अनुबंध III

ग्राहक केंद्रित उपाय[1]: अप्रैल 2021 से मार्च 2024

वर्ष	दिनांक	विषय
वित्तीय समावेशन और विकास विभाग		
2021-22	-	वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) परियोजना का विस्तार - 1,107 सीएफएल स्थापित किए गए।
	-	रिज़र्व बैंक द्वारा पूरे भारत में 52 टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं जिससे लगभग 3,799 उद्यमियों को लाभ हुआ।
2022-23	-	सीएफएल परियोजना का विस्तार - अतिरिक्त 362 सीएफएल स्थापित किए गए।
	-	रिज़र्व बैंक द्वारा पूरे भारत में 60 टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं जिससे लगभग 5,784 उद्यमियों को लाभ हुआ।
2023-24	-	सीएफएल परियोजना का विस्तार - अतिरिक्त 952 सीएफएल स्थापित किए गए।
	-	रिज़र्व बैंक द्वारा पूरे भारत में 60 टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं जिससे लगभग 6,352 उद्यमियों को लाभ हुआ।
वित्तीय बाज़ार विनियमन विभाग		
2021-22	16 सितंबर 2021	अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप, काउंटर पर (ओटीसी) डेरिवेटिव उत्पादों में बाजार-निर्माताओं के लिए अभिशासन, जोखिम प्रबंधन और ग्राहक उपयुक्तता का आकलन और डेरिवेटिव व्यवसाय में उपयुक्तता के मजबूत मानकों को स्थापित करने के लिए दिशानिर्देशों को संशोधित किया गया।
	3 फरवरी 2022	• निवासियों को अनधिकृत व्यक्तियों के साथ या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म पर विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के खिलाफ चेतावनी देने वाले दिशानिर्देश जारी किए गए। • जनता की सामान्य जानकारी के लिए विदेशी मुद्रा लेनदेन पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) का एक सेट प्रकाशित किया गया।
2022-23	7 सितंबर 2022	• उन संस्थाओं की एक "अलर्ट सूची" जारी की गई जो न तो विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा), 1999 के तहत विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने के लिए अधिकृत हैं और न ही विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए अधिकृत हैं। • विदेशी मुद्रा लेनदेन पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) को "अलर्ट सूची" के संबंध में जानकारी प्रदान करने के लिए अद्यतन किया गया।
	10 फरवरी 2023	उन संस्थाओं की एक "अलर्ट सूची" जारी की गई जो न तो फेमा, 1999 के तहत विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने के लिए अधिकृत हैं और न ही विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए अधिकृत हैं।
2023-24	7 जून 2023	उन संस्थाओं की एक "अलर्ट सूची" को अद्यतित किया गया जो न तो फेमा, 1999 के तहत विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने के लिए अधिकृत हैं और न ही विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए अधिकृत हैं।
	24 नवंबर 2023	उन संस्थाओं की एक "अलर्ट सूची" को अद्यतित किया गया जो न तो फेमा, 1999 के तहत विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने के लिए अधिकृत हैं और न ही विदेशी मुद्रा लेनदेन के लिए इलेक्ट्रॉनिक ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए अधिकृत हैं।
	3 जनवरी 2024	विदेशी मुद्रा जोखिमों से बचाव के लिए विनियामक फ्रेमवर्क की समीक्षा की गई और सभी प्रकार के लेनदेन के संबंध में पिछले नियमों और अधिसूचनाओं को समेकित करते हुए संशोधित दिशानिर्देश जारी किए गए।

[1] नई/प्रमुख विनियामकीय नीतियों के साथ-साथ वृद्धिशील परिवर्तन और मौजूदा दिशानिर्देशों की व्यापक समीक्षा, मसौदा परिपत्रों, रिपोर्टों, चर्चा पत्रों और हितधारकों के परामर्श के बाद शामिल किया गया है। इस अनुलग्नक में शामिल कुछ मसौदा परिपत्रों/मसौदा दिशानिर्देशों/चर्चा पत्रों के लिए सार्वजनिक परामर्श अभी भी जारी है।

वर्ष	दिनांक	विषय
		विदेशी मुद्रा विभाग
2021-22	8 सितंबर 2021	बेंचमार्क दर के रूप में लंदन अंतर-बैंक ऑफर रेट (LIBOR) की आसन्न समाप्ति के मद्देनजर, विदेशी मुद्रा प्रबंधन विनियम (वस्तुओं और सेवाओं का निर्यात), 2021 में यह संकेत देकर संशोधन किया गया था कि ब्याज की दर, यदि कोई हो, पर देय अग्रिम भुगतान LIBOR या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्देशित अन्य लागू बेंचमार्क से 100 आधार अंक (बीपीएस) से अधिक नहीं होगा।
	06 जनवरी 2022	विदेश व्यापार महानिदेशालय (डीजीएफटी) की अधिसूचना के आधार पर, अंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र प्राधिकरण (आईएफएससीए) द्वारा अधिसूचित योग्य ज्वैलर्स को इंडिया इंटरनेशनल बुलियन एक्सचेंज आईएफएससी लिमिटेड (आईआईबीएक्स) के माध्यम से विशिष्ट भारतीय व्यापार वर्गीकरण - हार्मोनाइज्ड सिस्टम [आईटीसी (एचएस)] कोड्स के तहत सोना आयात करने की अनुमति देने का निर्णय लिया गया।
2022-23	19 मई 2022	श्रीलंका से निर्यात आय प्राप्त करने में निर्यातकों द्वारा अनुभव की जा रही कठिनाइयों को देखते हुए, यह निर्णय लिया गया कि श्रीलंका के साथ व्यापार लेनदेन एशियाई समाशोधन संघ (एसीयू) तंत्र के बाहर भारतीय रुपये (आईएनआर) में निपटान की जा सकती है।
	25 मई 2022	अर्हता प्राप्त जौहरियों को नामांकित एजेंसियों और बैंकों के अलावा, इंडिया इंटरनेशनल बुलियन एक्सचेंज आईएफएससी लिमिटेड (आईआईबीएक्स) के माध्यम से विशिष्ट आईटीसी (एचएस) कोड के तहत स्वर्ण आयात करने की अनुमति दी गई।
	6 जुलाई 2022	भारत में विदेशी मुद्रा प्रवाह को उदार बनाने के उपायों के तहत, बाह्य वाणिज्यिक उधार (ईसीबी) स्वचालित मार्ग के तहत उधार लेने की सीमा 750 मिलियन अमेरिकी डॉलर प्रति वित्तीय वर्ष से बढ़ाकर 1.5 बिलियन अमेरिकी डॉलर कर दी गई थी। इसके अलावा, ईसीबी फ्रेमवर्क के तहत समग्र लागत सीमा भी 100 बीपीएस बढ़ा दी गई थी, बशर्ते कि उधारकर्ता निवेश ग्रेड रेटिंग का हो। ये उपाय 31 दिसंबर, 2022 तक प्रभावी थे।
	8 जुलाई 2022	एडी श्रेणी-I बैंकों को सलाह दी गई कि श्रीलंका के साथ व्यापार लेनदेन सहित सभी पात्र चालू खाता लेनदेन को अगली सूचना तक एसीयू तंत्र के अलावा किसी भी अनुमत मुद्रा में तय किया जाएगा।
	11 जुलाई 2022	भारत से निर्यात को बढ़ावा देने पर जोर देने के साथ वैश्विक व्यापार को सुविधाजनक बनाने और सीमा पार लेनदेन के लिए भारतीय रुपये के उपयोग को प्रोत्साहित करने के लिए, एडी बैंकों के साथ रखे गए विदेशी प्रतिनिधि बैंक/ बैंकों की विशेष रुपया वोस्ट्रो खातों के उपयोग के माध्यम से आईएनआर में निर्यात/आयात के चालान, भुगतान और निपटान की एक अतिरिक्त व्यवस्था प्रदान की गई थी।
	22 अगस्त 2022	व्यवसाय करने में आसानी को बढ़ावा देने और टर्नअराउंड समय (टीएटी) को कम करने के लिए, विदेशी निवेश लेनदेन की देरी की रिपोर्टिंग को नियमित करने के लिए विलंब प्रस्तुतीकरण शुल्क (एलएसएफ) की अवधारणा प्रस्तुत की गई थी।
	15 सितंबर 2022	अनिवासी विनिमय गृहों के साथ रुपया आहरण समझौता (आरडीए) वाले एडी श्रेणी- I बैंक द्वारा प्राप्त विदेशी आवक प्रेषण को भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) के माध्यम से लाभार्थी के किसी भी बैंक खाते में सीधे जमा करने की अनुमति दी गई थी।
	30 सितंबर 2022	व्यवसाय करने में आसानी के लिए, सभी लेनदेन में देरी की रिपोर्टिंग के लिए एलएसएफ निर्धारित करने के लिए एक सरल और समान गणना मैट्रिक्स रखने का निर्णय लिया गया।
	5 जनवरी 2023	भारत में विदेशी निवेश की रिपोर्टिंग के लिए आवेदन, विदेशी निवेश रिपोर्टिंग और प्रबंधन प्रणाली (एफआईआरएमएस) को नया रूप दिया गया। एफआईआरएमएस के नए संस्करण ने कई हितधारकों द्वारा लेनदेन को एक साथ दाखिल करने, अनुमोदन प्रक्रिया के लिए टीएटी को कम करने और एलएसएफ की स्वचालित गणना की अनुमति देकर विदेशी निवेश की निर्बाध रिपोर्टिंग को सक्षम किया।
2023-24	6 अप्रैल 2023	'एपी कनेक्ट' को संपूर्ण मुद्रा परिवर्तक (एफएफएमसी), गैर-बैंक अधिकृत डीलरों (एडी) श्रेणी- II, मुद्रा अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) के एजेंट के रूप में प्राधिकार के लाइसेंस के लिए आवेदनों के प्रसंस्करण, मौजूदा लाइसेंस/ प्राधिकरण का नवीनीकरण, मौजूदा निर्देशों के अनुसार अनुमोदन प्राप्त करने; और एफएफएमसी और गैर-बैंक एडी श्रेणी- II द्वारा विभिन्न विवरण/रिटर्न जमा करने के लिए विकसित और प्रारम्भ किया गया।

वर्ष	दिनांक	विषय
2023-24	12 अप्रैल 2023	'फॉर्म ए2' के ऑनलाइन जमा करने की सुविधा एडी श्रेणी-II संस्थाओं तक विस्तारित की गई जिसमें व्यक्तियों के लिए 25,000 अमेरिकी डॉलर (या इसके समतुल्य) और कॉरपोरेट के लिए 1,00,000 अमेरिकी डॉलर (या इसके समतुल्य) की उच्चतम सीमा तक के लेनदेन के लिए 'फॉर्म ए2' को ऑनलाइन जमा करने की सुविधा दी गई।
	26 अप्रैल 2023	उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के लिए आईएफएससी में निवासी व्यक्तियों के विदेशी मुद्रा खाते (एफसीए) में निष्क्रिय पड़े किसी भी धन को उसकी प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों तक की अवधि के लिए वापस भेजने की शर्त को बदल दिया गया और सामान्य तौर पर सभी क्षेत्राधिकारों के लिए एलआरएस पर मास्टर निदेश में निहित योजना के अनुसार प्रावधानों के अनुरूप बना दिया गया।
	9 मई 2023	प्राधिकृत व्यक्तियों (एपी) को सूचना देकर निर्देश जारी किए गए थे कि विदेशी मुद्रा प्रीपेड कार्ड, स्टोर वैल्यू कार्ड इत्यादि पर भारत में देय शुल्क/परिवर्तन केवल भारतीय रुपये में ही अंकित और निपटान किया जाना चाहिए, क्योंकि एपी और निवासियों के बीच ये लेनदेन अनिवार्य रूप से दो निवासियों के बीच घरेलू लेनदेन थे।
	12 मई 2023	विदेशी निवेश से संबंधित देरी की रिपोर्टिंग के लिए विलंब प्रस्तुतीकरण शुल्क (एलएसएफ) का भुगतान डिमांड ड्राफ्ट मोड के अलावा राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी)/ तत्काल सकल निपटान (आरटीजीएस) जैसे ऑनलाइन भुगतान मोड के माध्यम से सक्षम किया गया। इसी प्रकार विदेशी निवेश लेनदेन के लिए एलएसएफ के भुगतान के लिए एनईएफटी/आरटीजीएस जैसे ऑनलाइन भुगतान मोड 19 जून 2023 से सक्षम किए गए।
	22 जून 2023	आईएफएससी को एलआरएस प्रेषण केवल प्रतिभूतियों में निवेश करने के लिए अनुमति दी गई थी। भारत सरकार ने 23 मई 2022 की राजपत्र अधिसूचना के माध्यम से आईएफएससी में विदेशी विश्वविद्यालयों/संस्थानों द्वारा प्रस्तावित वित्तीय प्रबंधन, फिनटेक, विज्ञान, प्रौद्योगिकी, इंजीनियरिंग और गणित के पाठ्यक्रमों को वित्तीय सेवाओं के रूप में अधिसूचित किया था। तदनुसार, 22 जून 2023 से, आईएफएससी में विदेशी विश्वविद्यालयों/ संस्थानों को पाठ्यक्रम शुल्क के भुगतान के लिए निवासी व्यक्तियों द्वारा प्रेषण को परिभाषित उद्देश्य 'विदेश में अध्ययन' के लिए एलआरएस के तहत सक्षम किया गया था।
	10 नवंबर 2023	एडी श्रेणी-I बैंकों को निर्दिष्ट शर्तों के अधीन अर्हता प्राप्त जौहरियों को आईआईबीएक्स के माध्यम से चांदी के आयात के लिए 11 दिनों के अग्रिम भुगतान करने की सहमति देने की अनुमति दी गई।
	17 नवंबर 2023	बैंकों द्वारा चालू खाते और नकद क्रेडिट (सीसी)/ओवरड्राफ्ट (ओडी) खाते खोलने पर और निर्यातकों को अधिक परिचालन लोचनीयता प्रदान करने के लिए, एडी श्रेणी- I बैंक बनाए रखने के लिए 19 अप्रैल 2022 के परिपत्र विवि.सीआरई.आरईसी.23/21.08.008/2022-23 के पैरा 4.1 के संदर्भ में विशेष रुपया वोस्ट्रो खाते को विशेष रूप से अपने निर्यात लेनदेन के निपटान के लिए अपने निर्यातक घटक के लिए एक अतिरिक्त विशेष चालू खाता खोलने की अनुमति दी गई थी।
	31 जनवरी 2024	आईएफएससीए द्वारा अधिसूचित भारत-यूएई व्यापक आर्थिक साझेदारी समझौते (सीईपीए) के तहत टैरिफ दर कोटा (टीआरक्यू) धारकों द्वारा स्वर्ण के आयात के लिए 11 दिनों के लिए अग्रिम भुगतान की अनुमति सहित दिशानिर्देश जारी किए गए थे।
विनियमन विभाग		
2021-22	05 मई 2021	कोविड-19 संबंधित प्रतिबंधों के मद्देनजर केवाईसी (आरई -केवाईसी) के आवधिक अद्यतनीकरण के संबंध में कुछ छूट प्रदान की गई थीं।
	10 मई 2021	• वर्ष 2020 में शुरू की गई वीडियो-आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) का विस्तार किया गया, ताकि प्रोप्राइटरशिप फर्म के मामले में स्वामी (प्रोप्राइटर) की वी-सीआईपी और विधिक इकाई ग्राहकों के मामले में अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं और हितकारी स्वामियों की वी-सीआईपी की अनुमति दी जा सके। पात्र ग्राहकों के अद्यतनीकरण /आवधिक अद्यतनीकरण (री-केवाईसी) के लिए वी-सीआईपी की भी अनुमति दी गई है। • ग्राहकों को एक सरल स्व-घोषणा प्रदान करने की अनुमति देकर पुनः केवाईसी (री-केवाईसी) प्रक्रिया को सरल बनाया गया, जिसके तहत ग्राहक को "केवाईसी सूचना में कोई परिवर्तन नहीं होने पर" तथा "पते में परिवर्तन होने पर" विनियमित संस्थाओं (आरई), स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम), एसएमएस और डिजिटल चैनलों में अपनी पंजीकृत ईमेल आईडी/मोबाइल के माध्यम से आवेदन करना होगा।

वर्ष	दिनांक	विषय
2021-22	13 सितंबर 2021	केवाईसी अद्यतनीकरण के नाम पर होने वाली धोखाधड़ी के बारे में जनता को जागरूक करने के लिए एक प्रेस प्रकाशनी जारी की गई।
	30 दिसंबर 2021	कोविड-19 से संबंधित प्रतिबंधों के मद्देनजर केवाईसी के संबंध में कुछ छूट प्रदान की गई।
	14 मार्च 2022	सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए सभी विनियमित संस्थाओं (आरई) पर लागू व्यापक विनियामक फ्रेमवर्क जारी किया गया, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न आय वाले परिवारों से संबंधित सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के लिए अनेक ग्राहक सुरक्षा उपाय प्रस्तुत किए गए।
2022-23	7 अप्रैल 2022	बैंकिंग सेवाओं के लिए डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर फ्रेमवर्क की उपलब्धता में सुधार और डिजिटल वित्तीय समावेशन और शिक्षण में पहुँच बढ़ाने के लिए, निरंतर प्रयासों के एक अंश के रूप में, रिज़र्व बैंक द्वारा "डिजिटल बैंकिंग इकाइयों" (डीबीयू) की अवधारणा शुरू की गई।
	21 अप्रैल 2022	'क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी करने और आचार संबंधी निदेश' पर मास्टर निदेश (1 जुलाई 2022 से प्रभावी) जारी किया गया।
	8 जून 2022	रिज़र्व बैंक ने "बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 23-द्वारस्थ बैंकिंग" पर परिपत्र जारी करके पात्र शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) को अपने ग्राहकों को 'द्वारस्थ बैंकिंग' सेवाएं प्रदान करने की अनुमति दी।
	12 अगस्त 2022	विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा नियोजित एजेंटों की गतिविधियों से उत्पन्न चिंताओं को ध्यान में रखते हुए, रिज़र्व बैंक ने सूचित किया कि आरई यह सख्ती से सुनिश्चित करेंगे कि वे या उनके एजेंट अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए धमकी या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करने सहित किसी भी प्रकार की उत्पीड़न का सहारा न लें।
	2 सितंबर 2022	रिज़र्व बैंक ने डिजिटल उधार पर दिशानिर्देश जारी किए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रौद्योगिकी के लाभों का स्थायी और व्यवस्थित तरीके से प्रभावकारी लाभ उठाया जा सके।
	5 जनवरी 2023	केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण (री: केवाईसी) के संबंध में उपलब्ध विभिन्न विकल्पों के बारे में जनता को जागरूक करने के लिए एक प्रेस प्रकाशनी जारी की गई।
2023-24	28 अप्रैल 2023	• अद्यतनीकरण/आवधिक अद्यतनीकरण - ग्राहक द्वारा केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण के लिए बगैर-आमने-सामने आए (नॉन फेस-टू-फेस मोड) में आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी का उपयोग करने की अनुमति दी गई है। • एकल स्वामित्व वाली फर्म की ग्राहक समुचित सावधानी (सीडीडी) प्रक्रिया - केवाईसी पर मास्टर निदेश में संशोधन के माध्यम से सीडीडी प्रक्रिया के लिए एकल स्वामित्व फर्म के मामले में कार्यकलाप के प्रमाण के लिए दस्तावेजों की सूची में उद्यम पंजीकरण प्रमाण पत्र (यूआरसी) को शामिल किया गया है।
	17 अगस्त 2023	जमाकर्ताओं को विभिन्न बैंकों में अदावाकृत जमाराशियों को आसानी से और एक ही स्थान पर खोजने की सुविधा प्रदान करने के लिए तथा जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता (डीईए) निधि समिति के निदेशों के अनुसरण में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल उद्गम (यूडीजीएएम) - अनक्लेम्ड डिपोजिट्स गेटवे टू एक्सेस इन्फार्मेशन विकसित किया है।
	18 अगस्त 2023	• 'समान मासिक किस्तों (ईएमआई) पर आधारित वैयक्तिक ऋणों पर अस्थिर ब्याज दर का पुनर्निर्धारण' पर परिपत्र जारी किया गया था, जिसका उद्देश्य विनियमित संस्थाओं में उचित आचरण फ्रेमवर्क और कार्यान्वयन सुनिश्चित करना था। • 'उचित उधार प्रथा - ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार' पर परिपत्र जारी किया गया, जिसमें युक्तिसंगत एवं पारदर्शी तरीके से दंडात्मक प्रभार लगाने के संबंध में स्पष्ट आचरण फ्रेमवर्क को अधिदेशित किया गया है।
	13 सितंबर 2023	विनियमित संस्थाओं (आरई) के बीच जिम्मेदार उधार आचरण को बढ़ावा देने के लिए, 'जिम्मेदार उधार आचरण - वैयक्तिक ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना' पर परिपत्र जारी किया गया।

वर्ष	दिनांक	विषय
2023-24	26 अक्तूबर 2023	• क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतनीकरण/सुधार के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने की रूपरेखा प्रस्तुत की गई, जिसके तहत शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने की तारीख से 30 कैलेंडर दिवसों की अवधि के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं होने पर वे प्रति कैलेंडर दिवस ₹100 के मुआवजे के हकदार होंगे। • शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावकारिता में सुधार करने और साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) और क्रेडिट संस्थानों (सीआई) द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा को सुदृढ़ बनाने के लिए, विभिन्न उपाय किए गए, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, क्रेडिट जानकारी के विलंबित अद्यतनीकरण/सुधार के लिए मुआवजा तंत्र और ग्राहकों को उनकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) तक पहुंच या सीआई द्वारा सीआईसी को चूक जानकारी की रिपोर्टिंग के संबंध में एसएमएस/ईमेल के माध्यम से सूचित करना भी शामिल है।
	1 जनवरी 2024	'बैंकों में निष्क्रिय खाते/अदावी जमाराशियां' संबंधी परिपत्र पर संशोधित अनुदेश जारी किए गए।
	2 फरवरी 2024	केवाईसी अद्यतनीकरण के नाम पर होने वाली धोखाधड़ी के बारे में जनता को जागरूक करने के लिए एक प्रेस प्रकाशनी जारी की गई।
	7 मार्च 2024	'क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड - जारी करने और आचरण संबंधी निदेश 2022' पर मास्टर निदेश में संशोधन किया गया, जिससे उपभोक्ता संरक्षण उपायों को और सुदृढ़ किया गया। सभी हितधारकों से प्राप्त प्रतिपुष्टि के आधार पर उक्त विषय पर एफएक्यू भी जारी किए गए।
	-	आम जनता में अकाउंट एग्रीगेटर (एए) के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के उद्देश्य से, मीडिया मिक्स के माध्यम से एए सुविधा के लिए जन जागरूकता अभियान आयोजित किए गए।
	-	जनता को निम्नलिखित विषयों के बारे में शिक्षित करने के लिए टेलीविज़न का उपयोग करते हुए जन-जागरूकता अभियान शुरू किए गए: (i) कागज-रहित ऑन-बोर्डिंग प्रक्रिया के लिए केंद्रीय नो योर कस्टमर रिकॉर्ड रजिस्ट्री (सीकेवाईसीआर) द्वारा जारी केवाईसी पहचानकर्ता का उपयोग; (ii) री-केवाईसी के आवधिक अद्यतनीकरण के लिए उपलब्ध विभिन्न विकल्प; और (iii) ग्राहकों के खातों का छद्म (म्यूल) खाते के रूप में दुरुपयोग होने से रोकना।
फिनटेक विभाग		
2021-22	13 सितंबर 2021	'एमएसएमई उधार' विषय के साथ विनियामकीय परीक्षण-स्थल (रेग्युलेटरी सैंडबॉक्स-आरएस) के अंतर्गत तीसरे कोहार्ट के एप्लिकेशन विंडों के शुरुआत की घोषणा की गई।
	8 अक्तूबर 2021	विनियामकीय परीक्षण-स्थल (आरएस) के लिए सक्षम फ्रेमवर्क में संशोधन किया गया।
	9 नवंबर 2021	पहला वैश्विक हैकथॉन - हार्बिंजर 2021 'स्मार्टर डिजिटल पेमेंट्स' विषय के साथ आरंभ किया गया।
2022-23	6 जून 2022	विनियामकीय परीक्षण-स्थल (आरएस) के तहत 'वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम और शमन' विषय के साथ चतुर्थ कोहार्ट के एप्लिकेशन विंडों के शुरुआत की घोषणा की गई।
	2 सितंबर 2022	रिज़र्व बैंक नवोन्मेष केंद्र के साथ किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) ऋण के लिए एक प्रायोगिक परियोजना 'भारत में ग्रामीण वित्त का डिजिटलीकरण' आरंभ की गई।
	7 अक्तूबर 2022	केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी) पर अवधारणा नोट जारी किया गया।
	29 नवंबर 2022	सीबीडीसी - खुदरा (ई₹-आर) प्रायोगिक परियोजना के लिए 01 दिसंबर 2022 को सीबीडीसी-प्रायोगिक (Pilot) का परिचालन शुरू किया गया।
	14 फरवरी 2023	'समावेशी डिजिटल सेवाएं' विषय के साथ दूसरा वैश्विक हैकथॉन - हार्बिंजर 2023 आरंभ किया गया।

वर्ष	दिनांक	विषय
2023-24	14 अगस्त 2023	निर्बाध ऋण के लिए सार्वजनिक तकनीकी मंच हेतु 17 अगस्त 2023 को प्रायोगिक परियोजना शुरू की गई।
	27 अक्तूबर 2023	सामान्य-विषय (थीम न्यूट्रल) के साथ पाँचवें कोहार्ट के एप्लिकेशन विंडो के शुरुआत की घोषणा की गई।
	28 फरवरी 2024	आरएस के लिए सक्षम फ्रेमवर्क में संशोधन किया गया।
पर्यवेक्षण विभाग		
2023-24	10 अप्रैल 2023	'सूचना प्रौद्योगिकी सेवाओं की आउटसोर्सिंग' पर मास्टर निदेश यह सुनिश्चित करने के लिए जारी किया गया था कि आउटसोर्सिंग व्यवस्था ग्राहक डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करने की आरई की क्षमता को कम नहीं करेगी।
	7 नवंबर 2023	'सूचना प्रौद्योगिकी अभिशासन, जोखिम, नियंत्रण और आश्वासन प्रथाओं' पर मास्टर निदेश जारी किया गया। ग्राहकों को संरक्षित और सुरक्षित तरीके से डिजिटल सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए मास्टर निदेश में पूरे संगठन में पर्याप्त निगरानी की आवश्यकता होती है।
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग		
2021-22	-	जून-जुलाई 2021 में 21 राज्यों को कवर करते हुए 30 बैंकों में आंतरिक शिकायत निवारण (आईजीआर) प्रणाली के संबंध में बैंक ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का आकलन करने के लिए तीसरे पक्ष के माध्यम से एक ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण आयोजित किया गया था।
	-	रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के सहयोग के लिए शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) एप्लिकेशन को नवीकृत किया गया।
	12 नवंबर 2021	वित्तीय प्रणाली में जनता का विश्वास बनाने और वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र को सरल, अधिक प्रभावी और उत्तरदायी बनाकर विनियमित संस्थाओं (आरई) के ग्राहकों के हितों की रक्षा करने के लिए रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2021 में 'एक देश एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाकर एक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 शुरू की।
	15 नवंबर 2021	आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना चुनिंदा एनबीएफसी पर लागू की गई, जिसमें आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज की गई सभी ग्राहक शिकायतों को शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय से अवगत कराने से पहले एनबीएफसी के आईओ को भेजना अनिवार्य किया गया ताकि विनियमित संस्थाओं के स्वयं के स्तर पर ही शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया जा सके।
	-	रिज़र्व बैंक ने धोखेबाजों द्वारा उपयोग की जाने वाली सामान्य *कार्यप्रणाली* और विभिन्न वित्तीय लेनदेन करते समय बरती जाने वाली सावधानियों पर एक पुस्तिका - BE(A)WARE अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित की।
	15 मार्च 2022	विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस पर, देश भर के क्षेत्रीय मल्टी-मीडिया चैनलों में एक " लोकपाल कहता है" (ऑम्बुड्ज़्मैन स्पीक) कार्यक्रम आयोजित किया गया ताकि दूर-दराज के क्षेत्रों में उपभोक्ताओं/ग्राहकों को रिज़र्व बैंक शिकायत निवारण तंत्र के साथ-साथ डिजिटल और इलेक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी से सुरक्षा के लिए सुरक्षा उपायों के प्रति जागरूक बनाया जा सके।
2022-23	-	भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल (ओआरबीआईओ) के कार्यालय से संपर्क करने वाले शिकायतकर्ताओं के संतुष्टि स्तरों का आकलन करने के लिए संतुष्टि सर्वेक्षण किया गया।
	6 अक्तूबर 2022	सीआईसी के आईजीआर तंत्र की दक्षता को सुदृढ़ करने और सुधारने के लिये आईओ तंत्र को सीआईसी तक बढ़ाया गया।

वर्ष	दिनांक	विषय
2022-23	-	संपर्क केंद्र के इंटरएक्टिव वॉयस रेस्पोंस सिस्टम (आईवीआरएस) पर दी गई जानकारी में 24x7 सहयोग के साथ सुधार किया गया। उक्त संपर्क केंद्र में पंजाबी और असमिया में बात करने की सुविधा को जोड़कर भाषा विस्तार सहयोग प्रदान किया गया, जिससे हिंदी और अंग्रेजी के अलावा 10 क्षेत्रीय भाषाओं में कॉल सहयोग की उपलब्धता बढ़ गई है।
	-	सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं, रिज़र्व बैंक के एजीआर तंत्र और उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के लिए मौजूदा नियमों पर वित्तीय उपभोक्ता जागरूकता का गहन प्रसार सुनिश्चित करने के लिए अखिल भारतीय जागरूकता अभियान शुरू किया गया था। यह अभियान "आजादी का अमृत महोत्सव" के अंतर्गत एक बहु-चरणीय, बहु-आयामी वित्तीय जागरूकता अभियान के रूप में चलाया गया था और इसमें तीन चरणों अर्थात लोकपाल कहता है कार्यक्रम; शीर्ष प्रबंधन द्वारा टॉकथॉन; और एक महीने तक चलने वाला राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम (एनआईएपी) को शामिल किया गया।
	-	'राजू और चालीस चोर' नामक पुस्तिका हिंदी और अंग्रेजी में जारी की गई, जिसमें वित्तीय धोखाधड़ी से संबंधित घटनाओं की कार्यप्रणाली की झलक दी गई और ऐसी घटनाओं के खिलाफ सुरक्षा उपायों के रूप में क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए, के बारे में आसान जानकारियाँ दी गईं। पुस्तिका कई क्षेत्रीय भाषाओं में भी उपलब्ध है।
	15 मार्च 2023	'लोकपाल कहता है' कार्यक्रम का दूसरा संस्करण आयोजित किया गया।
2023-24	1 अप्रैल 2023	हिमाचल प्रदेश के सुदूरवर्ती क्षेत्रों में केंद्रित जागरूकता गतिविधियों को बढ़ावा देने के लिए शिमला में आरबीआई लोकपाल का एक नया कार्यालय स्थापित किया गया।
	24 अप्रैल 2023	विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा करने के लिए बी.पी. कानूनगो की अध्यक्षता में गठित समिति ने अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की।
	-	तमिलनाडु और पश्चिम बंगाल राज्यों से प्राप्त होने वाली शिकायतों की अधिक मात्रा को ध्यान में रखते हुए, आरबीआई लोकपाल के दो नए कार्यालय क्रमशः चेन्नई (17 अप्रैल 2023 से) और कोलकाता (01 जून 2023 से) में स्थापित किए गए।
	29 दिसंबर 2023	आईओ तंत्र पर विभिन्न विनियमित संस्थाओं पर लागू निर्देशों को सुसंगत बनाने के लिए मास्टर निदेश - भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2023 जारी किया गया।
	5 फरवरी 2024	वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) पर विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान करने के लिए दो और स्थानों, भुवनेश्वर और कोच्चि में अत्याधुनिक संपर्क केंद्रों का परिचालन किया गया। ये नए केंद्र व्यापार निरंतरता और आपदा से बहाली की सुविधा भी प्रदान करते हैं। चंडीगढ़ में मौजूदा संपर्क केंद्र को अपग्रेड किया गया।
	15 मार्च 2024	तीसरी पुस्तिका 'द अलर्ट फैमिली' मार्च 2024 में लॉन्च की गई। पुस्तिका वित्तीय धोखाधड़ी पर सामान्य जनता को मार्गदर्शन प्रदान करती है और विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं के बारे में गलत सामान्य धारणाओं को दूर करती है।
	-	सीएमएस प्लेटफॉर्म को विशेष रूप से दृष्टिबाधित उपभोक्ताओं के लिए डिज़ाइन किए गए अतिरिक्त ऑडियो कैप्चा कार्यात्मकता के साथ उन्नत बनाया गया।
	-	सीएमएस के संचार टेम्पलेट की पठनीयता में काफी सुधार हुआ जिससे बेहतर समझ और उपयोगकर्ता अनुभव अधिक सकारात्मक हुआ।
आंतरिक ऋण प्रबंध विभाग		
2021-22	12 नवंबर 2021	'भारतीय रिज़र्व बैंक – रिटेल डायरेक्ट योजना 'शुरू की गई, जो खुदरा निवेशकों द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश के लिए वन-स्टॉप समाधान प्रदान करती है।

वर्ष	दिनांक	विषय
2022-23	-	'आरबीआई रिटेल डायरेक्ट योजना की समग्र पहुंच में सुधार के लिए देश भर में जन जागरूकता कार्यक्रम शुरू किए गए। इसके अतिरिक्त, पोर्टल को अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल बनाने के लिए वीडियो केवाईसी मॉड्यूल का अपग्रेडेशन, डिजिलॉकर खाते से सीधे उपयोगकर्ता विवरण प्राप्त करना और केवाईसी प्रक्रिया के दौरान डाटा को स्वचालित रूप से सेव करने जैसे कार्य किए गए।
2023-24	23 अक्तूबर 2023	रिटेल डायरेक्ट पोर्टल के माध्यम से फ्लोटिंग दर बचत बॉण्ड का सब्स्क्रिप्शन प्रारम्भ किया गया। 9 अक्तूबर 2023 से पोर्टल परराष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच) भुगतान कार्यक्षमता भी उपलब्ध कराई गई।
मुद्रा प्रबंध विभाग		
2021-22	1 दिसंबर 2021	सिक्कों के वितरण को बढ़ाने के रिज़र्व बैंक के उद्देश्य के अनुसरण में, सभी करेंसी चेस्ट को दिसंबर 2021 से प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार सिक्का मेला आयोजित करने के लिए निर्देश दिए गए।
	27 अगस्त 2021	2021-22 में बैंकों के लिए मुद्रा वितरण और विनिमय योजना (सीडीईएस) की समीक्षा की गई, जिसमें सिक्कों के वितरण के लिए प्रोत्साहन राशि को ₹25 से बढ़ाकर ₹65 प्रति बैग कर दिया गया। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में सिक्का वितरण के लिए ₹10 प्रति बैग की अतिरिक्त प्रोत्साहन राशि भी प्रदान की गई। बैंकों को थोक ग्राहकों को सिक्के उपलब्ध कराने के लिए भी कहा गया जिसकी पहले अनुमति नहीं थी।
	-	ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने की दृष्टि से टीवी विज्ञापनों और प्रिंट विज्ञापनों के माध्यम से बैंक नोटों के विनिमय की सुविधा पर रिज़र्व बैंक ने जागरूकता अभियान शुरू किया है
2022-23	21 सितंबर 2022	1 जनवरी 2020 को लॉन्च किए गए मोबाइल एडेड नोट आइडेंटिफायर (मणि) ऐप की पहुंच को पहले से उपलब्ध हिंदी और अंग्रेजी के अलावा, 11 और भाषाओं को शामिल करके ऑडियो अधिसूचना के माध्यम से बैंक नोट मूल्यवर्ग की पहचान के लिए विस्तारित किया गया था। ऐप को आंशिक दृष्टि वाले व्यक्तियों द्वारा उपयोग के लिए भी सक्षम किया गया था।
	-	ग्राहक सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए एसएमएस, एफएम रेडियो और डिजिटल मीडिया (वेबसाइट) के माध्यम से 'बैंक नोटों के आदान-प्रदान' पर एक अभियान चलाया गया।
	-	एक ही मूल्यवर्ग के विभिन्न डिजाइनों के सिक्कों के परिचालन के संबंध में भ्रांतियों और आशंकाओं को दूर करने के लिए प्रिंट और रेडियो मीडिया मिश्रण के माध्यम से अभियान चलाया गया।
2023-24	1 अप्रैल 2023	जनता के लिए लेन-देन को आसान बनाने के लिए, रिज़र्व बैंक ने विभिन्न मूल्यवर्ग में मूल्य आधारित सिक्कों के पैकेट जैसे ₹50, ₹100, ₹150, आदि शुरू किए।
	1 फरवरी 2024	1 अक्तूबर 2022 को शुरू की गई मोबाइल कॉइन वैन (एमसीवी) योजना को फरवरी 2024 से पूरे देश के लिए उपलब्ध कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त, कम मूल्यवर्ग के नोट, जो परिचालन के लिए अनुपयुक्त हैं, के आदान-प्रदान को सुविधाजनक बनाने के लिए सेवाओं के दायरे का विस्तार किया गया।
	-	*आकाशवाणी/विविध भारती/*निजी एफएम रेडियो चैनलों के माध्यम से मणि ऐप के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए अखिल भारतीय रेडियो अभियान चलाया गया ताकि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को भारतीय बैंक नोटों के मूल्यवर्ग की पहचान करने में सुविधा प्रदान की जा सके।
	-	परिचालन में नोटों की गुणवत्ता के बारे में जनता की समझ में सुधार लाने के उद्देश्य से दो सर्वेक्षण किए गए। 2022-23 के दौरान आयोजित पहले सर्वेक्षण में देश के चुनिंदा राज्यों को शामिल किया गया, इसके बाद 2023-24 के दौरान एक और अखिल भारतीय सर्वेक्षण किया गया।
भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग		
2021-22	19 मई 2021	प्रीपेड भुगतान उपकरण (पीपीआई) के लिए अधिसूचना जारी की गई - अंतरसंचालनीयता को अनिवार्य करना; पूर्ण-केवाईसी पीपीआई के लिए सीमा बढ़ाकर ₹2 लाख करना; और गैर-बैंक पीपीआई जारीकर्ताओं के पूर्ण-केवाईसी पीपीआई से नकद आहरण'की अनुमति देना।

वर्ष	दिनांक	विषय
2021-22	26 मई 2021	संयुक्त अरब अमीरात में RuPay कार्ड की स्वीकृति प्रारम्भ हुई।
	10 जून 2021	एटीएम/कैश रिसाइक्लर मशीनों का उपयोग - विनिमय शुल्क और ग्राहक शुल्क की समीक्षा की गई।
	13 जुलाई 2021	भूटान में व्यापारिक भुगतान के लिए क्यूआर कोड के माध्यम से एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) की स्वीकृति सक्रिय की गई।
	27 अगस्त 2021	प्रति लेनदेन सीमा ₹50,000 से ₹2 लाख तक बढ़ाकर और प्रति प्रेषक एक वर्ष में 12 प्रेषण की सीमा को हटाकर भारत-नेपाल प्रेषण सुविधा योजना का विस्तार किया गया।
	7 सितंबर 2021	कार्ड-ऑन-फ़ाइल टोकनाइजेशन (सीओएफटी) सेवाओं की अनुमति दी गई।
	3 जनवरी 2022	ऑफ़लाइन मोड में कम मूल्य के डिजिटल भुगतान सुविधाजनक बनाने के लिए रूपरेखा जारी की गई।
2022-23	2 अप्रैल 2022	नेपाल में RuPay कार्ड की स्वीकृति प्रारंभ हुई।
	19 मई 2022	एटीएम पर इंटरऑपरेबल कार्ड-कम नकद आहरण (आईसीसीडब्ल्यू) सक्षम किया गया।
	16 जून 2022	ई-जनादेश फ्रेमवर्क के कार्यान्वयन और ग्राहकों के लिए उपलब्ध सुरक्षा की समीक्षा पर प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक (एएफए) में छूट की सीमा को प्रति लेनदेन ₹5,000 से बढ़ाकर ₹15,000 कर दिया गया।
	10 फरवरी 2023	भारत आने वाले जी 20 देशों के विदेशी नागरिकों के लिए यूपीआई तक पहुंच के लिए पीपीआई जारी करने की अनुमति दी गयी।
	21 फरवरी 2023	रिज़र्व बैंक और सिंगापुर के मौद्रिक प्राधिकरण (एमएएस) ने अपनी संबंधित शीघ्र भुगतान प्रणाली (एफपीएस), यूपीआई और पेनाउ के लिंकेज को प्रचालित कर दिया है, जिससे दोनों प्रणालियों के उपयोगकर्ता पारस्परिक आधार पर तत्काल और कम लागत वाले सीमा-पार पीयर-टू-पीयर (पी2पी) भुगतान करने में सक्षम हो गए हैं।
	6 मार्च 2023	मिशन 'हर पेमेंट डिजिटल' शुरू किया गया।
2023-24	7 जून 2023	व्यापार प्राप्तियों की छूट प्रणाली का दायरा बढ़ाया गया।
	24 अगस्त 2023	ऑफ़लाइन मोड में कम मूल्य के डिजिटल भुगतानों के लिए लेनदेन सीमाएं बढ़ा दी गईं।
	31 अक्तूबर 2023	'भुगतान एग्रीगेटर का विनियमन - सीमा पार' के संबंध में परिपत्र जारी किया गया।
	12 दिसंबर 2023	ई-जनादेश फ्रेमवर्क के तहत प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक के बिना किए गए बाद के आवर्ती लेनदेनों की सीमाएं निर्दिष्ट श्रेणियों के लिए बढ़ा दी गईं।
	20 दिसंबर 2023	सीओएफटी - कार्ड जारी करने वाले बैंकों के माध्यम से टोकनाइजेशन सक्षम किया गया।
	1 फरवरी 2024	फ्रांस में व्यापारी भुगतान (ई-कॉमर्स) के लिए क्युआर कोड के माध्यम से यूपीआई को अपनाना प्रारम्भ हुआ।
	12 फरवरी 2024	भारत और मॉरीशस के बीच RuPay कार्ड और यूपीआई कनेक्टिविटी तथा भारत और श्रीलंका के बीच यूपीआई कनेक्टिविटी की शुरुवात की गई।
	23 फरवरी 2024	पीपीआई संबंधी मास्टर निदेशों में संशोधन किया गया।
	29 फरवरी 2024	*भारत* बिल भुगतान प्रणाली संबंधी मास्टर निदेश जारी किया गया।
	6 मार्च 2024	'क्रेडिट कार्ड जारी करने के लिए कार्ड नेटवर्क के साथ व्यवस्था' पर दिशानिर्देश जारी किए गए।
	8 मार्च 2024	नेपाल में व्यापारी भुगतानों के लिए क्यूआर कोड के माध्यम से यूपीआई की स्वीकृति लाइव हो गई।

-: लागू नहीं (निरंतर जारी प्रकृति का)।