

क्रेडिट सूचना को कार्रवाई में बदलना: मुद्दे और चुनौतियां*

के.सी. चक्रवर्ती

श्री एम.वी. नायर, अध्यक्ष, सीआईबीआईएल; श्री आर.वी. वर्मा, सीएमडी, राष्ट्रीय आवास बैंक, श्री एम.वी. टांकसले, मुख्य कार्यकारी, भारतीय बैंक संघ; श्री राजीव सबरवाल, कार्यकारी निदेशक, आईसीआईसीआई बैंक, श्री अरुण ठकराल, प्रबंध निदेशक, सीआईबीआईएल; श्री सतीश पिल्लई, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, सीआईबीआईएल; सम्मेलन के गणमान्य सदस्यों, मीडिया से पधारें मेरे दोस्तों, भाइयों और बहनों! मेरे लिए ये खुशी की बात है कि सीआईबीआईएल द्वारा आयोजित छठवें वार्षिक क्रेडिट सूचना सम्मेलन में मैं आज सुबह मुख्य भाषण देने के लिए यहां उपस्थित हूँ। यह गौरव की बात है कि सीआईबीआईएल ने भारत में अपने उपभोक्ता ब्यूरो को सफलता पूर्वक शुरू करने के 10 साल पूरे कर लिए हैं। इस मौके पर जहां मैं सीआईबीआईएल की संपूर्ण टीम को बधाई देता हूँ वहीं दूसरी ओर इस उल्लास के बीच मैं कुछ चेतावनी भी देना चाहूंगा। अब वह समय आ गया है कि सीआईबीआईएल और देश में मौजूद अन्य सभी क्रेडिट सूचना कंपनियां अंतर्मनन करें और यह दर्शाएं कि पिछले एक दशक के दौरान इस उद्योग की क्या उपलब्धियां हैं और यहां से आगे उनका क्या भविष्य है? बैंकिंग प्रणाली में दबावग्रस्त आस्तियों में अचानक आई तेजी ने देश में क्रेडिट सूचना कंपनियों की प्रभावकारिता पर ध्यान केंद्रित कर दिया है। डेटा/सूचना उपलब्धता में हुई अभूतपूर्व वृद्धि के साथ क्या वे समय पर चेतावनी जारी नहीं कर सकते थे कि बैंकिंग प्रणाली में आस्तियों की गुणवत्ता में कमी आने की संभावना है?

2. देश में क्रेडिट सूचना सेवाओं का जन्मदाता होने के नाते और इस उद्योग में सबसे महत्वपूर्ण खिलाड़ी होने के कारण भी सीआईबीआईएल की एक महत्वपूर्ण भूमिका यह है कि वर्तमान चुनौतियों का उद्योग यह किस प्रकार सामना करता है और संगत बने

* भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर, डॉ. के.सी. चक्रवर्ती द्वारा 20 मार्च 2014 को छठवें वार्षिक क्रेडिट सूचना सम्मेलन में दिया गया मुख्य भाषण। इस भाषण को तैयार करने में श्री राजेश जय कांत और सुश्री जयंती एन द्वारा दिया गया सहयोग अत्यधिक सराहनीय है।

रहने के लिए किस प्रकार अपने आप को जरूरतों के अनुरूप ढालता है। वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में प्रधान खिलाड़ी के लिए यह आवश्यक होता है कि वह और अधिक आघातवहनीय बना रहे, जरूरत से कहीं अधिक उत्तरदायी बने एवं अन्य की तुलना में कहीं अधिक संयमित रहे। आपको ये सभी गुण विकसित करने हैं। सीआईबीआईएल के एक ऊपर एक बहुत बड़ी जिम्मेदारी है, जिम्मेदारी केवल यह नहीं है कि कर्जदाता क्रेडिट सूचना का प्रयोग करना आरंभ करें वरन् इसके साथ ही साथ उसे यह भी सुनिश्चित करना है कि उपभोक्ता साफ-सुथरा क्रेडिट इतिहास बनाए रखने की उपयोगिता भी समझे। मैंने यह पाया है कि इस सम्मेलन की विषय वस्तु "क्रेडिट सूचना को कार्रवाई में बदलना: आंकड़ों, विश्लेषण और निर्णयन के जरिए संवृद्धि को ऊर्जा प्रदान करना" बहुत ही समीचीन है और उद्योग को आगे ले जाने वाले दृष्टिकोण को परिलक्षित करता है। अपने आज के उद्बोधन में मैं एक अच्छी क्रेडिट सूचना प्रणाली के लिए आवश्यक कुछ पूर्वापेक्षाओं का खाका खींचूंगा और यह बताऊंगा कि देश में क्रेडिट डिलीवरी प्रणाली की कुशलता को बढ़ाने के लिए किस प्रकार इसका उपयोग किया जा सकता है। इस क्षेत्र के कुछ मुद्दों और पेश आ रही चुनौतियों के बारे में भी अपना परिप्रेक्ष्य मैं सामने रखूंगा और इस क्षेत्र में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किए गए नियामकीय/पर्यवेक्षणीय उपायों पर भी चर्चा करूंगा। तथापि, इन मुद्दों पर आगे बढ़ने के पहले मैं भारत में क्रेडिट सूचना कंपनियों की कार्यप्रणाली से संबंधित ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य को संक्षिप्त रूप में आपके सामने रखना चाहूंगा।

ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य

3. अर्थव्यवस्था के सभी क्षेत्रों में क्रेडिट का वितरण करने की सुविधा देने के दृष्टिकोण से भारतीय रिजर्व बैंक ने यह महसूस किया कि कर्जदाता संस्थाओं से कर्ज लेने वालों से संबंधित क्रेडिट सूचना को एकत्र करने के लिए क्रेडिट सूचना ब्यूरो की स्थापना करने की आवश्यकता है ताकि वित्तीय प्रणाली में इस प्रकार की सूचना का उपयोग करने का प्रावधान किया जा सके। तदनुसार, 1999 में (अध्यक्ष: एन.एच. सिद्धीकी) एक कार्यदल का गठन किया गया ताकि भारत में क्रेडिट सूचना ब्यूरो की स्थापना के संबंध में संभावनाओं को तलाशा जा सके। 1999 में प्रस्तुत की गई अपनी रिपोर्ट में इस दल ने इस बात को मजबूती प्रदान की कि क्रेडिट ब्यूरो की स्थापना करना नितांत जरूरी है और तदनुसार, अगस्त 2000 में क्रेडिट सूचना ब्यूरो (भारत) लि. को निगमित किया गया। अप्रैल 2004 में सीआईबीआईएल ने अपना परिचालन प्रारंभ किया और मई 2006 से

इसने अपना वाणिज्यिक परिचालन प्रारंभ किया। 2005 में क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम (सीआईसीआरए) लागू होने के बाद तीन अन्य क्रेडिट सूचना कंपनियों की भी स्थापना की गई।

4. विनियामक के स्तर पर, क्रेडिट रजिस्ट्री अंदरूनी जानकारी देने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकती है जिसके आधार पर प्रभावी रूप से नीतिगत परिवर्तन किए जा सकते हैं। बैंकिंग क्षेत्र के पर्यवेक्षकों को भी वे महत्वपूर्ण जानकारी दे सकते हैं जिसका उपयोग प्रणालीगत जोखिमों की निगरानी करने में किया जा सकता है। इसके अलावा, विनियामकीय स्तर पर विशेष रूप से बैंकों के लिए समुचित पूंजी का आकलन करने और प्रावधानीकरण संबंधी रणनीति बनाने में भी इसका उपयोग किया जा सकता है ताकि इस बात का अनुमान लगाया जा सके कि वर्तमान पूंजी और प्रावधानीकरण वास्तविक जोखिम के अनुसार ही किया गया है अथवा नहीं। सीआईसी/क्रेडिट रजिस्ट्री प्रभावी बन सकें इसके लिए आंकड़ों की सत्यता और पूर्णता एक आवश्यक पूर्वापेक्षा है। तथापि, जैसा कि मैंने थोड़ी देर पहले कहा था कि 10 वर्षों से भी अधिक समय से मौजूद रहने के बावजूद क्रेडिट सूचना कंपनियों/ब्यूरो असरदार तरीके से बाजार में अपनी उपस्थिति दर्ज नहीं करा पा रहे हैं। बहुत सारे ऐसे मुद्दे हैं जिन्होंने भारत में सीआईसी की वृद्धि और स्वीकार्यता की राह में रोड़े अटकाए हैं। कर्जदाताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आंकड़ों की गुणवत्ता, सीआईसी में पाई जाने वाली वैधता, वैकल्पिक आंकड़ों का उपयोग और ग्राहक हित सुरक्षा इनमें से कुछ प्रमुख मुद्दे हैं। इन मुद्दों और चुनौतियों से निपटने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने एक समिति गठित की थी (अध्यक्ष: श्री आदित्य पुरी, प्रबंध निदेशक, एचडीएफसी बैंक) ताकि वह उक्त मुद्दों का हल निकाल सके और साथ ही कर्जकर्ता संस्थाओं द्वारा सीआईसी को दी जाने वाली क्रेडिट संबंधी सूचना प्रस्तुत करने के लिए आंकड़ों हेतु एक प्रारूप की भी सिफारिश करे। क्रेडिट समीक्षा प्रक्रिया के एक भाग के रूप में क्रेडिट सूचना का उपयोग करने के संबंध में क्रेडिट संस्थाओं के मार्गदर्शन के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं के बारे में सुझाव देना भी समिति के विचारार्थ विषयों में शामिल किया गया था। समिति की अंतिम रिपोर्ट अभी प्रतीक्षित है।

सूचना को कार्रवाई में बदलना: आवश्यक पूर्वापेक्षाएं

5. आइये अब मैं सम्मेलन की विषय वस्तु की ओर मुड़ता हूँ “सूचना को कार्रवाई में बदलना”। ‘सूचना को कार्रवाई में बदलने’ के लिए आपको किस बात की आवश्यकता है? इस सम्मेलन के परिप्रेक्ष्य में, निश्चित रूप से इसका तात्पर्य यह है कि ऋण देने संबंधी निर्णयों

में परिणाम प्राप्त करने के लिए उपलब्ध क्रेडिट सूचना का बड़े पैमाने पर उपयोग किया जाए। आप में से कुछ लोग जानते होंगे कि मैं सांख्यिकी का विद्यार्थी रहा हूँ, अतः, मैं इस विधा से प्राप्त किए गए एक सादृश्य का उपयोग करना चाहूंगा ताकि आपको यह स्पष्ट कर सकूँ कि सूचना का उपयोग किस प्रकार निर्णय लेने के लिए किया जा सकता है। सांख्यिकी में जननांकीय पैरामीटरों के विषय में कुछ परिणाम निकालने के लिए कुछ नमूना आंकड़ों का उपयोग किया जाता है तो वह अनुमान चार प्रमुख विशिष्टताओं पर खरा उतरना चाहिए। ये चार विशिष्टताएं हैं “पूर्वाग्रह रहितता”, “अनुरूपता”, “निपुणता” और “पर्याप्तता”। इसी प्रकार यदि क्रेडिट सूचना का उपयोग ऋण देने संबंधी प्रभावी निर्णयों के लिए करना है तो सूचना को उपर्युक्त चार महत्वपूर्ण विशिष्टताओं पर खरा उतरना पड़ेगा। आइए मैं इन्हें एक-एक कर स्पष्ट करता हूँ।

क. पूर्वाग्रह रहित: जब मैं यह कहता हूँ कि सूचना पूर्वाग्रह रहित होनी चाहिए जो इसका अर्थ यह होता है कि जुटाई गई सूचना किसी ग्राहक, कर्जदाता या कर्जदार के पक्ष या विपक्ष में पूर्वाग्रह से ग्रसित नहीं होनी चाहिए। सीआईसी को यह नहीं कहना चाहिए कि बैंक द्वारा दिए गए गलत आंकड़ों के कारण अशुद्ध रेटिंग निकल आई थी। ये सीआईसी की जिम्मेदारी है कि वह अशुद्धता-रहित सूचना एकत्र करें और वे अपने ग्राहकों को पूर्वाग्रह रहित सूचना प्रदान करने में सक्षम बनें।

ख. अनुरूपता: किसी कर्जदार की ऋण-पात्रता, अनुरूप और सटीक होनी चाहिए। यदि एक सीआईसी किसी कर्जदार की रेटिंग अच्छी बताती है और कोई दूसरी कंपनी उसकी रेटिंग को खराब बताती है तो इसका अर्थ यह है कि ऋण सूचना प्रणाली अनुरूप नहीं है। इसी प्रकार, कर्जदार की रेटिंग एक ऋण उत्पाद से दूसरे ऋण उत्पाद में अलग-अलग नहीं होनी चाहिए।

ग. निपुणता: एक निपुण सूचना प्रणाली को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीआईसी कम से कम व्यवहार्य लागत पर विश्वसनीय, सटीक और पूर्वाग्रह रहित सूचना उपलब्ध कराने में सक्षम हो।

घ. पर्याप्तता: क्रेडिट सूचना प्रणाली को तब पर्याप्त माना जा सकता है जब उसमें कर्जदार के विषय में सभी अपेक्षित ऋण और भुगतान संबंधी सूचनाएं निहित हों और कोई भी अन्य सीआईसी किसी विशिष्ट कर्जदार के क्रेडिट इतिहास के विषय में कोई अतिरिक्त जानकारी न दे सके।

सूचना की पूर्णता

6. जबकि मैं इस बात पर सहमत हूँ कि मौजूदा स्तर पर हम एक सुदृढ़ सूचना प्रणाली के चार महत्वपूर्ण घटकों को पूरा करने के निकट भी नहीं हैं, लेकिन मैं इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि जब तक हम इनको प्राप्त करने के लिए कड़ी मेहनत नहीं करेंगे तब तक हम सूचना को कार्रवाई में बदलने में सक्षम नहीं बन सकेंगे। आंकड़ों की पूर्णता अर्थपूर्ण रूप में क्रेडिट सूचना को कार्रवाई में बदलने का महत्वपूर्ण घटक है। हमारी लगभग 90 प्रतिशत आबादी ने कभी भी किसी औपचारिक वित्तीय प्रणाली से कर्ज नहीं लिया है और इस प्रकार उनका किसी प्रकार का कोई क्रेडिट इतिहास नहीं रहा है। इन परिस्थितियों के मद्देनजर, इस बात की काफी संभावना है कि उन्हें कर्जदाता संस्थाओं से कर्ज देने से इंकार कर दिया जाए। इस प्रकार के मामलों में आंकड़ों की पूर्णता किस प्रकार प्राप्त की जा सकती है? मैं इस पहलू की ओर कुछ देर बाद लौटूंगा।

आंकड़ों की गुणवत्ता

7. सूचना की पूर्णता प्राप्त करने का एक केंद्रीय सूत्र है आंकड़ों की गुणवत्ता। क्रेडिट ब्यूरो की निपुणता और प्रभावकारिता काफी हद तक इसके डेटाबेस में एकत्र किए गए आंकड़ों की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने ब्यूरो को समय पर, सटीक और त्रुटि-रहित आंकड़े प्रस्तुत करने के बारे में दिशानिर्देश जारी किए हैं। फिर भी हमने यह पाया है कि बहुत से मामलों में बैंकों द्वारा सीआईसी को दिए गए आंकड़े अभी अपूर्ण/ आधे-अधूरे रूप में ही दिए जा रहे हैं। जैसा कि हम सभी जानते हैं उत्पाद की गुणवत्ता उतनी ही अच्छी और खराब हो सकती है जैसा कि उसका इनपुट होगा। यदि आंकड़ों में बेकार की जानकारी (जंक वैल्यू), गलत सूचना और अपूर्ण पहचान सूचना निहित होगी और कर्जदाताओं द्वारा उसे सीआईसी को मुहैया कराया जाएगा तो उससे केवल अधिकचरी जानकारी ही प्राप्त होगी और जो परिणामतः कर्जदारों और कर्जदाताओं के बीच सूचना विषमताओं को पैदा करेगा। यद्यपि, मैं इस बात को मानता हूँ कि सूक्ष्मवित्त संस्थाओं के पास उपलब्ध आंकड़ों की गुणवत्ता तुलनात्मक रूप से कहीं बेहतर है और इसी प्रकार बैंकिंग प्रणाली के पास मौजूद आंकड़ों की गुणवत्ता और अनुरूपता बहुत अधिक विश्वसनीय नहीं है, जिसके कारण क्रेडिट सूचना प्रणाली की प्रभावकारिता के सामने एक उल्लेखनीय चुनौती पेश आ रही है। भारत में सीआईसी इस चुनौती का समाना स्थापित सर्वोत्तम प्रथाओं का सहारा लेकर और प्रौद्योगिकी की मदद से करने

का प्रयास कर रही हैं ताकि उनके द्वारा दी गई क्रेडिट सूचना सटीक, पूर्ण और अद्यतन हो। उन्होंने अपने सदस्यों से प्राप्त आंकड़ों को और उन्हें अपलोड करते समय उनकी गुणवत्ता की जांच करनी प्रारंभ कर दी है और वे प्रमाणीकरण की प्रक्रिया के दौरान अस्वीकृत रिकार्डों को उसके कारणों सहित अपने सदस्यों को वापस भी करने लगे हैं ताकि वे उसमें सुधार कर सकें और उसे वापस प्रस्तुत करें।

8. ये काफी खुशी की बात है कि आंकड़ों की स्पष्टता के लिए सीआईसी द्वारा किए गए प्रयासों के काफी सकारात्मक परिणाम निकलने लगे हैं और यह सीआईसी के 'हिट रेट' में आए सुधार में परिलक्षित होता है। मैं यह मानता हूँ कि विकसित देशों में जैसे कि अमरिका में भी जहां क्रेडिट ब्यूरो का अस्तित्व लगभग एक शताब्दी से है और वहां उन्होंने पहचान और सत्यापन प्रक्रिया को काफी बेहतर तरीके से विकसित कर लिया है, वहां भी ब्यूरो का 'हिट रेट' 85 प्रतिशत के करीब है, जबकि भारतीय सीआईसी के मामलों में जहां उन्हें काफी रुकावटों; जैसे कि अनूठी पहचान की कमी और भौगोलिक तथा सांस्कृतिक विविधताओं; का सामना करना पड़ता है वहां उनका 'हिट रेट' 75 प्रतिशत के करीब है, जिसे काफी अच्छा माना जा सकता है और निश्चित रूप से इसमें आगे काफी सुधार की गुंजाइश मौजूद है।

डेटा के वैकल्पिक स्रोत

9. आइए अब हम पूर्णता प्राप्त करने के दूसरे धरातल पर चलते हैं। जैसा कि कुछ देर पहले मैंने उल्लेख किया था कि ऐसे व्यक्तियों/ छोटे व्यवसायों की काफी बड़ी संख्या है जिनका कोई पिछला क्रेडिट इतिहास नहीं है। तो इस प्रकार के मामलों में किस प्रकार डेटा कि संपूर्णता सुनिश्चित की जा सकती है? विश्व बैंक के कुछेक अध्ययनों ने यह बताया है कि वित्तेतर भुगतान डेटा (वैकल्पिक डेटा) को शामिल कर लेना कर्ज देने संबंधी निर्णयों को लेने में काफी मददगार साबित हुआ है, विशेष रूप से उस वर्ग के लिए जिसकी कर्ज तक पहुंच नहीं है। इससे वित्तीय रूप से वंचित ग्राहकों, जिनके पास वित्तेतर देयताओं के भुगतान का सकारात्मक रिकार्ड है, की वहनीय कर्ज तक पहुंच बन जाती है। क्रेडिट सूचना कंपनियों ने भारतीय रिज़र्व बैंक से अनुरोध किया है कि वे उन्हें दूरसंचार, जनोपयोगी सेवाओं और व्यापार कर्ज जैसे क्षेत्रों के साथ मिल-जुल कर कार्य करने की अनुमति प्रदान करें ताकि उनके डेटा को, ऋण ब्यूरो के डेटाबेस में शामिल किया जा सके। उन्होंने कहा है कि इस प्रकार के डेटा स्रोतों को ब्यूरो के डेटाबेस में शामिल कर

लेने से न केवल वित्तीय क्षेत्र के लिए लाभदायक होगा वरन् यह दूरसंचार, जनोपयोगी सेवा प्रदाताओं और व्यापार कर्ज के क्षेत्र के लिए भी उपयोगी सिद्ध होगा। छोटे व्यवसायों और कम आय वाले परिवारों के लिए काम्प्रिहेन्सिव वित्तीय सेवाओं पर गठित समिति (अध्यक्ष, डॉ. नचिकेत मोर, दिसंबर 2013) ने अन्य बातों के साथ-साथ यह सुझाव दिया है कि विभिन्न लेनदेनों (कर्ज और भुगतान, डिजिटल और ऑफ-लाइन) में उत्पन्न होने वाले ग्राहक डेटा के इर्द-गिर्द एक मजबूत विधिक और विनियामकीय ढांचा बनाने की जरूरत है जिसका उद्देश्य यह होना चाहिए कि ग्राहक अपने लेनदेन से संबंधी डेटा का खुद स्वामी हो और अन्य उपयोगों के साथ ही क्रेडिट-पात्रता हेतु स्वयं उसका उपयोग कर सके। इस संबंध में समिति ने सिफारिश की है कि भारतीय रिजर्व बैंक को एक कार्यदल का गठन कराना चाहिए जिसमें टीआरएआई, सीईआरसी और क्रेडिट सूचना कंपनियों के प्रतिनिधि शामिल हों ताकि दूरसंचार कंपनियों, विद्युत सेवा प्रदाताओं और क्रेडिट ब्यूरो के बीच डेटा की हिस्सेदारी के लिए ढांचा विकसित किया जा सके। इस समिति के सुझाव/ सिफारिशों इस समय रिजर्व बैंक के समक्ष विचाराधीन हैं।

एकल बनाम बहुल सीआईसी

10. एक मत यह है कि अर्थव्यवस्था में कई क्रेडिट ब्यूरो की मौजूदगी से प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा मिलता है और इससे उपयोगकर्ताओं को लागत संबंधी लाभ मिलता है। तथापि, जहां उपभोक्ताओं के साथ-साथ वित्तीय संस्थाओं को ब्यूरो के लाभों का पूर्ण ज्ञान नहीं होता है वहां स्थिति त्रासदी की ओर जा सकती है। कई ब्यूरो के काम करने के कारण किसी कर्जदार के विषय में केवल बिखरी हुई तस्वीर ही प्राप्त की सकती है और एक संपूर्ण वित्तीय चित्र प्राप्त करना काफी कठिन होगा। कई वर्गों से ये सुझाव प्राप्त हुए हैं कि जहां इस प्रकार की ढांचागत सुविधा बिल्कुल मौजूद नहीं है, वहां आरंभिक जोर सरकार/नियामक की ओर से आना चाहिए। इस प्रकार के नमूने में प्रारंभ में केवल एक सीआईसी हो सकता है और बाद में विविध खिलाड़ियों वाली व्यवस्था कायम की जा सकती है ताकि एकाधिकार प्राप्त वातावरण से बचा जा सके। इसके अलावा, ब्यूरो की स्थापना करने के अलावा सरकार/नियामक को वित्तीय संस्थानों और ग्राहकों दोनों में शिक्षण और जागरूकता लाने का भी कार्य करना होगा।

11. भारत में, एक दशक पूर्व सीआईबीआईएल की स्थापना ने जहां क्रेडिट सूचना प्रणाली की शुरुआत कर दी थी, वहीं क्रेडिट

सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआईसीआरए) ने सीआईसी की कुल संख्या में बढ़ोतरी करने का प्रावधान किया, जिन्हें इस प्रकार का व्यवसाय करने के लिए पंजीकरण का प्रमाणपत्र जारी किया जा सकता है। इस प्रकार, यह आभास होने पर कि प्रतिस्पर्धा से प्रणाली में बेहतर प्रौद्योगिकी और कौशल लाया जा सकता है, अप्रैल, 2009 में तीन अन्य कंपनियों को सीआईसी स्थापित करने के लिए 'सैद्धांतिक' अनुमोदन जारी किए गए।

12. पिछले तीन वर्षों से बहु-सीआईसी वातावरण हमारे पास है और अब डेटा के बिखराव की समस्या हमारे सामने पेश आ रही है। आजकल, क्रेडिट सूचना कंपनियां बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, आवास वित्त कंपनियों, सूक्ष्म वित्त कंपनियों, क्रेडिट कार्ड कंपनियों आदि से क्रेडिट सूचना एकत्र करती हैं। सीआईसीआरए की धारा 15 के संदर्भ में, प्रत्येक क्रेडिट संस्था को कम से कम एक सीआईसी का सदस्य बनना अनिवार्य है। चूंकि इस समय चार सीआईसी कार्यरत हैं अतः, इसके परिणाम स्वरूप डेटा के साइलों में पड़े रहने का मुद्दा सामने है। आज की स्थिति में जब किसी एक सीआईसी से किसी विशिष्ट उधारकर्ता या संभावित उधारकर्ता के बारे में पूछा जाता है तो सीआईसी द्वारा केवल वही सूचना प्रदान की जाती है जो उसे अपने सदस्यों द्वारा उसे प्राप्त होती है। किसी ऐसे क्रेडिट संस्थान द्वारा जिसने कर्जदार को क्रेडिट की सुविधा प्रदान तो की है परंतु वह उस-विशिष्ट सीआईसी का सदस्य नहीं है, तो प्रदान की जा रही क्रेडिट सूचना रिपोर्ट में उस सूचना को शामिल नहीं किया जाता है। डेटा की संपूर्णता के संबंध में यह एक और चुनौती है।

वाणिज्यिक खातों संबंधी डेटा

13. क्रेडिट सूचना कंपनियों के डेटाबेस में मौजूद जानकारी का प्रमुखता से उपयोग खुदरा क्षेत्र के लिए किया जाता है, विशेष रूप से क्रेडिट कार्डों, वैयक्तिक ऋणों, आवास ऋणों और आटो ऋणों का अनुमोदन करने के लिए। ऐतिहासिक साक्ष्य दर्शाते हैं कि इसके एक बड़े भाग का उपयोग निजी बैंकों और विदेशी बैंकों द्वारा किया जाता है, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने हाल ही में प्रमुखता से इसका उपयोग करना प्रारंभ किया है। वाणिज्यिक क्षेत्र में ब्यूरो का उपयोग इस स्तर तक अभी नहीं पहुंचा है। किसी अर्थव्यवस्था में एसएमई संवृद्धि के एक बड़े चालक होते हैं, जिनकी रोजगार और निर्यात में काफी बड़ी हिस्सेदारी होती है। एसएमई क्षेत्र की संवृद्धि के बाधक

घटकों में से एक इस क्षेत्र को होने वाला अपर्याप्त ऋण प्रवाह है। इस समूह को उधार देने की बैंकों की अनिच्छा का प्रमुख कारण यह है कि एसएमई एककों की ऋण साख के विषय में बैंकों के पास विश्वसनीय जानकारी उपलब्ध नहीं है। एसएमई के लिए सूचना के आधार का निर्माण करने और बैंकों को उनके क्रेडिट संबंधी निर्णय लेने में सहायता देने के क्षेत्र में सीआईसीज की महत्वपूर्ण भूमिका है। इससे एसएमईज को सहजता से ऋण का मुक्त प्रवाह हो सकेगा और यह समग्र आर्थिक संवृद्धि को एक शुरुआती बल भी दे सकेगा। सीआईसीज को अधिक से अधिक क्षेत्रों को अपनी ओर मिलाते हुए क्रमिक रूप से अपना सूचना आधार बढ़ाने की आवश्यकता है।

14. जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है कि आदित्य पुरी की अध्यक्षता वाली समिति, सदस्य संस्थानों द्वारा ऋण सूचना का कम उपयोग किए जाने संबंधी मुद्दे पर भी विचार कर रही है। हम यह जानते हैं कि कुछेक बैंकों ने रिपोर्ट प्राप्त करने में आने वाली उच्च लागत को ऋण सूचना के उपयोग में कमी होने वाली बाधाओं में से एक माना है। इसके विपरीत, सीआईसी का विचार है कि बढ़ते उपयोग के साथ कीमतें अपने आप कम हो जाएंगी। इस संबंध में, समिति ने यह महसूस किया है कि ऋण सूचना रिपोर्टों और उधारदाताओं द्वारा ऋण प्रस्तावों के मूल्यांकन में उनके उपयोग के संबंध में जागरूकता लाना कहीं अधिक अर्थपूर्ण होगा और इस प्रकार की जागरूकता नियमित आधार पर आईबीए या एमएफआईए जैसे उद्योग आधारित निकायों को साथ लेकर लानी चाहिए।

विशिष्ट पहचान

15. “एशिया-पैसिफिक में क्रेडिट ब्यूरो का आविर्भाव” संबंधी अगस्त 2005 के एक अध्ययन ने डेटा की गुणवत्ता और ग्राहक की पहचान जैसे मुद्दों से जुड़ी चुनौतियों को पहचाना जिनका भारत में सीआईसी (उस समय भारत में केवल सिबिल मौजूद थी) को समाधान निकालना होगा। दुर्भाग्य से ये मुद्दे अभी भी प्रणाली की परेशानी का सबब बने हुए हैं। चूंकि भारत में बैंकों के पास इलेक्ट्रॉनिक डेटा एकत्रण प्रणालियां और नेटवर्किंग सुविधाएं अपर्याप्त मात्रा में हैं अतः डेटा को एकत्र करने में पेश आने वाली समस्याएं कई गुणा बढ़ जाती हैं। यूआईडीएआई द्वारा भारी संख्या में निर्मित की गई विशिष्ट पहचान के बावजूद देश में समग्र रूप से कोई एकल आधिकारिक पहचान रजिस्ट्री नहीं है जिससे किसी व्यक्ति को विशिष्ट रूप से पहचाना जा सके। बैंकिंग पर्यवेक्षकों के

रूप में हमारी भूमिका के तहत हमारे निरंतर समझाने के बावजूद भारतीय बैंक अपने ग्राहकों को एक विशिष्ट पहचान संख्या आवंटित करने में अभी तक सक्षम नहीं हो पाए हैं। सीआईसी ने कुछ समय तक राशन कार्ड संख्या, वोटर आईडी, पैन और आधार या इनके किसी भी सामूहिक प्रयोग द्वारा इस समस्या को दूर करने का प्रयास किया है। तथापि, इसके परिणामों में अभी भी बहुत सुधार किए जाने की गुंजाइश है क्योंकि गड़बड़ ऋण सूचना से ग्राहक शिकायत उत्पन्न होती है।

ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली

16. ऋण रिपोर्टिंग जानकारी संबंधी मार्गदर्शिका यह बात मानती है कि " एक समान पहचान योजना के अभाव में आंकड़ों की यथार्थता और सत्यापन करना एक चुनौती है"। विशिष्ट राष्ट्रीय पहचान संख्या जारी करना सामान्य तौर पर सरकार का विशेषाधिकार होता है। क्रेडिट रिपोर्टिंग प्रणाली की स्थापना करने के प्रारंभिक स्तरों पर ही पहचान प्रणाली को अपना लेना एक आदर्श स्थिति होती है, परंतु वास्तव में यह हमेशा यथार्थपरक नहीं होती है।" इस प्रकार के परिदृश्य में क्रेडिट संस्थानों और सीआईसी दोनों के पास ग्राहक सुलभ नीतियां मौजूद होनी चाहिए। क्रेडिट संस्थानों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीआईसी को प्रस्तुत किए जाने वाले रिकार्ड नियमित रूप से अद्यतन किए जाएं। ग्राहक शिकायत निवारण को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जानी चाहिए विशेष रूप से ऋण सूचना को अद्यतन/संशोधित करने के लिए की जाने वाली शिकायतों के बारे में। सीआईसी को अपने यहां शिकायत निवारण के लिए एक सुदृढ़ और प्रणालीगत प्रक्रिया अपनानी चाहिए। ऋण सूचना को अद्यतन करने, संशोधित करने, विवादों को निपटाने आदि के संबंध में उन्हें सीआईसीआरए के तहत यथानिर्धारित अवधि का पालन करना चाहिए।

संक्षेप में

17. मैं काफी हद तक इस बात से सहमत हूँ कि सूचना को संपूर्णता में प्राप्त करने के लिए पूर्वाग्रह रहितता, अनुरूपता, निपुणता और पर्याप्तता जिन चार मूलभूत घटकों, जिनका मैंने प्रारंभ में उल्लेख किया था, को प्राप्त करने में काफी बाधाएं हैं। फिर भी सीआईसी द्वारा बेहतर तार्किक उपकरणों का उपयोग कर आंकड़ों/ सूचना की संपूर्णता संबंधी कुछेक कमियों को दूर किया जा सकता है। इस संबंध में, सीआईबीआईएल अपने सदस्यों को बेहतर समाधान उपलब्ध

कराने के लिए ट्रांसयूनियन जैसे वैश्विक अग्रणियों से अपने संबंधों का फायदा उठा सकता है। सूचना की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए एक मजबूत ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली भी महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह कर सकती है, इसके द्वारा कर्जदाताओं को सटीक डेटा उपलब्ध कराने के महत्व का भी पता चल सकेगा। सीआईसी को भी ग्राहकों की शिकायतों के प्रति संवेदनशील होने की और समय पर उनका निवारण करने की आवश्यकता है। इससे न केवल आंकड़ों की गुणवत्ता में सुधार आएगा वरन् देश में क्रेडिट सूचना प्रणाली की उपयोगिता में विश्वास भी जमेगा।

18. डेटा गुणवत्ता और संपूर्णता के मुद्दे होते हुए भी कर्जदाता संस्थाओं को निर्णय लेने की अपनी प्रक्रिया में इन सूचनाओं का उपयोग करना आरंभ कर देना चाहिए क्योंकि जब तक संस्थाएं सीआईसी से प्राप्त सूचनाओं का उपयोग निर्णय लेने की प्रक्रिया में नहीं करेंगी तब तक उनके ऋण उत्पादों की कीमतों, सूचना की संपूर्णता आदि में सुधार होने की आशा नहीं की जा सकती है।

सूचना साझा करना और व्यक्तिगत निजता अधिकार/वैयक्तिक सूचना साझा करना

19. सूचना को कार्रवाई में बदलने की पूर्वापेक्षाओं पर विचार-विमर्श करने के बाद मैं व्यक्तिगत निजता अधिकारों की रक्षा, जहां तक सीआईसी के व्यापार से उनका संबंध है, के मुद्दों पर प्रकाश डालने की इजाजत चाहूंगा। एफएसएलआरसी की रिपोर्ट के अनुसार, व्यक्तिगत सूचना का तात्पर्य उस सूचना से है जो किसी व्यक्ति से संबंधित हो अथवा किसी व्यक्ति की पहचान से हस्तक्षेप करने की इजाजत देती हो। इसमें जनसांख्यिकी सूचना जैसे कि व्यक्ति का नाम और संपर्क सूचना, बायोमीट्रिक सूचना और वित्तीय उत्पादों तथा सेवाओं के विषयों की सम्पत्तियों और व्यवहारों से संबंधित लेनदेन सूचनाएं शामिल हैं। संहिता का मसौदा व्यक्तिगत सूचनाओं के संबंध में निम्नलिखित सुरक्षा का प्रावधान करता है:

- संगत वित्तीय सेवा प्रदान करने के लिए अपेक्षित व्यक्तिगत सूचना से अधिक जानकारी एकत्र करने पर रोक लगाना।
- व्यक्तिगत सूचना की गोपनीयता को बनाए रखना अपेक्षित है जब तक कि ग्राहक ने उसे जाहिर करने की अनुमति न दी हो अथवा विधि द्वारा इस संबंध में स्वीकृति दी गई हो।

- सटीक, अद्यतन और संपूर्ण व्यक्तिगत सूचना बनाए रखने की जिम्मेदारी और व्यक्तिगत सूचना तक ग्राहकों की समुचित पहुंच मुहैया कराना।
- नियामक को शक्तियां प्रदान करना ताकि वह अतिरिक्त अपेक्षाओं को विहित कर सके, कुछ वित्तीय सेवा प्रदाताओं को इस सुरक्षा को लागू करने से छूट प्रदान कर सके और उन पद्धतियों को स्थापित कर सके जिनसे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों की अपनी व्यक्तिगत सूचना तक पहुंच बनी रहे।

20. लगभग सभी जगहों पर क्रेडिट ब्यूरो की गतिविधियां विनियंत्रित हैं ताकि निजता और नागरिक स्वतंत्रता के उल्लंघन को रोका जा सके। निजता संबंधी कानूनों का काफी व्यापक प्रभाव होता है जो व्यक्तियों को प्रभावित करते हैं नामतः विशिष्ट उपयोगकर्ताओं (अर्थात् क्रेडिट संस्थाएं और अन्य निकाय जिन्हें इस प्रकार की सूचना का उपयोग करने की अनुमति दी गई है) की क्रेडिट सूचना तक पहुंच को सीमित करना, कितने समय तक इस सूचना को सीआईसी में बनाए रखा जाएगा इसके लिए समय-सीमा का निर्धारण करना और पहुंच सुनिश्चित करने, जांच करने का और किसी व्यक्ति द्वारा स्वयं अपनी सूचना में सुधार करने का अधिकार निश्चित करना इसमें शामिल है।

21. भारत में सीआईसीआरए के विभिन्न प्रावधानों के तहत क्रेडिट सूचना के कारोबार को विनियमित किया जाता है और इसमें ब्यूरो की जिम्मेदारियां, क्रेडिट संस्थानों के अधिकार और उत्तरदायित्व, और व्यक्तियों के निजता अधिकारों की सुरक्षा शामिल है। हम क्रेडिट सूचना कंपनी द्वारा उपलब्ध कराई गई किसी व्यक्ति की क्रेडिट सूचना से उसके कर्जदाता/कर्जदाताओं के साथ व्यवहार को समझ सकते हैं। यदि वह एक अच्छा कर्जदार है तो उसके द्वारा किए गए भुगतानों का रिकार्ड होगा अन्यथा उसके द्वारा की गई चूकों के रिकार्डों की भरमार होगी। एक प्रकार से यह प्रतिष्ठा संबंधी संपाश्विक होगा जिसका उपयोग सीआईसी द्वारा संभावित कर्जदाता को व्यक्ति विशेष की सही तस्वीर दिखाने के लिए किया जाएगा। कुछ मामलों में मौजूदा कर्जदाता स्वयं अपने पोर्टफोलियो की समीक्षा करना चाहेंगे ताकि वे कर्ज देने के बाद इस प्रकार के व्यक्तिगत कर्जदारों की कार्यप्रणाली की समीक्षा कर सकें और यह निश्चित कर सकें कि क्या उनके द्वारा किए जाने वाले भुगतान-निष्पादन ने कहीं विपरीत मोड़ तो नहीं ले लिया है। यहां इस बात का उल्लेख करना आवश्यक है कि क्रेडिट सूचना रिपोर्ट जो कि इस प्रकार की संचित क्रेडिट

सूचनाओं से बनती है अपने आप यह नहीं बताती है कि कोई कर्जदार या संभावित कर्जदार के प्रति अच्छा ऋण जोखिम है या खराब ऋण जोखिम है। ये कर्जदाता को केवल डेटा उपलब्ध कराती है जिसके द्वारा वे स्वयं अपने निर्णय लेने में सक्षम होते हैं, जो उनके जोखिम-लाभ समन्वय पर एवं उनकी आंतरिक नीतियों पर आधारित होता है। इससे उन्हें जानकारी पर आधारित निर्णय लेने में सहयोग मिलता है जो प्रणाली में मौजूद सूचना पर आधारित होता है।

22. हमारे आज के परिप्रेक्ष्य में भी इस प्रकार के प्रश्न पूछना कोई अजूबा नहीं होगा कि, 'मुझसे संबंधित जानकारी सिस्टम में क्यों भेजी जाएगी?' सीआईसीआरए के प्रावधान क्रेडिट सूचना को एक कुशल प्रणाली में डालकर दोहरे उद्देश्यों के बीच संतुलन साधने की कोशिश कर रहे हैं, एक ओर तो वे वित्तीय प्रणाली के व्यापक हित को ध्यान में रखते हुए सूचना को साझा करना चाह रहे हैं और दूसरी ओर वे इस प्रकार की सूचना की निजता भी बनाए रखना चाह रहे हैं। ग्राहक शिक्षा और जागरूकता के अपने प्रयासों के रूप में सीआईसी को प्रभावपूर्ण रूप से इस बात को ग्राहकों के बीच जाहिर करना होगा कि यदि उन्हें 'अच्छे कर्जदार' के रूप में माना जाता है तो उन्हें कम ब्याज दरों को लाभ मिलेगा।

हाल के विनियामकीय/पर्यवेक्षणीय उपाय

आइए, अब मैं अपना ध्यान इस क्षेत्र में हाल ही में किए कुछ विनियामकीय/ पर्यवेक्षणीय उपायों की ओर डालता हूँ।

(i) बड़े उधारों पर सूचना का केंद्रीय निक्षेपागार (सीआरआईएलसी)

23. जैसा कि आप सभी जानते हैं, डॉ. रघुराम राजन द्वारा गवर्नर का कार्यग्रहण करने पर भारतीय रिजर्व बैंक ने यह घोषित किया था कि रिजर्व बैंक क्रेडिट डेटा को एकत्र करने और बैंकों के बीच मौजूद बड़े उभयनिष्ठ जोखिमों की जांच करने का प्रस्ताव बना रहा है, जिससे बड़े क्रेडिट संबंधी केंद्रीय निक्षेपागार का निर्माण संभव हो सकेगा और इसे बैंकों के बीच साझा किया जाएगा। ऐसी आशा है कि इससे बैंक स्वयं लीवरेज निर्माण और उभयनिष्ठ जोखिमों के बारे में जान सकेंगे। ऐसी आशा है कि सीआरआईएलसी रु.50 मिलियन या उससे अधिक के व्यक्तिगत या निकायों के सिस्टम में मौजूद जोखिमों (निधि आधारित और गैर-निधि आधारित दोनों) में निहित बड़े क्रेडिट के विषय में निक्षेपागार के रूप में काम कर सकेगा। इस प्रकार, सीआरआईएलसी का मुख्य उद्देश्य बैंकों के

बड़े क्रेडिट डेटा को एकत्र करना, संचित करना और उसे प्रचारित करना होगा। सीआरआईएलसी के निर्माण का मुख्य उद्देश्य भारतीय बैंकिंग प्रणाली में बढ़ती हुई गैर-निष्पादन आस्तियों के डर को समाप्त करना है। मैं बैंकों और सीआईसी से अनुरोध करना चाहूंगा कि वे एक ऐसी प्रणाली अपनाएं जिसमें रु.50 मिलियन या के नीचे के जोखिमों के बारे में भी क्रेडिट डेटा एकत्र किया जा सके ताकि उनके पास वित्तीय प्रणाली में मौजूद सभी प्रकार के कर्जदारों के विषय में विश्वसनीय सूचना मौजूद रहे।

(ii) ऋण सूचना कंपनियों में निवेश

24. भारतीय रिजर्व बैंक ने 29 नवंबर 2013 को एक संशोधित अनुदेश जारी किया है जिसके अनुसार भली प्रकार विनियमित वातावरण में क्रेडिट सूचना ब्यूरो चलाने वाले निकायों जिनका स्थापित ट्रैक रिकार्ड है, को एफडीआई की उच्चतर सीमा की अनुमति प्रदान की गई है। यह विनियामकीय उपाय न केवल चिर प्रतीक्षित विदेशी ईक्विटी सहायता लाने के उद्देश्य से किया गया है वरन् इस क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बनाए रखने के लिए भी किया गया है। इस उपाय के परिणामस्वरूप, सीआईसी के विदेशी भागीदार सीआईसी में अपनी ईक्विटी हिस्सेदारी बढ़ाने के उपाय कर रहे हैं और इससे वे विदेशी प्रौद्योगिकी मदद भी लाते रहेंगे जो कि लंबी अवधि की पूंजी खपाने वाले उद्योग के लिए आवश्यक है।

उपसंहार

25. इससे पहले कि मैं अपनी बात समाप्त करूं, मैं उन कारणों पर पुनः विचार करना चाहूंगा कि एक दशक की मौजूदगी के बाद भी सीआईबीआईएल सहित क्रेडिट सूचना ब्यूरो को उतनी सफलता प्राप्त नहीं हो सकी जितनी कि उन्हें मिलनी चाहिए थी। सारांश में, क्रेडिट सूचना के दो प्रयोक्ता हैं, कर्जदाता संस्थान और ग्राहक, ये दोनों ही सीआईसी द्वारा दिए गए परिणामों के विषय में अभी भी सशंकित रहते हैं। एक ओर कर्जदाता हैं जिनके पास ऐसा कोई मजबूत कारण नहीं है कि वे सीआईसी की रिपोर्ट के ग्राहक बने क्योंकि उसमें समुचित सूचना और विश्लेषण का अभाव होता है तो दूसरी ओर वे ग्राहक हैं जो अभी भी क्रेडिट सूचना रिपोर्टों की प्रामाणिकता को शक की निगाह से देखते हैं। इस बाबत अनेक शिकायतें हैं कि सीआईसी ने अपने ग्राहकों को गलत रिपोर्टें दी हैं जिन्हें ठीक कराने के लिए ग्राहकों को यहां से वहां तक भटकना पड़ता है। वास्तव में, इस क्षेत्र में शिकायत निवारण प्रणाली को पूर्णरूपेण मरम्मत की दरकार है। इस प्रकार, यदि भविष्य की ओर

देखें तो, सीआईसी और निश्चित रूप से सीआईबीआईएल, जिसका इस क्षेत्र में अपत्यक्ष रूप से एकाधिकार व्याप्त है, को उन दो चिंताओं को दूर करना होगा जिनका मैंने उल्लेख किया है। प्रणाली में सीआईसी की मौजूदगी का उद्देश्य तब पूर्ण रूप से पूरा होगा जब वे पात्र लागों की क्रेडिट आवश्यकताओं को समयबद्ध रूप में और एक उचित लागत पर पूरा कर सकें।

26. मुझे विश्वास है कि इस सम्मेलन से 'कार्रवाई योग्य' कुछ विचार जरूर सामने आएंगे और वे देश में क्रेडिट सूचना प्रणाली के विषय में न केवल जागरूकता लाने में अपनी महती भूमिका का निर्वाह करेंगे अपितु इसमें सुधार भी लाएंगे। अपनी यात्रा में यह महत्वपूर्ण मुकाम हासिल करने के लिए मैं एक बार फिर सीआईबीआईएल की हौसला अफजाही करता हूँ और उन्हें धन्यवाद

देता हूँ के उन्होंने इस सम्मेलन में भाग लेने के लिए मुझे आमंत्रित किया। मैं आप सभी को आगे होने वाले लाभदायक विमर्श हेतु अपनी शुभकामना देता हूँ।

धन्यवाद।

संदर्भ:

1. एशिया-पैसिफिक में क्रेडिट ब्यूरो का उदय- डॉ. रीता चक्रवर्ती और बेंग-हाइ ची (अगस्त 2005)
2. रोल एंड इफेक्ट ऑफ क्रेडिट इन्फार्मेशन शेयरिंग- तुलजी जापेल्ली एंड मार्को पैंगो (अप्रैल 2005)
3. क्रेडिट रिपोर्टिंग नॉलेज गाइड, इंटरनेशनल फाइनेंस कारपोरेशन (2012)