

ऋण सूचना कंपनियाँ : नयी सीमाओं की खोज में *

के.सी.चक्रवर्ती

डॉ. रिचर्ड फिड्डिस, प्रबंध निदेशक - सट्रैटैजिक मार्केट्स एक्सपीरियन; श्री विक्रम नारायण और श्री मोहन जयरामन, प्रबंध निदेशक, एक्सपीरियन क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी ऑफ इंडिया प्रा.लि., वित्तीय सेवा उद्योग के वरिष्ठ सदस्यगण; सम्मेलन में आये डेलीगेट; प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के सदस्यगण; देवियो और सज्जनो। यह मेरे लिए हर्ष का विषय है कि आज मैं एक्सपीरियन इंडिया कॉन्क्लेव, 2013 में उद्घाटन भाषण देने जा रहा हूँ। जैसाकि आप जानते हैं, यह कॉन्क्लेव एक्सपीरियन द्वारा आयोजित किया गया है, जो एक प्रमुख ऋण ब्यूरो है, और जिसका परिचालन 19 देशों में होता है। ऋण सूचना कंपनियाँ (सीआइसी) भारत में लगभग एक दशक से हैं और मेरा मानना है कि आज के भाषण में मैं न केवल उस भूमिका पर अपना ध्यान केंद्रित करूँ, जो एक्सपीरियन जैसी सीआइसी ने भारत में अदा की है, बल्कि अगले उच्च स्तर पर भी विस्तारपूर्वक विचार करूँ, जिसे प्राप्त करने की अभिलाषा सीआइसी नवोन्मेषी प्रथाओं, क्षमता-वृद्धि और समुन्नत दक्षता के माध्यम से रखती है। यह इस सम्मेलन की विषय-वस्तु के भी अनुरूप होगा : नवोन्मेष, प्रतिस्पर्धा एवं उत्पादकता की नयी सीमा।

2. हमारे समाज ने स्वयं को कृषि प्रधान समाज से उद्योग प्रधान समाज में रूपांतरित किया और ज्ञान आधारित समाज में रूपांतरित हो रहा है। ज्ञान आधारित समाज की पुष्टि के लिए एक आवश्यक उपादान होता है व्यापक सूचना साक्षरता। मैं मानता हूँ कि सीआइसी को ऋण सूचना के बारे में जागरूकता फैलाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है। इस भूमिका को निभाने की सीआइसी की सामर्थ्य सीआइसी-व्यवसाय की भावी वृद्धि का निर्धारण करेगी और इस उद्योग के भीतर अलग-अलग कंपनियों की भावी वृद्धि का भी निर्धारण करेगी। अपने

* 5 जुलाई 2013 को मुम्बई में आयोजित एक्सपीरियन इंडिया कॉन्क्लेव में डॉ.के.सी.चक्रवर्ती, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक का उद्घाटन भाषण। इस भाषण को तैयार करने में सुश्री एन.जयंती द्वारा प्रदान की गयी सहायता को कृतज्ञतापूर्वक स्वीकार किया जाता है।

आज के भाषण में मैं सीआइसी के सूचना साक्षरता कार्य पर भी विस्तार से विचार करूँगा।

3. ऋण सूचना सेवाओं में पिछले दो दशकों में प्रभावशाली वृद्धि देखी गयी है। मैं समझता हूँ कि वर्ष 1990 और 2011 के बीच दुनिया में ऋण ब्यूरो की संख्या तिगुनी हो गयी है। जबकि 1990 के दशक के अंत में एशियाई संकट ने एशिया में ब्यूरो की वृद्धि को प्रेरित किया, पूर्वी युरोप में 2000 के दशक के आरंभ में और मध्य-पूर्व तथा अफ्रीका में 2000 के दशक के अंत में महत्वपूर्ण कार्यकलाप देखे गये। हाल में कराये गये एक सर्वेक्षण ने दर्शाया है कि पूरे विश्व में 134 देशों में ऋण ब्यूरो या ऋण रजिस्ट्री वर्ष 2011 के अंत में थी।

किसी अर्थव्यवस्था में तगड़ी सूचना आधारिकी का मूल्य

4. विश्व बैंक की “ईज ऑफ डूइंग बिजनेस रिपोर्ट 2012” में यह उल्लेख किया गया है कि ऋण सूचना सूचकांक की गहनता और ऋण व्यापन के बीच एक तगड़ी सहबद्धता होती है। ऋण सूचना सूचकांक ऋण के बारे में सूचना एकत्र करने और प्रसार करने के लिए किसी अर्थव्यवस्था के संस्थागत तंत्र से प्रभावित होता है। सार्वजनिक रजिस्ट्रियाँ और ऋण ब्यूरो सूचना आधारिकी को समृद्ध करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। प्रमुख विकसित अर्थव्यवस्थाओं, यथा, अमेरिका और युके में एक तगड़ा और परिपक्व ब्यूरो वातावरण देखने को मिलता है।

5. विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में, उधार देने का कार्य, विशेष रूप से फुटकर उधार देना अधिकतर ऋण ब्यूरो द्वारा संभव होता है, जो हामीदार को दी जाने वाली विश्वसनीय ऋण सूचना के मिलान और वितरण का महत्वपूर्ण कार्य करता है। जैसाकि आप सभी जानते हैं, ब्यूरो की रिपोर्ट में उपभोक्ताओं और वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों के भुगतान संबंधी व्यवहार के बारे में सूचना होती है, जिसमें वित्तीय बाध्यताओं के समय पर पूरा करने या चूक करने के संबंध में आँकड़े शामिल होते हैं। मैं इस बात पर जोर देना चाहता हूँ कि ऋण ब्यूरो व्यष्टि और समष्टि, दोनों स्तरों पर कार्य कर सकते हैं। जबकि व्यष्टि स्तर पर वे ऋण हामीदारों को ऋण लेने वाले आवेदक के बारे में सुविज्ञ निर्णय लेने में सहायता करते हैं, समष्टि स्तर पर वे वरिष्ठ तंत्र को ऋण बाजार की व्यापक प्रवृत्तियों को समझने में सहायता करते हैं और बैंकों को उद्योग के संबंध में विविध आयामों पर, यथा, स्रोत, संविभाग-गुणवत्ता, चूक, आदि के लिए बेंचमार्क बनाने में सहायता प्रदान करते हैं। विनियामक

के स्तर पर ब्यूरो ऐसी अंतर्दृष्टि प्रदान करने में भूमिका अदा कर सकते हैं, जो कारगर नीति-परिवर्तनों को प्रेरित कर सके। वे बैंकिंग पर्यवेक्षकों को प्रणालीगत जोखिमों का अनुश्रवण करने के लिए महत्वपूर्ण निविष्टियाँ भी प्रदान कर सकते हैं। विनियामक स्तर पर ब्यूरो का अतिरिक्त उपयोग युक्तियुक्त पूँजी एवं प्रावधानन संबंधी नीतियों का विश्लेषण करने में किया जा सकता है, जो इस बात का मूल्यांकन करने के लिए होगा कि क्या वर्तमान पूँजी एवं प्रावधानन संबंधी विनियम वास्तविक जोखिमों के लिए उपयुक्त है। समाज के स्तर पर, जैसाकि मैंने कुछ देर पहले उल्लेख किया था, सीआइसी को व्यक्तियों एवं वित्तीय संस्थाओं को ऋण सूचना के क्षेत्र में साक्षर बनाने का कार्य करना है। इसमें ऋण परंपरा के महत्व के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने और एक स्वस्थ ऋण रिकार्ड बनाये रखने की आवश्यकता शामिल होगी।

6. ऋण ब्यूरो उधारकर्ताओं और उधारदाताओं, दोनों के लिए अन्य लाभ भी प्रदान करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि उधारकर्ता यह जानते हैं कि उधारदाता की पहुँच उनके ऋण लेने के इतिहास तक है, तो उन्हें यह प्रेरणा मिलेगी कि वे ऋण की अदायगी कर दें, ताकि भविष्य में वे ऋण तक पहुँच बनाये रख सकें। वर्ष 2010 में कराया गया विश्व बैंक का एक अध्ययन बताता है कि आधे ग्राहक समय पर अपना बिल अदा कर सकते हैं, यदि वे यह जानते हों कि इन अदायगियों की रिपोर्ट ऋण ब्यूरो को की जाती है। पुनः, जिन उधारकर्ताओं का किसी ऋण ब्यूरो में अच्छा ऋण रिकार्ड है, उन्हें ऋण की शर्तों में मोल-तोल करने की ताकत मिल सकती है। उधारदाताओं के बीच सूचना साझा किये जाने से सभी सहभागी उधारदाताओं को उधारकर्ता के ऋण एक्सपोजर के बारे में पता चल जाता है, जिससे उनकी सकल ऋणग्रस्तता के प्रति मत स्थिर किया जा सकता है।

7. भारत जैसी उभरती अर्थव्यवस्थाओं में जबकि उधार एक विशिष्ट अवसर प्रदान करता है, वहीं यह अनुवर्ती चुनौतियाँ भी प्रस्तुत करता है। जबकि भारत के पास एक बड़ा कार्यबल है और इसके समृद्ध मध्य-वर्ग में बढ़ोतरी हो रही है, जिनके पास बढ़ती हुई प्रयोज्य आय होती है, भारत में ऋण-व्यापन अभी भी काफी कम है, यदि विश्व मानकों से इसकी तुलना की जाये। इसके लिए जिम्मेवार प्रमुख कारणों में से एक कारण है उधारदाता और उधारकर्ता के बीच सूचना का विषम होना। उधारदाताओं के पास सीमित वित्तीय सूचना होती है और वे स्वतः जांच-पड़ताल नहीं कर सकते हैं। इस

सूचना जोखिम पर ध्यान देने के लिए औसत ऋण राशि में भी काट-छाँट की जाती है। संविदा प्रवर्तन और पुनः दखल संबंधी मानदंड कुछ ऐसे मुद्दे हैं, जो उधारदाता को कष्ट देते हैं और इस प्रकार इस प्रक्रिया में ऋण के उठाव को बाधित करते हैं। इस संदर्भ में सीआइसी की भूमिका महत्वपूर्ण हो जाती है। सीआइसी को प्रणाली में ऋण के लिए पात्र लोगों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए। उनके पास जो जानकारी हो, उसके आधार पर सीआइसी को युक्तियुक्त तार्किक विश्लेषण की पद्धति विकसित करनी चाहिए और उन लोगों को ऋण प्रदान किया जाना सुविधापूर्ण बनाना चाहिए, जिन्हें अन्य प्रकार से औपचारिक वित्तीय प्रणाली से ऋण नहीं प्राप्त होता है। प्रणाली में सीआइसी के होने का प्रयोजन अच्छी तरह तब सिद्ध हो सकता है, जब पात्र लोगों की ऋण संबंधी जरूरतें समयनिष्ठ ढंग से और उचित लागत पर पूरी हो सकें।

8. उधारदाताओं के लिए, ऋण ब्यूरो द्वारा उधारकर्ताओं के संबंध में एकत्र की गयी जानकारी और उनका ऋण अंकन में रूपांतरण करना उधार देने में लगने वाली लेन देन की लागत को भी कम कर सकता है, जिसके लिए वे एक मानकीकृत बेंचमार्क दे सकते हैं, जिसका उपयोग उधारदाता उधारकर्ता की ऋण-पात्रता के संबंध में निर्णय लेते समय कर सकता है। इससे ऋण के लिए अनुरोधों पर कार्रवाई करते समय पण्यवर्त समय में कमी आ सकती है, जिससे परिचालन दक्षता बढ़ सकती है। वास्तव में, बैंकों और सीआइसी में सहजीवी संबंध होता है, जहाँ वे एक-दूसरे की व्यवसाय-प्रक्रियाओं में मदद कर सकते हैं और अपनी-अपनी दक्षता में सुधार कर सकते हैं।

सकारात्मक और नकारात्मक आँकड़ा बँटाई

9. ऋण-इतिहास के आँकड़ों को मोटे तौर पर नकारात्मक और सकारात्मक आँकड़ों में विभाजित किया जा सकता है। नकारात्मक रिपोर्टिंग में शामिल है पूरी न की गयी वित्तीय बाध्यताओं से संबंधित सूचना, यथा, चूक, बकाया राशि, न्यायालय का फैसला और अन्य प्रतिकूल सूचना। विशिष्ट रूप से ये काली सूची तैयार करने के लिए निविष्टि बनते हैं। इसके विपरीत सकारात्मक आँकड़ों में किसी व्यक्ति के खुले और बंद खातों के संबंध में सूचना होती है और इस चुकौती इतिहास का उपयोग उधारदाताओं की ऋण प्रोफाइल तैयार और वर्गीकृत करने के लिए किया जा सकता है। इसी प्रकार बैंक मूल्यवान उधारकर्ताओं की पहचान कर सकते हैं और उन्हें अधिक विनिर्दिष्ट सेवा प्रदान कर सकते हैं। डूइंग बिजनेस सर्विस डाटा के अनुसार, जिन ब्यूरो

और रजिस्ट्रियों का सर्वेक्षण किया गया, उनमें से लगभग 70 प्रतिशत सकारात्मक और नकारात्मक, दोनों प्रकार के आँकड़े मुहैया कराते हैं, जिन्हें अक्सर 'कंप्रेहेंसिव क्रेडिट रिपोर्टिंग' या 'फुल फाइल क्रेडिट रिपोर्टिंग' कहा जाता है।

10. अनुसंधान ने दर्शाया है कि नकारात्मक आँकड़ों की तुलना में फुल-फाइल रिपोर्टिंग का महत्वपूर्ण लाभ होता है। कुछ देशों में किये गये अनुरूपण अभ्यासों में यह पाया गया कि फुल-फाइल रिपोर्टिंग का उपयोग करने पर अनुमोदन-दर 88 प्रतिशत तक बढ़ गयी।

11. रिजर्व बैंक आरंभ से ही सकारात्मक आँकड़ा बँटाई के सर्वोत्तम वैश्विक व्यवहारों में कुछ को अपनाने की दिशा में सक्रिय रहा है। ब्राजील और आस्ट्रेलिया जैसे परिपक्व ब्यूरो बाजार भी 2013 के अंत तक सीमित सकारात्मक आँकड़ा बँटाई की ओर चल पड़े हैं। कुछ अन्य देश भी ऋण-रिपोर्टिंग का विषय-क्षेत्र बढ़ाने की संभावना का मूल्यांकन करना आरंभ कर रहे हैं।

भारत में ऋण-रिपोर्टिंग का इतिहास

12. लगभग दस वर्ष पूर्व प्रथम ऋण सूचना ब्यूरो के आगमन के समय से हमने भारत में ऋण-आधारिकी की दृढ़ता में महत्वपूर्ण प्रगति होते हुए देखी है। ऋण सूचना कंपनियाँ (विनियमन) अधिनियम, 2005 (सीआइसीआरए) को ऋण सूचना कंपनियों के लिए विनियम बनाने हेतु और ऋण के दक्ष वितरण को सुविधाजनक बनाने के लिए लागू किया गया था। पुनः, विदेशी निवेशकों को, अर्थात्, वे कंपनियाँ, जिनके पास अच्छे नियंत्रित वातावरण में ऋण सूचना ब्यूरो चलाने का सुस्थापित पिछला कार्य निष्पादन रिकार्ड था, प्रवेश करने की अनुमति दी गयी। यह महसूस किये जाने पर कि प्रतिस्पर्धा से प्रणाली में बेहतर प्रौद्योगिकी और दक्षता आयेगी, चार कंपनियों को सीआइसीसी स्थापित करने के लिए सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान किया गया।

ऋण-रिपोर्टिंग का भारतीय अनुभव

13. अब मैं भारत में ब्यूरो के पहले दशक के दौरान उनके उपयोग के कुछ प्रमुख पैटर्नों की ओर संकेत करना चाहता हूँ। ब्यूरो के आँकड़ों का उपयोग मुख्यतः फुटकर खंड में किया गया, विशेष रूप से क्रेडिट कार्ड्स, वैयक्तिक ऋण, गृह-ऋण और ऑटो ऋण के लिए। इनमें से बड़े भाग का उपयोग निजी

और विदेशी बैंकों द्वारा किया गया, जबकि सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने हाल ही में उनका उपयोग महत्वपूर्ण ढंग से करना आरंभ किया है। ऋण रिपोर्टिंग बैंकों द्वारा उपयोग किये जाने वाले मुख्य उत्पाद रहे हैं। बैंकों ने प्रमुख रूप से सीआइसीसी की निविष्टियों का उपयोग ऋण देने की शुरुआत में या कभी-कभी संविभाग समीक्षा में किया और मूल्यवर्धित उत्पादों और सेवाओं का उपयोग सीमांतिक रहा और हाल ही में उन्हें महत्व प्रदान किया जाने लगा है।

ऋण सूचना कंपनियों के सामने प्रमुख चुनौतियाँ

14. अब मैं आज कल सीआइसीसी के सामने आने वाली कुछ सामान्य चुनौतियों को आलोकित करना चाहता हूँ। यदि सीआइसीसी को उन अवसरों को पकड़ना है, जो भविष्य में उनके लिए रख छोड़े हैं, तो उन्हें उन चुनौतियों पर विजय प्राप्त करनी होगी और उनके कारगर हल निकालने होंगे, विशेष रूप से उन समस्याओं का हल निकालना होगा, जो उपलब्ध आँकड़ों की गुणवत्ता से संबंध रखते हैं।

(i) आँकड़ों की परिशुद्धता

ऋण-संस्थाओं को दी गयी ऋण रिपोर्टों और अन्य उत्पादों की गुणवत्ता वित्तीय संस्थाओं द्वारा दिये गये आँकड़ों की सुसंगति और गुणवत्ता पर निर्भर करती है। वास्तव में, विश्वसनीय और परिशुद्ध आँकड़े वह नींव होती है, जिस पर एक सफल सीआइसीसी व्यवसाय की इमारत खड़ी की जा सकती है। सीआइसीसी को अपरिशुद्ध और अपूर्ण आँकड़े प्रस्तुत किया जाना एक सामान्य घटना है, जो बदले में, ऋण रिपोर्टों में अपरिशुद्धता का और परिणामी उपभोक्ता विवाद का कारण बनती है। ऋण-संस्थाओं को चाहिए कि वे अपनी स्रोत प्रणाली में प्रग्रहण किये गये आँकड़ों की गुणवत्ता सुधारने के लिए एक तंत्र स्थापित करें, जो न केवल उनके अपने परिचालनों को सुधारेगी, बल्कि बदले में उन्नत आँकड़ा प्रस्तुतीकरण में स्थांतरित होगा। ऋण-संस्थाओं द्वारा अपने उधारकर्ताओं के संबंध में समय पर और परिशुद्ध ऋण सूचना प्रस्तुत करने के मुद्दे पर भारतीय रिजर्व बैंक का ध्यान जाता रहा है। जैसाकि आप जानते होंगे, रिजर्व बैंक ने श्री आदित्य पुरी, प्रबंध निदेशक, एचडीएफसी बैंक लि. की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया है, जो ऋण-संस्थाओं द्वारा

विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में सीआइसी को ऋण सूचनाएँ प्रस्तुत करने के लिए उपलब्ध फार्मेटों की जाँच करेगी। इसके अतिरिक्त, समिति के अधिदेश में यह भी शामिल है कि वह ऋण-संस्थाओं द्वारा ऋण सूचना का उपयोग अपनी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के एक हिस्से के रूप में करने के संबंध में मार्गदर्शन के लिए सर्वोत्तम व्यवहार का सुझाव दे।

(ii) अद्यतन आँकड़ों के अनुरक्षण की आवश्यकता

सीआइसीआरए का अधिदेश है कि ऋण-संस्थाओं द्वारा आँकड़ों का प्रस्तुतीकरण मासिक आधार पर किया जाये। जबकि अधिकांश अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, बड़े एनबीएफसी और आवास वित्त कंपनियाँ मासिक आधार पर आँकड़े प्रस्तुत कर रहे हैं, सहकारी बैंक और छोटे एनबीएफसी रुक-रुक कर आँकड़े प्रस्तुत करते हैं। उधार देने वाली संस्थाओं में ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान सीआइसी निविष्टियों का उपयोग तभी कारगर हो सकता है, जब आँकड़े अद्यतन हों।

(iii) पूर्ण आँकड़े

सीआइसीआरए का अधिदेश है कि सभी प्रकार की ऋण सुविधाओं के संबंध में ऋण सूचना की रिपोर्ट की जानी चाहिए। तथापि, साक्ष्य से पता चलता है कि बैंकिंग प्रणाली में प्रौद्योगिकी के उपयोग की सीमाओं के चलते अक्सर समस्त आँकड़ों की रिपोर्ट नहीं की जाती है। पुनः, कुछ बैंकों के लिए समुचित पहचानकर्ताओं, यथा, पैन, पासपोर्ट, मतदाता पहचान पत्र, आदि के अभाव में आँकड़े अस्वीकृत कर दिये जाते हैं। आँकड़ों की अपूर्णता न केवल पुराने या पहले खोले गये खातों में देखी जाती है, बल्कि विभिन्न ऋण-संस्थाओं के नये खातों में भी देखी जाती है। इन अंतरालों के कारण किसी व्यक्ति की ऋण रिपोर्ट में कुछ ऋण सुविधाओं का उल्लेख नहीं भी हो सकता है, जिससे उसकी ऋणग्रस्तता/ऋण-पात्रता का अपरिशुद्ध चित्र मिल सकता है और इसके चलते उस उद्देश्य की पूर्ति नहीं हो पाती, जिसके लिए सीआइसी अस्तित्व में होती है। ऋण संबंधी आँकड़ों की संपूर्णता सुनिश्चित करने के लिए यह आवश्यक है कि आँकड़ों को नियमित रूप से और व्यापक आधार पर उन सभी संस्थाओं से एकत्र किया जाये, जो उधार देने का कार्य करती हैं। इसमें न

केवल वाणिज्यिक बैंक शामिल हैं, बल्कि एनबीएफसी, आरआरबी, शहरी सहकारी बैंक और ग्रामीण ऋण संस्थाओं, आदि सहित सहकारी संस्थाएँ भी शामिल हैं। सभी फुटकर आँकड़ों को एक साथ कर पाने की सीआइसी की सामर्थ्य परिणामी ऋण सूचना की उपयोगिता का निर्धारण करेगी। यहाँ मैं पुनः सीआइसी के लिए एक प्रमुख भूमिका देखता हूँ, क्योंकि वे अपनी विशेषज्ञता के आधार पर बैंकों की सहायता आँकड़ा-गुणवत्ता-निदान और आँकड़ा सुधार में कर सकती हैं।

मैं यह बात जोर दे कर कहना चाहता हूँ कि सीआइसी का कार्य केवल आँकड़ों का संग्रह और वितरण करना ही नहीं है। इसके बजाय उन्हें विविध स्रोतों से प्राप्त आँकड़ों का संसाधन कर उन्हें विश्वसनीय एवं उपयोग-योग्य ऋण सूचना में बदलने तथा इस सूचना के उपयोगकर्ताओं, उधारदाता और उधारकर्ता, दोनों की सहायता करते हुए, ताकि वे इस सूचना का एकीकरण अपनी निर्णय लेने की प्रक्रिया में कर सकें, सूचना साक्षरता के एजेंट होने के अधिदेश को पूरा करने की आवश्यकता है।

मैं समझता हूँ कि सीआइसी अपरिष्कृत आँकड़े प्राप्त करते हैं और संसाधित ऋण रिपोर्ट केवल उन संस्थाओं को देते हैं, जो उनके सदस्य के रूप में सूचीबद्ध होते हैं। इस प्रथा के संबंध में मेरा एक मौलिक प्रश्न है। क्या होगा, यदि ग्राहक ने उस सीआइसी के सूचीबद्ध सदस्यों से कभी कोई ऋण सुविधा नहीं माँगी हो अथवा यदि ऐसा नहीं हो, तो उसका उनसे ऋण लेने का अच्छा इतिहास रहा हो। तब, ग्राहक के बारे में उत्तम ऋण रिपोर्ट होगी, भले ही अन्यत्र वह चूककर्ता रहा हो। अतः एक प्रासंगिक प्रश्न पूछा जा सकता है कि भिन्न-भिन्न सीआइसी के बीच सूचना की साझादारी के मुद्दे पर ध्यान देने के लिए क्या किया जा रहा है। मैं समझता हूँ कि परिपक्व बाजारों, यथा, अमेरिका, में ऐसी संस्थाएँ हैं, जो वहाँ विद्यमान सभी तीन प्रमुख सीआइसी द्वारा अनुरक्षित डाटाबेस तक पहुँच बना कर किसी व्यक्ति के बारे में ऋण रिपोर्ट तैयार करती हैं। मेरा मानना है कि हमें भी इसी प्रकार का एक तंत्र स्थापित करने की आवश्यकता होगी, यदि सीआइसी के होने का उद्देश्य सिद्ध किया जाना है और भारत में ऋण-मध्यस्थता प्रक्रिया को कुशल बनाया जाना है। मैं यह बात जोर

दे कर कहना चाहता हूँ कि ऋण-आँकड़ों पर स्वामित्व रखना सीआइसी के बीच प्रतिस्पर्धी लाभ का आधार नहीं होना चाहिए। इसके बदले, जिस तरीके से आँकड़ों का उपयोग किया जाता है और सीआइसी द्वारा संसाधित सूचना पर आधारित जो मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रदान की जाती हैं उन्हें ही इस उद्योग में प्रतिस्पर्धी लाभ प्राप्त करने का आधार बनाया जाना चाहिए।

एक और बुनियादी मुद्दा, जिस पर ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है, वह है व्यक्तियों के लिए एक विशिष्ट पहचानकर्ता का उपलब्ध होना। हमने अपने बैंकों को अनुदेश दिया है कि वे अपने ग्राहकों को विशिष्ट आईडी दें, ताकि उनकी आसानी से पहचान हो सके और निगरानी रखी जा सके। तथापि, मुझे स्वीकार करना होगा कि इस दिशा में अभी तक संतोषजनक प्रगति नहीं हुई है। इस समस्या का महत्व और भी बढ़ जाता है, जब इसपर प्रणाली-व्यापी आधार पर विचार किया जाता है, विशेष रूप से जब कोई छाया बैंकिंग में व्यक्तियों/कंपनियों के लिए वित्त के वैकल्पिक स्रोतों का संज्ञान लेता है। मैं यह मानता हूँ कि जब तक व्यक्ति/प्रतिष्ठान किसी विशिष्ट पहचानकर्ता से पहचाने नहीं जाते, उदाहरण के लिए आधार (व्यक्तियों के लिए) या एक विधिक प्रतिष्ठान पहचानकर्ता (प्रतिष्ठानों के लिए), वर्तमान में जी-20 अधिदेश के अंतर्गत चालू कार्य, तब तक हमेशा ऋण रिपोर्टों की गुणवत्ता और परिशुद्धता के बारे में संदेह की छाया दिखाई पड़ती रहेगी, जो परिणामतः उधारदाताओं को निर्णय लेते समय उनका उपयोग करने में असुविधा होगी। मैं सरकार और विनियामकों द्वारा आधार और विधिक प्रतिष्ठान पहचानकर्ता, जैसे और जब विधिक प्रतिष्ठान पहचानकर्ता परिचालन में आये, के माध्यम से विशिष्ट पहचानकर्ता की शुरुआत करने के लिए किये गये उपक्रमों के लिए आपका एकनिष्ठ समर्थन चाहता हूँ।

(iv) उपभोक्ता विवाद

इस क्षेत्र के लिए दूसरी महत्वपूर्ण चुनौती है उपभोक्ता शिकायत पर कार्रवाई करना। सीआइसी के लिए यह लाजिमी है कि वे शिकायतों के त्वरित एवं पारदर्शी निवारण के लिए एक अनुक्रियात्मक लोक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करें। सीआइसीआरए के अनुसार,

ऋण सूचना कंपनी ऋण सूचना में संशोधन, विलोपन या प्रवर्धन तभी कर सकती है, जब ऐसे संशोधन, विलोपन या प्रवर्धन को संबंधित ऋण संस्था द्वारा सही प्रमाणित किया गया हो। यह आवश्यक है कि सीआइसी और बैंक, दोनों ही उपभोक्ता शिकायतों पर त्वरित, व्यापक और समयबद्ध ढंग से ध्यान दें, क्योंकि भावी उधारकर्ता के लिए समय पर ऋण तक पहुँच प्राप्त करने में इसका अप्रत्यक्ष प्रभाव होगा। सीआइसी के लिए यह भी आवश्यक है कि वे एक व्यवहार्य दृष्टिकोण अपना कर इन संस्थाओं के साथ ग्राहक शिकायत के बारे में संपर्क करें और उनके शीघ्र समाधान निकाले जाने का प्रयास करें।

भावी पथ

15. भारत में पहला ऋण ब्यूरो स्थापित किये जाने से लेकर एक दशक की अवधि बीत जाने के बाद इस उद्योग के लिए वाद-विवाद करने का यह युक्तियुक्त समय है कि किस प्रकार व्यवसाय को आगे बढ़ाया जाये और यह किस प्रकार सुनिश्चित किया जाये कि आने वाले दिनों में यह अपने महत्वपूर्ण अधिदेश के अनुसार कार्य करता है। मेरे लिए, सीआइसी का भविष्य वृहत्तर नवोन्मेष करने और अधिक मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रदान करने में निहित है। अपने पास उपलब्ध आँकड़ों पर निर्भर करते हुए सीआइसी के लिए आवश्यक होगा कि वह रिपोर्टों को उपयोगकर्ता समूहों की आवश्यकताओं के अनुसार तैयार करे और उनके अनुकूल बनाये। इसके एक हिस्से के रूप में, सीआइसी उद्योग क्षेत्रों, भौगोलिक क्षेत्रों के संबंध में रिपोर्ट दे सकती है और संभावित ऋण संबंधी घटनाओं के संबंध में उधारदाताओं को संकेत/चेतावनी भी दे सकती है। सीआइसी के लिए इसकी आवश्यकता होगी कि वे क्रमिक रूप से अपने सूचना डाटाबेस को विस्तारित करें, जिसके लिए उन्हें अपनी ओर अधिकाधिक ग्राहक खंडों को लाना होगा। इस प्रकार, व्यक्तियों, मझौले और बड़े कारपोरेटों पर ध्यान केंद्रित करने के अतिरिक्त उन्हें एसएमई, एनजीओ, चैरिटीज, नॉट-फॉर-प्रॉफिट संगठनों, आदि के ऋण इतिहास के संबंध में सूचना तैयार करनी होगी। मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रदान करने के लिए तैयारी करने में सीआइसी के लिए यह आवश्यक होगा कि वे ऐसी अतिरिक्त सूचना का विस्तृत डाटाबेस तैयार करें, जो प्रत्यक्ष रूप से ऋण सूचना से नहीं जुड़ी हों। अपनी सूचना प्रणाली का आधार व्यापक बनाने के अतिरिक्त, ताकि उपयोगिता कंपनियों, फुटकर दुकानदारों, आदि से प्राप्त आँकड़ों को

सम्मिलित किया जा सके, सीआइसी को यह आवश्यकता होगी कि वे विनिर्दिष्ट सूचनाओं, यथा, बंधक आस्तियों के ब्योरे, चूक, वसूलियाँ, बट्टाखाता लिखना, धोखाधड़ी में संलिप्तता या अन्य आपराधिक कार्यकलापों, आदि का मिलान करे। सीआइसी द्वारा दी गयी मूल्यवर्धित सेवाएँ, जो ऊपर उल्लिखित वर्गीकृत सूचना पर आधारित होंगी, उधार देने वाली संस्थाओं को उन्नत जोखिम प्रबंधन करने में मदद करेंगी।

16. मुझे विश्वास है कि सीआइसी में उपलब्ध आँकड़ों का उपयोग बैंकों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा कारगर ढंग से किया जा सकता है, ताकि वे अपने ग्राहक के जीवन-चक्र के विविध प्रक्रमों पर ऋण जोखिम प्रबंधन में सहायक हों। इसका उपयोग ग्राहक अभिग्रहण और ग्राहक अनुश्रवण में करना काफी प्रचलित हो चुका है। ग्राहक अभिग्रहण के संबंध में प्रौद्योगिकी की प्रगति के साथ बहुविध ब्यूरो निर्णयन के लिए मंच तैयार हो रहा है। कुछ प्रारंभिक स्तर से ऊपर के ऋण एक्सपोजर के लिए हामीदारी करते समय बहुविध ब्यूरो से प्राप्त रिपोर्टों पर विचार किया जा सकता है। अनुश्रवण के प्रक्रम पर सीआइसी ग्राहकों का सपाट चित्र प्रस्तुत कर सकती हैं, जिससे वे चूक की पहचान करने और उस पर ध्यान देने के लिए संविभाग जोखिम मूल्यांकन कर सकें और प्रारंभिक चेतावनी संकेत दे सकें। पुनः, आँकड़ा संग्रहण के प्रक्रम पर सीआइसी प्रतिष्ठानों को कठिन संपर्क-योग्य आधार तक पहुँचने में मदद कर सकती हैं, जिससे वसूलियों में सुधार होगा।

17. एक रणनीतिक परिप्रेक्ष्य में, सीआइसी, जो बैंकिंग उद्योग के सामूहिक पूर्ण योग का प्रतिनिधित्व करती है, समान कोटियों या पूरे खंड के संदर्भ में कार्य-निष्पादन की बेंचमार्किंग करने का उपयोगी स्रोत हो सकती है। सीआइसी ऋण-वृद्धि एवं चूक की एक भौगोलिक प्रोफाइल भी प्रदान कर सकती हैं, जो बैंकों को अपनी विस्तार या समेकन की रणनीति निश्चित करने में मदद कर सकती है।

18. वाणिज्यिक खंड में, ब्यूरो का उपयोग उसी हद तक नहीं हुआ है, जैसाकि उपभोक्ता बैंकिंग खंड में। एसएमई किसी भी अर्थव्यवस्था के बड़े वृद्धि-चालक होते हैं, जो अधिकांश नौकरियों और निर्यात के लिए जिम्मेवार होते हैं। अपर्याप्त ऋण-प्रवाह एसएमई क्षेत्र की वृद्धि को बाधित करने का एक कारक रहा है। इस समूह को उधार देने में बैंकों की अनिच्छा का एक कारण है एसएमई की ऋण-पात्रता का मूल्यांकन करने के लिए बैंकों के पास भरोसेमंद सूचनाओं का उपलब्ध नहीं होना।

वास्तव में, सामान्य बोध के विपरीत, एसएमई उधारकर्ताओं के मामले में क्षति का स्तर अन्य बड़े उधारकर्ताओं की तुलना में कहीं नीचे होता है। अतः, इस व्यवसाय खंड को अधिक ऋण दिये जाने का एक जोरदार मामला बनता है। मैं एसएमई के संबंध में एक सूचना आधार बनाये जाने में और बैंकों को उनके निर्णय में सहायता करने के लिए सीआइसी की महत्वपूर्ण भूमिका देखता हूँ। मैं सीआइसी से अनुरोध करूँगा कि वे इस सूचना रिक्ति को भरने के लिए तत्काल कदम उठाएँ और एसएमई को ऋण प्रवाह सुविधाजनक बनाने में मदद करें, जो समग्र आर्थिक वृद्धि के वातावरण के लिए प्रेरणामूलक होगा।

पहचान की धोखाधड़ी - एक उभरता खतरा और उसका सामना करने में सीआइसी की भूमिका

19. नॉर्टन साइबर क्राइम रिपोर्ट 2011 के अनुसार ऑनलाइन काम करने वाले दो तिहाई से अधिक वयस्क व्यक्ति (69 प्रतिशत) अपने जीवन में साइबर क्राइम के शिकार हुए हैं और प्रत्येक सेकंड 14 वयस्क व्यक्ति साइबर क्राइम के शिकार बनते हैं, जिसके परिणामस्वरूप प्रतिदिन एक मिलियन से अधिक व्यक्ति साइबर क्राइम के शिकार होते हैं। यह स्थिति भारत में भी भयप्रद बनी हुई है। धोखाधड़ी, विशेष रूप से बैंकिंग क्षेत्र में, अधिक महत्व की हो जाती है, क्योंकि इसके साथ प्रतिष्ठामूलक और मौद्रिक हानि जुड़ी होती है। धोखाधड़ी की घटना वित्तीय प्रणाली में भरोसे को गंभीर रूप से खरोँच लगा सकती है, विशेष रूप से उस समय जब हम औपचारिक वित्तीय प्रणाली में वंचित लोगों को अधिक से अधिक सम्मिलित करने के लिए माध्यम के रूप में प्रौद्योगिकी का उपयोग करने की चेष्टा कर रहे हैं। धोखाधड़ी करने वाले किसी व्यक्ति का प्रतिरूप होने के लिए केवाइसी दस्तावेजों में हेर-फेर करते हैं। वे ऋण के लिए बहुत सारे बैंकों में एक ही समय पर आवेदन भी कर देते हैं, जिसके लिए वे बैंकों की प्रणाली एवं प्रक्रिया की दोषपूर्णता का फायदा उठाते हैं। वैकल्पिक रूप से, धोखाधड़ी करने वाले एक ही बैंक की अन्यत्र स्थित शाखाओं में अपनी भिन्न-भिन्न पहचान बताते हुए ऋण के लिए आवेदन करते हैं।

20. जबकि केवाइसी मानदंडों के चतुर्दिक दिशा-निर्देशों को दृढ़ बनाया गया है और बैंकों को प्रोत्साहित किया जा रहा है कि वे संस्थागत स्तर पर विशिष्ट ग्राहक आईडी प्रदान करें, ऋण ब्यूरो के पास इस प्रकार की धोखाधड़ियाँ रोकने की दिशा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की सक्षमता है, जिसके द्वारा वे व्यक्ति का सर्वांगपूर्ण विवरण दे सकती हैं और आईडी सूचना

में भिन्न-भिन्न प्रकार से किये गये हेर-फेर को आलोकित कर सकती है, जिन्हें विभिन्न ऋणदाताओं के पास प्रस्तुत किया गया होता है। यह भी, कि बैंकों के बीच आँकड़ों की साझेदारी, आवेदन में दिये गये आँकड़ों की अंतर-कालिक एवं अंतर-बैंक असंगतियों को चिह्नित करते हुए, अभ्यस्त धोखेबाजों की पहचान करने में सहायता कर सकती हैं, जिससे एक प्रारंभिक चेतावनी तंत्र बनेगा, जो संभावित जोखिम वाले मामलों की पहचान करेगा।

21. पुनः, एक तगड़ी केवाइसी प्रणाली में बैंक हानीदारी करने के समय किसी व्यक्ति की पहचान के संबंध में डाटाबेस जाँच का उपयोग किये जाने पर विचार कर सकते हैं, जिसमें भिन्न-भिन्न पहचानकर्ता डाटाबेस, यथा, युआइडी, पैन, मतदाता पहचान पत्र, आदि शामिल होगा। इससे कपटपूर्ण प्रलेखन के माध्यम से पहचान की धोखाधड़ी करने के अनेक मामलों को खत्म करने में मदद मिलेगी।

22. एक उपभोक्ता के परिप्रेक्ष्य में, ऋण प्राप्त करने के लिए की गयी पूछताछ के संबंध में सीआइसी के पास मूलभूत सूचना उपलब्ध होती है। यदि कोई धोखेबाज किसी अन्य व्यक्ति की पहचान धारण करता है और विभिन्न संस्थाओं में ऋण के लिए आवेदन करता है, तो यह सूचना अलग-अलग बैंकों को ट्रिगर या चेतावनी संकेतों के रूप में दी जा सकती है। मेरा अनुमान है कि नवोन्मेष की अगली लहर में उन साधनों और तार्किक विश्लेषण की पद्धति का विकास किया जायेगा, जो पहचान की चोरी से उत्पन्न धोखाधड़ियों को रोकेगी और मुझे खुशी है कि इस सम्मेलन में धोखाधड़ियों के मुद्दे पर विचार-विमर्श करने के लिए एक सत्र निर्धारित किया गया है।

बैंकिंग आँकड़ों के अनुपूरक के रूप में वैकल्पिक आँकड़ा स्रोतों की भूमिका

23. वर्तमान बैंकिंग नीति में वित्तीय समावेशन पर बहुत अधिक जोर दिया जाता है। वित्तीय समावेशन के विषय से जुड़ा एक प्रमुख समर्थक होता है सूचना आधारिकी और निर्णयन-शिल्प, जो वैसे व्यक्तियों के लिए विभाजक सूचना विषमता को दूर करने के लिए आवश्यक होता है, जो बैंकिंग प्रणाली से पहली बार उधार ले रहे हों। उन व्यक्तियों तक पहुँच बनाने के लिए, जिनकी पहुँच परंपरागत बैंकिंग सरणी तक कभी नहीं होती थी, या जिनका ऋण लेने का कोई संकेत नहीं मिलता, उनके लिए हामीदारी करते समय उनके दैनंदिन

जीवन में अदायगी से संबंधित उनके व्यवहार का विश्लेषण करने की आवश्यकता होगी। यह विश्लेषण उपयोगिता बिलों, यथा, पानी या बिजली, टेलीकॉम बिल अदायगी, भाड़े की अदायगी, हेल्थकेयर भुगतान, आदि के बारे में हो सकता है। इन आँकड़ा स्रोतों को, विशिष्ट रूप से, वैकल्पिक आँकड़ा कहा जाता है, जो बैंकिंग अदायगी से संबंधित अनुपूरक आँकड़ों का काम करते हैं। वैकल्पिक आँकड़ों के साथ ऐसे लोगों की संख्या बढ़ती है, जिनका भुगतान संबंधी कुछ इतिहास होता है। वैकल्पिक भुगतान आँकड़ों को सम्मिलित किया जाना एक उत्तम ऋण-परंपरा बनाने या बहाल करने/ पुनर्निर्माण करने की एक कारगर पद्धति होती है, कुछ ऐसा, जिस पर उद्योग भविष्य में विचार कर सकता है, जैसे-जैसे यह और विकसित होता है और प्रतिस्पर्धात्मकता एवं ग्राहक-संवेदनशीलता के संदर्भ में परिपक्व होता है।

24. इस परिप्रेक्ष्य में, न्यून अंकन हमेशा अनंकन की तुलना में बेहतर होता है - अनंकन-योग्य व्यक्तियों को मुख्यधारा के उधारदाताओं द्वारा ऋण देने के लिए अस्वीकृत किया जाता है। ऐसे लोगों के लिए, जिनमें से अनेक ऋण-पात्र हो सकते हैं, एकमात्र आश्रय होता है साहूकारों से उधार लेना। कोई व्यक्ति अंकन योग्य होने के चलते ऋण की मुख्यधारा में अपने प्रवेश का अवसर बढ़ा लेता है। दुनिया भर में विनियामक वित्तीय समावेशन में सुधार करने के लिए वैकल्पिक आँकड़ा स्रोत की भूमिका को स्वीकार करने लगे हैं, और इसीलिए, उन क्षेत्रों में स्थित ब्यूरो ने गैर-परंपरागत, ऋण रहित आँकड़ों का संग्रह करना आरंभ कर दिया है, ताकि बैंकिंग आँकड़ों में वृद्धि की जा सके।

समाहार

25. अपना भाषण समाप्त करने के पहले मैं इस बात पर पुनः जोर देना चाहता हूँ कि एक गुंजायमान ऋण बाजार का विकास करने और उपभोक्ताओं में ऋण के महत्व तथा जिम्मेदारी के साथ इसका उपयोग करने के बारे में जागरूकता लाने की एक कठिन जिम्मेदारी ऋण सूचना कंपनियों की है। उपभोक्ताओं को जागरूकता अभियानों के माध्यम से ऋण सूचना रिपोर्टों के महत्व के बारे में बताया जाना है कि ये रिपोर्टें उनकी वित्तीय देयताओं को समझने तथा उनकी ऋण-पात्रता को निर्धारित करने के लिए कितना महत्वपूर्ण होती हैं। यह विशेष रूप से युवा वर्ग के लिए महत्वपूर्ण है, जो ऋण बाजार में नये होते हैं। मेरे मुताबिक आने वाले दिनों में सीआइसी के लिए प्रमुख संदेय होगा एक सरल ऋण निर्णयन प्रक्रिया को सुविधाजनक

बनाना और, इसके द्वारा, जनता के लिए वित्तीय लेन देन तथा ऋण मध्यस्थता की लागत कम करना, खास कर फुटकर और एसएमई खंड के लिए। बैंकिंग उद्योग के लिए एक अनुषंगी लाभ ऋण संविभाग की बेहतर गुणवत्ता के संदर्भ में होगा।

26. मेरा विश्वास है कि वित्तीय नवोन्मेष का अगला दौर बैंक सुविधा रहित एक बड़ी आबादी को वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने के चतुर्दिक होगा। इसके लिए आवश्यक साधन, तकनीकें, प्रक्रियाएँ, प्रौद्योगिकी, आधारिकी और समर्थक विनियम की जरूरत होगी। चूँकि अधिकांश लक्ष्यित आबादी पहली बार ऋण ले रही होगी, अतः इसमें इन व्यक्तियों के बारे में ऋण प्रॉक्सियों के संबंध में सूचना के समूहन की जरूरत होगी। इसके बाद समेकन और मूल्यांकन तकनीकों की आवश्यकता होगी। बैंक, बीमा और दूरसंचार कंपनियाँ भारत में विद्यमान सीआइसी कंपनियों की उपस्थिति का सर्वोत्तम उपयोग अपनी ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के दौरान कर सकेंगी। सीआइसी को अपनी ओर से हमेशा नवोन्मेष के कार्य में जुटा रहना होगा, ताकि वे इन संस्थाओं की अनेक स्तरों पर मदद विभिन्न मूल्यवर्धित सेवाओं और उत्पादों के माध्यम से कर सकें, जिनमें उनके ग्राहक के संपूर्ण जीवन-चक्र को सम्मिलित किया गया हो।

27. आज की समय सारणी से पता चलता है कि ऋण सूचना तंत्र में सुधार तथा इसके उपयोग को बढ़ाने के संबंध में अनेक तकनीकी सत्रों का आयोजन किया गया है। मैं आशा करता हूँ कि आज का कॉन्क्लेव जागरूकता जगाने में सहायक होगा और इस विषय पर व्यावहारिक विचारों को सामने लायेगा। मैं आशान्वित हूँ कि एक्सपीरियन जैसी प्रतिबद्ध संस्थाएँ, अपने समुद्रपार मूल कार्यालय से सहबद्धता के माध्यम से और

परिपक्व बाजारों से प्राप्त अनुभव के द्वारा भारत में तकनीकी जानकारी और विशेषज्ञता लाने में समर्थ होंगी और, इस प्रक्रिया में समाज के निचले संस्तर पर स्थित लोगों को आसान, द्रुत तथा सस्ता ऋण उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेंगी। एक बार फिर से मैं आयोजकों का धन्यवाद करता हूँ कि उन्होंने मुझे आमंत्रित किया और आपके साथ अपने विचारों को साझा करने का अवसर दिया। मैं सम्मेलन में किये जानेवाले विचार-विमर्श की सफलता की कामना करता हूँ

धन्यवाद !

संदर्भ

1. आइएफसी क्रेडिट रिपोर्टिंग नॉलेज गाइड (2012)
2. केपीएमजी फ़ॉड सर्वे (2012)
3. फैसिलिटेटिंग ऐक्सेस टू फाइनेंस - ओइसीडी डिस्कशन पेपर ऑन क्रेडिट इन्फॉर्मेशन शेयरिंग
4. ए न्यू पाथवे टू फाइनेंशियल इनक्लूजन : अल्टरनेट डाटा। क्रेडिट बिल्डिंग एंड रिस्पॉन्सिबल लेंडिंग इन द वेक ऑफ द ग्रेट रिसेशन - माइकेल ए.टर्नर, पैट्रिक डी वाकर, सुकन्या चौधरी, रॉबिन वर्गीज - पीइआरसी प्रेस (जून 2012)
5. जनरल प्रिंसिपल्स ऑफ क्रेडिट रिपोर्टिंग, कंसल्टेशन पेपर, वर्ल्ड बैंक 2011
6. वर्ल्ड बैंक डाटाबेस
7. डूइंग बिजनेस 2012, डूइंग बिजनेस इन अ मोर ट्रांसपरेंट वर्ल्ड। विश्व बैंक (2012)