भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1257

जिसका उत्तर सोमवार, 27 जुलाई, 2026/5 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

बीमा कवरेज और गृह ऋण पद्धतियों में पारदर्शिता

†1257. श्रीमती स्मिता उदय वाघ:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने बैंक खातों से जुड़े जमा बीमा, जीवन बीमा और दुर्घटना बीमा के बीच अंतर के संबंध में जन जागरूकता का कोई मूल्यांकन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार का प्रकटीकरण मानकों को मजबूत करने का विचार है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक ग्राहकों को बीमा कवरेज और सरकार समर्थित बीमा योजनाओं के तहत स्वैच्छिक नामांकर के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करें और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने गृह ऋण स्वीकृत करते समय बैंकों और आवास वित्त कंपनियों द्वारा उधारकर्ताओं को निवेश उत्पाद खरीदने या जमा बनाए रखने की अनिवार्यता की प्रथा की समीक्षा की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या अनुचित क्रॉस-सेलिंग को रोकने और गृह ऋण स्वीकृति की शर्तों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए कोई नियामक ढांचा मौजूद है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) क्या सरकार का उधारकर्ताओं को भ्रामक प्रथाओं से बचाने और बैंकिंग सेवाओं में उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ करने के लिए एकसमान दिशानिर्देश जारी करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ङ): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई), भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी), भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) तथा पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा प्रवर्तित राष्ट्रीय वित्तीय शिक्षा केंद्र (एनसीएफई) की स्थापना भारत में सभी वर्गों के लोगों के बीच वित्तीय शिक्षा को बढ़ावा देने तथा जागरूकता अभियानों, संगोष्ठियों, कार्यशालाओं, विचार गोष्ठियों, प्रशिक्षण एवं विचार-विमर्श मंचों के माध्यम से वित्तीय जागरूकता लाने एवं सशक्तिकरण के उद्देश्य से की गई है। ऐसे अभियान वित्तीय संस्थानों एवं अन्य संगठनों के सहयोग से चलाए जाते हैं तथा इनमें जीवन बीमा, दुर्घटना बीमा एवं बैंकिंग उत्पादों सहित विभिन्न वित्तीय उत्पादों के बारे में जागरूकता प्रदान की जाती है। इसके अतिरिक्त, लाइफ इंश्योरेंस काउंसिल तथा जनरल इंश्योरेंस काउंसिल ने भी पूरे देश में बीमा जागरूकता कार्यक्रम प्रारंभ किए

हैं, जिनका उद्देश्य जीवन बीमा, स्वास्थ्य बीमा तथा दुर्घटना बीमा सहित विभिन्न बीमा उत्पादों के संबंध में लोगों को जागरूक करना है। साथ ही, जमा बीमा एवं ऋण गारंटी निधि (डीआईसीजीसी) भी समय-समय पर जमा बीमा के संबंध में जन-जागरूकता अभियान चलाता है।

बैंक विभिन्न वित्तीय उत्पादों का प्रचार-प्रसार करते हैं तथा उनकी विशेषताओं के बारे में भी ग्राहकों को जागरूक करते हैं। उदाहरण के लिए, डेबिट कार्ड के साथ निःशुल्क उपलब्ध मूलभूत दुर्घटना मृत्यु अथवा स्थायी विकलांगता बीमा कवर तथा सरकार समर्थित स्वैच्छिक बीमा योजनाएँ, जैसे प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना(पीएमजेजेबीवाई) एवं प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) आदि।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण' तथा 'वित्तीय सेवाओं के संचालन' संबंधी मास्टर निर्देश जारी किए हैं। इनका उद्देश्य ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करना, बैंकों द्वारा उनके साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना, भ्रामक कार्य व्यवहारों से उधारकर्ताओं की सुरक्षा करना तथा बैंकिंग सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की जागरूकता को सुदृढ़ करना है।

आरबीआई द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, बैंकों को यह सुनिश्चित करना अपेक्षित है कि उनकी नीतियाँ एवं कार्यप्रणालियाँ किसी भी प्रकार से उत्पादों अथवा सेवाओं की भ्रामक बिक्री को प्रोत्साहित न करें, चाहे वे बैंक के अपने उत्पाद हों या किसी तृतीय पक्ष की ओर से प्रस्तुत किए गए हों। बैंकों को किसी भी उत्पाद, जैसे निवेश उत्पाद, बीमा उत्पाद अथवा जमा योजनाओं को अपने किसी अन्य उत्पाद/सेवा, जैसे गृह ऋण, के साथ अनिवार्य रूप से जोड़कर बेचने से भी प्रतिबंधित किया गया है। हालांकि, यदि बैंक की किसी सेवा की बिक्री जोखिम कम करने के उद्देश्य से किसी तृतीय पक्ष के उत्पाद, जैसे बीमा, की खरीद पर निर्भर करती है, तो ग्राहक को यह विकल्प दिया जाना आवश्यक है कि वह उक्त बीमा या अन्य उत्पाद किसी भी तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता से खरीद सके।

अन्य सेवाओं के साथ-साथ ऋण स्वीकृति की शर्तों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने सहित बैंकिंग सेवाओं तथा अनुचित भ्रामक बिक्री को रोकने के लिए आरबीआई ने बैंकों को निष्पक्ष आचरण संहिता अपनाने का निर्देश दिया है और साथ ही, यह भी सुनिश्चित करने को कहा गया है कि बैंक के कर्मचारियों को किसी तृतीय पक्ष उत्पाद या सेवा की बिक्री अथवा विपणन के बदले प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई प्रोत्साहन प्राप्त न हो। इसके अतिरिक्त, बैंकों को यह करना भी अनिवार्य है कि वे निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की व्यवस्था स्थापित करें, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक ने संबंधित वित्तीय उत्पाद/सेवा की विशेषताओं तथा ऐसे वित्तीय उत्पादों/सेवाओं से जुड़े जोखिमों को भली-भांति समझ लिया है। किसी वित्तीय उत्पाद या सेवा की भ्रामक बिक्री के संबंध में संबंधित वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर संबंधित बैंक के पास शिकायत दर्ज करा सकता है।

*****