केंद्रीय बैंक की चुनौतियां और चिंताएं : वाणिज्य बैंकों के लिए अवसर और भूमिका*

हारुन रशीद खान

भगवान के अपने घर केरल में और मंदिरों के शहर तिरुवनंतपुरम में इतने सारे बैंकरों और साथियों के बीच आकर मुझे बहुत प्रसन्नता हो रही है। हम सभी जानते हैं कि बैंकर क्लब बैंकिंग प्रणाली के बारे में तथा उस आर्थिक वातावरण के बारे में जानकारियों के आदान-प्रदान के लिए मंच प्रदान करता है, जिसमें बैंक कार्य करते हैं। अर्थव्यवस्था और वित्तीय प्रणाली के सामने चुनौतियों के समय यह सम्मेलन और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। आज मैं उन दस चुनौतियों पर चर्चा करूंगा जिनका सामना रिज़र्व बैंक कर रहा है तथा इनमें से कुछ चुनौतियों से वाणिज्य बैंकों को उपलब्ध अवसरों पर तथा इनका सामना करने में बैंकरों की भूमिका पर भी चर्चा करूंगा। मैं जिन दस चुनौतियों पर चर्चा करने जा रहा हूं, वे हैं : (i) घरेलू संवृद्धि दर को फिर से पटरी पर लाना (ii) बढ़ती मुद्रा स्थिति पर नियंत्रण रखना (iii) बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता को कम करना (iv) वित्तीय बाजारों को गहराई प्रदान करना (v) मजबूत बैंकिंग प्रणाली बनाना (vi) वित्तीय प्रणाली की विश्वसनीयता सुनिश्चित करना (vii) सरकारी बैंकिंग व्यवसाय का कारगर मॉडल विकसित करना (viii) कम-नकदी वाले समाज की ओर बढ़ना (ix) बैंकों को बेहतर ग्राहक सेवा की ओर प्रवृत्त करना (x) वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता में सुधार लाना.

I. घरेलू संवृद्धि दर को फिर से पटरी पर लाना

2. वैश्विक तथा स्थानीय कई ढ़ांचागत तथा अस्थाई कारकों ने हाल में भारत में संवृद्धि दर को घटाने में योगदान दिया है। मुद्रास्फीति के दवाब के रहते, भारतीय रिज़र्व बैंक के सामने चुनौती यह है कि मुद्रास्फीति पर नियंत्रण खोए बिना संवृद्धि जोखिम का सामना कैसे किया जाए. आप सभी जानते हैं कि प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं में संवृद्धि विचलन के संकेतों के बीच वैश्विक आर्थिक गतिविधि अभी भी मंद बनी हुई है। भारत में, 2009-10 में संवृद्धि दर काफी अधिक (8.6 प्रतिशत) रही थी और 2010-11 में इसमें और तेजी (9.3 प्रतिशत) आई। उसके बाद समग्र संवृद्धि दर में तेजी से गिरावट आई और यह 2011-12 में घट कर 6.2 प्रतिशत तथा 2012-13 में और गिर कर 5 प्रतिशत (अनुमानित) हो गई. संकट से पूर्व जो संभावित संवृद्धि दर लगभग 9 प्रतिशत की थी, वह अब घट कर 7 प्रतिशत पर आ गई है। भारतीय रिज़र्व बैंक यह तर्क देता रहा है कि निवेश-स्तर को उठाए बिना या सकल घरेलू पूंजी-निर्माण में वृद्धि किए बिना संवृद्धि दर को पटरी पर नहीं लाया जा सकता। भारत में मुद्रास्फीति दर लम्बे समय से असुविधाजनक स्तर पर बने रहने के कारण जीडीपी के प्रतिशत के रूप में सकल घरेलू बचत 2009-10 के 33.7 प्रतिशत से घट कर 2011-12 में 30.8 प्रतिशत पर आ गई। मुद्रास्फीति से चूंकि वित्तीय बचतों के मूल्य में गिरावट आ जाती है, अतः घरेलू बचतों की संरचना में बदलाव आया है, अर्थात् वित्तीय बचतों के बजाय भौतिक बचत की जाने लगी है. वास्तव में, जीडीपी से घरेलू वित्तीय बचतों का अनुपात, जो 2009-10 में लगभग 12 प्रतिशत था, 2011-12 में घट कर लगभग 8 प्रतिशत पर आ गया। दूसरी ओर, जीडीपी से घरेलू भौतिक बचतों का प्रतिशत उक्त अवधि में 13.2 प्रतिशत से बढ़ कर 14.3 प्रतिशत पर पहुंच गया. यह बदलाव संवृद्धि के लिए मुनासिब नहीं है, क्योंकि भौतिक बचतें निवेश के लिए उपलब्ध नहीं होतीं।

3. वर्ष 2004-05 से 2008-09 के दौरान भारत के निवेशों में बाह्य बचतों का सीमित योगदान रहा, यह चालू खाते के घाटे से स्पष्ट है, जो औसतन जीडीपी का लगभग 1.2 प्रतिशत रहा। उसके बाद, यह घाटा और बढ़ा और अब लगभग 5 प्रतिशत के बहुत ऊंचे स्तर पर जा पहुंचा है। इसका प्रभाव बाह्य ऋणों की संरचना, ऋण सेवा अनुपात तथा किन्हीं विपरीत अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं से उत्पन्न जोखिमों से बचाव पर पड़ता है। इसे देखते हुए, भारत को निवेश का उच्च स्तर प्राप्त करने के लिए घरेलू बचतों के माध्यम से वित्त उपलब्ध कराना पड़ा। यह मुद्रास्फीति

* बैंकर क्लब, तिरुवनंतपुरम में 10 जून 2013 को भारतीय रिज़र्व बैंक के उप-गवर्नर श्री हारुन रशीद खान द्वारा दिया गया भाषण. इसे तैयार करने में भारतीय रिज़र्व बैंक के उनके सहयोगियों का प्रशंसनीय योगदान रहा।

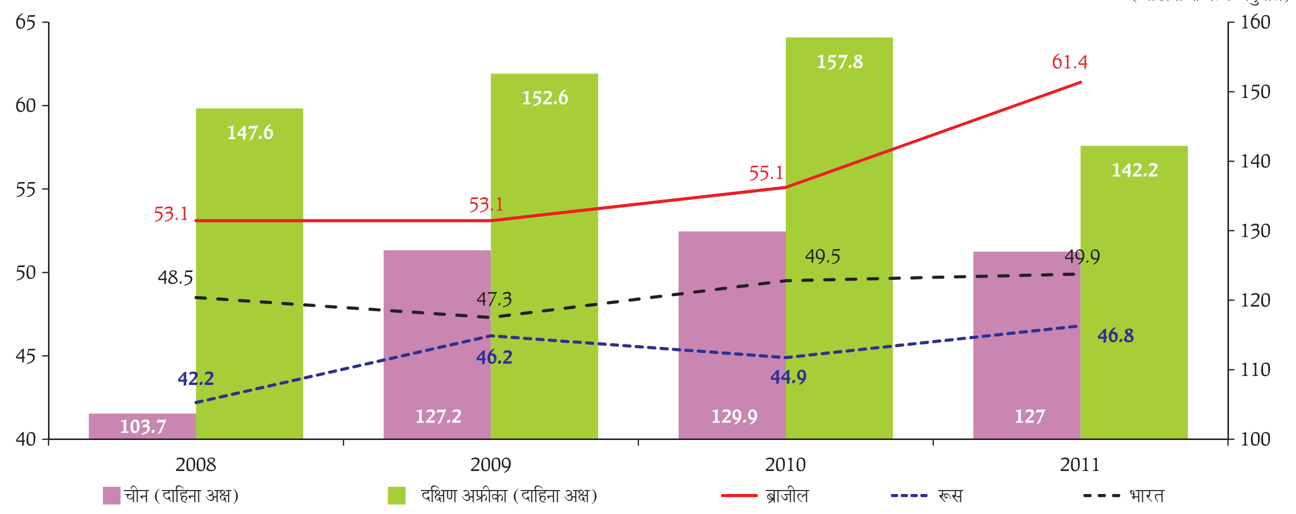
को कम रख कर ही संभव हो सकता था, ताकि लोगों को उनकी जमाराशियों पर अधिक लाभ-दर मिल सके तथा वे विभिन्न नामों से कार्यरत ऐसे अनधिकृत व्यक्तियों के जाल में न फंसें जो लालच देकर जनता से जमाराशियां जुटाते हैं।

4. घरेलू तथा बाह्य दोनों ही मोर्चों पर अनिश्चितताओं को देखते हुए, यह विश्वासपूर्वक नहीं कहा जा सकता कि संवृद्धि दर अपने सबसे निचले स्तर पर पहुंच चुकी है। वित्तीय समेकन और निजी निवेश में तेजी लाने के लिए सरकार द्वारा किए जा रहे गहन प्रयासों से धीरे-धीरे स्थिति में सुधार होगा। संवृद्धि में सुधार के कई संकेत नजर आ रहे हैं और सामान्य मानसून से इसमें और सुधार आएगा। इन कठिन आर्थिक परिस्थितियों में भी अर्थव्यवस्था को गति देने के लिए बैंकों के सामने कई अवसर उपलब्ध हैं। विनिर्माण से सेवाओं की ओर ढांचागत परिवर्तन ग्राहक आधार को बढ़ाने के लिए वित्तीय गहनता पर अधिक ध्यान केंद्रित करने तथा विशेष रूप से ग्रामीण और छोटे शहरों में अधिक कुशल ऋण बाजार विकसित करने से देश के उस ऋण - जीडीपी अनुपात में सुधार की संभावना है, जो ब्रिक्स देशों के बीच सबसे कम है (चार्ट 1)

5. चीन के विपरीत, भारत की हाल के वर्षों की अधिकांश संवृद्धि सेवा क्षेत्र के कारण बढ़ी है, जबकि विनिर्माण क्षेत्र का हिस्सा जीडीपी के लगभग 15 से 16 प्रतिशत के बीच ही स्थिर रहा है। अभी के जनसांख्यिकीय उभार को देखते हुए, उसका लाभ उठाने के लिए व प्रतिस्पर्धी विनिर्माण की न केवल आवश्यकता है, बल्कि संवृद्धि को बनाए रखने के लिए भी इसकी जरूरत है। नई विनिर्माण नीति के साथ भारत विनिर्माण क्षेत्र को संवृद्धि के चालक के रूप में स्थापित करने पर पुनः ध्यान केंद्रित कर रहा है। इस नीति का लक्ष्य मध्यम अवधि में विनिर्माण क्षेत्र की संवृद्धि को 12-14 प्रतिशत तक ले जाने का है, ताकि विनिर्माण क्षेत्र अगले एक दशक में जीडीपी में 25 प्रतिशत का योगदान कर सके और 100 मिलियन नये रोजगार सृजित कर सके।

6. बैंकों को एमएसएमई क्षेत्र को ऋण देने पर सक्रिय रूप से विचार करना चाहिए क्योंकि इस क्षेत्र की ऋण वृद्धि में कमी आई है। इस क्षेत्र को ऋण प्रवाह से संबंधित सभी पहलुओं पर विचार करने के लिए एमएसएमई पर 14 वीं स्थायी परामर्श समिति ने (श्री के. आर. कामत की अध्यक्षता में) एक समिति का गठन किया था। यह प्रसन्नता की बात है कि भारतीय उद्योग महासंघ[1] द्वारा हाल में किए गए एक सर्वे से यह बात सामने आई है कि वर्ष 2013-14 के वित्तीय वर्ष में बैंकर इस क्षेत्र को ऋण में 20 प्रतिशत की वृद्धि की अपेक्षा कर रहे हैं। बैंकों को कृषि क्षेत्र को, विशेष रूप से, विभिन्न मॉडलों और निवेशों के अंतर्गत लघु और सीमींत किसानों को अधिक ऋण देने पर भी

चार्ट 1 : बैंकिंग क्षेत्र द्वारा उपलब्ध कराया गया घरेलू ऋण



स्रोत-विश्व बैंक

[1] वर्तमान विनियामक पर्यावरण में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की स्थिति पर सीसीआइ सर्वे

विचार करना चाहिए ताकि इस क्षेत्र का मूल्य संवर्धन हो सके तथा कृषि से संबंधित उन क्षेत्रों को परियोजना आधारित ऋण मिल सके जिन्हें अब भुला दिया गया है। सामान्य मानसून तथा अच्छी फसल की प्रत्याशा को देखते हुए बढ़ती क्रय शक्ति और कृषि के लिए श्रमिकों की भारी कमी के कारण उपभोक्ता वस्तुओं तथा कृषि उपकरणों जैसी पूंजीगत वस्तुओं की मांग में वृद्धि की आशा की जा सकती है। इससे बैंक उधारों के लिए नए अवसर खुलेंगे।

7. हाल ही में, सीएनएन मनी द्वारा किए गए एक सर्वे में आधे से अधिक अर्थशास्त्रियों ने यह माना कि इस वर्ष की आर्थिक संवृद्धि को गति देने का प्रमुख घटक आवासन क्षेत्र रहेगा। आवासन क्षेत्र ने देश की जीडीपी में 2011-12 में 5.9 प्रतिशत, 2010-11 में 5.00 प्रतिशत तथा 2009-10 में 9.3 प्रतिशत का योगदान दिया था. आइसीआरए ने 2012 की रिपोर्ट में यह पाया है कि 2007-12 के दौरान बंधक ऋण में वृद्धि जीडीपी के लगभग 7 प्रतिशत पर स्थिर रही, जो विकसित देशों के मुकाबले बहुत ही कम है। बंधक ऋणों में वृद्धि का यह कम स्तर इस क्षेत्र में अपार संभावनाएं खोलता है। इस क्षेत्र का महत्व इस तथ्य के आलोक में और बढ़ जाता है कि कृषि के बाद सर्वाधिक रोजगार आवासन क्षेत्र उपलब्ध कराता है, जिससे विनिर्माण (अर्थात् इस्पात, सीमेंट, बिल्डर्स हार्डवेयर), परिवहन, बिजली, वित्तीय सेवाओं आदि जैसे लगभग 300 उप-क्षेत्र जुड़े हैं. बैंक कम लागत वाले आवासन क्षेत्र के विकास में सहभागी होकर इस अवसर का लाभ तो उठा ही सकते हैं, भारतीय अर्थव्यवस्था की समग्र समावेशी संवृद्धि में अधिक सक्रियता से योगदान भी कर सकते हैं।

8. बैंकों के लिए अपार व्यावसायिक अवसर उपलब्ध कराने वाला एक अन्य क्षेत्र बुनियादी सुविधा क्षेत्र है। यह भली प्रकार सिद्ध हो चुका है कि बुनियादी सुविधा क्षेत्र के विकास से आर्थिक संवृद्धि बढ़ती है और आर्थिक संवृद्धि अधिक बुनियादी सुविधाओं की मांग करती है। बुनियादी सुविधा वाली परियोजनाओं की सफलता अन्य बातों के साथ-साथ कारगर वित्तीय मध्यस्थता पर निर्भर करती है। परियोजना के समाप्त होने तक बैंकिंग सेवाओं की जरूरत मौजूद रहती है जिसमें परामर्श, उधार, बैंकिंग लेनदेन, ऋण तथा ईक्विटी जैसे बहुत से बैंकिंग उत्पाद शामिल हैं। अंतरण वित्त-पोषण, बुनियादी सुविधा ऋण निधि में देयताओं के अंतरण आदि जैसे नए अवसरों का लाभ उठा कर बैंक बुनियादी सुविधाओं के लिए वित्त प्रदान करने के साथ-साथ अपनी आस्ति-देयता प्रबंधन संबंधी चिंताओं का समाधान भी कर सकते हैं।

II. बढ़ती मुद्रास्फीति पर नियंत्रण

9. अधिकांश देशों की अपेक्षा भारत में मुद्रास्फीति की वृद्धि का संयोजन अधिक जटिल है। उच्च राजकोषीय घाटे से मांग में वृद्धि, लोगों की आय में वृद्धि, प्रोटीन के लिए खाने-पीने की आदतों में परिवर्तन, अपर्याप्त आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्र में मजदूरी में तेज वृद्धि तथा वस्तुओं के ऊंचे मूल्यों जैसे मांग-पूर्ति कारक मुद्रास्फीति के बने रहने के लिए जिम्मेदार होते हैं। लेकिन, हाल की प्रवृत्तियां संतोषजनक हैं, जो यह दर्शाती हैं कि थोक मूल्य स्तर में कमी आ रही है।

10. विशेष कर, मौद्रिक नीति के उद्देश्य निर्धारित करते समय दुविधा तब उत्पन्न होती है, जब संवृद्धि दर संभावनाओं से बहुत नीचे होती है और मुद्रास्फीति अपने जिद्दी रूप में बनी होती है। चुनौती मौद्रिक नीति के इन दोनों प्राथमिक उद्देश्यों के बीच संतुलन बिठाने की है। भारतीय रिज़र्व बैंक मौद्रिक नीति के मोर्चे पर अधिक आक्रामक नहीं हो सका क्योंकि मुद्रास्फीति के विरुद्ध संघर्ष अभी समाप्त नहीं हुआ है। मुद्रास्फीति के बढ़ने का जोखिम अभी बना हुआ है तथा खुदरा स्तर पर यह अधिक मुखर है। इस संदर्भ में, मुद्रास्फीति की ऐसी न्यूनतम दर का पता लगाना महत्वपूर्ण है जो संवृद्धि को गति दे सके। हाल के शोध अध्ययनों से यह पता चलता है कि भारत के लिए ऐसी दर लगभग 5 प्रतिशत है, जिससे ऊंची मुद्रास्फीति वाणिज्य के पहियों को जाम करते हुए संवृद्धि को हानि पहुंचाती है। उदाहरण के लिए, खर्चयोग्य आय को ध्यान में रखते हुए, वस्तुओं और सेवाओं के उपभोग का वही स्तर बनाए रखने के लिए लोगों को अधिक व्यय करना पड़ता है। इसके परिणामस्वरूप, खर्चयोग्य आय में से लोग कम बचत कर पाते हैं। मद्रास्फीति पर नियंत्रण करके सामान्य लोगों की ही नहीं, सरकार की बचतों में भी वृद्धि की जा सकती है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा हाल में प्रकाशित मुद्रा और वित्त संबंधी रिपोर्ट के अनुसार सरकारी व्यय की लोच थोक मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति में एक प्रतिशत के परिवर्तन से 2.7 प्रतिशत के उच्च स्तर तक बढ़ जाती है,

जबकि राजस्व वसूली में 0.9 प्रतिशत का ही परिवर्तन होता है। इस प्रकार, अन्य बातें समान रहने पर, अधिक मुद्रास्फीति से निवल सरकारी व्यय में वृद्धि होती है। वर्तमान में, केंद्रीय सरकार राजकोषीय समेकन का कार्यक्रम अपना रही है, लेकिन जब तक मुद्रास्फीति पर नियंत्रण स्थापित नहीं हो जाता, राजस्व व्यय पर नियंत्रण करना कठिन होगा। मुद्रास्फीति नियंत्रण से पूंजीगत व्यय में कटौती किए बिना राजकोषीय समेकन की प्राप्ति में सहायता मिलेगी। वास्तव में, राजकोषीय समेकन की गुणवत्ता बहुत जरूरी है, जो देश में निवेश के वातावरण में सुधार लाने में सहायक हो सकती है।

11. विशेषकर, विनिर्माण क्षेत्र में उत्पादन और उत्पादकता संबंधी बाधाओं तथा बुनियादी सुविधा में कमी से उत्पन्न होने वाली चुनौतियों का सामना काफी सीमा तक धारणीय बैंक वित्तपोषण के जरिये किया जा सकता है। मुद्रास्फीति के मोर्चे पर उभरने वाली एक अन्य चुनौती खाद्य मुद्रास्फीति है। चालू वर्ष के दौरान अनाजों और दालों के मूल्यों में काफी वृद्धि हुई है। बड़े सुरक्षित भंडारों के होते हुए भी यह वृद्धि बनी रही है। अधिकांश अनाजों और दालों के न्यूनतम समर्थन मूल्यों में काफी वृद्धि से मूल्यों में वृद्धि को पुनः बल मिला। अनाजों के अलावा सब्जियों और फलों के भावों में होने वाले उतार-चढ़ावों ने घरेलू मूल्य दवाबों को बढ़ाया। अंडे, मछली और मांस के मूल्यों में भारी वृद्धि से प्रोटीन वाले पदार्थों में भी मुद्रास्फीति बनी रही। खाद्य मुद्रास्फीति के लगातार बने रहने से यह जरूरी हो गया है कि देश की कृषि मूल्य नीति पर पुनर्विचार किया जाए। साथ ही, चूंकि बड़े सुरक्षित भंडारों के होते हुए भी मूल्यों में कोई कमी होने के प्रमाण नहीं मिलते, अतः सुरक्षित भंडार संबंधी नीति पर भी पुनर्विचार की जरूरत महसूस होती है। खाद्य मुद्रास्फीति को रोकने में बाधा का एक अन्य कारक मुख्यतः मजदूरी बढ़ने से कृषि की लागत में वृद्धि होना है। यह चिंता की बात है कि अंडे, मछली और मांस जैसे प्रोटीनयुक्त खाद्य पदार्थों की मांग की वृद्धि को पूरा करने के लिए आपूर्ति पर्याप्त नहीं है।

12. देश की मुद्रास्फीति से लड़ने की नीति में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। मुद्रास्फीति से संबंधित जिन मुद्दों के समाधान में बैंक मदद कर सकते हैं, उनमें आपूर्ति तथा मूल्य श्रृंखला वित्तपोषण, कृषि को अधिक ऋण से उत्पादकता पर प्रभाव की निगरानी तथा कृषि को ऋण वृद्धि दृष्टिकोण अपना कर जोखिम से बचाव में सहायता आदि शामिल हैं। अर्थव्यवस्था के विभिन्न खंडों को समय पर, पर्याप्त तथा वहनीय ऋण प्रवाह से आपूर्ति संबंधी बाधाएं भी समाप्त होंगी। सब्जियों और फलों के मूल्यों में मंडी तथा उपभोक्ता स्तर पर बहुत अधिक अंतर सामान्यतः पूरे देश में दिखाई देता है। इस बड़े अंतर का एक कारण शहरों/कस्बों में थोक बाजारों से सब्जियां खरीदने के लिए अनौपचारिक स्रोतों पर निर्भर रहना है। ऐसी निधियां आसानी से तो जरूर मिल जाती हैं, पर इन पर बहुत अधिक दर से ब्याज चुकाना होता है। ऐसे विक्रेताओं को कम राशि वाले अल्पकालीन ऋण देने की संभावनाएं बैंक तलाश सकते हैं ताकि उन्हें मोबाइल बैंकिंग मॉडल के अंतर्गत अपेक्षाकृत कम दरों पर आसानी से निधियां उपलब्ध कराई जा सकें।

III. बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता को कम करना

13. अभी हाल तक, बाहय क्षेत्र हमारी अर्थव्यवस्था के लिए शक्ति का स्रोत रहा है, लेकिन पिछले कुछ वर्षों में चालू खाते के असाधारण उच्च घाटे की मुख्य वजह से बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता बढ़ी है। उल्लेखनीय है कि यह घाटा 4.2 प्रतिशत से बढ़ कर 2012-13 की तीसरी तिमाही में 6.7 प्रतिशत हो गया तथा इस वर्ष में इसके 5 प्रतिशत के आसपास बने रहने की संभावना है। इतने बड़े चालू खाते घाटे को पाटने के लिए पूंजी प्रवाह की निरंतरता की गारंटी नहीं दी जा सकती क्योंकि उन्नत अर्थव्यवस्थाओं से अनंत काल तक आसान राशियां नहीं मिल सकतीं। एक बड़ी चिंता यह है कि पूंजी प्रवाह का बड़ा भाग विदेशी संस्थागत निवेशकों तथा अन्य ऋण सृजन प्रवाहों के रूप में आता है जो विदेशी सीधे निवेश की तुलना में अधिक अस्थिर होता है।

14. दिसंबर 2012 से पण्य निर्यात वृद्धि की सकारात्मक प्रवृत्ति उत्साहजनक रही है। लेकिन, वैश्विक संवृद्धि की दशाएं इतनी उत्साहजनक नहीं हैं (अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष ने 2012 की तुलना में 2013 में विश्व अर्थव्यवस्था में सीमांत उत्पादन वृद्धि का अनुमान लगाया है)। जब तक, विशेषकर उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में उल्लेखनीय सुधार नहीं आता, भारत के निर्यातों में स्थायी वृद्धि की गारंटी नहीं दी जा सकती. जहां तक

सारणी 1 : बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता के निर्देशक

(प्रतिशत में)

निर्देशक	मार्च 06	मार्च 11	मार्च 12	जून 12	सितंबर 12	दिसंबर 12
जीडीपी से कुल ऋण का अनुपात*	16.8	17.5	19.7	19.7	19.3	20.6
कुल ऋण से अल्पकालीन ऋणों का अनुपात (मूल परिपक्वता)	14	21.2	22.6	23.0	23.2	24.4
कुल ऋण से अल्पकालीन ऋणों का अनुपात(अवशिष्ट परिपक्वता)#	24.4	42.2	42.6	42.9	43.7	44.1
कुल ऋण से रियायती ऋण का अनुपात	28.4	15.5	13.9	13.5	13.2	12.5
कुल ऋण से आरक्षित निधि अनुपात	109	99.7	85.2	83.0	80.7	78.6
आरक्षित निधियों से अल्पकालीन ऋणों का अनुपात	12.9	21.3	26.6	27.8	28.7	31.1
आरक्षित निधियों से अल्पकालीन ऋणों (अवशिष्ट परिपक्वता) का अनुपात#	32.6	42.3	50.1	51.8	54.1	56.2
आयातों का आरक्षित निधि कवर (महीनों में)	11.6	9.6	7.1	7.0	7.2	7.1
ऋण चुकौती अनुपात (चालू प्राप्तियों से ऋण सेवा भुगतान)	10.1	4.4	6.0	5.8	6.0	5.8
बाह्य ऋण (अमरीकी बिलियन डालर में)	139.1	305.9	345.5	349.1	365.6	376.3
निवल अंतर्राष्ट्रीय निवेश स्थिति	-60.0	-209.8	-248.5	-224.1	-271.5	-282.0
आइआइपी/जीडीपी अनुपात	-7.2	-12.3	-13.3	-12.2	-15.1	-15.4
सीएडी/जीडीपी अनुपात	1.2	2.8	4.2	3.8	5.4	6.7

*: चालू बाजार मूल्यों पर वार्षिकीकृत जीडीपी ; #: भारिबैं के अनुमान

आयातों का संबंध है, कुल पण्य आयात में तेल और स्वर्ण का हिस्सा 45 प्रतिशत है और यह वैश्विक वित्तीय दशाओं के अधीन है। यद्यपि, इनके मूल्यों में हाल में गिरावट आई है और स्वर्ण के आयात पर प्रतिबंध लगाए गए हैं तथा ईंधन के वास्तविक मूल्य उपभोक्ताओं को अंतरित करने के प्रयास किए जा रहे हैं, जिससे चालू खाते के घाटे पर अनुकूल असर पड़ना शुरू होगा, तथापि अंतर्राष्ट्रीय पण्य मूल्यों में कमी बने रहने और स्वर्ण की मांग के संबंध में उपभोक्ताओं के व्यवहार की अनिश्चितता अभी भी मौजूद है। इसी प्रकार, निजी अंतरणों में गिरावट, विशेषकर विदेश से कर्मकारों के विप्रेषण काफी सीमा तक स्रोत देशों की आर्थिक दशाओं पर निर्भर करते हैं. विप्रेषण पर अप्रैल 2013 की अपनी रिपोर्ट में विश्व बैंक ने यह भविष्यवाणी की है कि भारत सहित दक्षिण-एशियाई देशों से विप्रेषण में 2012 के 12.3 प्रतिशत के मुकाबले 2013 में 6.9 प्रतिशत की कम दर से वृद्धि हो सकती है। सौभाग्य से, पूंजी प्रवाह अब तक चालू खाते के अंतर को पाटने के लिए पर्याप्त रहा है तथा मात्रा, गुणवत्ता और सुरक्षित वित्तपोषण के रूप में चालू खाते पर पड़ रहे दवाब में, विशेषकर देश में निवेश की गति को बढ़ाने के लिए किए जा रहे विभिन्न उपायों से, कमी आने की आशा की जाती है।

15. यह देखा गया है कि हाल की अवधि में, भारत के निर्यातों पर उसके समान समूह की कई अर्थव्यवस्थाओं (अर्थात् चीन, कोरिया, मलेशिया और थाइलैंड) की अपेक्षा ज्यादा बुरा असर पड़ा है, जिससे यह स्पष्ट होता है कि हमारे निर्यातों को बढ़ाने के लिए उत्पादकता-आधारित प्रतिस्पर्धा लाने तथा मजबूत बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराए जाने की जरूरत है। निर्यात क्षेत्र में वृद्धि लाने का काम अनिवार्यतः सिर्फ निर्यातकों का ही नहीं है, इसके लिए सरकार और बैंकिंग क्षेत्र को भी समान महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है। निर्यातकों को अपनी लागत में कमी बनाए रखने के लिए कार्यशील पूंजी तथा क्षमता-निर्माण व्यय दोनों के लिए पर्याप्त, समय पर तथा कम लागत वाली निधियों की आवश्यकता होगी. निर्यातकों को विदेशी करेंसी में निर्यात ऋण देने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने 6.5 बिलियन अमरीकी डालर की यूएस डालर- भारतीय रुपया स्वैप सुविधा लागू की थी। निर्यात ऋण पुनर्वित्त को बैंकों के बकाया निर्यात ऋण के 15 प्रतिशत से बढ़ा कर 50 प्रतिशत कर दिया गया तथा विदेशी मुद्रा में निर्यात ऋण की ब्याज दरों पर से भी विनियमन हटा लिया गया। अभी भी निर्यातक कई समस्याओं का सामना कर रहे हैं जो वित्तीय सेवाओं की उपलब्धता से संबंधित हैं, जिसमें बैंकों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा पर्याप्त

निर्यात ऋण तथा अन्य सुविधाएं दिया जाना शामिल है। निर्यातकों के अनुकूल दिशानिर्देशों (जैसे फेमा विनियमावली के अंतर्गत, निर्यात ऋण बैंकों के निवल ऋण का 12 प्रतिशत होना चाहिए, गोल्ड कार्ड योजना के अंतर्गत झंझट बिना ऋण की उपलब्धता, अधिकृत व्यापारी बैंकों द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न सेवाओं पर लगाए जाने वाले प्रभारों में पारदर्शिता, निर्यात अग्रिम की प्राप्ति के संबंध में प्राधिकृत व्यापारी को प्रत्यायोजित अधिकारों का उपयोग, बकाया निर्यात देयताओं को बट्टे खाते डालना, निर्यात से प्राप्त होने वाली राशियों की वसूली-अवधि में विस्तार, आयात की अदायोग्य राशियों में से निर्यात की प्राप्य राशियों का समंजन आदि) चिंता का कारण रहे हैं। इन मुद्दों को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक तकनीकी समिति (अध्यक्ष श्री जी पद्मनाभन) का गठन किया था। इस समिति ने बैंकों और वित्तीय संस्थाओं (एक्ज़िम बैंक, ईसीजीसी, तथा सिडबी सहित) द्वारा दी जा रही सभी सुविधाओं, जैसे भारतीय रुपये तथा विदेशी मुद्रा में दिए जा रहे निर्यात ऋण, बचाव लिखत, फेक्टरिंग सेवाएं, बीमा कवरेज आदि, पर विचार किया और बैंकों द्वारा कार्यान्वित किए जाने के लिए कई महत्वपूर्ण सिफारिशें कीं।

16. 31 मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार 55 देशों में भारतीय बैंकों के 285 कार्यालय कार्यरत थे, इस बड़े नेटवर्क का उपयोग भारतीय निर्यातकों को उपयोगी जानकारी देने के लिए किया जा सकता है ताकि वे नए देशों में नए बाजारों की संभावनाओं का पता लगा सकें। विशेषकर, विदेशी सीधे निवेश के रूप में देश में निवेश आकर्षित करना प्रौद्योगिकी-नीत उत्पादन क्षमता तथा प्रबंधकीय विशेषज्ञता बढ़ाने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। अन्य क्षेत्र जहां बैंकों को संभावनाएं तलाशने की जरूरत है, वह है भारतीय डायसपोरा। आप जानते ही हैं कि भारत भारी आवक विप्रेषण वाले देशों में शामिल है, जिसने 2012[2] में लगभग 69 बिलियन अमरीकी डालर का विप्रेषण प्राप्त किया। यह विदेशों में रहने वाले भारतीयों के अपने देश से जुड़ाव तथा भारतीय बैंकों के प्रयासों के बिना संभव नहीं हुआ होता। लेकिन, मैं बैंकों से यह अपेक्षा करूंगा कि वे अनिवासी भारतीयों के लिए पूर्व-सक्रिय तथा नवोन्मेषकारी उत्पाद विकसित करें तथा विप्रेषित निधियों के समय पर अंतरण और जमा करने के लिए प्रक्रियाओं को सरल बनाएं। यह केरल में कार्यरत बैंकों की दृष्टि से अधिक महत्वपूर्ण है क्योंकि यह राज्य विप्रेषण प्राप्त करने वाले राज्यों में सबसे बड़ा है।

17. उच्च चालू खाता घाटे के वर्तमान संदर्भ में, मैं स्वर्ण के बढ़ते आयात से उपजी चिंता को सामने लाना चाहता हूं। स्वर्ण की मांग तीन कारणों, उपभोग, निवेश और सट्टे के लिए की जाती है। रिज़र्व बैंक ने यह नोट किया है कि जहां उपभोग के लिए स्वर्ण की घरेलू मांग में कमी आई है, वहीं निवेश और सट्टे के लिए इसकी मांग में तेज वृद्धि हुई है। स्वर्ण की बढ़ती मांग से चिंता चालू खाता घाटे के प्रबंधन, वित्तीय स्थिरता तथा उपभोक्ता संरक्षण के बड़े मुद्दे को लेकर है। भारतीय रिज़र्व बैंक की चिंता स्वर्ण की आक्रामक बिक्री तथा स्वर्ण की जमानत पर ऋण देने को लेकर भी है। बैंकों को चाहिए कि वे स्वर्ण सिक्कों की आक्रामक बिक्री से बचें क्योंकि यह उनकी मूल व्यावसायिक गतिविधि का हिस्सा नहीं है। स्वर्ण के घरेलू उपयोग की मांग घटाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने परेषण आधार पर स्वर्ण के आयात पर पाबंदी लगाई है। लेकिन, स्वर्णाभूषण निर्यातकों की वास्तविक मांग पर यह पाबंदी लागू नहीं है। साथ ही, सभी नामित बैंकों/एजेंसियों को ये अनुदेश जारी किए जा चुके हैं कि वे शतप्रतिशत नकद मार्जिन पर ही आयात के लिए साख-पत्र खोलें तथा भुगतान करने पर ही दस्तावेज सौंपें। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना है कि विशेष रूप से ढाले गए सिक्कों का भार प्रति ग्राहक 50 ग्राम से अधिक न हो तथा स्वर्णाभूषण तथा स्वर्ण सिक्कों (50 ग्राम तक भार वाले) पर प्रति ग्राहक ऋण की राशि बोर्ड द्वारा निर्धारित सीमाओं के भीतर हो। मुद्रास्फीति के विरुद्ध संरक्षण के लिए निवेशकों को वित्तीय लिखत उपलब्ध कराने की जरूरत को महसूस करते हुए सरकार के साथ परामर्श से भारतीय रिज़र्व बैंक ने हाल ही में मुद्रास्फीति से संरक्षण के लिखत के रूप में इन्फ्लेशन इंडेक्स बांड जारी किए हैं। हाल में, 10 बिलियन रुपये के इन बांडों की नीलामी का पहला दौर आयोजित किया गया जो आशातीत रूप से सफल रहा। निकट भविष्य में, ये बांड खुदरा निवेशकों को भी उपलब्ध कराए जाएंगे। बैंकों को चाहिए कि वे इसमें खुदरा सहभागिता को प्रोत्साहित करने

[2] वर्ल्ड बैंक माइग्रेशन एंड डेवलपमेंट ब्रीफ 2012

तथा शिक्षित करने के लिए अपने व्यापक नेटवर्क तथा विशाल ग्राहक आधार का उपयोग करें।

IV. वित्तीय बाजारों को गहन बनाना

18. सार्वजनिक नीति के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए व्यापक और गहन वित्तीय बाजारों का होना वांछनीय है क्योंकि वे देश के भीतर पूंजी आबंटन की प्रभावशीलता बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। भारतीय जी-सेक(श्रेष्ठ प्रतिभूति) में बैंक, भविष्य निधि तथा बीमा कंपनियां परंपरागत निवेशक रहे हैं। सहकारी बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, पेंशन निधियों, पारस्परिक निधियों तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के प्रवेश से संस्थागत निवेशक आधार में काफी विविधता आई है। बाजार के प्रमुख रूप से संस्थागत स्वरूप के होते हुए भी, भारतीय रिज़र्व बैंक ने खुदरा सहभागिता के संवर्धन की आवश्यकता महसूस की। गैर-प्रतिस्पर्धी बोली योजना के माध्यम से जी-सेक की प्राथमिक नीलामी में लघु और मध्यम निवेशक भाग ले सकते हैं तथा प्राथमिक व्यापारियों के लिए भी न्यूनतम खुदरा लक्ष्य तय किए गये हैं। रिज़र्व बैंक ने बैंकों और प्राथमिक व्यापारियों के पास श्रेष्ठ प्रतिभूति खाता रखने वाले खुदरा/मध्य-खंड/कंपनियों जैसे गैर-एनडीएस सदस्यों को जी-सेक में सीधे व्यापार करने की पहुंच प्रदान करने के लिए एनडीएस-ओएम को वेब-आधारित बनाया है। कुछ बड़े बैंकों ने खुदरा व्यापारियों की सुविधा के लिए ऑन-लाइन ट्रेडिंग पोर्टल जैसे कदम भी उठाए हैं। बैंकों को चाहिए कि वे खुदरा निवेशकों को आकर्षित करने के लिए उनके बीच जागरूकता लाएं तथा आसानी से प्रयोग में लाये जा सकने वाले मंच उपलब्ध कराएं। साथ ही, खुदरा निवेशकों को यह भी बताया जाए कि जी-सेक पर ऋण लिया जा सकता है।

19. भारत में काफी उन्नत जी-सेक बाजार है, पर कंपनी बांड बाजार अपेक्षाकृत कम विकसित है। अतः अधिक जीवंत कंपनी बांड बाजार विकसित करना संबंधित हितधारकों के बीच महत्वपूर्ण एजेंडा बन गया है। जिन कुछ चुनौतियों पर ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है, उनमें चलनिधि में सुधार संबंधी कदम उठाना शामिल है, जैसे- विशेषकर निजी रूप से रखे गये बांडों का समेकन, कंपनी बाडों का बाजार निर्माण करने के लिए उपयुक्त ढांचा विकसित करना, ऋण, बाजार और चलनिधि जोखिमों (जमा प्रमाण-पत्र ब्याज दर फ्यूचर्स, कंपनी बांडों में रिपो आदि) के प्रबंधन के लिए तरीके विकसित करना, कंपनी बांडों के कुशल मूल्य-निर्धारण के लिए सरकारी प्रतिभूतियों हेतु सहज लाभ वक्र विकसित करना, विदेशी निवेशकों के लिए सोच-समझ कर कंपनी बांड बाजार खोलना, सुरक्षित और मजबूत बाजार ढ़ांचा विकसित करना तथा शेयर बाजारों और पारस्परिक निधियों के माध्यम से बाजार में खुदरा निवेशकों की सहभागिता बढ़ाना। एक अन्य चुनौती वित्तीय बाजारों में उपलब्ध नए और नवोन्मेषी लिखतों के प्रति बाजार में रुचि का अभाव है। विविध प्रकार के लिखतों को अपनाने के प्रति बाजार में बेरुखी दिखाई देती है। ब्याज दर फ्यूचर्स तथा कंपनी बांडों में रिपो जैसे उत्पादों के संबंध में भी यही भाव दिखाई देता है। दुविधा इस बात की है कि सहभागी तब तक लेनदेन नहीं करना चाहते जब तक कि चलनिधि की स्थिति में सुधार नहीं होता और चलनिधि में तब तक सुधार नहीं होगा जब तक कि सहभागी लेनदेन नहीं करते। जरूरत इस बात की है कि बाजार के सहभागी सभी लाभ वक्र वाले सभी उत्पादों में सक्रिय रूप से लेनदेन करें। सरकारी क्षेत्र के बैंकों की ट्रेजरियों की बहुत कम सहभागिता को देखते हुए यह जरूरी है कि वे विद्यमान परिचालन ढांचे को मदेद्नजर रखते हुए समर्थनकारी जोखिम प्रबंधन संरचना के साथ बाजार में सक्रिय रूप से सहभागी बनें।

V. बैंकिंग प्रणाली को मजबूत बनाए रखना

20. नब्बे के दशक के सुधारों से पहले की तुलना में भारतीय बैंकिंग में आमूल-चूल परिवर्तन आया है और यह वित्तीय मध्यस्थता की परंपरागत भूमिका से आगे निकल गई है। पिछले डेढ़ दशक में बैंकिंग प्रणाली की स्थिति में सुधार हुआ है और इसमें काफ मजबूती आई है, हालांकि हाल में इसमें कुछ गिरावट आई है। बैंकिंग क्षेत्र की हाल की चिंताओं में योगदान करने वाले विभिन्न कारकों का विश्लेषण करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक की वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट (दिसंबर 2012) में यह पाया गया कि बैंकिंग प्रणाली की स्थिरता में गिरावट के लिए मुख्य रूप से चलनिधि की कमी तथा गिरती आस्ति गुणवत्ता जिम्मेदार हैं। भारतीय बैंक समग्र रूप में बासल III की न्यूनतम पूंजी अपेक्षाओं को पूरा कर रहे हैं। लेकिन, कुछ बैंकों को अभी भी अपनी पूंजी में वृद्धि करनी है। संवृद्धि में तेजी के साथ-साथ बैंकों की अधिक शाखाओं की जरूरत

और भी बढ़ जाती है तथा अर्थव्यवस्था संरचनागत बदलाव से गुजरती है। भारतीय बैंकों को संवृद्धि प्रक्रिया में सहयोग देने तथा विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने दोनों के लिए अतिरिक्त पूंजी जुटानी होगी।

21. सस्ती विदेशी मुद्रा निधियों के आकर्षण ने भारतीय कंपनियों को अधिक विदेशी करेंसी उधार लेने के लिए प्रेरित किया है। विदेशी ऋण, निधियों के स्रोतों में विविधता लाने में कंपनी क्षेत्र की सहायता अवश्य कर सकते हैं, पर इस पर जरूरत से अधिक निर्भरता तुलन-पत्र संबंधी जोखिम उत्पन्न कर सकती है। यह जोखिम तब और भी बढ़ जाता है जब निधीयन चलनिधि की उपलब्धता अंतर्राष्ट्रीय बाजारों में तेजी से होने वाले उतार-चढ़ावों पर आश्रित होती है। रिज़र्व बैंक ने यह पाया है कि बैंक बिना बचाव व्यवस्था वाले विदेशी मुद्रा एक्सपोजर में निहित जोखिम का सामान्यतः कड़ाई से आकलन नहीं करते तथा ऋण का मूल्य-निर्धारण करते समय इसे उसमें शामिल नहीं करते। इस बात को समझना महत्वपूर्ण है कि कंपनियों के गैर-बचाव व्यवस्था वाले एक्सपोजर उनके स्वयं के लिए, वित्तप्रदान करने वाले बैंकों के लिए तथा वित्तीय प्रणाली के लिए जोखिम का कारण बनते हैं। अतः भारतीय रिज़र्व बैंक ने यह निर्णय लिया है कि बिना बचाव व्यवस्था वाले विदेशी मुद्रा एक्सपोजरों पर बैंकों द्वारा कंपनियों को दिए जाने वाले ऋणों पर जोखिम भार तथा प्रावधानीकरण संबंधी अपेक्षाओं में वृद्धि की जाए।

22. बैंकिंग प्रणाली की आस्तियों की गुणवत्ता की हाल की प्रवृत्तियां कुछ निराशाजनक रही हैं। वर्ष 2012-13 में, बैंकों की सकल अनर्जक आस्तियों में 31.8 प्रतिशत की वृद्धि हुई, जबकि पुनर्संरचित मानक अग्रिमों में 40 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि हुई। आस्तियों की गुणवत्ता की हाल की इस प्रवृत्ति की वजह वैश्विक तथा घरेलू स्तर पर विद्यमान समष्टि-आर्थिक स्थिति के अलावा बैंकों के ऋण-मूल्यांकन तथा अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन से जुड़े कुछ मुद्दे हैं। वर्ष 2012-13 की चौथी तिमाही में, विभिन्न बैंक समूहों तथा विभिन्न उद्योगों में बैंकों की आस्तियों की गुणवत्ता में कुछ सुधार दिखाई दिया है, लेकिन अभी यह कहना जल्दबाजी होगी कि आस्ति-गुणवत्ता में गिरावट का दौर समाप्त हो चुका है और सुधार का युग शुरू हो चुका है। अग्रिमों की पुनर्संरचना में असाधारण वृद्धि को देखते हुए बैंकों/वित्तीय संस्थाओं के अग्रिमों की पुनर्संरचना से संबंधित विद्यमान विवेकशील दिशानिर्देशों की समीक्षा करने के लिए एक कार्यदल (अध्यक्ष श्री बी महापात्र) का गठन किया गया। पुनर्संरचना के विविध पहलुओं की अपर्याप्तता/ कमियों के परिप्रेक्ष्य में उक्त कार्यदल ने कई सिफारिशें कीं, जिनमें दो वर्षों के बाद पुनर्संरचना पर आस्ति-वर्गीकरण पर विनियामक पूर्वानुमान को हटाना, पुनर्संरचना पर आस्ति वर्गीकरण का का लाभ उठाने वाले मानक पुनर्संरचित खातों पर प्रावधान को विद्यमान खातों (स्टॉक) के मामले में चरणबद्ध रूप से तथा नए पुनर्संरचित खातों (प्रवाह) के मामले में तत्काल वर्तमान के दो (2) प्रतिशत से बढ़ा कर पांच (5) प्रतिशत करना, उच्च त्याग तथा व्यक्तिगत गारंटी के जरिये पुनर्संरचित खातों में प्रवर्तक के हित को बढ़ाना आदि शामिल हैं. इन उपायों का कार्यान्वयन पहले ही शुरू किया जा चुका है जिससे आने वाले समय में बैंकिंग प्रणाली की मजबूती बढ़ेगी तथा आस्ति-गुणवत्ता के संबंध में अधिक पारदर्शिता आएगी।

23. घरेलू और वैश्विक समष्टि-वित्तीय दशाओं के निराशाजनक बने रहने के बावजूद बैंकिंग प्रणाली को अधिक स्वस्थ तथा मजबूत बनाने के लिए बैंकों को चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार रहना होगा। बासल III लागू होने के बाद बैंकों को अपनी आंतरिक प्रणालियों को पुनर्व्यवस्थित करना होगा तथा उन्हें अधिक पूंजी और चलनिधि की आने वाली चुनौतियों के अनुरूप बनाना होगा। पूंजी पर्याप्तता संबंधी अपेक्षाओं को पूरा करने तथा चलनिधि को बढ़ाने के संबंध में उपयुक्त रणनीतियां बनानी होंगी। बैंकों को आस्ति-देयता प्रबंधन संबंधी अपनी नीतियों पर पूरा ध्यान देना होगा तथा अल्पकालीन और अस्थिर देयताओं पर निर्भरता कम करनी होगी। रिज़र्व बैंक यह भी अपेक्षा करता है कि अनर्जक आस्तियों में वृद्धि के आज के स्तर में अग्रलिखित कारणों से कमी आएगी (क) 2013-14 और उसके बाद जीडीपी वृद्धि में संभावित सुधार होने से (ख) बाधाएं हटाने के सरकारी प्रयासों के परिणामस्वरूप परियोजनाओं के कार्यान्वयन में सुधार होने से, तथा (ग) बैंकों के वसूली प्रयासों में सुधार होने से। फिर भी, आस्तियों की गुणवत्ता पर कड़ी निगरानी रखने तथा ऋण मूल्यांकन और निगरानी प्रणाली को बेहतर बनाने की जरूरत है। जोखिम-प्रबंधन प्रणाली में सुधार लाने तथा पूर्व-चेतावनी

व्यवस्था को मजबूत बनाये जाने की भी जरूरत है। बैंकों के बीच सूचनाओं के आदान-प्रदान को अधिक कारगर बनाया जाना होगा। अतः इन चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंकों को शाखा, नियंत्रक कार्यालय तथा प्रधान कार्यालय स्तर पर पूर्व-सक्रियता के साथ जुटना होगा।

VI. वित्तीय प्रणाली की विश्वसनीयता सुनिश्चित करना

24. यदि वित्तीय क्षेत्र वास्तविक क्षेत्र को धारणीय सेवा प्रदान करना चाहता है तो उसकी विश्वसनीयता और ईमानदारी बहुत महत्वपूर्ण है। हाल में, यह रिपोर्ट मिलती रही हैं कि कुछ बैंकों के अधिकारी केवायसी/एएमएल मानदंडों का पालन नहीं करते तथा अनैतिक आचरण करते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक को छानबीन के दौरान यह पता चला कि बैंकिंग लेनदेनों में कुछ अनियमितताएं/विचलन/कमियां बरती जा रही हैं। इस छानबीन से यह मालूम हुआ कि बैंक में यूं ही चले आने वाले ग्राहकों सहित ग्राहक तीसरे पक्ष के उत्पाद खरीदने के लिए नकद लेनदेन करते हैं, जिनमें बीमा, पारस्परिक निधियां आदि शामिल हैं। इसके अलावा, बड़ी मात्रा में सोने की भी खरीद की जाती है। इसमें कोई संदेह नहीं है कि कुछ बैंक केवायसी/एएलएम से संबंधित दिशानिर्देशों का पालन करने में असफल रहे हैं, जैसे नकद लेनदेनों को हिस्सों में बांटना, पैन नं. का उल्लेख नहीं करना या गलत पैन नं. देना, यथावश्यक कार्रवाई के लिए एफआइयू-आइएनडी को लेनदेनों की रिपोर्ट न करना, आदि। हालांकि, ऐसी अनियमितताएं कई बैंकों में देखी गई हैं, तथापि इनकी संख्या बहुत ज्यादा नहीं है। वास्तव में, रिज़र्व बैंक यह चाहता है कि केवायसी/एएलएम अनुदेशों के पालन तथा निगरानी के रूप में बैंक कुछ कसरत करें।

25. यह सुनिश्चित करने की जरूरत है कि बैंक एएलएम में निहित राष्ट्रीय उद्देश्यों के अनुरूप जारी किए गए विनियामक निर्देशों का अक्षरशः पालन करें। बैंकों की प्रतिबद्धता के अभाव में ऐसा अनुपालन संभव नहीं है। विनियामक उल्लंघनों के लिए दंड लगाना इसका एकमात्र समाधान नहीं है। साथ ही, यह भी आवश्यक है कि विपणन कार्य को अनुमोदन प्रक्रिया से अलग रखते हुए परिचालन स्तर पर प्रोत्साहन संबंधी ढांचे को सुधारा जाए। बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कर्मचारी तीसरे पक्षों से, जैसे बीमा कंपनी और पारस्परिक निधियों से, सीधे कोई नकदी/गैर-नकदी प्रोत्साहन प्राप्त न करें। रिज़र्व बैंक संपत्ति प्रबंधन से संबंधित दिशानिर्देशों को सख्त करने जा रहा है ताकि बैंकों के खुद के और तीसरे पक्ष के उत्पादों का गलत विक्रय न हो। पुनर्संरचना क्षतिपूर्ति मॉडल निरंतर चलने वाली प्रक्रिया का अंग होना चाहिए क्योंकि इससे बैंक और बैंकिंग क्षेत्र की प्रतिष्ठा में वृद्धि होगी। इससे यह भी सुनिश्चित करने में सहायता मिलेगी कि प्रोत्साहन ढ़ांचा पूरी संस्था में वांछनीय व्यवहार के अनुरूप ढल जाता है तथा संभावित प्रतिस्पर्धी मांग पर नियंत्रण होता है। पूरे बैंक में विवेकशील ढंग से केवायसी मानदंड लागू करने से संबंधित अपेक्षाओं को अच छी तरह समझ लिया गया है या नहीं, इसका विश्लेषण करके बैंकों को अपनी केवायसी नीतियों और क्रियाविधियों की शक्ति और मजबूती का मूल्यांकन करना चाहिए। मुख्य प्रश्न यह है कि क्या उपयुक्त रिकॉर्ड तथा दस्तावेज रखते हुए जोखिम-आधारित विवेकशील केवायसी प्रक्रिया को अंजाम देने के लिए विद्यमान बुनियादी ढ़ांचा पर्याप्त है? बैंकों को इस बात की भी जांच करनी चाहिए कि क्या उनकी आंतरिक प्रणालियां इतनी मजबूत हैं कि वे लेनदेन पर रोक लगाने के लिए अपेक्षित अवैध अथवा गायब केवायसी प्रोफाइल प्रमाणन की पहचान कर सकें। इसका अनुपालन न करने के विपरीत प्रभावों में विनियामक कार्रवाई के अलावा, नकारात्मक प्रचार के जरिये संभावित प्रतिष्ठा जोखिम तथा ब्रांड का नाम खराब होने का जोखिम सम्मिलित है। साथ ही, यदि धोखाधड़ी के मामले सामने आते हैं तो वित्तीय संस्थाओं को ग्राहकों, निवेशकों तथा प्रतिपक्षी व्यावसायिकों के साथ कानूनी कार्रवाई के मामलों में भी फंसना पड़ सकता है।

26. यह बात सही है कि सामान्य ग्राहकों, विशेषकर छोटी राशियों के लेनदेन करने वाले ग्राहकों के मामले में बिना किसी झंझट के केवायसी प्रक्रिया पूरी करने की जरूरत है। यह वित्तीय संस्था की ईमानदारी तथा वित्तीय समावेशन के लिए बैंकिंग के विस्तार के बीच संतुलन बिठाने के हमारे उद्देश्य के संदर्भ में महत्वपूर्ण भी है। भारतीय रिज़र्व बैंक केवायसी/एएमएल अपेक्षाओं के बारे में बार-बार पूछे जाने वाले प्रश्नों के विस्तृत उत्तर उपलब्ध कराने की योजना बना रहा है ताकि बैंकों का फ्रंटलाइन स्टाफ तथा ग्राहक बैंकिंग तक आसान पहुंच के लिए इन अपेक्षाओं से पूरी तरह परिचित हो सकें। इस संबंध में,

बैंकों को अपने स्टाफ को पूर्वसक्रियता से संवेदनशील बनाना होगा।

VII. कारगर सरकारी बैंकिंग व्यवसाय मॉडल बनाना

27. केंद्र सरकार और राज्य सरकारों के लेनदेनों को इलेक्ट्रॉनिक आधार पर परिचालित करने की आवश्यकता बढ़ती जा रही है। इससे सरकारी भुगतान संबंधी परिचालन अधिक कुशलता से किए जा सकेंगे। बैंकों के पास अटेंडेंट जोखिम के साथ आने वाले चेक जैसे कागज वाले लिखतों को संभालने, समाशोधन करने तथा पास करने से संबंधित कार्यों में लगने वाले समय की बचत होगी। इलेक्ट्रॉनिक भुगतान/प्राप्तियां कोर बैंकिंग सोल्यूशन का प्रयोग करते हुए सीधे ही किए जा सकते हैं, जिससे लेनदेनों की सुरक्षा भी सुनिश्चित होगी। इसके अलावा, ई-लेनदेन कागज वाले लिखतों की अपेक्षा पर्यावरण को हानि भी नहीं पहुंचाते तथा लेनदेनों की पारदर्शिता, कुशलता तथा उन्हें ढूंढ़ना आसान बनाते हैं। इसके परिणामस्वरूप, स्टाफ सदस्यों के बचने वाले समय का इस्तेमाल अन्य प्रयोजनों के लिए किया जा सकता है, जो अंततः बैंकों को लाभ पहुंचाएगा। नागरिक (सिविल) मंत्रालयों के लिए सरकारी ई-भुगतान गेटवे शुरू करके केंद्र सरकार ने पहले ही इस ओर कदम बढ़ा दिया है। कुछ राज्य सरकारें इस संबंध में बहुत पूर्व-सक्रियता दिखा रही हैं तथा भारतीय रिज़र्व बैंक भी कर्नाटक, उड़ीसा, प. बंगाल, उत्तरप्रदेश तथा उत्तराखंड जैसे राज्यों के साथ इलेक्ट्रॉनिक-प्राप्तियों के कार्यान्वयन के मामले में सक्रियता से कार्य कर रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक यह अपेक्षा करता है कि एजेंसी बैंक ई-मोड के अंतर्गत अधिक सरकारी लेनदेनों को लाने में सक्रिय भूमिका निभाएं।

28. एजेंसी बैंकों का एक प्रमुख कार्य राजस्व संग्रहण करना है तथा सीबीएस लागू होने के बाद ऐसी संग्रहीत राशि के विप्रेषण में होने वाली देरी के लिए कोई बहाना नहीं बनाया जा सकता। शाखाओं से यह अपेक्षा की जाती है कि इस संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित समय-सीमा का वे पूरी तरह से पालन करें। बैंकों को चाहिए कि वे विशेष रूप से निधि निपटान, शामिल शाखा, आंकड़ों की गुणवत्ता आदि के संबंध में ओएलटीएएस के अंतर्गत त्रुटिहीन रिपोर्टिंग करें ताकि उनके मिलान की दिक्कत न झेलनी पड़े।

29. हाल में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक ई-कुबेर नाम से अपना सीबीएस तैयार किया है। एक वर्ष पूर्व लागू की गई यह प्रणाली विश्व में केंद्रीय बैंक अभिमुख पहली प्रणाली है जो अब अच्छी तरह स्थापित हो चुकी है। देश भर के प्रत्येक बैंक के लिए एक चालू खाते के प्रावधान से पोर्टल-आधारित सेवाओं का प्रयोग करते हुए कभी भी-कहीं भी प्रत्येक खाते तक सुरक्षित रूप में पहुंच बनाई जा सकती है तथा आसानी से परिचालन किया जा सकता है। इन विशेषताओं से युक्त ई-कुबेर का बैंकों ने अच्छा स्वागत किया है। इस प्रणाली में सरकारी उपयोगकर्ताओं के लिए भी काफी सुविधाएं मौजूद हैं जिनमें पोर्टल-आधारित पहुंच का प्रावधान शामिल है, जिससे सरकारी विभाग अपने शेषों - अर्थोपाय अग्रिम, आहरण, निधि-स्थिति का समेकित रूप में कभी भी-कहीं भी आधार पर अवलोकन कर सकते हैं। इससे उन्हें बेहतर निधि-प्रबंधन में सहायता मिल सकती है। ई-कुबेर के माध्यम से बैंकों की राजस्व संग्रहण के समेकन की क्षमता सरकार को अपने वित्त-प्रबंधन में तो अधिक लोच प्रदान करेगी ही, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के उच्च स्तर पर भी ले जाएगी।

30. सीधे लाभ अंतरण की योजना में लेनदेनों के प्रवाह में निहित कई स्तरों को कम करते हुए सब्सिडी और लाभ को सीधे लाभभोगी के खाते में अंतरित करने की परिकल्पना की गई है। इस योजना से सही लाभभोगी के खाते में पैसा जाएगा, दोहराव से बचाव होगा तथा बिचौलियों की लूट से भी बचा जा सकेगा। इस योजना को लागू करने में कई चुनौतियां मौजूद हैं, जिनमें लाभभोगी से संबंधित तमाम जानकारियों को कंप्यूटरीकृत करना, बैंक खाता खोलना तथा उसे आधार कार्ड से संबद्ध करना आदि शामिल हैं। उत्पाद सब्सिडी के बजाय नकद सब्सिडी हेतु सीधे लाभ अंतरण योजना लागू करने के लिए रिज़र्व बैंक ने जमीन तैयार करनी शुरू कर दी है और आधार कार्ड के जरिये खातों में भुगतान करने हेतु समन्वयन के लिए चयनित जिलों के अग्रणी बैंकों को सूचित कर दिया है। चुनौतियां ऐसी नहीं हैं, जिन पर विजय नहीं पाई जा सके, पर इसके लिए सरकारी संस्थाओं, यूआइडीएआइ तथा बैंकों के बीच अधिक तालमेल की जरूरत है। सीधे लाभ अंतरण की योजना बैंकों के लिए बड़ी व्यावसायिक संभावनाओं का द्वार खोलती है क्योंकि इस योजना को तेजी से आगे बढ़ाने के लिए

हर भुगतान-मूल्य का एक प्रतिशत बैंकों को लेनदेन शुल्क के रूप में प्राप्त होगा। बैंकों को सभी लाभभोगियों के खाते खोलने के लिए एक कार्य-योजना बनानी होगी तथा उनके द्वार तक बैंकिंग को ले जाना होगा। इस योजना की विशालता को देखते हुए इसकी प्रगति पर निगरानी रखने के लिए व्यवस्था खड़ी करनी होगी। सीधे लाभ अंतरण के साथ कारगर संबद्धता को बैंकों द्वारा छोटे ग्राहकों का बड़ा बाजार बनाने के स्रोत के रूप में देखा जाना चाहिए जिससे स्थिर बाजार आधार सृजित होगा।

31. समग्र रूप में, बैंकों को चाहिए कि वे सरकारी कारोबार संचालित करने को बड़ी व्यावसायिक संभावना के रूप में लें। पहले वाले व्यावसायिक मॉडलों को बदला जाना होगा और उन्हें नवीनतम प्रौद्योगिकी-नीत बैंकिंग प्लेटफॉर्मों तथा भुगतान प्रणालियों के अनुरूप बनाना होगा। सरकारी कारोबार को अधिक कुशलता से अंजाम देना बैंक के लिए भिन्न ब्रांड-मूल्य स्थापित करेगा, कारोबार का बड़ा हिस्सा उसके हाथ आएगा तथा सरकार के विभिन्न विभागों की आवश्यकताओं की पूर्ति करते हुए उसका ग्राहक-आधार बढ़ेगा। हर व्यवसाय की तरह सरकारी व्यवसाय से भी बैंक आय अर्जित करेंगे क्योंकि एजेंसी बैंकों को रिज़र्व बैंक द्वारा कमीशन अदा किया जाता है।

VIII. कम-नकदी वाले समाज की ओर बढ़ना

32. हमारी अर्थव्यवस्था में नकदी का हावी होना, अनौपचारिक वित्तीय प्रणाली, अर्थिक गतिविधियों का संगठन (जैसे बड़े व्यवसाय के मुकाबले खुदरा व्यवसाय बहुत अधिक होना) प्रवासी श्रमिकों का अनुपात आदि कुछ ऐसे कारक हैं, जिनसे हमारे समाज में नकदी की जरूरत होती है। नकदी में इतना अधिक व्यवहार इस कारण होता है कि इसकी स्वीकार्यता बहुत ज्यादा है, यह किसी भी वित्तीय लेनदेन को हाथ में लेने और उसे पूरा करने के लिए अत्यधिक सुरक्षित तरीका है तथा इसमें अत्यधिक चलनिधि मौजूद होती है। करेंसी का महत्व उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में भी मौजूद है। यूएस में 21वीं सदी के पहले दशक में करेंसी-जीडीपी अनुपात लगभग 6 प्रतिशत पर स्थिर रहा जबकि यूरो क्षेत्र में धीरे-धीरे बढ़ कर यह 2010 में 9 प्रतिशत पर पहुंच गया। यूके में 2001-10 के दौरान करेंसी-जीडीपी अनुपात 2.3-3.1 के बीच रहा, लेकिन इसी अवधि में जापान में यह 14.7 से बढ़कर 18.1 प्रतिशत पर पहुंच गया। भारत में करेंसी की मांग जीडीपी के साथ बढ़ी है, पिछले दशक में 13 प्रतिशत पर पहुंचने से पहले यह 1970, 1980 तथा 1990 के दशक में 10 प्रतिशत के आसपास बना रहा।

33. करेंसी का बढ़ता उपयोग रिज़र्व बैंक के लिए कुछ चुनौतियां उत्पन्न करता है, जैसे प्रणाली में पर्याप्त मात्रा में बैंक नोट तथा सिक्के उपलब्ध कराना, बैंक नोटों की गुणवत्ता सुनिश्चित करना, यह देखना कि जाली नोट चलन में न आएं। साथ ही, नोट छापने की लागत भी बहुत आती है, 2008-09 से 2011-12 के दौरान इसमें लगभग 31 प्रतिशत की वृद्धि हुई है. लोगों के लिए भी इसमें जोखिम निहित है, जिसमें चोरी का डर, बेकार पड़ी नकदी से कोई आय न होना, भुगतान करने में लगने वाला अधिक समय और ऊंची लागत तथा जाली नोटों का प्रचलन आदि शामिल हैं। जहां तक बैंकों का संबंध है, इलेक्ट्रॉनिक तरीकों की तुलना में नकदी संभालने में लगने वाली अधिक लागत क्योंकि इसके लिए ज्यादा स्टाफ की जरूरत होती है, लेनदेनों में लगने वाला अधिक समय, सुरक्षा की ऊंची लागत, अच्छी गुणवत्ता कायम रखने के लिए पुनः जारी किए जाने वाले नोटों को छांटना आदि जैसी समस्याएं शामिल हैं, जिनके लिए अतिरिक्त संसाधनों की जरूरत पड़ती है। इन मुद्दों को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में भुगतान प्रणाली के अपने विज़न दस्तावेज 2012-15 में कम-नकदी वाले समाज की परिकल्पना की है। इस उद्देश्य की सफल प्राप्ति सभी हितधारकों के कड़े प्रयास तथा अच्छे नेटवर्क वाली आधुनिक भुगतान प्रणाली की स्थापना से हो सकती है।

34. समाज में नकदी के कम उपयोग के लिए एक बहुमुखी दृष्टिकोण अपनाए जाने तथा बैंकिंग क्षेत्र के सक्रिय सहयोग की जरूरत है। भारतीय रिज़र्व बैंक मोबाइल भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग भुगतान, पूर्वदत्त भुगतान लिखत, डेबिट-क्रेडिट कार्ड जैसे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के प्रयोग को बढ़ावा देता रहा है। इन माध्यमों तक पहुंच बढ़ाने के लिए भुगतान ढ़ांचे की लगातार समीक्षा की जाती है। इस संबंध में, हाल में जो कदम उठाया गया है, वह गैर-बैंकिंग कंपनियों को व्हाइट लेबल एटीएम शुरू करने की अनुमति प्रदान करना है ताकि देश भर में एटीएम की संख्या में वृद्धि हो सके। लेकिन, बैंकों को मोबाइल पीओएस जैसी बुनियादी सुविधाओं की स्वीकृति बढ़ानी होगी

और यह देखना होगा कि प्रयोग की दृष्टि से उत्पाद आसान हों तथा सुरक्षित हों। जैसा कि आप सभी जानते हैं, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एनईएफटी/आरटीजीएस प्रणालियों का सृजन किया है जो देश में वास्तव में प्रेषण प्रणाली के रूप में काम कर रही हैं। रिज़र्व बैंक बहुत शीघ्र अगली पीढ़ी का आरटीजीएस स्थापित करने जा रहा है जो वर्तमान आरटीजीएस के मुकाबले अधिक सुरक्षित तथा अधिक कारगर होगा। अनियमित ग्राहकों को विप्रेषण की सुविधा उपलब्ध कराने की दृष्टि से रिज़र्व बैंक ने एक बहुत यूज़र-फेंडली घरेलू धन अंतरण योजना लागू की है। कारोबार की संभावनाओं से भरे होने के बावजूद दुर्भाग्यवश यह सुविधा या तो बैंकों द्वारा प्रदान नहीं कराई जा रही या फिर लक्षित ग्राहकों को इसकी जानकारी नहीं है। यह भी जरूरी है कि ग्राहकों की बढ़ती संख्या और उनकी बढ़ती आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए बैंक प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाएं। यह धारणा कि ग्राहक प्रौद्योगिकी को अपनाने में असमर्थ रहते हैं, मोबाइल फोन के व्यापक प्रयोग के बाद समाप्त समाप्त हो गई है। मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक कहीं भी और कभी भी बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं। इसी प्रकार, बैंकों को चाहिए कि वे कार्ड-आधारित भुगतान उत्पादों जैसे क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, पूर्वप्रदत्त लिखत तथा हाल में विकसित नवोन्मेषी मोबाइल-केसीसी/ कार्ड-आधारित केसीसी का प्रयोग बढ़ाने का प्रयास करें। इस बात पर बल देने की आवश्यकता नहीं है कि प्रौद्योगिकी आधारित बैंकिंग उत्पाद जोखिम से परे नहीं हैं, अतः बैंकों को इन जोखिमों की पहचान करने और उनसे रक्षा प्रदान करने के लिए यथावश्यक कदम उठाने होंगे। इस दिशा में रिज़र्व बैंक ने सभी ''कार्ड नॉट प्रेजेंट'' (सीएनपी) लेनदेनों के लिए अतिरिक्त प्राधिकरण की अनिवार्यता लागू की है। बैंकों को यह सूचित किया गया है कि सभी नए डेबिट/क्रेडिटकार्ड तब तक केवल घरेलू उपयोग के लिए ही जारी किए जाएं जब तक कि ग्राहक द्वारा उनके अंतर्राष्ट्रीय उपयोग के लिए विशेष रूप से अनुरोध न किया जाए। अंतर्राष्ट्रीय उपयोग वाले ऐसे सभी कार्ड अनिवार्यतः ईएमवी चिप तथा पिन वाले होंगे। बैंकों द्वारा जारी सभी सक्रिय मेगस्ट्रिप अंतर्राष्ट्रीय कार्डों के अंतर्राष्ट्रीय उपयोग हेतु सीमा निर्धारित की जानी चाहिए। बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि वे धोखाधड़ी रोकने के लिए प्राधिकृत कार्ड भुगतान नेटवर्कों के साथ तालमेल से ग्राहकों द्वारा कार्डों के उपयोग से लेनदेनों की पद्धति को समझ कर नियम बनाएं। इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की बेहतर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे अपने ग्राहकों को लेनदेन का मूल्य/तरीका/लाभभोगियों की प्रति खाता प्रतिदिन लेनदनों की संख्या निर्धारित करने का विकल्प प्रदान करें। बैंकों को ऐसी व्यवस्था भी करनी चाहिए जिसमें प्रति लाभभोगी प्रति दिन किए जाने वाले लेनदेनों का पता लगाया जा सके और यदि कोई संदेहास्पद बात सामने आती है तो बैंक के भीतर सभी संबंधितों को तथा ग्राहकों को तुरंत सतर्क किया जा सके। बैंकों के फ्रंटलाइन स्टाफ तथा ग्राहकों के बीच इस संबंध में जागरूकता के अभाव को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान प्रणाली साक्षरता अभियान ई-बीएएटी (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग एंड अवेयरनेस ट्रेनिंग) शुरू किया है। भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकों तथा भुगतान प्रणाली सहभागियों के बीच उन उत्पादों तथा प्रक्रियाओं के संबंध में जागरूकता लाने का सक्रिय प्रयास कर रहा है जो हमारी भुगतान प्रणालियां उपलब्ध कराती हैं। मैं केरल में कार्यरत बैंकों से यह अपेक्षा करूंगा कि वे ई-भुगतान को लोकप्रिय बनाने में सक्रिय योगदान दें।

35. हाल में, एक तकनीकी समिति ने (अध्यक्ष- श्री जी पद्मनाभन) भारत में जीआइआरओ आधारित भुगतान प्रणाली के कार्यान्वयन के संबंध में रिपोर्ट प्रस्तुत की है। आप जानते ही हैं कि खुदरा भुगतान लेनदेनों का बिल भुगतान एक प्रमुख घटक है तथा जीआइआरओ इसमें बाजी पलटने वाली भूमिका अदा कर सकता है। अनुमान है कि देश के 20 बड़े शहरों में प्रत्येक वर्ष लगभग 30 मिलियन बिल सृजित किए जाते हैं। हालांकि, ईसीएस आदि के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान कम ही होते हैं, तथापि नकद और चेक के जरिये 90 प्रतिशत से अधिक का संग्रहण होता है। जीआइआरओ ग्राहक के उपयोगिता बिल, स्कूलों/विश्वविद्यालयों के शुल्क आदि के भुगतान संबंधी जरूरतों को पूरा करेगा। इसके संभावित लाभों में बिलों के भुगतान की प्रक्रियाओं की अंतर-परिचालनीयता शामिल है, जिससे ग्राहक किसी भी बैंक/शाखा/एटीएम/बीसी पर कहीं भी किसी भी समय अपने बिलों का भुगतान कर सकेगा। ग्राहक भुगतान के लिए नकदी, चेक, कार्ड या इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के लिए अनुमोदित किसी भी अन्य तरीके का इस्तेमाल कर सकेगा। पूरे देश में नेटवर्क स्थापित होने के बाद जीआइआरओ

एक ऐसा व्यवसाय मॉडल होगा जिसे हर कोई बैंक अपनाना चाहेगा।

36. अब मैं आपके समक्ष ''चेकों के बिना प्रोत्साहन जारी करने और उनके उपयोग'' पर हाल में प्रस्तुत चर्चा-पत्र की कुछ मुख्य बातें संक्षेप में रखना चाहूंगा। भारतीय रिज़र्व बैंक ने यह पाया है कि ई-भुगतान ने तेज गति पकड़ ली है तथा अप्रैल में चेकों से भुगतान की अपेक्षा ई-भुगतान अधिक हुए हैं। फिर भी, चेक से भुगतानों की संख्या अभी भी बहुत ज्यादा है। यह महसूस करना महत्वपूर्ण है कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के तरीकों में जो सुरक्षा के प्रावधान हैं, ठीक वैसे ही प्रावधान चेकों में नहीं किए जा सकते, अतः चेकों के माध्यम से किए जाने वाले भुगतान इन्हें संभालने में लगने वाली अधिक लागत के साथ अधिक जोखिमपूर्ण भी होते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक ने चेकों के लिए उच्च सुरक्षा तथा आसान संशोधन/परिवर्तन हेतु सीटीएस 2010 लागू किया है. मैं बैंकों से यह आग्रह करूंगा कि वे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की विशाल संभावनाओं को समझें तथा ग्राहकों को चेक के बजाय इसका प्रयोग करने के लिए जी-तोड़ प्रयास करें ताकि इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की पूरी संभावनाओं का लाभ उठाया जा सके।

IX. बैंकों को बेहतर ग्राहक सेवा उन्मुख बनाना

37. अर्थव्यवस्था और बैंकिंग की बढ़ती जटिलता के परिप्रेक्ष्य में, बैंकों को जहां अपने विद्यमान ग्राहकों को बनाए रखना है, वहीं अपना ग्राहक-आधार भी बढ़ाना है। कुशल और विनम्र ग्राहक सेवा विभिन्न संवर्ग के ग्राहकों को ध्यान में रखते हुए सही सोच से उत्पन्न होती है। उदाहरण के लिए, ग्राहकों के एक विशेष संवर्ग पेंशनभोगी को लिया जा सकता है, जिस पर विशेष ध्यान दिये जाने की तथा अधिक सहायता किए जाने की जरूरत है। यह महत्वपूर्ण है कि बैंकों का फ्रंटलाइन स्टाफ इन वरिष्ठ नागरिकों को सम्मान और विनम्रता के साथ तथा मानवीय आधार पर सेवाएं प्रदान करे। पेंशनभोगियों की बड़ी संख्या को देखते हुए रिज़र्व बैंक ने बैंकों से कहा है कि वे माह के अंतिम चार कार्य दिवसों में पेंशन वितरित करें। इन अनुदेशों का उद्देश्य काउंटरों पर भीड़ से बचना तथा बेहतर सेवा प्रदान करना है। रिज़र्व बैंक ने बैंकों को ये अनुदेश भी दिये हैं कि वे पेंशनभोगियों के लिए निःशुल्क हेल्प-लाइन उपलब्ध करें, शिकायतों के निपटान के लिए नोडल अधिकारी नियुक्त करें तथा जीवित रहने का प्रमाण-पत्र किसी भी सीबीएस शाखा में जमा करने की सुविधा प्रदान करें। पेंशन जमा करने में होने वाली देरी तथा उससे संबंधित भुगतानों में देरी को रोकने के लिए, रिज़र्व बैंक ने उन बैंकों पर 8 प्रतिशत की नियत दर से दंड लगाने का प्रावधान किया है जो इस संबंध में कोताही बरतते हैं। बैंकों की समग्र ग्राहक सेवा में सुधार लाने के प्रयास के रूप में भातीय रिज़र्व बैंक ने एक समिति (अध्यक्ष-श्री दामोदरन) गठित की थी। इस समिति की जिन प्रमुख सिफारिशों को भारतीय रिज़र्व बैंक ने स्वीकार किया है और दिशानिर्देश जारी किए हैं, उनमें मूलभूत बचत खाते की सुविधा, खाता खोलने का एकसमान फार्म तथा ग्राहकों के विकल्प पर एटीएम कार्ड जारी करने, इंटरनेट बैंकिंग तथा पाइंट आफ सेल पर डेबिट कार्ड के लिए दोहरा प्राधिकरण, सभी वापस हुए चेकों के बारे में एसएमए से सतर्कता-सूचना देना, आदि शामिल है। बैंकिंग लोकपाल को प्राप्त शिकायतों से यह पता चलता है कि किन सेवा-क्षेत्रों में कमियां हैं (सारणी 2)। बैंकों को इन कमियों को हमेशा के लिए दूर करने के संबंध में अधिक ध्यान देना होगा।

38. अर्नेस्ट एंड यंग[3] द्वारा हाल में किए गये एक सर्वे से यह पता चलता है कि बैंकों को प्रतिस्पर्धी बने रहने के लिए ग्राहकों

सारणी 2 : शिकायतों का संवर्गवार वितरण

(कुल का प्रतिशत)

क्षेत्र	2009-10	2010-11	2011-12
वायदों को पूरा करने में असफलता/ बीसीएसबीआइ संहित / उचित संहिता का पालन न करना	14.60	22.87	25.20
कार्ड संबंधित (एटीएम/ डेबिट / क्रेडिट)	23.73	24.01	19.88
जमा खाता	4.64	2.42	11.95
अन्य	23.77	10.10	10.05
ऋण और अग्रिम	8.34	6.40	8.25
पेंशन भुगतान	6.09	8.32	8.15
विप्रेषण	7.20	5.92	5.39
बिना सूचना के प्रभार लगाना	6.01	5.82	5.22
विषय से हटना	3.39	11.51	5.04
सीधी बिक्री तथा वसूली एजेंट	2.03	2.42	0.63
नोट और सिक्के	0.20	0.20	0.23

स्रोत: बैंकिंग लोकपाल योजना की वार्षिक रिपोर्ट

3 http//www.comGL/en/Industries/Financial.services/Banking-Capital-Markets/Global-consumer-banking-survey-2012-Adapt-business-models

को अधिक पारदर्शिता से सेवा प्रस्ताव चुनने का अवसर प्रदान करना होगा तथा विनियामकों और निवेशकों द्वारा अपेक्षित पारदर्शिता तथा धारणीयता हासिल करने के लिए शुल्क ढांचे में परिवर्तन लाना होगा। सर्वे से यह भी पता चलता है कि विश्व स्तर पर नमूने के तौर पर चुने गए ग्राहकों में से 50 प्रतिशत (37 प्रतिशत भारतीय नमूना ग्राहक) ने ऊंचे शुल्क और प्रभारों के कारण अपना बैंक बदला। बैंक बदलने का अगला कारण 31 प्रतिशत नमूना ग्राहकों के अनुसार (32 प्रतिशत भारतीय नमूना ग्राहक) बैंकों के साथ उनका खराब अनुभव होना था।

व्यक्तिगत संपर्क का अभाव, इंटरनेट/मोबाइल संबंधी खराब अनुभव, खातों पर खराब दरें आदि कुछ अन्य ऐसे प्रमुख कारण बताए गए जिनकी वजह से उन्होंने बैंक बदला। बैंकों को चाहिए कि वे बैंकरहित केंद्रों के लिए नवोन्मेषी सादा उत्पाद तथा आसानी से समझ में आने वाली क्रियाविधियां विकसित करें तथा उन्हें परंपरागत बैंकिंग वाले उत्पाद उपलब्ध कराएं, उन्नत ग्राहकों के लिए अधिक उन्नत वित्तीय सेवाएं प्रदान करें। बैंकों को प्रौद्योगिकी पसंद ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के साथ उन ग्राहकों की अपेक्षाओं को भी पूरा करना होगा जो अभी भी व्यक्तिगत ध्यान तथा वार्तालाप पसंद करते हैं। इतने विविधतापूर्ण ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाएं तथा ग्राहक सेवा देना बैंकों के लिए कई चुनौतियां उपस्थित करता है। बैंकों को ऐसी व्यावसायिक नीतियां विकसित करनी होंगी जो पूर्व स्वरूप वाली बैंकिंग की ताकत तथा तात्कालिकता के साथ अगली पीढी की मल्टीमीडिया प्रौद्योगिकी क्षमताओं को साथ लेकर चल सकें। बैंकों के हाल के अनुभव यह दर्शाते हैं कि जहां ग्राहकों की निष्ठा पर भरोसा नहीं किया जा सकता, वहीं उनकी सेवा संबंधी अपेक्षाओं में वृद्धि हुई है और विविध उत्पादों की मांग बढ़ी है।

39. मोटे अनुमानों के अनुसार, भारत की आधी से अधिक जनसंख्या 25 वर्ष से कम तथा 65 प्रतिशत जनसंख्या 35 वर्ष से कम आयु की है। अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष के एक अध्ययन के अनुसार, देश में काम कर सकने वाले लोगों का अनुमान आज के लगभग 64 प्रतिशत से बढ़ कर 2040 में 69 प्रतिशत पर पहुंच जाएगा, जो इस बात का द्योतक है कि काम कर सकने वाले वयस्कों की संख्या में 300 मिलियन से अधिक का इजाफा होगा। दूसरे शब्दों में, बैंकों को अगले ढाई दशक तक प्रतिवर्ष 10 मिलियन से अधिक ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए तैयार रहना होगा। इसका मतलब यह हुआ कि समस्याओं का समाधान प्रस्तुत करने के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा को प्राथमिकता देना आज की जरूरत बन गई है।

X. वित्तीय समावेशन की गुणवत्ता में सुधार लाना

40. हाल में, वित्तीय समावेशन भारतीय बैंकिंग प्रणाली में अत्यधिक चर्चित विषय बन कर उभरा है। इस नीतिगत पहल को मिशन में बदलने के लिए बैंकों ने बिजनेस करेस्पोंडेंट के सहयोग से उन क्षेत्रों तथा लोगों तक बैंकिंग सुविधाएं पहुंचाने की शुरूआत की है जहां स्वतंत्रता के छह दशक बाद भी बैंकिंग सेवाएं नहीं पहुंच पाई हैं। लेकिन, इस संबंध में गुणवत्ता की अपेक्षा संख्या को अधिक महत्व दिया जा रहा है। बैंक बिना इस बात पर ध्यान दिये अधिकाधिक खाते खोलने में लग गए हैं कि इन खातों में उपलब्ध सेवाओं की गुणवत्ता ठीक है या नहीं। साथ ही, वित्तीय रूप से वंचित लोगों में जागरूकता फैलाने को भी नजरअंदाज करते रहे है। इतनी बड़ी संख्या में नोफ्रिल खातों में कोई लेनदेन नहीं होना मेरी इस बात का साक्षी है। पिछले वर्ष भारतीय रिज़र्व बैंक और केरल सरकार ने अर्नाकुलम जिले को ऐसे जिले के रूप में घोषित किया था जहां सार्थक रूप से शतप्रतिशत वित्तीय समावेशन हो चुका है। सार्थक समावेशन का मतलब यह है कि खाते खोलने के मूल उद्देश्य के अलावा इनकी गुणवत्ता भी सुनिश्चित की जाती है। सार्थक समावेशन में जो चार बातें निहित हैं, वे हैं-(क) प्रत्येक परिवार के सभी वयस्क लोगों का बैंक में खाता हो और उसमें जमा तथा आहरण लेनदेन हो रहे हों (ख) जरूरतमंद लोगों को लघु ओवरड्राफ्ट/ऋण की सुविधा उपलब्ध हो (ग) बैंकों के जरिये विप्रेषण सेवा उपलब्ध हो, तथा (घ) बैंकों के माध्यम से लघु बीमा उपलब्ध हो।

41. वित्तीय समावेशन की गति में निरंतरता आर्थिक समावेशन के व्यापक प्रयासों पर निर्भर करती है। केवल वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराना तब तक पर्याप्त नहीं होगा जब तक कि आर्थिक गतिविधि चलाने के लिए व्यक्तियों को परामर्श और सहायता प्रदान न की जाए। आर्थिक समावेशन के लिए बैंकरहित तथा कम बैंक सुविधा वाले केंद्रों में बैंकिंग सेवाएं

पहुंचाने के प्रयास ही काफी नहीं होंगे, इसके लिए विद्यमान ग्राहकों को रोके रखना तथा उन्हें उपयुक्त सहायता उपलब्ध कराना जरूरी होगा ताकि वे फिर से बैंकरहित या कम बैंक सुविधा वाले क्षेत्रों में परिणत न हो जाएं। अर्नाकुलम जिले में वित्तीय समावेशन की सफलता को राज्य और देश के सभी क्षेत्रों में दोहराना होगा. मार्च 2013 के अंत में, केरल में 5000 बैंक शाखाएं थीं, जिनमें से 400 से अधिक ग्रामीण शाखाएं और लगभग 400 बीसी तथा अन्य सेवा प्रदानकर्ता राज्य के विभिन्न क्षेत्रों में कार्यरत थे। मुझे विश्वास है कि बैंक अधिक से अधिक लोगों को वित्तीय समावेशन के दायरे में लाने से उत्पन्न होने वाली अपार व्यावसायिक संभावनाओं को समझते हैं, तथा इस बात से अवगत हैं कि यह सामाजिक दायित्व कम व्यावसायिक संभावना ज्यादा है। हाल में, ''गरीब लोग कैसे अपना वित्त प्रबंधन करते हैं : अर्नाकुलम जिला, केरल में गरीब लोगों के संविभाग चयन पर अध्ययन'' विषय पर आयोजित एक अध्ययन से यह पता चलता है कि वाणिज्य बैंकों द्वारा गरीबों का वित्तीय समावेशन मुख्य रूप से इस बात पर निर्भर होगा कि वे उनकी ऋण संबंधी आवश्कताओं को किस हद तक पूरा कर पाते हैं। रिज़र्व बैंक यह अपेक्षा करता है कि जमीनी स्तर पर बैंकिंग क्षेत्र की संलग्नता में वृद्धि हो तथा बैंकिंग प्रणाली के माध्यम से उच्चस्तरीय आर्थिक और वित्तीय सुविधाएं प्रदान की जाएं, चाहे इसमें कम राशि का कारोबार ही क्यों न निहित हो। इससे वित्तीय समावेशन की संख्या के मुकाबले वित्तीय समावेशन की भावना को बल मिलेगा। व्यावसायिक संभावना तथा सामाजिक दायित्व से परे जाकर यह देखना महत्वपूर्ण होगा कि सार्थक वित्तीय समावेशन अधिक तथा धारणीय वित्तीय स्थिरता लाने में सहायक होता है। हाल के वैश्विक अनुभव से यह स्पष्ट हुआ है कि उधार की निधियों पर जरूरत से ज्यादा निर्भरता वित्तीय अस्थिरता का कारण बनती है। इस संदर्भ में, गरीबतम ग्राहकों से बड़ी संख्या में प्राप्त छोटी जमाराशियां बैंकों के जमा-आधार को अधिक स्थिरता और मजबूती प्रदान कर सकती हैं। दूसरे शब्दों में, वित्तीय समावेशन मात्र सामाजिक दायित्व तथा व्यावसायिक संभावना ही नहीं है, यह बैंकों के जमा-आधार को स्थिरता देने का साधन भी है। अतः कंपनी तथा क्षेत्र स्तर दोनों में ही वित्तीय समावेशन के गुणात्मक तथा मात्रात्मक दोनों पहलुओं पर ध्यान दिया जाना होगा।

निष्कर्षात्मक विचार

42. भारत घरेलू तथा वैश्विक दोनों ही गतिविधियों के कारण कई समष्टि-आर्थिक चुनौतियों का सामना कर रहा है। इस परिप्रेक्ष्य में, भारतीय रिज़र्व बैंक के सामने उपस्थित दस प्रमुख चुनौतियों और चिंताओं को मैंने संक्षेप में आपके सामने रखा है, ये हैं घरेलू संवृद्धि दर में गिरावट, मुद्रास्फीति का बने रहना, बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता, वित्तीय बाजारों की गहनता, भारतीय बैंकिंग प्रणाली की मजबूती, वित्तीय प्रणाली की ईमानदारी, सरकारी बैंकिंग व्यवसाय मॉडल की कुशलता, कम नकदी वाला समाज बनाना, बेहतर ग्राहक सेवा के संबंध में बैंकों की पुनःअभिमुखता, तथा वित्तीय समावेशन का गुणात्मक पहलू। इन चुनौतियों की गंभीरता को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकों की भूमिका को बहुत महत्व देता है। इन चुनौतियों को व्यावसायिक अवसरों में बदलने की अपार संभावनाएं मौजूद हैं। घरेलू संवृद्धि को बढ़ाने वाले कारकों को गति देने में बैंकों को महत्वपूर्ण भूमिका निभानी होगी। उत्पादन तथा उत्पादकता बढ़ाने तथा कृषि आपूर्ति श्रृंखला के प्रबंधन पर बैंक ध्यान केंद्रित करके आपूर्ति संबंधी बाधाओं को हटाने में योगदान दे सकते हैं ताकि संवृद्धि की दर बढ़ सके और मुद्रास्फीति की दर में कमी लायी जा सके। निर्यातकों को बिना किसी झंझट के वित्तीय तथा गैर-वित्तीय सेवाएं प्रदान करके, स्वर्ण आयात घटाने और विदेशी सीधे निवेश में वृद्धि सुनिश्चित करके बाह्य क्षेत्र की अतिसंवेदनशीलता को कम करने में भी बैंक सहायक हो सकते हैं। ऋण बाजार में निवेशक आधार बढ़ा कर तथा वित्तीय बाजारों में शुरू किए गये नए उत्पादों में उनकी सहभागिता बढ़ा कर बैंक अर्थव्यवस्था में पूंजी-आबंटन में सुधार लाने के लिए वित्तीय बाजार को गहराई प्रदान कर सकते हैं। वित्तीय स्थिरता की बढ़ती जरूरत तथा अधिक पूंजी अपेक्षाओं के संदर्भ में बैंकों को आस्ति गुणवत्ता के कुशल प्रबंधन के जरिये अपनी मजबूती बढ़ानी होगी, बेहतर जोखिम प्रबंध करना होगा तथा अपनी चलनिधि में वृद्धि लाने के साथ-साथ पूंजी के सुरक्षित भंडार में भी वृद्धि करनी होगी। बैंकों को चाहिए कि वे नए मॉडलों के अंतर्गत सरकारी बैंकिंग व्यवसाय को बढ़ाने सहित अपने आधार को सुदृढ़ बनाने के लिए हर अवसर का लाभ उठाएं ताकि उनकी लाभप्रदता बढ़ सके और ग्राहकों की संख्या में भी वृद्धि हो सके। हाल में, गैलप द्वारा

किए गए एक सर्वे से यह जानकर प्रसन्नता होती है कि लगभग 70 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने भारतीय बैंकिंग प्रणाली में अपना भरोसा व्यक्त किया है। लेकिन, हाल में केवायसी/एएमएल मानदंडों का पालन न करने तथा वित्तीय उत्पादों के गलत तरीके से बेचने के संबंध में बैंकरों के अनैतिक कार्यों की जो बात सामने आई है, वह हमारी प्रणाली के सम्मान और निष्ठा पर दाग लगा सकती है, जबकि बैंकों को इस सम्मान और निष्ठा की पूरी ताकत से रक्षा करनी चाहिए। अतः यह आवश्यक है कि विनियामक अपेक्षाओं का अक्षरशः पालन किया जाए। साथ ही, बैंकों को ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट बनाने तथा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली उत्पादों के प्रति जागरूकता लाने के लिए भी पूरा प्रयास करना चाहिए ताकि कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ने के लक्ष्य के साथ वित्तीय सेवाओं तक आसान तथा कुशल पहुंच प्रदान की जा सके। बैंकों को वित्तीय समावेशन के गुणात्मक पहलुओं पर भी ध्यान देना चाहिए ताकि इस दिशा में बैंकों के प्रयासों के फलस्वरूप गरीबतम ग्राहकों के साथ संबंध स्थापित किये जा सकें तथा बैंकों को धारणीय व्यवसाय भी मिल सके।

43. अंत में, मैं बैंकर क्लब, तिरुवनंतपुरम का इस हेतु आभार व्यक्त करना चाहूंगा कि उन्होंने मुझे रिज़र्व बैंक के सामने उपस्थित कुछ चुनौतियों और चिंताओं को सामने रखने तथा इनके संदर्भ में वाणिज्य बैंकों की भूमिका और उन्हें प्राप्त अवसरों पर अपनी बात रखने का अवसर प्रदान किया। मुझे विश्वास है कि जिन मुद्दों को मैंने यहां उठाया है, उनको सही परिप्रेक्ष्य में लेकर उन पर यथावश्यक ध्यान दिया जाएगा।

44. आपने मेरी बात ध्यान से सुनी, इसके लिए मैं आपका शुक्रिया अदा करता हूं।