रेणियों के तहत अनुमति के अलावा किसी अन्य श्रेणी के पीपीआई जारी नहीं करेंगे:

10.1 उपहार पीपीआई

ए) ऐसे प्रत्येक पूर्वदत्त उपहार लिखत का अधिकतम मूल्य रूपये 10,000/- से अधिक नहीं होना चाहिए;

बी) ऐसा लिखत पुनः लोड करने योग्य नहीं होगा;

सी) ऐसे लिखत के लिए नकद निकासी अथवा निधि अंतरण की अनुमति नहीं होगी । तथापि, पीपीआई धारक की सहमति प्राप्त करने के बाद निधि को 'स्रोत खाते को वापस' (वह खाता जहां से उपहार पीपीआई लोड किया गया था) अंतरित किया जा सकता है;

डी) ऐसे लिखत के खरीदार का केवाईसी विवरण (जैसा कि पैरा 6 में दर्शाया गया है) पीपीआई जारीकर्ता द्वारा संधारित किया जाएगा । उन ग्राहकों के लिए अलग केवाईसी की आवश्यकता नहीं होगी, जिन्हें भारत में उनके बैंक खातों और/अथवा क्रेडिट कार्ड से डेबिट करने पर ऐसा लिखत जारी किया गया है;

ई) पीपीआई जारीकर्ता ऐसे लिखतों की संख्या, जो ग्राहक को जारी किए जा सकते हैं, लेनदेन की सीमा, आदि तय करने में, अपने बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित जोखिम-आधारित दृष्टिकोण अपनाएगा;

एफ) पीपीआई धारक द्वारा जब कभी अनुरोध किया जाए, इन पीपीआई को पुन: विधिमान्य किया जाएगा (जिसमें नए लिखत जारी करने के माध्यम से, शामिल है);

जी) वैधता और मोचन पर पैरा 13 के प्रावधानों, यथा लागू, का अनुपालन किया जाएगा; तथा

एच) ऐसे पीपीआई की विशेषताओं को पीपीआई धारक को एसएमएस/ईमेल/किसी अन्य माध्यम से पीपीआई जारी करते समय/निधि की पहली लोडिंग से पहले स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

10.2 जन परिवहन प्रणाली के लिए पीपीआई (पीपीआई-एमटीएस)

क) बैंकों/गैर-बैंकों को ऐसे पीपीआई जारी करने की अनुमति है;

ख) ऐसे पीपीआई में पारगमन सेवाओं, टोल संग्रह और पार्किंग से संबंधित स्वचालित किराया संग्रह अनुप्रयोग (ऑटोमेटट फेयर कलेक्शन अप्लिकेशन) शामिल होना चाहिए;

ग) ऐसे पीपीआई केवल मेट्रो, बस, रेल और जलमार्ग, टोल और पार्किंग जैसे सार्वजनिक परिवहन के विभिन्न तरीकों पर भुगतान के लिए सक्षम किए जाने चाहिए;

घ) ये पीपीआई धारकों के केवाईसी सत्यापन के बिना जारी किए जा सकते हैं;

ङ) ये पीपीआई कार्य की प्रकृति में निसर्ग पुनः भरण करने योग्य हो सकते हैं;

च) ऐसे पीपीआई में बकाया राशि किसी भी समय रु. 3,000/- से अधिक नहीं होनी चाहिए;

छ) इन पीपीआई की स्थायी वैधता हो सकती है, यानी, इस एमडी की धारा 13 में दिए गए वैधता और प्रतिदान के प्रावधान पीपीआई-एमटीएस पर लागू नहीं होंगे; और

ज) ऐसे पीपीआई में नकद निकासी, रिफंड या फंड ट्रांसफर की अनुमति नहीं दी जाएगी।

11. अंतरपरिचालनीयता

11.1 अंतरपरिचालनीयता तकनीकी अनुकूलता है जो किसी भुगतान प्रणाली को अन्य भुगतान प्रणालियों के संयोजन में उपयोग करने में सकषम बनाती है।

11.2 पीपीआई जारीकतार को भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) और संबंधित काडर नेटवकर की अपेकषाओं के अनुसार यूपीआई और काडर नेटवकर के माध्यम से अंतरपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए तकनीकी विशिष्टताओं / मानकों / अपेकषाओं द्वारा निर्देशित किया जाएगा। एनपीसीआई और काडर नेटवकर पीपीआई जारीकतार द्वारा यूपीआई और काडर नेटवकर में भागीदारी करने की सुविधा प्रदान करेंगे।

11.3 पीपीआई जारीकतार के पास पीपीआई अंतरपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए बोडर द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिए।

11.4 अंतरपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए अपेकषाएं: वॉलेट और काडर के लिए समान

11.4.1 जहां वॉलेट के रूप में पीपीआई जारी किए जाते हैं, वहां सभी पीपीआई में अंतरपरिचालनीयता यूपीआई के माध्यम से सकषम की जाएगी।

11.4.2 जहां कार्ड (भौतिक अथवा आभासी) के रूप में पीपीआई जारी किए जाते हैं, कार्ड प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क से संबद्ध होंगे।

11.4.3 पीपीआई-एमटीएस अंतरपरिचालनीयता से मुक्त रहेगा, जबकि उपहार पीपीआई जारीकर्ता (बैंक और गैर-बैंक दोनों) के पास अंतरपरिचालनीयता की पेशकश करने का विकल्प है।

11.4.4 सभी केवाईसी-अनुपालित पीपीआई और संपूर्ण स्वीकृति अवसंरचना के लिए अंतरपरिचालनीयता की सुविधा प्रदान की जाएगी । पीपीआई जारीकर्ता के लिए प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क (कार्ड के रूप में पीपीआई के लिए) और यूपीआई (वॉलेट के रूप में पीपीआई के लिए) के माध्यम से पूर्ण-केवाईसी पीपीआई (केवाईसी-अनुपालित पीपीआई) के धारकों को अंतरपरिचालनीयता की सुविधा देना अनिवार्य होगा ।

11.4.5 स्वीकृति पक्ष पर भी अंतरपरिचालनीयता अनिवार्य होगी । आरबीआई के दिनांक 22 अक्तूबर 2020 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.497/02.14.003/2020-21 के तहत सभी तरीकों वाले क्यूआर कोड 31 मार्च 2022 तक अंतरपरिचालनीय होंगे । स्वीकृति के अन्य तरीकों के लिए, साथ ही जारी करने के लिए भी, अंतरपरिचालनीयता 31 मार्च 2022 तक हासिल की जाएगी । जब कोई गैर-बैंक पीपीआई संस्था अंतरपरिचालनीय हो जाती है (जारी करने और प्राप्त करने, दोनों पक्षों पर एक साथ), तब संपूर्ण व्यापारी आधार, जिसमें बैंकों द्वारा अधिग्रहित भी शामिल हैं, तक कार्ड नेटवर्क और यूपीआई के माध्यम से पहुंच स्थापित होगा ।

11.4.6 तकनीकी अपेक्षाएं: पीपीआई जारीकर्ता कार्ड नेटवर्क/यूपीआई की सभी अपेक्षाओं का अनुपालन करेगा जिसमें सदस्यता प्रकार और मानदंड, व्यापारी ऑन-बोर्डिंग, विशिष्ट भुगतान प्रणाली पर लागू विभिन्न मानकों, नियमों और विनियमों का अनुपालन, जैसे तकनीकी आवश्यकताएं, प्रमाणन और लेखापरीक्षा अपेक्षाएं, अभिशासन आदि, शामिल है ।

11.4.7 समाधान, ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण :

ए) पीपीआई जारीकर्ता दैनिक/साप्ताहिक/मासिक अथवा बारंबार आधार पर, यथास्थिति, स्थितियों के समाधान के मामले में कार्ड नेटवर्क/यूपीआई के सभी दिशानिर्देशों/अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगा ।

बी) पीपीआई जारीकर्ता कार्ड नेटवर्क/एनपीसीआई द्वारा निर्धारित सभी विवाद समाधान और ग्राहक शिकायत निवारण तंत्रों का अनुपालन करेगा ।

11.5 कार्ड नेटवर्क के माध्यम से अंतरपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए अपेक्षाएं

11.5.1 कार्ड नेटवर्क को अपने नेटवर्क में शामिल करने के लिए पीपीआई जारीकर्ता को ऑनबोर्ड करने की अनुमति है । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क के सदस्य / सहयोगी सदस्य के रूप में भाग लेने की अनुमति है ।

11.5.2 निपटान: निपटान के प्रयोजन के लिए, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता सीधे अथवा प्रायोजक बैंक व्यवस्था के माध्यम से, यथास्थिति, भाग ले सकता है । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता संबंधित कार्ड नेटवर्क की निपटान प्रणाली की अपेक्षाओं का अनुपालन करेगा।

11.5.3 सुरक्षा और प्रतिरक्षा :

ए) बैंक और गैर-बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि कार्ड के रूप में जारी किए गए सभी नए पीपीआई ईएमवी चिप और पिन अनुपालित हों।

बी) बैंक और गैर-बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि कार्ड के रूप में पीपीआई के सभी पुनर्निर्गम/नवीनीकरण ईएमवी चिप और पिन अनुपालित हों।

सी) उपहार पीपीआई ईएमवी चिप और पिन सक्षम होने के साथ अथवा उनके बिना जारी किए जा सकते हैं।

11.6 यूपीआई के माध्यम से अंतरपरिचालनीयता प्राप्त करने के लिए अपेक्षाएं

11.6.1 पीपीआई जारीकर्ता यूपीआई की अंतरपरिचालनीयता हेतु सभी आधारभूत/मानक सुविधाएं प्रदान करेगा।

11.6.2 पीपीआई जारीकर्ता यूपीआई में भुगतान प्रणाली प्रदाता (पीएसपी) के रूप में कार्य करेगा। जोखिम प्रबंधन पहलुओं को ध्यान में रखते हुए एनपीसीआई अपनी नीति/दिशानिर्देशों के अनुसार पीपीआई जारीकर्ता को हैंडल जारी करेगा। चूंकि *99# यूएसएसडी यूपीआई का हिस्सा है, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को भी इसमें भाग लेने की अनुमति है।

11.6.3 पीपीआई धारकों को केवल उनके अपने पीपीआई जारीकर्ता द्वारा यूपीआई के लिए ऑन-बोर्ड किया जाएगा। पीपीआई जारीकर्ता केवल अपने ग्राहक के वॉलेट को उसे जारी किए गए हैंडल से लिंक करेगा। पीएसपी के रूप में पीपीआई जारीकर्ता किसी भी बैंक अथवा किसी अन्य पीपीआई जारीकर्ता के ग्राहकों को ऑन-बोर्ड नहीं करेगा।

11.6.4 पीपीआई धारक द्वारा उसके मौजूदा वॉलेट क्रेडेंशियल्स के अनुसार प्रमाणीकरण पूरा किया जाएगा। दूसरे शब्दों में, किसी लेनदेन के यूपीआई तक पहुंचने से पहले उसे पूर्व-अनुमोदित किया जाएगा।

11.6.5 निपटान : निपटान के प्रयोजन के लिए, कोई गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता प्रायोजक बैंक के माध्यम से भाग लेगा। गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता यूपीआई में प्रायोजक बैंक व्यवस्था की अपेक्षाओं का अनुपालन करेगा और इस संबंध में एनपीसीआई की सभी अपेक्षाओं को भी पूरा करेगा।

12. संगृहीत धन का अभिनियोजन

2.1 समय से निपटान सुनिश्चित करने के लिए, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई जारी करने के लिए संगृहीत धन को यहां की गई व्यवस्था के अनुसार निवेश करेगा।

12.2 बैंकों द्वारा परिचालित योजनाओं के लिए, आरक्षित निधि संबंधी अपेक्षाओं को बनाए रखने के उद्देश्य से बकाया राशि 'निवल मांग और मीयादी देयताएं' का हिस्सा होगी। इस स्थिति की गणना रिपोर्टिंग की तारीख को बैंक की बहियों में दिखाई देने वाली शेष राशि के आधार पर की जाएगी।

12.3 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा बकाया राशि किसी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के निलंब खाते में बनाए रखना आवश्यक है। पीपीआई जारीकर्ता अपने विवेक पर एक अलग अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के साथ एक अतिरिक्त निलंब खाता बनाए रख सकता है। निलंब खाते को बनाए रखने के उद्देश्य से, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा पीपीआई जारी करने के लिए परिचालित भुगतान प्रणाली को पीएसएस अधिनियम की धारा 23ए के तहत 'निर्दिष्ट भुगतान प्रणाली' माना जाएगा। गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता जो आरबीआई द्वारा

परिचालित केंद्रीकृत भुगतान प्रणाली का सदस्य है, उसे आरबीआई के साथ एक चालू खाता बनाए रखना होगा। निलंब खाते में शेष राशि को निम्नलिखित शर्तों के अधीन बनाए रखना होगा: -

(i) यदि निलंब खाते को एक बैंक से दूसरे बैंक में स्थानांतरित करने की आवश्यकता होती है, तो इसे व्यापारियों के भुगतान चक्र को अनावश्यक रूप से प्रभावित किए बिना समयबद्ध तरीके से लागू किया जाएगा। आरबीआई को पूर्व सूचना देने के साथ न्यूनतम संभव समय में स्थानांतरण का कार्य पूरा किया जाएगा।

(ii) दिन के अंत में निलंब खाते में शेष राशि बकाया पीपीआई और व्यापारियों को देय भुगतानों के मूल्य से कम नहीं होगी । जहां तक संभव हो पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई धारकों को पीपीआई जारी करने, पीपीआई के लोड/पुनः लोड करने पर निलंब खाते में निधियों का तत्काल क्रेडिट सुनिश्चित करेगा, किसी भी परिस्थिति में निलंब खाते में ऐसा क्रेडिट कार्य दिवस की समाप्ति के बाद नहीं होगा (जिस दिन पीपीआई जारी, लोड/पुनः लोड किया गया है) । इसकी निगरानी गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा दैनिक आधार पर की जाएगी और किसी भी कमी की सूचना तुरंत डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को दी जाएगी ।

(iii) निलंब खाते में केवल निम्नलिखित डेबिट और क्रेडिट की अनुमति होगी; ऐसे मामले में जहां एक अतिरिक्त निलंब खाता रखा जा रहा है, एक निलंब खाते से दूसरे खाते में क्रेडिट और डेबिट की भी अनुमति होगी । तथापि, जहां तक संभव हो, अंतर-निलंब अंतरण से बचा जाना चाहिए और यदि इसका सहारा लिया भी जाता है, तो लेखापरीक्षक के प्रमाणीकरण में ऐसे लेनदेनों का स्पष्ट रूप से उल्लेख होगा । निलंब खातों में दैनिक शेष के रखरखाव के उद्देश्य से आरबीआई के साथ रखे गए चालू खाते में पड़ी शेष राशि की गणना नहीं की जाएगी ।

क्रेडिट

ए. एजेंट के स्थानों सहित पीपीआई को जारी, लोड/पुनः लोड करने के लिए प्राप्त भुगतान;

बी. असफल/विवादित/वापस किए गए/रद्द लेनदेनों के लिए प्राप्त रिफंड; तथा

सी. समय-समय पर आरबीआई द्वारा अनुमत अंतरपरिचालनीय भुगतान प्रणालियों में भागीदारी से निपटान दायित्वों के लिए प्रायोजक बैंक से प्राप्त भुगतान;

डी. आरबीआई के पास रखे गए चालू खाते से अंतरण;

डेबिट

ई. विभिन्न व्यापारियों/सेवा प्रदाताओं को उनसे प्राप्त दावों की प्रतिपूर्ति के लिए भुगतान;

एफ. आरबीआई द्वारा समय-समय पर दी गई अनुमति के अनुसार पीपीआई धारकों से प्राप्त निधि अंतरण अनुदेशों को संसाधित करने के लिए प्रायोजक बैंक को भुगतान;

जी. आरबीआई द्वारा समय-समय पर दी गई अनुमति के अनुसार, अंतरपरिचालनीय भुगतान प्रणालियों में भागीदारी से निपटान दायित्वों के लिए प्रायोजक बैंक को किए गए भुगतान;

एच. आरबीआई के पास बनाए गए चालू खाते में अंतरण;

आई. लागू सरकारी करों के लिए भुगतान (खरीदारों से पीपीआई बिक्री / पुनः लोड की गई राशि के साथ प्राप्त);

जे. पीपीआई के गलत तरीके से लोड/पुनः लोड होने अथवा कपटपूर्ण तरीके से (गलत अंतरण/धोखाधड़ी के प्रमाणित होने पर) पीपीआई में किए गए लेनदेन को रद्द करने के लिए प्राप्त रिफंड। निधियों को उसी स्रोत में वापस जमा किया जाएगा जहां से वे प्राप्त हुए थे । मामले के निपटारे तक इन निधियों को जब्त नहीं किया जाना है;

के. पीपीआई व्यवसाय के परिचालन के सामान्य क्रम में पीपीआई जारीकर्ता का बकाया कोई अन्य भुगतान (उदाहरण के लिए, सेवा प्रभार, जब्त राशि, कमीशन, आदि); तथा

एल. विनियामक/न्यायालयों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा निर्देशित कोई अन्य डेबिट ।

टिप्पणी: (1) सेवा प्रभार, कमीशन और जब्त राशि के लिए भुगतान पूर्व निर्धारित दरों / आवृत्ति पर किया जाएगा । इस तरह के अंतरण केवल पीपीआई जारीकर्ता के नामित बैंक खाते में ही किए जाएंगे, जैसा कि उस बैंक के साथ करार में दर्शाया गया है जिसके साथ निलंब खाता रखा गया है । (2) ये सभी प्रावधान सेवा स्तरीय करार का हिस्सा होंगे, जिस पर पीपीआई जारीकर्ता और निलंब खाता रखने वाले बैंक के बीच हस्ताक्षर किए जाएंगे ।

(iv) पीपीआई जारीकर्ता और निलंब खाता रखने वाले बैंक के बीच करार में एक खंड शामिल होगा जो बैंक को केवल इन निर्देशों में उल्लिखित उद्देश्यों के लिए निलंब खाते में पड़े धन का उपयोग करने में सक्षम बनाता हो ।

(v) व्यापारियों के साथ निधियों का निपटान पीपीआई जारीकर्ता द्वारा संचालित अन्य व्यवसाय, यदि कोई हो, के साथ आपस में सह-मिश्रण करके नहीं किया जाएगा ।

(vi) इस तरह की शेष राशि पर बैंक द्वारा कोई ब्याज, नीचे पैरा 12.4 में उल्लिखित बातों को छोड़कर, देय नहीं होगा ।

(vii) पीपीआई जारीकर्ता को उनके द्वारा अधिगृहीत व्यापारियों की सूची बैंक को प्रस्तुत करनी होगी और समय-समय पर इसे अद्यतन करना होगा । बैंक को यह सुनिश्चित करना होगा कि भुगतान केवल पात्र व्यापारियों/उद्देश्यों के लिए किया गया है। पीपीआई जारीकर्ता और निलंब खाते को बनाए रखने वाले बैंक के बीच हस्ताक्षरित करार में केवल ऊपर उल्लिखित उद्देश्यों के लिए निलंब खाते में शेष राशि के उपयोग के लिए एक विशेष खंड होगा ।

(viii) डिजिटल मार्केट प्लेस सहित ई-कॉमर्स भुगतानों में पीपीआई की बढ़ती स्वीकृति के साथ, भुगतान एग्रीगेटर/भुगतान गेटवे की सेवाओं का उपयोग करके भुगतान तंत्र को अक्सर सुगम बनाया जाता है । ऐसे परिदृश्य में, उभरती हुई प्रथा के रूप में यह देखा गया है कि पीपीआई जारीकर्ता के पास डिजिटल मार्केट प्लेस और / अथवा भुगतान एग्रीगेटर / गेटवे के साथ आवश्यक करार उपलब्ध हैं, न कि उन व्यक्तिगत व्यापारियों के साथ जो पीपीआई को भुगतान लिखत के रूप में स्वीकार कर रहे हैं । उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, पीपीआई जारीकर्ता को डिजिटल मार्केट प्लेस और/अथवा भुगतान एग्रीगेटर/गेटवे से एक घोषणा पत्र प्राप्त करनी होगी

कि जारीकर्ता द्वारा किए गए भुगतान का उपयोग संबंधित व्यापारियों को आगे के भुगतान के लिए किया जाता है । पीपीआई जारीकर्ता द्वारा निलंब खाता रखने वाले बैंक को ऐसा घोषणा पत्र प्रस्तुत किया जाएगा ।

(ix) प्राधिकृत संस्थाओं द्वारा डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तिमाही आधार पर लेखापरीक्षक/लेखापरीक्षकों द्वारा हस्ताक्षरित एक प्रमाणपत्र (प्रारूप संलग्न अनुबंध-5), यह प्रमाणित करते हुए प्रस्तुत किया जाएगा कि संस्था जारी किए गए पीपीआई के बकाया मूल्य और व्यापारियों को देय भुगतान को कवर करने के लिए निलंब खाता (खातों) में पर्याप्त शेष राशि (राशियां) बनाए रख रहा है । यदि एक अतिरिक्त निलंब खाता रखा जा रहा है, तो उपरोक्त प्रमाणीकरण के लिए दोनों खातों में शेष राशियों पर विचार किया जाना सुनिश्चित किया जाए। प्रमाणपत्र में इसका भी उल्लेख किया जाना चाहिए । एक ही लेखापरीक्षक को दोनों निलंब खातों की लेखापरीक्षा के लिए नियोजित किया जाएगा । प्रमाणपत्र तिमाही के अंत से, जिससे यह संबंधित है, एक पखवाड़े के भीतर प्रस्तुत किया जाएगा । संस्थाएं आरबीआई को संस्था के लेखा वर्ष के साथ मेल बैठाते हुए लेखापरीक्षक द्वारा हस्ताक्षरित एक वार्षिक प्रमाणपत्र (अनुबंध-5) भी प्रस्तुत करेंगी ।

(x) निलंब खातों में बैंकों के पास रखी गई शेष राशि की तुलना में बकाया लिखतों के मूल्य और व्यापारियों को देय भुगतान की दैनिक स्थिति को दर्शाने वाले पर्याप्त अभिलेख मांग के आधार पर आरबीआई अथवा उस बैंक को जांच के लिए उपलब्ध कराए जाएंगे, जहां खाता रखा जाता है।

12.4 पैरा 12.3 (vi) के अपवाद के रूप में, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता निलंब खाते को बनाए रखने वाले बैंक के साथ निलंब खाते में राशि के "मूल अंश" को एक अलग खाते में अंतरित करने के लिए करार कर सकता है, जिस पर निम्नलिखित के अधीन ब्याज देय है: -

ए) आवश्यक दस्तावेजों के समुचित सत्यापन के बाद बैंक स्वयं को संतुष्ट करेगा कि जमा की गई राशि "मूल अंश" को दर्शाती है ।

बी) राशि को निलंब खाते से जोड़ा जाएगा, अर्थात निलंब खाते में किसी भी कमी के मामले में, ब्याज वाले खाते में रखी गई राशि, संस्था की भुगतान आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक को उपलब्ध होगी ।

सी) यह सुविधा उन संस्थाओं के लिए अनुमत है जो कम से कम एक वर्ष (26 पखवाड़े) से व्यवसाय में हैं और जिनके खातों की पूरे लेखा वर्ष के लिए विधिवत लेखापरीक्षा की गई है ।

डी) ऐसी जमाराशियों पर किसी ऋण की अनुमति नहीं है । बैंक इस प्रकार की जमाराशियों में धारित राशि पर कोई जमा रसीदें जारी नहीं करेंगे अथवा कोई धारणाधिकार अंकित नहीं करेंगे ।

ई) प्रत्येक निलंब खाते के लिए मूल अंश की गणना अलग से की जाएगी और यह संबंधित निलंब खाते से जुड़ी रहेगी । तिमाही और वार्षिक आधार पर आरबीआई को प्रस्तुत किए गए लेखापरीक्षकों के प्रमाणपत्रों में निलंब खाते की शेष राशि और बनाए रखे गए मूल अंश का स्पष्ट रूप से प्रकटीकरण किया जाएगा ।

नोट: इन निदेशों के प्रयोजन के लिए, "मूल अंश" की गणना निम्नानुसार की जाएगी:-

चरण 1: पिछले महीने से एक वर्ष (26 पखवाड़े) के लिए पाक्षिक (एफएन) आधार पर न्यूनतम दैनिक बकाया राशि (एलबी) की गणना की जाए ।

चरण 2: न्यूनतम पाक्षिक बकाया राशियों के औसत की गणना की जाए [(एफएन1 का एलबी1 + एफएन2 का एलबी2+......+एफएन26 का एलबी26) 26 से विभाजित]।

चरण 3: इस प्रकार से गणना की गई औसत शेष राशि ब्याज अर्जित करने के लिए पात्र "मूल अंश" को दर्शाती है।

13. वैधता और मोचन

13.1 देश में जारी सभी पीपीआई की न्यूनतम वैधता अवधि पीपीआई में अंतिम लोडिंग/पुनः लोडिंग की तारीख से एक वर्ष की होगी। पीपीआई लंबी वैधता के साथ भी जारी किए जा सकते हैं। कार्ड के रूप में जारी किए गए पीपीआई (कार्ड पर उल्लिखित वैधता अवधि के साथ) के मामले में, ग्राहक के पास कार्ड को बदलने का विकल्प होगा।

13.2 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई की वैधता अवधि की समाप्ति से पहले 45 दिनों की अवधि के दौरान उचित अंतराल पर पीपीआई धारक को सावधान करेगा। पीपीआई जारी करने के समय धारक द्वारा पसंद की जाने वाली भाषा में एसएमएस / ईमेल / किसी अन्य माध्यम से सावधान करने विषयक सूचना भेजी जाएगी।

13.3 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई की वैधता अवधि की समाप्ति तिथि से कम से कम तीन वर्षों के लिए बकाया राशि को अपने लाभ और हानि खाते में अंतरित नहीं कर सकता है। यदि पीपीआई धारक पीपीआई की वैधता अवधि की समाप्ति तिथि के बाद किसी भी समय ऐसी राशि की वापसी के लिए पीपीआई जारीकर्ता से संपर्क करता है, तो इसका भुगतान पीपीआई धारक को बैंक खाते में किया जाएगा।

13.4 पीपीआई जारी करने वाले बैंक जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि (डीईए फंड) पर बैंकिंग विनियमन विभाग, आरबीआई के दिनांक 21 मार्च 2014 के परिपत्र डीबीओडी.सं.डीईएएफ सेल.बीसी.101/30.01.002/2013-14, समय-समय पर यथा संशोधित, द्वारा जारी अनुदेशों से निर्देशित होंगे।

13.5 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई जारी करते समय ग्राहक को पीपीआई की वैधता समाप्ति के बारे में स्पष्ट रूप से इंगित करेगा। ऐसी जानकारी पीपीआई की बिक्री के नियमों और शर्तों में स्पष्ट रूप से उल्लिखित होनी चाहिए। जहां लागू हो, इसे पीपीआई जारीकर्ता की वेबसाइट/मोबाइल एप्लिकेशन पर भी स्पष्ट रूप से रेखांकित किया जाएगा।

13.6 लगातार एक वर्ष की अवधि तक बिना किसी वित्तीय लेनदेन वाले पीपीआई को पीपीआई जारीकर्ता द्वारा पीपीआई धारक/धारकों को नोटिस भेजने के बाद निष्क्रिय कर दिया जाएगा। इन्हें सत्यापन और लागू समुचित सावधानी के बाद ही पुन: सक्रिय किया जा सकेगा। इन पीपीआई से संबंधित रिपोर्ट आरबीआई को अलग से भेजी जाएगी।

13.7 पीपीआई धारकों को पीपीआई में बकाया शेष राशि को भुनाने की अनुमति दी जाएगी, यदि किसी भी कारण से योजना समाप्त हो रही है अथवा आरबीआई द्वारा इसे बंद करने का निर्देश दिया गया है।

14. लेनदेनों की सीमाएं

14.1 पीपीआई धारक को लागू पीपीआई सीमा के भीतर प्रयोजनों के लिए पीपीआई का उपयोग करने की अनुमति है। पीपीआई जारीकर्ता अपनी जोखिम प्रबंधन नीति के अनुसार धारकों के जोखिम बोध को ध्यान में रखते हुए सीमाएं तय करेगा।

14.2 पीपीआई के प्रत्येक प्रकार/श्रेणी में दर्शाई गई सभी वित्तीय सीमाओं का कड़ाई से अनुपालन किया जाएगा।

14.3 रिफंड का प्रबंध करना

ए) असफल/वापस किए गए/अस्वीकृत/रद्द किए गए लेनदेनों के मामले में रिफंड तुरंत संबंधित पीपीआई पर लागू की जाएगी, यह इस हद तक कि भुगतान पीपीआई को डेबिट करके शुरू में किया गया था, भले ही निधियों का इस तरह से उपयोग उस प्रकार/श्रेणी के पीपीआई के लिए निर्धारित सीमा से अधिक हो गया हो।

बी) तथापि, किसी अन्य भुगतान लिखत का उपयोग करके विफल/वापस किए गए/ अस्वीकृत / रद्द किए गए लेनदेनों के मामले में रिफंड को पीपीआई में क्रेडिट नहीं किया जाएगा।

सी) पीपीआई जारीकर्ता को इस तरह की वापसी / धन वापसी आदि का पूरा विवरण बनाए रखना होगा, और कभी भी मांगे जाने पर उन्हें प्रदान करने के लिए तैयार रहना होगा।

डी) इसके अलावा, पीपीआई जारीकर्ता आवश्यक प्रणाली भी स्थापित करेगा जो उन्हें विशिष्ट पीपीआई में धन वापसी के बारंबार होने वाले मामलों की निगरानी करने में सक्षम बनाता हो और लेखापरीक्षा / जांच उद्देश्यों के लिए वह सबूत के साथ साबित करने की स्थिति में हो।

15. सुरक्षा, धोखाधड़ी की रोकथाम और जोखिम प्रबंधन ढांचा

15.1 धोखाधड़ी की चुनौतियों का सामना करने और ग्राहक सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु पीपीआई जारीकर्ता के लिए एक मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रणाली आवश्यक है। पीपीआई जारीकर्ता धोखाधड़ी की रोकथाम और उसका पता लगाने के लिए पर्याप्त सूचना और डेटा सुरक्षा अवसंरचना एवं प्रणाली स्थापित करेगा।

15.2 पीपीआई जारीकर्ता इसके द्वारा परिचालित भुगतान प्रणालियों की सुरक्षा और प्रतिरक्षा के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित सूचना सुरक्षा नीति को लागू करेगा, और पहचाने गए जोखिमों को कम करने के लिए इस नीति के अनुसार सुरक्षा उपायों को लागू करेगा। पीपीआई जारीकर्ता सुरक्षा उपायों की समीक्षा करेगा (ए) सतत आधार पर, परंतु साल में कम से कम एक बार, (बी) किसी भी सुरक्षा संबंधी घटना अथवा उल्लंघन के बाद, तथा (सी) इसके बुनियादी ढांचे अथवा प्रक्रियाओं में बड़े बदलाव से पहले / बाद में।

15.3 पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि सुदृढ़ता और सुरक्षा संबंधी चिंताओं को दूर करने और जोखिम कम करने, तथा धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए निम्नलिखित ढांचा तैयार किया गया है:

ए) वॉलेट के मामले में, पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि यदि पीपीआई और उनके द्वारा दी जाने वाली अन्य सेवाओं के लिए एक ही लॉगिन प्रदान किया जाता है, तो इसकी सूचना स्पष्ट रूप से ग्राहक को एसएमएस अथवा ईमेल अथवा किसी अन्य माध्यम से दी जाएगी। वेबसाइट/मोबाइल खाते से लॉगआउट करने का विकल्प प्रमुखता से उपलब्ध कराया जाएगा।

बी) जारीकर्ता पीपीआई में लॉगिन/एक्सेस करने के लिए किए गए कई अमान्य प्रयासों को प्रतिबंधित करने, निष्क्रियता, टाइमआउट सुविधाओं आदि के लिए उपयुक्त तंत्र स्थापित करेगा।

सी) जारीकर्ता एक प्रणाली शुरू करेगा जहां नकद निकासी लेनदेन सहित वॉलेट में डेबिट से जुड़े सभी वॉलेट लेनदेनों की अनुमति केवल प्रमाणीकरण के दोहरे कारक (2एफए) के माध्यम से सत्यापन द्वारा दी जाएगी।

डी) पीपीआई कार्ड (भौतिक अथवा आभासी) के लिए प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) संबंधी अपेक्षाएं डेबिट कार्ड के मामले में जैसा अपेक्षित है उसके समान होंगी।

ई) पीपीआई-एमटीएस और उपहार पीपीआई के तहत जारी किए गए पीपीआई के लिए 2एफए/एएफए अनिवार्य नहीं है।

एफ) राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण (एनईटीसी) प्रणाली के माध्यम से पीपीआई का उपयोग करके किए गए लेनदेन डीपीएसएस के दिनांक 30 दिसंबर 2019 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1227/02.31.001/2019-20, समय-समय पर यथा संशोधित, में दिए गए अनुदेशों के अनुसार किए जा सकते हैं।

जी) पीपीआई (कार्ड और वॉलेट) का उपयोग करके किए गए लेनदेन के लिए ई-मैनडेट का प्रसंस्करण डीपीएसएस के दिनांक 21 अगस्त 2019 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.447/02.14.003/2019-20, समय-समय पर यथा संशोधित, में दिये गए अनुदेशों के अंतर्गत किया जाएगा।

एच) जारीकर्ता विभिन्न प्रकार के लेनदेन/लाभार्थियों के लिए लेनदेन की संख्या और लेनदेन मूल्य पर एक उच्चतम सीमा तय करने के लिए ग्राहक प्रेरित विकल्प प्रदान करेगा। ग्राहकों को अतिरिक्त प्रमाणीकरण और सत्यापन के साथ उच्चतम सीमाएं बदलने की अनुमति होगी।

आई) जारीकर्ता प्रति पीपीआई एक दिन में जोड़े जाने वाले लाभार्थियों की संख्या पर एक सीमा निर्धारित करेगा।

जे) जारीकर्ता लाभार्थी को जोड़े जाने पर अलर्ट की एक प्रणाली शुरू करेगा।

के) जारीकर्ता पीपीआई खोलने अथवा पीपीआई में धनराशि लोड/पुनः लोड करने अथवा लाभार्थी को जोड़ने के बाद निधि अंतरण और नकद निकासी के लिए उपयुक्त विराम अवधि निर्धारित करेगा ताकि पीपीआई के कपटपूर्ण उपयोग को कम किया जा सके।

एल) पीपीआई का उपयोग करके लेनदेन करने पर जारीकर्ता अलर्ट भेजने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा। डेबिट अथवा क्रेडिट राशि की सूचना के अलावा, अलर्ट उक्त लेनदेन के पूरा होने के बाद पीपीआई में उपलब्ध/शेष राशि को भी इंगित करेगा। ऑफलाइन तरीके से किए गए लेनदेन के लिए, समय-समय पर यथा अनुमत, जैसे ही लेनदेन का विवरण पीपीआई जारीकर्ता द्वारा प्राप्त किया जाता है, लेनदेन अलर्ट भेजा जाएगा। प्रत्येक लेनदेन के लिए अलग अलर्ट भेजने की कोई बाध्यता नहीं है; तथापि, जैसे ही ऐसी जानकारी पीपीआई जारीकर्ता तक पहुंचती है, प्रत्येक लेनदेन का विवरण पर्याप्त रूप से सूचित किया जाएगा।

एम) जारीकर्ता पीपीआई में प्रति दिन/प्रति लाभार्थी किए गए लेनदेन की संख्या पर वेग जांच के लिए तंत्र स्थापित करेगा।

एन) जारीकर्ता पीपीआई में निधियों को लोड/पुनः लोड करने सहित कपटपूर्ण लेनदेन की घटनाओं को रोकने, उनका पता लगाने और उन्हें प्रतिबंधित करने के लिए उपयुक्त तंत्र भी स्थापित करेगा।

ओ) संदिग्ध परिचालनों के मामले में उपयुक्त आंतरिक और बाहरी एस्कलैशन तंत्र, ऐसे लेनदेन के मामले में ग्राहक को सतर्क करने के अलावा, स्थापित करेगा ।

15.4 यहां निर्धारित आवश्यकताएं न्यूनतम हैं और संस्थाएं उपयुक्त समझे जाने वाले अतिरिक्त जांच और संतुलन कायम करने वाली व्यवस्था लगा सकती हैं ।

15.5 पीपीआई जारीकर्ता विभिन्न स्थानों पर पीपीआई की एकाधिक खरीद, जिससे कि उनके जारी करने के लिए निर्धारित सीमा, यदि कोई हो, का उल्लंघन हो सकता है, को रोकने के लिए केंद्रीकृत डेटाबेस/प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) स्थापित करेगा । सरकारी विभागों के लिए अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा जारी पूर्ण-केवाईसी पीपीआई के मामले में, रुपये 2,00,000/- की सीमा प्रत्येक पीपीआई के लिए होगी, बशर्ते पीपीआई संबंधित सरकारी विभाग के खर्च के लिए जारी किए गए हों और लोडिंग सरकारी विभाग के बैंक खाते से हो ।

15.6 जहां अपने प्राधिकृत / नामित एजेंटों को प्रत्यक्ष इंटरफेसस प्रदान किया जाता है, पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि इन प्रणालियों द्वारा भी विनियामक अपेक्षाओं का कड़ाई से अनुपालन किया जाता है ।

15.7 पीपीआई जारीकर्ता साइबर सुरक्षा घटनाओं और साइबर सुरक्षा उल्लंघनों की निगरानी, प्रबंधन और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा । इसकी सूचना तुरंत डीपीएसएस, सीओ, आरबीआई, मुंबई को दी जाएगी। सीईआरटी-आईइन द्वारा अधिसूचित विवरण के अनुसार इसकी सूचना सीईआरटी-आईइन को भी दी जाएगी।

15.8 पीपीआई जारीकर्ता को निम्नलिखित परिपत्रों द्वारा भी निर्देशित किया जाएगा :

ए) 'कार्ड लेनदेन की सुरक्षा बढ़ाना' नामक विषय पर डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1343/02.14.003/2019-20 दिनांकित 15 जनवरी 2020 (समय-समय पर यथा संशोधित) । यह परिपत्र, अन्य बातों के साथ-साथ, कार्ड धारकों को कई चैनलों पर लेनदेन की सीमाओं को चालू/बंद करने और निर्धारित/संशोधित करने की सुविधा देता है ।

बी) भुगतान धोखाधड़ी के बढ़ते मामलों - कई चैनलों के माध्यम से जन जागरूकता अभियानों को बढ़ाना नामक विषय पर डीपीएसएस.सीओ.ओडी.सं.1934/06.08.005/2019-20 दिनांकित 22 जून 2020 (समय-समय पर यथा संशोधित) ।

सी) पीएसओ द्वारा भुगतान और निपटान संबंधी गतिविधियों की आउटसोर्सिंग के लिए रूपरेखा पर सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं.एस-384/02.32.001/2021-2022 दिनांकित 03 अगस्त 2021 (समय-समय पर यथा संशोधित) । बैंक पीपीआई जारीकर्ता अपने विनियामक और पर्यवेक्षी विभागों द्वारा जारी आउटसोर्सिंग संबंधी अनुदेशों द्वारा निर्देशित होंगे।

16. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण ढांचा

16.1 पीपीआई जारीकर्ता लिखतें जारी करते समय सभी महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को धारकों के समक्ष स्पष्ट और सरल भाषा में (प्राथमिकता देते हुए अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) प्रकट करेगा । इन प्रकटीकरण में निम्नलिखित बिंदु शामिल होंगे:

ए) लिखत के उपयोग से जुड़े सभी प्रभार और शुल्क; तथा

बी) लिखत की समाप्ति अवधि से संबंधित समाप्ति अवधि और नियम एवं शर्तें।

16.2 पीपीआई जारीकर्ता एक औपचारिक, सार्वजनिक रूप से प्रकट ग्राहक शिकायत निवारण ढांचा स्थापित करेगा, जिसमें ग्राहकों की शिकायतों को देखने के लिए एक नोडल अधिकारी, एस्कलैशन मैट्रिक्स और शिकायत समाधान के लिए टर्न-अराउंड-टाइम शामिल है। शिकायत सुविधा, यदि वेबसाइट/मोबाइल पर उपलब्ध कराई जाती है, स्पष्ट रूप से और आसानी से सुलभ होगी। इस ढांचे में, कम से कम, निम्नलिखित शामिल होंगे:

ए) पीपीआई जारीकर्ता ग्राहक सुरक्षा और शिकायत निवारण नीति की जानकारी सरल भाषा में (प्राथमिकता देते हुए अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) प्रसारित करेगा।

बी) पीपीआई जारीकर्ता वेबसाइट, मोबाइल वॉलेट ऐप और कार्ड पर शिकायत निवारण (टेलीफोन नंबर, ईमेल पता, डाक पता, आदि) के लिए नोडल अधिकारियों के विवरण सहित ग्राहक सेवा संपर्क संबंधी विवरण को स्पष्ट रूप से इंगित करेगा।

सी) पीपीआई जारीकर्ता के एजेंट उपर्युक्त (बी) के अनुसार पीपीआई जारीकर्ता और ग्राहक सेवा संपर्क विवरण के उचित साइनेज प्रदर्शित करेंगे।

डी) पीपीआई जारीकर्ता ग्राहक द्वारा शिकायत की स्थिति को ट्रैक करने की सुविधा के साथ दर्ज की गई शिकायतों के लिए विशिष्ट शिकायत संख्या प्रदान करेगा।

ई) पीपीआई जारीकर्ता किसी भी ग्राहक शिकायत का शीघ्रता से समाधान करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगा, प्राथमिकता देते हुए 48 घंटों के भीतर और ऐसी शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर इसका समाधान करने का प्रयास करेगा।

एफ) पीपीआई जारीकर्ता अपने प्राधिकृत/नामित एजेंटों (नाम, एजेंट आईडी, पता, संपर्क विवरण, आदि) की विस्तृत सूची वेबसाइट / मोबाइल ऐप पर प्रदर्शित करेगा।

16.3 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई के सुरक्षित उपयोग हेतु पर्याप्त जागरूकता पैदा करेगा और ग्राहकों को शिक्षित करेगा, जिसमें पासवर्ड को गोपनीय रखने की आवश्यकता, कार्ड के खोने अथवा चोरी होने अथवा प्रमाणीकरण डेटा अथवा किसी धोखाधड़ी/दुरुपयोग का पता चलने, आदि पर अपनाई जाने वाली प्रक्रिया शामिल है।

16.4 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई धारकों को कम से कम पिछले 6 महीनों के लिए खाता विवरण सृजित/प्राप्त करने का विकल्प प्रदान करेगा। खाता विवरण, कम से कम, लेनदेन की तारीख, डेबिट/क्रेडिट राशि, निवल शेष राशि और लेनदेन का विवरण जैसे विवरण प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, पीपीआई जारीकर्ता कम से कम 10 लेनदेन के लिए लेनदेन हिस्ट्री प्रदान करेगा।

16.5 बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा जारी किए गए पीपीआई के मामले में, शिकायत निवारण के लिए ग्राहक रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (समय-समय पर यथा संशोधित) का सहारा ले सकेंगे।

16.6 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तिमाही आधार पर अगले महीने की 10 तारीख तक संलग्न प्रारूप (अनुबंध-6) में शिकायतों की प्राप्ति और उन पर की गई

कार्रवाई की स्थिति के बारे में रिपोर्ट भेजेगा। बैंक वही रिपोर्ट डीपीएसएस, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, आरबीआई को प्रस्तुत करेंगे।

16.7 पीपीआई जारीकर्ता मूल्य निर्धारण और प्रभार संरचना में निम्नानुसार पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा:

ए) एजेंट स्तर पर प्रभारों में एकरूपता सुनिश्चित करेगा।
बी) अपनी वेबसाइट, मोबाइल ऐप, एजेंट स्थानों आदि पर विभिन्न प्रकार के लेनदेनों के लिए प्रभारों का प्रकटीकरण करेगा।
सी) एजेंटों के साथ विशिष्ट करार किया जाए जो उन्हें पीपीआई जारीकर्ता की ओर से उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सीधे ग्राहकों से कोई शुल्क लेने से रोकते हैं।
डी) प्रत्येक खुदरा आउटलेट/उप-एजेंट को पीपीआई जारीकर्ता के लिए सेवा प्रदाताओं के रूप में उनकी स्थिति और आउटलेट पर उपलब्ध सभी सेवाओं के लिए प्रभार का संकेत देते हुए एक साइनेज पोस्ट करने की आवश्यकता होगी।
ई) पीपीआई जारीकर्ता की ओर से एक रसीद (मुद्रित अथवा इलेक्ट्रॉनिक) जारी करके ग्राहक से एकत्र की गई राशि के संबंध में पावती दी जाएगी।

16.8 पीपीआई जारीकर्ता अपने साथ-साथ अपने एजेंटों द्वारा जारी सभी पीपीआई (सह-ब्रैंडेड पीपीआई सहित) से संबंधित सभी ग्राहक सेवा पहलुओं का समाधान करने के लिए जिम्मेदार होगा।

16.9 पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई से संबंधित अपनी वेबसाइट/मोबाइल ऐप पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) भी प्रदर्शित करेगा।

16.10 पीपीआई जारीकर्ता को निम्नलिखित डीपीएसएस परिपत्रों द्वारा भी निर्देशित होगा:

ए) प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों का उपयोग करते हुए विफल हुए लेनदेन के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक क्षतिपूर्ति को सुसंगत बनाना नामक विषय पर डीपीएसएस द्वारा जारी दिनांक 20 सितंबर 2019 का परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी सं.629/02.01.014/2019-20 (समय-समय पर यथा संशोधित);
बी) डीपीएसएस के दिनांक 06 अगस्त 2020 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी संख्या 116/02.12.04/2020-21 के माध्यम से जारी शून्य अथवा न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के साथ प्रणाली-संचालित और नियम-आधारित तंत्र का उपयोग करते हुए डिजिटल भुगतानों से संबंधित ग्राहक विवादों और शिकायतों के निपटान के लिए ऑनलाइन विवाद निपटान (ओडीआर), (समय-समय पर यथा संशोधित)।

17. बैंकों और गैर-बैंकों द्वारा जारी पीपीआई में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों में ग्राहकों की देयता को सीमित करना

17.1 बैंक पीपीआई जारीकर्ता आरबीआई के दिनांक 6 जुलाई 2017 के परिपत्र डीबीआर.सं.लेग.बीसी.78/09.07.005/2017-18 अथवा दिनांक 14 दिसंबर 2017 के परिपत्र डीसीबीआर.बीपीडी.(पीसीबी/आरसीबी) परि.सं.06/12.05.001/2017-18 द्वारा निर्देशित होते रहेंगे, जैसा कि ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों में ग्राहकों की देयता को सीमित करना, पर यथा लागू है।

17.2 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में ग्राहकों की देयता का निर्धारण करने के लिए निम्नलिखित मानदंडों का अनुपालन करेगा जिसके परिणामस्वरूप इसके पीपीआई को डेबिट किया गया। पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी के मामलों को छोड़कर, पैरा 10.2 के अनुसार पीपीआई-एमटीएस की व्यवस्था के तहत जारी किए गए पीपीआई इन पैरा के दायरे से बाहर होंगे।

17.3 इस एमडी के प्रयोजन के लिए इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों को दो श्रेणियों में विभाजित किया गया है:

ए) रिमोट/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन: ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के स्थान पर पीपीआई को भौतिक रूप से प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं होती है, जैसे वॉलेट, कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेनदेन, आदि; तथा

बी) फेस-टू-फेस/ प्राक्सिमटी भुगतान लेनदेन: ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन के स्थान पर पीपीआई भौतिक रूप में मौजूद होने की आवश्यकता होती है, जैसे एटीएम, पीओएस उपकरण आदि पर लेनदेन।

17.4 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को ग्राहकों द्वारा अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट भेजना:

ए) गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि उसके ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए अनिवार्य रूप से एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण करें और जहां कहीं भी उपलब्ध हो ई-मेल अलर्ट के लिए भी पंजीकरण करें।

बी) खाते में किसी भी भुगतान लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट अनिवार्य रूप से ग्राहकों को भेजा जाएगा और ईमेल अलर्ट, जिन मामलों में पंजीकृत किया गया हो, अतिरिक्त रूप से भेजा जा सकता है। लेनदेन अलर्ट में एक संपर्क नंबर और/अथवा ईमेल आईडी होना चाहिए, जिसपर ग्राहक अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट कर सकता है अथवा आपत्ति की सूचना दे सकता है।

सी) ग्राहकों को किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के बारे में गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को यथाशीघ्र सूचित करने की सलाह दी जाएगी और यह भी सूचित किया जाएगा कि गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करने में जितना अधिक समय लगेगा, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता/ग्राहक को नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा।

डी) इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता हुए अनधिकृत लेनदेन और/अथवा पीपीआई की क्षति अथवा चोरी की रिपोर्ट करने के लिए ग्राहकों को वेबसाइट/एसएमएस/ईमेल/एक समर्पित टोल-फ्री हेल्पलाइन के माध्यम से रात दिन सात दिन (24x7) पहुंच की सुविधा प्रदान करेगा।

ई) इसके अलावा, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों की रिपोर्ट करने के विशिष्ट विकल्प के साथ शिकायत दर्ज करने के लिए एक सीधा लिंक गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा मोबाइल ऐप / अपनी वेबसाइट के होम पेज / विकसित किए गए किसी अन्य स्वीकृति मोड में प्रदान किया जाएगा ।

एफ) इस प्रकार स्थापित क्षति/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह भी सुनिश्चित करेगी कि पंजीकृत शिकायत संख्या के साथ शिकायत की पावती संबंधी तत्काल प्रतिक्रिया (स्वत: प्रतिक्रिया सहित) ग्राहकों को भेजी जाए । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा अलर्ट भेजने और उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली संचार प्रणालियां संदेश के डेलीवर होने और ग्राहक की प्रतिक्रिया की प्राप्ति, यदि कोई हो, का समय और तारीख अभिलेखित करेंगी । यह ग्राहक की देयता की सीमा निर्धारित करने में महत्वपूर्ण होगा। ग्राहक से अनधिकृत भुगतान लेनदेन की रिपोर्ट प्राप्त होने पर, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता पीपीआई में और अधिक अनधिकृत भुगतान लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल कार्रवाई करेगा ।

17.5 अनधिकृत भुगतान लेनदेन से उत्पन्न होने वाली ग्राहक की देयता निम्नलिखित तक सीमित होगी:

क्र. सं.	**विवरण**	**ग्राहकों की अधिकतम देयता**
(ए)	पीपीआई-एमटीएस जारीकर्ता सहित गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी / लापरवाही / कमी (चाहे ग्राहक द्वारा लेनदेन की सूचना दी गई हो अथवा नहीं)	शून्य
(बी)	तृतीय पक्ष उल्लंघन जहां कमी न तो गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की है और न ही ग्राहक की है बल्कि प्रणाली में कहीं और है, और ग्राहक अनधिकृत भुगतान लेनदेन के बारे में गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को सूचित करता है । ऐसे मामलों में प्रति लेनदेन ग्राहक दायित्व गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता से ग्राहक द्वारा लेनदेन संबंधी सूचना की प्राप्ति और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को ग्राहक द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बीच व्यतीत दिनों की संख्या पर निर्भर करेगा -	
	i) तीन दिन के भीतर#	शून्य
	ii) चार से सात दिनों के भीतर#	लेनदेन मूल्य अथवा ₹10,000/- प्रति लेनदेन, जो भी कम हो
	iii) सात दिनों के बाद#	गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार
(सी)	ऐसे मामलों में जहां नुकसान किसी ग्राहक की लापरवाही के कारण होता है, जैसे कि जहां उसने भुगतान क्रेडेंशियल साझा किए हैं, ग्राहक पूरे नुकसान को तब तक वहन करेगा जब तक कि वह गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट नहीं करता / करती । अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग के बाद होने वाली किसी भी हानि को गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा वहन किया जाएगा।	
(डी)	गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता भी, अपने विवेक पर, ग्राहक की लापरवाही के मामलों में भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में किसी भी ग्राहक दायित्व को माफ करने का निर्णय ले सकता है ।	

गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता से सूचना प्राप्त करने की तारीख को छोड़कर ऊपर उल्लिखित दिनों की संख्या की गणना की जाएगी ।

17.6 उपर्युक्त की सूचना सभी पीपीआई धारकों को स्पष्ट रूप से दी जाएगी ।

17.7 ग्राहक द्वारा सूचित किए जाने पर, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता ग्राहक द्वारा इस तरह की सूचना की तारीख से 10 दिनों के भीतर अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के पीपीआई में क्रेडिट (आनुमानिक रिवर्सल / आभासी रिवर्सल) करेगा (बीमा दावे, यदि कोई हो, के निपटान की प्रतीक्षा किए बिना), भले ही इस तरह की वापसी से संबंधी उल्लंघन पीपीआई के उस प्रकार/श्रेणी पर लागू अधिकतम अनुमेय सीमा का उल्लंघन करता हो । क्रेडिट अनाधिकृत लेनदेन की तिथि के अनुसार मूल्य-दिनांकित होगा ।

17.8 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी शिकायत और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, का समाधान उस अवधि के भीतर किया गया है, जैसा कि गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति, परंतु शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 90 दिनों से अधिक नहीं, में निर्दिष्ट किया गया हो, और ग्राहक को उपर्युक्त पैरा 17.5 के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति की जाती है । यदि गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता 90 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान करने अथवा ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, का निर्धारण करने में असमर्थ रहता है, तो ग्राहक को पैरा 17.5 में निर्धारित राशि का भुगतान किया जाएगा, भले ही इसमें लापरवाही ग्राहक द्वारा अथवा अन्यथा हुई हो ।

17.9 ग्राहक की लापरवाही/गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता की लापरवाही/प्रणालीगत धोखाधड़ी/तीसरे पक्ष के उल्लंघनों के कारण पीपीआई को अनधिकृत डेबिट से उत्पन्न होने वाले जोखिमों को ध्यान में रखते हुए, गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता को निर्दिष्ट परिदृश्यों में अनधिकृत भुगतान लेनदेन के की स्थिति में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने की आवश्यकता है । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता ऐसे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों के मामलों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों और ग्राहक दायित्व में शामिल जोखिमों और जिम्मेदारियों पर ग्राहक जागरूकता पैदा करने संबंधी तंत्र सहित ग्राहक संरक्षण के पहलुओं को कवर करने के लिए अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनी ग्राहक संबंध नीति तैयार/संशोधित करेगा। नीति पारदर्शी, गैर-भेदभावपूर्ण होनी चाहिए और इसे अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देने के तंत्र और इस तरह की क्षतिपूर्ति को प्रभावी करने के लिए समय-सीमा को भी निर्धारित करनी चाहिए । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता इन निदेशों के प्रावधानों के अनुसरण में तैयार किए गए ग्राहकों की देयता के संबंध में अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति का विवरण पीपीआई जारी करते समय सभी ग्राहकों को प्रदान करेगा । गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता व्यापक प्रसार के लिए सार्वजनिक डोमेन/वेबसाइट/ऐप में शिकायत देखने / एस्कलैशन प्रक्रिया संबंधी विवरण के साथ बोर्ड द्वारा अनुमोदित अपनी नीति प्रदर्शित करेगा ।

17.10 अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन के मामले में ग्राहक दायित्व को साबित करने का भार गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता पर होगा ।

17.11 गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता बोर्ड अथवा उसकी समितियों में से किसी एक के समक्ष ग्राहक देयता मामलों की रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र और संरचना स्थापित करेगा। रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के साथ-साथ, मामलों की मात्रा/संख्या और शामिल कुल मूल्य और मामलों की विभिन्न श्रेणियों का वितरण शामिल होगा । बोर्ड अथवा उसकी समितियों में से कोई एक ग्राहकों द्वारा अथवा अन्यथा रिपोर्ट किए गए

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन की समय-समय पर समीक्षा करेगी, साथ ही उन पर की गई कार्रवाई, शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा और प्रणाली एवं प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उचित उपाय करेगी।

18. सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा

18.1 बैंक आरबीआई के दिनांक 29 अप्रैल 2011 के परिपत्र डीबीएस.सीओ.आईटीसी.बीसी.सं.6/31.02.008/2010-11, दिनांक 02 जून 2016 के परिपत्र डीबीएस.सीओ/सीएसआईटीई/बीसी.11/33.01.001/2015-16, दिनांक 19 अक्तूबर 2018 के परिपत्र सं. डीसीबीएस.सीओ.पीसीबी परि.सं.1/18.01.000/2018-19 (यथा लागू) और इस विषय पर समय-समय पर यथा संशोधित अन्य प्रासंगिक परिपत्रों द्वारा निर्देशित होंगे।

18.2 प्राधिकृत गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता अपने वित्तीय वर्ष की समाप्ति के दो महीने के भीतर डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को सीईआरटी-इन पैनलबद्ध लेखापरीक्षक द्वारा की गई साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा सहित एक प्रणाली लेखापरीक्षा रिपोर्ट (एसएआर) प्रस्तुत करेगा। उन्हें भुगतान प्रणालियों के प्रणाली लेखापरीक्षा के संबंध में डीपीएसएस के दिनांक 10 जनवरी 2020 के पत्र डीपीएसएस.सीओ.ओडी.सं.1325/06.11.001/2019-20 (समय-समय पर यथा संशोधित), समय समय पर यथा संशोधित, द्वारा भी निर्देशित किया जाएगा।

18.3 पीपीआई जारीकर्ता, कम से कम, निम्नलिखित रूपरेखा तैयार करेगा:

ए) एप्लिकेशन जीवन चक्र सुरक्षा: सोर्स कोड लेखापरीक्षा सक्षम पेशेवर कार्मिक/सेवा प्रदाताओं द्वारा किया जाएगा अथवा इस संबंध में एप्लिकेशन प्रदाताओं/ओईएम से आश्वासन मिला होना चाहिए कि एप्लिकेशन अंतर्निहित दुर्भावनापूर्ण/कपटपूर्ण कोड से मुक्त है।

बी) सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी): केंद्रीकृत और समन्वित निगरानी और सुरक्षा संबंधी घटनाओं के प्रबंधन के लिए एसओसी के साथ मोबाइल एप्लिकेशनों (पीपीआई) के एप्लिकेशन स्तरीय लॉग का प्रणाली स्तरीय (सर्वर) एकीकरण।

सी) एंटी-फ़िशिंग: कपटपूर्ण मोबाइल ऐप/फ़िशिंग हमलों की वृद्धि के मद्देनजर फ़िशिंग वेबसाइटों/ कपटपूर्ण एप्लिकेशनों की पहचान करने और उन्हें हटाने के लिए बाहरी सेवा प्रदाताओं से एंटी-फिशिंग/एंटी-रोग ऐप सेवाओं की सदस्यता लें।

डी) जोखिम आधारित लेनदेन निगरानी: जोखिम आधारित लेनदेन निगरानी अथवा निगरानी प्रक्रिया धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रणाली के हिस्से के रूप में लागू की जाएगी।

ई) विक्रेता जोखिम प्रबंधन: (i) सेवा प्रदाता के साथ एक करार करना जो अन्य के साथ-साथ देश के विनियामकों द्वारा लेखापरीक्षा/निरीक्षण करने का अधिकार प्रदान करता है; (ii) आरबीआई के पास पीपीआई प्रदाता द्वारा उपभोग किए जाने वाले सभी सूचना संसाधनों (ऑनलाइन/व्यक्तिगत रूप से) तक पहुंच होगी, जिसे मांगे जाने पर आरबीआई अधिकारियों के लिए सुलभ बनाया जाएगा, तथापि आधारभूत संरचना/समर्थकारी संसाधन भौतिक रूप से पीपीआई के परिसर में स्थित नहीं हो सकते हैं; (iii) बुनियादी ढांचे की भौगोलिक स्थिति और सीमाओं के बाहर डेटा की आवाजाही से संबंधित प्रासंगिक कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करना; (iv) सेवा प्रदाताओं द्वारा

अपनाई जा रही सुरक्षा प्रक्रियाओं और नियंत्रणों की नियमित रूप से समीक्षा करना; (v) प्रदाता के साथ पीपीआई जारीकर्ता के सेवा संबंधी करार में जारीकर्ता के आईसीटी बुनियादी ढांचे अथवा प्रक्रिया संबंधी सुरक्षा उल्लंघनों का प्रकटीकरण करने संबंधी खंड भी शामिल होगा जो सुरक्षा घटना प्रबंधन मानकों आदि के हिस्से के रूप में सॉफ्टवेयर, एप्लिकेशन और डेटा तक ही सीमित नहीं होगा।

एफ) आपदा उद्धार (डीआर): साइबर हमलों / अन्य घटनाओं से तेजी से उबरने हेतु पीपीआई प्रणाली के लिए रिकवरी टाइम ऑब्जेक्टिव (आरटीओ) / रिकवरी पॉइंट ऑब्जेक्टिव (आरपीओ) को प्राप्त करने के लिए डीआर सुविधा के होने पर विचार किया जाए और प्रक्रियाओं एवं डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए आरटीओ के साथ समन्वित महत्वपूर्ण परिचालनों को सुरक्षित रूप से पुनः शुरू किया जाए।

19. रिपोर्टिंग संबंधी अपेक्षाएं

पीपीआई जारीकर्ता इस एमडी में निर्धारित नमूनों और आवृत्ति के अनुसार निम्नलिखित रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा:

ए) निवल मालियत प्रमाणपत्र (अनुबंध-2);

बी) निदेशक द्वारा घोषणा और वचनपत्र (अनुबंध-3);

सी) पीपीआई संबंधी आंकड़े (अनुबंध-4);

डी) निलंब खाते में शेष राशि के रखरखाव पर लेखापरीक्षक प्रमाणपत्र (अनुबंध-5); तथा

इ) पीपीआई ग्राहक शिकायत रिपोर्ट (अनुबंध-6)।

20. समेकित और अन्य प्रावधान

ए) इन निदेशों को जारी करने के साथ, अनुबंध-1 की सारणी-1 में निहित आरबीआई द्वारा जारी निदेशों/दिशानिर्देशों को समेकित किया जाता है।

बी) अनुबंध-1 की सारणी-2 में निहित आरबीआई द्वारा जारी किए गए निदेश/दिशानिर्देश आंशिक रूप से उस सीमा तक समेकित हैं, जहां तक वे पीपीआई जारी और परिचालित करने के लिए लागू हैं।

अनुबंध - 1

सारणी 1 : एमडी में समेकित परिपत्रों की सूची

क्र.सं.	परिपत्र सं	दिनांक	विषय
1.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1873/02.14.06/2008-09	27.04.2009	भारत में पूर्वदत्त भुगतान लिखतें जारी करने और परिचालन के लिए नीति संबंधी मार्गदर्शी दिशानिर्देश
2.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 344/02.14.06/2009-10	14.08.2009	भारत में पूर्व-दत्त भुगतान लिखतों को जारी करने के लिए और उसके परिचालन के लिए नीतिगत दिशा-निर्देश
3.	डीपीएसएस.सीओ.सं. 1041/02.14.006/2010-11	04.11.2010	भारत में पूर्वदत्त भुगतान लिखत को जारी करने तथा परिचालन के नीतिगत (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश – अतिरिक्त दिशानिर्देश
4.	डीपीएसएस.सीओ.एडी.सं. 780/02.27.004/2010-11	24.11.2010	प्रीपेड भुगतान लिखितों को जारी करना तथा परिचालन
5.	डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी सं.1381/06.08.001/2010-11	27.12.2010	प्रीपेड भुगतान लिखितों पर सांख्यिकी का संग्रहण
6.	डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी.सं. 1445/06.12.001/2010-11	27.12.2010	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखितों को जारी करने तथा उनका परिचालन-एस्क्रो खाते में शेष संबंधी लेखा परीक्षण प्रमाण-पत्र
7.	डीपीएसएस.सं.2174/02.14.004/2010-11	23.03.2011	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखत जारी करना और परिचालन - स्पष्टीकरण.
8.	डीपीएसएस.सीओ.सं. 2501/02.14.06/2010-11	04.05.2011	भारत में प्रीपेड लिखत जारी करने और परिचालन के लिए नीतिगत दिशानिर्देश
9.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 225/02.14.06/20011-12	04.08.2011	भारत में प्रीपेड लिखत जारी करने और परिचालन के लिए नीतिगत दिशानिर्देश
10.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 2256/02.14.06/2011-12	14.06.2012	भारत में प्रीपेड लिखत जारी करने और परिचालन के लिए नीतिगत दिशानिर्देश
11.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 560/02.14.006/2012-13	01.10.2012	भारत में प्रीपेड लिखत जारी करने और परिचालन के लिए नीतिगत दिशानिर्देश -संशोधन
12.	डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी.सं. 1604/06.06.005/2012-13	14.03.2013	ग्राहक शिकायतों के संबंध में सूचना एकत्र करना
13.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 563/02.14.003/2013-14	05.09.2013	बिक्री केंद्र (पीओएस) पर नकदी का आहरण - बैंकों द्वारा जारी किए गए प्रीपेड भुगतान लिखत

14.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 2074/02.14.006/2013-14	28.03.2014	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखत को जारी करना और परिचालन - संशोधित समेकित नीतिगत दिशानिर्देश
15.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 2366/02.14.006/2013-14	13.05.2014	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखत को जारी करना और परिचालन - संशोधित समेकित नीतिगत दिशानिर्देश
16.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.पीपीआई.सं. 3/02.14.006/2014-15	01.07.2014	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी करने और उनके परिचालन संबंधी नीतिगत दिशानिर्देश – मास्टर परिपत्र
17.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 980/02.14.006/2014-15	03.12.2014	भारत में प्री-पेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) को जारी करना और उनका परिचालन करना - रियायतें
18.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.पीपीआई. सं.2/02.14.006/2015-16	01.07.2015	भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी करने और उनका परिचालन करने के संबंध में नीतिगत दिशानिर्देश – मास्टर परिपत्र
19.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 58/02.14.006/2015-16	09.07.2015	प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) दिशानिर्देश - मास ट्रांजिट सिस्टम (पीपीआई-एमटीएस) के लिए नई श्रेणी के प्रीपेड भुगतान लिखतों को लाना
20.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.पीपीआई सं.1/02.14.006/2016-17	01.07.2016	मास्टर परिपत्र - भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी करने और उनका परिचालन करने के संबंध में नीतिगत दिशानिर्देश
21.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1288/02.14.006/2016-17	22.11.2016	इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष उपाय - (i) भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) को जारी करने की सीमा में वृद्धि (ii) व्यापारियों (मर्चेंट) के लिए विशेष उपाय
22.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1610/02.14.006/2016-17	27.12.2016	प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी करने और उनका परिचालन करने के संबंध में मास्टर परिपत्र - पैरा 7.9 में संशोधन
23.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1669/02.14.006/2016-17	30.12.2016	इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष उपाय - समय का विस्तार
24.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1164/02.14.006/2017-18	11.10.2017	पूर्वदत्त भुगतान लिखतों के निर्गमन एवं परिचालन से संबंधित मास्टर निदेश
25.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 808/02.14.006/2018-19	16.10.2018	प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) – अंत:परिचालनीयता के लिए दिशानिर्देश

26.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1417/02.14.006/2018-19	04.01.2019	ग्राहक संरक्षण - प्राधिकृत गैर-बैंकों द्वारा जारी प्रीपेड भुगतान लिखतों के माध्यम से किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना
27.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 499/02.14.006/2019-20	30.08.2019	प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) को जारी करने और उनका परिचालन करने के संबंध में जारी किए गए मास्टर दिशानिर्देश में संशोधन
28.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 1198/02.14.006/2019-20	24.12.2019	नए प्रकार के सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) को आरंभ करना - केवल बैंक खाते से लोडिंग किए जाने वाले रुपये 10,000/- तक के पीपीआई

सारणी 2: एमडी में आंशिक रूप से समेकित परिपत्रों (पीपीआई को जारी करने तथा उनके परिचालन के संबंध में जिस सीमा तक लागू) की सूची

क्र. सं.	परिपत्र सं	दिनांक	विषय
1.	डीपीएसएस.एडी.सं. 1206/02.27.005/2009-2010	07.12.2009	पीएसएस अधिनियम, 2007 के अंतर्गत परिचालित भुगतान प्रणाली की प्रणाली लेखा परीक्षा
2.	डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी सं. 1444/06.11.001/2010-2011	27.12.2010	सीआईएसए के अर्द्ध-लेखा परीक्षकों से प्रणाली लेखा-परीक्षा संबंधी रिपोर्ट की प्रस्तुति के लिए निर्देश
3.	डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी सं. 2374/06.11.001/2010-11	15.04.2011	प्रणाली लेखा-परीक्षा रिपोर्ट की प्रस्तुति
4.	डीपीएसएस.पी डी सीओ. सं. 622/02.27.019/2011-12	05.10.2011	घरेलू मुद्रा का अंतरण – छूट
5.	डीपीएसएस.सीओ. एडी सं. 1204/02.27.005/2014-15	02.01.2015	प्राधिकृत संस्थाओं द्वारा दिए गए उत्पादों के नाम/ब्रांड- सूचना का प्रचार-प्रसार
6.	डीपीएसएस.सीओ. एडी सं. 1344/02.27.005/2014-15	16.01.2015	निवल संपत्ति की गणना
7.	डीपीएसएस.सीओ. एडी सं. 660/02.27.005/2014-15	17.11.2020	अनुसूचित वाणिज्य बैंक में एस्क्रो खाते का रखरखाव
8.	डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.एस-99/02.14.006/2021-22	19.05.2021	प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) - (i) अनिवार्य अंतरपरिचालनीयता; (ii) पूर्ण-केवाईसी पीपीआई के लिए सीमा को बढ़ाकर ₹2 लाख करना; तथा

			(iii) गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के पूर्ण-केवाईसी पीपीआई से नकद आहरण की अनुमति
9.	सीओ.डीपीएसएस.पीओएलसी.सं. एस-106/02-14-003/2021-22	21.05.2021	विभिन्न भुगतान प्रणाली अपेक्षाओं के अनुपालन के लिए समय-सीमा में छूट

अनुबंध - 2

निवल मालियत प्रमाणपत्र

(गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा उस वित्तीय वर्ष के पूरा होने के छह महीने के भीतर डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को प्रस्तुत किया जाए)

पीपीआई पर जारी मास्टर निदेश के पैरा 4 के संदर्भ में, हमने .... (कंपनी) द्वारा रखे गए अभिलेखों को देखा है। अभिलेखों के देखने के आधार पर, ... को समाप्त वित्तीय वर्ष के लिए हमें दी गई लेखापरीक्षित/अलेखापरीक्षित (जो लागू न हो उसे काट दें) वित्तीय विवरणियों और जानकारी एवं स्पष्टीकरण के आधार पर हम यह प्रमाणित करते हैं कि मास्टर निदेश के पैराग्राफ 2.7 के अनुसार ...... तारीख को कंपनी की निवल मालियत .... रुपये है।

यह प्रमाणपत्र कंपनी के अनुरोध पर हमारे द्वारा दिया गया है।

निवल मालियत की गणना से संबंधित विवरण निम्नानुसार हैं :

दिनांक __________ के अनुसार __________ की निवल मालियत की गणना

विवरण	**राशि (INR)**
इक्विटी शेयर पूंजी	
जोड़ें:	
ईक्विटी पूंजी में अनिवार्य रूप से परिवर्तनीय अधिमानी शेयर	
निर्बंध आरक्षित निधियां	
शेयर प्रीमियम लेखा	
आरक्षित पूंजी (आस्तियों की बिक्री से प्राप्त राशियों से निर्मित अधिशेष)	
घटाएं:	
पुनर्मूल्यांकन आरक्षित निधि	
संचित हानियां	
अमूर्त आस्तियों का बही मूल्य	
आस्थगित राजस्व व्यय	
दिनांक ...... को निवल मालियत	

अनुबंध-3

निदेशक द्वारा घोषणा और वचनपत्र

(………… को उचित संलग्नकों के साथ)

(कभी भी नए निदेशक की नियुक्ति होने पर गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएस, केंद्रीय कार्यालय, रिज़र्व बैंक, मुंबई को प्रस्तुत किया जाए)

आवेदक कंपनी/पीपीआई जारीकर्ता का नाम:

I		**निदेशक के निजी विवरण**	
	ए	पूर्ण नाम	
	बी	जन्म की तारीख	
	सी	शैक्षणिक योग्यताएं	
	डी	पृष्ठभूमि और आवश्यक अनुभव	
	ई	स्थायी पता	
	एफ	वर्तमान पता	
	जी	निदेशक पहचान संख्या **(अनिवार्य)**	
	एच	ई-मेल पता / टेलीफोन नंबर	
	आई	आयकर अधिनियम के तहत स्थायी खाता संख्या और आयकर सर्कल का नाम और पता	
	जे	कंपनी के निदेशकत्व के लिए आवश्यक अन्य कोई जानकारी	
	के	कब से कंपनी में निदेशक हैं (खंडित अवधि हो तो कृपया पिछला विवरण भी दें)	
	एल	ए) कंपनी में धारित शेयर की संख्या बी) शामिल राशि, रुपए में	
II		**निदेशकों के प्रासंगिक रिश्ते**	
	ए	यदि कोई रिश्तेदार कंपनी से जुड़े हों तो उनकी सूची (कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 2 (77) देखें)	
	बी	संस्थाओं की सूची, यदि कोई हो, जिनमें उनकी रुचि हो (अन्य निदेशकत्व के लिए)	
	सी	उन संस्थाओं की सूची जिनमें यह माना जाता है कि उनका बड़ा हित निहित है	
	डी	वे मामले, यदि कोई हो, जिनमें, ऊपर II)बी) और (सी) में सूचीबद्ध निदेशक अथवा संस्थाएं चूककर्ता हों अथवा बैंक या किसी गैर-बैंक से प्राप्त ऋण सुविधाओं के संबंध में पिछले पांच वर्षों में चूक की हो ।	

III		**निम्नलिखित क्षेत्रों में कुछ प्रमुख व्यावसायिक उपलब्धियों का विवरण** - प्रौद्योगिकी और भुगतान प्रणाली / लेनदेन - मानव संसाधन प्रबंधन / विधिक - लेखा और वित्त	
IV		**निदेशक के विरुद्ध कार्यवाही, यदि कोई हो।**	
	ए	यदि निदेशक किसी व्यावसायिक संघ/निकाय का सदस्य हो तो उस पर लंबित अनुशासनात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, अथवा प्रारंभ हुए अथवा पहले उसके किसी निर्णय में दोषी करार दिए जाने अथवा किसी भी समय किसी पेशे/ व्यवसाय में उनकी प्रविष्टि पर रोक लगाए जाने संबंधी विवरण	
	बी	आर्थिक कानूनों एवं विनियमों और संबंधित देश के ऐसे समान सांविधिक प्रावधानों के उल्लंघन के लिए निदेशक और / अथवा उपरोक्त II (बी) में सूचीबद्ध किसी भी संस्था के विरुद्ध अतीत के किसी अभियोजन, यदि कोई हो, जो लंबित हो अथवा प्रारंभ किया गया हो अथवा जिसकी परिणति दोषसिद्धि में हुई हो, से संबंधित विवरण	
	सी	निदेशक के विरुद्ध अतीत में यदि कोई आपराधिक मुकदमा, यदि कोई हो, लंबित हो अथवा शुरू किया गया हो अथवा उसके परिणामस्वरूप अपराधी ठहराया गया हो, उनसे संबंधित विवरण	
	डी	क्या निदेशक कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 164 और संबंधित देश के ऐसे सांविधिक प्रावधान के तहत कभी अयोग्य पाया गया है?	
	ई	क्या निदेशक अथवा ऊपर II (बी) और (सी) के तहत दी गई संस्थाओं में से कोई किसी भी सरकारी विभाग अथवा एजेंसी के आग्रह पर जांच के अधीन हैं? यदि ऐसा है तो विवरण दें।	
	एफ	क्या निदेशक को किसी भी समय नियमों / विनियमों/ विधायी आवश्यकताओं के उल्लंघन के लिए सीमा शुल्क / उत्पाद शुल्क / आय कर / विदेशी मुद्रा / अन्य राजस्व अधिकारियों द्वारा दोषी पाया गया है? यदि ऐसा है तो विवरण दें।	
	जी	क्या निदेशक को किसी भी समय सेबी, आरबीआई, आईआरडीए, एमसीए आदि जैसे विनियामकों से प्रतिकूल व्यवहार हेतु जाना जाता हैं।	
	एच	क्या किसी भी समय क्रिसिल द्वारा प्रकाशित सूची में निदेशक का नाम चूककर्ताओं की सूची में शामिल हुआ है अथवा क्या निदेशक चूक वाली संस्थाओं के साथ गारंटीकर्ता/निदेशक के रूप में जुड़ा हुआ है ।	

V		**मद I से IV के संबंध में कोई अन्य स्पष्टीकरण / सूचना और निदेशक की उपयुक्त और उचित स्थिति को पहचानने के लिए प्रासंगिक कोई अन्य सूचनाएं।**	
		वचन	
		मैं पुष्टि करता/करती हूं कि उपर्युक्त तथ्य मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार पूर्णयता सही और पूर्ण है। मैं वचन देता हूँ कि मेरी नियुक्ति के बाद होने वाली सभी घटनाओं एवं उपरोक्त दी गई जानकारी के लिए जो भी प्रासंगिक होगा उसके बारे में मैं कंपनी को यथाशीघ्र सूचित करूंगा/करूंगी।	
		स्थान	निदेशक के हस्ताक्षर
		दिनांक:	

……………………….. को समाप्त तिमाही/वर्ष के लिए निलंब खाते/खातों में शेष राशि के रखरखाव के संबंध में लेखापरीक्षक प्रमाणपत्र

(गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को तिमाही / वर्ष की समाप्ति से एक पखवाड़े के भीतर जमा किया जाए)

(राशि रुपए में)

<table>
<tr><th>क्र. सं.</th><th colspan="2">मदें</th><th colspan="2">लेखापरीक्षक/कों की टिप्पणियाँ</th></tr>
<tr><td>1.</td><td colspan="2">पीपीआई जारीकर्ता का नाम और पता</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>2.</td><td colspan="2">लेखापरीक्षक का नाम और पता</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>3.</td><td>निलंब (एस्क्रो) बैंक विवरण जैसे</td><td>(1) निलंब खाता 1:
बैंक का नाम
शाखा पता
खाता सं.

(2) निलंब खाता 2:
बैंक का नाम
शाखा पता
खाता सं.</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>4.</td><td colspan="2">तिमाही/वर्ष की शुरुआत में संस्था की बकाया देयता (बकाया पीपीआई और व्यापारियों को देय भुगतान का मूल्य)</td><td colspan="2">रू.</td></tr>
<tr><td>5.</td><td colspan="2">तिमाही/वर्ष के दौरान निलंब खाते (खातों) में डेबिट, रूपये में</td><td>निलंब खाता 1</td><td>निलंब खाता 2</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">ए. विभिन्न व्यापारियों/सेवा प्रदाताओं को उनसे प्राप्त दावों की प्रतिपूर्ति के लिए भुगतान ।

बी. पीपीआई धारकों से प्राप्त निधि अंतरण अनुदेशों को संसाधित करने के लिए प्रायोजक बैंक को भुगतान ।

सी. अंतरपरिचालनीय भुगतान प्रणालियों में भागीदारी से निपटान दायित्वों के लिए प्रायोजक बैंक को किए गए भुगतान ।

डी. लागू सरकारी करों के लिए भुगतान ।

ई. गलत तरीके से अथवा कपटपूर्ण तरीके से लोड किए गए/पुनः लोड किए गए पीपीआई के मामले में पीपीआई में</td><td></td><td></td></tr>
</table>

मार्च / जून / सितंबर / दिसंबर को समाप्त तिमाही के लिए पीपीआई ग्राहक शिकायत रिपोर्ट

(गैर-बैंक जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएस, आरबीआई के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय और बैंक जारीकर्ता द्वारा डीपीएसएस, मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय, आरबीआई को 10 अप्रैल / जुलाई / अक्तूबर / जनवरी तक प्रस्तुत किया जाए)

पीपीआई जारीकर्ता का नाम :

अवधि प्रारम्भ होने की तिथि : **अवधि समाप्त होने की तिथि:**

तिमाही के दौरान प्राप्त तथा निस्तारित पीपीआई ग्राहक शिकायतें											
जारी पीपीआई का प्रकार	**शिकायत का प्रकार**	**प्राप्त शिकायतें**			**निस्तारित शिकायतें**						**अवधि की समाप्ति पर लंबित शिकायतें**
		अवधि के प्रारंभ में लंबित शिकायतें	**अवधि के दौरान प्राप्त शिकायतें**	**कुल शिकायतें**	**< 48 घंटे**	**2-7 दिन**	**7-15 दिन**	**15 - 30 दिन**	**> 30 दिन**	**कुल**	
		ए	बी	सी =(ए +बी)	डी	ई	एफ	जी	एच	आई=(डी +ई+एफ+ जी+एच)	जे = (सी-आई)
	(1) फीस/प्रभार/प्रकटीकरण से संबंधित										
	(2) लेनदेन पूर्ण न होने से संबंधित										
	(3) धोखाधड़ी से प्रयोग										
वॉलेट	(4) मोबाइल नंबर/पता अद्यतन न होने से संबंधित										
	(5) राशि स्रोत पर वापस क्रेडिट न होने से संबंधित										
	(6) कैशबैक से संबंधित प्रश्न										
	(7) प्रोमो कोड कार्य न										

	करने से संबंधित										
	(8) वॉलेट अपग्रेडेशन से संबंधित मामले										
	(9) वॉलेट का उपयोग न कर पाने से संबंधित										
	(10) पासवर्ड अथवा लॉगिन रीसेट न कर पाने से संबंधित समस्याएँ										
	(11) वालेट लोड होने में विलंब										
	(12) व्यापारियों से सामान/सेवाएँ डिलीवर न होने से संबंधित										
	(13) अन्य (कृपया उल्लेख करें)										
कार्ड	(1) फीस/प्रभार/प्रकटीकरण से संबंधित										
	(2) लेनदेन पूर्ण न होने से संबंधित										
	(3) धोखाधड़ी का प्रयोग										
	(4) मोबाइल नंबर/पता अद्यतन न होने से संबंधित										
	(5) राशि स्रोत पर वापस क्रेडिट न होने से संबंधित										
	(6) कैशबैक से संबंधित प्रश्न										
	(7) प्रोमोकोड कार्य न करने से संबंधित										
	(8) कार्ड अपग्रेडेशन से संबंधित मामले										
	(9) कार्ड का उपयोग न कर पाने से संबंधित										
	(10) पासवर्ड अथवा										

	लॉगिन रीसेट न कर पाने से संबंधित समस्याएँ										
	(11) कार्ड लोड होने में विलंब										
	(12) व्यापारियों से सामान/सेवाएँ डिलीवर न होने से संबंधित										
	(13) अन्य (कृपया उल्लेख करें)										

टिप्पणी:

ए: तिमाही के प्रारंभ में संस्था के पास लंबित शिकायतों की संख्या।

बी: तिमाही के दौरान संस्था द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या।

सी: तिमाही के प्रारंभ में संस्था के पास लंबित शिकायतों की संख्या सहित तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या।

डी: शिकायत की प्राप्ति से 48 घंटों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या।

ई: शिकायत की प्राप्ति से 48 घंटों के बाद, लेकिन 7 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या।

एफ: शिकायत की प्राप्ति से 7 दिनों के बाद, लेकिन 15 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या।

जी: शिकायत की प्राप्ति से 15 दिनों के बाद, लेकिन 30 दिनों के भीतर निस्तारित शिकायतों की संख्या।

एच: शिकायत की प्राप्ति से 30 दिनों के बाद निस्तारित शिकायतों की संख्या।

आई: तिमाही के दौरान निस्तारित कुल शिकायतों की संख्या।

जे: तिमाही के अंत में कुल लंबित शिकायतों की संख्या।

क्र. सं.	मदें	लेखापरीक्षक/कों की टिप्पणियाँ	
	लेनदेन को रद्द करने के लिए रिफंड । एफ. अन्य निलंब खाते में अंतरित निधियां । जी. पीपीआई व्यवसाय के परिचालन के सामान्य क्रम में पीपीआई जारीकर्ता के संबंध में बकाया कोई अन्य भुगतान (उदाहरण के लिए, सेवा प्रभार, जब्त राशि, कमीशन, आदि) । एच. विनियामक/न्यायालयों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा निर्देशित कोई अन्य डेबिट ।		
6.	तिमाही/वर्ष के दौरान निलंब खाते (खातों) में क्रेडिट, रु. में	निलंब खाता 1	निलंब खाता 2
	ए. एजेंट के स्थानों सहित पीपीआई के जारी करने, लोड/पुनः लोड करने के लिए प्राप्त भुगतान। बी. विफल/विवादित/वापस किए गए/रद्द लेनदेनों के लिए प्राप्त रिफंड सी. अंतरपरिचालनीय भुगतान प्रणालियों में भागीदारी से निपटान दायित्वों के लिए प्रायोजक बैंक से प्राप्त भुगतान । डी. अन्य निलंब खाते से प्राप्त धनराशि ।		
7.	तिमाही / वर्ष के अंत में एस्क्रो खाते (खातों) की शेष राशि	रू.	रू.
8.	लेखापरीक्षक दैनिक आधार पर निलंब खाते (खातों) के समापन शेष के साथ संस्था की बकाया देयता का सत्यापन करेगा । क्या निलंब खाते (खातों) में दैनिक आधार पर संस्था की बकाया देयता को कवर करने के लिए पर्याप्त शेष राशि थी? यदि नहीं, (i) शेष राशि में कमी वाले दिनों की संख्या । (ii) प्रत्येक कमी वाले दिन निलंब खाते (खातों) में कमी वाली राशि। यदि हाँ, (i) न्यूनतम राशि जिसके द्वारा निलंब खाते की शेष राशि (मूल अंश सहित) तिमाही के दौरान न्यूनतम राशि से ईओडी पर संस्था की बकाया देयता से अधिक हो गया ।		

क्र. सं.	मदें	लेखापरीक्षक/कों की टिप्पणियाँ	
	(ii) वह तारीख जब निलंब खाते की शेष राशि (मूल अंश सहित) तिमाही के दौरान न्यूनतम राशि से ईओडी पर संस्था की बकाया देयता से अधिक हो गया।		
9.	(i) तिमाही/वर्ष के दौरान प्रत्येक निलंब खाते (खातों) में अलग-अलग न्यूनतम शेष राशि (मूल अंश सहित)। (ii) तिमाही/वर्ष के दौरान प्रत्येक निलंब खाते (खातों) में अलग-अलग अधिकतम शेष राशि (मूल अंश सहित)।	रू. रू.	रू. रू.
10.	क्या संबंधित बैंक (बैंकों) के पास रखे जा रहे प्रत्येक निलंब खातों में से प्रत्येक में मूल अंश बनाए रखा जा रहा है?		
11.	तिमाही/वर्ष के अंत में प्रत्येक निलंब खाते के लिए मूल अंश में अनुमत शेष राशि (इस मास्टर निदेश के पैरा 12.4 के अनुसार)		
12	तिमाही/वर्ष के अंत में प्रत्येक निलंब खाते के मूल अंश में वास्तविक शेष राशि		
13.	क्या प्रत्येक निलंब खाते के लिए अलग-अलग मूल अंश शेष पर संस्था द्वारा अलग से ब्याज अर्जित किया जा रहा है?		
14	क्या संस्था द्वारा बनाए रखे गए मूल अंश की शेष राशि तिमाही/वर्ष के दौरान मूल अंश के अनुमत मूल्य से अधिक था? यदि हाँ, (i) मूल अंश में आधिक्य वाले दिनों की संख्या। (ii) आधिक्य वाले प्रत्येक दिन मूल अंश में आधिक्य की राशि		
15.	प्रत्येक बैंक में अलग-अलग भुगतान के लिए पंजीकृत व्यापारियों की संख्या: (i) तिमाही / वर्ष की शुरुआत में। (ii) तिमाही / वर्ष के अंत में।		
16.	नीचे दी गई सारणी में प्रस्तुत किए जाने वाले अंतर-निलंब अंतरण का लेनदेन-वार विवरण.		

अंतर-निलंब खाता अंतरण विवरण

क्र. सं.	दिनांक	डेबिट किए गए निलंब खाते का नाम (निलंब 1 या 2)	लेनदेन की राशि	टिप्पणियां

अन्य सूचना:
क) व्यापारियों को भुगतान में लगने वाला औसत समय:
बी) किए गए कुल भुगतान में निधि अंतरण का हिस्सा:
ग) कोई अन्य जानकारी जो लेखापरीक्षक इस प्रमाणपत्र के प्रयोजन के लिए इंगित करना चाहे

परिशिष्ट

प्रयुक्त परिवर्णी शब्दों की सूची

क्र. सं.	परिवर्णी शब्द	विस्तार
1	2एफए	प्रमाणीकरण के दोहरे कारक
2	एएफए	प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक
3	एएमएल	धन-शोधन निवारण
4	एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
5	बीसी	कारोबार प्रतिनिधि
6	सीए	चार्टर्ड एकाउंटेंट
7	सीएफटी	आतंकवाद वित्तपोषण का मुकाबला करना
8	सीजीएम	मुख्य महाप्रबंधक
9	सीएनपी	कार्ड नॉट प्रेजेंट
10	सीओ	केंद्रीय कार्यालय
11	सीओए	प्राधिकरण प्रमाणपत्र
12	डीईए फंड	जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि
13	डीपीएसएस	भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग
14	डीआर	आपदा बहाली
15	एफएक्यू	अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न
16	एफडीआई	प्रत्यक्ष विदेशी निवेश
17	एफईडी	विदेशी मुद्रा विभाग
18	एफआईआई	विदेशी संस्थागत निवेश
19	एफआईयू-आईएनडी	वित्तीय आसूचना इकाई-भारत
20	एफएन	पाक्षिक
21	एफपीआई	विदेशी पोर्टफोलियो निवेश
22	केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिए
23	एलबी	न्यूनतम दैनिक बकाया राशि
24	एलआरएस	उदारीकृत विप्रेषण योजना
25	एमडी	मास्टर निदेश
26	एमडी-पीपीआई	पूर्वदत्त भुगतान लिखतों पर मास्टर निदेश
27	एमआईएस	प्रबंधन सूचना प्रणाली
28	एमओए	संगम ज्ञापन

क्र. सं.	परिवर्णी शब्द	विस्तार
29	एमटीएसएस	मुद्रा अंतरण सेवा योजना
30	एनईटीसी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रहण
31	एनपीसीआई	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
32	ओडीआर	ऑनलाइन विवाद निपटान
33	ओटीपी	वन टाइम पासवर्ड
34	ओवीडी	आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज
35	पीएमएलए	धन शोधन निवारण अधिनियम
36	पीओएस	बिक्री केंद्र
37	पीपीआई	पूर्वदत्त भुगतान लिखत
38	पीपीआई-एमडी	पूर्वदत्त भुगतान लिखतों पर मास्टर निदेश
39	पीपीआई-एमटीएस	मास ट्रांजिट सिस्टम के लिए पीपीआई
40	पीएसओ	भुगतान प्रणाली परिचालक
41	पीएसपी	भुगतान प्रणाली प्रदाता
42	पीएसएस एक्ट	भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम
43	पीएसएस रेग्युलेशन्स	भुगतान और निपटान प्रणाली विनियमावली
44	आरबीआई	भारतीय रिज़र्व बैंक
45	आरपीओ	रिकवरी पॉइंट अब्जेक्टिव
46	आरटीओ	रिकवरी टाइम अब्जेक्टिव
47	एसएआर	प्रणाली लेखापरीक्षा रिपोर्ट
48	एसओसी	सुरक्षा परिचालन केंद्र
49	एसटीआर	संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट
50	टीएटी	टर्न अराउंड टाइम
51	यूपीआई	एकीकृत भुगतान इंटरफेस