भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 3588

जिसका उत्तर सोमवार, 10 अगस्त, 2026/19 श्रावण, 1948 (शक) को दिया गया

सिबिल स्कोर के लिए अपनाई जाने वाली पद्धति

†3588. श्री शफी परम्बिल:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार ने क्रेडिट सूचना ब्यूरो (इंडिया) लिमिटेड (सिबिल) सहित क्रेडिट सूचना कंपनियों द्वारा क्रेडिट स्कोर प्रदान करने के लिए अपनाई जाने वाली पद्धति की समीक्षा की है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार को ऋणों का समय पर भुगतान करने के बावजूद क्रेडिट स्कोर में तर्कहीन या अत्यधिक गिरावट के संबंध में अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) विगत पाँच वर्षों के दौरान प्राप्त और निपटाई गई शिकायतों का ब्यौरा क्या है; और

(घ) क्या सरकार का क्रेडिट स्कोरिंग प्रथाओं की पारदर्शिता, जवाबदेही, उपभोक्ता संरक्षण और स्वतंत्र समीक्षा को बढ़ावा देने के लिए एक नियामक ढांचा बनाने का विचार है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) और (ख): साख सूचना कंपनियां (सीआईसी) प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआईसीआरए), प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी नियम, 2006 (सीआईसी नियम) और प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी विनियमन, 2006 (सीआईसी विनियमन) की मौजूदा व्यवस्था के अंतर्गत कार्य करती हैं। सीआईसी को सीआईसीआरए के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा विनियमित और लाइसेंस प्रदान किया जाता है।

भारतीय रिजर्व बैंक ने सूचित किया है कि सीआईसी द्वारा उपयोग किए जाने वाले क्रेडिट स्कोरिंग मॉडल सांपत्तिक प्रकृति के होते हैं जो क्रेडिट सूचना सम्बन्धी कारोबार में उनके संबंधित अनुभव पर आधारित होते हैं। सीआईसी कई कारकों पर विचार करते हुए उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर निर्धारित करते हैं, जिसमें अपराध की पुनरावृत्ति और आवृत्ति, ऋण स्तर और भुगतान इतिवृत जैसे कारक शामिल हैं, परन्तु यह इन्हीं कारकों तक सीमित नहीं हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने क्रेडिट स्कोरों की गणना के लिए सीआईसी द्वारा अपनाई जाने वाली कोई पद्धति निर्धारित नहीं की है। तथापि, क्रेडिट स्कोरों को आसानी से और सुसंगत तरीके से समझने और व्याख्या करने की दृष्टि से, भारतीय रिजर्व बैंक के मौजूदा निदेश यह अनिवार्य करते हैं कि क्रेडिट स्कोरों के सामान्य वर्गीकरण को सक्षम करने के लिए सीआईसी द्वारा क्रेडिट स्कोर को 300 से 900 तक केलिब्रेट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, जनता को जागरूक बनाने के लिए सीआईसी ने क्रेडिट स्कोर में सुधार करने के लिए ज्ञान सामग्री भी अपनी वेबसाइट पर अपलोड की है।

क्रेडिट स्कोर की गणना करने के लिए उपयोग की जाने वाली पद्धति के बारे में उधारकर्ता की अपूर्ण समझ के कारण सीआईसी को उधारकर्ताओं से स्कोर से संबंधित प्रश्न और शिकायतें प्राप्त हुई हैं। उधारकर्ता मुख्य रूप से समय पर पुनर्भुगतान के आधार पर उच्च क्रेडिट स्कोर की अपेक्षा कर सकते हैं, परन्तु क्रेडिट स्कोर कई क्रेडिट-संबंधित कारकों और बीते समय में उनके व्यवहार के व्यापक मूल्यांकन को दर्शाता है, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ क्रेडिट उपयोग, क्रेडिट एक्सपोजर, बकाया, अतिदेय और उनका अतीत में क्रेडिट व्यवहार शामिल हैं।

(ग): आरबीआई से प्राप्त जानकारी के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2022-23* से वित्तीय वर्ष 2025-26 की अवधि के दौरान सीआईसी के विरुद्ध 15,093 शिकायतें प्राप्त हुई। अब तक, ऐसी सभी शिकायतों का निपटान रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (आरबी-आईओएस, 2021) के अंतर्गत किया गया है (*सीआईसी को दिनांक 1.9.2022 से आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में लाया गया)|

(घ) पारदर्शिता, जवाबदेही, उपभोक्ता के लिए सुरक्षोपाय और क्रेडिट इन्सटीट्युशन (सीआई) और सीआईसी द्वारा प्रदान की गई क्रेडिट स्कोरिंग सम्बन्धी तौर-तरीकों की स्वतंत्र समीक्षा को सुदृढ़ करने और बेहतर बनाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने यह निर्धारित किया है कि सीआई और सीआईसी द्वारा निम्नलिखित उपाय किए जाएं।

(i) सभी सीआई को सभी सीआईसी का सदस्य होना अनिवार्य है और उन सभी को डेटा प्रस्तुत करना आवश्यक है।

(ii) तीन रिपोर्टिंग खंडों - उपभोक्ता, वाणिज्यिक और सूक्ष्म वित्त में से प्रत्येक के अंतर्गत सीआई द्वारा सीआईसी को क्रेडिट सूचना की रिपोर्टिंग के लिए मानकीकृत आंकड़ों के प्रारूप निर्धारित किए गए हैं।

(iii) दिनांक 1.7.2026 से, आरबीआई के निर्देशों के अनुसार सीआई को अधिक आवृत्ति के साथ अर्थात महीने में चार बार जो पहले पाक्षिक रिपोर्टिंग अनिवार्य की जाती थी, वह क्रेडिट सूचना या ऐसे अल्प अंतराल पर जो सीआई और सीआईसी के बीच पारस्परिक रूप से सहमत हो, प्रस्तुत करना अपेक्षित है।

(iv) जहां भी ग्राहकों का मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी विवरण उपलब्ध हो, वहां सीआईसी द्वारा उन ग्राहकों को एसएमएस/ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजना अपेक्षित है जब उनकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट (सीआईआर) निर्दिष्ट उपयोगकर्ताओं द्वारा प्राप्त की जाती हो। सीआई मौजूदा क्रेडिट सुविधाओं में चूक/पिछले दिनों के बकाया होने के संबंध में क्रेडिट सूचना कंपनी (सीआईसी) को सूचना प्रस्तुत करते समय ग्राहकों को एसएमएस/ईमेल के माध्यम से अलर्ट भेजेंगे, जहां भी उनका मोबाइल नंबर/ईमेल आईडी विवरण उपलब्ध हो।

(v) ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए सीआई के पास सीआईसी के लिए एक समर्पित नोडल बिंदु/संपर्क अधिकारी होना चाहिए।

(vi) सीआई ग्राहकों को डेटा में सुधार के लिए उनके अनुरोध को अस्वीकार करने के कारणों, यदि कोई हो, के बारे में सूचित करना चाहिए, ताकि ऐसे ग्राहक सीआईआर में मुद्दों को बेहतर तरीके से समझ सकें।

(vii) सीआई द्वारा कम से कम छमाही आधार पर ग्राहकों की शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण किया जाना अपेक्षित है।

(viii) क्रेडिट रिपोर्ट और क्रेडिट स्कोर में त्रुटियों, यदि कोई हो का सक्रिय रूप से पता लगाने में सक्षम बनाने की दृष्टि से, भारतीय रिजर्व बैंक ने सीआईसी के लिए यह भी अनिवार्य किया है कि वे अनुरोधकर्ता के अनुरोध पर और उसके उचित प्रमाणीकरण के बाद प्रत्येक वर्ष एक बार क्रेडिट स्कोर सहित एक निशुल्क पूर्ण क्रेडिट रिपोर्ट प्रदान करें।

(ix) भारतीय रिजर्व बैंक ने सीआई/सीआईसी द्वारा ऋण सूचना के देरी से अद्यतन/सुधार करने के लिए मुआवजा सम्बन्धी व्यवस्था भी निर्धारित की है, जिसमें शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों से अधिक समय से देरी से समाधान के लिए प्रति दिन 100 रुपये के मुआवजे के हकदार होंगे।

इसके अतिरिक्त, आरबीआई ने दिनांक 24.6.2026 को "मॉडल जोखिम प्रबंधन (एमआरएम), 2026 संबंधी विनियामक सिद्धांतों पर मार्गदर्शन" पर एक प्रारुप जारी किया है, जो सीआईसी सहित विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा उपयोग किए जाने वाले सभी मॉडलों के लिए एमआरएम के लिए एक सिद्धांत-आधारित दृष्टिकोण निर्धारित करता है। यह प्रावधान करता है कि एक आरई इसके द्वारा उपयोग किए जाने वाले सभी मॉडलों के परिणामों के लिए जवाबदेह है और इसमें बोर्ड द्वारा अनुमोदित एमआरएम सम्बन्धी फ्रेमवर्क, स्वतंत्र सत्यापन और लेखा परीक्षा, जोखिम स्तरीकरण, उपभोक्ता संरक्षण और आर्टिफिशियल लर्निंग/मशीन लर्निंग विशिष्ट मार्गदर्शन जैसे पहलू शामिल हैं।

*****