



भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

वेबसाइट : www.rbi.org.in/hindi

Website : www.rbi.org.in

ई-मेल/email : helpdoc@rbi.org.in



संचार विभाग, केंद्रीय कार्यालय, एस.बी.एस. मार्ग, फोर्ट, मुंबई - 400 001

Department of Communication, Central Office, S.B.S. Marg, Fort, Mumbai - 400 001

फोन/Phone: 022 - 2266 0502

10 अगस्त 2022

डिजिटल उधार पर कार्य दल की सिफारिशें - कार्यान्वयन

1. रिज़र्व बैंक को देश की ऋण प्रणाली को इसके लाभार्थी¹ परिचालित करने हेतु सांविधिक अधिदेश है। इस प्रयास में, रिज़र्व बैंक ने वित्तीय प्रणाली, उत्पादों और ऋण वितरण पद्धतियों में नवोन्मेष को प्रोत्साहित किया है, साथ ही उनकी व्यवस्थित संवृद्धि सुनिश्चित की है, वित्तीय स्थिरता को बनाए रखा है और जमाकर्ताओं और ग्राहकों के हितों की सुरक्षा सुनिश्चित की है। हाल ही में, ऋण उत्पादों के डिजाइन और वितरण तथा डिजिटल उधार² के माध्यम से उनकी सर्विसिंग के नवीन तरीकों ने प्रमुखता प्राप्त की है। तथापि, कुछ चिंताएँ भी सामने आई हैं, जिन्हें यदि कम नहीं किया गया, तो डिजिटल उधार प्रदान वाले पारिस्थितिकी तंत्र में जनता का विश्वास कम हो सकता है। चिंता मुख्य रूप से तीसरी पार्टी का अनियंत्रित कार्य, गलत बिक्री, डेटा गोपनीयता का उल्लंघन, अनुचित व्यावसायिक आचरण, अत्यधिक ब्याज दर लगाने, अनैतिक वसूली परिपाटियों से संबंधित है।
2. इस पृष्ठभूमि में, रिज़र्व बैंक ने 13 जनवरी 2021 को 'ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म और मोबाइल ऐप के माध्यम से ऋण देने सहित डिजिटल उधार' पर एक कार्य दल (डब्ल्यूजीडीएल) का गठन किया था। डब्ल्यूजीडीएल द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट को [भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर रखा गया था](#), जिस पर हितधारकों और जनता के सदस्यों की टिप्पणियां आमंत्रित की गई थीं। विभिन्न प्रकार के हितधारकों से प्राप्त इनपुट को ध्यान में रखते हुए, विनियामक चिंताओं को कम करते हुए डिजिटल उधार पद्धतियों के माध्यम से ऋण वितरण के व्यवस्थित संवृद्धि का समर्थन करने के लिए एक विनियामक ढांचा तैयार किया गया है। यह विनियामक ढांचा इस सिद्धांत पर आधारित है कि उधार देने का कारोबार केवल उन संस्थाओं द्वारा किया जा सकता है जिन्हें या तो रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित किया जाता है या किसी अन्य कानून के अंतर्गत ऐसा करने की अनुमति दी गई है।
3. डिजिटल उधारदाताओं को तीन समूहों में वर्गीकृत किया गया है—
 - ए) आरबीआई द्वारा विनियमित और उधार कारोबार करने की अनुमति प्राप्त संस्थाएं;
 - बी) अन्य सांविधिक/विनियामक प्रावधानों के अनुसार उधार देने के लिए अधिकृत संस्थाएं परंतु आरबीआई द्वारा विनियमित नहीं;
 - सी) किसी भी सांविधिक/विनियामक प्रावधानों के दायरे से बाहर उधार देने वाली संस्थाएं।

रिज़र्व बैंक का विनियामक ढांचा आरबीआई की विनियमित संस्थाओं (आरई) और विभिन्न अनुमेय ऋण सुविधा सेवाओं को प्रदान करने हेतु उनके द्वारा नियुक्त ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी)³ के

¹ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, प्रस्तावना।

² एक दूरस्थ और स्वचालित उधार प्रक्रिया, मुख्य रूप से ग्राहक अधिग्रहण, ऋण मूल्यांकन, ऋण अनुमोदन, संवितरण, वसूली और संबंधित ग्राहक सेवा में सहज डिजिटल प्रौद्योगिकियों के उपयोग।

³ एक विनियमित इकाई का एक एजेंट जो आरई से शुल्क लेता है, ग्राहक अधिग्रहण, हामीदारी समर्थन, मूल्य निर्धारण समर्थन, संवितरण, सर्विसिंग, निगरानी, संग्रह, विशिष्ट ऋण या ऋण पोर्टफोलियो की वसूली में ऋणदाता के एक या अधिक कार्य करता है।

डिजिटल ऋण पारिस्थितिकी तंत्र पर केंद्रित है। जहां तक दूसरी श्रेणी [उपर्युक्त 3(बी)] में आने वाली संस्थाओं का संबंध है, संबंधित विनियामक/नियंत्रक प्राधिकारी डब्ल्यूजीडीएल की सिफारिशों के आधार पर डिजिटल उधार पर उचित नियम/विनियम बनाने या अधिनियमित करने पर विचार कर सकते हैं। तीसरी श्रेणी [उपर्युक्त 3 (सी)] में संस्थाओं के लिए, डब्ल्यूजीडीएल ने ऐसी संस्थाओं द्वारा की जा रही अवैध उधार गतिविधि को रोकने के लिए केंद्र सरकार द्वारा विचार हेतु विशिष्ट विधायी और संस्थागत हस्तक्षेप का सुझाव दिया है।

4. उपरोक्त पृष्ठभूमि में, आरबीआई ने डब्ल्यूजीडीएल द्वारा की गई सिफारिशों⁴ की जांच की है। तत्काल कार्यान्वयन के लिए स्वीकृत सिफारिशें और परिणामी नियामक रुख अनुबंध-1 के रूप में संलग्न हैं। आरई, उनके एलएसपी, आरई के डिजिटल लेंडिंग ऐप (डीएलए)⁵, आरई द्वारा लगे एलएसपी के डीएलए द्वारा पालन की जाने वाली आवश्यकताओं की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

ए. ग्राहक संरक्षण और आचरण के मुद्दे-

- i. सभी ऋण संवितरण और पुनर्भुगतान केवल उधारकर्ता के बैंक खातों और आरई के बीच एलएसपी या किसी तीसरी पार्टी के पास-श्रू/पूल खाते के बिना निष्पादित किए जाने की आवश्यकता है।
- ii. ऋण मध्यस्थता प्रक्रिया में एलएसपी को देय किसी भी शुल्क, प्रभार आदि का भुगतान सीधे आरई द्वारा किया जाएगा, न कि उधारकर्ता द्वारा।
- iii. ऋण संविदा निष्पादित करने से पहले उधारकर्ता को एक मानकीकृत मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान किया जाना चाहिए।
- iv. वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)⁶ के रूप में डिजिटल ऋणों की सभी समावेशी लागत को उधारकर्ताओं को प्रकट करना आवश्यक है। एपीआर भी केएफएस का हिस्सा बनेगा।
- v. उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण सीमा में स्वतः वृद्धि निषिद्ध है।
- vi. कूलिंग-ऑफ/लुक-अप अवधि, जिसके दौरान उधारकर्ता बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक एपीआर का भुगतान करके डिजिटल ऋण से बाहर निकल सकते हैं, ऋण संविदा के हिस्से के रूप में प्रदान किया जाएगा।
- vii. आरई यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके और उनके द्वारा नियुक्त एलएसपी के पास फिनटेक/डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों से निपटने के लिए एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी होगा। ऐसे शिकायत निवारण अधिकारी अपने संबंधित डीएलए के विरुद्ध शिकायतों से भी निपटेंगे। शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण आरई, उसके एलएसपी और डीएलए, जैसा लागू हो, की वेबसाइट पर प्रमुखता से दर्शाया जाएगा।
- viii. आरबीआई के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार, यदि उधारकर्ता द्वारा दर्ज की गई कोई शिकायत निर्धारित अवधि (वर्तमान में 30 दिनों) के भीतर आरई द्वारा हल नहीं की जाती है, तो वह रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस)⁷ के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है।

⁴ शब्द 'सिफारिशें' डब्ल्यूजीडीएल की सिफारिशों और सुझावों दोनों को संदर्भित करता है।

⁵ उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस के साथ मोबाइल और वेब-आधारित एप्लिकेशन जो एक डिजिटल ऋणदाता से उधारकर्ता द्वारा उधार लेने की सुविधा प्रदान करते हैं। डीएलए में आरई के साथ-साथ एलएसपी द्वारा संचालित ऐप शामिल होंगे जो किसी भी ऋण सुविधा सेवाओं के विस्तार के लिए आरई द्वारा लगे हुए हैं।

⁶ एपीआर एक सर्व-समावेशी लागत और मार्जिन पर आधारित होगा जिसमें आकस्मिक प्रभार जैसे दंड प्रभार, देर से भुगतान प्रभार, आदि को छोड़कर निधि लागत, ऋण लागत और परिचालन लागत, प्रसंस्करण शुल्क, सत्यापन शुल्क, रखरखाव शुल्क आदि शामिल हैं। मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) के हिस्से के रूप में एपीआर को उधारकर्ता को अग्रिम रूप से प्रकट किया जाना चाहिए।

⁷ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52549

बी. प्रौद्योगिकी और डेटा आवश्यकताएँ

- i. डीएलए द्वारा एकत्र किया गया डेटा आवश्यकता आधारित होना चाहिए, स्पष्ट ऑडिट ट्रेल्स होना चाहिए और केवल उधारकर्ता की पूर्व स्पष्ट सहमति से ही किया जाना चाहिए।
- ii. उधारकर्ताओं के लिए विशिष्ट डेटा के उपयोग के लिए सहमति को स्वीकार या अस्वीकार करने का विकल्प प्रदान किया जा सकता है, जिसमें डीएलए / एलएसपी द्वारा उधारकर्ताओं से एकत्र किए गए डेटा को हटाने के विकल्प के अलावा, पहले दी गई सहमति को रद्द करने का विकल्प भी शामिल है।

सी. नियामक ढांचा

- i. डीएलए (या तो आरई या आरई द्वारा लगे एलएसपी) के माध्यम से प्राप्त किसी भी उधार को आरई द्वारा इसकी प्रकृति या अवधि के बावजूद साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को सूचित किया जाना आवश्यक है।
- ii. आरई द्वारा मर्चेन्ट प्लेटफॉर्म पर अल्पावधि ऋण या आस्थगित भुगतान सहित प्रदान किए जाने वाले सभी नाए डिजिटल ऋण उत्पादों की सूचना आरई द्वारा सीआईसी को सूचित किया जाना आवश्यक है।

5. सैद्धांतिक रूप से स्वीकृत सिफारिशें, जिसे और जांच की आवश्यकता है, उन्हें अनुबंध-II के रूप में सूचीबद्ध किया गया है।
6. तकनीकी जटिलताओं, संस्थागत तंत्र की स्थापना और विधायी हस्तक्षेपों के मद्देनजर भारत सरकार और अन्य हितधारकों के साथ व्यापक जुड़ाव की आवश्यकता वाली सिफारिशें अनुबंध-III में सूचीबद्ध हैं।
7. आरबीआई की सभी विनियमित संस्थाओं को सूचित किया जाता है कि वे इस प्रेस प्रकाशनी में बताए गए नियामक रुख से निर्देशित हों। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि आरई और एलएसपी/डीएलए को शामिल करने वाली किसी भी प्रकार की आउटसोर्सिंग व्यवस्था, आउटसोर्सिंग पर मौजूदा दिशानिर्देशों⁸ के अधीन होगी। आरई को यह सुनिश्चित करने हेतु सूचित किया जाता है कि एलएसपी/डीएलए अनुबंध-I में निर्धारित अपेक्षाओं को भी कार्यान्वित करते हैं, जैसा लागू हो और अपेक्षाओं के कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने का दायित्व आरई के पास होगा। विस्तृत निर्देश अलग से जारी किए जाएंगे।

(योगेश दयाल)

प्रेस प्रकाशनी: 2022-2023/689

मुख्य महाप्रबंधक

⁸ 01 जुलाई 2015 के "ऋण और अग्रिम - सांविधिक और अन्य प्रतिबंध" पर मास्टर परिपत्र के पैरा 2.6, समय-समय पर यथा संशोधित दिनांक 03 नवंबर 2006 के परिपत्र के माध्यम से जारी किए गए बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर दिशानिर्देश, दिनांक 01 सितंबर 2016 के "मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण जमा न स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016" के पैरा 120 और 120 ए, दिनांक 01 सितंबर 2016 'मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - अण्णालीगत रूप से महत्वपूर्ण जमा न स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016' के पैरा 106 और 106 ए, दिनांक 28 जून 2021 के 'सहकारी बैंकों द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन के लिए दिशानिर्देश', और रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अन्य संबंधित निदेश।

Recommendations accepted for Immediate Implementation

Para of the WGD Report for Reference	Gist of Recommendation/ suggestion	Status and future course of action
A: Customer Protection & Conduct Requirements		
(3.4.1.2)	<p>i) Direct execution of loan servicing, repayment etc. in a bank account of the balance sheet lenders and disbursements into the bank account of the borrower. Borrowers having only PPI account, and no bank account, can be disbursed loan in fully KYC compliant PPIs</p> <p>ii) Any fees etc. payable to LSPs to be paid by the lenders, and not received by them directly from the borrower</p>	<p>i) REs have to ensure that all loan servicing, repayment, etc., shall be executed directly in their bank account without any pass-through account/ pool account of any third party. The disbursements shall always be made into the bank account of the borrower. Exceptions would be considered for disbursements covered exclusively under statutory or regulatory mandate, flow of money between REs for co-lending transactions, and disbursements where loans are mandated for specified end-use as per regulatory guidelines of RBI or of any other regulator.</p> <p>ii) REs to ensure that any fees, etc. payable to LSPs is paid directly by them (REs) and are not charged by LSP to the borrower directly.</p>
(5.4.3.1)	Standard definitions for the cost of digital Short Term Consumer Credit (STCC)/ micro credit as Annual Percentage Rate (APR)	All-inclusive cost of digital loans as an Annual Percentage Rate (APR) to be disclosed upfront by REs.
(4.4.1.3)	Each DLA owner,	i) REs shall ensure that they and the

	<p>including relevant LSPs, should have a suitably competent nodal officer to deal with FinTech related issues</p>	<p>LSPs engaged by them shall have a suitable nodal grievance redressal officer to deal with FinTech/ digital lending related complaints/ issues raised by the borrowers. Such grievance redressal officer shall also deal with complaints against their respective DLAs. Contact details of such officers shall be displayed on the website of the RE, its LSPs and on DLAs prominently and also in the KFS provided to the borrower. Further, information on the mode of lodging complaint shall also be available on the DLA and on the website. It is reiterated that responsibility of grievance redressal shall continue to remain with the RE.</p> <p>ii) As per extant RBI guidelines, if any complaint lodged by the borrower is not resolved by the RE within the stipulated period (currently 30 days), he/she can lodge a complaint over the Complaint Management System (CMS) portal or other prescribed modes under the Reserve Bank-Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS).</p>
<p>(5.4.1.3)/ (4.4.1.3)</p>	<p>i) Key fact statement (KFS) in standardized format for all digital lending products</p>	<p>i) REs to provide a Key Fact Statement (KFS) to the borrower before the execution of the contract in standardized format for all digital lending products. Any</p>

	<p>ii) Digitally signed documents supporting important transactions through DLAs should automatically flow to registered/verified email of the borrower</p>	<p>fees, charge, etc., which is not mentioned in the KFS cannot be charged by the REs to the borrower at any stage during the term of the loan. The KFS, apart from other necessary information, shall contain the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Details of APR, b. Terms and Conditions of recovery mechanism, c. Details of grievance redressal officer designated specifically to deal with digital lending/ FinTech related matter, d. Cooling-off/ look-up period. <p>Till the time the format of KFS is prescribed, the format given in Annex II to the Master Direction - Reserve Bank of India (Regulatory Framework for Microfinance Loans) Directions, 2022 dated March 14, 2022, can be used to the extent applicable.</p> <p>ii) REs to ensure that digitally signed documents supporting important transactions through DLAs of REs/LSPs, such as KFS, summary of product, sanction letter, terms and conditions, account statements, privacy policies of the LSPs with respect to borrowers' data, etc., shall automatically flow from the lender to the registered/verified email/ SMS of the</p>
--	---	---

		borrower upon execution of the loan contract/ transactions.
(5.4.2.2)	Prohibition on automatic increases in credit limits except with customer's explicit consent.	REs to ensure that automatic increases in credit limits are prohibited unless explicit consent of borrower is taken on record for each such increase.
(3.4.2.4)	Publishing the list of LSPs engaged by REs on their website.	REs shall publish the list of LSPs (and DLAs, if any) engaged by them along with the details of the activities for which they have been engaged, on their website.
(5.4.2.1)	Lenders to capture the economic profile of borrower and assess the borrower's creditworthiness in an auditable way	REs may capture the economic profile of the borrowers (age, occupation, income etc) before extending any loans over DLAs, with a view to assess the borrower's creditworthiness in an auditable way.
(5.4.1.2)	<ul style="list-style-type: none"> i) A cooling off/ look-up period of certain days for all digitally obtained loans ii) Education to users at on-boarding/sign-up stage about the product features by DLAs. 	<ul style="list-style-type: none"> i) A cooling off/ look-up period as determined by the Board of RE shall be given to borrowers for exiting digital loans in case borrower decides to not continue with the loan during that period, by paying the principal and proportionate APR without any penalty. For borrowers continuing with the loan even after look-up period, pre-payment shall continue to be allowed as per extant RBI guidelines⁹ on the matter. ii) REs to ensure that their DLAs or DLAs of their LSPs at on-boarding/sign-up stage,

⁹ In terms of [Circular DBR.Dir.BC.No.08/13.03.00/2019-20](#) for banks and [DNBR \(PD\) CC.No.101/03.10.001/2019-20](#) for NBFCs on "Levy of Foreclosure Charges /Pre-payment Penalty on Floating Rate Term Loans", both dated August 02, 2019.

		prominently display information relating to the product features, loan limit and cost, etc. so as to make the borrowers aware about these aspects.
(5.4.4.3)	<ul style="list-style-type: none"> i) Enhanced due diligence by the Balance Sheet Lenders before entering into partnership with an LSP ii) Communication from the lender to the borrower about the details of LSPs who have sourced the loan and prior communication about the LSP entrusted with recovery iii) Periodic review of the conduct of the LSPs engaged in recovery iv) Standardized code of conduct for recovery to be framed by the proposed SRO in consultation with RBI. 	<ul style="list-style-type: none"> i) REs must conduct enhanced due diligence process before entering into a partnership with a LSP for digital lending, taking into account its technical abilities, data privacy policies and storage systems, fairness in conduct with borrowers and ability to comply with regulations and statutes. ii) REs to ensure that LSPs engaged by them do not store personal information of borrowers except for some basic minimal data (viz. name, address, contact details of the customer, etc.) that may be required to carry out their operations. Responsibility regarding data privacy and security of the customer's personal information will be of the RE. iii) REs to communicate to the borrower, at the time of sanctioning of the loan and also at the time of passing on the recovery responsibilities to an LSP or change in the LSP responsible for recovery, the details of the LSP acting as recovery agent who is authorised to approach the borrower for recovery.

		<p>iv) REs should carry out periodic review of the conduct of the LSPs engaged by them.</p> <p>v) REs should impart necessary guidance to LSPs acting as recovery agents to discharge their duties responsibly. Further, standardized code of conduct for recovery is envisaged to be framed by the proposed SRO in consultation with RBI. Till the time SRO is set-up, guidance on fair recovery practices to be issued to REs by RBI.</p>
(3.4.3.2)	<p>i) Regular agenda in SLCC covering reports on unauthorized apps in the market involved in digital lending</p> <p>ii) Induction of TRAI as member/ need based invitee to SLCC</p>	<p>i) There shall be a regular agenda at State Level Coordination Committee (SLCC) meetings covering reports on unauthorized apps in the market involved in digital lending/ illegal recovery and such other types of activities.</p> <p>ii) Need based invitation to TRAI will be taken up with TRAI by the RBI.</p>
B: Technology & Data Requirements		
(4.4.3.1)	<p>i) Policy on customer consent</p> <p>ii) Clear policy guidelines regarding the storage of data. No biometric data</p>	<p>Requirements on data collection and usage:</p> <p>i) Any collection of data by DLAs should be need-based and with prior and explicit consent of the borrower which can be audited, if required. In any case, DLAs</p>

	<p>related to customer due diligence should be stored in the systems associated with the DLA</p> <p>iii) DLA should make its comprehensive privacy policy available in public domain.</p> <p>iv) Details of any third parties, that are allowed to collect personal information via DLA, have also to be disclosed.</p> <p>v) Standards for handling security breach.</p>	<p>should desist from accessing mobile phone resources such as file and media, contact list, call logs, telephony functions, etc. A one-time access can be taken for camera, microphone, location or any other facility necessary for the purpose of on-boarding/ KYC requirements only with the explicit consent of the borrower.</p> <p>ii) The borrower should be provided with an option to give or deny consent for use of specific data, restrict disclosure to third parties, data retention, revoke consent already granted to collect his personal data and if required, make the app delete/ forget the data.</p> <p>iii) REs shall ensure that DLAs have a comprehensive privacy policy compliant with applicable laws, associated regulations and RBI guidelines. For access and collection of personal information of borrowers, DLAs of REs/LSPs should make the comprehensive privacy policy available publicly. The purpose of obtaining borrowers' consent needs to be disclosed at each stage of interface with the borrowers.</p>
--	---	--

		<p>iv) Details of third parties that are allowed to collect personal information through the DLA shall also be disclosed in the privacy policy. Further, explicit consent of the borrower shall be taken before sharing personal information with any third party, except for cases where such sharing is required as per statutory or regulatory requirement.</p> <p>v) Clear policy guidelines regarding the storage of customer data including the type of data that can be held, the length of time data can be held, restrictions on the use of data, data destruction protocol, standards for handling security breach, etc., shall also be disclosed by DLAs prominently on their website and app at all times. No biometric data should be stored/ collected in the systems associated with the DLA of REs/ their LSPs, unless allowed under extant statutory guidelines.</p>
(4.4.1.3)	<p>i) Each DLA should have links to its own secured website to display various information required by the borrowers</p>	<p>i) REs to ensure that DLAs of REs/LSPs should have links to REs' website where further/ detailed information about the loan products, the lender, the LSP, particulars of customer care, link to Sachet Portal, privacy policies,</p>

	<p>ii) Compliance with various basic technology standards/ requirements on cybersecurity should be a pre-condition to offer digital lending by the REs and LSPs providing support to REs</p>	<p>etc. can be accessed by the borrowers.</p> <p>ii) Compliance with various technology standards/ requirements on cybersecurity stipulated by RBI or other agencies, or as may be specified from time to time, to be a pre-condition to offer digital lending by the REs and LSPs.</p>
(4.4.2.2)	Data should be stored in servers located in India	REs to ensure that all data is stored in servers located within India while ensuring compliance with statutory obligations/ regulatory instructions.
C: Regulatory Framework		
(3.4.1.4)/ (3.4.1.2)	<p>i) Reporting of lending done by REs through DLAs to CICs</p> <p>ii) Treating new digital lending products such as BNPL etc. as part of lending, if not in the nature of operational credit by merchants</p>	<p>i) REs to ensure that any lending done through DLAs is reported to CICs irrespective of its nature/ tenor.</p> <p>ii) Extension of new digital lending products by REs over a merchant platform involving short term, unsecured/ secured credits or deferred payments need to be reported to credit bureaus by the REs. REs shall ensure that LSPs, if any, associated with such deferred payment credit products shall abide by the extant outsourcing guidelines issued by the Bank and be guided by the contents of this press release.</p>

Recommendations accepted in-principle which require further examination

Para of the WGD Report for Reference	Status and future course of action
A: Customer Protection & Regulatory Conduct Requirements	
(3.4.1.4)	Each access/ enquiry of credit information by any RE or LSP from Credit Information Companies shall be conveyed to the borrower through email/ SMS.
(5.4.2.2)	Scope of the Financial Literacy Centres, Centre for Financial Literacy and Electronic Banking Awareness and Training Programmes (E-baat) to be expanded to include digital lending.
B: Technology & Data Requirements	
(3.4.3.3)	<ul style="list-style-type: none"> i) 'Travel rules'¹⁰ need to be refined for better comprehension of the payment transaction. ii) Banks shall monitor accounts regularly operated from a different/ overseas IP address which is not consistent with the KYC profile of the account holder.
(4.4.2.1)	<ul style="list-style-type: none"> i) RBI to lay down baseline technology standards for DLAs which will include: <ul style="list-style-type: none"> a. Secure application logic i.e. technical specifications of the DLA to ensure security of applications running on mobile phones, proper authentication, input validation, clear access rules, measures to ensure protection of sensitive data, etc. b. Keeping auditable log of every action that user performs along with their IP address and device information c. Monitoring of transactions being undertaken through DLA d. Multi-step approval for critical activities undertaken on the DLA ii) DLAs should mandatorily reflect these standards in the terms of

¹⁰ Narration of payment transactions through any digital mode i.e. information collected, retained and involved in fund transfer transactions initiated on behalf of customer

Recommendations for consideration of the Government of India

Legal & Institutional Framework	
Para of the WGD Report for Reference	Gist of the Recommendations
(3.4.1.1)	Balance Sheet Lending using DLAs to be restricted to REs of RBI and to entities registered under any other law for specifically undertaking lending business.
(3.4.2.5)	Government may consider framing a legislation for Banning of Unregulated Lending Activities (BULA) which would cover all entities not authorized by RBI and not registered under any other law for specifically undertaking public lending.
(3.4.2.1)/ (4.4.2.1)	To ensure that only authorised and trusted DLAs are used by consumers, an independent body styled as Digital India Trust Agency (DIGITA) should be set up. DIGITA shall discharge the functions of verifying DLAs before such apps can be publicly distributed through app store. Eligible apps not carrying the 'verified' signature of DIGITA should be considered as unauthorized for the purpose of law enforcement.
(3.4.3.3)	To ensure information sharing on unscrupulous DLA and lenders, it is proposed that: <ul style="list-style-type: none"> i) relevant inputs from proposed Digital Intelligence Unit of Government, existing Telecom Analytics for Fraud Management and Consumer Protection, Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations 2018 are made available to respective supervisors of digital lending segment of FinTech and their REs, to help them in enhanced due diligence. ii) Setting up of a National Financial Crime Record Bureau, like National Crime Records Bureau, with a data registry similar to crime and criminal tracking network and systems, which is accessible to REs.

	<ul style="list-style-type: none"> iii) Exploring leveraging of the channel of Financial Intelligence Network (FINNET) of Financial Intelligence Unit – India (FIU-IND) for supplementing the due diligence/ onboarding of borrowers and LSPs by REs. iv) The local law enforcement/ police agencies must proactively carry out surveillance so that no unauthorized call center operates in, or spoofing/ conversion of VoIP to GSM calls, etc. originate from sites under their jurisdictions.
(3.4.3.2)	<ul style="list-style-type: none"> i) The KYC rigor for issuance of new/ replacement SIM cards should be strengthened and the mobile network operators should be held accountable for any violation and shortcomings. ii) For early identification of shell finance companies and finance companies with proxy directors or opaque beneficial owners: <ul style="list-style-type: none"> a) Registrar of Companies may consider enhancing the use of digital technology and multiple data sources which should be followed up with suitable action as per law or reference to concerned agency for further action. b) Registrar of Companies may also consider making suitable arrangements for real time data sharing with RBI on the de-listing of such shell companies to enable RBI to take further action.

	service. Further it should be ensured that apps have specific technological safeguards to prevent frauds like sanction of loans on stolen identity, data breaches, etc.
(4.4.2.3)	<p>i) REs to ensure that the algorithm used for underwriting is based on extensive, accurate and diverse data to rule out any prejudices. Further algorithm should be auditable to point out minimum underwriting standards and potential discrimination factors used in determining credit availability and pricing.</p> <p>ii) Digital lenders should adopt ethical AI which focuses on protecting customer interest, promotes transparency, inclusion, impartiality, responsibility, reliability, security and privacy.</p>
(4.4.3.2)	REs to ensure measures related to data privacy and security at the end of SMS gateways/ SMS service providers before onboarding them.
C: Regulatory Framework	
(3.4.3.1)	The recommendation pertaining to First Loss Default Guarantee (FLDG) is under examination with the Reserve Bank. Meanwhile, REs shall ensure that financial products involving contractual agreement, in which a third party guarantees to compensate up to a certain percentage of default in a loan portfolio of the RE, shall adhere to the extant guidelines laid down in Master Direction – Reserve Bank of India (Securitisation of Standard Assets) Directions, 2021 dated September 24, 2021 . Boards of REs shall ensure that the extant regulatory instructions are complied with in both letter and spirit.
(3.4.1.3)	Regulatory framework for web-aggregator of loan products to be framed.
(3.4.3.2)	In order to pre-empt any unscrupulous practice by NBFCs, who have been granted Certificate of Registration with provision of digital lending but who have not been carrying out such activity for a reasonably long period, their Certificate of Registration may be reviewed with an appropriate supervisory follow-up.
(3.4.4.1)	Appropriate periodical returns from REs may include digital lending data and (attempted) frauds in digital lending space so as to specifically capture crucial MIS.
D: Legal & Institutional Framework	
(3.4.2.4, 3.4.1.2,	A Self-Regulatory Organisation (“SRO”) covering REs and DLAs/LSPs in the digital lending ecosystem to be set up which will take up following

5.4.1.1, 5.4.1.3, 5.4.4.2, 5.4.4.3)	<p>functions along with others as specified:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) framing a code of conduct for recovery ii) framing a model standardised LSP agreement for balance sheet lenders iii) to put in place a Code of Conduct for responsible advertising and marketing standards, to be adopted by all the DLAs. iv) frame institutional mechanism for training and accreditation of recovery agents in consultation with RBI. v) maintaining 'negative list' of LSPs which are non-compliant with regulatory and statutory provisions, engaged in unfair practices including but not limited to use of false statements, harassment, unauthorized sharing of credit information, etc.
(5.4.4.3)	REs are required to report LSPs engaged in unfair practices or in breach of regulatory norms to SRO for inclusion in negative list.
(5.4.1.1)	DLAs are required to adopt responsible advertising and marketing standards and should refrain from making misleading claims.