भारतीय बैंकिंग क्षेत्रः बढ़ते कदम *

के.सी.चक्रवर्ती

डॉ. प्रीतम सिंह, महा निदेशक, अंतरराष्ट्रीय प्रबंधन संस्थान (आईएमआई), भारतीय रिज़र्व बैंक और वाणिज्य बैंकों के सहभागियो! आज खुद को आपके बीच पाकर बड़ी खुशी हो रही है कि आप सबने प्रगतिशील प्रबंधन कार्यक्रम के अनुभव का पहला पड़ाव पूरा किया। मुझे पूरा विश्वास है कि यह कार्यक्रम व्याख्यान और भारत तथा यूरोपीय बिजनेस स्कूलों के प्रमुख शिक्षाविदों, उद्योगपतियों एवं प्रबंधन विशेषज्ञों के संवादमूलक सत्रों के समुचित मिश्रण के साथ बड़ी ही कुशलता के साथ तैयार किया गया है। यह कार्यक्रम सभी सहभागियों के लिए वैश्विक बैंकिंग प्रणालियों को समझने और इसकी गहराई तक पहुँचने तथा उभरते कारोबारी माहौल की जानकारी रखने एवं मूल्यांकन करने के लिए दुर्लभ अवसर प्रदान करता है। संरचित कक्षा ज्ञान से लाभ उठाने के अवसर के अलावा इस प्रकार का कार्यक्रम एक ऐसा विशिष्ट मंच भी प्रदान करता है जिसके जरिए सहभागियों को एक-दूसरे से सीखने और साथ ही विभिन्न संगठनों के सबसे उत्तम प्रबंधन व्यवहारों को अपनाने का मौका मिलता है। मुझे यकीन है कि आप सब इस बढ़िया अवसर का लाभ उठाएंगे।

2. बैंकिंग प्रणाली का हिस्सा होने के नाते, जो अर्थव्यवस्था की वित्तीय बनावट की बुनियाद है, आपको राष्ट्र की जनता के आर्थिक जीवन को प्रभावित करने का अनोखा अवसर प्राप्त है। हम सबको मालूम है कि बैंकिंग हमारे दैनिक जीवन में एक स्थिर और महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। बैंक बचत संग्रहण और इन बचतों को परिपक्वता एवं जोखिम रूपांतरण के जरिए निवेश करने के माध्यम से वित्तीय मध्यस्थता का काम भी करता है और इस प्रकार अर्थव्यवस्था की वृद्धि पर भी नजर रखता है।

3. पिछले वर्ष की भांति कार्यक्रम का केन्द्रीय विषय हैः 'भारतीय बैंकिंग क्षेत्रः अगली परिक्रमा की ओर'। यह विषय आज विवादास्पद रूप से पिछले वर्ष की अपेक्षा अधिक प्रासंगिक है। एक तरफ वैश्विक अर्थव्यवस्था की संभावना की विकट स्थिति अभी भी जारी है तो दूसरी तरफ घरेलू अर्थव्यवस्था की संभावना भी पिछले वर्ष की अपेक्षा अत्यधिक मंद है। 2012-13 के दौरान भारतीय अर्थव्यवस्था की वृद्धि दर 5 प्रतिशत दर्शायी गई थी जो बारहवीं पंच वर्षीय योजना में बताए गए 9 प्रतिशत की वृद्धि दर की तुलना में काफी कम है। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र को काफी चुनौतियों का सामना भी करना पड़ा है। बैंकों की आस्ति गुणवत्ता पर बढ़ते एनपीए और पुनर्संरचित ऋणों के चलते दबाव काफी बढ़ा है। बैंकिंग प्रणाली का सकल एनपीए अनुपात जो मार्च 2011 में 2.4 प्रतिशत था सितंबर 2012 में बढ़कर 3.6 प्रतिशत हो गया। आगे भी बैंकिंग प्रणाली को चुनौतीपूर्ण माहौल का सामना करना पड़ेगा क्योंकि इसकी सफलता का घरेलू और वैश्विक अर्थव्यवस्था के साथ घनिष्ठ संबंध है।

4. भारतीय बैंकिंग प्रणाली की चुनौतियों को देखते हुए भारतीय बैंकिंग प्रणाली को अगली परिक्रमा की ओर ले जाने के संबंध में आज की चर्चा हेतु हमारी प्रेरणाएं क्या हैं? खगोल भौतिक के संबंध में हमारा प्राथमिक ज्ञान हमें बताता है कि अगली परिक्रमा के लिए आगे बढ़ने के लिए रॉकेट को भूमि के गुरुत्व बल के प्रभाव के उल्टे चलना पड़ता है। इसके लिए रॉकेट में आवश्यक एस्केप विलासिटी पैदा करने के लिए आवश्यक अग्नि शक्ति की जरूरत पड़ती है। साथ ही विस्फोट से पहले रॉकेट की हालत स्थिर होनी चाहिए ताकि विस्फोट रॉकेट को ऊंचाई पर परिक्रमा में लगा सके। पर्याप्त प्रोपेलेंट फोर्स के अभाव में रॉकेट गुरुत्व बल के विरुद्ध नहीं उड़ पाएगा और दुर्घटनाग्रस्त होगा।

5. इस प्रकार आज हम जिस मुद्दे पर विचार कर रहे हैं, क्या हम भारतीय बैंकिंग प्रणाली की गतिशीलता और स्थिरता से खुश हैं? हम बैंकिंग क्षेत्र को अगली परिक्रमा में डालने के जरिए वास्तव में क्या हासिल करना चाहते हैं? जिस मुद्दे पर ध्यान दिया जाना है, वह है - क्या हम विनियामक समुदाय या देश के वाणिज्य बैंकिंग क्षेत्र के हिस्से के रूप में मौजूदा वित्त प्रणाली से संतुष्ट हैं। इस सवाल का जवाब संतोषजनक नहीं है। हाल के वर्षों के घटनाक्रमों ने वित्त क्षेत्र की प्रासंगिकता और इसके उद्देश्य के विषय में सवाल खड़ा कर दिया है। 'आक्यपाइ वाल

*आईएमआई द्वारा 14 फरवरी, 2013 को नई दिल्ली में आयोजित ग्यारहवीं प्रगतिशील प्रबंधन कार्यक्रम 'अगली परिक्रमा की ओर अग्रसरः भारतीय बैंकिंग प्रणाली' के अवसर पर भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर, डॉ. के.सी. चक्रवर्ती द्वारा स्वागत भाषण। इस स्वागत भाषण को तैयार करने में सुश्री डिम्पल भांडिया के सहयोग के लिए उनका आभार प्रकट करता हूँ।

स्ट्रीट' जैसी घटनाओं के कारण इस बात के संदेह की गुंजाइश कम रह जाती है कि वैश्विक वित्त संकट की वजह से वित्त क्षेत्र में अविश्वास पनपने लगा है। इस प्रकार यदि वित्तीय प्रणाली द्वारा प्रयोजनमूलक एवं संगत भूमिका अदा की जानी है और यदि विश्वसनीयता पुनः प्राप्त की जानी है तो इसे आवश्यक अग्नि शक्ति और स्थिरता विकसित करनी होगी तथा अगली परिक्रमा करनी होगी।

6. बैंकिंग क्षेत्र को आगे बढ़ाने के महत्त्वपूर्ण प्रेरक क्या हैं? वे महत्त्वपूर्ण कारक क्या हैं जो यह निर्धारित करेगा कि क्या बैंकिंग प्रणाली संगत, प्रयोजनमूलक एवं विश्वसनीय प्रणाली के रूप में परिणत होने के योग्य है? आगे वे कौन सी बड़ी चुनौती और बाधाएं हैं जिसका हमें सामना करना पड़ सकता है? आगामी कुछ वर्षों में बैंकिंग क्षेत्र द्वारा प्राप्त किए जाने वाले प्रमुख लक्ष्य कौन से हैं? मैं इन सवालों का हल ढूंढ़ने में अधिकाधिक समय दूंगा।

बैंकिंग प्रणाली की प्रमुख प्रेरणा और चुनौती विभिन्न स्रोतों में छिपी हुई है।

7. पहला, जिस विनियामक परिवेश में भारत के बैंक कार्य कर रहे हैं उसमें काफी बदलाव आया है। खासकर बेसल III से संबंधित वैश्विक रीफार्म एजेंडा के कार्यान्वयन, ओटीसी डेरिवेटिव रीफार्म के कार्यान्वयन, क्रेडिट रेटिंग एजेंसी पर निर्भरता में कटौती से बैंकों का विनियामक दायरा देशी और वैश्विक दोनों क्षेत्रों में हमेशा के लिए बदलने जा रहा है। इससे, अन्य बातों के साथ-साथ, बैंकों को चाहिए कि वे अपनी जोखिम प्रबंधन प्रणाली में सुधार लाएं।

8. दूसरा, ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार, वित्तीय समावेशन और बेहतर अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) व्यवहार के संबंध में यदि बैंकों को आगे प्रासंगिक बने रहना है तो बैंकों को चाहिए कि वे अपने कारोबार के मॉडल, डेटा और सूचना प्रणाली तथा बैंकिंग मानसिकता को नई दिशा दे।

9. तीसरा, विनियामक नीतियों में हुए विकास से बैंकों को आने वाले वर्षों में अब तक के यथार्थ विक्रेता बाजार की अपेक्षा प्रतिस्पर्धात्मक माहौल का सामना करना पड़ सकता है। चूंकि बैंक के कारोबारी एवं व्यक्तिगत दोनों प्रकार के ग्राहक वैश्विक हो गए हैं इसलिए बैंकों को चाहिए कि वे वैश्विक लक्ष्य भी बनाएं। बैंकों के सामने चुनौती होगी कि वे उन नए उत्पादों एवं वितरण माध्यमों का निर्माण करें जो ग्राहकों की पनपती जरूरतों एवं अपेक्षाओं को पूरा कर सके।

10. उभरते वैश्विक विनियामक एवं पर्यवेक्षी परिदृश्य के कारण बैंकों के सामने खड़ी बड़ी चुनौती के अलावा घरेलू कारोबार/विनियामक परिवेश में हुए विकास पर भी गौर किए जाने की जरूरत है क्योंकि बैंक अपने कारोबार की योजनाओं को पुनः आंकने में लगे हुए हैं। उदाहरण के लिए, वैश्विक विकास के अनुसार भारत भी औपचारिक वित्तीय प्रणाली का एक्सेस करने वाले सभी ग्राहकों के लिए विशिष्ट वैध संस्था पहचानकर्ता निर्धारित करने के लिए ढांचा विकसित करने संबंधी परियोजना के लिए तैयार है। फिर भी राष्ट्रीय या वैश्विक स्तर पर इस लक्ष्य को प्राप्त करने से पहले, हमें तत्काल यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रत्येक संस्था के अंतर्गत ग्राहकों को विशिष्ट आईडी दी जाए और एक ही ग्राहक को एकाधिक ग्राहक आईडी न दी जाए। यह न केवल ग्राहक कारोबार के बेहतर प्रबंधन की दृष्टि से महत्त्वपूर्ण है अपितु प्रभावशाली एएमएल ढांचे की दृष्टि से भी महत्त्वपूर्ण है।

11. इसी प्रकार, बैंकिंग प्रणाली के अंतर्गत धोखाधड़ी चिंता का कारण है, विशेषकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए जहां बैंकिंग प्रणाली में पाई गई कुल धोखाधड़ियों में धोखाधड़ी की मात्रा सबसे अधिक है। धोखाधड़ी का तात्पर्य न केवल हानि राशि से है; वे बैंक की प्रणाली और प्रक्रियाओं एवं साथ ही आंतरिक नियंत्रण ढांचा संबंधी गंभीर कमियों की ओर भी संकेत करते हैं। इन कमियों को पूरा करने और जवाबदेही पहचानने एवं धोखाधड़ी करने वालों के विरुद्ध कड़ी कार्रवाई करने के लिए संस्थागत प्रक्रिया बनाने से संबंधित समस्याओं से निपटने के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण है।

12. बहु-स्तरीय विपणन कंपनियों द्वारा बैंकिंग प्रणाली का लाभ उठाकर आम जनता की मेहनत की कमाई को धोखे से हर लेना एक और बड़ी चुनौती है जिसका सामना वित्त क्षेत्र के पर्यवेक्षकों द्वारा भारत सहित विभिन्न अधिकार-क्षेत्रों में किया जा रहा है। इसके परिणामस्वरूप औपचारिक वित्तीय प्रणाली के प्रति ग्राहकों के विश्वास में कमी आती है और इसका गंभीर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है, विशेषकर ऐसे समय में जब हम अधिकारहीन समूहों को बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाने का हर संभव प्रयास कर रहे हैं।

13. ये गतिविधियां बैंकिंग प्रणाली के लिए भारी चुनौती खड़ी करेंगी और बैंकों को आगामी वर्षों में इन चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा। इन चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंकों को चाहिए कि वे अपने मानव संसाधन प्रबंधन, अपनी सूचना प्रणाली

और प्रौद्योगिकी पर अत्यधिक ध्यान केंद्रित करे। महत्त्वपूर्ण बात यह है कि उन्हें अपनी कार्य क्षमता - ऋण मध्यस्थता और अर्थव्यवस्था के सबसे उपयोगी क्षेत्रों को निधि के आबंटन पर ध्यान दिया जाना चाहिए। यदि बैंकों को उभरते विनियामक एवं बाह्य माहौल के अनुसार बदलना है और अगली परिक्रमा शुरु करनी है तो ये बदलाव के महत्त्वपूर्ण आंतरिक प्रेरक सिद्ध होंगे।

अब मैं कतिपय प्रमुख मुद्दों पर विस्तार से प्रकाश डालता हूँ।

जोखिम प्रबंधन

14. बैंकों की जोखिम प्रबंधन चुनौती पिछले दो से तीन दशकों से लगातार बढ़ रही है। यह वित्त क्षेत्र में पिछले कुछ दशकों में हुई विभिन्न गतिविधियों के कारण हो सकती है। पहला, वित्त बाजार के अविनियमन के चलते अस्थिरता बढ़ी जिससे जोखिम प्रबंधन के लिए बैंकों की मांग भी बढ़ी। दूसरा, बैंकिंग गतिविधियों में ऋण देने और उधार लेने के पारंपरिक कार्य के अलावा अब अभिरक्षण सेवाएं, प्रतिभूतियों की हामीदारी एवं कॉरपोरेट परामर्श भी शामिल हैं। तीसरा, मिश्रित वैश्विक वित्तीय संस्थाओं के आविर्भाव से वित्त प्रणाली की पारस्परिक संबद्धता में बढ़ोतरी हुई। चौथा, बैंकों में प्रतिभूति और डेरिवेटिव उत्पादों की भूमिका में मिश्रित वित्तीय उत्पादों की बढ़ती वृद्धि के साथ विस्तार हुआ। हाल के वित्तीय संकट ने बैंकों के जोखिम प्रबंधन ढांचे के महत्त्व पर पुनःजोर दिया है।

15. भारतीय बैंकिंग प्रणाली के सामने सवाल यह है कि बैंकों का जोखिम प्रबंधन ढांचा किस हद तक जोखिमों को पहचानने और जोखिम का जरिया एवं मार्ग पता लगाने में समर्थ है ताकि जोखिम का मूल्य निर्धारण समुचित रूप से किया जा सके। मेरी व्यक्तिगत राय है कि हम भारतीय अभी भी प्रारंभिक चरण में है और इसलिए बैंकिंग प्रणाली को चाहिए कि वह अपने जोखिम को पहचानने, जोखिम प्रबंधन और उसकी मूल्य निर्धारण क्षमताओं को अपग्रेड करने की दिशा में तत्काल कार्य करे।

16. इस संदर्भ में उभरता संबंधित मुद्दा है तनाव परीक्षण का बढ़ता महत्त्व। तनाव परीक्षण औम तौर पर बेसलाइन परिदृश्य की अपेक्षा अत्यंत प्रतिकूल परिदृश्य में झटकों के प्रति बैंकों के लचीलेपन को आंकता है। यह बैंकों के प्रबंधन को उनके परिचालन की तनाव बिंदुओं की पहचान करने के जरिए उनके आंतरिक जोखिम प्रबंधन को बेहतर करने का साधन भी उपलब्ध कराता है। झटकों के प्रति बैंकों के लचीलेपन को आंकने के लिए तनाव परीक्षण की प्रासंगिकता इस तथ्य पर आधारित है कि ये परीक्षण आम जोखिम प्रबंधन मूल्यांकन के दायरे के बाहर की अप्रत्याशित या पिछली घटनाओं पर केंद्रित है। यदि बैंक को उभरते माहौल की चुनौतियों को पूरा करना है और अगली परिक्रमा की ओर बढ़ना है तो यह महत्त्वपूर्ण होगा कि बैक के कारोबार और पूंजी मूल्यांकन एवं आयोजन प्रक्रिया में तनाव परीक्षण के परिणामों को शामिल किया जाए। बैंक द्वारा जानबूझकर उठाई जाने वाली प्रत्याशित एवं अप्रत्याशित हानि के संपूर्ण स्वीकार्य स्तर का निर्णय प्रबंधन द्वारा लिया जाना चाहिए जो उपलब्ध सूचना के कठोर एवं विश्लेषणात्मक आकलन पर आधारित होना चाहिए। यह उम्मीद नहीं की जाती है कि बैंक अप्रत्याशित हानि के लिए प्रावधान, प्रत्याशित हानि के लिए किए गए प्रावधान की तर्ज पर करे। जबकि बैंक जिस 'आर्थिक पूंजी' को बरकरार रखने का प्रयास कर रहा है वह हानि को लेकर किए गए विचार पर आधारित होना चाहिए।

17. जोखिम प्रबंधन ढांचा आंतरिक नियंत्रण और तौर-तरीकों की प्रभावशाली प्रणाली के बगैर अधूरा है। जोखिम प्रबंधन की पहली कड़ी की शुरुआत बैंक प्रबंधन से होनी चाहिए और खासकर बैंक के बोर्ड द्वारा। जबतक बैंक प्रबंधन बैंक में जोखिम और नियंत्रण की संस्कृति को आंतरिक एवं संस्थागत रूप से शामिल नहीं करते तबतक बैंक के लचीलेपन को बढ़ाने के लिए लिया गया कोई प्रयास ज्यादा कारगर सिद्ध नहीं होगा। जब नकारात्मक प्रोत्साहन के पनपने की गुंजाईश पैदा होती है तब तनाव भरे माहौल और अच्छे समय, दोनों ही स्थितियों में कारोबार की इकाई और जोखिम प्रंबंधन के बीच सही संतुलन सुनिश्चित करने में प्रबंधन की अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका है।

ग्राहकों के साथ न्यायपूर्वक व्यवहार

18. किसी भी सफल कारोबार का मूलमंत्र इस उक्ति पर आधारित है कि 'ग्राहक ही राजा है'। ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के कारण ही बैंक सर्वोपरि है। लेकिन मेरा मानना है कि वर्ष-दर-वर्ष, ग्राहक बैंकों के सहायक उपकरण बन गए हैं। मेरे विचार से, निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए शेयरधारक केंद्र बिंदु है जबकि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए कर्मचारी और उनकी सलामती प्रमुख प्राथमिक केंद्र है। मेरे विचार से, लंबे समय में दोनों दृष्टिकोण धारणीय है। लाभ को बढ़ाना और एनआईएम को बेहतर करना बैंक प्रबंधन का प्राथमिक लक्ष्य है, जबकि

बैंकिंग सेवा को सुलभ करना और लेनदेन को किफायती बनाना अब विनियामक एजेंडा में न्यून होता चला जा रहा है।

19. ग्राहकों के साथ न्यायपूर्ण व्यवहार सुनिश्चित करना वित्त क्षेत्र के विनियामकों के लिए वैश्विक तौर पर प्राथमिकता बन गई है और विनियामक ढांचे को विभिन्न अधिकार क्षेत्रों में सख्त किया जा रहा है। वित्तीय सेवा प्रदाताओं से यह आशा की जाती है कि वे उत्पाद का डिजाइन तैयार करने, मूल्य निर्धारित करने एवं वित्तीय प्रकटीकरणों में अधिक पारदर्शिता लाए। इसके अतिरिक्त, सभी ग्राहकों को एक विश्वसनीय, किफायती एवं त्वरित शिकायत निवारण प्रक्रिया उपलब्ध कराई जाए। ग्राहकों को किफायती दर पर बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंकों को अनिवार्य रूप से प्रौद्योगिकी का लाभ उठाना चाहिए। ग्राहक शिक्षा भी महत्त्वपूर्ण है क्योंकि इससे उपभोक्ता समुचित और जरूरत आधारित उत्पाद एवं सेवाओं का चयन कर सकता है। जब तक बैंकिंग प्रणाली अपने सभी आयामों में ग्राहक केंद्रित नहीं बन जाता तब तक यह अगली परिक्रमा की ओर अग्रसर नहीं हो सकता।

अपने ग्राहक, उसके कारोबार एवं कारोबार के जोखिम को जानिए

20. समूचे विश्व में वित्तीय सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने ग्राहकों को जानने के लिए बड़ा जोर दिया जा रहा है। इसका महत्त्वपूर्ण विनियामक और कारोबार आयाम है। विनियामक परिप्रेक्ष्य में, बैंक और अन्य वित्तीय सेवा प्रदाताओं से आशा की जाती है कि वे अपने ग्राहकों के कारोबार संबंधी क्रियाकलापों को समझे ताकि वे अनजाने में आतंकवाद, एमएलएम, धोखाधड़ी, हवाला अंतरण इत्यादि अवैध क्रियाकलापों का जरिया न बन जाए। कारोबार के परिप्रेक्ष्य में, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी), अपने ग्राहकों के कारोबार को जानिए (केवाईसीबी) और अपने ग्राहकों के कारोबार संबंधी जोखिम को जानिए (केवाईसीबीआर) ग्राहक के कारोबार की प्रवृत्ति को समझने के लिए महत्त्वपूर्ण हैं जिससे उपयुक्त उत्पाद प्रदान करने, ऋण संबंधी जोखिम प्रबंधन और संभावित चूक संबंधी जोखिमों के संबंध में पूर्व चेतावनी संकेत देने में आसानी होती है।

21. यह महत्त्वपूर्ण है कि उच्च प्रबंधन केवाईसी अनुपालन के महत्त्व की जानकारी विभिन्न संगठनों में प्रभावी ढंग से लाए, न केवल विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बल्कि ग्राहक को बेहतर तरीके से समझने और ग्राहक संबंध से लाभ को बढ़ाने के अवसर के रूप में।

मानव संसाधन प्रबंधन

22. हमें यह समझना चाहिए कि अर्थशास्त्र की पुस्तकों में उल्लेख किए गए उत्पादन के पारंपरिक कारक अब बैंकिंग उद्योग में प्रासंगिक नहीं रहे। जमीन, मजदूर, भौतिक पूंजी और उद्यमों के परिणामस्वरूप दक्षता, प्रौद्योगिकी और मानव पूंजी बैंकिंग क्षेत्र के उत्पादन के प्रमुख कारकों के रूप में उभरे हैं। कर्मचारी अब 'मजदूर' नहीं रहे, वे 'जनता' हैं जिनका पालन-पोषण और देखभाल किया जाना चाहिए। जब मैं 'जनता' कहता हूँ तो इसका मतलब है बैंक प्रबंधन और सभी कर्मचारी - अधिकारी, लिपिकीय स्टॉफ और सब-स्टॉफ। संगठन की 'जनता' वह बल है जो संभवतः सफलता और विफलता के बीच की कड़ी होती है। जब बाजार में मोटे तौर पर समान उत्पाद पेश करने वाले कई खिलाड़ी होते हैं तो अपने प्रतिद्वंद्वी को पराजित करने में कर्मचारियों की क्षमता और प्रेरणा का स्तर ठोस कारक बन सकते हैं। प्रबंधन के समक्ष बेहतरीन कार्यनिष्पादन के लिए जनता की असंख्य अप्रयुक्त क्षमता का उपयोग करना और 'प्रबंधकों' में से 'नेता' पैदा करना चुनौती है, जो न केवल कठोर परिश्रम कर सकते हैं अपितु अपने सहकर्मियों को भी प्रेरणा प्रदान कर सकते हैं। इस क्षेत्र को चाहिए कि वह शीघ्र बैंकिंग उद्योग के उत्पादन के कारकों में हुए परिवर्तन को पहचाने और इन नए कारकों का प्रयोग अपनी निजी बेहतरी और अधिक महत्त्वपूर्ण रूप से समाज के हित के लिए प्रभावशाली ढंग से करे। यह क्षेत्र उत्पादन के इन नए कारकों का प्रभावशाली ढंग से उपयोग कर आर्थिक रूप से वंचित अधिक-से-अधिक जनता को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली की परिधि के अंतर्गत ला सकता है और इस प्रकार इस क्षेत्र को संगत एवं प्रयोजन उन्मुख बनाया जा सकता है।

वित्तीय साक्षरता को बढ़ाना

23. आज के इस डिजिटल युग में, यह कहना कि सूचना शक्ति है, वास्तव में तात्पर्य सच्चाई से है। हमारी अर्थव्यवस्था ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ रही है। यह हमारी अर्थव्यवस्था के सेवा क्षेत्र के योगदान से सहज ही अनुमेय है। तथापि, हममें से कई यह स्वीकार करना पसंद नहीं करेंगे कि हमारा समाज आर्थिक रूप से निरक्षर है और यहां मैं केवल आम आदमी की बात नहीं कर रहा हूँ। वित्तीय निरक्षरता दूर-दूर तक फैली हुई है - बैंक, विनियामक, नीति निर्माता - सभी कुछ हद तक वित्तीय निरक्षरता से पीड़ित है। अब मैं अपनी बात स्पष्ट करने के लिए कतिपय उदाहरणों का उल्लेख करता

हूँ। अभी हाल में बैंकों ने अपने ग्राहकों को उनकी अनुकूलता और उपयुक्तता को ठीक से समझे बगैर फोरेक्स डेरिवेडिव बेचा था। बैंक और ग्राहक दोनों में से किसी को भी इस कारोबार की कोई समझ नहीं थी। कुछ बैंकों को तत्संबंधी विधिक अड़चनों और हानियों का सामना करना पड़ा जो स्पष्ट रूप से उनकी वित्तीय निरक्षरता दर्शाती है। आधारभूत मूल उधार दर का मामला ही ले लो, जो अब तक बैंक द्वारा ऋणियों को ऋण देने के लिए प्रयोग किया जाता था। मेरी समझ से बीपीएलआर वह दर है जिस दर पर बैंक अपने उत्तम उधारकर्ताओं को ऋण देता है अर्थात् उन उधारकर्ताओं को जिनके द्वारा चूक होने की संभावना कम है। फिर भी, वर्षों तक बैंक अपने उधारकर्ताओं को बीपीएलआर से काफी कम दर पर ऋण उपलब्ध कराता रहा और तब तक, जब तक विनियामक ने आधार दर व्यवस्था लागू नहीं की। दूसरी समस्या जिसका समाधान किया जाना जरूरी है, वह है, स्वर्ण निर्यात। यद्यपि, हममें से अनेक चालू खाता घाटा पर इसके प्रभाव को समझते हैं लेकिन फिर भी आयात की जांच के संबंध में कोई ठोस प्रयास नहीं किया गया। हमें यह जांच करने की जरूरत है कि क्यों बैंकों द्वारा सोने के निर्यात के लिए जनता के धन का उपयोग किया जाना चाहिए। मुझे पूरा विश्वास है कि हमें समाज को 'सुरक्षित आस्ति' और 'मुद्रास्फीति के विरुद्ध बचाव व्यवस्था' के रूप में सोने में निवेश करने संबंधी मिथक के बारे में शिक्षित करने के लिए व्यापक अभियान चलाए जाने की जरूरत है। मुझे विश्वास है कि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र अगली परिक्रमा की ओर तब तक नहीं बढ़ सकता जब तक सभी हितधारक और समाज को बुनियादी वित्तीय साक्षरता प्राप्त नहीं हो जाती।

दक्षता बढ़ाना

24. दक्ष वित्तीय प्रणाली के क्या लक्षण हैं? मेरे विचार से किसी भी प्रणाली की दक्षता को उसकी क्षमता के संदर्भ में आंका जा सकता है, न केवल उत्पाद और सेवाएं किफायती एवं सुलभ तरीके से उपलब्ध कराने के लिए बल्कि समावेशी तरीके से भी। ये दोनों ही लक्षण हमारी आज की बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली को निरूपित नहीं करते। 'बढ़ती जनसंख्या के साथ वृद्धि' करने का नीति निर्माताओं के सर्वोपरि सामाजिक-राजनैतिक एजेंडा के बावजूद जनसंख्या का एक बड़ा वर्ग औपचारिक वित्तीय प्रणाली की परिधि से बाहर है। इसके अतिरिक्त बैंकिंग प्रणाली की परिचालन लागत अधिक होने के कारण आम आदमी को किफायती दर पर बैंकिंग लेनदेन उपलब्ध करा पाना संभव नहीं हो पाता। जब तक बैंकिंग लेनदेन की लगतों को पर्याप्त रूप से कम नहीं किया जाता तब तक वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को पूरा नहीं किया जा सकता। इसके लिए नीति निर्माताओं, बैंक प्रबंधनों, विनियामक एवं कर्मचारियों के संगठित प्रयास की जरूरत है। उपर्युक्त के साथ दक्षता, प्रौद्योगिकी और मानव पूंजी जैसे नए कारकों को शामिल कर दिया जाए तो उत्पादकता में वृद्धि होगी और इसके चलते अंतरण लागतों में कटौती होगी। इन लक्ष्यों को पूरा करने के लिए बैंकिंग प्रणाली को चाहिए कि वह आबंटन तथा परिचालन संबंधी दक्षता को प्राप्त करे:

- **आबंटनात्मक दक्षता :** इसमें बैंकों को यह सुनिश्चित करना होता है कि बहुमूल्य सामाजिक संसाधनों को अत्यधिक लाभप्रद क्रियाकलापों में लगाया जाए और साथ ही समाज के संवेदनशील वर्गों के हितों का भी ध्यान रखा जाए।
- **परिचालनात्मक दक्षता :** इसमें बैंक को अपने ग्राहकों को वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं निरापद, सुरक्षित और द्रुत गति से उपलब्ध कराना होता है और वित्तीय बिचौलियों की लागत को कम करना भी सुनिश्चित करना होता है।

25. इस उन्नत प्रबंधन कार्यक्रम से आप सबका ज्ञानवर्धन हुआ होगा और आप सबने इसका लाभ उठाया होगा। मेरी आपसे अपेक्षा है कि आप इस बात पर विचार-विमर्श एवं विवेचन करें कि कैसे आपका बैंक और आपकी बैंकिंग प्रणाली - आबंटनात्मक एवं परिचालनात्मक दक्षता के इन दोनों मानदंड़ों में समग्र रूप से सुधार कर सकता है ताकि वित्तीय बिचौलियों का कार्य कारगर रूप से संपन्न हो सके। आप सबको यह निश्चित रूप से मालूम होना चाहिए कि बैंक 'सफल होगा या डूबेगा'। यह आप सबके लिए इस कार्यक्रम का मूल मंत्र होगा और साथ ही निर्धारित करेगा कि क्या बैंक वास्तव में गली के आम आदमी का विश्वास और भरोसा पुनः जीत पाएगा तथा उभरते आर्थिक परिवेश में अपने महत्त्वपूर्ण स्थान को बरकरार रख पाएगा।

विनियामक/पर्यवेक्षक के समक्ष चुनौती

26. वैश्विक वित्तीय संकट का भारतीय बैंकिंग प्रणाली पर मोटे तौर पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा लेकिन इसके लिए हम अपनी पीठ नहीं थपथपा सकते क्योंकि यह नवोत्पाद की कमी एवं वैश्विक बाजार में कम सहभागिता के कारण है। तथापि, आगामी वर्ष पर्यवेक्षकों के लिए भी बड़ी चुनौती पैदा करेगा। विभिन्न क्षेत्रों

में वित्तीय बाजारों की अंतरसंबद्धता में हुई भारी वृद्धि, बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाओं में बढ़ती जटिलताएं, नए वितरण माध्यमों का आविर्भाव और संवेदनशील तथा गरीब समूहों को वित्तीय समावेशन की परिधि में लाने पर जोर देने के कारण वित्तीय क्षेत्र के विनियामक/पर्यवेक्षक के समक्ष चुनौती काफी बढ़ी है।

27. रिज़र्व बैंक के अंतर्गत की विनियामक प्रक्रियाएं बदल रही हैं जिससे वह अधिक प्रगतिशील बन सके और विनियामक संस्थाओं द्वारा विनियामक उद्देश्यों के सामने जोखिम संबंधी जो चुनौती पैदा हो रही है उसका आकलन कर सके। प्रक्रियाओं को पुनः अनुकूल बनाया जा रहा है ताकि अंतरण आधारित से जोखिम आधारित और घटना आधारित से विषय-वस्तु आधारित पर्यवेक्षण की ओर बढ़ सके। प्रभावशाली पर्यवेक्षी व्यवस्था द्वारा अवश्य अच्छे कारोबार उपलब्ध कराए जाने चाहिएं और खराब कारोबार पर रोक लगाया जाना चाहिए। यदि पर्यवेक्षी व्यवहार को बदलते बैंकिंग माहौल में मजबूत एवं प्रासंगिक बने रहना है तो उसे बेसल III जैसे नवीन विनियामक और पर्यवेक्षी बेंचमार्क, बैंक के प्रभावी पर्यवेक्षण के लिए संशोधित मूल सिद्धांत, समग्र रूप से महत्त्वपूर्ण बैंकों पर अत्यधिक ध्यान केंद्रित करना, इत्यादि के रूप में उभर रहे वित्तीय संकट से अतिरिक्त सीख प्राप्त किए जाने की भी जरूरत है।

28. जब तक विनियामकों/पर्यवेक्षकों द्वारा सभी आवश्यक बचाव व्यवस्थाएं सुदृढ़ नहीं की जाती तब तक बैंकिंग प्रणाली का विमान अगली परिक्रमा की ओर नहीं बढ़ पाएगा। बैंकों को अगली परिक्रमा में लगाने में पर्यवेक्षकों की अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका है और साथ ही पर्यवेक्षकों को यह सुनिश्चित करना होता है कि बैंकिंग प्रणाली बिना किसी दुर्घटना के सुगमता से अगली परिक्रमा में लग जाए। विनियामक और पर्यवेक्षकों द्वारा ध्यान दिए जाने वाले प्रमुख ऐहतियाती बातें इस प्रकार हैं - वरिष्ठ प्रबंधन का सुयोग्य एवं समुचित आकलन, प्रबंधन सूचना प्रणाली की पर्याप्तता, जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं, आंतरिक लेखापरीक्षा, शिकायत निवारण प्रणाली, विनियामक दिशानिर्देशों एवं निदेशों का अनुपालन आदि।

निष्कर्ष

29. हम सब रोमांचक घड़ियों में जी रहे हैं - यह ऐसी घड़ी है जो अवसरों के साथ-साथ चुनौतियां भी खड़ी करती हैं। वैश्विक और देशी आर्थिक माहौल आज हमें थोड़ी खुशी का मौका देता है लेकिन हमें इस अवधि के दौरान मिले सबक से सीख लेकर उन उपलब्ध अवसरों पर ध्यान देने की जरूरत है और साथ ही हमारी प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं को सशक्त करने की भी आवश्यकता है। इससे वित्तीय प्रणाली की सुदृढ़ता में मदद मिलेगी जिससे यह प्रणाली चुनौतीपूर्ण घड़ियों का डटकर सामना कर सकेगी।

30. इस प्रक्रिया में, बैंकर्स को अपनी संस्थाओं के अंतर्गत परिवर्तित एजेंट की भूमिका अदा करनी है जबकि पर्यवेक्षकों को यह सुनिश्चित करने के लिए महत्त्वपूर्ण भूमिका अदा करनी है कि उनके पास तेजी से बढ़ती, अत्यधिक जटिल एवं वैश्विक बैंकिंग प्रणाली से निपटने के लिए आवश्यक दक्षता मौजूद है। समूचे विश्व में वित्तीय प्रणाली बढ़ती जन संवीक्षा के दायरे में आई है। पर्यवेक्षक एवं पर्यवेक्षी संस्था दोनों अपने कृत-कार्य के लिए जिम्मेदार हैं। हमें आर्थिक प्रणाली के हित में सामूहिक रूप से एवं निर्णयात्मक ढंग से काम करना है।

31. वास्तव में, मौजूदा बड़ा अवसर यह है कि आर्थिक रूप से वंचित जनता की बड़ी संख्या जो औपचारिक वित्तीय प्रणाली की परिधि के बाहर है उन्हें वित्तीय रूप से समावेश करना। इन वर्गों को आर्थिक रूप से बैंकिंग प्रणाली और अर्थव्यवस्था में शामिल करना अर्थव्यवस्था को प्रेरित करने और उच्च विकास के पथ पर आसीन करने के लिए पर्याप्त है।

32. आज यहां मौजूद हममें से प्रत्येक को भारतीय बैंकिंग प्रणाली के पास अगली परिक्रमा की ओर बढ़ने के लिए आवश्यक 'एस्केप विलासिटी' उपलब्ध है सुनिश्चित करने के लिए अथक प्रयास करना होगा। मैं इस शुभकामनाओं के साथ विदा लेता हूँ कि कार्यक्रम के शेष हिस्से का आप सब भरपूर लाभ उठाएं। धन्यवाद!