अनुबंध **VI**

[देखें पैरा **2 (xi)]**

साख सूचना कंपनियों के लिए सर्वोत्तम प्रथाएं

[सिफारिशें **8.26, 8.27, 8.28, 8.29, 8.30, 8.31, 8.32** और **8.34]**

साख सूचना कंपनियों को चाहिए कि वे निम्नानुसार सर्वोत्तम प्रथाओं को ध्यान में रखें और अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से एक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करें। ऐसी नीति को उनकी वेबसाइटों पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए:

i. साख सूचना कंपनियों को सीआईसीआरए के तहत निर्धारित अवधि और इसके अंतर्गत साख सूचना के अद्यतनीकरण, परिवर्तन, विवादों के निपटान आदि के संबंध में बनाए गए नियमों और विनियमों का पालन करना चाहिए। इस संबंध में साख सूचना कंपनी नियमावली, 2006 के नियम 25 और 26 के अंतर्गत निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए। निर्धारित समय सीमा के अतिक्रमण पर निगरानी रखी जानी चाहिए और इस पर बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समितियों को प्रस्तुत की जाने वाली आवधिक रिपोर्टों/समीक्षा में टिप्पणी की जानी चाहिए। [सिफारिश 8.26(क)]

ii. साख सूचना कंपनियों को ग्राहक शिकायत निवारण के लिए एक संरचित और व्यवस्थित प्रक्रिया अपनानी चाहिए। [सिफारिश 8.26(ख)]

iii. साख सूचना कंपनियों द्वारा ग्राहकों की शिकायतों के निपटान हेतु नोडल अधिकारी नियुक्त करने चाहिए। [सिफारिश 8.26(ग)]

iv. साख सूचना कंपनियों द्वारा शिकायतों की तह तक जाकर विश्लेषण करने की प्रणाली लागू की जानी चाहिए। [सिफारिश 8.26(घ)]

v. किसी सीआईआर के संबंध में विवाद के उपरांत यदि यह साबित हो जाता है कि विवाद का कारण खुद साख सूचना कंपनी अथवा किसी सदस्य बैंक / वित्तीय संस्था द्वारा साख सूचना कंपनी को प्रदान की गई सूचना में निहित है तो साख सूचना कंपनी

द्वारा ग्राहक को इस प्रकार की सीआईआर साख सूचना में संशोधन के पश्चात नि:शुल्क प्रदान की जानी चाहिए। [सिफारिश 8.26(ङ)]

vi. साख सूचना कंपनियों द्वारा शिकायतों के संबंध में डेटा का समेकन तिमाही आधार पर किया जाना चाहिए। शिकायतों पर एक तिमाही समीक्षा निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत की जानी चाहिए। [सिफारिश 8.26(च)]

vii. क्रेडिट सूचना का अपडेशन मासिक आधार या एक ऐसे छोटे अंतराल पर जिसके लिए साख सूचना कंपनियों एवं बैंक/ वित्तीय संस्थाओं के बीच आपसी सहमति हुई हो, किया जाना चाहिए । [सिफारिश 8.26(छ)]

viii. जहां तक व्यावसायिक डेटा का संबंध है, विशेष रूप से नई साख सूचना कंपनियों के डेटाबेस में सीमित रिकार्ड ही उपलब्ध हैं। साख सूचना कंपनियां इस क्षेत्र में अपनी क्षमताओं में सुधार हेतु एक कार्य योजना बना सकती हैं और परम्परागत डेटा को शामिल करते हुए डेटाबेस का विस्तार कर सकती हैं। [सिफारिश 8.26(ज)]

ix. सदस्य संस्थाओं को फार्मेट्स, डेटा रिपोर्टिंग के महत्व और डेटा स्वीकृति के अनुपात में कैसे सुधार हो, इसे समझाने के लिए साख सूचना कंपनियों द्वारा प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाने चाहिए । [सिफारिश 8.26(झ)]

x. साख सूचना कंपनी नियम, 2006 के नियम 27 के संदर्भ में विशिष्ट उपयोगकर्ताओं द्वारा डेटा के प्रयोग के संबंध में रक्षात्मक उपायों को, विशिष्ट उपयोगकर्ताओं की सहमति से मूर्त रूप दिया जाना चाहिए। [सिफारिश 8.26(ञ)]

xi. जब कभी एक ही उधारकर्ता के संबंध में एक महीने की अवधि के दौरान एक से अधिक ऋणदात्री संस्थाओं द्वारा एक ही साथ सीआईआर की मांग की जाती है तो साख सूचना कंपनी द्वारा उन सभी बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं/ ऋणदात्री संस्थाओं जिनके द्वारा रिपोर्ट मांगी गई है, को सतर्क किया जाना चाहिए ताकि एक ही उद्देश्य के लिए बहुविध वित्तपोषण/ कपटपूर्ण लेनदेनों से बचा जा सके। [सिफारिश 8.27]

xii. उन उधारकर्ताओं के संबंध में जो अपना पता/कार्यालय बदल रहे हैं, बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं का नाम प्रकट किए बिना अन्य ऋणदाताओं को सतर्कता संकेत दिए जाने चाहिए। [सिफारिश 8.28]

xiii. साख सूचना कंपनियों द्वारा उधारकर्ताओं के व्यवहार पैटर्न यथा., कितनी बार ऋण लिया गया, कितनी बार बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं से संपर्क किया गया, आदि., संबंधी जानकारी एक मूल्यवर्धित उत्पाद के रूप में अलग से प्रदान की जा सकती है। [सिफारिश 8.29]

xiv. किसी विशिष्ट उपयोगकर्ता की विशिष्ट आवश्यकता के अनुसार रिपोर्ट्स का कस्टमाइज़ेशन एक मूल्यवर्धित उत्पाद के रूप में साख सूचना कंपनियों, जो पहले से ऐसा नहीं कर रही हैं, द्वारा अलग से किया जा सकता है। [सिफारिश 8.30]

xv. बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं और साख सूचना कंपनियों को सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं द्वारा उधारकर्ताओं के रिकार्ड्स नियमित रूप से अपडेट किए जा रहे हैं और किसी ऋण के संबंध में आखिरी किस्त की चुकौती संबंधी सूचना प्राप्त न होने जैसे मुद्दे सामने नहीं आने चाहिए। [सिफारिश 8.31]

xvi. सूचना सुरक्षा के लिए सभी साख सूचना कंपनियों को आईएसओ 27001:2013 प्रमाण पत्र मिला होना चाहिए। [सिफारिश 8.32]

xvii. बैंक/वित्तीय संस्थाओं और साख सूचना कंपनियों से सबंधित अदालती मामलों में कमी लाने की दृष्टि से, इस बात की आवश्यकता है कि इनके द्वारा शिकायतों का समाधान शीघ्रता से किया जाए। बैंकों/वित्तीय संस्थाओँ और साख सूचना कंपनियों में शिकायत निवारण के लिए एक संरचित प्रक्रिया होनी चाहिए और इसके लिए बोर्ड के तहत उपभोक्ता संरक्षण समिति का गठन किया जाना चाहिए। [सिफारिश 8.34]

****