*उभरती चुनौतियों के सामने वित्तीय क्षेत्र में क्षमता निर्माण**

एम के जैन

निब्सकॉम गवर्निंग बोर्ड के अध्यक्ष, इसके साथ-साथ निब्सकॉम के गवर्निंग बोर्ड के अन्य सदस्य, निब्सकॉम के निदेशक और निब्सकॉम के संकाय सदस्य; प्रख्यात बैंकर, देवियों और सज्जनों। नमस्कार।

इस प्रमुख संस्थान के स्वर्ण जयंती समारोह में मुझे आमंत्रित करने के लिए धन्यवाद। पिछले 50 वर्षों में नेशनल इंस्टीट्यूट फॉर बैंकिंग स्टडीज एंड कॉरपोरेट मैनेजमेंट (निब्सकॉम) ने बैंकिंग और वित्त से संबंधित परिचालन और प्रबंधन संबंधी विषयों में बैंकरों की कई पीढ़ियों को प्रशिक्षित करके बैंकिंग उद्योग को अनुकरणीय सेवा प्रदान की है। मुझे यह बताया गया है कि स्थापना के बाद से इसके प्रशिक्षण कार्यक्रमों में लगभग 2 लाख प्रतिभागी शामिल हुए हैं। निब्सकॉम के प्रायोजक बैंकों में से एक, पंजाब नेशनल बैंक के साथ अपना बैंकिंग करियर शुरू करने के बाद, मुझे यहां आपके बीच आकर विशेष खुशी हो रही है।

विभिन्न वैधानिक और विनियामकीय आवश्यकताओं के अतिरिक्त, बैंकिंग में निश्चित समय-सम्मानित बैंकिंग रीतियाँ और प्रथाएं भी हैं। ये व्यावहारिक अवधारणाएँ उपयोगकर्ताओं द्वारा सबसे अच्छी तरह से समझी जाती हैं और इसलिए उनके द्वारा सर्वोत्तम रूप से सिखाई भी जाती हैं। इसके अलावा, चिकित्सा, विधिक या लेखा जैसे अन्य व्यवसायों के विपरीत जहां विशिष्ट शैक्षणिक पाठ्यक्रम हैं, बैंकर विभिन्न प्रकार की शैक्षणिक पृष्ठभूमि से आते हैं और नौकरी पर अपना कौशल सीखते हैं। इसलिए, निब्सकॉम जैसे उद्योग को बढ़ावा देने वाली क्षमता निर्माण से जुड़ी संस्थाएं बैंकरों के कौशल को विकसित करने और बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। आपसी अनुभवों को साझा करने के अलावा, यह सहयोग प्रशिक्षण लागतों को कम करने में भी मदद करता है।

क्षमता निर्माण के महत्व को स्वीकार करते हुए, रिज़र्व बैंक ने अपने कर्मचारियों के साथ-साथ उद्योग के कौशल विकास के लिए कई संस्थानों की स्थापना को उत्प्रेरित किया है। इनमें रिज़र्व बैंक स्टाफ कॉलेज, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी), इंदिरा गांधी विकास अनुसंधान संस्थान (आईजीआईडीआर), बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास और अनुसंधान संस्थान (आईडीआरबीटी), राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम), भारतीय बैंक प्रबंधन संस्थान (आईआईबीएम), उन्नत वित्तीय अनुसंधान और शिक्षण केंद्र (कैफेरल), आरबीआई अकादमी और हाल ही में पर्यवेक्षक महाविद्यालय शामिल हैं।

आज मैं आपसे पिछले एक दशक में वित्तीय क्षेत्र के सामने आई चुनौतियों से प्राप्त सीख, उभरती चुनौतियों और इस संदर्भ में क्षमता निर्माण के महत्व के बारे में बात करना चाहता हूं।

चुनौतियों का एक दशक

पिछला दशक भारत में बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए असाधारण रूप से चुनौतीपूर्ण रहा है। दिसंबर 2011 में, वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट ने पहली बार बढ़ते एनपीए स्तरों पर प्रकाश डाला। इसके बाद, 2013 में शुरू की गई बड़े ऋणों पर सूचना का केंद्रीय भंडार (क्रिलिक), और 2015 में एक्यूआर ने एनपीए समस्या के पैमाने का प्रकटन किया। जैसा कि बैंकिंग क्षेत्र स्थिति को सुधारने की दिशा में काम कर रहा था, 2018 में आईएल एंड एफएस डिफ़ॉल्ट ने एनबीएफसी के चलनिधि प्रबंधन में दरार का खुलासा किया। इसके बाद डीएचएफएल, पंजाब एंड महाराष्ट्र सहकारी बैंक, यस बैंक, एलवीबी और अंततः कोविड-19 महामारी जैसे समस्याग्रस्त प्रकरणों की झड़ी लग गई।

कोविड-19 महामारी हमारी पीढ़ी के जीवन और आजीविका की व्यापक तबाही के लिए एक ऐतिहासिक घटना है। यह अभी भी कई तरह से वैश्विक अर्थव्यवस्था को परेशान करता है। इतिहास में कोविड-19 जैसे आघातों के बहुत कम समानताएं हैं, जिसने नीति निर्माताओं को संकट से निपटने के लिए कोई खाका नहीं छोड़ा।

---

* 2 दिसंबर, 2022 को नोएडा में नेशनल इंस्टीट्यूट फॉर बैंकिंग स्टडीज एंड कॉर्पोरेट मैनेजमेंट (NIBSCOM) के स्वर्ण जयंती समारोह में श्री एम के जैन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक, द्वारा दिया गया भाषण।

इससे पहले कि मैं आगे बढ़ूँ, मैं महामारी के दौरान बैंकरों और आरबीआई कर्मचारियों की समर्पित सेवा के लिए आभार और प्रशंसा व्यक्त करना चाहता हूं। यहां तक कि अपने जीवन को जोखिम में डालकर, बैंकरों ने यह सुनिश्चित किया कि शाखाएं खुली और कार्यात्मक रहें। आरबीआई और इसकी विनियमित संस्थाओं की टीमों ने भुगतान निपटान प्रणाली, एटीएम, इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग, साइबर सुरक्षा जोखिमों से निपटने, ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने आदि के लिए महत्वपूर्ण सहायक बुनियादी ढांचे की उपलब्धता सुनिश्चित की, ताकि बैंकिंग सेवाएं निर्बाध रूप से जारी रहें।

जैसा कि आप सभी जानते हैं, आरबीआई की मौद्रिक नीति जनादेश विकास के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए मूल्य स्थिरता बनाए रखना है। कोविड-19 महामारी के प्रतिक्रिया में, मौद्रिक नीति समिति ने स्थिर आधार पर विकास को पुनर्जीवित करने और बनाए रखने और अर्थव्यवस्था पर कोविड-19 के प्रभाव को कम करने के लिए आवश्यक उदार रुख अपनाते हुए विकास को प्राथमिकता दी। आरबीआई ने महामारी से प्रेरित अव्यवस्थाओं और बाधाओं को दूर करने के लिए पारंपरिक और अपरंपरागत दोनों तरह के उपायों को लागू किया।

पारंपरिक उपायों के संदर्भ में, नीतिगत रेपो दर में काफी कमी की गई थी। इसके अलावा, बड़े पैमाने पर खुले बाजार खरीद संचालन और नकद आरक्षित अनुपात में एक प्रतिशत की कमी के माध्यम से प्रणाली-गत रूप से चलनिधि भी बढ़ा दी गई थी। विकास का समर्थन करने के लिए अपरंपरागत उपायों जैसे कि दीर्घकालिक रेपो परिचालन (एलटीआरओ), लक्षित दीर्घकालिक रेपो संचालन (टीएलटीआरओ) और विशेष खुले बाजार संचालन (ऑपरेशन ट्विस्ट) का भी संचालन किया गया। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि चलनिधि की बारीकी से निगरानी की गई थी और चलनिधि की कमी से बचने के लिए आरबीआई के सभी चलनिधि उपाय समापन प्रावधान के साथ किए गए थे।

रोजमर्रा की गतिविधियों में अव्यवस्था और वित्त तक पहुंच ने व्यक्तियों, छोटे और बड़े व्यवसायों में ऋण शोधन क्षमता की चिंताओं को सामने लाया, और बैंकों और वित्तीय संस्थानों के बीच आसन्न आस्तियों की गुणवत्ता के दबाव की आशंका जताई। आरबीआई ने विनियामकीय उपायों की एक झड़ी लगा दी, जिसमें व्यवहार्य लेकिन संकटग्रस्त ऋणों के पुनर्गठन की सुविधा के लिए ऋण स्थगन, समाधान ढांचा 1.0 और 2.0 शामिल थे। आरबीआई ने विभिन्न प्रति-चक्रीय उपायों का उपयोग करते हुए अपने समष्टि-विवेकपूर्ण साधनों को भी लागू किया। चलनिधि की तरह, यहां भी आरबीआई ने समापन प्रावधान के साथ एक अंशांकित दृष्टिकोण का पालन किया। उदाहरण के लिए, कोविड समाधान पैकेज में यह सुनिश्चित करने के लिए मानदंड निर्धारित किया गया कि व्यवहार्य उधारकर्ताओं को लाभ हो, और संवितरण केवल एक सीमित समय के लिए उपलब्ध रहे। इस बीच, बैंकों को पूंजी जुटाने का परामर्श दी गई और शुरुआती दिनों में ही लाभांश भुगतान पर प्रतिबंध लगा दिया गया ताकि बैंकों की पूंजी का संरक्षण किया जा सके और उनकी जोखिम सहने की क्षमता में सुधार किया जा सके।

महामारी की शुरुआत से पहले ही, आरबीआई ने जमाकर्ता के हितों की रक्षा करते हुए, करदाता के पैसे के अंतर्वेशन की आवश्यकता के बिना संकटग्रस्त संस्थानों को समाधान करने के लिए नए तरीकों का इस्तेमाल किया था। एक कमजोर बैंक के एक मजबूत घरेलू बैंक के साथ विलय या सरकार द्वारा एक बैंक को उबारने के पारंपरिक टेम्पलेट को लागू करने के बजाय, अभिनव दृष्टिकोण अपनाया गया। यस बैंक के मामले में, बैंकों का एक समूह बैंक को पुनर्जीवित करने के लिए पूंजी लगाने के लिए एक साथ आया। पंजाब और महाराष्ट्र सहकारी बैंक के मामले में रुचि की अभिव्यक्ति के माध्यम से बाजार आधारित समाधान का उपयोग किया गया था। इसके लिए, लक्ष्मी विलास बैंक, एक विदेशी बैंक, यद्यपि पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक[1] मार्ग के माध्यम से, को संचालन प्राप्त करने की अनुमति दी गई थी।

शासन, आश्वासन और पर्यवेक्षण से संबंधित मुद्दे कई समस्याओं के मूल कारण थे। हालांकि, मेरा मानना है कि सरकार, नियामकों और विनियमित संस्थाओं सहित वित्तीय क्षेत्र के सभी हितधारकों ने पिछले दशक की चुनौतियों का सहयोगात्मक, अंशांकित और अभिनव तरीके से सामना किया है। कुल मिलाकर, वित्तीय क्षेत्र और रिज़र्व बैंक ने इन अनुभवों से निम्नलिखित क्षेत्र में सीखा और आगे बढ़ा है - संस्थागत संरचना, नियामक ढांचे के साथ-साथ वित्तीय प्रणाली को मजबूत करना।

[1] स्थानीय रूप से निगमित बैंक के रूप में, पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनियों (WOS) को कुछ अपवादों के साथ लगभग राष्ट्रीय ट्रीटमेंट दिया जाता है। आरबीआई की 6 नवंबर 2013 की प्रेस प्रकाशनी देखें।

पर्यवेक्षी मोर्चे पर भौतिक जोखिमों का एक ठोस भविष्योन्मुखी मूल्यांकन प्रदान करने में सक्षम होने के व्यापक दृष्टिकोण के साथ कई पहलें की गई हैं। ऑफसाइट क्षमताओं में सुधार करना और पर्यवेक्षण को अधिक प्रणालीगत और प्रक्रिया संचालित बनाना। उदाहरण के तौर पर, बैंकों को सीमित अपवादों के साथ स्वचालित प्रणाली-आधारित आस्ति वर्गीकरण और ऐसे अपवादों पर कठोर नियंत्रण की आवश्यकता निर्धारित की गई।

इस साल अक्टूबर में, आरबीआई ने एक वेब-आधारित एंड-टू-एंड वर्कफ़्लो एप्लिकेशन दक्ष जारी किया, जो अन्य बातों के साथ-साथ पर्यवेक्षित संस्थाओं द्वारा अनुपालन की बेहतर निगरानी की सुविधा प्रदान करेगा। ऑफसाइट डेटा पर निर्भर होने के कारण, डेटा इनपुट की गुणवत्ता को मजबूत करने के उपाय किए गए हैं। भौतिक विशेष स्वभाव और प्रणालीगत जोखिमों का आकलन करने के लिए उन्नत विश्लेषण, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग के उपयोग को बढ़ाने का भी प्रयास किया जा रहा है ताकि जोखिमों की सक्रिय रूप से पहचान की जा सके और उन्हें कम किया जा सके। उभरती पर्यवेक्षी चिंताओं पर नेतृत्व प्रदान करने के लिए ऐसी तकनीकों का उपयोग किया गया है जो विशेष रूप से असंरचित डेटा जैसे बोर्ड नोट्स, शिकायतों, विश्लेषक रिपोर्ट, समाचार, सोशल मीडिया आदि की निगरानी और विश्लेषण में संभावनाओं की एक शृंखला प्रदान करता है।

यद्यपि हम सुपर-टेक के अधिक उपयोग के साथ ऑफसाइट को मजबूत कर रहे हैं, मानवीय तत्व और ऑनसाइट को भुलाया नहीं गया है। पर्यवेक्षक महाविद्यालय ने कार्यक्रमों का एक गुलदस्ता तैयार किया है जो पर्यवेक्षकों के लिए पुनश्चर्या कार्यक्रमों के लिए नई भर्तियों के लिए नींव पाठ्यक्रम से सभी स्तरों पर क्षमता निर्माण को पूरा करता है। इसके अलावा , बैंकों और वित्तीय संस्थानों के प्रबंधन के साथ-साथ वैधानिक लेखा परीक्षकों के साथ-साथ एक-दूसरे के दृष्टिकोण को समझने और विभिन्न चिंताओं में अंतर्दृष्टि प्राप्त करने के लिए दो-तरफ़ा बातचीत को बढ़ाने के लिए एक सचेत प्रयास किया गया है।

ये प्रयास रंग ला रहे हैं। आज, मुझे यह जानकर खुशी हो रही है कि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र आर्थिक विकास को समर्थन देने के लिए मजबूत, स्थिर और सुदृढ़ है।

उभरते हुए मुद्दे

जबकि हम अपनी वित्तीय प्रणाली को ठीक करने में कामयाब रहे हैं, यह आराम करने का समय नहीं है, क्योंकि चुनौतियां बनी हुई हैं। पिछले दशक की चुनौतियों पर चर्चा करने के बाद, मैं तीन उभरते मुद्दों पर चर्चा करना चाहूंगा, अर्थात्, (i) वैश्विक घटनाओं से जोखिम, (ii) प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित बैंकिंग में प्रतिमान बदलाव और (iii) डेटा का संभावित उपयोग।

क. वैश्विक घटनाओं से प्रभाव-प्रसार जोखिम

रूस-यूक्रेन संघर्ष जैसी घटनाएं इस विचार को दोहराती हैं कि आज की परस्पर जुड़ी वैश्वीकृत अर्थव्यवस्था में, कोई भी दूर देश में प्रतीत होने वाली अलग-थलग घटनाओं से अछूता नहीं है। भारत के बहुत अधिक व्यापारिक संबंध या यूक्रेन पर निर्भरता नहीं है। हालाँकि, हम विभिन्न संचरण चैनलों और समग्र वैश्विक मंदी के माध्यम से दूसरे क्रम के मुद्रास्फीति प्रभाव को झेल रहे हैं।

भारतीय अर्थव्यवस्था सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक के रूप में उभर रही है और मंदी से जूझ रही वैश्विक अर्थव्यवस्था में इसका एक उज्ज्वल स्थान है। आईएमएफ़ की नवीनतम वैश्विक आर्थिक दृष्टिकोण[2] रिपोर्ट के अनुसार, 2001 के बाद से यह महा मंदी और कोविड-19 महामारी के तीव्र चरण के अतिरिक्त सबसे कमजोर विकास प्रोफ़ाइल है। नतीजतन, वास्तविक अर्थव्यवस्था और वित्तीय स्थिरता के संभावित परिणामों के साथ वैश्विक वित्तीय बाजारों में घबराहट है।

भारतीय बैंकों और वित्तीय संस्थानों को मौजूदा वैश्विक घटनाओं पर नजर रखने के लिए अपनी जोखिम प्रबंधन क्षमताओं को मजबूत करना चाहिए, उनके संभावित प्रभाव को तुरंत पहचानना चाहिए और किसी भी प्रतिकूल परिणामों से खुद को कम करने और खुद को बचाने के लिए सक्रिय रूप से काम करना चाहिए।

ख. प्रौद्योगिकी

प्रौद्योगिकी, वित्तीय सेवा उद्योग में क्रांति और बैंकिंग सेवाओं के वितरण में एक ध्वंसात्मक बदलाव ला रही है। प्रौद्योगिकी कंपनियों के प्रवेश के कारण, बैंकिंग सेवाओं को तकनीकी प्लेटफॉर्मों के सहारे मोबाइल के माध्यम से वितरित किया जा रहा है। उपभोक्ताओं को अपने मोबाइल फोन के माध्यम से सीधे

[2] 'वर्ल्ड इकोनॉमिक आउटलुक, अक्टूबर 2022: काउंटरिंग द कॉस्ट-ऑफ-लिविंग क्राइसिस', अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष, 11 अक्टूबर 2022। https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2022/10/ 11/विश्व-आर्थिक-दृष्टिकोण-अक्टूबर-2022 (अंतिम बार 30 नवंबर 2022 को देखा गया)।

बैंकिंग, पूंजी बाजार, बीमा और पेंशन के साथ-साथ, गैर-वित्तीय उत्पादों के पूरे स्पेक्ट्रम में वित्तीय उत्पादों तक पहुंचने की सुविधा है। बहुत बार इसका परिणाम विनियामक परिधि और अधिकार क्षेत्र की सीमाओं के धुंधलेपन के रूप में सामने आता है।

ऐसा नहीं है कि वित्तीय सेवा क्षेत्र नई तकनीकों को अपनाने में पीछे रहा है। मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन, रिटेल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, यूपीआई, आधार ई-केवाईसी, भारत बिल पेमेंट सिस्टम, स्कैन और भुगतान, डिजिटल प्री-पेड इंस्ट्रूमेंट्स आदि जैसे उत्पादों ने पारंपरिक शाखा बैंकिंग को बदल दिया है। कभी बैंकिंग के घंटों तक सीमित रहने के बाद, ग्राहक को आज डिजिटल-मोबाइल-कहीं भी-कभी भी बैंकिंग अनुभव प्रदान किया जाता है। हालांकि, तकनीकी परिवर्तनों की गति इतनी तेज है कि बैंकों को बनाए रखने के लिए निरंतर नवाचार करना होगा।

हालांकि इस प्रौद्योगिकी क्रांति ने निश्चित रूप से वित्तीय संस्थाओं की दक्षता में वृद्धि की है और इसके परिणामस्वरूप बैंकों के साथ व्यापार करने में महत्वपूर्ण सुधार हुआ है, इसने नई चुनौतियां भी पेश की हैं। अनियमित डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स, क्रिप्टो-मुद्राओं, साइबर-हमलों आदि के तेजी से बढ़ने से कई चिंताएँ उत्पन्न होती हैं।

बैंकों को चाहिए कि वे प्रौद्योगिकी को सहज ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए एक समर्थकारी के रूप में देखें और अपने ग्राहकों के लाभ के लिए इसका उपयोग करें। मैं एक ताजा उदाहरण साझा करता हूं। ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में ऋण प्राप्त करना बहुत समय-खपाने वाला हो सकता है क्योंकि यह काफी हद तक एक कागज-आधारित प्रक्रिया है जिसमें आवेदक द्वारा शाखा में कई बार जाने के साथ बोझिल दस्तावेज शामिल होते हैं। इस वर्ष की शुरुआत में, आरबीआई ने 'भारती रिज़र्व बैंक नवोन्मेष केंद्र' के परामर्श से कृषि-वित्त के डिजिटलीकरण के माध्यम से इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए केसीसी ऋणों पर एक पायलट परियोजना शुरू की है। विभिन्न प्रक्रियाओं के स्वचालन के माध्यम से, डिजिटल भूमि रिकॉर्ड तक पहुंच, उपग्रह चित्र और एपीआई एकीकरण, परियोजना में एक कागज-रहित और परेशानी-मुक्त प्रक्रिया की परिकल्पना की गई है, जो शाखा में जाने की आवश्यकता के बिना ऋण के संवितरण की सुविधा प्रदान करेगी। पायलट, वर्तमान में मध्य प्रदेश और तमिलनाडु के चुनिंदा जिलों में चल रहा है, पहले से ही टर्नअराउंड समय और लागत में काफी कमी दिखा रहा है।

प्रौद्योगिकी क्रांति का लाभ उठाने के लिए बैंकों को क्षमता निर्माण के दृष्टिकोण से तीन चीजें करनी चाहिए:

क. सबसे पहले, बैंकों और वित्तीय संस्थानों को प्रौद्योगिकी में अपने निवेश को बढ़ाने के लिए तैयार रहना चाहिए। कई मामलों में, मोबाइल ऐप युग से पहले के समय में डिज़ाइन की गई पुरानी कोर बैंकिंग प्रणाली को उत्पाद डिज़ाइन, कम्प्यूटेशनल क्षमताओं, एपीआई एकीकरण आदि में तेजी से बदलने में मुश्किल आ सकती है।

ख. दूसरा, क्षमता निर्माण के लिए बैंकों और वित्तीय संस्थानों को निरंतर नवाचार को बढ़ावा देना चाहिए। यह आज के प्रौद्योगिकी आधारित गतिशील वातावरण में महत्वपूर्ण है। वित्तीय क्षेत्र को भविष्य की संभावित आवश्यकताओं के लिए पूर्वानुमान और तैयारी करनी होगी।

ग. तीसरा, बैंकों और वित्तीय संस्थानों को प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के लिए सहयोग करना चाहिए और लागत का अनुकूलन करने, राजस्व को अधिकतम करने और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए सहक्रियात्मक लाभ प्राप्त करना चाहिए। हालांकि, ऐसा करते समय उन्हें डेटा गोपनीयता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के साथ-साथ उपभोक्ता शिकायतों को दूर करना और उन्हें अनुचित प्रथाओं से बचाना होगा।

ग. डेटा

कहा जा रहा है कि डेटा नया ईंधन तेल है। कच्चे तेल की तरह, कच्चा डेटा अपने आप में मूल्यवान नहीं हो सकता है। हालांकि, जब समेकित और अन्य डेटा से जुड़ा और विश्लेषण किया जाता है, तो यह सार्थक अंतर्दृष्टि प्रदान कर सकता है। अपने व्यवसाय की अंतर्निहित प्रकृति के कारण वित्तीय क्षेत्र में ग्राहक और लेन-देन डेटा के बड़े भंडार हैं।

यह खुद को बैंकिंग कार्यों के स्पेक्ट्रम में अनुप्रयोगों के साथ-साथ बेहतर व्यावसायिक रणनीतियों की सुविधा प्रदान करने, जोखिम प्रबंधन को ठीक करने और बेहतर ग्राहक अनुभव प्रदान करने के अतिरिक्त बैंकिंग सेवाओं को कई रोमांचक अवसरों के

साथ प्रस्तुत करता है। गोपनीयता संबंधी विचारों के अधीन डेटा को समेकित और साझा करना, लाभों को तेजी से बढ़ाता है। वास्तव में, संभावनाएं अनंत हैं। व्यावसायिक विचारों के अलावा, विकास के लिए सकारात्मक प्रभाव भी हैं। उदाहरण के लिए, डेटा एनालिटिक्स का उपयोग संपार्श्विक और दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताओं को दूर करने के लिए किया जा सकता है जो क्रेडिट को वित्तीय रूप से बहिष्कृत करने में मदद कर सकता है।

कई बैंक और वित्तीय संस्थान बिग डेटा एनालिटिक्स में पहले से ही पहल कर रहे हैं। हालाँकि, डेटा का पूरी तरह से दोहन और उपयोग करने के लिए, प्रौद्योगिकी में क्षमता निर्माण, विश्लेषणात्मक क्षमता और सबसे महत्वपूर्ण मानव संसाधन की आवश्यकता है।

मानव संसाधन - एक महत्वपूर्ण निर्धारक

प्रौद्योगिकी के अलावा, सफलता के लिए मुख्य अंतर गुणवत्ता वाले मानव संसाधन हैं। एक गतिशील और तेजी से बदलते परिवेश के साथ, कौशल अंतर बढ़ रहा है। इसे दूर करने के लिए बैंकों और वित्तीय संस्थानों को प्रतिभा को आकर्षित करना, प्रशिक्षित करना और बनाए रखना होगा। इसके अलावा, कर्मचारियों के लिए लचीला, चुस्त, नई तकनीकों के लिए खुला होना और उपयोगी बने रहने के लिए नए कौशल को सक्रिय रूप से अपनाने की अधिक आवश्यकता है। नतीजतन, उभरती चुनौतियों का सामना करने के लिए मानव संसाधनों का अपस्किलिंग और रीस्किलिंग एक अनिवार्य योग्यता है। यहीं पर क्षमता निर्माण वित्तीय क्षेत्र में एक प्रमुख भूमिका निभाएगा।

क्षमता निर्माण मानव संसाधन विकास, संगठनात्मक विकास और कानूनी ढांचे के विकास को कवर करने वाली एक व्यापक व्यापक अवधारणा है। इसका उद्देश्य इष्टतम स्तर पर प्रदर्शन करने और प्रदर्शन करने की प्रणाली की क्षमता में सुधार करके दक्षता और प्रभावशीलता लाना है।

क्षमता निर्माण में प्रशिक्षण अक्सर सबसे आसान और पहला स्थान होता है। हालांकि, इसके लाभ प्राप्त करने और इसकी लागत का अनुकूलन करने के लिए, क्षमता निर्माण के सभी तत्वों पर सावधानीपूर्वक विचार किया जाना चाहिए। उदाहरण के लिए, एक अधिकारी को उन्नत मात्रात्मक तकनीकों में प्रशिक्षित किया जा सकता है, लेकिन यदि कंप्यूटिंग इंफ्रास्ट्रक्चर और डेटा तक पहुंच के रूप में पर्याप्त संसाधन प्रदान नहीं किए जाते हैं, तो क्षमता निर्माण के दृष्टिकोण से प्रशिक्षण अप्रभावी हो जाता है। इसलिए, प्रशिक्षण को क्षमता में बदलने के लिए, बैंकों और वित्तीय संस्थानों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रशिक्षण, एक प्रशिक्षण आवश्यकता विश्लेषण के आधार-आधारित हो और प्रशिक्षण के बाद इसका लाभप्रद रूप से उपयोग किया जाए।

प्रशिक्षण के अलावा, वित्तीय सेवा क्षेत्र को अनुसंधान में निवेश करना चाहिए और लीक से हटकर विचारों को स्वीकार करने और विकसित करने के लिए खुला होना चाहिए। अभिनव विचारों का परीक्षण करने के लिए बैंक और वित्तीय संस्थान, इन-हाउस डेटा साइंस लैब या सैंडबॉक्स वातावरण पर विचार कर सकते हैं। दरअसल, प्रौद्योगिकी कंपनियों का अनुसरण करने वाले बैंकों के बजाय, नये प्रौद्योगिकी समाधानों वाले अग्रणी बैंकों, के साथ स्थिति बदल सकती है।

जैसे ही मैं निष्कर्ष तक आता हूं, मैं अपने मुख्य संदेश का सारांश प्रस्तुत करूँगा। भारत का वित्तीय क्षेत्र एक चुनौतीपूर्ण दशक से बाहर आ रहा है, जिसने महामारी सहित कई संकट देखे हैं। सौभाग्य से, यह इन अनुभवों से सीखा और विकसित हुआ है और आज काफी मजबूत और अधिक आघात-सह है। हालाँकि, क्षितिज पर मौजूदा और उभरती हुई चुनौतियाँ हैं जिनके लिए इस क्षेत्र को पर्याप्त रूप से तैयार करने की आवश्यकता है। समाधान, मानव संसाधनों के प्रभावी प्रबंधन और आगे आने वाली इन चुनौतियों का सामना करने के लिए उन्हें अपस्किल और रीस्किल करने में निहित है। बैंक प्रबंधनों को अल्पकालिक विचारों से दूर रहना चाहिए और यह महसूस करते हुए मानव संसाधन में निवेश करना चाहिए कि क्षमता निर्माण के दीर्घकालिक लाभ तत्काल लागत से कहीं अधिक हैं। निब्सकॉम (NIBSCOM) जैसे संस्थान अनुसंधान और नवाचार को बढ़ावा देने के साथ-साथ जोखिम प्रबंधन, प्रौद्योगिकी और डेटा एनालिटिक्स जैसे क्षेत्रों में क्षमता निर्माण के प्रशिक्षण घटकों को इष्टतम रूप से वितरित करने में एक लंबा रास्ता तय कर सकते हैं। मैं, निब्सकॉम को नवोन्मेषी शोध विषय लेने के लिए प्रोत्साहित करूंगा।

इसी के साथ मैं निब्सकॉम और उसके संकाय सदस्यों को उनके भविष्य के प्रयासों और आने वाले कई शानदार वर्षों में सफलता की कामना करता हूं। अपने स्वर्ण जयंती समारोह का हिस्सा बनाने हेतु मुझे आमंत्रित करने के लिए एक बार फिर धन्यवाद ।