



भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
भारत सरकार / Government of India



दिनांक: 13 जून, 2025

निदेश

विषय: भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13 के तहत निर्देश, आरबीआई-विनियमित बैंकों के साथ सहमति पंजीकरण कार्य (CRF) फ्रेमवर्क के माध्यम से नई डिजिटल सहमति प्राप्त करने हेतु पायलट प्रोजेक्ट के संचालन के संबंध में

फ़ाइल संख्या: RG-25/(7)/2022-QoS: जबकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे आगे "प्राधिकरण" कहा गया है), जो भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) (जिसे आगे "ट्राई अधिनियम" कहा गया है) की धारा 3 की उप-धारा (1) के तहत स्थापित है, को कुछ कार्यों के निर्वहन का दायित्व सौंपा गया है, जिसमें दूरसंचार सेवाओं का विनियमन; विभिन्न सेवा प्रदाताओं के बीच तकनीकी संगतता और प्रभावी अंतर-संपर्क सुनिश्चित करना; सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना और दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का आवधिक सर्वेक्षण करना इत्यादि शामिल है;

2. और जबकि प्राधिकरण ने, ट्राई अधिनियम की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (v) और खंड (c) के साथ पठित धारा 36 के तहत प्रदत्त शक्तियों के प्रयोग में, अवांछित वाणिज्यिक संचार को रोकने के लिए दिनांक 19 जुलाई 2018 को दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2018 (2018 का 6) (जिसे आगे "विनियम" कहा गया है) बनाए हैं, जो समय-समय पर यथासंशोधित हैं;

3. और जबकि विनियमों का विनियम 36 प्रावधान करता है कि प्राधिकरण वितरित खाता बही प्रौद्योगिकी (DLT) नेटवर्क और पूरक तकनीकी समाधानों का उपयोग करके विनियामक जांच के कार्यान्वयन का परीक्षण करने के लिए एक विनियामक सैंडबॉक्स स्थापित कर सकता है या स्थापित करने की अनुमति दे सकता है, और आदेश या निर्देश द्वारा ऐसे विनियामक सैंडबॉक्स को संचालित करने के लिए आवश्यक प्रक्रियाओं को निर्दिष्ट कर सकता है;

4. और जबकि विनियमों की अनुसूची-1 की मद 4 की उप-मद (2) का परंतुक प्रावधान करता है कि प्राधिकरण समय-समय पर सहमति पंजीकरण या रद्दीकरण के लिए कोई अन्य तरीका निर्दिष्ट कर सकता है;

5. और जबकि प्राधिकरण ने यह देखा है कि एक्सेस प्रदाताओं द्वारा तकनीकी तैयारी के बावजूद, बैंकों सहित भेजने वाले/मुख्य संस्थाओं (PEs) ने सहमति पंजीकरण कार्य (CRF) को ऑनबोर्ड नहीं किया

है, जिससे अवसंरचना का कम उपयोग हो रहा है और विनियमों का अनुपालन न करने वाले वाणिज्यिक संचार का प्रसार हो रहा है;

6. और जबकि सहमति पंजीकरण कार्य को मजबूत बनाने के लिए, प्राधिकरण परिचालन व्यवहार्यता, तकनीकी प्रदर्शन और विनियामक अनुपालन को मान्य करने के लिए एक विनियामक सैंडबॉक्स के भीतर चलने वाले नियंत्रित पायलट प्रोजेक्ट के माध्यम से एक सरलीकृत, स्केलेबल और उपभोक्ता-केंद्रित CRF फ्रेमवर्क को संचालित करना आवश्यक मानता है;

7. और जबकि प्राधिकरण ने भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा विनियमित बैंकों से शुरू करते हुए बैंकिंग, वित्तीय सेवा और बीमा (BFSI) क्षेत्रों से संबंधित संस्थाओं को ऑनबोर्ड करने के लिए एक विनियामक सैंडबॉक्स स्थापित करने का निर्णय लिया है;

8. और जबकि RBI ने 25 अप्रैल, 2025 को आयोजित विनियामकों की संयुक्त समिति (JCoR) की 7वीं बैठक के दौरान पायलट प्रोजेक्ट में भागीदारी के लिए उपयुक्त बैंकों की पहचान में सहायता करने की सहमति दी है;

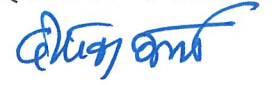
9. और जबकि पायलट प्रोजेक्ट के उद्देश्यों में एक विश्वसनीय डिजिटल सहमति प्रबंधन तंत्र स्थापित करना; CRF फ्रेमवर्क की परिचालन व्यवहार्यता, तकनीकी प्रदर्शन और विनियामक अनुपालन को मान्य करना; सरलीकृत सहमति वर्कफ़्लो के माध्यम से RBI-विनियमित बैंकों की सुचारू ऑनबोर्डिंग की सुविधा प्रदान करना; उपभोक्ताओं को एकसमान और सरल सहमति रद्दीकरण प्रक्रियाएँ प्रदान करना; और प्रभावी उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम डिज़ाइन करना शामिल है;

10. और जबकि प्राधिकरण पायलट प्रोजेक्ट की विनियामक निगरानी, फ्रेमवर्क परिष्करण और निगरानी सुनिश्चित करेगा; पायलट प्रोजेक्ट के दौरान आवश्यकतानुसार किसी भी हितधारक को जिम्मेदारी सौंपेगा; पायलट प्रोजेक्ट के दौरान RBI और अन्य विनियामकों/संस्थाओं के साथ समन्वय करेगा; पायलट प्रोजेक्ट के सफल समापन पर बैंकों और अन्य महत्वपूर्ण क्षेत्रों से शुरू होने वाले चरणों में क्षेत्रवार रोल-आउट को दर्शाने वाले पायलट प्रोजेक्ट के बाद के दिशानिर्देश और एक कार्यक्रम प्रकाशित करेगा;

11. और जबकि प्राधिकरण पायलट प्रोजेक्ट के दौरान और इसकी पूर्णता के बाद दैनिक निगरानी और आवश्यक रिपोर्ट तैयार करने को सुनिश्चित करने के लिए प्राधिकरण, एक्सेस प्रदाताओं, RBI और बैंकों के प्रतिनिधियों से मिलकर कार्यकारी समूह गठित करेगा;

12. अब, इसलिए, प्राधिकरण, ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (b) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 13; विनियमों के विनियम 36; और विनियमों की अनुसूची-1 की मद 4 की उप-मद (2) के परंतुक के तहत प्रदत्त शक्तियों के प्रयोग में, इसके द्वारा सभी एक्सेस प्रदाताओं को निर्देश देता है कि वे RBI-विनियमित बैंकों के साथ सहमति पंजीकरण कार्य फ्रेमवर्क के माध्यम से डिजिटल सहमति प्राप्त करने के लिए विनियामक सैंडबॉक्स के भीतर पायलट प्रोजेक्ट

संचालित करने हेतु इस निर्देश के परिशिष्ट I, परिशिष्ट II और परिशिष्ट III में निहित मानक संचालन प्रक्रियाओं का पालन करें।



(दीपक शर्मा)

सलाहकार (QoS-II)

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

प्रेषित:

सभी एक्सेस प्रदाता

पायलट प्रोजेक्ट के लिए चरण

सभी एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित कार्य करेंगे:-

- (a) परिशिष्ट-II में उल्लिखित प्रक्रियाओं और सुरक्षा उपायों के अनुसार, PEs के रूप में RBI-विनियमित बैंकों तक सीमित, तीन महीने का पायलट प्रोजेक्ट संचालित करना।
- (b) सहमति पंजीकरण कार्य (CRF) के तकनीकी, परिचालन और उपभोक्ता-केंद्रित आयामों को मान्य करने के लिए नियंत्रित परीक्षण क्षेत्र के रूप में विनियामक सैंडबॉक्स में पायलट प्रोजेक्ट संचालित करना।
- (c) सहमति रिकॉर्डिंग और रद्दीकरण के लिए एंड-टू-एंड DLT सिस्टम को एकीकृत करना।
- (d) सिस्टम एकीकरण और उपभोक्ता जागरूकता अभियानों के लिए भागीदार मुख्य संस्थाओं (PEs), अर्थात् RBI-विनियमित बैंकों के साथ समन्वय करना।
- (e) PEs को सेवाएं प्रदान करते समय मूल एक्सेस प्रदाता (OAP) के रूप में कार्य करना, संबंधित समाप्ति एक्सेस प्रदाताओं (TAPs) को सहमति डेटा स्थानांतरित करना आदि।
- (f) यथालागू TAP के रूप में कार्य करना, ग्राहकों को अधिसूचना भेजना, रद्दीकरण अनुरोध प्राप्त करना, सहमति पंजीकरण कार्य (CRF) को अपडेट करना आदि।
- (g) परिशिष्ट-III के अनुसार, पायलट प्रोजेक्ट के पूरा होने के दस कार्य दिवसों के भीतर प्राधिकरण को विस्तृत रिपोर्ट प्रस्तुत करना।
- (h) पायलट प्रोजेक्ट को लॉजिस्टिकल सहायता प्रदान करना।
- (i) कार्यकारी समूहों में भाग लेना।
- (j) पाक्षिक प्रगति समीक्षा बैठकें आयोजित करना और कार्यकारी समूहों के माध्यम से ऐसी बैठकों की रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करना।
- (k) पायलट प्रोजेक्ट की पूर्णता के बाद दस कार्य दिवसों के भीतर कार्यकारी समूहों के माध्यम से प्राधिकरण को अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत करना। रिपोर्ट परिशिष्ट-III में निहित जानकारी के अनुसार तैयार की जाएगी।
- (l) पायलट प्रोजेक्ट और सहमति रद्दीकरण तंत्र के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए इस निर्देश की तारीख से तीस दिनों के भीतर मीडिया/डिजिटल अभियान शुरू करना।
- (m) पायलट प्रोजेक्ट की अवधि के दौरान अंतर-ऑपरेटर शुल्क माफ करना।
- (n) परिशिष्ट-II में उल्लिखित प्रक्रियाओं को लागू करना।
- (o) हितधारक प्रतिक्रिया और प्राप्त अनुभव के आधार पर प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर निर्देशित पायलट प्रोजेक्ट के संचालन की शर्तों, सहमति वर्कफ़्लो, मानदंडों और रिपोर्टिंग आवश्यकताओं में संशोधनों का पालन करना।

पायलट प्रोजेक्ट के लिए प्रक्रियाएं और सुरक्षा उपाय

1. बैंक, ग्राहकों की सहमति (थोक या वृद्धिशील) को OAP के संबंधित पोर्टल (या किसी अन्य तंत्र के माध्यम से) पर अपलोड करेंगे। यहां "थोक सहमति" का अर्थ उन सहमतियों से है जो संबंधित संस्थाओं द्वारा सहमति पंजीकरण सुविधा (CRF) पर ऑनबोर्डिंग से पहले वैध रूप से प्राप्त की गई थीं। यहां "वृद्धिशील सहमति" का अर्थ उस सहमति से है जो संस्था द्वारा CRF पर ऑनबोर्डिंग के बाद प्राप्त की गई है, जिसे विनियामक ढांचे के तहत अधिसूचित निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार और निर्धारित समय सीमा के भीतर CRF पर अनिवार्य रूप से रिकॉर्ड करना होगा।
2. बैंक OAPs के साथ API एकीकरण या किसी अन्य सुरक्षित तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की सहमति CRF को प्रस्तुत कर सकते हैं। अपलोड की जा रही सहमतियों के लिए, बैंक/भागीदार संस्थाएं अपलोड की जा रही सहमतियों की वास्तविकता और सत्यता के बारे में एक ऑनलाइन वचनबद्धता प्रस्तुत करेंगी। इस वचनबद्धता का प्रारूप पायलट प्रोजेक्ट के दौरान एक्सेस प्रदाताओं की सलाह से प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किया जाएगा।
3. OAPs इन सहमति रिकॉर्डों को DLT प्लेटफॉर्म पर सहमतियों के पंजीकरण के लिए संबंधित TAPs को अग्रेषित करेंगे।
4. TAPs प्रत्येक सफलतापूर्वक रिकॉर्ड की गई सहमति के लिए OAP से प्राप्त होने के तुरंत बाद '127xxx' शॉर्ट कोड के माध्यम से ग्राहकों को अधिसूचना SMS भेजेंगे (थोक अपलोड के समय को छोड़कर) जो ग्राहकों को उनकी रिकॉर्ड की गई सहमतियों के बारे में सूचित करेगा। इस संदेश में ग्राहक के लिए सहमति से बाहर निकलने का तंत्र भी शामिल होगा। यदि ग्राहक बाहर निकलने का निर्णय लेता है, तो रिकॉर्ड की गई सहमति को DLT प्लेटफॉर्म से हटा दिया जाएगा।
5. CRF के कार्यान्वयन में पारदर्शिता, विनियामक अनुपालन और परिचालन दक्षता सुनिश्चित करने के लिए; TAPs और OAPs एक मजबूत और सुरक्षित तंत्र स्थापित करेंगे जो PEs को अंतिम-उपयोगकर्ता मोबाइल/फोन नंबरों के विरुद्ध रिकॉर्ड की गई, वैध और रद्द की गई सहमतियों की अद्यतन जानकारी तक पहुंचने में सक्षम बनाए। विशेष रूप से, OAPs संबंधित TAPs के साथ समन्वय करके सहमतियों और सहमति-संबंधी डेटा के सुरक्षित और रियल टाइम साझाकरण के लिए एक अंतर-संचालनीय ढांचे को डिज़ाइन और संचालित करेंगे। सूचना-साझाकरण आर्किटेक्चर में उचित पहुंच नियंत्रण, ऑडिट लॉगिंग और प्रदर्शन सुरक्षा उपाय शामिल होंगे ताकि डेटा अखंडता, गोपनीयता और जवाबदेही सुनिश्चित की जा सके, जिससे PEs को अपने वाणिज्यिक संचार के लिए सिस्टम में केवल वैध और सक्रिय सहमति रिकॉर्डों पर निर्भर रहने और रद्द या समाप्त सहमतियों के आधार पर तुरंत पहुंच बंद करने में सक्षम बनाया जा सके।
6. TAPs को उपभोक्ताओं को उनके नंबरों के विरुद्ध CRF पर रिकॉर्ड की गई सभी सहमतियों का विवरण आसानी से प्राप्त करने की अनुमति देनी चाहिए, केवल '127xxx' शॉर्ट कोड पर "My consents" जैसे कीवर्ड्स के साथ SMS भेजकर या किसी अन्य सुरक्षित तंत्र के माध्यम से।
7. उपभोक्ता को TAPs द्वारा पाक्षिक रूप से निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

(a) CRF पर रिकॉर्ड की गई सहमतियां,

(b) सहमति रद्दीकरण का तंत्र

(c) TAP के पोर्टल का वेबलिंग जहां उपभोक्ता संबंधित PEs का पूरा विवरण सुरक्षित रूप से देख सकते हैं। पोर्टल हमेशा पहुंच योग्य रहना चाहिए।

8. TAPs को उपभोक्ताओं द्वारा प्रमाणित सहमति रद्दीकरण के लिए सरल और उपयोग में आसान इंटरफेस प्रदान करना चाहिए, PE-वार के साथ-साथ कई PEs के चयन के माध्यम से भी, और यह कई मोड अर्थात् वेब पोर्टल/मोबाइल ऐप/SMS आदि के माध्यम से होना चाहिए।
9. एक्सेस प्रदाताओं को इस निर्देश की जारी होने की तारीख से क्रमशः तीस (30) दिन और साठ (60) दिन के भीतर अपनी वेबसाइटों और मोबाइल ऐप्स पर एक पेज बनाना चाहिए, जिसमें पायलट प्रोजेक्ट और उपलब्ध पंजीकरण और रद्दीकरण प्रक्रियाओं से संबंधित उपयुक्त सामग्री हो। इस वेबपेज का लिंक एक्सेस प्रदाताओं के वरीयता/UCC शिकायत पंजीकरण पेज में रखा जाना चाहिए।

रिपोर्टिंग आवश्यकताएं

प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, कार्यकारी समूह के माध्यम से, पायलट प्रोजेक्ट की पूर्णता के बाद दस (10) कार्य दिवसों के भीतर प्राधिकरण को एक विस्तृत रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। पायलट प्रोजेक्ट रिपोर्ट या उसमें कोई भी प्रतिक्रिया पायलट प्रोजेक्ट के दौरान एकत्रित संबंधित डेटा द्वारा समर्थित होनी चाहिए। पायलट प्रोजेक्ट रिपोर्ट में निम्नलिखित इत्यादि पहलुओं को शामिल करना होगा:-

- (a) **कार्यकारी सारांश:** पायलट प्रोजेक्ट, इसके परिणाम और मुख्य निष्कर्षों का संक्षिप्त विवरण।
- (b) **तकनीकी मूल्यांकन:** API प्रदर्शन, एकीकरण लॉग, CRF पर रिकॉर्ड अपडेशन में विलंबता, सिस्टम अपटाइम।
- (c) **सहमति जीवनचक्र विश्लेषण:** कुल रिकॉर्ड की गई सहमति, रद्द की गई सहमति, अधिसूचना सफलता दर आदि।
- (d) **उपयोगकर्ता इंटरफेस समीक्षा:** स्क्रीनशॉट, पहुंच संबंधी समस्याएं, रद्दीकरण इंटरफेस परीक्षण।
- (e) **बैंकों से प्रतिक्रिया (फीडबैक):** पायलट प्रोजेक्ट पर नोडल अधिकारियों द्वारा दी गई गुणात्मक प्रतिक्रिया (फीडबैक)।
- (f) **उपभोक्ता प्रतिक्रिया (फीडबैक):** शिकायतों का नमूना और उन पर की गई कार्रवाई, उपयोगकर्ता सर्वेक्षण डेटा।
- (g) **अंतर-ऑपरेटर समन्वय:** SLA (सेवा स्तर समझौते) का उल्लंघन, एकीकरण त्रुटियां, मिलान की आवश्यकताएं।
- (h) **प्रतिक्रिया (फीडबैक) निम्नलिखित के लिए प्रदान की जा सकती है:**
 - i. स्केलिंग, वाणिज्यिक रोल-आउट, नीतिगत हस्तक्षेप के लिए।
 - ii. सहमति वर्कफ्लो में सुधार के लिए, ग्राहक सुरक्षा और व्यवसायों द्वारा ऑनबोर्डिंग की सुगमता के बीच संतुलन बनाने के लिए।
 - iii. उपभोक्ताओं द्वारा सहमति के रद्दीकरण के लिए सुविधाजनक उपयोगकर्ता इंटरफेस विकसित करने और तैनात करने के लिए।
 - iv. जब सहमति रिकॉर्ड की जाती है तो उपभोक्ताओं को कैसे सूचित करना है और आवधिक अधिसूचनाएं कैसे भेजनी हैं, इस पर।
 - v. CRF के बारे में उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के लिए।
 - vi. CRF के लिए एक सक्षम और सर्वव्यापी ढांचा सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक विनियामक और नीतिगत हस्तक्षेपों पर।