

भारत सरकार
वित्त मंत्रालय
वित्तीय सेवाएं विभाग
लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2920

(जिसका उत्तर 02 दिसम्बर, 2016/11 अग्रहायण, 1938 (शक) को दिया जाना है)

ग्राहकों के संरक्षण हेतु आर.बी.आई. मानदण्ड

2920. डॉ. उदित राज:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) ने आर.बी.आई. द्वारा नियमित की गई कंपनियों द्वारा ग्राहकों के साथ धोखाधड़ी किए जाने से ग्राहकों को बचाने हेतु मानदण्डों/दिशानिर्देशों को अंतिम रूप दे दिया है; और
- (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है तथा गत तीन वर्षों के दौरान ऐसी कंपनियों द्वारा धोखाधड़ी किए जाने के कितने मामले दर्ज हुए/प्रकाश में आए हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री संतोष कुमार गंगवार)

(क): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने बैंकों द्वारा की जाने वाली अर्द्ध-बैंकिंग (पैरा-बैंकिंग) गतिविधियों पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जो, अन्य बातों के साथ-साथ, बीमा उत्पादों की बिक्री, म्यूचुअल फंड, बैंकों द्वारा दी जाने वाली पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवा को कवर करता है। ग्राहकों की उपयुक्तता और अनुकूलता को सुनिश्चित करना, पारदर्शिता और प्रकटीकरण, सुदृढ़ आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र कुछ ऐसे पक्ष हैं, जो इन दिशानिर्देशों के तहत कवर किए जाते हैं। आरबीआई ने बैंक के ग्राहकों की सुरक्षा हेतु व्यापक, विस्तृत सिद्धांतों के रूप में ग्राहक अधिकारों का अधिकार पत्र भी जारी किया है।

(ख): बैंकिंग लोकपाल योजना में सूचीबद्ध बैंकिंग सेवाओं में कमी पर की गई शिकायतों के संबंध में बैंकिंग लोकपाल के 16 कार्यालय कार्रवाई करते हैं। आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा की गई धोखाधड़ी पर शिकायत के तहत उठाया गया मामला सीधे बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत कवर नहीं किया जाता। तथापि, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय इस प्रकार की शिकायतें पाते हैं, जो लागू विनियामकीय निर्देशों और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रावधानों के आधार पर निपटाये जाते हैं। आरबीआई ने यह भी सूचित किया है कि चूंकि यह इस योजना के तहत शिकायत का विशिष्ट आधार नहीं है, इसलिए इन मुद्दों पर बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों का आकड़ा नहीं प्राप्त होता है।
