भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1985

जिसका उत्तर मंगलवार, 10 मार्च, 2026/19 फाल्गुन, 1947 (शक) को दिया गया

गैर-निष्पादित खुदरा ऋण खाते

1985#.श्री नीरज डांगी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार के पास विगत तीन वर्षों के दौरान खुदरा ऋण खातों को एनपीए घोषित किए जाने के संबंध में कोई आंकड़े हैं, यदि हां, तो तत्संबंधी क्या कारण हैं;

(ख) क्या कुछ बैंकों द्वारा रिकवरी एजेंटों के माध्यम से खुदरा उधारकर्ताओं के साथ दुर्व्यवहार के मामले सामने आए हैं, यदि हां, तो उनके खिलाफ क्या कार्रवाई की गई है; और

(ग) क्या सरकार छोटे खुदरा उधारकर्ताओं के लिए ऋण पुनर्गठन की प्रक्रिया को आसान बनाने के संबंध में विचार कर रही है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क): भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के आंकड़ों के अनुसार, घरेलू परिचालन के लिए, विगत तीन वित्तीय वर्ष और चालू वित्त वर्ष के दौरान दिनांक 31.12.2025 की स्थिति के अनुसार (अनंतिम आंकड़े) तक खुदरा ऋणों के लिए अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) में सकल गैर-निष्पादित परिसंपत्तियां (एनपीए) निम्नानुसार हैं।

(राशि करोड़ रुपये में, अनुपात प्रतिशत में %)

स्थिति के अनुसार	सकल एनपीए	सकल एनपीए की तुलना में सकल अग्रिम (%)
दिनांक 31.3.2023	42,22,521	1.45
दिनांक 31.3.2024	53,78,126	1.20
दिनांक 31.3.2025	60,04,228	1.18
दिनांक 31.12.2025	66,43,078	1.04

एनपीए की घटना बैंकिंग के व्यवसाय के लिए सामान्य यद्यपि अवांछनीय परिणाम है जिसके लिए कारकों के संगम को जवाबदेह ठहराया जा सकता है, जिसमें मौजूदा वृहत आर्थिक स्थितियां, क्षेत्रीय मुद्दे, वैश्विक कारोबारी वातावरण, परियोजना कार्यान्वयन में समय और लागत में वृद्धि आदि शामिल है।

(ख): आरबीआई (वाणिज्यिक बैंक – दायित्वपूर्ण व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 के अनुसार, बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि या तो उनके एजेंट या तो बैंक या उनके एजेंट अपने ऋण वसूली प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के विरूद्ध किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों की गोपनीयता में घुसपैठ करने के उद्देश्य से कार्य शामिल हैं। संबंधित व्यक्तियों और दोस्तों को, मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी देना और/या गुमनाम कॉल

करना, लगातार उधारकर्ता को कॉल करना और/या उधारकर्ता को सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद अतिदेय ऋणों की वसूली के लिए कॉल करना और झूठे और भ्रामक अभ्यावेदन करना शामिल है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को यह सलाह दी है कि वे वसूली एजेंटों को नियुक्त करते समय निम्नलिखित विशिष्ट बातों को ध्यान में रखें -

(i) वसूली एजेंटों की सेवा लेने के समय सम्यक तत्परतापूर्ण प्रक्रिया अपनाएं, जिसे पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया में शामिल अन्य व्यक्तियों के बीच कवर करने के लिए संरचित किया जाना चाहिए;

(ii) बैंक उचित सूचना और उचित प्राधिकार सुनिश्चित करने के लिए ऋणी को वसूली एजेंसी को चूक के मामलों को अग्रेषित करते समय वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के ब्यौरे को सूचित करेंगे;

(iii) बैंक की वेबसाइटों पर बैंकों द्वारा लगाई गई वसूली एजेंसी के विवरण को अद्यतन करने के लिए;

(iv) जहां कोई शिकायत/परिवेदना दर्ज की गई है, बैंक तब तक वसूली एजेंसियों को मामले नहीं भेजेंगे जब तक कि वे संबंधित उधारकर्ता द्वारा दर्ज की गई किसी परिवेदना या शिकायत का अंतिम रूप से निपटान नहीं कर देते;

(v) अनुबंध के नियम और शर्तें बैंक की वसूली नीति के संदर्भ में सख्ती से होनी चाहिए, और इसमें (क) कब्जा करने से पूर्व नोटिस अवधि, (ख) परिस्थितियों के बारे में प्रावधान होने चाहिए जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है, (ग) प्रतिभूति कब्जा करने के लिए की प्रक्रिया, (घ) संपत्ति को बेचने या नीलाम करने से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में प्रावधान, (ङ) उधारकर्ता को पुनर्ग्रहण देने की प्रक्रिया, और (च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;

(vi) वसूली प्रक्रिया के संबंध में उधारकर्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिए बैंक के पास तंत्र होगा।

उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के उल्लंघन और बैंकों के वसूली एजेंटों द्वारा अपनाई जाने वाली अपमानजनक पद्धतियों के संबंध में प्राप्त शिकायतों को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गंभीरता से लिया जाता है। इसके पश्चात, भारतीय रिजर्व बैंक किसी बैंक पर सीमित अवधि के लिए किसी विशेष क्षेत्र, या तो क्षेत्राधिकार या कार्यात्मक, वसूली एजेंटों को नियुक्त करने से प्रतिबंधित करने पर विचार कर सकता है। उपर्युक्त दिशानिर्देशों के लगातार उल्लंघन के मामले में, आरबीआई प्रतिबंध की अवधि या प्रतिबंध के क्षेत्र को बढ़ाने पर भी विचार कर सकता है।

(ग): भारतीय रिजर्व बैंक के दबाव ग्रस्त आस्तियों के समाधान हेतु विवेकपूर्ण फ्रेमवर्क संबंधी निदेश 2019 (बाद में समेकित विनियमित संस्था (आरई) के अंतर्गत आरबीआई (दबावग्रस्त आस्तियों का समाधान) निदेश, 2025 दिनांक 28.11.2025 के अनुसार, सभी आरई को आरबीआई के ढांचे के आधार पर दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के लिए अनिवार्य किया गया है, जिसमें छोटे खुदरा उधारकर्ताओं के लिए पुनर्गठन भी शामिल है। इसके अतिरिक्त, आरबीआई प्राकृतिक आपदा, पेंडेमिक आदि जैसी असाधारण परिस्थितियों में छोटे खुदरा उधारकर्ताओं/छोटे व्यवसायों के लिए कभी-कभी विशेष समाधान ढांचा भी जारी करता है।

*****