भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3456

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

बैंकों द्वारा सिबिल स्कोर का दुरुपयोग

3456. श्री सु. वेंकटेशन:
श्री कोडिकुन्नील सुरेश:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड (सिबिल) और अन्य क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां देश में किसी विशिष्ट कानूनी या नियामक ढांचे के अंतर्गत शासित हैं;

(ख) यदि हां, तो सिबिल के संचालन को सशक्त और विनियमित करने वाले कानूनों या विनियमों का ब्यौरा, विशेषकर व्यक्तियों के वित्तीय आंकड़ों के संग्रह, भंडारण और साझाकरण के संबंध में कानूनों या विनियमों का ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार को बैंकों, एनबीएफसी या अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा सिबिल स्कोर की पारदर्शिता, विश्वसनीयता या संभावित दुरुपयोग के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त हुई है; और

(घ) क्या सरकार का क्रेडिट स्कोरिंग प्रणाली में जवाबदेही बढ़ाने और उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए कोई सुधार करने या कानून लाने का विचार है और यदि हां, तो उसका ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) और (ख): ट्रांसयूनियन सिबिल लिमिटेड, जो पहले क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड था और जिसे "सिबिल" कहा जाता था, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) में से एक है। सीआईसी प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआईसीआरए) के उपबंधों तथा उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमों द्वारा अभिशासित होते हैं। सभी सीआईसी भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ पंजीकृत हैं और उनके द्वारा विनियमित होते हैं । सीआईसीआरए के उपबंधों के अनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक को सीआईसी के कार्यसंचालन के संबंध में नीति निर्धारित करने का अधिकार प्राप्त है और सभी सीआईसी इन नीतियों का पालन करने के लिए बाध्य हैं।

सीआईसीआरए के उपबंधों के अनुसार, सीआईसी के कार्यों में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल हैं -

(i) उधारकर्ताओं के व्यापार, ऋण और वित्तीय स्थिति के बारे में जानकारी एकत्र करना, प्रोसेस करना और मिलान करना;

(ii) अपने निर्दिष्ट उपयोगकर्ताओं को क्रेडिट जानकारी और क्रेडिट स्कोरिंग प्रदान करना।

इसके अतिरिक्त, क्रेडिट सूचना कंपनी विनियम, 2006 के अनुसार, प्रत्येक सीआईसी और ऋण संस्था (सीआई) से अपेक्षा की जाती है कि वे अपने द्वारा संग्रहित, अनुरक्षित और प्रसारित ऋण सूचना को न्यूनतम सात वर्षों की अवधि के लिए अपने पास रखें।

(ग) और (घ): भारतीय रिजर्व बैंक ने सीआईसीआरए, 2005 के व्यापक ढांचे के अंतर्गत सीआई और सीआईसी द्वारा प्रदान किए गए शिकायत निवारण तंत्र और ग्राहक सेवा की प्रभाविकता को सुदृढ़ करने और बेहतर बनाने के लिए सक्रिय रूप से उपाय किए हैं। आरबीआई ने सीआईसी के विरुद्ध शिकायतों को भी कवर करने के लिए रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबीआईओएस) के अंतर्गत वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र का विस्तार किया है। सीआईसी या सीआई के किसी कार्य या चूक से व्यथित होने के मामले में, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी होती है, ग्राहक निवारण के लिए आरबीआईओएस के अंतर्गत शिकायत दर्ज कर सकता है।

आरबीआई ने क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग, 2025 के संबंध में मास्टर निर्देश जारी किए हैं, जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, सेवा प्रदान करने में सुधार, जवाबदेही बढ़ाने और आम जन के वास्ते सुरक्षा सुनिश्चित करने 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 निःशुल्क 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 सुदृढ़ करने के उद्देश्य से सीआईसी को निदेश दिया गया है कि वे सीआईसी के अंतर्गत एक स्वतंत्र शीर्ष स्तर के प्राधिकरण के रूप में कार्य करने के लिए आंतरिक लोकपाल नियुक्त करें।

(iii) सीआईसी और सीआई को ऋण सूचना के विलंबित अद्यतन अथवा परिशोधन के लिए मुआवजा तंत्र कार्यान्वित करने के निदेश दिए गए हैं।

(iv) सीआई या सीआईसी द्वारा मुआवजे से सदोष/दोषपूर्ण इनकार करने के मामले में, शिकायतकर्ता आरबीआईओएस के अंतर्गत आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

(v) सीआईसी को निदेश दिया गया है कि वे ग्राहकों को उनकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) को विनिर्दिष्ट प्रयोक्ताओं द्वारा एक्सेस किए जाने और ऐसी जांच उधारकर्ता की सीआईआर में परिलक्षित होने पर एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से सूचित करें।

(vi) सीआई को निदेश दिए गए हैं 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 निदेश दिया गया है।

*****