

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1751

जिसका उत्तर 13 फरवरी, 2023/24 माघ, 1944 (शक) को दिया गया

ऑनलाइन लेन-देन का फेल होना

1751. श्री विजयकुमार उर्फ विजय वसंत:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि विभिन्न कारणों से कई ऑनलाइन लेन-देन फेल हो जाते हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या सरकार अथवा बैंकों को इस संबंध में शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ग) सरकार द्वारा ऑनलाइन भुगतान के फेल होने के संबंध में क्या कदम उठाए गए हैं;
- (घ) यदि संस्थान समय-सीमा के भीतर फेल लेन-देन का निपटान नहीं करते हैं तो क्या उपभोक्ता मुआवजे की मांग करता है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ड.) विगत तीन वर्षों के दौरान लंबित शिकायतों का संस्थान-वार ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क): बैंकों ने यह सूचित किया है कि ऑनलाईन लेनदेन विभिन्न कारणों से विफल हो सकते हैं इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, कुछेक कारण निम्नानुसार है:

- अपर्याप्त निधि
- अमान्य प्रामाणिकताएं
- कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस)/भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)/लाभार्थी बैंकों में टाइम-आउट की समस्या
- दैनिक सीमा का समाप्त होना
- नेटवर्क समस्या

(ख) से (घ): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने यह सूचित किया है कि वे विभिन्न कारणों से विभिन्न भुगतान तंत्रों के ऑनलाईन लेनदेनों में हो रही लगातार गिरावट की निगरानी कर रहे हैं और संबंधित भुगतान तंत्रों को बेहतर बनाने के लिए आवश्यक कार्रवाई कर रहे हैं, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- i. आरबीआई ने 20 सितंबर 2019 के अपने परिपत्र के माध्यम से विफल लेनदेनों के समयबद्ध समाधान के लिए अनुदेश जारी किया है; ऐसा न करने पर ग्राहकों को मुआवजे का भुगतान किया जाएगा।
- ii. आरबीआई ने 06 अगस्त 2020 के अपने परिपत्र के माध्यम से प्राधिकृत भुगतान प्रणाली परिचालनों और सहभागियों (बैंक और गैर बैंक) को विफल लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों के विवादों और शिकायतों के समाधान के लिए ऑनलाईन विवाद समाधान हेतु प्रणाली लागू करने की सलाह दी है।

तथापि, इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटी) ने उपभोक्ता मामले विभाग (डीओसीए) के राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन (एनसीएच) प्लेटफार्म का उपयोग करने के लिए उपभोक्ता मामले मंत्रालय के सहयोग से डिजिटल भुगतान शिकायत को एकीकृत किया है। सभी प्रमुख बैंक और वित्तीय सेवा संस्थाओं को एनसीएच प्लेटफार्म पर शामिल किया गया है, जो कि सक्रिय है।

ग्राहकों को विफल लेनदेनों के लिए मुआवजा देने के संबंध में आरबीआई ने निम्नलिखित अनुदेश जारी किया है:

- i. यदि एनईएफटी लेनदेन करते समय पैसा जमा नहीं होता है या दो घंटों के भीतर राशि वापस नहीं आती है तो विलंब की अवधि के लिए लाभार्थी बैंक आरबीआई के वर्तमान नकदी समायोजन सुविधा रेपो दर के साथ-साथ दो प्रतिशत दंडात्मक ब्याज सहित भुगतान करेगा।
- ii. यदि आरटीजीएस लेनदेन लाभार्थी के खाते में अपने मेम्बर इंटरफेस पर मैसेज की प्राप्ति के 30 मिनट के भीतर जमा नहीं होता है तो लाभार्थी बैंक चालू रेपो दर से 2% अधिक की दर पर विलंब के लिए लाभार्थी ग्राहक को मुआवजे का भुगतान करेगा।
- iii. आरबीआई ने एटीएम पर लेनदेनों के विफल होने पर टी+5 के पश्चात् ग्राहक को विलंब के लिए 100/- रुपये प्रतिदिन मुआवजा देने का अधिदेश दिया है।

(ड.): आरबीआई ने यह भी सूचित किया है कि यदि ग्राहक विनियमित संस्थाओं की कार्रवाई से संतुष्ट न हो तो वे आरबीआई के समक्ष लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत दर्ज करा सकते हैं। तदनुसार आरबीआई द्वारा “ऑनलाईन भुगतान/निधि अंतरण के संबंध में विलंब या असफलता” के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या निम्नानुसार है:

वर्ष	असफल ऑनलाईन लेनदेनों से संबंधित शिकायतों की संख्या		
	प्राप्त	6 फरवरी, 2023 की स्थिति के अनुसार निपटाया गया	6 फरवरी, 2023 की स्थिति के अनुसार लंबित
2019-20 (जुलाई से जून)	21,532	21,532	0
2020-21 (जुलाई से मार्च)	19,312	19,312	0
2021-22 (अप्रैल से मार्च)	15,436	15,436	0
2022-23 (अप्रैल से 06 फरवरी, 2023)	10,155	9,164	991

विनियामक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार विभिन्न संस्थाओं के पास प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान के संबंध में आंतरिक तंत्र उपलब्ध है।
