

**बैंकों/वित्तीय संस्थाओं के लिए सर्वोत्तम प्रथाएं**

**[सिफारिशें 8.25, 8.31 तथा 8.34]**

प्रत्येक बैंक/वित्तीय संस्था को सीआईसीआरए के अंतर्गत नीति और क्रियाविधि का निर्माण और समीक्षा करते समय अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से निम्नलिखित सर्वोत्तम प्रथाओं पर विचार करना चाहिए :

- i. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीआईसी को प्रस्तुत अभिलेखों को नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है तथा अंतिम किस्त सहित चुकौती के किसी भी अवसर को रिपोर्ट किए बगैर नहीं छोड़ा गया है।
- ii. अनापत्ति प्रमाणपत्र जारी करने तथा सीआईसी को सूचना उपलब्ध कराने के कार्य को केंद्रीकृत करके चुकौती सूचना को अद्यतन नहीं करने के अवसरों से बचा जा सकता है।
- iii. सभी बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को साख सूचना कंपनियों के साथ कार्य करने हेतु नोडल अधिकारी रखने चाहिए।
- iv. ग्राहक शिकायत निवारण को शीर्ष प्राथमिकता दी जानी चाहिए, विशेषतः साख सूचना के अद्यतनीकरण/परिवर्तन से संबंधित शिकायतों को।
- v. साख सूचना से संबंधित शिकायतों को शिकायत निवारण की विद्यमान प्रणाली के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए। साख सूचना संबंधी ग्राहक शिकायतों से संबंधित पहलुओं को भी बैंकों/वित्तीय संस्थाओं की ग्राहक सेवा नीति का अविभाज्य अंग होना चाहिए।
- vi. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को सीआईसीआरए के तहत निर्धारित अवधि तथा साख सूचना के अद्यतनीकरण, परिवर्तन, विवाद सुलझाने आदि के लिए उसके अधीन बनाए गए नियमों और विनियमों का पालन करना चाहिए। इस संबंध में साख सूचना कंपनी नियमावली, 2006 के नियम 20 और 21 के अंतर्गत निर्धारित क्रियाविधि का पालन किया जाना चाहिए। निर्धारित समय-सीमा से विचलन पर निगरानी रखी जानी चाहिए।

- तथा बोर्ड/ग्राहक सेवा पर बोर्ड की समिति को आवधिक रिपोर्टों/समीक्षाओं में इस पर टिप्पणी की जानी चाहिए।
- vii. साख सूचना का अद्यतनीकरण मासिक आधार पर या ऐसे और कम अंतराल पर किया जाना चाहिए, जिसका निर्धारण बैंक/वित्तीय संस्था और साख सूचना कंपनियों के बीच परस्पर सहमति से हुआ हो।
- viii. सभी बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को साख सूचना कंपनियों को पूर्ण ग्राहक सूचना देनी चाहिए। उदाहरणार्थ, बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा सभी अभिलेखों के संबंध में पहचान संबंधी सूचना, जैसे - पैन संख्या, आधार संख्या, मतदान पहचान कार्ड संख्या आदि उपलब्ध नहीं कराई जाती है।
- ix. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा अपनी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया में सीआईआर के प्रयोग को अनिवार्य बनाया जाना चाहिए।
- x. पहली बार उधार लेने वालों के ऋण आवेदन को केवल इसलिए अस्वीकार नहीं करना चाहिए, क्योंकि उनका कोई ऋण पूर्ववृत्त नहीं है।
- xi. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं और साख सूचना कंपनियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा उधारकर्ताओं के ऋण अभिलेख लगातार अद्यतन किए जाते हैं तथा ऋण की अंतिम किस्त की चुकौती को रिपोर्ट नहीं करने जैसे मुद्दे उत्पन्न नहीं होने चाहिए। [सिफारिश 8.31]
- xii. ऐसे न्यायालयीन मामलों जिनमें बैंक/वित्तीय संस्थाएं और साख सूचना कंपनियां शामिल हैं, कम हों इस दृष्टि से उनके द्वारा शिकायतों का समाधान त्वरित आधार पर किया जाना चाहिए। बैंकों/वित्तीय संस्थाओं और साख सूचना कंपनियों के पास शिकायत निवारण की एक संरचित प्रक्रिया होनी चाहिए, जिसके लिए बोर्ड के अंतर्गत एक ग्राहक संरक्षण समिति का गठन किया जाना चाहिए। [सिफारिश 8.34]

\*\*\*\*\*