

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 1097

जिसका उत्तर सोमवार, 10 फरवरी, 2025/21 माघ, 1946 (शक) को दिया गया

क्रेडिट रेटिंग ब्यूरो की निगरानी

1097. श्री अरुण नेहरू:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्रेडिट रेटिंग ब्यूरो के लिए वर्तमान में लागू निगरानी तंत्र का ब्यौरा क्या है;
- (ख) क्या उपभोक्ताओं को अपनी रिपोर्ट में त्रुटियों को सुधारने का उचित अवसर नहीं दिया जाता है; और
- (ग) क्या सरकार आम आदमी की सुरक्षा के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करने का विचार रखती है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ग): ऋण सूचना कंपनियां (सीआईसी) प्रत्येक विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआईसीआरए) के उपबंधों, उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों एवं विनियमों तथा भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों द्वारा अभिशासित होती हैं। सीआईसीआरए का वर्तमान ढांचा भारतीय रिजर्व बैंक को सीआईसी के कार्य प्रणाली के संबंध में नीति निर्धारित करने, निदेश जारी करने, लेखा बहियों का निरीक्षण करने तथा वर्तमान दिशानिर्देशों का अनुपालन न करने के लिए सीआईसी पर जुर्माना लगाने की शक्तियां प्रदान करता है।

सीआईसीआरए में यह प्रावधान किया गया है कि कोई उधारकर्ता या ग्राहक अपनी क्रेडिट सूचना में सुधार/अद्यतन करने के लिए संबंधित सीआईसी या क्रेडिट संस्थान (सीआई) से अनुरोध कर सकता है और संबंधित सीआईसी या सीआई से अनुरोध किए जाने के तीस दिनों के भीतर क्रेडिट सूचना को अद्यतन करने के लिए उचित कदम उठाने की अपेक्षा की जाती है।

इसके अलावा, आरबीआई ने सीआईसी के विरुद्ध की गई शिकायतों को भी कवर करने के लिए रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबीआईओएस) के तहत वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र प्रदान किया है। सीआईसी या सीआई के किसी कार्य या चूक से परेशानी के मामले में, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, निवारण के लिए ग्राहक आरबीआईओएस के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक ने सीआईसीआरए, 2005 के व्यापक ढांचे के अंतर्गत सीआई और सीआईसी द्वारा प्रदान की गई शिकायत निवारण तंत्र और ग्राहक सेवा की प्रभावकारिता को सुदृढ़ करने और उसमें सुधार लाने के लिए सक्रिय रूप से उपाय किए हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने ऋण सूचना रिपोर्टिंग के संबंध में मास्टर निदेश जारी किए हैं जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, आम आदमी को सेवा प्रदान करने में सुधार लाने के लिए निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं: -

- (i) सीआईसी को निदेशित किया गया है कि वे उन व्यक्तियों को जिनका क्रेडिट स्कोर उनके पास उपलब्ध है उन्हें इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में क्रेडिट स्कोर सहित एक मुफ्त पूर्ण क्रेडिट रिपोर्ट तक पहुंच प्रदान करें।
- (ii) ग्राहकों की शिकायतों को अस्वीकार करने से पहले उनकी समीक्षा को सक्षम करके आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने की दृष्टि से सीआईसी को निदेश दिया गया है कि वे सीआईसी के भीतर एक स्वतंत्र शीर्ष स्तरीय प्राधिकरण के रूप में कार्य करने के लिए आंतरिक लोकपाल नियुक्त करें।
- (iii) सीआईसी और सीआई को क्रेडिट सूचना के विलंबित अद्यतन या सुधार के लिए मुआवजा तंत्र को कार्यान्वित करने का निर्देश दिया गया है, जिसमें शिकायतकर्ता प्रति कैलेंडर दिन के लिए 100 रुपये के मुआवजे के हकदार हैं, यदि उनकी शिकायत का समाधान तीस कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर नहीं होता है।
- (iv) सीआई या सीआईसी द्वारा मुआवजे का गलत तरीके से इनकार करने के मामले में, शिकायतकर्ता, आरबीआईओएस के तहत आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।
- (v) सीआईसी को निदेश दिया गया है कि वे ग्राहकों को एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से सूचित करें, जब उनकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) को विनिर्दिष्ट प्रयोक्ताओं द्वारा एक्सेस किया जाता है और ऐसी जांच उधारकर्ता की सीआईआर में परिलक्षित होती है।
- (vi) सीआई को निर्देश दिया गया है कि वे मौजूदा ऋण सुविधाओं में चूक या पिछले दिनों के संबंध में सीआईसी को सूचना प्रस्तुत करते समय ग्राहकों को एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से अलर्ट भेजें।
- (vii) सीआई और सीआईसी को कम से कम छमाही आधार पर ग्राहक शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) करने का निर्देश दिया गया है।
