आरबीआई: डिजीटल ऋण हेतु नियम

चर्चा में क्यों?

हाल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने डिजिटल ऋण देने के लिये विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किये हैं। जिसके अनुसार, डिजिटल ऋण सीधे उधारकर्त्ताओं के बैंक खातों में जमा किया जाना चाहिये, न कि किसी तीसरे पक्ष के माध्यम से।

- यह कुछ व्यक्तियों/समूहों द्वारा अवैध गतिविधियों पर नकेल कसने के लिये डिजिटल ऋण देने के लिये दिशानिर्देशों का पहला सेट है। यह डिजिटल लेंडिंग पर एक वर्किंग ग्रुप (WGDL) की सिफारिश का अनुसरण करता है जिसने हाल ही में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की थी।

डिजिटल लेंडिंग क्या है?

डिजिटल लेंडिंग के बारे में:

- इसमें प्रमाणीकरण और क्रेडिट मूल्यांकन के लिये प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर वेब प्लेटफॉर्म या मोबाइल ऐप के माध्यम से ऋण देना शामिल है।
- बैंकों ने पारंपरिक ऋण में मौजूदा क्षमताओं का लाभ उठाकर डिजिटल ऋण बाजार में टैप करने के लिये अपने स्वयं के स्वतंत्र डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म लॉन्च किये हैं।

महत्त्व:

- **वित्तीय समावेशन:** यह भारत में विशेष रूप से सूक्ष्म उद्यम और निम्न-आय वाले उपभोक्ता वर्ग में ऋण की आवश्यकता को पूरा करने में मदद करता है।
- **अनौपचारिक माध्यमों से उधार कम करना:** यह अनौपचारिक उधार को कम करने में मदद करता है क्योंकि यह उधार लेने की प्रक्रिया को सरल करता है।
- **समय की बचत:** यह बैंक की शाखाओं में ऋण आवेदनों पर खर्च किये गए समय को कम करता है। डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ओवरहेड लागत में 30-50% की कटौती करने के लिये भी जाना जाता है।

चुनौतियाँ:

- **अनधिकृत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म और मोबाइल एप्लिकेशन की बढ़ती संख्या के रूप में:**
  - वे अत्यधिक ब्याज दर और अतिरिक्त छिपे हुए शुल्क लेते हैं।
  - वे अस्वीकार्य और उच्च-स्तरीय पुनर्प्राप्ति विधियों को अपनाते हैं।
  - वे उधारकर्त्ताओं के मोबाइल फोन पर डेटा तक पहुँचने के लिये समझौतों का दुरुपयोग करते हैं।

इन नए दिशा-निर्देशों के अंतर्गत कौन आता है?

- बैंकिंग नियामक ने स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया है कि उधार देने का व्यवसाय केवल आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं या कानून के तहत अनुमति प्राप्त संस्थाओं द्वारा ही किया जा सकता है।
- केंद्रीय बैंक ने डिजिटल उधारदाताओं को तीन समूहों में विभाजित किया है:
  - वे संस्थाएँ जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित होती हैं और जिन्हें उधार का कारोबार करने की अनुमति देती हैं
  - संस्थाएँ अन्य वैधानिक/नियामक प्रावधानों के अनुसार उधार देने के लिये अधिकृत हैं लेकिन आरबीआई द्वारा विनियमित नहीं हैं।
  - किसी वैधानिक/नियामक प्रावधान के दायरे से बाहर उधार देने वाली संस्थाएँ।
- केंद्रीय बैंक का नियामक ढाँचा विनियमित संस्थाओं के डिजिटल ऋण पारिस्थितिकी तंत्र और विभिन्न अनुमेय ऋण सुविधा सेवाओं का विस्तार करने के लिये उनके द्वारा लगाए गए ऋण सेवा प्रदाता (LSP) पर केंद्रित है।
- हालाँकि अन्य श्रेणियों के ऋणदाता नए दिशानिर्देशों के तहत नहीं आते हैं और कार्य समूह की सिफारिशों के आधार पर डिजिटल ऋण पर उचित नियम और विनियम तैयार करने पर विचार कर सकते हैं।

दिशा-निर्देश क्या हैं?

- **तृतीय-पक्ष समावेशन:** केंद्रीय बैंक ने कहा कि आरबीआई-विनियमित संस्थाओं (आरई), उनके LSP और आरई के डिजिटल ऋण ऐप (DLA) के लिये सभी ऋण वितरण और पुनर्भुगतान केवल उधारकर्ता के बैंक खाते के बीच निष्पादित किये जाने की आवश्यकता है।
- **शुल्क:** इसमें यह भी निर्दिष्ट किया गया है कि डिजिटल ऋण देने वाली संस्थाओं को, न कि उधारकर्त्ताओं को, क्रेडिट मध्यस्थता प्रक्रिया में एलएसपी को देय शुल्क या शुल्क का भुगतान करना चाहिये।
- **ऋण प्रकटीकरण:** आरई द्वारा उधारकर्त्ता को वार्षिक प्रतिशत दर (APR) के रूप में डिजिटल ऋण की सभी समावेशी लागत का खुलासा करना आवश्यक है।
    - आरई को सभी डिजिटल ऋण उत्पादों के लिये एक मानकीकृत प्रारूप में अनुबंध के निष्पादन से पहले उधारकर्त्ता को एक मुख्य तथ्य विवरण (Key Fact Statement- KFS) प्रदान करना होगा।
    - कोई भी शुल्क आदि, जिसका KFS में उल्लेख नहीं है, ऋण की अवधि के दौरान किसी भी स्तर पर आरई द्वारा उधारकर्त्ता से शुल्क के रूप में नहीं लिया जा सकता है।
- **क्रेडिट सीमा और सूचियों का प्रकाशन:** उधारकर्ता की ऑन-रिकॉर्ड स्पष्ट सहमति के बिना क्रेडिट सीमा में स्वचालित वृद्धि नहीं हो सकती है।
    - इन विनियमित संस्थाओं को उनके द्वारा नियुक्त LSP और DLA की सूची के अलावा उन गतिविधियों का विवरण भी प्रकाशित करना होगा जिनके लिये वे अपनी वेबसाइट पर लगे हुए हैं।
- **ऋण की निकासी:** ऋण अनुबंध के भीतर एक कूलिंग-ऑफ अवधि प्रदान की जाएगी, जिसके दौरान उधारकर्त्ता के पास बिना किसी दंड के मूलधन और आनुपातिक APR का भुगतान करके डिजिटल ऋण से बाहर निकलने का विकल्प होगा।
- **शिकायत निवारण तंत्र:** बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनके और उनके द्वारा नियुक्त एलएसपी के पास फिनटेक- या डिजिटल ऋण संबंधी शिकायतों से निपटने के लिये एक उपयुक्त नोडल शिकायत निवारण अधिकारी होना चाहिये।
    - यह अधिकारी अपने संबंधित डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (DLA) के खिलाफ शिकायतों से भी निपटेगा।
    - वर्तमान दिशा-निर्देश उधारकर्त्ता को आरबीआई की एकीकृत लोकपाल योजना के तहत शिकायत करने की अनुमति देते हैं, यदि बैंक द्वारा 30 दिनों के भीतर उनकी शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है।
- **डेटा संरक्षण और गोपनीयता के संबंध में:** उधारकर्त्ता की डेटा सुरक्षा/गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिये, फ्रेमवर्क प्रदान किया गया है कि DLA को उधारकर्त्ता की पूर्व स्पष्ट सहमति के साथ केवल आवश्यकता-आधारित डेटा एकत्र करने की अनुमति होगी।
    - इसके अलावा उधारकर्त्ता के पास DLA/LSP द्वारा एकत्र किये गए किसी भी डेटा को हटाने के विकल्प के साथ किसी विशिष्ट डेटा के उपयोग के लिये अपनी सहमति को स्वीकार करने, अस्वीकार करने या रद्द करने का विकल्प भी होगा।
    - आरई यह सुनिश्चित करने के लिये कि उनके द्वारा नियुक्त LSP कुछ बुनियादी न्यूनतम डेटा (जैसे नाम, पता, ग्राहक के संपर्क विवरण आदि) को छोड़कर उधारकर्त्ताओं की व्यक्तिगत जानकारी संग्रहित नहीं करते हैं, जो उनके संचालन को पूरा करने के लिये आवश्यक हो सकते हैं।
- **अनिवार्य पहुँच:** केंद्रीय बैंक ने यह भी अनिवार्य किया है कि DLA को मोबाइल फोन संसाधनों, जैसे फाइलों और मीडिया, संपर्क सूची, कॉल लॉग और टेलीफोनी कार्यों तक पहुँच नहीं होनी चाहिये।
    - हालाँकि केवल उधारकर्त्ता की स्पष्ट सहमति से ही ऑनबोर्डिंग/केवाईसी आवश्यकताओं के लिये आवश्यक कैमरा, माइक्रोफोन, स्थान, या किसी अन्य सुविधा तक एकमुश्त पहुँच प्राप्त की जा सकती है।
- **रिपोर्टिंग की आवश्यकता:** आरई को यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि DLA के माध्यम से किये गए किसी भी उधार को क्रेडिट सूचना कंपनियों (Credit Information Companies- CIC) को सूचित किया जाना चाहिये, चाहे इसकी प्रकृति या अवधि कुछ भी हो। इससे भी महत्त्वपूर्ण बात यह है कि बाय नाउ पे लेटर (Buy Now Pay Later- BNPL) मॉडल के माध्यम से उधार देने की भी CIC को सूचना दी जानी चाहिये।

लोकपाल क्या है?

- एक सरकारी अधिकारी जो सार्वजनिक संगठनों के खिलाफ आम लोगों द्वारा की गई शिकायतों से निपटता है, लोकपाल कहलाता है। लोकपाल का यह कॉन्सेप्ट स्वीडन से आया है।
- इसका अर्थ है किसी सेवा या प्रशासनिक प्राधिकरण के खिलाफ शिकायतों को निवारण हेतु विधायिका द्वारा नियुक्त अधिकारी।
- भारत में निम्नलिखित क्षेत्रों में शिकायतों के समाधान के लिये एक लोकपाल की नियुक्ति की जाती है।
    a. बीमा लोकपाल
    b. आयकर लोकपाल
    c. बैंकिंग लोकपाल

एकीकृत लोकपाल योजना क्या है?

- यह आरबीआई की तीन लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करता है - वर्ष 2006 की बैंकिंग लोकपाल योजना, वर्ष 2018 की एनबीएफसी के लिये लोकपाल योजना और। वर्ष 2019 की डिजिटल लेनदेन की लोकपाल योजना।
- एकीकृत लोकपाल योजना ग्राहकों की संतुष्टि के लिये समाधान नहीं होने या आरबीआई द्वारा विनियमित संस्था द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं देने पर बैंकों, एनबीएफसी (गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों) और प्रीपेड इंस्ट्रूमेंट प्लेयर जैसी (आरबीआई विनियमित) संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का निवारण प्रदान करेगी।
- इसमें गैर-अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक भी शामिल हैं, जिनकी जमा राशि 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक है। एकीकृत योजना इसे "एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण और क्षेत्राधिकार तटस्थ बनाती है।

ये दिशा-निर्देश क्यों तैयार किये जा रहे हैं?

- **क्रेडिट सेवाओं का विस्तार:** तकनीकी नवाचार के आगमन के साथ, डिजिटल उधार पारिस्थितिकी तंत्र में अत्यधिक विकास हुआ है, जिसके परिणामस्वरूप कई फिनटेक फर्म क्रेडिट सेवाओं का विस्तार कर रही हैं।
- हालाँकि इस वृद्धि ने ग्राहकों को मिस-सेलिंग, डिजिटल उधारदाताओं द्वारा अनैतिक व्यापार आचरण और तीसरे पक्ष की अत्यधिक व्यस्तता, और उधारकर्त्ता की डेटा गोपनीयता पर चिंताओं को जन्म दिया है।
- **अनुचित ब्याज दरें:** उपभोक्ताओं द्वारा कई शिकायतें भी की गई हैं कि डिजिटल ऋण देने वाले ऐप अत्यधिक ब्याज दर वसूल रहे हैं या वे धोखाधड़ी कर रहे हैं।

आगे की राह

- भारत एक डिजिटल ऋण क्रांति के कगार पर है और यह सुनिश्चित कर रहा है कि इस क्रांति का परिणाम बेहतर हो।
- डिजिटल ऋणदाताओं को सक्रिय रूप से एक आचार संहिता विकसित करनी चाहिये जो प्रकटीकरण और शिकायत निवारण के स्पष्ट मानकों के साथ अखंडता, पारदर्शिता और उपभोक्ता संरक्षण के सिद्धांतों को रेखांकित करती और इसके प्रति प्रतिबद्ध है।
- तकनीकी सुरक्षा उपायों को स्थापित करने के अलावा, डिजिटल उधार के बारे में जागरूकता फैलाने के लिये ग्राहकों को शिक्षित और प्रशिक्षित करना भी महत्त्वपूर्ण है।

PDF Refernece URL: https://www.drishtiias.com/hindi/printpdf/perspective-rbi-digital-lending-rules