भारत सरकार

कारपोरेट कार्य मंत्रालय

लोकसभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3523

(सोमवार, 10 अगस्त, 2026/19 श्रावण, 1948 (शक) को उत्तर के लिए)

आईईपीएफए के तहत एकीकृत दावा निपटान प्रणाली

3523. श्री प्रवीण पटेलः
श्री अनुराग शर्माः
श्री राधेश्याम राठियाः
श्री दामोदर अग्रवालः
डॉ. मन्ना लाल रावतः
श्रीमती महिमा कुमारी मेवाड़ः
डॉ. संजय जायसवालः

क्या **कारपोरेट कार्य मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने निवेशक शिक्षा और संरक्षण निधि प्राधिकरण (आईईपीएफए) के अंतर्गत दावा निपटान तंत्र को मजबूत करने के लिए उपाय किए हैं;
(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) एकीकृत आईईपीएफए पोर्टल के कार्य करने के बाद से इसके माध्यम से प्राप्त, स्वीकृत और निपटाए गए दावों की संख्या कितनी है;
(घ) क्या एमसीए-21, नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड/सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड (एनएसडीएल/सीडीएसएल) और सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) के एकीकरण के बाद दावा प्रसंस्करण और निपटान समय-सीमा में कमी के संबंध में कोई आकलन किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है;
(ङ) समर्पित आईईपीएफए कॉल सेंटर के कार्य करने के बाद से इसके माध्यम से प्राप्त और निवारण की गई शिकायतों की संख्या कितनी है और शिकायत निवारण में औसत कितना समय लगा है; और
(च) क्या सरकार का आईईपीएफए ढांचे के अंतर्गत पारदर्शिता, दक्षता, पहुंच और दावों के समयबद्ध निपटान में सुधार करने के लिए स्वचालन, डिजिटल सत्यापन, सरलीकृत दस्तावेज, उन्नत निवेशक जागरूकता और प्रौद्योगिकी-सक्षम निगरानी सहित आगे सुधार करने का प्रस्ताव है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कारपोरेट कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री और सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय में राज्य मंत्री।

(श्री हर्ष मल्होत्रा)

(क) एवं (ख): जी हां। सरकार ने विनिधानकर्ता शिक्षा और संरक्षण निधि प्राधिकरण (आईईपीएफए) के अंतर्गत दावा निपटान तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए अनेक उपाय किए हैं। दावा निपटान तथा निवेशकों की

शिकायतों के बेहतर निवारण के लिए अगस्त, 2025 में एक एकीकृत पोर्टल तथा कॉल सेंटर प्रारंभ किया गया। इस एकीकरण को समर्थन प्रदान करने के लिए प्ररूप आईईपीएफ-5 तथा इलेक्ट्रॉनिक सत्यापन रिपोर्ट (ईवीआर) के पुनः अधिसूचित संस्करण 6 अक्टूबर, 2025 से प्रवृत्त किए गए, जिनमें गंतव्य डीमैट खाते से संबद्ध बैंक विवरण का स्वतः प्राप्त किया जाना तथा ईवीआर चरण में कंपनी पक्ष के शेयरधारण संबंधी विवरण का सत्यापन जैसी उन्नत सुविधाएँ सम्मिलित हैं।

(ग): आईईपीएफए के एकीकृत पोर्टल के प्रचालन में आने की तिथि से 3 अगस्त, 2026 तक प्राप्त, अनुमोदित तथा निपटाए गए दावों की संख्या विवरण निम्नानुसार है–

प्राप्त आवेदनों की संख्या	अनुमोदित आवेदनों की संख्या	अस्वीकृत आवेदनों की संख्या
1,01,730	82,413	6,599

(घ): आईईपीएफए समय-समय पर दावों के प्रसंस्करण तथा निपटान की समीक्षा करता है। दावों के प्रसंस्करण में लगने वाला समय दावेदार द्वारा उपलब्ध कराए गए विवरण एवं दस्तावेजों की पूर्णता तथा कंपनियों द्वारा प्रस्तुत सत्यापन रिपोर्ट पर निर्भर करता है। दावे की श्रेणी तथा उसकी पूर्णता के अनुसार समय भिन्न-भिन्न हो सकता है। तथापि, वर्तमान में समग्र प्रसंस्करण समय में उल्लेखनीय कमी आई है तथा जिन दावों के संबंध में कंपनी द्वारा जून, 2026 में ई-सत्यापन रिपोर्ट दाखिल की गई है, उनका प्रसंस्करण किया जा चुका है।

(ङ): 1 सितंबर, 2025 से 31 जुलाई, 2026 के बीच कॉल सेंटर को कुल 1,48,308 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से सभी का समाधान कर दिया गया।

(च): आईईपीएफए एकीकृत पोर्टल 2.0 की परिकल्पना डिजीलॉकर, आधार-आधारित बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण तथा कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) आधारित प्रसंस्करण का लाभ उठाते हुए सभी संबंधित अभिकरणों के बीच आरंभ से अंत तक डिजिटल कार्यप्रवाहों के साथ एक एकीकृत डिजिटल मंच स्थापित करके निवेशक दावों के निपटान को और उन्नत बनाने की है। आईईपीएफए ढांचे के अंतर्गत दावों के पारदर्शी, दक्ष, सुगम तथा समयबद्ध निपटान के उद्देश्य से संबंधित नियमों में समय-समय पर संशोधन करके आईईपीएफ दावा करने की प्रक्रिया को सरल एवं युक्तिसंगत बनाया जा रहा है।

*****