बैंकसुविधा-रहित क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग *

दुव्वुरी सुब्बाराव

हैदराबाद के इस अद्भुत शहर में आना हमेशा एक सुखद अनुभव होता है। हैदराबाद में आइडीआरबीटी का स्थित होना एक घटना मात्र नहीं है; अपितु यह आइटी उद्योग के लिए एक प्रमुख स्थान के रूप में हैदराबाद की बढ़ रही प्रतिष्ठा का प्रतिबिंब है। इस राज्य से होने के नाते मुझे पता है कि हम पीछे से आगे आए हैं, पच्चीस साल पहले कई अन्य शहर प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में हैदराबाद से आगे थे; आज हमारा अग्रणी स्थान है। आइटी हब के रूप में हैदराबाद की इस उल्लेखनीय खोज का श्रेय आंध्र प्रदेश की बुद्धिमता एवं उसकी उद्यमशीलता को जाता है। हैदराबाद में आइडीआरबीटी की स्थिति, जो बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के उपयोग की अगुवाई कर रहा है, एक सोची-समझी पसंद है जो यहां के प्रौद्योगिकी पूल की सहक्रिया से दिखाई देता है।

आंध्र प्रदेश के अग्रणी प्रयास

2. आंध्र प्रदेश वित्तीय समावेशन के प्रयासों में भी अग्रणी है। लाभार्थियों के बैंक खातों में सरकारी लाभों के प्रत्यक्ष अंतरण के लिए प्रौद्योगिकी पर आधारित वित्तीय समावेशन का पहला आधारभूत प्रयोग यहां आंध्र प्रदेश के वारंगल जिले में दो साल पहले चालू किया गया। उक्त छोटी-सी शुरुआत आज स्मार्ट कार्ड पर डेटा संग्रहण और लाभार्थियों की बायोमेट्रिक पहचान के लिए प्रौद्योगिकी के दोहन द्वारा वित्तीय समावेशन के लिए एक राष्ट्रव्यापी अभियान का रूप ले चुका है। इस अग्रणी प्रयोग ने वित्तीय समावेशन के प्रति कई आधार-स्तरीय प्रयोगों को उत्प्रेरित किया है। इसलिए यह उपयुक्त है कि हम आंध्र प्रदेश के इस अग्रणी राज्य में बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में प्रयोग में नवोन्मेषों और उपलब्धियों की पहचान कर रहे हैं।

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी की बढ़ती भूमिका

3. इस देश में पिछले दशक में वित्तीय क्षेत्र और भुगतान प्रणालियों में उल्लेखनीय रूपांतरण किया गया है। इसमें

* 18 जून 2010 को आइडीआरबीटी, हैदराबाद में बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता पुरस्कार 2009 में डॉ.दुव्वुरी सुब्बाराव, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक, की टिप्पणियां।

कोई शक नहीं कि ईंट-गारे वाले बुनियादी ढांचे का विस्तार किया गया है; बैंक शाखाओं की संख्या बैंकों के पहले सेट के राष्ट्रीयकृत किए जाने के समय 1969 में 8000+ थी, जो दस गुना बढ़कर आज 80000 + हो गई है। लेकिन वित्तीय सुपुर्दगी के तरीके में हुआ परिवर्तन और भी अधिक आश्चर्यजनक है। यहाँ उपस्थित हम सब को बाहरी चेकों की वसूली और उसकी राशि अपने खातों में जमा कराने में होने वाले दर्द का एहसास है। इसमें 45 दिन तक लग जाते थे क्योंकि चेकों को भौतिक रूप से देश भर में फैले अदाकर्ता शाखा की यात्रा करनी पड़ती थी। ऐसे भी मामले सामने आए, जिनमें अंतिम अदाकर्ता शाखा ने मूल बैंक को चेक वापस कर दिया क्योंकि अपनी यात्रा के दौरान बार-बार डाक स्टॉम्प लगने के कारण वह विरूपित हो जाता था। आज स्थिति बदली हुई है। बाहरी चेक आम तौर दो दिनों में समाशोधित हो जाते हैं। और यदि लोग कागज़ी माध्यम से इलेक्ट्रानिक माध्यम में जाएं तो अंतरण और अधिक तेज गति से हो सकता है। आरटीजीएस में निधियों का अंतरण वास्तविक समय के आधार पर होता है तथा एनईएफटी में यह वास्तविक समय के आसपास हो जाता है। आजकल उपलब्ध सुरक्षित, निरापद तथा दक्ष इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणाली को ध्यान में रखते हुए, रिज़र्व बैंक ने भी उच्च मूल्य वाले चेकों के समाशोधन की प्रणाली बंद कर दी है।

4. मोहम्मद यूनुस ने अपनी हाल की पुस्तक 'बिल्डिंग सोशल बिजनेस' में यह नोट किया है कि साठ के दशक में कोई यह नहीं सोच सकता था कि इंटरनेट की दुनिया में चमत्कार आ जाएगा तथा लैपटॉप, पामटॉप, ब्लैकबेरी, आइ-पॉड, आइफोन, टैबलेट तथा किंडल्स लाखों लोगों के हाथों में होंगे। बीस साल पहले कोई यह नहीं सोच सकता था कि दुनिया के हर गांव में मोबाइल फोन जीवन का एक अभिन्न अंग बन जाएगा। स्पष्ट रूप से 1990 में हम 2010 की दुनिया को नहीं देख सके ; प्रौद्योगिकी ने हमारी कल्पना को पीछे छोड़ दिया। इसी तरह 2010 में शायद हम 2030 के बारे में पहले से ठीक-ठीक नहीं सोच पा रहे हैं। संक्षेप में प्रौद्योगिकी किस तरह से विश्व का तथा विश्व के बारे में हमारी राय का पुनर्निर्माण करेगी, इसके बारे में पहले से कुछ नहीं बताया जा सकता। फिर भी, इतना कहा जा सकता है कि नई प्रौद्योगिकी आने पर बैंकिंग सेवाएं अधिक वहनीय तथा पहुंच के अंदर हो जाएंगी। वैश्विक वित्तीय संकट के कारण वित्तीय प्रणाली का कई हिस्सा विफल हो गया, परंतु चारों तरफ की इस विफलता के बीच एक खंड जो सुदृढ़ बना रहा, वह था भुगतान और निपटान प्रणाली - सबसे बड़ी प्रौद्योगिकी - जो वित्तीय प्रणाली का अभिन्न अंग है। अपनी बैंकिंग प्रणाली को और दक्ष बनाने के लिए तथा वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी की इस शक्ति का दोहन करना एक बड़ा अवसर तथा हमारे लिए एक बड़ी चुनौती बनने जा रहा है। आज मैं इस विषय पर फोकस करना चाहूंगा।

वित्तीय समावेशन क्यों महत्त्वपूर्ण है?

5. वित्तीय समावेशन क्यों महत्त्वपूर्ण है? यह इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि इससे समतापूर्ण वृद्धि के सृजन और उसको बनाए रखने के लिए आवश्यक स्थिति का निर्माण होता है। ऐसे उदाहरण बहुत कम हैं, शायद ही कोई हो, जिसमें व्यापक आधार वाले वित्तीय समावेशन के बिना कोई अर्थव्यवस्था एक कृषि आधारित प्रणाली से बदलकर आधुनिक औद्योगिक समाज में संक्रमित हो गयी हो। अपने निजी अनुभव से हम सब यह जानते हैं कि वित्तीय सेवाओं तक लोगों की अच्छी पहुंच होने के साथ, आर्थिक अवसर सुदृढ़ तौर पर वित्तीय पहुंच से जुड़े हुए हैं। इस प्रकार की पहुंच गरीब जनता के लिए विशेष तौर पर महत्वपूर्ण हैं क्योंकि यह उन्हें बचत करने, निवेश करने और ऋण प्राप्त करने का अवसर प्रदान करती है। यह भी महत्वपूर्ण है कि वित्तीय सेवाओं तक पहुंच आय संबंधी आघातों से भी गरीब जनता की

रक्षा करती है तथा उन्हें बीमारी, परिवार में मृत्यु तथा रोजगार चले जाने जैसे आपात्काल का सामना करने के लिए तैयार करती है।

वित्तीय निष्कासन का आकार

6. अभी भी भारत में वित्तीय निष्कासन संबंधी आंकड़े निरुत्साहित करने वाले हैं। देश के 6,00,000 लाख निवास स्थलों में से लगभग 30,000 अथवा 5 प्रतिशत मात्र में वाणिज्य बैंक की शाखा है। पूरे देश में लगभग 40 प्रतिशत लोगों के पास बैंक खाते हैं तथा देश के उत्तरपूर्वी क्षेत्र में यह अनुपात और भी कम है। किसी प्रकार का जीवन बीमा कवर रखने वाले लोगों का अनुपात 10 प्रतिशत जितना कम है, तथा गैर-जीवन बीमा कवर वाले लोगों का अनुपात 0.6 प्रतिशत जितना अत्यधिक कम है। डेबिट कार्ड रखने वाले लोगों की संख्या मात्र 13 प्रतिशत है तथा क्रेडिट कार्ड रखने वालों की संख्या सिर्फ 2 प्रतिशत है।

7. ये आंकड़े, हालांकि ये आश्चर्यचकित करने वाले हैं, वित्तीय निष्कासन की सही तस्वीर पेश नहीं करते। जिन मामलों में यह दावा किया जाता है कि बैंक खाते खोले गए हैं, वहां भी सत्यापन से यह पता चला है कि इनमें से अधिकांश खाते निष्क्रिय हैं। बहुत कम लोग किसी तरह का बैंकिंग लेनदेन करते हैं तथा उससे भी कम लोग किसी प्रकार की जमाराशि प्राप्त करते हैं। इस प्रकार देश भर के लाखों लोगों को उनकी अर्जक क्षमता तथा उद्यमी प्रतिभा का दोहन करने का अवसर नहीं मिलता तथा वे निम्न स्तर की तथा गरीबी की जिंदगी जीने के लिए मजबूर हो जाते हैं।

8. परंतु कहानी का एक बेहतर पक्ष भी है। उस उदाहरण को याद करें जो व्यावसायिक रणनीति संबंधी पाठ्यक्रमों में दिया जाता है। एक बड़े विकासशील देश में एक जूता बनानेवाली कंपनी के एक व्यावसायिक कार्यपालक को बाजार की संभाव्यता के आकलन के लिए भेजा गया। उसने देखा कि लाखों लोग जूते के बिना चल रहे थे। वह वापस आया तथा उसने प्रबंधन को यह सूचित किया कि इस संबंध में कोई व्यावसायिक संभाव्यता नहीं है क्योंकि कोई भी जूता नहीं पहनता। कुछ महीने बाद, एक विरोधी कंपनी का रणनीतिकार भी गया तथा उसने भी वही तस्वीर देखी। वापस आकर उसने अपने प्रबंधन को सूचित किया कि इस देश में बहुत अधिक व्यावसायिक संभाव्यता है क्योंकि काफी संख्या में वे जूतों की बिक्री कर सकते हैं। अंततः यह हमारी मनःस्थिति का प्रश्न है तथा सभी संबंधित पणधारियों की मनःस्थिति में बदलाव से ही वित्तीय समावेशन एक वास्तविकता बन सकता है।

क्या वित्तीय समावेशन एक अर्थक्षम कारोबारी मॉडल है?

9. हम वित्तीय समावेशन को कारगर कैसे बना सकते हैं? सामान्य अवधारणा के विपरीत, वित्तीय समावेशन संभाव्य रूप से एक अर्थक्षम कारोबारी प्रस्ताव है। आप मुंबई की बहुत बड़ी औद्योगिक गंदी बस्ती धारावी की सफलता की कहानी देख सकते हैं। विकीपीडिया (Wikipedia) में यह सूचित किया गया है कि धारावी से हर साल 500 से 650 मिलियन डालर तक के माल का निर्यात किया जाता है। विडंबना यह है कि, भले ही धारावी मुंबई, जो देश में सर्वाधिक बैंकिंग सुविधावाला शहर है, के मध्य भाग में दायीं ओर स्थित है, तथा यह बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, जो मुंबई का वित्तीय जिला है, को जोड़ता है, तथापि यहां की विख्यात उद्यमी भावना तथा निर्यात कार्यनिष्पादन के बावजूद काफी समय तक यहां पर किसी वाणिज्य बैंक की शाखा नहीं थी। वाणिज्य बैंक की पहली शाखा फरवरी 2007 में खोली गयी। मात्र तीन सालों में बैंक ने 44 करोड़ रुपए से अधिक का कारोबार किया। इस सफलता से उत्साहित होकर, एक

और बैंक ने धारावी में शाखा खोली तथा कई अन्य बैंक इसके लिए उत्सुक हैं। अब धारावी में 9 एटीएम हैं तथा उन सबका उपयोग सक्रिय रूप में किया जा रहा है।

आधी आबादी किस तरह रहती है?

10. सच्चाई यह है कि धन का प्रबंधन एक गरीब जनता के दैनंदिन जीवन का भलीभांति समझा हुआ अंग है, और इसलिए यह उनकी सामना करने वाली रणनीति का मुख्य निर्धारक कारक है। आप लोगों में से कुछ ने हाल में डारियल कालिन्स तथा अन्य द्वारा लिखित विचारोत्तेजक पुस्तक ''पोर्टफोलियोज ऑफ द पुअरः हाऊ द वर्ल्ड्स पुअर लिव ऑन $2 ए डे'' देखा होगा। जैसा कि हम जानते हैं गरीबी और विकास संबंधी अधिकांश पुस्तकें बड़ी तस्वीर वाली पुस्तकें होती हैं जिनमें उपाख्यानमूलक साक्ष्य अथवा सर्वोत्तम सांख्यिकीय कार्य के आधार पर समग्र राय बनाने की प्रवृत्ति होती है। यह पुस्तक बिलकुल नए रूप में अलग आधार पर लिखी गयी है। यहां लेखकों ने दैनिक गरीबी की मूल बातों से आगे बढ़कर इस बात की तलाश की है कि गरीब जनता अपने धन का प्रबंधन किस तरह करती है। मैं 'न्यू यार्कर' में छपी हुई उक्त पुस्तक की समीक्षा से एक पैराग्राफ उद्धृत करना चाहूंगा :

> दस साल पहले, लेखकों ने बांगला देश, भारत तथा दक्षिण अफ्रीका में परिवारों से साल भर की ब्यौरेवार 'वित्तीय डायरी' एकत्र करने संबंधी अस्वाभाविक अध्ययन शुरू किया जिसके तहत प्रति व्यक्ति प्रति दिन दो डालर से कम राशि पर जीवन बसर करने वालों पर फोकस किया गया। यह जानकर उन्हें आश्चर्य हुआ कि कोई भी परिवार बहुत गरीब स्थिति में नहीं रह रहा था; सबसे गरीब लोगों ने भी बचत क्लब में शामिल होने, अंत्येष्टि संस्कार संबंधी बीमा खरीदने तथा पड़ोसियों के लिए धन रक्षक के रूप में कार्य करने सहित वित्तीय रणनीतियों के जटिल मिश्रण का सहारा लिया था। इन लोगों ने ऐसे कार्य किए जो अतार्किक प्रतीत होते हैं - बचत करने के लिए उधार लेना, बचत राशियों पर ब्याज अदा करना - परंतु यह उनकी अननुमेय आय तथा सीमित विकल्पों को देखते हुए सोद्देश्य था।

11. मेरे द्वारा पहले दिया गया धारावी के उदाहरण से यह स्पष्ट है कि बैंकसुविधारहित पर निर्भर होना किस तरह से हमारे लिए फायदे का अवसर हो सकता है। यह पुस्तक उस परिष्करण का एक और साक्ष्य है जिसके साथ गरीब जनता उनके वित्त के बारे में सोचती है। इससे यह भी पता चलता है कि उन्हें औपचारिक बैंकिंग के दायरे के भीतर लाने से उनकी रणनीति में बदलाव आ सकता है।

वित्तीय समावेशन - अब तक के प्रयास

12. वित्तीय समावेशन में गति लाने के लिए सरकार और रिज़र्व बैंक द्वारा कई पहलें की जा रही हैं। मैं उनका संक्षेप में उल्लेख करना चाहूंगा।

13. पहला, उत्तर-पूर्व में बैंकिंग की पैठ सुधारने के लिए रिज़र्व बैंक ने राज्य सरकारों और बैंकों से ऐसे केन्द्रों की पहचान करने के लिए कहा है जहां ऐसी शाखाएं स्थापित करने की जरूरत है जो स्वयंपूर्ण हों, विदेशी मुद्रा की सुविधाएं देती हों, सरकारी कारोबार करती हों तथा करेंसी की जरूरतें पूरी करती हों। इसके बाद रिज़र्व बैंक पूंजी एवं पांच वर्ष तक शाखा चलाने की लागत का निधीयन करेगा, बशर्ते संबंधित राज्य सरकार परिसर उपलब्ध कराने एवं उपयुक्त सुरक्षा व्यवस्था करने के लिए इच्छुक हो।

14. दूसरा, भारत सरकार ने दो निधियों का गठन किया है - वित्तीय समावेशन के प्रति विकासात्मक एवं

संवर्धनात्मक हस्तक्षेपों की लागत पूरी करने के लिए वित्तीय समावेशन निधि, तथा प्रौद्योगिकी अपनाने की लागत पूरी करने के लिए वित्तीय समावेशन प्रौद्योगिकी निधि। इनमें से प्रत्येक निधि की समग्र मूलराशि 500 करोड़ रुपए है।

15. तीसरा, वित्त मंत्री ने हाल के बजट में यह घोषित किया कि 2000 से अधिक आबादी वाले देश के हर गांव में मार्च 2012 तक बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच होनी चाहिए। हालांकि, ईंट-गारे वाली शाखा का विस्तार होगा, तथापि आगे चलकर कारोबार संपर्की (बीसी) मॉडल पर आधारित एवं प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर शुरू की गयी शाखारहित बैंकिंग का बड़ा योगदान होगा। इसे सुकर बनाने के लिए रिज़र्व बैंक ने भी संस्थाओं के उस दायरे का विस्तार किया है जिन्हें बीसी के रूप में नियुक्त किया जा सकता है।

16. हम सब को नंदन नीलेकणी की अध्यक्षता में भारत सरकार की विशिष्ट पहचान संख्या (यूआइडी) परियोजना 'आधार' की जानकारी है। हालांकि, यूआइडी का मुख्य उद्देश्य देश के हर व्यक्ति को विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करना है, तथापि 'आधार' बैंकों के केवाइसी मानदण्ड पूरा करने के लिए गरीब जनता की पहचान स्थापित करने में मदद देने का एक सशक्त साधन होगा। इससे बैंकों तथा संभाव्य ग्राहकों दोनों की नकद एवं गैर-नकद लेनदेन लागतों में कमी आएगी। गरीबों के लाभ के लिए प्रौद्योगिकी का दोहन करने के संबंध में यूआइडी एक और सशक्त साधन है।

17. चौथा, हमने प्रत्येक देशी वाणिज्य बैंक - सरकारी और निजी क्षेत्र - से कहा है कि वे अपनी वित्तीय समावेशन योजना (एफआइपी) बनाएं तथा उसे अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित कराएं। इस संबंध में हमारा दुहरा उद्देश्य है। पहला, प्रत्येक बैंक के पास एफआइपी का स्वामित्व होना चाहिए। दूसरा, हम चाहते हैं कि प्रत्येक बैंक अपने तुलनात्मक लाभ का निर्माण करे। हम चाहते हैं कि बैंक नवोन्मेषी और उद्यमशील हों तथा अपने व्यावसायिक मॉडलों के अनुरूप अपने मॉडल और प्रयोग के बारे में प्रयास करें।

18. अगले तीन सालों में एफआइपी शुरू किया जाना अभिप्रेत है तथा इसके लिए कार्यनिष्पादन मूल्यांकन संबंधी संकेतकों को शामिल करना अपेक्षित है। रिज़र्व बैंक ने बैंकों के द्वारा तैयार की गयी एफआइपी की समीक्षा करने के लिए उनके अध्यक्षों के साथ बैठकें की हैं। उप गवर्नर डॉ. चक्रवर्ती की अध्यक्षता में हुई इन बैठकों से वित्तीय समावेशन संबंधी मुद्दों की स्पष्टतर समझ हासिल करने में मदद मिली है। इन चर्चाओं से यह प्रकट हुआ कि मुख्य चुनौती यह सुनिश्चित करना है कि 'नो-फ्रिल्स' खाते वस्तुतः परिचालनात्मक बनें । अत्यधिक गरीबी के कारण खाते अथवा शाखा संबंधी सेवाओं का शायद ही अथवा न्यूनतम उपयोग होता है। बैंक इस बात पर सहमत हुए कि एफआइपी की सफलता के लिए निम्नलिखित की जरूरत है -

- आरोह्य प्रौद्योगिकी समाधान लाए जाने चाहिए;
- आरआरबी को भी कोर बैंकिंग से युक्त बनाया जाना चाहिए;
- बायोमेट्रिक प्रौद्योगिकी के साथ कारोबार संपर्की मॉडल शुरू करने की जरूरत है;
- स्टाफ के कार्यनिष्पादन मानदण्डों में वित्तीय समावेशन संबंधी लक्ष्य को प्राप्त करना शामिल किया जाना चाहिए; तथा
- सेवा प्रदाताओं के द्वारा कनेक्टिविटी संबंधी मुद्दों का समाधान किए जाने की जरूरत है।

प्रौद्योगिकी की भूमिका

19. अब मैं वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी के महत्व और भूमिका की चर्चा करूंगा। अब तक वित्तीय

समावेशन के प्रयास दो अलग चैनलों - स्मार्ट कार्ड और मोबाइल फोन - के माध्यम से संचालित थे। प्रौद्योगिकीय समाधानों की अंतर-परिचालनीयता को सुनिश्चित करने की जरूरत एक मुद्दा है जिस पर अक्सर इस संबंध में बहस की जाती है। मुझे बताया गया है कि इसे हासिल करने के प्रयास चल रहे हैं। तथापि, यह महत्वपूर्ण है कि पेड़ों के लिए लकड़ी को न भुलाया जाए। स्पष्ट रूप से पहली प्राथमिकता है 'समावेशन' को सुकर बनाना। ''अंतर-परिचालनीयता'' बेशक महत्वपूर्ण है लेकिन इसके बारे में बाद में सोचा जा सकता है। स्पष्टतः, समावेशन अंतर-परिचालनीयता के लिए इंतजार नहीं कर सकता।

20. दूसरा मुद्दा मोबाइल बैंकिंग मॉडल के चुनाव से संबंधित है। दुनिया भर में, दो अलग-अलग मॉडल हैं - 'बैंक के नेतृत्व वाले' मॉडल और 'मोबाइल ऑपरेटर के नेतृत्व वाले' मॉडल। रिजर्व बैंक बैंक के नेतृत्व वाले मॉडल को स्पष्ट वरीयता देता है। इसके कम-से-कम दो महत्वपूर्ण कारण हैं। सबसे पहले, हम चाहते हैं कि वित्तीय समावेशन का दायरा विश्लेषण की सुविधा मात्र से अधिक हो। हम चाहते हैं कि हमारे ग्राहकों को जमा बीमा, जमा और भुगतान प्रणाली तक पहुंच, जो केवल बैंक दे सकते हैं, जैसी न्यूनतम सेवाएं मिलें। दूसरा, धन शोधन और आतंकवाद के वित्तपोषण जैसी बढ़ती चिंताओं को देखते हुए, बैंक के नेतृत्व वाला मॉडल निर्णायक रूप से अधिक टिकाऊ और सुरक्षित है। हम मूल्य श्रृंखला में मोबाइल टेलीफोनी की महत्वपूर्ण भूमिका को स्वीकार करते हैं और हम इस बात के लिए उत्सुक हैं कि मोबाइल सेवाप्रदाता मूल्य-वर्धित सेवाएं देने के लिए बैंकों के साथ सहयोग करें।

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी - भावी दिशा

21. आइए हम आगे बढ़ें तथा बैंकिंग के लिए प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल के बारे में और इस बारे में चर्चा करें कि मूल्य सृजन में वह कैसे सहायता कर सकती है।

22. बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का उपयोग करने में गंभीरता लाने के लिए यह अपेक्षित है कि इसके साथ अच्छा 'आइटी अभिशासन' हो जो अच्छे कॉरपोरेट अभिशासन का एक उपांग है। बैंकों को सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन प्रणाली तैयार करनी चाहिए, जिसमें कारगर बुनियादी ढांचा, सुरक्षा नीतियां, घटना रिपोर्टिंग और कारोबार निरंतरता प्रबंधन शामिल हो। इसके अलावा, प्रबंधन की ये प्रणालियां नियमित समीक्षा और निगरानी के अधीन होंगी। यह कहना अनावश्यक होगा कि आइटी प्रणाली विफल होने से उत्पादन जोखिम अननुपातिक रूप से तेज गति से बढ़ती है, जिसकी वजह से आइटी के अच्छे अभिशासन की जरूरत बढ़ जाती है। ऐसे उदाहरण हैं जिनमें कुछ बैंक कई कारणों से एनईएफटी / आरटीजीएस उत्पादों में एक दिन से अधिक भाग नहीं ले सके, ये कारण इस प्रकार हैं - इंटरनेट चैनल के इंटरफेस की समस्याओं पर ध्यान न जाना, डेटाबेस में डेटा की सफाई पर पर्याप्त ध्यान न देना, हार्डवेयर के आकार संबंधी पहलुओं की अनदेखी करना, बैक-अप साइट की ओर जाने संबंधी निर्णयों में देरी करना आदि। प्रबंधन पर अधिक ध्यान देने से ये कमियां आसानी से दूर हो सकती हैं। इसीलिए आइटी अभिशासन महत्वपूर्ण है।

23. आगे प्राथमिकता संबंधी दूसरा मुद्दा आंकड़ों के क्वालिटी कंट्रोल तथा बैंकिंग संबंधी दक्षता सुधारने में उसके उपयोग से जुड़ा हुआ है। अंतरण का क्रम आंकड़ों से जानकारी तक तथा वहां से ज्ञान और वहां से बुद्धिमत्ता तक रहता है। प्रौद्योगिकी से बैंक ग्राहकों और लेनदेनों से संबंधित व्यापक आंकड़ा एकत्र करने में समर्थ होते हैं। जैसे-जैसे आरआरबी सहित अधिकांश बैंकों की शाखाओं में कोर बैंकिंग संबंधी प्लाटफार्म लागू हो रहा है यह महत्वपूर्ण है कि इस बाढ़ से अभिभूत हुए बिना डेटा प्रोसेस करके सुदृढ़ एमआइएस तथा निर्णय-समर्थन प्रणालियों के जरिए प्रबंधन के लिए उपयोगी जानकारी उपलब्ध करायी जाए। आंतरिक रेटिंग मॉडलों तथा

धोखाधड़ी का पता लगाने संबंधी तकनीकों के संदर्भ में यह विशेष रूप से सुसंगत बन गया है जहां डेटा से पैटर्न उद्धृत करना अनिवार्य है। रिज़र्व बैंक आंकड़ों की गुणवत्ता, उसे प्रोसेस कर उपयोगी जानकारी प्राप्त करना तथा उस जानकारी का प्रवाह उपयुक्त स्तर तक ले जाना सुनिश्चित करने को काफी महत्व देता है। उसे कारगर बनाने के लिए रिज़र्व बैंक ने बैंकों, आइडीआरबीटी, आइबीए तथा आरबीआइ के विशेषज्ञों के एक दल का गठन किया है जो बैंकों की सूचना रिपोर्टिंग प्रणाली का अध्ययन करके बैंकों की स्रोत प्रणालियों से रिज़र्व बैंक को स्ट्रेट-थ्रू रूप में आंकड़ों के स्वचालित प्रवाह के लिए दृष्टिकोण का सुझाव देगा।

24. मेरे लिए प्राथमिकता संबंधी अगला मुद्दा जानकारी तथा ग्राहक की गोपनीयता का संरक्षण है। साइबर अपराधों, फिशिंग संबंधी धोखाधड़ी में वृद्धि, धोखाधड़ी, ग्राहक संबंधी सूचना के दुरुपयोग आदि की पहचान करने संबंधी चिंताएं बढ़ रही हैं। स्किमिंग, स्निफिंग, स्पैमिंग, स्पूफिंग आदि संबंधी खतरे बढ़ रहे हैं। आप में से कुछ लोगों को यह पता होगा कि तथाकथित पुरस्कार जीतने संबंधी योजनाओं के जरिए कई लोगों के साथ हाल में धोखाधड़ी हुई है, जिसके तहत लाखों रुपयों का वायदा करके बड़ी मात्रा में धन के विप्रेषण का लालच देने के लिए प्रमुख संस्थाओं के नाम का उपयोग किया जा रहा है। मुझे बताया गया है कि यह राशि बहुधा भोलेभाले लोगों के बैंक खातों में जमा की जाती है तथा बाद में उसे गायब कर दिया जाता है। केवाइसी मानदंडों का अनुपालन करने के बाद ऐसे खाते खोले जाने पर भी, इन लेनेदेनों का अस्वाभाविक स्वरूप आसानी से उस समय देखा जा सकता है यदि इस प्रयोजन के लिए उपयुक्त प्रौद्योगिकी का प्रयोग बैंकों द्वारा किया जाए। इस संदर्भ में, 2010-11 के मौद्रिक नीति संबंधी हमारे वक्तव्य में हमने जानकारी की सुरक्षा, इलेक्ट्रानिक बैंकिंग, प्रौद्योगिकी संबंधी जोखिम के प्रबंधन तथा साइबर धोखाधड़ियों का पता लगाने के बारे में एक कार्यदल गठित करने का प्रस्ताव किया है।

25. हमारी सूची में अगला विषय इस प्रकार के कई उपायों से संबंधित है जिनसे आइटी मॉडल का उपयोग बैंकिंग की दक्षता सुधारने में किया जा सकता है - उदाहरण के लिए स्कोर कार्ड मॉडल का उपयोग करके ऋण मूल्यांकन करना, ऋणों के लिए प्रावधानीकरण का निर्धारण करना तथा हामीदारी एवं पर्यवेक्षणात्मक मानकों के साथ समझौता किये बिना छोटे मूल्य वाले लाखों खातों को हैंडल करना।

26. अंततः तथा संभवतः सबसे अधिक प्राथमिकताप्राप्त महत्वपूर्ण मुद्दा बैंक एवं ग्राहक के बीच 'प्रौद्योगिकी संबंधी अवरोध' के प्रति सुरक्षा की जरूरत है। हम सब यह मानते हैं कि प्रौद्योगिकी से काफी समर्थन मिलता है और यह बैंकिंग को अधिक दक्ष एवं अधिक समावेशक बनाने का बहुत बड़ा अवसर प्रदान करता है। साथ ही इसे देखा नहीं जा सकता तथा 'मानवीय स्पर्श' का यह अभाव बैंकिंग नेटवर्क में अभी-अभी प्रवेश करने वालों के लिए यदि धमकाने वाला नहीं तो काफी डराने वाला साबित हो सकता है। अतः बैंकों को चाहिए कि वे यह सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त सावधानी बरतें कि प्रौद्योगिकी संबंधी इंटरफेस ग्राहकानुकूल न होने के कारण गरीब लोग बैंकों से दूर न चले जाएं। इसके लिए बैंकों के अग्रिम पंक्ति के स्टाफ और प्रबंधकों तथा कारोबार संपर्कियों को बैंकिंग के मानवीय पक्ष के बारे में प्रशिक्षित करने की जरूरत है।

आइडीआरबीटी : एक सुसाध्यकर्ता के रूप में

27. अपनी बात समाप्त करने के पहले, यह उपयुक्त नहीं होगा कि मैं 'टेक्नो-बैंकिंग', यदि अब मैं ऐसे पदबंध का प्रयोग करूं, के प्रति आडीआरबीटी के बहुमूल्य अंशदान के प्रति अपना आभार न प्रकट करूं। इन्फीनेट के विकास में आडीआरबीटी की पहलों, संदेश वहन करने संबंधी

मंच (एसएफएमएस) तथा साझे योग्य एटीएम नेटवर्क (एनएफएस) की स्थापना में इसके अंशदान से हमारे बैंकिंग क्षेत्र को काफी लाभ मिला है। एक प्रमाणन प्राधिकरण, एक अनुसंधान एवं विकास केन्द्र तथा प्रशिक्षण एवं शिक्षण की एक संस्था के रूप में आडीआरबीटी के कार्यनिष्पादन के कारण भारतीय वित्तीय क्षेत्र में उल्लेखनीय प्रगति हुई है।

28. रंगराजन समिति, जिसने अगले दशक के लिए आडीआरबीटी के पुनःस्थापन के मुद्दे पर विचार किया था, ने बहुमूल्य सिफारिशें की हैं, जो निम्नलिखित से संबंधित हैं -

- अगले 3 से 5 वर्षों के दौरान किये जाने वाले अनुसंधान संबंधी क्षेत्रों पर स्पष्ट फोकस करते हुए अनुसंधान और विकास संबंधी कार्यकलापों पर जोर देने की जरूरत;
- शिक्षण और प्रशिक्षण संबंधी कार्यकलापों में सुधार करना ताकि डेटा केंद्रों, डेटा रिकवरी केन्द्रों, कंपनी नेटवर्क आदि जैसे प्रौद्योगिकी-प्रधान संसाधनों के कारगर पर्यवेक्षण एवं प्रबंधन के लिए बैंकों में तकनीकी रूप से सक्षम और आंतरिक विशेषज्ञता विकसित की जा सके;
- बैंकिंग के क्षेत्र में सक्रिय मानक-निर्धारक वैश्विक प्रौद्योगिकीय निकायों का सदस्य बनना; तथा
- बैंकिंग उद्योग की प्रौद्योगिकीय अपेक्षाओं पर फोकस करते हुए संकाय-सदस्य के संवर्ग का विकास करना।

29. हम इन सिफारिशों को लागू करने के बारे में काम कर रहे हैं।

30. जैसा कि मैंने पहले उल्लेख किया है, बैंकिंग की पहुंच और कार्यकुशलता में सुधार लाने में भारतीय बैंकों ने एक लंबा रास्ता तय कर लिया है। उन्होंने जो कुछ किया है वह प्रशंसनीय है, क्योंकि उन्होंने सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय प्रौद्योगिकी प्रथाओं को भारतीय हालात के लिए अनुकूलित किया है। मैं उनकी उपलब्धियों के लिए और भावी चुनौतियों के समाधान की दिशा में उनके प्रयासों के लिए उन्हें बधाई देता हूँ।

आइडीआरबीटी को सौंपे गए कार्य

31. हम आज यहां बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के प्रयोग के क्षेत्र में उत्कृष्ट प्रदर्शन की पहचान के लिए एकत्र हुए हैं। आज के विजेताओं को हार्दिक बधाई। मुझे आशा है कि इन पुरस्कारों से कार्यकुशलता में सुधार के प्रति और अधिक नवोन्मेष तथा प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहन मिलेगा। मुझे यह भी आश्चर्य है कि क्या हम प्रौद्योगिकी के उपयोग और अनुकूलन में बैंकों के प्रदर्शन को, विशेष रूप से वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में, कुछ अंतरराष्ट्रीय मनकों के प्रति बेंचमार्क कर सकते हैं। मैं आइडीआरबीटी से आग्रह करता हूं कि वह इस दिशा में काम करे।

32. अंत में, मैं श्री संबामूर्ति तथा आइडीआरबीटी के शिक्षकों की समर्पित टीम और उनके स्टाफ को वित्तीय क्षेत्र में उनके महत्वपूर्ण योगदान के लिए बधाई देता हूं। संस्थान के शासी परिषद् के सदस्यों को भी धन्यवाद, जिनकी विशेषज्ञता और मार्गदर्शन आइडीआरबीटी के प्रदर्शन और उपलब्धियों के मूल में है।