

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3616

जिसका उत्तर सोमवार, 11 अगस्त, 2025/20 श्रावण, 1947 (शक) को दिया गया

ऋण आवेदकों के क्रेडिट स्कोर में कमी

3616. डॉ. संबित पात्रा:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने ऋण सूचना के क्षेत्र में कार्यरत कंपनियों द्वारा पात्र ऋण आवेदकों के क्रेडिट स्कोर को कम करने और आवेदकों को विवेकाधीन तरीके से अपात्र घोषित से संबंधित शिकायतों का संज्ञान लिया है;
- (ख) यदि हाँ, तो इस संबंध में किए गए सुधारात्मक उपायों का व्यौरा क्या हैं;
- (ग) क्या सरकार को ऋण सूचना के क्षेत्र में कार्यरत कंपनियों द्वारा निर्धारित नियमों और मार्गदर्शक सिद्धांतों का पालन न करने के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त हुई है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार उक्त कंपनियों के विरुद्ध ऋण आवेदकों द्वारा बढ़ती शिकायतों को ध्यान में रखते हुये मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने का है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है; और
- (ङ) क्या सरकार ऋण सूचना के क्षेत्र में कार्यरत कंपनियों के कामकाज की समीक्षा करने के लिए एक समिति के गठन पर विचार कर रही है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ङ): ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) द्वारा उधारकर्ताओं के ऋण इतिहास के आधार पर क्रेडिट स्कोर सहित ऋण सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) उपलब्ध कराई जाती है जिन पर ऋण सुविधाओं के मूल्यांकन के लिए ऋण संस्थाओं (सीआई) द्वारा विचार किया जाता है। सीआई द्वारा प्रस्तुत ऋण सूचना के आधार पर, संबंधित स्वामित्व मॉडल के माध्यम से सीआईसी द्वारा क्रेडिट स्कोर प्राप्त किए जाते हैं।

सीआईसी प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआईसीआरए) के प्रावधानों, उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों तथा समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी दिशानिर्देशों द्वारा अभिशासित होते हैं। सीआईसीआरए का वर्तमान ढांचा आरबीआई को सीआईसी की कार्यपद्धति के संबंध में नीति निर्धारित करने, निर्देश जारी करने, खाता-बहियों का निरीक्षण करने और मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन न करने पर सीआईसी पर जुर्माना लगाने का अधिकार देता है।

सीआईसीआरए में यह प्रावधान किया गया है कि उधारकर्ता या ग्राहक संबंधित सीआईसी या सीआई से अपने ऋण सूचना में सुधार/अद्यतन करने का अनुरोध कर सकता है और संबंधित सीआईसी या सीआई से इस संबंध में अनुरोध किए जाने के तीस दिनों के भीतर ऋण सूचना को अद्यतन करने के लिए उचित कदम उठाने की अपेक्षा की जाती है।

इसके अलावा, आरबीआई ने सीआईसी के विरुद्ध भी शिकायतों को शामिल करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबीआईओएस) के अंतर्गत वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र का विस्तार किया है। यदि सीआईसी या सीआई के किसी कार्य या चूक से व्यक्ति होकर सेवा में कमी हुई है, तो ग्राहक निवारण के लिए आरबीआईओएस के अंतर्गत शिकायत दर्ज करा सकता है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक ने सीआईसीआरए, 2005 के व्यापक ढांचे के अंतर्गत सीआई और सीआईसी द्वारा प्रदान किये गए 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 क्रण सूचना रिपोर्टिंग पर मास्टर निदेश जारी किए हैं, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, आम आदमी को सेवा प्रदायगी में सुधार लाने के लिए निम्नलिखित प्रावधान शामिल हैं:-

- (i) सीआईसी को निदेश दिया गया है कि वे उन व्यक्तियों, जिनका क्रेडिट स्कोर उनके पास उपलब्ध है, को इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में क्रेडिट स्कोर सहित एक मुफ्त पूर्ण क्रेडिट रिपोर्ट तक पहुंच प्रदान करें।
- (ii) ग्राहकों की शिकायतों को अस्वीकार करने से पहले शिकायतों की समीक्षा को सक्षम करके आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने की दृष्टि से सीआईसी को यह निदेश दिया गया है कि वे सीआईसी में एक स्वतंत्र शीर्ष स्तर के प्राधिकारी के रूप में कार्य करने के लिए आंतरिक लोकपाल नियुक्त करें।
- (iii) सीआईसी और सीआई को क्रण सूचना के विलंबित अद्यतन या सुधार के लिए मुआवजा तंत्र को कार्यान्वित करने का निर्देश दिया गया है, जिसमें शिकायतकर्ता शिकायत तीस कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर हल नहीं होने पर 100 रुपये प्रति कैलेंडर दिन के मुआवजे के हकदार हैं।
- (iv) सीआई या सीआईसी द्वारा मुआवजे हेतु गलत तरीके से इनकार करने के मामले में, शिकायतकर्ता आरबीआईओएस के अंतर्गत आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।
- (v) सीआईसी को यह निर्देश दिया गया है कि वे ग्राहकों को एसएमएस या ईमेल के माध्यम से सूचित करें, जब उनकी सीआईआर को विनिर्दिष्ट उपयोगकर्ताओं द्वारा एक्सेस किया जाता है और ऐसी पूछताछ उधारकर्ता की सीआईआर में परिलक्षित होती है।
- (vi) सीआई को यह निर्देश दिया गया है कि वे मौजूदा क्रण सुविधाओं में चूक या बकाया 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।
