

मॉड्यूल # 1



परिचय:

अकाउंट अग्रेगटर (एए)
सेवाएँ और इसके लाभ
फाइनेंशियल संस्थान तथा ग्राहकों के लिए

(अवधि: 120 मिनट)

मॉड्यूल # 1 में हम क्या-क्या सीखेंगे:

1

अकाउंट अग्रेगटर (एए) क्या है?

2

फाइनेंशियल संस्थानों और लोन ऑफिसर्स के लिए इसके लाभ।

3

ग्राहकों के लिए इसके लाभ।

4

ग्राहकों को एए का उपयोग करने के लिए कैसे प्रोत्साहित करें।



एक्टिविटी # 1

प्रश्नोत्तरी समय

1.

एए
का पूर्ण
रूप क्या है?

2.

क्या एए साझा किए
गए फाइनेंशियल डेटा
को संग्रहीत या देख
सकता है?

3.

किन संगठनों में
अकाउंट अग्रेगेटर का
उपयोग होता है?

4.

वे कौन सी चुनौतियाँ हैं
जो ग्राहकों को एए का
उपयोग करने से
रोकती हैं?



एक्टिविटी # 1

उत्तर

अकाउंट अग्रेगेटर

यह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत संस्था है, जो उपभोक्ता की सहमति पर सुरक्षित ढंग से फाइनेंशियल डेटा कूटित (एन्क्रिप्टेड) रूप में स्थानांतरित करती है।

नहीं

अकाउंट अग्रेगेटर साझा किए गए डेटा को न तो संग्रहीत करता है और न ही देखता है। यह केवल सहमति मिलने पर सूचना प्रवाह को संभव बनाता है।

बैंक



नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियाँ

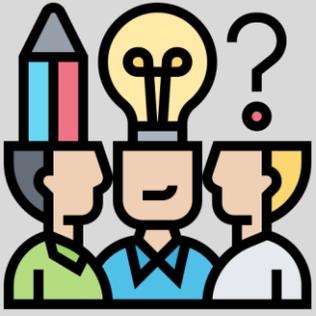


फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी (फिन-टेक) संस्थाएँ इत्यादि।



पे

- अकाउंट अग्रेगेटर के बारे में जागरूकता की कमी।
- यह कैसे कार्य करता है, इसकी समझ न होना।
- लाभ स्पष्ट न होना।
- डेटा के उपयोग को लेकर अविश्वास।

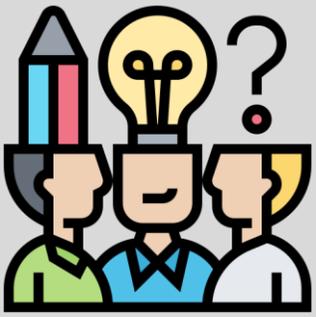


एक्टिविटी # 2 विचार-विमर्श



लोनदाताओं
की चुनौतियाँ

लोनदाताओं और उनके कर्मचारियों को पारंपरिक लोन प्रक्रिया में सामान्यतः
किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है?



एक्टिविटी # 2

उत्तर

पारंपरिक लोन प्रक्रिया में लोनदाताओं और कर्मचारियों को सामान्यतः मिलने वाली चुनौतियाँ:

फाइनेंशियल डेटा तक सीमित पहुँच

खातों के विवरण, जी.एस.टी, आयकर रिटर्न इत्यादि को देख पाना कठिन।

समय लेने वाली लोन प्रक्रिया

बैंक विवरण एकत्र करना, सत्यापित करना और उनका विश्लेषण करना - विशेषकर हाथ से - अक्षम और त्रुटिपूर्ण।

धोखाधड़ी का रिस्क

कागज़ी डॉक्यूमेंट्स या पीडीएफ़ में हेरफेर की जा सकता है।

ताज़ा डेटा का अभाव

अपडेटेड बैंक विवरण प्राप्त करना कठिन होता है, जिससे लोन प्रक्रिया अटक जाती है।

अधिक लागत

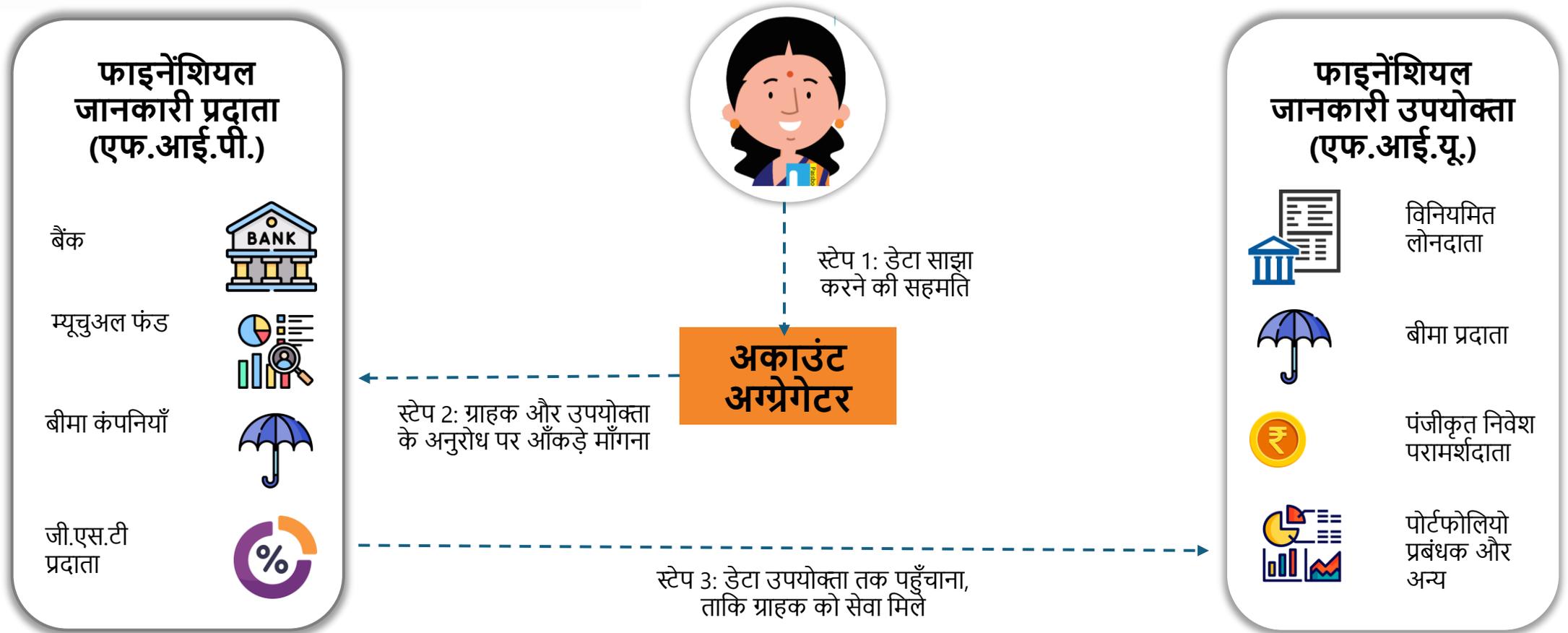
डॉक्यूमेंट्स के मैनुअल विश्लेषण तथा बाहरी सत्यापन की वजह से लोन जाँच (अंडरराइटिंग) की लागत बढ़ जाती है।

एए क्या है?

अकाउंट अग्रेगेटर

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत संस्था, जो ग्राहक की सहमति से फाइनेंशियल डेटा का सुरक्षित साझाकरण फाइनेंशियल जानकारी प्रदाता (एफ.आई.पी.) और फाइनेंशियल जानकारी उपयोक्ता (एफ.आई.यू.) के बीच करती है। #

#Source: Sahamati Whitepaper, Expected evolution of the Account Aggregator Ecosystem: 2023-27



एए के सामान्य उपयोग

एए का कहाँ और कैसे उपयोग किया जा सकता है?



लोन की जाँच (क्रेडिट अंडरराइटिंग)

पूर्व बैंकिंग आचरण(बिहेवियर)
कॅश-फ्लो की स्थिरता
खर्च करने की आदतें
रिस्क असेसमेंट



वर्तमान लोन की निगरानी

लोन सीमा को एडजस्ट करना
ईएमआई. प्रस्तुतिकरण प्रबंधन
शीघ्र चेतावनी संकेत
डेलिनक्वेंसी/ डिफॉल्ट प्रबंधन



विशेष रूप से तैयार फाइनेंशियल सोलूशन्स

अनुकूलित अवधि, ब्याज दरें
चेतावनियाँ, जैसे एन.ए.सी.एच.
(NACH) वापसी / बाउंस
खर्च का विश्लेषण



ग्राहक के लिए सही बीमा कवर चुनना

वर्तमान कवर
जाने वाले प्रीमियम पेमेंट
व्यक्तिगत प्रस्ताव
पूर्व दावों का विवरण



एक्टिविटी # 3

सच या झूट

कथन # 1

एए ग्राहकों को शीघ्र लोन पाने में सहायक है।

कथन # 2

एए प्लेटफार्म पर साझा किए गए डेटा को कोई भी कभी भी देख सकता है।

कथन # 3

ग्राहक नियंत्रित करते हैं कि लोनदाता एए के माध्यम से कौन से बैंक विवरण देख सकते हैं।



एक्टिविटी # 3

उत्तर

कथन # 1

एए ग्राहकों को शीघ्र पाने में सहायक है।

सच

एए वित्तीय डेटा को डिजिटल और सीमलेस रूप से साझा करने में सक्षम बनाता है, इससे कागजी कार्रवाई कम हो जाती है और बैंक शाखाओं में जाने की आवश्यकता कम हो जाती है।

कथन # 2

एए प्लेटफार्म पर साझा किए गए डेटा को कोई भी कभी भी देख सकता है।

झूट

एए उपयोगकर्ता को इस बात पर पूर्ण नियंत्रण देता है कि कौन, कब और किस उद्देश्य से उनके डेटा तक पहुंचता है।

कथन # 3

ग्राहक नियंत्रित करते हैं कि लोनदाता एए के माध्यम से कौन से बैंक विवरण देख सकते हैं।

सच

एए उपयोगकर्ता को इस बात पर पूर्ण नियंत्रण देता है कि वे कौन सा वित्तीय डेटा साझा करना चाहते हैं (कौन सा बैंक खाता, विवरण अवधि, किस उद्देश्य के लिए)।

एए के लाभ

संस्थान हेतु एए के लाभ



कम समय
में लोन

लोनदाता कम समय में लोन दे सकते हैं क्योंकि ग्राहक की ओर से वित्तीय डाक्यूमेंट्स प्राप्त करने में कोई देरी नहीं होगी। कम मैनुअल काम के कारण क्रेडिट टीमों की प्रक्रिया तेज़ हो जाएगी।



बेहतर रिस्क
असेसमेंट

लोनदाता संभावित जोखिमों, उच्च जोखिम वाले व्यवहार आदि को रोक सकते हैं और बेहतर डेलिनक्वेंसी मैनेजमेंट रणनीतियों को लागू कर सकते हैं।



बेहतर
डेलिनक्वेंसी
मैनेजमेंट

मॉनिटरिंग कंसेंट के उपयोग द्वारा निरंतर पोर्टफोलियो मूल्यांकन से डेलिनक्वेंसी मैनेजमेंट के कार्यान्वयन में मदद मिलती है



कोई फ्रॉड
नहीं

चूंकि डेटा सीधे स्रोत से आ रहा है, इसलिए लोनदाता को डेटा के साथ छेड़छाड़ की चिंता नहीं रहती, जिससे दस्तावेजों की प्रामाणिकता की जांच करने में होने वाली लागत कम हो जाती है।

एए के लाभ

एए के लाभ एफ.आई.यू (फाइनेंशियल जानकारी उपयोक्ता) हेतु



सुगम ग्राहक पंजीकरण

न्यूनतम कागज़ी कार्यवाही से ग्राहक और कर्मचारी दोनों के लिए बेहतर अनुभव।



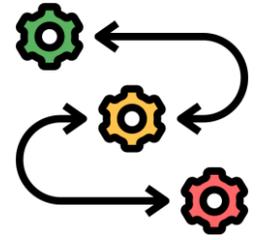
उत्पादकता में सुधार और कार्यभार कम

कर्मचारी अधिक मूल्यवान कार्यों (जैसे ग्राहक संबंध प्रबंधन) पर ध्यान दे सकते हैं।



संपूर्ण और उच्च गुणवत्ता के आँकड़े

ग्राहकों से सहमति प्राप्त आँकड़े स्पष्ट और विश्वसनीय होते हैं।



स्वचालित कार्यप्रवाह

आँकड़े जुटाना और विश्लेषण स्वचालित होता है, जिससे मानवीय त्रुटियाँ कम होती हैं।

ग्राहक हेतु एए के लाभ



तेज़ प्रक्रिया और सस्ते लोन

1. ग्राहक-सहमति वाले वित्तीय डेटा तक तेज़ पहुँच के कारण लोन प्रक्रिया का समय कम होता है। 2. जाँच (मैन्युअल और डिजिटल) कम होने से लागत में कमी आती है। इससे ग्राहक तेज़ और किफ़ायती लोन प्राप्त कर सकते हैं।



कम लागत वाले फाइनेंशियल उत्पादों तक पहुँच

लोनदाता एए द्वारा प्रदान किए गए विश्लेषण का उपयोग करके अनुकूलित वित्तीय प्रस्ताव तैयार कर सकते हैं। (जैसे - ब्याज दर, अवधि और पात्रता, आदि)



औपचारिक क्रेडिट निर्माण होने की वजह से उन्नत वित्तीय समावेशन

ग्राहकों के पास अपने लोनदाताओं को वित्तीय डेटा आसानी से उपलब्ध कराकर लोन और अन्य वित्तीय उत्पादों के लिए अधिक विकल्प उपलब्ध हैं। एए सूचना के तेज़ और सुरक्षित आदान-प्रदान को सक्षम बनाता है।



वित्तीय डेटा पर बेहतर नियंत्रण

उधारकर्ता यह निर्णय ले सकते हैं कि उन्हें कौन सा वित्तीय डेटा साझा करना है, किसके साथ साझा करना है, तथा कितने समय के लिए साझा करना है, जिससे उनके डेटा की गोपनीयता और सुरक्षा सुनिश्चित हो सके।

ग्राहकों को एए के फायदे समझाना:

ग्राहकों को लोनदाता के साथ अपनी वित्तीय जानकारी साझा करते समय एए का विकल्प चुनने के लिए प्रोत्साहित करना।



ग्राहकों को एए से कब परिचित करना चाहिए

- एए के फायदे, लोन प्रक्रिया के आरंभ में, प्रारंभिक बिक्री वार्ता और डॉक्यूमेंट कलेक्शन के दौरान सबसे अच्छी तरह से बताने चाहिए, ताकि ग्राहक को लोन आवेदन प्रक्रिया के दौरान अपना समय, प्रयास और लागत बचाने के लिए एए का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित कर सके।

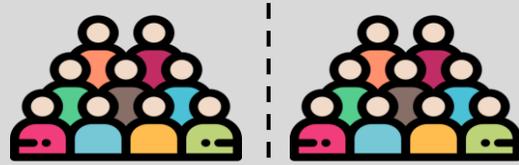


पिच कैसे करें?

- समस्या विवरण: एए सेवाओं का उपयोग करके ग्राहक की समस्या का समाधान बताएँ। उदाहरण के लिए: "ऑफ़लाइन स्टेटमेंट में अधिक समय लगेगा, लागत अधिक होगी और यदि डेटा पर्याप्त नहीं है, तो प्रोसेसिंग में देरी हो सकती है।"
- समाधान: ग्राहक की सहमति और बैंक शाखा में जाने की आवश्यकता न होने वाली आसान प्रक्रिया पर प्रकाश डालें। उदाहरण के लिए: "एए कई बैंक खातों के बैंक स्टेटमेंट को भी कुछ ही सेकंड में डिजिटल रूप से साझा करने में सक्षम बना सकता है। यह आरबीआई द्वारा अधिकृत संस्था है और उपयोगकर्ताओं को अपने डेटा पर नियंत्रण रखने और कुछ ही क्लिक में डेटा साझा करने में सक्षम बनाती है।"
- लाभ: लागत और तेज़ भुगतान के संदर्भ में बचत पर प्रकाश डालें। गोपनीयता भी सुनिश्चित करता है। उदाहरण के लिए: "बैंक शाखा न जाकर अपने डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करके लागत, समय और प्रयास बचाएँ।"
- कार्रवाई के लिए आह्वान: एए पंजीकरण प्रक्रिया से शुरुआत करें और इसमें शामिल सरल प्रक्रिया दिखाएँ। फिर बैंक खाते का विवरण प्राप्त करने के लिए एए के उपयोग को प्रोत्साहित करें। उदाहरण के लिए: "आरबीआई द्वारा अधिकृत एए पर स्विच करें और तेज़ी से लोन प्राप्त करें!"



एक्टिविटी # 4 ग्रुप एक्टिविटी



प्रतिभागियों को 4 समूहों में बाँटें - विक्रय, लोन जाँच, लोन-वितरण उपरांत और वसूली।



60 SEC

प्रत्येक ग्रुप 60-सेकंड की प्रस्तुति तैयार करेगा जिसमें वे ग्राहक को ए.ए. से परिचित कराएँगे।



प्रत्येक ग्रुप अपनी प्रस्तुति देगा, और अन्य ग्रुप अपनी प्रतिक्रिया देंगे।



एक्टिविटी # 4

ग्रुप एक्टिविटी

नीचे दिए गए दो परिदृश्यों में अंतर खोजें और चर्चा करें:

1
पारंपरिक
परिदृश्य

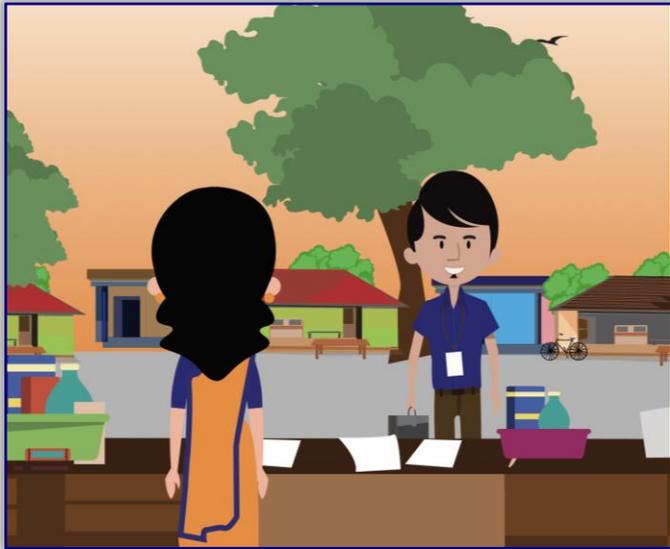
2
अकाउंट अग्रेगेटर
परिदृश्य

बाद की चर्चा में प्रश्न:

1. प्रत्येक परिदृश्य में कितने स्टेप्स हैं?
2. ग्राहक ने प्रत्येक परिदृश्य में लगभग कितना खर्च किया?
3. लोन ऑफिसर ने डॉक्युमेंट्स एकत्र करने में कितने दिन लगाए?
4. लोन ग्राहक तक पहुँचने में कितने दिन लगे?

स्टेप-1

1. लोन ऑफिसर लोन एप्लीकेशन भरने में सहायता करने के लिए स्टोर-ओनर से मिलने जाता है।



स्टेप-2

2. जब डॉक्युमेंट्स माँगे जाते हैं, तो शॉप-ओनर बताती है कि उन्हें बैंक जाकर विवरण (स्टेटमेंट) छपवाना होगा।



स्टेप-3

3. लोन ऑफिसर अधूरा आवेदन लेकर वापस लौट जाता है।



स्टेप-4,5,6



4. शॉप-ओनर कुछ दिनों बाद दुकान के लिए सामान खरीदने पास के शहर जाने का कार्यक्रम बनाती, और बैंक शाखा जाती है।
5. उसे अपना मौका पाने के लिए लंबी कतार में इंतज़ार करना पड़ता है।
6. वह अपने खाते का स्टेटमेंट प्रिंट लेकर बैंक से निकलती है, जिसके लिए बैंक ने ₹200 का शुल्क लिया।



स्टेप-7,8

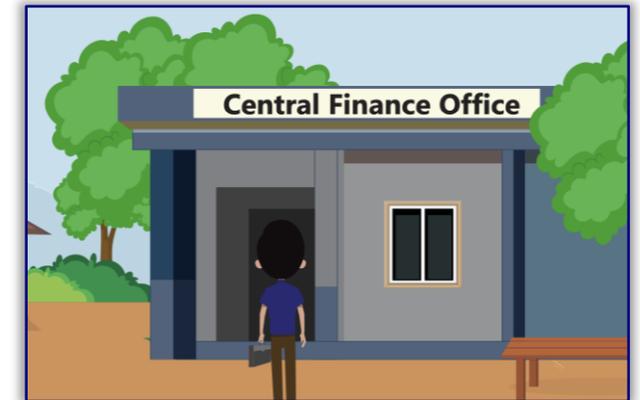


7. लोन ऑफिसर प्रिंटेड-स्टेटमेंट लेने स्टोर-ओनर के पास दोबारा जाता है।
8. लोन के लिए आवेदन अब पूरा हो गया है, लेकिन डिटेल् वेरिफिकेशन के लिए क्रेडिट टीम को सबमिट करना होगा।



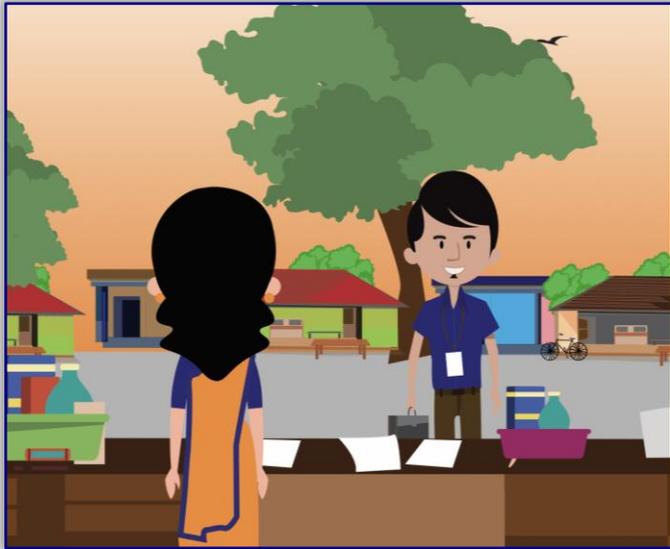
स्टेप-9,10

9. लोन ऑफिसर आगे की प्रक्रिया के लिए स्टोर-ओनर के ओरिजिनल बैंक खाते के स्टेटमेंट्स जमा करने के लिए लोनदाता के सेंट्रल ऑफिस पहुँचता है।
10. उसे ये डाक्यूमेंट्स लेने के लिए अपनी यात्रा का समय बदलना पड़ा क्योंकि अन्य डाक्यूमेंट्स भी जमा करने थे।



स्टेप-1

1. लोन ऑफिसर लोन एप्लीकेशन भरने में सहायता करने के लिए स्टोर-ओनर से मिलने जाता है।



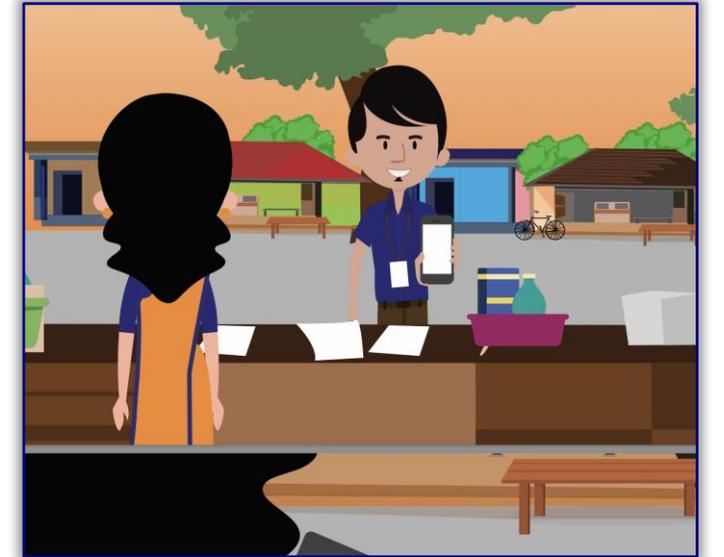
स्टेप-2

2. जब डॉक्युमेंट्स माँगे जाते हैं, तो शॉप-ओनर बताती है कि उन्हें बैंक जाकर विवरण (स्टेटमेंट) छपवाना होगा।



स्टेप-3

3. अधूरे आवेदन के साथ जाने के बजाय, लोन ऑफिसर बैंक स्टेटमेंट पाने का एक त्वरित तरीका सुझाता है।



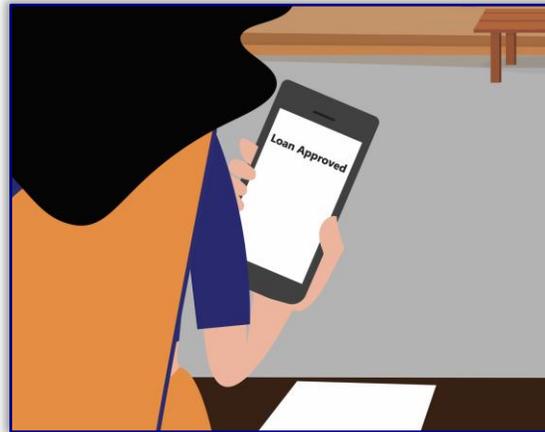
स्टेप-4,5

4. लोन ऑफिसर स्टोर-ओनर को अकाउंट एग्रीगेटर पर साइन-अप करने के लिए मार्गदर्शन करता है। इसके बाद स्टोर-ओनर अपना प्राथमिक बैंक चुनती है और ओटीपी के माध्यम से अपनी सहमति साझा करके बैंक खातों को लिंक करती है।
5. स्टोर-ओनर अपना बैंक स्टेटमेंट साझा करने की सहमति देती है।



स्टेप-6,7

6. लोन ऑफिसर, स्टोर-ओनर के पास एक ही दिन जाकर, एए से बैंकिंग डेटा का उपयोग करके लोन आवेदन पूरा करता है।
7. स्टोर-ओनर को कुछ ही घंटों में उसके खाते में धनराशि प्राप्त हो जाती है।



स्टेप-8

8. लोन ऑफिसर अकाउंट एग्रीगेटर सेवाओं का सफलतापूर्वक उपयोग करके सर्वाधिक संख्या में लोन ऐप्लिकेशन्स प्राप्त करने के लिए सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन का पुरस्कार प्राप्त करने के लिए केंद्रीय कार्यालय जाता है।



लोन ऑफिसर्स के लिए सुझाव



- ✓ हमेशा ग्राहकों को पहले ही सूचित करें कि वे मोबाइल फ़ोन और बैंक विवरण साथ रखें।
- ✓ सुनिश्चित करें कि ग्राहक वही मोबाइल नंबर दें जो उनके बैंक खाते से जुड़ा हो।

अकाउंट अग्रेगैटर (एए) पर साइन-उप कराना



3-4 मिनट में ग्राहक को समझाएं कि:

- ✓ अकाउंट अग्रेगैटर भारतीय रिज़र्व बैंक से स्वीकृत और विश्वसनीय संस्था है।
- ✓ उनके फाइनेंशियल आँकड़ों की सुरक्षा और गोपनीयता क्यों महत्वपूर्ण है।
- ✓ ए.ए. सुरक्षित है और केवल ग्राहक की सहमति से ही विवरण साझा करता है।
- ✓ ए.ए. से समय, खर्च और मेहनत बचती है तथा समय पर किस्त (ई.एम.आई.) चुकाने में मदद मिलती है।

ग्राहकों के लिए सुझाव

अच्छी आदतें अपनाएँ



कभी भी ओ.टी.पी. या निजी फाइनेंशियल जानकारी फ़ोन कॉल/व्हाटसऐप/सोशल मीडिया पर साझा न करें।



कभी भी गैर-सत्यापित (नॉन-वेरिफ़ि़एड) लोगों के साथ ओटीपी या खाता विवरण साझा न करें।
केवल सत्यापित (वेरिफ़ि़एड), विनियमित (रेगुलेटेड) संस्थाओं जैसे बैंकों या सरकार द्वारा एप्रूव्ड एजेंसियों के साथ साझा करें।



अपने आधार और सभी बैंक खातों से एक ही मोबाइल नंबर लिंक करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आप अपने बैंक खातों के विवरण आसानी से प्राप्त कर सकें।



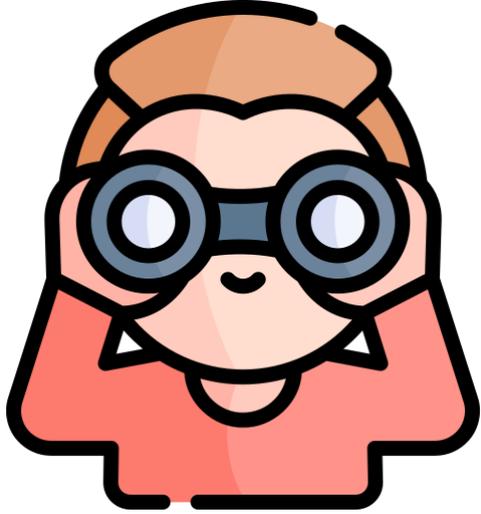
समीक्षा करें कि कौन से वित्तीय विवरण किसके साथ और कितने समय के लिए साझा किए जा रहे हैं। सोच-समझकर ही सहमति प्रदान करें



अपने सभी वित्तीय विवरण अपने लोनदाता के साथ साझा करें ताकि वे आपको समझ सकें और आपके लिए बेहतर लोन ऑफर्स ला सकें।



अपने लोनदाता को मॉनिटरिंग-कंसेंट की सहमति प्रदान करने पर विचार करें, ताकि वे आपके खाते की जांच कर सकें और लोन की ईएमआई की तिथि से पहले बैंक बैलेंस कम होने पर अलर्ट भेज सकें।



अवलोकन: अकाउंट अग्रेगिटर (ए.ए.) की प्रक्रियाएँ

(अवधि: 120 मिनट)



- 1 ग्राहकों को ए.ए. पर पंजीकरण में सहायता करना।
- 2 ग्राहकों को ए.ए. के लिए बैंक चुनने में सहयोग देना।
- 3 ग्राहकों को सहमति देने की प्रक्रिया समझाना और उनकी शंकाओं का समाधान करना।
- 4 यह समझना कि लोन जाँच (अंडरराइटिंग) के लिए संस्था बैंक विवरण का कैसे उपयोग करती है।
- 5 ग्राहकों को निगरानी सहमति देने के बारे में मार्गदर्शन देना और उनकी चिंताओं का समाधान करना।
- 6 ग्राहकों को सहमति रद्द करने की प्रक्रिया बताना।
- 7 शिकायत निवारण प्रणाली से ग्राहकों को अवगत कराना।

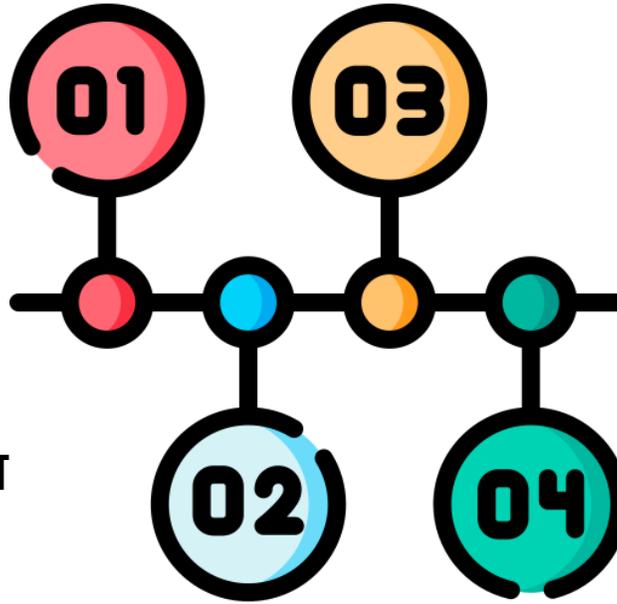
ग्राहकों द्वारा सहमति-आधारित आँकड़े साझा करने के 4 स्टेप्स:

1. ए.ए. पंजीकरण

पहली बार ए.ए. उपयोग करने वालों को मोबाइल नंबर और ओ.टी.पी. से पंजीकृत किया जाता है।

2. बैंक खाते की खोज और चयन

ग्राहक के मोबाइल नंबर से जुड़े बैंक खाते प्राप्त होते हैं।



3. बैंक खाते लिंक करना

ग्राहक ओ.टी.पी. देकर अपने बैंक खाते को ए.ए. से जोड़ते हैं।

4. बैंक खाते के विवरण प्राप्त करना

खाते का विवरण लोन संस्था के साथ साझा होता है।

* ग्राहक लोन प्रक्रिया के लिए तीन प्रकार की सहमति दे सकते हैं - (i) लोन जाँच सहमति, (ii) निगरानी सहमति, (iii) वसूली सहमति।

फाइनेंशियल खाते जो ए.ए. पर उपलब्ध हैं:



- बचत जमा खाते
- चालू जमा खाते
- सावधि और आवर्ती जमा खाते
- म्यूचुअल फंड और एस.आई.पी.
- सामान्य और जीवन बीमा पॉलिसियाँ
- जी.एस.टी (जी.एस.टी.) खाते



- संयुक्त खाते
- लोन खाते
- सहकारी बैंक खाते

एए का प्रोसेस फ्लो

एए रजिस्ट्रेशन और ग्राहक की ऑनबोर्डिंग

1



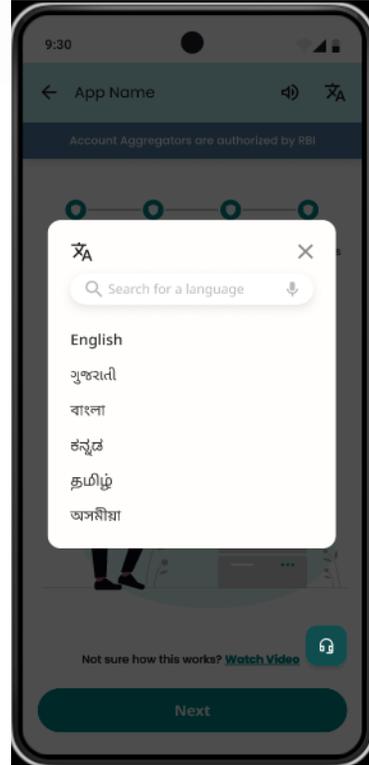
2



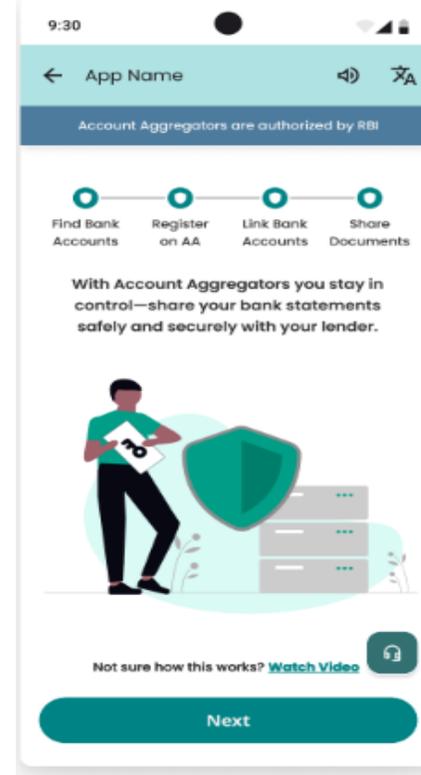
3

प्रोसेस

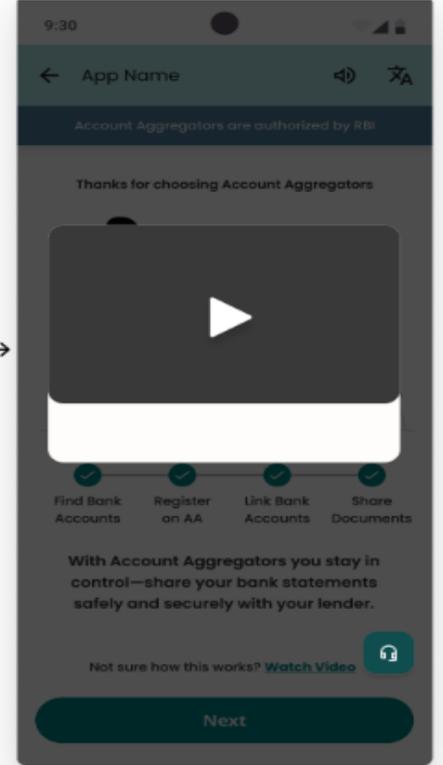
1. यह प्रक्रिया ग्राहक के लिए संचार हेतु पसंदीदा भाषा के चयन से शुरू होती है।
2. लोन ऑफिसर ग्राहक को एए प्रक्रिया के चरणों के बारे में जानकारी देता है।
3. लोन ऑफिसर ट्रस्ट मार्करों पर जोर देता है और एए पर एक वीडियो दिखाता है।



यह प्रक्रिया ग्राहक के लिए संचार हेतु पसंदीदा भाषा के चयन से शुरू होती है।



लोन ऑफिसर ग्राहक को एए प्रक्रिया के चरणों के बारे में जानकारी देता है।



लोन ऑफिसर ट्रस्ट मार्करों पर जोर देता है और एए पर एक वीडियो दिखाता है।

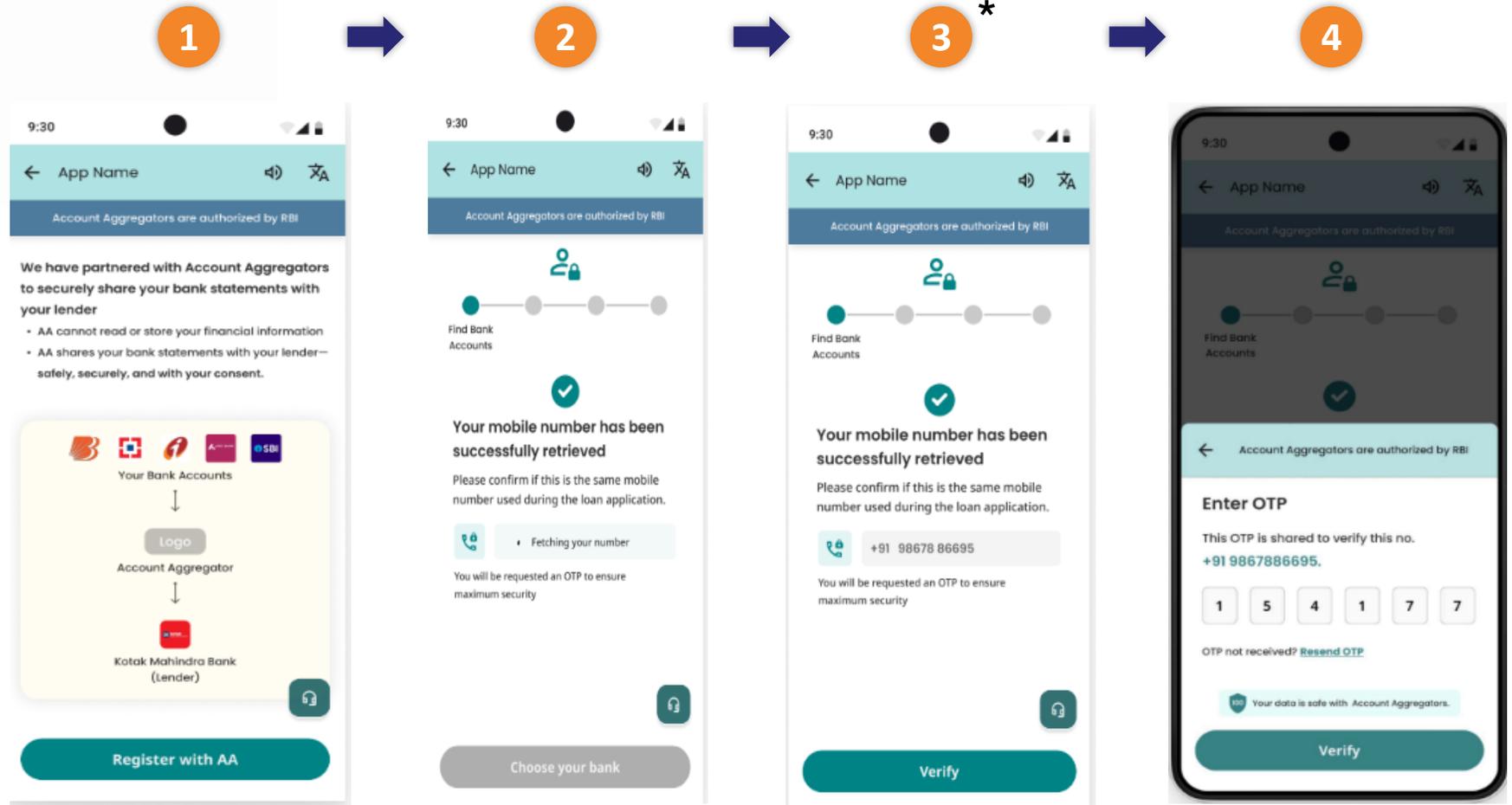
एए का प्रोसेस फ्लो

एए रजिस्ट्रेशन और ग्राहक की ऑनबोर्डिंग

प्रोसेस

1. ग्राहक को अगले चरणों के बारे में सूचित किया जाता है।
2. ग्राहक का मोबाइल नंबर लोन आवेदन से अपने-आप प्राप्त हो जाता है।
3. आगे बढ़ने के लिए ग्राहक स्क्रीन पर मोबाइल नंबर वेरीफाई करता है।
4. एए पंजीकरण के लिए ग्राहक ओटीपी एंटर करता है।

*Sample OTP SMS
123456 is the OTP to verify your Mobile Number. Please do not share with anyone – AA name



पंजीकरण प्रक्रिया को आगे बढ़ाने के लिए, ग्राहक को अपना पसंदीदा प्राथमिक बैंक चुनना होगा।

ग्राहक का मोबाइल नंबर लोन ऐप से अपने-आप प्राप्त हो जाएगा।

ग्राहक को यह वेरीफाई करना होगा कि स्क्रीन पर दिखाई देने वाला मोबाइल नंबर उसके बैंक खाते से जुड़ा है या नहीं।

ग्राहक को मोबाइल नंबर सत्यापित करने के लिए ओटीपी (OTP) एंटर करना होगा।

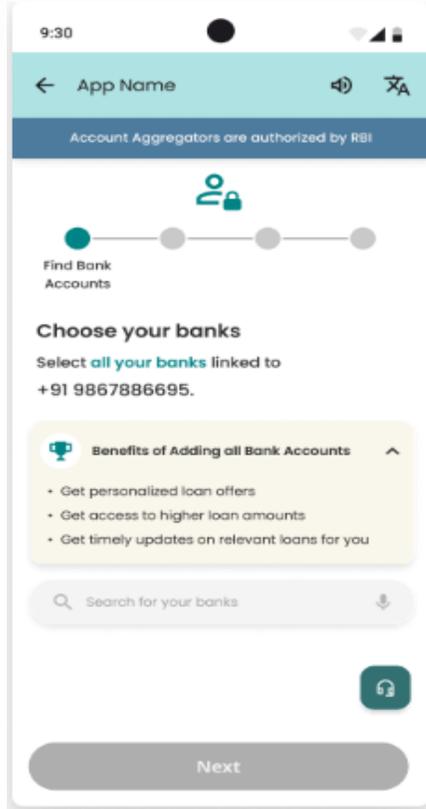
एए का प्रोसेस फ्लो

एए रजिस्ट्रेशन और ग्राहक की ऑनबोर्डिंग

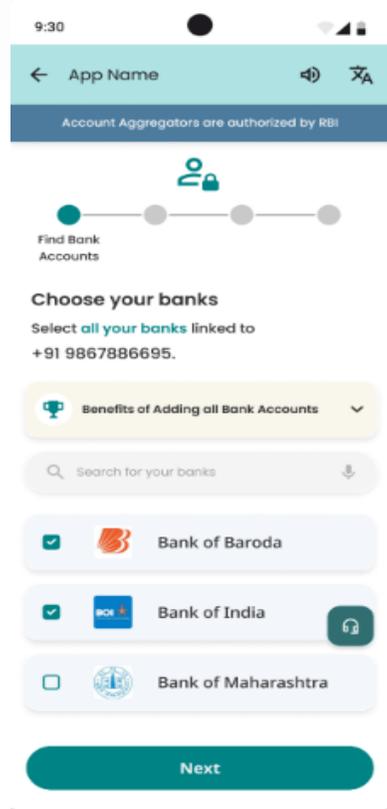


प्रोसेस

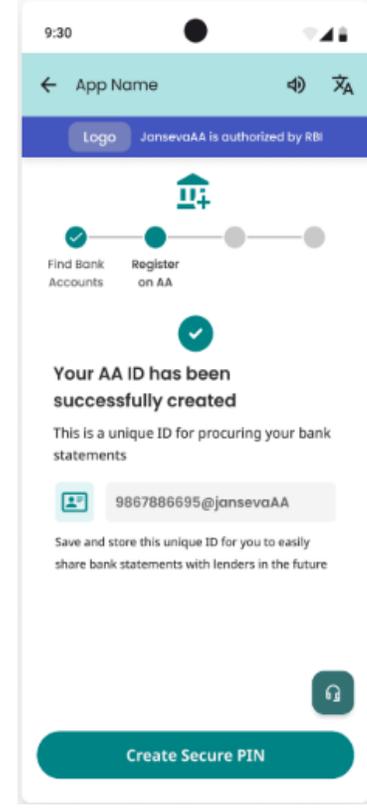
1. ग्राहक से अपने बैंक चुनने के लिए कहा जाता है।
2. ग्राहक अपने मोबाइल नंबर से जुड़े बैंक चुनता है।
3. एए आईडी बन जाती है जिसे ग्राहक भविष्य के लिए सहेज लेता है।
4. ग्राहक 4 अंकों का सुरक्षा पिन बनाता है।
5. एए पंजीकरण पूरा हो जाता है।



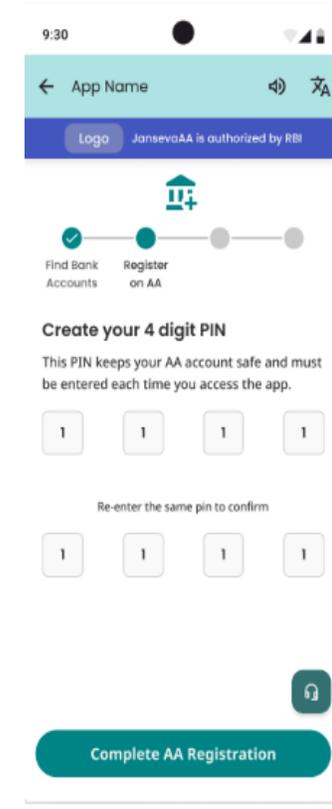
स्क्रीन पर सभी बैंक विवरण जोड़ने के लाभों को बताया गया है।



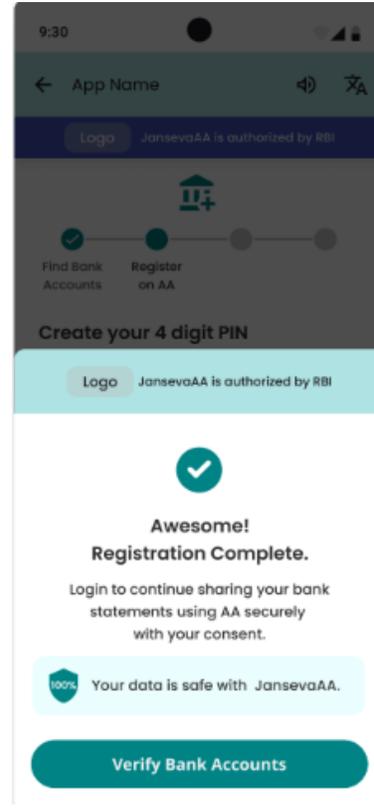
ग्राहक अपने मोबाइल नंबर से जुड़े बैंकों का चयन कर सकता है।



एए आईडी बन जाती है, जिसे बाद में उपयोग के लिए संग्रहीत किया जाना चाहिए।



मोबाइल नंबर सत्यापित करने के लिए ओटीपी साझा करना होगा।



पंजीकरण प्रक्रिया पूरी हो गई है।

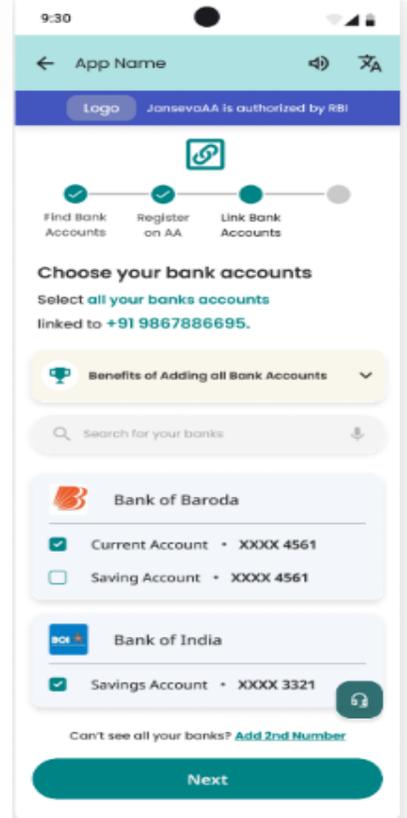
एए का प्रोसेस फ्लो

बैंक की खोज और लिंक करना

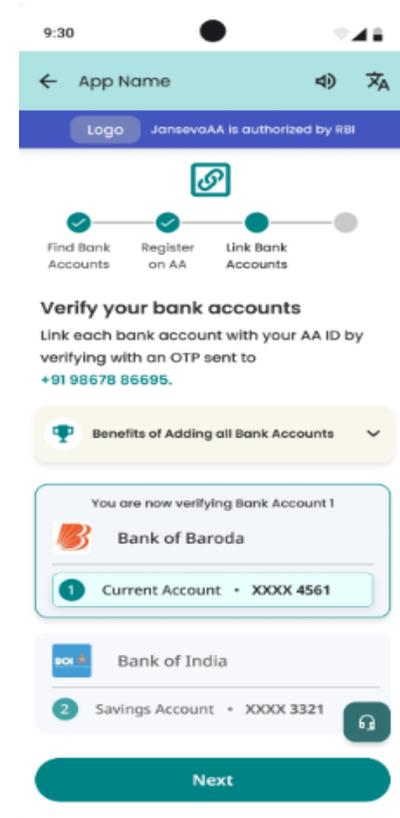


प्रोसेस

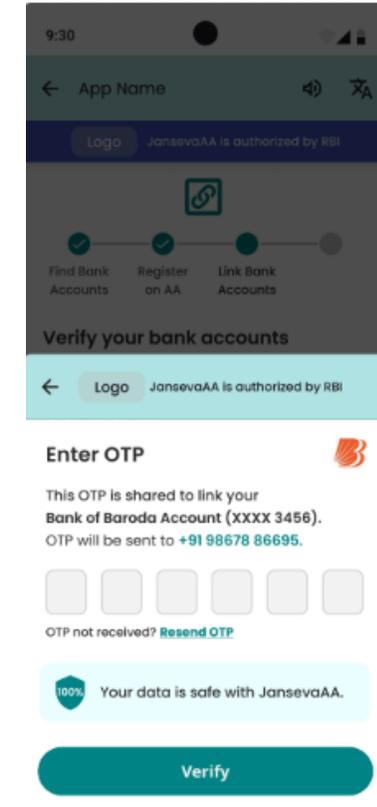
1. बैंक खाते का चयन होता है।
2. ग्राहक उन खातों का चयन करता है जिनके लिए वह जानकारी साझा करेगा।
3. बैंक खातों को लिंक करने के लिए OTP जनरेट होता है।
4. खाते लिंक हो जाते हैं।



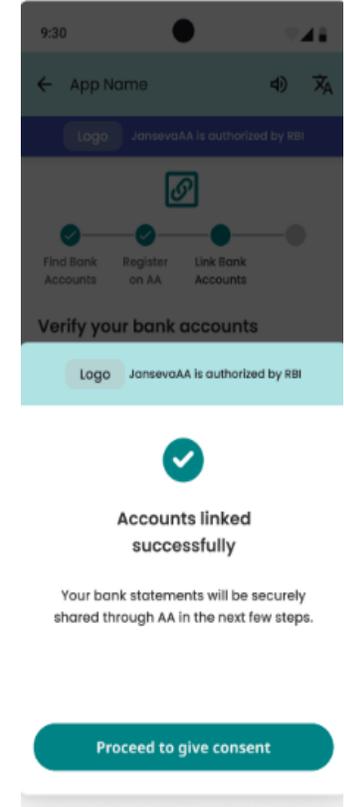
मोबाइल नंबर से जुड़े बैंक खाते खोजे जाते हैं



ग्राहक लिंक करने के लिए बैंक खाते चुनता है



बैंक खातों को लिंक करने के लिए OTP जनरेट किया जाता है



बैंक खाते लिंक हो जाते हैं

*Sample OTP SMS

911677 is the OTP to link your accounts with the Account Aggregator. Valid for 5 mins. Please do not share it with anyone. – Bank Name

एए का प्रोसेस फ्लो

ग्राहक का डेटा साझा करने के लिए सहमति देना

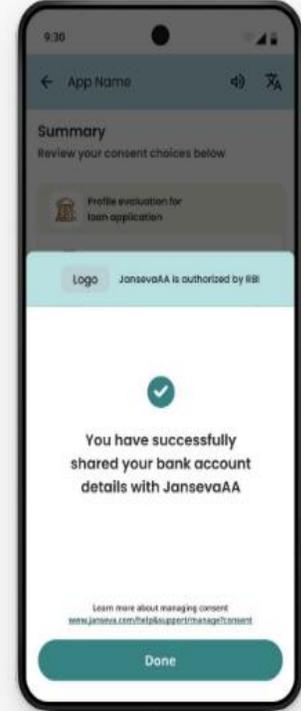
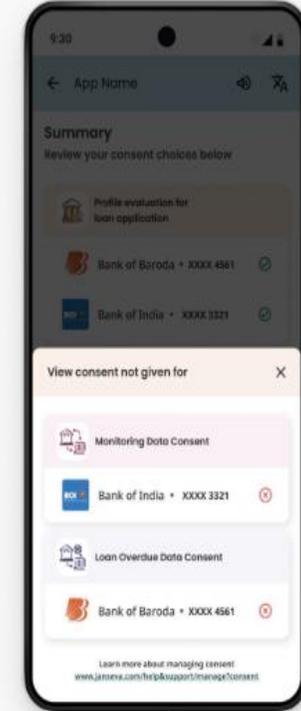
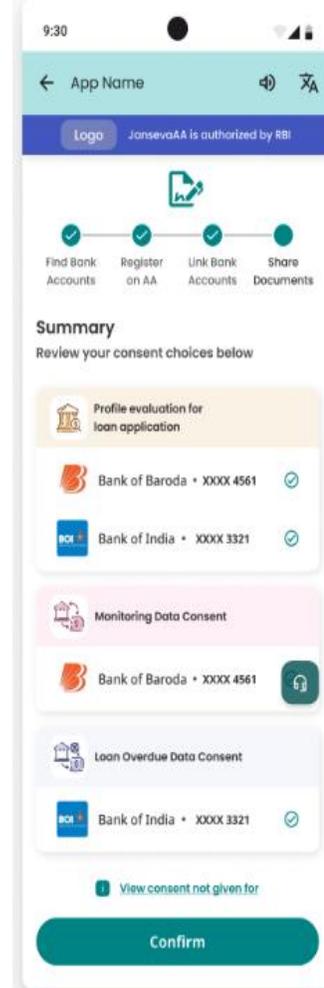
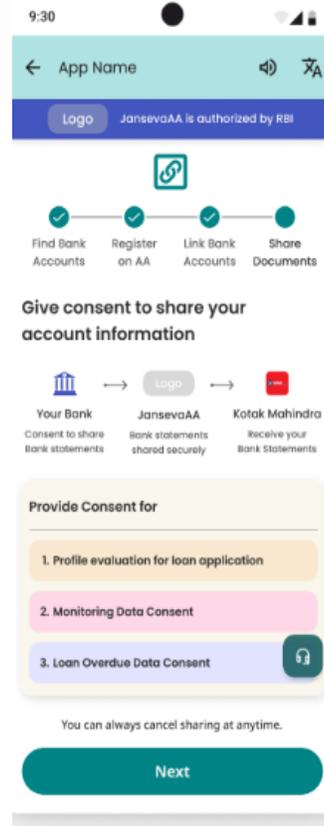


प्रोसेस

1. सहमति स्क्रीन लोड हो जाती है।
2. ग्राहक लिंक किए गए प्रत्येक खाते के लिए सहमति के प्रकार की पुष्टि करता है।
3. प्राप्ति सफल हो गयी है।

लोन ऑफिसर के लिए चर्चा के पॉइंट्स:

- ग्राहक को एक से अधिक सहमति आवश्यकताओं के बारे में समझाएँ।
- समझाएँ कि सहमतियाँ को रद्द कर सकते हैं।
- एक से अधिक खातों के लिए सहमति की आवश्यकता और लोन की राशि तथा एलिजिबिलिटी पर इसके प्रभाव के बारे में समझाएँ।
- ग्राहक से सभी सहमति मानदंडों की समीक्षा करने के लिए कहें।
- ग्राहक को समझाएँ कि यह डेटा केवल लोनदाता के साथ साझा किया जाता है और किसी भी संस्था को दिखाई नहीं देगा।
- समझाएँ कि ग्राहक से सहमति प्राप्त होने के बाद ही डेटा सुरक्षित रूप से साझा किया जाता है।



Link will redirect user to the AA help and support article for Managing Consent (incase they wish to change it)

सहमति 1: लोन जाँच (अंडरराइटिंग)



यह सहमति लोनदाता को ग्राहक के पिछले बैंकिंग और फाइनेंशियल आँकड़े देखने की अनुमति देती है। इससे लोन पात्रता और ग्राहक का आचरण (बिहेवियर) समझा जा सकता है।

लोन ऑफिसर्स से प्रश्न

बैंक खाता विवरण से कौन-सी सभी जानकारी ली जाती है?

आप बैंक विवरण से किस प्रकार की वित्तीय जानकारी लेते हैं?

आप कितने समय के लिए खाता विवरण एकत्र करते हैं?

यह जानकारी आपके (लोनदाता) पास कितने समय तक संग्रहीत रहती है?

अगर मैं अपनी सहमति देता/देती हूँ, तो क्या इसका मतलब यह है कि लोनदाता जब चाहे मेरा बैंक स्टेटमेंट निकाल सकता है?

क्या मेरा डेटा अकाउंट एग्रीगेटर के पास सुरक्षित है?

उत्तर

प्रोफ़ाइल, खाता सारांश, लेन-देन इतिहास

औसत शेष, लोन चुकौती विवरण, व्यावसायिक लेनदेन, वेतन क्रेडिट, प्रमुख खर्च और सामान्य बैंकिंग आदतें।

आमतौर पर पिछले एक वर्ष के लिए, लेकिन 14 महीने तक हो सकते हैं।

1 महीना

एक बार की सहमति, इसलिए लोनदाता केवल एक बार ही स्टेटमेंट प्राप्त कर सकता है।

हाँ, बिल्कुल! यह पूरी तरह से एन्क्रिप्टेड है।

लोन ऑफिसर्स की उधारकर्ता से बातचीत के लिए पॉइंट्स

हम वित्तीय स्थिति का आकलन करने, क्रेडिट आदतों को समझने और पुनर्भुगतान क्षमता का मूल्यांकन करने के लिए खाताधारक की जानकारी, बैंक बैलेंस और लेन-देन जैसे विवरण मांगते हैं।

यह एक फिजिकल विवरण जैसी ही जानकारी है, जिसका विश्लेषण लोनदाता अपनी क्रेडिट नीति के अनुसार करता है—केवल अंतर यह है कि इसे डिजिटल रूप से एकत्र किया जाता है।

यह सहमति आवेदन के महीने से पिछले 14 महीनों के लिए डेटा संग्रह की अनुमति देती है, हालाँकि वास्तविक अवधि लोन दाता संगठन की क्रेडिट नीतियों पर निर्भर करती है।

हम लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए आपकी वित्तीय जानकारी को 1 महीने तक सुरक्षित रूप से संग्रहीत करते हैं, जिसके बाद डेटा को ऑडिट के उद्देश्य से संग्रहीत कर लिया जाता है।

यह एक बार की सहमति है, जिससे हम आपका बैंक स्टेटमेंट केवल एक बार ही प्राप्त कर सकते हैं। आपकी सहमति के बिना हम आपकी वित्तीय जानकारी तक नहीं पहुँच सकते।

अकाउंट एग्रीगेटर आपकी जानकारी को न तो संग्रहीत करता है और न ही पढ़ता है; यह डेटा को सुरक्षित रूप से ऋणदाता को भेजता है, जो इसे सरकारी और RBI नियमों के अनुसार संग्रहीत करता है।

सहमति 2: लोन निगरानी (मॉनिटरिंग)



यह सहमति लोनदाता को ग्राहक की बैंकिंग एक्टिविटी समय-समय पर देखने की अनुमति देती है। इससे समय पर चेतावनी और अनुस्मारक भेजे जा सकते हैं।

लोन ऑफिसर्स से प्रश्न

आप लोन देने से पहले ही मेरी निगरानी की सहमति क्यों ले रहे हैं?

अब आप बैंक खाते की कौन-सी जानकारी एकत्र करते हैं?

मेरे खाते की कितनी बार और कितनी अवधि तक निगरानी की जाएगी?

लोनदाता के पास जानकारी कितने समय तक संग्रहीत रहती है?

लोनदाता लोन अवधि के दौरान कितनी बार मेरा खाता विवरण प्राप्त कर सकता है?

क्या मैं किसी भी समय अपनी सहमति वापस ले सकता हूँ?

मैं अपनी लोन सहमति दे रहा हूँ; हालाँकि, यदि मेरा लोन अस्वीकार कर दिया जाता है, तो क्या लोनदाता अभी भी मेरे खाते तक पहुँच पाएगा?

मुख्य जानकारी

खाते के मापदंडों की निगरानी के लिए

प्रोफ़ाइल, खाता सारांश, लोन-देन

लोन अवधि के दौरान 6 महीने, अधिकतम 5 बार/माह

1 महीना

लोन की पूरी अवधि के लिए कई बार प्राप्त करना

हाँ

नहीं

लोन ऑफिसर्स की उधारकर्ता से बातचीत के लिए पॉइंट्स

हम लोन अवधि के दौरान आपकी बैंकिंग गतिविधियों की निगरानी के लिए आपकी सहमति चाहते हैं, जिससे हम आपको अलर्ट, रिमाइंडर या सुझाव भेज सकें - जैसे कि आपका बैलेंस कम होने पर या EMI फेल होने पर - ताकि विलंब शुल्क से बचा जा सके और आपका लोन समय पर चलता रहे।

हम पहले की तरह ही वित्तीय विवरण - आपके खाते का बैलेंस और बैंकिंग लोन-देन - एकत्र करते हैं ताकि यह जांचा जा सके कि आपके खाते में पर्याप्त बैलेंस है और EMI का भुगतान करने के लिए पर्याप्त धनराशि है।

स्टेटमेंट एक बार में 6 महीने के लिए प्राप्त किया जा सकता है। प्रत्येक बार प्राप्त करना केवल वृद्धिशील अवधि के लिए होता है (उदाहरण के लिए, पिछले महीने तक का विवरण प्राप्त करने के बाद, अगली बार केवल चालू महीने का विवरण प्राप्त किया जाता है)। खाते का विवरण महीने में 5 बार तक प्राप्त किया जा सकता है, और सहमति लोन अवधि तक मान्य रहती है।

हम आपके डेटा को केवल आपके लोन की निगरानी और प्रबंधन के लिए आवश्यक समय तक ही सुरक्षित रखते हैं।

लोनदाता प्रत्येक ईएमआई से पहले आपके खाते की शेष राशि की जाँच कर सकता है ताकि आपको याद दिलाया जा सके कि धनराशि कम है, जिससे आपको विलंब शुल्क से बचने और एक मजबूत क्रेडिट इतिहास बनाने में मदद मिलेगी। आप किसी भी समय सहमति रद्द कर सकते हैं।

हाँ, आप अकाउंट एग्रीगेटर प्लेटफॉर्म के माध्यम से अपनी सहमति रद्द करके किसी भी समय अपनी सहमति रद्द कर सकते हैं।

नहीं, निगरानी सुविधा का उपयोग केवल तभी किया जा सकता है जब आपका ऋण स्वीकृत और वितरित हो गया हो। यदि लोन सक्रिय नहीं है, तो आपके खाते की निगरानी नहीं की जाएगी।

सहमति 3: लोन की वसूली हेतु



यह सहमति केवल विशेष घटनाओं पर उपयोग होती है, जैसे – ई.एन.ए.सी.एच. (e-NACH) असफल होना या चेक बाउंस।

लोन ऑफिसर्स से प्रश्न

इसके लिए आपको किस खाते की जानकारी चाहिए?

डेटा कब निकाला जाता है?

खाता विवरण प्राप्त करने की अवधि क्या है?

जानकारी कितने समय तक संग्रहीत रहती है?

सहमति कितने दिनों तक सक्रिय रहती है? क्या ऋण बंद होने के बाद भी सहमति का उपयोग किया जा सकता है?

मुख्य जानकारी

जमा खातों का खाता शेष

केवल तभी जब EMI भुगतान में देरी हो

लोन अवधि तक, इसे प्रतिदिन एक बार प्राप्त किया जा सकता है

30 दिन

लोन अवधि तक

लोन ऑफिसर्स की उधारकर्ता से बातचीत के लिए पॉइंट्स

हमें इस सहमति की आवश्यकता केवल तभी होती है जब आप किसी पुनर्भुगतान से चूक जाते हैं और आपका कोई लोन बकाया हो। हम इस जानकारी का उपयोग eNACH को केवल तभी प्रस्तुत करने के लिए करते हैं जब धनराशि उपलब्ध हो, जिससे आपको बाउंस शुल्क से बचने में मदद मिलती है।

इस सहमति का उपयोग ग्राहकों के डेटा प्राप्त करने के लिए केवल तभी किया जाएगा जब ग्राहक ने EMI के भुगतान में कम से कम एक दिन की देरी की हो।

डेटा दिन में एक बार, अधिकतम एक दिन के लिए निकाला जा सकता है।

डेटा का उपयोग केवल पुनर्भुगतान अधिदेश प्रस्तुत करने से पहले शेष राशि की जांच करने के लिए किया जाता है और उसके बाद इसे हटा दिया जाता है।

सहमति केवल लोन अवधि के अंत तक ही मान्य है और उसके बाद इसका उपयोग नहीं किया जा सकता।

कौन से बैंक का चयन करें?



ग्राहक को अपने प्राथमिक बैंकिंग खाते का विवरण प्रदान करना होगा, जहां उसके व्यवसाय या आजीविका गतिविधियों से संबंधित अधिकांश लेनदेन होते हैं।

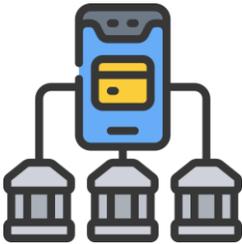


वह बैंक खाता जिसमें आय संबंधी आंकड़े (वेतन, दूध भुगतान, बिक्री रसीदें), गैस सब्सिडी, डीबीटी आदि प्राप्त होते हैं, उसे एए सहमति में शामिल किया जाना चाहिए।



कोई भी बचत या चालू खाता जिसमें ईएम्आई भुगतान मैडेट सक्रिय हो, उसे चुना जाना चाहिए। इसकी सूचना ग्राहक को दी जानी चाहिए।

विभिन्न बैंकों की एक्सेस क्यों प्रदान करनी चाहिए



ग्राहक अलग-अलग उद्देश्यों के लिए अलग-अलग खातों का उपयोग करते रहे हैं। इन खातों तक पहुँचने से ग्राहकों के वित्तीय लेनदेन की समग्र जानकारी प्राप्त होगी।



ग्राहक के सभी आय और व्यय स्रोतों को समझना।

क्या करें और क्या न करें



क्या करें -

- ✓ ग्राहक से सभी बैंक विवरण देने को कहें।
- ✓ समझाएँ कि लोनदाता बैंक विवरण का उपयोग कैसे करता है।
- ✓ खाते तक पहुँच की सहमति क्यों आवश्यक है, यह स्पष्ट करें।
- ✓ ग्राहक को बताएँ कि सहमति वापस ली जा सकती है।
- ✓ अकाउंट अग्रेग्रेटर केवल आँकड़ा पहुँचाने वाला सेवा प्रदाता है, जो आँकड़ा खुद नहीं देखता।
- ✓ वही मोबाइल नंबर चुनें जो अधिकतर बैंकों से जुड़ा हो।
- ✓ ग्राहक को समझाएँ कि अकाउंट अग्रेग्रेटर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत है।

बैंक सिलेक्ट करते समय क्या करें और क्या न करें



क्या न करें -

- ✓ ग्राहक से ओ.टी.पी. माँगें बिना सहमति प्रक्रिया बताए।
- ✓ फ़ोन कॉल, असुरक्षित माध्यम, सोशल मीडिया या व्हाट्सऐप पर ओ.टी.पी. न मांगें।

सहमति वापस लेना



- ग्राहक को बताएँ कि लोन जाँच हेतु दी गई सहमति केवल एक बार के लिए होती है और निगरानी हेतु दी गई सहमति केवल तय समयवधि तक।
- सहमतियाँ कभी भी वापस ली जा सकती हैं।

- ग्राहक अपने ए.ए. पहचान (आई.डी.) के ज़रिए अकाउंट अग्रेगटर अनुप्रयोग पर जाकर सहमति रद्द कर सकते हैं।

एए यात्रा में ग्राहकों की सहायता करते समय लोन ऑफिसर्स द्वारा सामना की जाने वाली सामान्य चुनौतियाँ



ग्राहक का अविश्वास

- सफलता की कहानियाँ और अध्ययन उदाहरण साझा करें।
- समय और खर्च बचत पर ज़ोर दें।

ग्राहक ने सभी आवश्यक खाते नहीं जोड़े

- समझाएँ कि सभी प्रासंगिक खाते जोड़ने से लोन शीघ्र मिलेगा और राशि भी बढ़ सकती है।

ए.ए. पर "कोई खाता नहीं मिला" त्रुटि आती है

- जाँचें कि मोबाइल नंबर बैंक खाते से जुड़ा है या नहीं।
- पिछला स्टेप्स दोहराएँ।
- यदि फिर भी न हो तो वैकल्पिक तरीका अपनाएँ।

एए यात्रा में ग्राहकों की सहायता करते समय लोन ऑफिसर्स द्वारा सामना की जाने वाली सामान्य चुनौतियाँ



रीडायरेक्शन लिंक विफल
होना / ओ.टी.पी. न बनना

- थोड़ी देर बाद पुनः प्रयास करें।
- समस्या बनी रहे तो तकनीकी दल से संपर्क करें।

गलत खाता
दिखना

- जाँचें कि फ़ोन नंबर सही खाते से जुड़ा है।
- समस्या बनी रहे तो ग्राहक से कागज़ी विवरण माँगें।

खाता जुड़ गया
पर आँकड़ें नहीं मिले

- कुछ समय बाद पुनः प्रयास करें।
- समस्या मुख्य कार्यालय तक पहुँचाएँ ताकि ए.ए. प्रदाता जाँच करे।

एए का उपयोग करते समय ग्राहकों के सामने आने वाली सामान्य चुनौतियाँ



ए.ए. पृष्ठ पर खाता न दिखना

- सहकारी या संयुक्त खाते न दें।
- मोबाइल नंबर खाते से जुड़ा हो यह सुनिश्चित करें।
- यदि न हो तो वैकल्पिक तरीके से विवरण दें।

बैंक से ओ.टी.पी. न मिलना

- नेटवर्क और मोबाइल योजना जाँचें।
- एफआईपी/ बैंक ग्राहक सेवा से संपर्क करें।
- संभव हो तो अन्य ए.ए. पर या अन्य तरीके से पंजीकरण करें।

ओटीपी साझा करने के बाद भी एए बैंक से स्टेटमेंट प्राप्त करने में विफल रहे

- कुछ समय बाद पुनः प्रयास करें।
- अन्य ए.ए. का उपयोग करें या वैकल्पिक तरीका अपनाएँ।



एक्टिविटी # 6

मनोरंजक प्रश्नोत्तरी

आप क्या करेंगे यदि -



ग्राहक ओ.टी.पी.
साझा करने में सहज
न हो?



ग्राहक इसे धोखाधड़ी
मानकर सहमति देने से
मना कर दे?



ग्राहक बैंक विवरण
साझा करने में
हिचकिचाए?



एक्टिविटी # 6

उत्तर

आप कर सकते हैं:



वास्तविक सफलता की कहानियाँ सुनाएँ। बताएँ कि ओ.टी.पी. देना सुरक्षित और आसान है।



सूचित करें कि एए आरबीआई द्वारा लाइसेंस प्राप्त संस्था है। फिजिकल प्रक्रिया की तुलना में एए के लाभों को समझाएँ।



वास्तविक सफलता की कहानियाँ साझा करें। एए का उपयोग करके प्राप्त किए जा सकने वाले प्रासंगिक लाभों, जैसे तेज़ लोन प्रक्रिया, अधिक लोन राशि, आदि के बारे में बताएँ।

अकाउंट अग्रेगेटर सेवाओं के दुरुपयोग से संबंधित शिकायतें:

अकाउंट अग्रेगेटर सेवाओं के दुरुपयोग से संबंधित किसी भी शिकायत के लिए, ग्राहक निम्न कार्य कर सकता है:



ग्राहक संबंधित अकाउंट अग्रेगेटर के शिकायत ऑफिसर को शिकायत दे सकता है। उनके संपर्क नंबर, डाक पता और ईमेल उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध होते हैं।



यदि 30 दिन में संतोषजनक उत्तर न मिले तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के समेकित लोकपाल (ओम्बड्समैन) से संपर्क कर सकता है।
: <https://cms.rbi.org.in>

Source: https://www.rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasDirections.aspx?id=10598

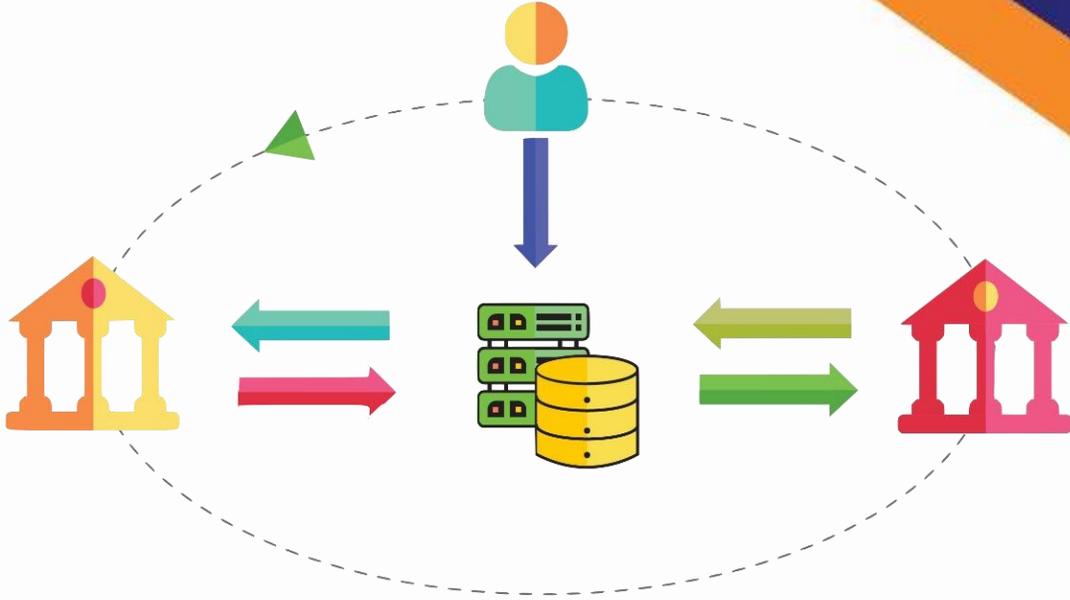


- ✓ सहमति की सहायता टीम ने नया सहायता पोर्टल 2.0 (Support Portal v2.0) 17 मई 2023 को शुरू किया।
- ✓ प्रत्युत्तरकर्ता (वित्तीय जानकारी प्रदाता - एफ.आई.पी. / अकाउंट अग्रेगेटर - ए.ए.) अपने सहकर्मियों को टिकट सौंप सकते हैं, तथा टिकट देख, उत्तर दे और समाधान कर सकते हैं।
- ✓ अनुरोधकर्ता (वित्तीय जानकारी उपयोक्ता - एफ.आई.यू. / अकाउंट अग्रेगेटर - ए.ए.) टिकट बना सकते हैं, सहकर्मियों को सौंप सकते हैं और टिकट बंद कर सकते हैं।
- ✓ प्रत्युत्तरकर्ता और अनुरोधकर्ता, दोनों ही टिकट उठाना (रेज करना), देखना, सौंपना और समाधान करना - ये सभी कार्य कर सकते हैं।
- ✓ सहमति सहायता पोर्टल तक पहुँच पाने के लिए, कृपया info@sahamati.org.in पर "Access to Support Portal" विषय-पंक्ति लिखकर ईमेल भेजें।

अन्य संसाधन (सहमति पोर्टल पर उपलब्ध):

- परिचयात्मक संसाधन: [Account Aggregator Key Resources AA Sandboxes, APIs, Schemas](#)
- नीतिगत संसाधन: [Account Aggregator Key Resources AA Sandboxes, APIs, Schemas](#)
- तकनीकी संसाधन: [Account Aggregator Key Resources AA Sandboxes, APIs, Schemas](#)

प्रशिक्षण मॉड्यूल: लोन ऑफिसर्स के लिए



अकाउंट अग्रेगेटर
(ए.ए.) सेवाएँ

धन्यवाद!

डोनर : Gates Foundation

लोन ऑफिसर्स के प्रशिक्षण के लिए Accion द्वारा 'अकाउंट एग्रीगेटर सेवाओं' पर विकसित किया गया मॉड्यूल.