भारतीय बैंकिंग : नया परिदृश्य*

के.सी. चक्रवर्ती

मैं सुकुमार और तमाल को मुझे आमंत्रित करने के लिए धन्यवाद देता हूँ ! मुझे खुशी है कि आप और आपका पेपर ''द मिन्ट'', भारतीय बैंकिंग में इस समय हो रहे परिवर्तनों की प्रक्रिया पर फोकस कर रहे हैं। इस पेपर के अनेक लेखों में मैंने यह देखा है। ''भारतीय बैंकिंग : नया परिदृश्य'' विषय पर आयोजित इस चर्चा से नए चिंतन उभरेंगे और इस क्षेत्र में नई चर्चाएं होंगी। इस प्रकार की चर्चा ने भारतीय बैंकिंग के अनेक प्रतिष्ठित लोगों का ध्यान आकर्षित किया है, जो इस मुद्दे के महत्त्वपूर्ण होने का सुबूत है और हम एक बैंकिंग समुदाय के रूप में इसका सामना कर रहे हैं। मैं सूची में दिए गए सभी वक्ताओं का स्वागत करता हूं, श्रीमती अरुंधती भट्टाचार्य, अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक; श्रीमती चंदा कोचर, प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी, आइसीआइसीआइ बैंक, लिमिटेड ; श्री आदित्य पुरी, प्रबंध निदेशक, एचडीएफसी बैंक लिमि.; श्री एस.एस. मुंद्रा, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, बैंक आफ बड़ौदा; श्री प्रमीत झवेरी, मुख्य कार्यपालक अधिकारी, सिटी बैंक-भारत; श्री सुनील कौशल, क्षेत्रीय मुख्य कार्यपालक, भारत और दक्षिण एशिया स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक तथा विशिष्ट श्रोता गण जिसमें शामिल हैं वित्तीय सेवा उद्योग के वरिष्ठ सदस्य, प्रिंट और इलेक्ट्रानिक मीडिया के सदस्य; बहनो और सज्जनो ! मैं अपनी बात यह कहते हुए प्रारंभ कर रहा हूं कि ये ''विशिष्ट श्रोता गण'' समावेशी बैंकिंग का विकल्प नहीं हो सकते। परिवर्तन लाने की इस प्रक्रिया के माध्यम से हमें बहुत तेजी से आगे बढ़कर हमारे समाज को सेवाएं प्रदान करनी हैं। ग्राहक अभी भी राजा ही रहेगा और बैंकों को अपना ध्यान कार्पोरेट के विशिष्ट क्लबों, एवं धनाढ्य व्यक्तियों से हटाकर उन लोगों की ओर ले जाना होगा जो अभी भी बैंक के शीशे के दरवाजे खोलकर भीतर जाने में तथा सोफा पर बैठने एवं काउंटरों तक जाने में झिझक महसूस करते हैं। बैंकरों को चाहिए कि उन्हें मुस्कुराते हुए इस भावना के साथ सेवाएं प्रदान करें कि उनका भी उसी प्रकार से स्वागत है जिस प्रकार से अन्य खास लोगों का किया जाता है और बैंक उनकी जरूरतों को समझें तथा उसके अनुसार ''बनाए गए उत्पाद'' उनके सामने पेश करें। इसके बारे में हम बाद में बात करेंगे। इतना कहना पर्याप्त होगा कि आने वाले दिनों में भारतीय बैंकिंग के नये परिदृश्य में ''समावेशन'' की कार्यसूची का ही बोलबाला रहेगा।

कारोबार के बदलते परिदृश्य में प्रक्रियाओं से संबंधित पांच प्रश्न

2. मैं यह जानता हूँ कि आप सब उभरती नई बैंकिंग संरचना, नये बैंक लाइसेंस, विदेशी बैंकों का अधिक उदार प्रवेश, विलय और अधिग्रहण, बासेल III की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए ज़रूरी पूंजी डालना आदि से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने हेतु उत्सुक होंगे। जी हाँ, ये सब बहुत ही महत्त्वपूर्ण मुद्दे हैं। लेकिन मेरा इरादा ''भारतीय बैंकिंग का नया परिदृश्य'' विषय पर थोड़ा विस्तार से बोलने का है। देश में बैंकिंग प्रक्रियाओं में महत्त्वपूर्ण परिवर्तन लाने की जरूरत है ताकि आज के बैंकों की प्रासंगिकता कल भी बनी रहे। आज मैं अपने भाषण में भारतीय बैंकिंग उद्योग के कारोबारी वातावरण की प्रमुख चुनौतियों पर ध्यान केंद्रित करना चाहता हूँ और पांच महत्त्वपूर्ण प्रक्रियागत परिवर्तनों के बारे में बात करूंगा जो इन आसन्न चुनौतियों का सामना करने के लिए आवश्यक हैं।

3. पहला, बैंकिंग उद्योग में प्रवेश संबंधी रुकावटों को कम करते हुए क्या हम बैंकिंग उद्योग में और अधिक स्पर्धा पैदा कर देंगे जिसकी संभावना है? दूसरा, विश्व की बैंकिंग गतिविधियों में एवं उसके विनियमन में जबरदस्त बदलाव हो रहा है जिसमें वित्तीय जोखिम से बचने पर ज़ोर दिया जा रहा है। क्या हम विनियामक परिवर्तनों की नकल करने में अत्यधिक ईर्ष्या की भावना के बिना इसे सही तरीके से अपना रहे हैं, उन्हें सीकेडी रूप में ला रहे हैं अथवा हम अत्यधिक जिद्दी होकर विश्व के मानदण्डों और मानकों को नहीं स्वीकार कर पा रहे हैं। इसका परिणाम यह है कि वित्तीय नूतनता और वित्तीय इंजीनीयरिंग की ओर झुकाव बढ़ता जा रहा है। क्या हम इसके दास बन गए हैं या फिर इसका उपयोग वास्तविक क्षेत्र के फायदे के लिए कर रहे हैं जो वस्तुएं और सेवाएं दोनों का उत्पादन करता है, कुछ का उपभोग करता है, बचाता है और जो बेशी हो जाता है उसे निवेश करता है। तीसरा, साहस का सबसे भयावह विकल्प भय है, हालांकि थोड़ा सा भय दिखाना सुरक्षा बनाए रखने के लिए आवश्यक है। मैं एक प्रश्न पूछना चाहता हूँ कि इस समय परिसंपत्तियों की गुणवत्ता के संबंध में जो चिंताएं हैं, क्या हम उसके लिए अपनी ऋण मूल्यांकन प्रणाली को बेहतर बनाने का प्रयास कर रहे हैं? इस संबंध में एक महत्त्वपूर्ण बात यह है कि विकास की गति को कायम रखना है, अतः बैंकों द्वारा जिन परियोजनाओं को वित्त दिया जा रह है उनके मूल्यांकन में उस बात

* डॉ. के.सी. चक्रवर्ती, उपगवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 30 जनवरी, 2014 को मिन्ट द्वारा बैंकों के अध्यक्षों के विमर्श हेतु आयोजित वार्षिक बैंकिंग सम्मेलन में ''भारतीय बैंकिंग : नया परिदृश्य'' विषय पर दिया गया मुख्य भाषण। डॉ. मृदुल सागर द्वारा दिए गए सहयोग के प्रति हार्दिक आभार।

को शामिल किया जाए कि उससे पूरे वातावरण और समाज पर क्या प्रभाव पड़ेगा। चौथा, प्रौद्योगिकी में होने वाले परिवर्तन बैंकों तथा अन्य उद्योगों को प्रभावित कर रहे हैं। सच तो यह है, कि प्रौद्योगिकी ने हमारे जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में प्रवेश कर लिया है। यह बैंकों के लिए चुनौती ही नहीं है बल्कि अवसर भी है। महत्त्वपूर्ण बात यह है कि क्या हम प्रौद्योगिकी का अधिक से अधिक इस्तेमाल अपने फायदे के लिए कर रहे हैं। पांचवां, स्पर्धा बढ़ने और सूचनाओं के प्रसार के कारण ग्राहक अब पहले से अधिक पूछताछ करने लगे हैं। इसलिए बैंक स्वयं को किस प्रकार से तैयार कर रहे हैं कि ग्राहक सेवा बेहतर बना सकें, बैंकिंग सेवाओं की विविधतापूर्ण मांगों के बीच उत्पादों को किस प्रकार उपयोगी बना पा रहे हैं, ताकि अधिक से अधिक विकल्प पेश कर सकें।

स्पर्धा के लिए तैयारी करना

4. बैंकिंग की बदलती संरचना का एक अपरिहार्य परिणाम यह होगा कि उद्योग में खिलाड़ी बढ़ जाएंगे किंतु ऐसा नहीं है कि अधिक खिलाड़ियों को लाने मात्र से ही बैंकिंग उद्योग में स्पर्धा बढ़ जाएगी। ऐसा भी नहीं है कि हमारे बैंकिंग उद्योग में बैंकों की भरमार है। जब उद्योग के भीतर केंद्रित होने की बात आती है तब बहुत से अपने जैसे देशों तथा अनेक उन्नत राष्ट्रों की तुलना में भारत की स्थिति अच्छी है। कुल बैंकिंग परिसंपत्तियों में तीन अच्छे बैंकों का संकेंद्रण 30 प्रतिशत से भी कम है। इससे अन्य देशों की तुलना की जा सकती है। जर्मनी और जापान में यह 75 प्रतिशत से अधिक है जबकि चीन, ब्राजील, यूके तथा फ्रांस में 50 प्रतिशत से अधिक है और अमरीका में मात्र 35 प्रतिशत से अधिक है। हरफिंदाल सूचकांक, जो संकेंद्रण मापने का सूचकांक है, यह दर्शाता है कि संकेंद्रण कम है और सूचकांक शून्य से यूनिटी के बीच सामान्य हो जाता है, उसके अनुसार मार्च 2013 में संकेंद्रण 0.040 था। जो मार्च 2000 के 0.065 से कम है। संकेंद्रण के अलावा, अन्य कई पैरामीटर से देखें तो इस क्षेत्र में स्पर्धा अच्छी खासी है। जमा और उधार क्षेत्रों के लिए ब्याज दरों को अनिवार्य रूप से अविनियमित कर दिया गया है। जहां यह सुनिश्चित करने के लिए हस्तक्षेप करना जरूरी है कि बैंकरहित ग्रामीण क्षेत्रों को नज़र अंदाज नहीं किया गया है, को छोड़कर अब शाखा लाइसेंसीकरण को मुक्त कर दिया गया है। विदेशी बैंक निरंतर आधार पर लाइसेंस की मांग कर सकते हैं। हमारी योजना है कि वर्तमान पहल के परिणामों को देखने के बाद हम कुछ समय में यही निजी बैंकों के लिए लागू करेंगे।

5. लेकिन, इन तमाम गतिविधियों के होते हुए भी, बैंकिंग उद्योग को सही अर्थों में स्पर्धात्मक नहीं माना जा सकता है। इसका कारण यह है कि प्रमुख खिलाड़ियों ने आपस में प्रतिस्पर्धा करना अभी प्रारंभ नहीं किया है। ऐसा तभी होगा जब किसी भी कारोबार का हावी खिलाड़ी एक-दूसरे के साथ स्पर्धा करना प्रारंभ कर दे और उसका सही फायदा उपभोक्ता को मूल्य एवं सेवाओं की गुणवत्ता के रूप में प्राप्त हो। दुख की बात यह है कि हमारे बैंकिंग क्षेत्र में ऐसा नहीं हो रहा है। मेरा मानना है कि बड़े और मज़बूत खिलाड़ियों को स्पर्धा करने से पीछे नहीं हटना चाहिए क्योंकि नये बैंक, कम से कम मध्य अवधि में उनकी स्थिति को चुनौती नहीं दे पाएंगे। बल्कि मज़बूत खिलाड़ी इस अवसर का फायदा उठाते हुए अपनी स्थिति को एकजुट कर सकते हैं। जैसाकि मैंने पहले कहा है कि यदि इस देश में ग्राहक को प्रभार और सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार का अनुभव कराना है तो वह केवल बड़े बैंकों के बीच स्पर्धा के माध्यम से ही कराया जा सकेगा। इसलिए, मैं यहां उपस्थित उद्योग के प्रतिष्ठित लोग, जो देश के प्रमुख सार्वजनिक, निजी तथा विदेशी क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करते हैं, से अनुरोध करूंगा कि वे आपस में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा प्रारंभ करें।

6. ऐसा बिल्कुल नहीं है कि विनियामक भारतीय बैंकिंग प्रणाली में एकाधिकार की प्रवृत्तियों को समर्थन प्रदान करता है। यह याद रहे कि पूरे विश्व में बैंकिंग अत्यधिक से विनियमित किया जाने वाला क्षेत्र है इसलिए इसमें प्रवेश के लिए कड़ी घेराबंदी की गई है। बैंक अपना कारोबार जमाकर्ताओं के धन से करते हैं इसलिए विनियामकों एवं पर्यवक्षकों के लिए अनिवार्य है कि वे उसकी सुरक्षा सुनिश्चित करें। किंतु हमें देश में और अधिक बैंकों की ज़रूरत है जिसके लिए हमारे पास अनेक कारण हैं। भारत में दिखाई दे रही मंदी के बावजूद निवल ब्याज मार्जिन (एनआइएम) पर कोई ज्यादा प्रभाव नहीं पड़ा है। प्रणाली के स्तर पर 2.8 प्रतिशत के आसपास की स्थिति यह दर्शाती है कि बैंक और अधिक प्रतिस्पर्धा में भी डटे रह सकते हैं। प्रणाली स्तर पर, जापान, इंग्लैंड, फ्रांस के बैंकों के निवल ब्याज मार्जिन 1 प्रतिशत के निकट हैं और जर्मनी में तो इससे भी कम है। वहीं पर भारत में निवल ब्याज मार्जिन ब्राजील और रुस से भी कम हैं। नये बैंकों को खोलने की अनुमति देने के पीछे हमारा मुख्य उद्देश्य देश में बैंकिंग को विस्तार देना है। और अधिक बैंकों की आवश्यकता इसलिए हैं कि हम पूरे भौगोलिक क्षेत्र में और सभी आय वर्ग की आबादी तक बैंकिंग को पंहुचाना चाहते हैं।

विकास दर को सहारा देने के लिए वित्तीय नवोन्मेष का इस्तेमाल

7. बैंकिंग का कठोर रवैया जो वैश्विक वित्तीय संकट तक पहुंच गया, तीव्र वित्तीय नवोन्मेष और वित्तीय इंजीनियरिंग का था। संकट से पूर्व के समय में वित्तीय इंजीनियरों ने वित्तीय क्षेत्र में वास्तविक क्षेत्र

का समाधान ढूंढने की कोशिश की। एक बहुत बड़ी सच्चाई को वे देख नहीं पाए कि वित्तीय क्षेत्र का वजूद वास्तविक क्षेत्र को सहायता प्रदान करने के लिए है, इसलिए इसे वास्तविक क्षेत्र से आगे जाने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। तभी से अनेक विनियामक सुधार लागू किए गए, जिसने वित्तीय नवोन्मेष की गति को और वित्तीय इंजीनियरिंग के विस्तार को कम कर दिया। अमरीका में डाड-फ्रैंक अधिनियम और यूरो क्षेत्र एवं इंग्लैड में अन्य विनियामक परिवर्तनों ने बैंकिंग के चेहरे को बदल कर रख दिया। संकट के दौर में और संकट के बाद, भारतीय बैंकिंग उद्योग ने अधिक स्थिरता से संबंधित विनियामक वातावरण का सामना किया है जिसने परिवर्तन किए हैं और रुपांतरण होने की अनुमति दी और अंतरराष्ट्रीय मानकों एवं संहिताओं को मान्यता दी, लेकिन भारत न तो वित्तीय अविनियमन से मुकरा है और न ही इसने विनियामक प्रणाली एवं वाजिब बाज़ार आवश्यकताओं की परिधि में नवोन्मेष को कभी हतोत्साहित किया है। परिणामस्वरूप, हमने अनेक नये वित्तीय उत्पादों की शुरूआत देखी है जैसे-क्रेडिट डिफाल्ट स्वैप, नकदी से निपटाए गए नए ब्याज दर फ्यूचर्स, मुद्रास्फीति सूचकांक बांड और प्रमाणपत्र आदि।

8. एक बार जब वैश्विक वित्तीय संकट हमसे पीछे छूट जाएगा और उसके बाद बैंकिंग सुधार की प्रक्रिया पूरी हो जाएगी, तब वित्तीय नवोन्मेष की गति पुनः ज़ोर पकड़ेगी। लेकिन हमें इस बात पर विचार करने की आवश्यकता है कि क्या हमारे वित्तीय नवोन्मेष की गति पुनः ज़ोर पकड़ेगी। लेकिन हमें इस बात पर विचार करने की आवश्यकता है कि क्या हमारे वित्तीय नवोन्मेष विकास प्रक्रिया में सहायक हैं या फिर इसके मात्र कल्पित फायदे या नुकसान हैं। वित्तीय नवोन्मेष से बाज़ार में जो कुछ छूट गया है उसे पूरा किया जाता है, इससे एजेंसी लागत कम होती है, जोखिम को बांट देने का काम आसान होता है, क्षमता और आर्थिक विकास में वृद्धि होती है। किंतु, इससे वित्तीय और ऋण संबंधी अनुशासन कमज़ोर पड़ता है और ये अधिक जोखिम उठाने को प्रोत्साहित करता है, बाजार में अस्थिरता लाता है तथा परिसंपत्तियों के मूल्य अथवा ऋणों के मूल्यों को बढ़ाता है जिससे तेजी तो आती है किंतु ऐसे चक्र के फट पड़ने का जोखिम पैदा हो जाता है। ये सभी बुराइयां समाप्त हो सकती हैं, यदि हम बैंकर वित्तीय नवोन्मेष का उपयोग आर्थिक विकास के सहायक के रूप में करें। नवोन्मेष ऐसा होना चाहिए जिसे हम आत्मसात कर सकें। नवोन्मेष इस प्रकार का हो जिसे डॉ.आर.ए. मशेलकर ने ''समावेशी'' की संज्ञा दी है। नवोन्मेष का मकसद समाज की सेवा करना होना चाहिए। नवोन्मेष के फायदे लोगों तक सस्ती कीमतों और आसानी से पहुंच के रूप में मिलने चाहिए। इस उद्देश्य को पूरा करने में आज हम कहां खड़े हैं? क्या हमने उन लोगों को ऐसे बैंकिंग उत्पाद उपलब्ध कराने का प्रयास किया है जिनकी पहुंच वित्त तक नहीं है? क्या इस प्रकार के उत्पाद हैं जो फेरीवाले की जरूरतों को या फिर मौसमी आवश्यकता के अनुसार कृषि क्षेत्र के मज़दूरों की जरूरतों को पूरा कर सकें। हमारे वित्तीय समावेशन मुहिम के सारे प्रयास क्यों आपूर्ति पर ज़ोर देते हैं, मांग पर ज़ोर क्यों नहीं है? जैसाकि मैंने पहले ही उल्लेख किया है कि बैंकों का अंतर्निहित मिशन उसकी समस्त अभिव्यक्ति में वित्तीय अपवंचन को समाप्त करना होगा।

विनियमन का वैश्वीकरण

9. वित्तीय संकट आने से एक महत्वपूर्ण नतीजा यह निकला है कि बैंक विनियमन का वैश्वीकरण हो गया है। बासेल समिति के सदस्यों के बीच साझा समझ से बैंकिंग पर्यवेक्षण के बारे में अधिक से अधिक विनियमन उत्पन्न हो रहे हैं। वित्तीय स्थिरता बोर्ड, अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष, विश्व बैंक आदि, का प्रमुख उद्देश्य एक-दूसरे से अच्छी तरह जुड़ी हुई वित्तीय प्रणाली में स्थिरता क़ायम करना है। बीसीबीएस और एफएसबी और एफएसबी के सदस्य के रूप में भारत की इन विश्वस्तरीय मानक-निर्धारण निकायों द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार विनियामक, पर्यवेक्षी तथा अन्य वित्तीय क्षेत्र की नीतियों को लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है। वस्तुतः, विनियमों के कार्यान्वयन की समीक्षा समूह के विनियामकों द्वारा की जाएगी। अतः, भारतीय बैंकों को होनी-अनहोनी'' के लिए तैयार रहना होगा तथा और कठोर विनियमों के पालन के साथ आगे बढ़ना होगा। अब समय आ गया है कि हमारे बैंक अपने कार्यों में अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाना शुरू कर दें और दबाव के प्रारंभिक संकेत मिलने पर विनियमों का पालन करने से परहेज करना बंद कर दें।

परिसंपत्ति की गुणवत्ता की समस्या के समाधान के लिए ऋण मूल्यांकन प्रणाली को मज़बूत बनाना

10. कंपनियों के प्रत्येक मौसमी तिमाही के निष्कर्षों में हम देखते हैं कि बैंकों की परिसंपत्तियों की गुणवत्ता को बाज़ार की आशंका घेरे रहती है। कुछ चिंता इस बात की है कि परिसंपत्तियों की घटती गुणवत्ता के प्रति वास्तविक प्रतिक्रिया क्या होनी चाहिए। लेकिन, साथ ही इस बात को भी समझने की ज़रूरत है कि कारोबारी स्थिति का चक्र बदलने के साथ एनपीए चक्र में भी परिवर्तन आता है। अर्थव्यवस्था में मंदी होने से सरकारी क्षेत्र के बैंकों का सकल एनपीए मार्च 2011 के 2.3 प्रतिशत से बढ़कर सितंबर 2013 में 4.8 प्रतिशत हो गया। निवल रूप से उनका अनुपात इसी अवधि में 1.0 प्रतिशत से बढ़कर 2.8 प्रतिशत हो गया।

इतना ही नहीं; जिन मानक अग्रिमों की पुनः संरचना की गई वे सकल अग्रिमों की तुलना में सितंबर 2013 तक बढ़कर 6.6 प्रतिशत हो गए। इस बात को झुठलाया नहीं जा सकता कि यह स्थिति अवनति का संकेत है। यहां यह बात समझनी होगी कि पुनः संरचना करना तभी तक एक न्यायसंगत बैंकिंग गतिविधि है जब तक उसका इस्तेमाल पूरी सावधानी से किया जाता है और यह भी वह वित्तीय अनुशासनहीनता का तरीका न बन जाए। इसमें बहुत सी बारीकियां भी है। इस संबंध में सरकारी क्षेत्र के बैंकों की चूक के अनुपात में सुधार हुआ है जो मार्च 2013 के अंत में 3.1 प्रतिशत से घटकर सितंबर 2013 के अंत में 2.1 प्रतिशत हो गया है। कुछ उम्मीद की जाती है कि आगे चलकर एनपीए चक्र और नीचे जाएगा, खासतौर से तब जब आर्थिक सुधार गति पकड़ लेगा और निवेश गतिविधियां तेज़ हो जाएंगी।

11. लेकिन, हमें स्वयं से यह सवाल करना होगा कि क्या चूक में जो कमी आई है उसका कारण अच्छा भाग्य है या फिर बैंकों के बोर्डों की अच्छी नीतियां। क्या बैंकों ने परिसंपत्तियों की बिगड़ती गुणवत्ता के इस चक्र से कोई सबक़ सीखा है? इस चक्र में चक्रीय मंदी के अलावा कुछ अन्य खास बातें थीं; संरचनागत और क्षेत्र-विशेष के मसले ने बैंकों की परिसंपत्तियों की गुणवत्ता को तबाह कर दिया। निवेश की अनेक परियोजनाएं, विशेष रूप से मूलभूत सुविधा के क्षेत्र की परियोजनाएं पर्यावरण या वानिकी संबंधी अनुमति या संसाधनों की कमी के कारण ठप्प पड़ जाती हैं। इन परियोजनाओं का मूल्यांकन करने के लिए बैंकों के पास विशेषज्ञता है ही नहीं। इनके पास कोई आकस्मिक योजना भी नहीं है। उससे बाहर निकलने के बारे में सोचा ही नहीं गया। आगे बढ़ें तो हम पाएंगे कि बैंकों, खासतौर से सरकारी क्षेत्र के बैंकों को मुख्य रूप से इस बात पर ध्यान देना होगा कि वे अपनी ऋण मूल्यांकन प्रणाली में प्रत्यक्ष सुधार लाएं। आप में से कुछ लोगों ने बैंकन 2013 की मेरी प्रस्तुति पढ़ी होगी जो ''भारतीय बैंकों में ऋण प्रबंधन के दो दशकः पीछे देखना और आगे बढ़ना'' विषय पर थी। एक बहुत विचलित करने वाला तथ्य जो हमें चोट पहुंचाता है वह है प्रवर्तकों द्वारा लाई गई इक्विटी की गुणवत्ता। हलके से कहें तो बैंक ऋण-मूल्यांकन में काफी लापरवाह रहे हैं। अधिकांश समय ऐसा हुआ है कि प्रवर्तक द्वारा कर्ज कहीं और से ले लिया गया, या तो होल्डिंग कंपनी में या फिर एसपीवी में, जिसका इस्तेमाल उनकी इक्विटी के हिस्से को निधि प्रदान करने के लिए किया गया है। वास्तविकता यह है कि इस खेल में प्रवर्तकों का कुछ भी नहीं लगा है और उन्हें इस बात की ज़रा भी चिंता नहीं है कि परियोजनाएं पूरी हो पाएंगी या नहीं। बैंकों के लिए ज़रूरी है कि वे अपने ऋण-मूल्यांकन कार्य को आगे बढ़ाते समय प्रवर्तकों द्वारा लाई गई इक्विटी के 'स्रोत' और 'गुणवत्ता' की सावधानीपूर्वक जांच करें।

12. अब मैं बैंकों की ऋण-मूल्यांकन प्रक्रिया की एक सामान्य खामी के बारे में बताना चाहूंगा। हम यह जानते हैं कि बैंक और वित्तीय संस्थाएं लीवरेज्ड संस्थाएं हैं किंतु कुछ कार्पोरेट समूह में लीवरेज को देखते हुए ऐसा लगता है कि उन्होंने बैंकों के लीवरेज को ड्रामाई तरीके से आच्छादित कर लिया है। साक्ष्यों से पता चलता है कि बैंक राशि मंजूर करते समय या राशि की सीमा का नवीकरण करते समय इस बात पर बहुत ज़्यादा ध्यान नहीं देते हैं कि लीवरेज कितना बढ़ गया है। सच्चाई यह है कि बैंकों की ऋण-मूल्यांकन प्रक्रिया प्रवर्तकों के कर्ज और इक्विटी में अंतर नहीं कर पाती है और कुछ समय बाद प्रवर्तकों की इक्विटी अत्यधिक घट जाती है और लीवरेज बढ़ जाता है। खासतौर पर, हाल के वर्षों में बड़े कारोबारी समूह पर कर्ज बहुत अधिक बढ़ गया है। दस बड़े कार्पोरेट समूहों के अध्ययन से पता चलता है कि वर्ष 2007 और वर्ष 2013 के बीच में बैंकिंग क्षेत्र के कुल ऋण में इन समूहों का हिस्सा दुगुने से भी अधिक हो गया है, यहां तक कि इन समूहों का कुल कर्ज छह गुना बढ़ गया है (एक ट्रिलियन रुपए से बढ़कर छह ट्रिलियन रुपए से अधिक)। इसलिए, बैंकों को चाहिए कि वे भविष्य में इस क्षेत्र पर बहुत बारीकी से ध्यान दें।

13. वहीं पर, बैंक अपने तुलनपत्र की अभिकलित वृद्धि को सहारा देने के लिए अपनी पूंजी की ज़रुरतों को नज़रअंदाज़ नहीं कर सकते। उन्हें अर्थव्यवस्था की हालत को, अपेक्षित ऋण-विस्तार, ऋण की हानि के लिए प्रावधान की आवश्यकता तथा वर्तमान और भावी देयताओं पर बारीकी से नज़र रखनी चाहिए, और उन्हें अपनी पूंजी आवश्यकताओं में उतार लें।

14. जैसाकि मैंने पहले उल्लेख किया है कि एक और क्षेत्र है जिसमें बैंकों को अपने ऋण का मूल्यांकन करते समय संवेदनशील रहना चाहिए, वह है पर्यावरण का क्षेत्र। बैंक आर्थिक एवं विकासात्मक गतिविधियों के वित्तपोषक एजेंट हैं और समग्र विकास को क़ायम रखने के लिए उनके संवर्धन में बैंकों की महत्त्वपूर्ण भूमिका है। यही वह संदर्भ है जहां से हरित बैंकिंग की संकल्पना उभरी है और इसे क़ायम रखे जाने वाले विकास की चिंताओं को दूर करने तथा लोगों में पर्यावरण के प्रति जिम्मेदार बनने की जागरुकता पैदा करने की महत्त्वपूर्ण रणनीति के रूप में माना जा रहा है। पूरे विश्व में बैंकों के लिए आगे का मार्ग है हरित बैंकिंग को बढ़ावा देना। हरित बैंकिंग में बैंकों से अपेक्षा है कि वे पर्यावरणजन्य निवेश को बढ़ावा दें और उन उद्योगों को प्राथमिकता से उधार दें जिन्होंने अपने पर्यावरण को पहले से हराभरा बना रखा है या बनाने की कोशिश कर रहे हैं, और इस प्रकार से पर्यावरण को प्राकृतिक बनाने में मदद करें।

15. कार्पोरेट सामाजिक दायित्व के रूप में कंपनियों को चाहिए कि वे अपने कारोबारी परिचालनों में, अपने संपर्कों में, अपने हितधारकों के साथ सामाजिक और पर्यावरणगत सरोकारों को स्वैच्छिक आधार पर (जोड़ें) बैंक / वित्तीय संस्थाएं इस क्षेत्र में होने वाली नवीनतम प्रगति से स्वयं को अवगत रखें और बेहतर बैंकिंग प्रथाओं के माध्यम से क़ायम रखे जाने वाले पर्यावरण का निर्माण करें। यह इसलिए ज़रूरी है ताकि बैंकों की सामाजिक प्रासंगिकता बनी रहे।

16. बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे अपनी बाजार- आसूचना तथा आर्थिक विश्लेषण को मज़बूत करें ताकि मांग-आपूर्ति के अंतर को समझ सकें, जैसाकि खनिज और खनन क्षेत्र में है, उसके अंतर को पहले से और बेहतर तौर पर। तभी परिसंपत्तियों की गुणवत्ता में गिरावट को रोका जा सकता है। क्या बैंकों ने इस दिशा में जाने की पर्याप्त पहल की है? मैं इस बात का इंतज़ार करूंगा कि आप इसका उत्तर देने के बजाय इस पर आत्म-विश्लेषण करें।

अपने ग्राहक, उसके कारोबार और कारोबार के जोखिमों को जानें

17. अब मैं संबंधित मुद्दे की ओर लौटता हूं, जिसे केवाईसी कहते हैं। मेरी समझ में यह एक ऐसी संकल्पना है जिसके बारे में बैंकिंग क्षेत्र में बहुत ज़्यादा गलतफहमियां हैं। कुछ हद तक केवाइसी बुरा है,लेकिन जरूरी है, माना जा सकता है। केवाईसी बैंकों के लिए केवल पहचान या पते का सुबूत मात्र नहीं है। केवाईसी बैंक के जोखिम प्रबंधन ढांचे का महत्त्वपूर्ण घटक है। एक ग्राहकोन्मुख कारोबार के लिए जरूरी है कि वह अपने ग्राहक के बारे में, उसके कारोबार के स्वरूप के बारे में, और उसके खातों में कितना पैसा आ रहा है और कितना जा रहा है, जाने, बशर्ते कि वह ग्राहकजन्य कारोबारी उत्पाद और उसका समाधान देना चाहता है। इसे मैं केवाईसी-बी कहता हूँ। इसके अलावा बैंकों को यह जानना जरूरी है कि ग्राहक के कारोबार में कितना जोखिम है ताकि उससे होने वाले जोखिम, धोखाधड़ी तथा हानि को वह नियंत्रित कर सके, और यदि ग्राहक के संबंध बाजार में कई स्तर के कारोबार से हैं। आतंकवादी गतिविधियों से हैं। हवाला लेन-देन आदि से है, तो उसकी वजह से उसकी प्रतिष्ठा को जो जोखिम है उससे बचा जा सके। यह केवाईसी का एक अन्य कार्य है जिसे केवाईसीबीआर कहा जाता है। अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी), अपने ग्राहक के कारोबार को जानिए (केवाईसी-बी) तथा अपने ग्राहक के कारोबार के जोखिम को जानिए (केवाईसी-बीआर) को बैंकों को अपने कारोबार के डीएनए में पुख्ता तौर पर शामिल कर लेना चाहिए। यह समझ लिया जाना चाहिए कि यह केवल प्रक्रियागत अनुपालन नहीं है बल्कि बैंक के कारोबार के लिए केवाईसी और केवाईसी-बीआर महत्त्वपूर्ण हैं।

प्रौद्योगिकी लीवरेज़िंग और प्रौद्योगिकीगत प्रगति

18. बैंकों ने ग्राहक के साथ संबंध बढ़ाने और बैंकिंग सेवाओं का बाज़ार व्यापक करने के लिए कोर-बैंकिंग सेवाओं का बाज़ार व्यापक करने के लिए कोर-बैंकिंग प्रौद्योगिकी को अपना लिया है, इसलिए प्रौद्योगिकी परिवर्तन की एक लहर दौड़ चुकी है। इन प्रौद्योगिकी की सहायता से बैंक ''ग्राहकों के पास जा सकते हैं'' और वर्चुअल बैंकिंग के माध्यम से दरवाजे पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, क्लाउड कंप्यूटिंग और बड़े डाटा की प्रौद्योगिकी से बड़े पैमाने पर एवं किफायती परिणाम हासिल किए जा सकते हैं। प्रौद्योगिकी का नाम महत्त्वपूर्ण नहीं है, बल्कि वास्तव में उससे लिया जाने वाला कार्य महत्त्वपूर्ण है। बैंकिंग प्रौद्योगिकी थोड़े ही समय में लंबी छलांग लगाने के लिए तैयार है जिसमें समस्त बैंकिंग प्लेटफार्म के ग्राहकों के आंकड़े जुड़ जाएंगे, कारोबार और भी सुरक्षित तरीके से किए जा सकेंगे, वर्चुअल डेस्कटाप और निजी क्लाउड बनाए जाएंगे ताकि सभी डेस्कटाप की जानकारी को एक साथ रखा जा सके और उसे आवश्यकता आधार पर अलग-अलग कर्मचारियों को उपलब्ध करवाया जाएगा जिससे लेन-देन प्रक्रिया तेज होगी और निपटान शीघ्रता से होंगे।

19. प्रौद्योगिकी को नाम के वास्ते न हासिल किया जाए। जब तक इसका इस्तेमाल फायदेमंद न हो और प्रक्रिया को आसान बनाने में सहायता न करे और लागत कम न करे तब तक प्रौद्योगिकी को अपनाना सार्थक नहीं है। प्रौद्योगिकी ऐसी होनी चाहिए जो बैंकों द्वारा दी जा रही सेवाओं को किफायती बनाए। इस प्रकार की प्रौद्योगिकी उत्पादकता बढ़ाने में योगदान दे सकती है, खासतौर से बैंकिंग उद्योग में उत्पादकता बढ़ाने वाले सभी कारकों के माध्यम से। किंतु, विवरणों से मुझे पता चलता है कि प्रौद्योगिकी अपनाने के बाद दी जा रही सेवा की लागत कम हो गई है और बैंक अपने ग्राहकों पर एटीएम का उपयोग करने के लिए प्रभार लगा रहे हैं। यह बात वास्तव में कितनी हास्यास्पद लगती है। क्या हमने शाखा में और एटीएम पर दी जाने वाली सेवाओं की लागत की तुलना की है? मैं अपने बैंकर साथियों से आग्रह करुंगा कि वे इसे ईमानदारी से देखें और प्रौद्योगिकी पर दोष लगाने के बजाय उसका इष्टतम उपयोग करें।

व्यापक मेनू विकल्पों के बीच बैंकिंग उत्पादों को उपयोगी बनाना

20. बैंकिंग क्षेत्र में दो प्रकार की प्रवृत्तियां उभर रही हैं, एक है स्पर्धा और दूसरी है विवेकपूर्ण ग्राहक, जिसके पास विषम तरीके की जानकारी बहुत कम होती है और उसे दुनिया का ज्ञान होता है जहां आइसीटी

क्रांति हो रही है और मीडिया तथा इंटरनेट के फैलाव ने उसे सशक्त बना दिया है। इस संसार में कौन सी रणनीति बैंकों के लिए सबसे अच्छी हो सकती है? बैंकों को यह महसूस करने की जरूरत है कि ग्राहक को मेनू में अधिक विकल्प चाहिए और ऐसे तराशे हुए उत्पाद हों जो उनकी जरूरतों को पूरा कर सकें। ऐसे समय में जब बैंकों में आपस में ही प्रतिस्पर्धा बढ़ रही है तथा गैर-बैंकिंग बिचौलियों से भी स्पर्धा है, ऐसी स्थिति में बैंकों के पास कुछ ज़्यादा विकल्प नहीं है सिवाय इसके कि वे ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करें अन्यथा ग्राहकों को खो देने का खतरा बना रहेगा। साथ ही, अधिक स्पर्धा का अर्थ यह भी है कि बैंक किफायती और व्यापक सेवाएं देकर उसका भरपूर फायदा उठाएं। इसके लिए बैंकों को अपने उत्पाद उपयोगी बनाने पड़ेंगे और उन्हें भारी मात्रा में बनाना पड़ेगा ताकि उसके उत्पादन की औसत एवं सीमांत लागत कम हो जाए। इस प्रकार बैंकिंग ''वर्ग-विशेष'' से ''आम आदमी'' तक पहुंचेगी।

21. इसका समाधान यह है कि बैंक स्वयं को मेगा-स्टोर में बदलें जिसमें प्रदान की जाने वाली सेवाओं की पूरी श्रृंखला हो और प्रौद्योगिकी की सहायता से दी जा रही हों। तब वे प्रत्येक व्यक्ति को उसकी हैसियत और आवश्यकता के अनुसार प्रथागत रूप से वेब-पेज दे सकेंगे। इस एक पहल से ही उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक के दरवाजे पर किफायती तरीके से दिया जा सकता है।

22. ग्राहकों के बारे में बात करते हुए मैं आपको याद दिलाना चाहूंगा कि उपभोक्ता संरक्षण और उचित मूल्य के बाजार का संचालन दो ऐसे मूल विषय हैं जो विनियामक की कार्यसूची में सबसे ऊपर होते हैं और ये विषय आगे भी उनका ध्यान आकर्षित करते रहेंगे। पूरे विश्व में बैंकों पर जिस प्रकार से दंड लगाए जा रहे हैं उसकी बारंबारता और मात्रा को देखते हुए इसके प्रति नियमित बढ़ती सक्रियता इस बात का सुबूत है। चाहे यूरोपियन आयोग द्वारा प्रमुख बैंकों या वित्तीय संस्थाओं पर अनुचित लाभ कमाने के लिए या दरों में छलपूर्वक तिकड़म करके अपनी समस्याओं को छुपाने के लिए जबरदस्त जुर्माना ठोंकने का मामला हो, या फिर अमरीकी फेड द्वारा अमरीका में बैंकों पर, सरकार द्वारा नियंत्रित कंपनियों फेनी माये और फ्रेडी मैक को खराब ऋण बेचने के लिए जुर्माना लगाए जाने का मामला हो, इस संबंध में एक सक्रियता की प्रवृत्ति पैदा हो गई है। इन घटनाओं का परिणाम यह हुआ है कि नये विनियामक निकाय का सृजन हो गया है जो मुख्य रूप से उपभोक्ता संरक्षण तथा वित्तीय बाज़ार के संचालन पर फोकस करेगा। हम यह भी देख रहे हैं कि बैंक कई प्रकार की उलटी-सीधी बिक्री का कार्य कर रहे हैं, न केवल बैंकिंग उत्पादों की बल्कि गैर-बैंकिंग वित्तीय उत्पादों की, जिसे वे अपनी शाखाओं में बेचते हैं, विशेष रूप से बीमा के उत्पाद। बैंकों को गैर-वित्तीय उत्पाद बेचने की अनुमति देने का यह उद्देश्य नहीं है कि ब्याज से इतर आय पैदा करने के अवसर पैदा किए जाएं और ग्राहकों की बेशुमार जरूरतों को पूरा करना सहज बनाया जाए। इसलिए बैंक इस उद्देश्य को न अपनाएं बल्कि अपनी बिक्री को बैंकिंग ग्राहकों की आवश्यकताओं से जोड़ें। बैंक जिन बीमा उत्पादों को बेचते हैं उसपर प्रीमियम बहुत कम होना चाहिए और उसपर बैंक को होने वाली आय उत्पाद के संपूर्ण जीवन तक फैली होनी चाहिए। यदि अपने रास्ते को तेजी से दुरुस्त नहीं करते हैं तो मेरा विश्वास कीजिए कि हमें इस क्षेत्र में और अधिक विनियामक हस्तक्षेप के लिए तैयार रहना होगा जिसमें आपकी अनुपालन लागत बहुत अधिक होगी।

23. मैं यह कहते हुए अपनी बात समाप्त करना चाहूंगा कि बैंकों को जिस नए परिदृश्य का सामना करना है, उसके बारे में चिंता करने के बजाय यहां एकत्रित बुद्धिमान लोग इस बात पर अवश्य चर्चा करें कि आनेवाली चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंकिंग क्षेत्र को तैयार करने हेतु किन कार्रवाइयों की आवश्यकता होगी। मेरा विश्वास है कि पैनल-चर्चा कार्रवाई योग्य विचारों पर प्रकाश डालेगी। यह एक बैंकर और बैंक रेगुलेटर के रूप में कार्य करते हुए हासिल किए गए मेरे अल्पज्ञान के वे विचार हैं जिसे मैं आपके पास छोड़ना चाहता हूँ। लेकिन, मैं देख रहा हूँ कि बैंकिंग क्षेत्र में आगे स्थापत्य रूप से बदलाव होने जा रहा है इसलिए मैं विश्राम नहीं कर सकता। जैसाकि कहा गया है कि उम्र बढ़ने पर शरीर में झुर्रियां पड़ने लगती हैं, और जब झुर्रियां साथ छोड़ती हैं तो केवल आत्मा रह जाती है। मैं इस संबंध में और अधिक बातें कर सकता हूँ किंतु समय को ध्यान रखते हुए अपनी बात समाप्त करता हूँ और आप सबके लिए सार्थक चर्चा की शुभकामनाएं देता हूँ।