भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1036

जिसका उत्तर मंगलवार, 9 दिसम्बर, 2025/18 अग्रहायण, 1947 (शक) को दिया गया

बैंकों में एआई-जनित वॉयसबॉट्स का उपयोग

1036. श्री एस. निरंजन रेड्डी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि निजी क्षेत्र के कुछ बैंक और वित्तीय संस्थान ऋण चुकौती और वसूली हेतु कॉल करने के लिए एआई-जनित अवतारों या वॉयसबॉट्स का उपयोग कर रहे हैं;

(ख) क्या सरकार के नियंत्रण के अधीन सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक ऋण चुकौती अनुस्मारक सहित ग्राहक संपर्क के लिए इसी तरह के एआई-सक्षम उपकरण अपनाने का विचार रखते हैं;

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं; और

(घ) क्या सरकार ने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि ऐसे एआई-संचालित तंत्रों का उपयोग भारतीय रिजर्व बैंक के उचित व्यवहार और उपभोक्ता संरक्षण संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन करता है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) से (ग): सार्वजनिक और निजी दोनों क्षेत्र, के बैंक बेहतर ऋण मूल्यांकन, ग्राहक संबंध प्रबंधन आदि सहित विभिन्न बैंकिंग अनुप्रयोगों में एआई का उपयोग कर रहे हैं। ग्राहक और कर्मचारी के कार्य में उपयोग के लिए ऐसा ही एक सामान्य मॉडल, एआई-संचालित चैटबॉट या वॉयसबॉट है, जो ऋण चुकौती हेतु अनुस्मारक कॉल के लिए एआई-सक्षम वॉयसबॉट का उपयोग करता है और विशेष उल्लेख खाता (एसएमए) संग्रह के लिए भाषाई इंटरैक्टिव वॉयसबॉट का भी उपयोग करता है।

(घ): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने उपभोक्ता संरक्षण के उद्देश्य से निम्नलिखित दिशा-निर्देश जारी किए हैं:-

(i) बैंकों में ग्राहक सेवा पर 1 जुलाई, 2015 का मास्टर परिपत्र।

(ii) वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग-वसूली एजेंटों को नियुक्त करने वाली विनियमित संस्थाओं का उत्तरदायित्व संबंधी 12 अगस्त, 2022 के दिशानिर्देश।

(iii) आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर 10 अप्रैल, 2023 के मास्टर निदेश; और

(iv) उचित व्यवहार संहिता पर 1 जुलाई, 2015 का मास्टर परिपत्र।

इसके अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गठित समिति ने 'वित्तीय क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की उत्तरदायी और नैतिक सक्षमता (फ्री-एआई) के लिए एक ढांचा' विकसित करने हेतु अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की है।

*****