भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 817

जिसका उत्तर 12 दिसम्बर, 2022/21 अग्रहायण, 1944 (शक) को दिया गया

डिजिटल ऋण प्लेटफार्म

817. श्री विनसेंट एच. पालाः

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने विभिन्न प्लेटफार्मों द्वारा आनन-फानन में डिजिटल ऋण देने से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए उपाय किए हैं;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस कोटि के उल्लंघनों के लिए क्या दंड लगाया गया है;

(ग) उन पीड़ितों, व्यक्तियों या प्रतिष्ठानों की संख्या कितनी है जो डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के कदाचारों का शिकार हुए हैं;

(घ) क्या सरकार ने डिजिटल प्लेटफार्मों पर डिजिटल ऋण देने में किए गए कदाचारों के प्रकारों की पहचान की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सरकार द्वारा इस संबंध में क्या सुधारात्मक उपाय किए गए हैं; और

(ड.) क्या सरकार ने डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने लेन-देन और ऋण अनुमोदन प्रक्रिया में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए दिशा-निर्देशों का पालन करने का निर्देश दिया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क) से (ड.): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने "रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" की शुरुआत की है जिसमें बैंकों तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के विरुद्ध डिजिटल लेनदेन से संबंधित शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। उक्त योजना के अंतर्गत, लोकपाल को किसी भी परिणामी हानि के लिए शिकायतकर्ता को 20 लाख रुपए, इसके अतिरिक्त, शिकायतकर्ता के समय की बर्बादी, व्यय की गई राशि तथा शिकायतकर्ता को हुई परेशानी/मानसिक पीड़ा के लिए 1 लाख रुपए तक का मुआवजा देने की शक्ति होगी। इसके अतिरिक्त, आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग को अनाधिकृत डिजिटल लेनदेन प्लेटफार्म/मोबाइल ऐप्स के विरुद्ध शिकायतों के निपटान हेतु नोडल विभाग के रूप में नामित किया गया है तथा अनाधिकृत डिजिटल लेनदेन प्लेटफार्म/मोबाइल ऐप्स के संबंध में विशिष्ट संदर्भों का समाधान करने हेतु एक तंत्र बनाया गया है। साथ ही, आरबीआई ने जनता द्वारा शिकायतों को दर्ज करने हेतु राज्य स्तरीय समन्वय समिति तंत्र के अंतर्गत 'सचेत' नामक एक पोर्टल भी बनाया है। सचेत पोर्टल पर, आरबीआई में विनियमित नहीं की गई संस्थाओं द्वारा लाए गए लेंडिंग ऐप्स के विरुद्ध शिकायतों को कारपोरेट कार्य मंत्रालय में पंजीकृत संस्थाओं की संबंधित कंपनी के पंजीयक तथा अनिगमित निकायों और व्यक्तियों से संबंधित शिकायत को शिकायतकर्ता के राज्य की आर्थिक अपराध शाखा को भेजा जाता है।

आरबीआई के अनुसार, दिनांक 1.4.2021 से 30.11.2022 की अवधि के दौरान आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत बैंकों तथा एनबीएफसी के विरुद्ध डिजिटल लेनदेन एप्लीकेशन/ऐप्स से संबंधित तथा वसूली एजेंटों/वसूली एजेंटों द्वारा परेशान किए जाने के विरुद्ध 12903 शिकायतें प्राप्त हुई हैं।

आरबीआई ने विनियमित वित्तीय क्षेत्र के साथ-साथ अविनियमित भागीदारों द्वारा डिजिटल उधार संबंधी गतिविधियों के सभी पहलुओं का अध्ययन करने हेतु ऑनलाइन प्लेटफार्म तथा मोबाइल ऐप्स के माध्यम से दिए जाने वाले उधार सहित डिजिटल उधार पर एक कार्य समूह का गठन किया है। इस रिपोर्ट के निष्कर्षों के अनुसार, अधिकांश शिकायतें आरबीआई द्वारा विनियमित न की गई संस्थाओं, जो एनबीएफसी से इतर कंपनियां, अनिगमित निकाय तथा व्यक्ति हैं, द्वारा लाए गए उधार ऐप्स से संबंधित हैं। ऐसी रिपोर्ट में उठाए गए अधिकांश मामले गलत जानकारी देकर बेचने, आँकड़ों की निजता का उल्लंघन, अत्यधिक ब्याज दर प्रभारित करने, वसूली के लिए अनुचित पद्धति, पारदर्शिता की कमी और शिकायत निवारण तंत्र की कमी से संबंधित हैं।

आरबीआई ने दिनांक 23.12.2020 की प्रेस विज्ञप्ति के माध्यम से जनता को त्वरित और परेशानी मुक्त तरीके से ऋण प्राप्त करने का वादा करने वाले अनधिकृत डिजिटल उधार प्लेटफार्म/मोबाइल ऐप की धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधियों में न फंसने की सलाह दी थी। आरबीआई ने राज्य सरकारों को भी उनकी संबंधित विधि प्रवर्तन एजेंसियों के माध्यम से डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्म/मोबाइल ऐप पर रोक लगाने की सलाह दी है।

इसके अलावा, आरबीआई ने ग्राहक सुरक्षा को बढ़ाते हुए और डिजिटल लेंडिंग इकोसिस्टम को सुरक्षित करके डिजिटल उधार के माध्यम से ऋण देने में क्रमबद्ध प्रगति में सहयोग देने के लिए बैंकों सहित सभी ऋणदाताओं को डिजिटल उधार की विनियामकीय संरचना को सुदृढ़ बनाने हेतु 02 सितम्बर, 2022 को डिजिटल उधार संबंधी दिशानिर्देश जारी किए हैं। इसके अलावा, सरकार ने सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) अधिनियम, 2000 के तहत सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती दिशानिर्देश तथा डिजिटल मीडिया नीति संहिता) नियम, 2021 जारी किया है। यदि मौजूदा कानून के अंतर्गत किसी ऐप को गैर-कानूनी माना जाए तथा जब कभी उपयुक्त सरकार अथवा उसकी प्राधिकृत एजेंसी द्वारा ऐसा अनुरोध किया जाए तो उक्त नियम में ऐसे ऐप को प्ले स्टोर/ऐप स्टोर (मध्यवर्ती) से हटाने का उपबंध किया गया है।

*****