

सूचना प्रौद्योगिकी और बैंकिंग-एक सतत एजेंडा *

डी. सुब्बाराव

मुझे आज भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में उत्कृष्ट सूचना प्रौद्योगिकी उपलब्धियों के जश्न में शामिल होकर खुशी हो रही है। हम सभी जानते हैं कि भारतीय आइटी पेशेवरों ने विश्व में इस क्षेत्र में कितना महत्वपूर्ण योगदान दिया है। वास्तव में, जब भी 'भारतीय प्रतिभा' वाक्यांश का प्रयोग किया जाता है, अक्सर इसे आइटी उत्कृष्टता के पर्याय के रूप में किया जाता है।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में आइटी - शुरुआत

2. भारतीय रिजर्व बैंक का मुख्य फोकस बैंकिंग के विस्तार में प्रौद्योगिकी का उपयोग करना रहा है। प्रौद्योगिकीय नवोन्मेष न केवल ग्राहक उन्मुख बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं को व्यापक बनाने में मदद करता है बल्कि सतत और समावेशी वृद्धि हेतु इनकी क्षमताओं को भी बढ़ाता है।

3. हाल की अवधि में भारत की उच्च वृद्धि में कई कारकों का योगदान रहा है जिनमें उन्नत उत्पादकता, बढ़ती हुई उद्यमशीलता की भावना तथा उच्चतर बचत सबसे प्रमुख रहे हैं। परंतु, एक कारक जिसे आम तौर पर नजरअंदाज कर दिया जाता है वह है वित्तीय मध्यस्थता। मैं मानता हूँ कि वित्तीय मध्यस्थता के मात्रात्मक स्तर तथा गुणवत्ता में वृद्धि भी उतने ही महत्वपूर्ण हैं जितने कि वे अन्य कारक जिनका मैंने वृद्धि के प्रमुख प्रेरक तत्वों के रूप में ऊपर उल्लेख किया है। वित्तीय मध्यस्थता की मात्रा और गुणवत्ता में सुधार लाने में जिस कारक की भूमिका महत्वपूर्ण रही है वह है आइटी का व्यापक और कौशलपूर्ण उपयोग।

4. सरकारी स्वामित्व वाले बैंकों की बहुलता वाली बैंकिंग प्रणाली में आइटी का कार्यान्वयन आसान कार्य नहीं था। नंदन निलेकानी ने अपनी पुस्तक 'इमेजिनिंग इंडिया-आइडियाज़ फॉर न्यू सेंचुरी' में इस मुद्दे पर एक रोचक प्रसंग का उल्लेख किया है। वे लिखते हैं कि 1990 के

* बैंकिंग प्रौद्योगिकी में विकास और अनुसंधान संस्थान, हैदराबाद के बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार, 2008 के अवसर पर 18 मई 2009 को डी. सुब्बाराव, गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिया गया प्रमुख अभिभाषण।

दशक के प्रारंभ में बैंकिंग में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम की भूमिका, जिसे भारतीय पारंपरिक अंग्रेजी में 'इलेक्ट्रॉनिफिकेशन' कहा जाता था, के संबंध में बोलते हुए उन्होंने देश भर की यात्रा की। नंदन लिखते हैं कि ऐसे एक प्रस्तुतीकरण के बाद एक बैंक के अध्यक्ष ने उन्हें अपना उपदेश बंद करने को कहा और यह भी कहा कि 'यूनियन वाले आपको अपने घर में घेराव कर लेंगे!'। नंदन आगे बताते हैं कि उन्होंने अपने विचारों से बिलकुल भिन्न विचार रखने वाले दर्शकों के सामने एक प्रस्तुतीकरण रखा जिन्होंने उनके विचारों तथा सुझावों को सिरे से खारिज कर दिया। परंतु, प्रस्तुतीकरण की समाप्ति के बाद यूनियन लीडर ने उनसे अकेले में कहा कि उनके दोनों बेटे माइक्रोसॉफ्ट में सॉफ्टवेयर सॉल्यूशंस पर कार्य कर रहे हैं। मुझे यह बताया गया कि भारतीय रिजर्व बैंक में आइटी के कार्यान्वयन के प्रारंभिक दौर में आइटी सिस्टमों को रात में चुपचाप लाना पड़ता था। हमारे लिए खुशी की बात है कि आज आइटी के कार्यान्वयन में किसी भी क्षेत्र से कोई विरोध नहीं है। बल्कि, सभी इसका स्वागत करते हैं। यहां तक कि ट्रेड यूनियन भी प्रौद्योगिकी के व्यापक उपयोगकर्ता बन गए हैं।

5. इस अवसर पर जब हम प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन में सफलता के लिए लोगों को सम्मानित कर रहे हैं, मैं यहां भारतीय वित्तीय क्षेत्र में आइटी की भूमिका के बारे में कुछ विचार व्यक्त करना चाहता हूँ।

भारतीय वित्तीय क्षेत्र में आइटी - वर्तमान स्थिति

6. सबसे पहले मैं वित्तीय क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी की वर्तमान स्थिति की समीक्षा करना चाहूंगा। अन्य उद्योगों की अपेक्षा ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को जानकारी संग्रहण, उसकी प्रोसेसिंग तथा विश्लेषण व्यापक स्तर पर करना पड़ता

है। बैंकिंग में जानकारी के महत्व को देखते हुए यह आश्चर्य की बात नहीं है कि स्वचालित सूचना प्रोसेसिंग तकनीकी का सबसे पहले उपयोग करने वालों में बैंक भी थे। भारत में दिन-प्रतिदिन की बैंकिंग में आइटी के उपयोग से होने वाले लाभ से सभी परिचित हैं। कोर बैंकिंग प्रणाली के माध्यम से 'कहीं भी बैंकिंग', एटीएम जैसे नये 24/7/365 वितरण चैनलों के माध्यम से 'किसी भी समय बैंकिंग', तथा नेट तथा मोबाईल बैंकिंग उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त, आइटी ने ग्राहकों की संख्या बढ़ने के कारण लेनदेनों की बढ़ी हुई मात्रा के कौशलपूर्ण, सटीक तथा समय पर प्रबंधन में सहायता की है। इसने खास बैंकिंग से आम बैंकिंग की ओर आगे बढ़ने में सहायता की है।

7. पिछले कुछ वर्षों के दौरान हमने भारतीय भुगतान तथा निपटान प्रणाली के क्षेत्र में कुछ प्रमुख उपलब्धियां हासिल की हैं। तत्काल समय सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) प्रारंभ किये जाने से अंतरराष्ट्रीय निपटान बैंक के प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों से संबंधित बासल मूल सिद्धांतों का अनुपालन हुआ है। इसने क्रेडिट आधारित निधियों के जोखिम रहित अंतरणों का तत्काल समय में तथा केंद्रीय बैंक के खर्च में समायोजन करने में सहायता की है। आज आरटीजीएस के जरिए अंतर बैंक निधि समायोजन सुविधा देश के 2,500 क्षेत्रीय केंद्रों की 55,000 बैंक शाखाओं में उपलब्ध है जो संभवतः विश्व के अन्य किसी देश में नहीं है।

8. आइए हम आज की स्थिति की तुलना 2004 की स्थिति से करें जब 4,800 शाखाएं आरटीजीएस की सुविधा दे रही थीं। उपयोगकर्ताओं द्वारा आरटीजीएस की स्वीकार्यता में तेजी से वृद्धि को दैनिक लेनदेनों की मात्रा से मापा जा सकता है: 2004-05 में किये गये 6,000 लेनदेनों की तुलना में आज हम आरटीजीएस के माध्यम से लगभग 1,00,000 लेनदेनों का निपटारा करते हैं। वास्तव में आज

देश के किसी भी हिस्से से अन्य किसी भी हिस्से में निधियों का इलेक्ट्रॉनिक रूप में अंतरण संभव है। यह राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली तथा राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस) के समन्वयन से संभव हुआ है। 2005 में भारतीय रिजर्व बैंक प्रतिमाह लगभग 2.70 लाख एनएफटी लेनदेनों का समाशोधन करता था। अब यह संख्या कई गुना बढ़कर प्रतिमाह लगभग 40 लाख हो गई है। भुगतान तथा निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के पारित होने से इन सभी के लिए विधिक ढांचा तैयार हो गया है जो इन प्रणालियों के लिए आवश्यक समर्थनकारी आधार प्रदान करेगा।

9. मैं भारत में ग्राहकों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान को अपनाए जाने की स्थिति का उल्लेख करना चाहूंगा। 2001 में सकल लेनदेनों का आधा प्रतिशत लेनदेन ही इलेक्ट्रॉनिक रूप में होता था जबकि आज हम लगभग 30 करोड़ लेनदेन प्रति वर्ष इस माध्यम से करते हैं। यही बात, उच्च मूल्य के समाशोधन मोड से इलेक्ट्रॉनिक मोड को अपनाने के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किए गए हाल के प्रयास के बारे में भी लागू होती है जो सुरक्षित, सुदृढ़ तथा क्रेडिट आधारित निधि अंतरण की दिशा में किया गया एक प्रयास है और इसने काफी प्रगति कर ली है।

10. हमने भारत में संचार नेटवर्क तथा मैसेजिंग प्रणाली का विकास होते हुए भी देखा है। बैंकिंग प्रौद्योगिकी में विकास तथा अनुसंधान संस्थान (आइडीआरबीटी), जिसकी स्थापना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 1997 में की गयी थी, ने इंडियन फाइनेंशियल नेटवर्क अर्थात् इंफिनेट को कार्यान्वित किया जो अधिक मात्रा जन्म कफायत का लाभ उठाने के लिए व्यय बहुल आइटी संसाधनों में हिस्सेदारी का एक 'अपनी तरह का अनूठा' प्रयास है। आइडीआरबीटी की उल्लेखनीय उपलब्धियों में उच्च सुरक्षा स्तर सहित एक पब्लिक की इंफ्रास्ट्रक्चर (पीकेआइ) आधारित आंकड़ों का

इलेक्ट्रॉनिक रूप में अंतरण हैं। संस्थान ने स्ट्रक्चर्ड मैसेजिंग सिस्टम नाम से एक मैसेजिंग मानक का भी विकास किया है जिसकी सुरक्षा संबंधी विशेषताएं सोसायटी फॉर वर्ल्ड वाइड इंटरबैंक टेलिकम्यूनिकेशन (स्वीफ्ट) से भी बेहतर है। आज अद्यतन तकनीकी युक्त नेटवर्क सुविधा प्रदान करने के प्रयास के रूप में इंफिनेट को अद्यतन मल्टि प्रोटोकॉल लेबल स्वीचिंग (एमपीएलएस) प्रौद्योगिकी में अंतरित किया गया है।

11. आइडीआरबीटी ने एटीएम को आपस में जोड़ने के लिए नेशनल फाइनेंशियल स्वीच की स्थापना की है। यह उल्लेखनीय है कि शताब्दी के अंत में भारत में एटीएम की संख्या केवल 4,000 थी और यह बढ़कर आज दस गुने से अधिक हो गयी है और ये सभी आपस में जुड़े हुए हैं। इन बदलावों ने रिजर्व बैंक को हाल के महीनों में इस क्षेत्र में दो उल्लेखनीय कदम उठाने में मदद की है। पहला, एटीएम कार्डधारक देश के किसी भी एटीएम का उपयोग कर सकते हैं, चाहे वह कार्ड किसी भी बैंक ने जारी किया हो; और दूसरा, 1 अप्रैल 2009 से एटीएम प्रभार निःशुल्क हो गया है। अतः, आज कोई भी ग्राहक किसी भी एटीएम से बिना किसी प्रभार के राशि का आहरण कर सकता है चाहे वह कार्ड किसी भी बैंक द्वारा जारी किया गया हो।

12. आइडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अनुसंधान का कार्य करता है तथा इस क्षेत्र में प्रशिक्षण हेतु यह उत्कृष्ट केंद्र है। वर्षों के दौरान इसकी भूमिका बैंकिंग समुदाय को विभिन्न सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु अनुसंधान कार्यों से भी आगे बढ़ गई है। इस समय डॉ. सी. रंगराजन की अध्यक्षता में एक समिति द्वारा आइडीआरबीटी की पुनर्निर्धारित भूमिका पर विचार किया जा रहा है। समिति की सिफारिशें शीघ्र ही प्राप्त हो जाने की आशा है।

13. बैंकिंग क्षेत्र में आइटी के बढ़ते महत्व को देखते हुए आइडीआरबीटी द्वारा वाणिज्यिक बैंकों की आइटी क्षमताओं

के आकलन एवं सुधार हेतु उन्हें प्रेरित करने के माध्यम से उनके आइटी आधारित परिचालनों को प्रोत्साहित किया जाना उचित ही है और इसी कड़ी में ये पुरस्कार आज प्रदान किये जा रहे हैं।

वित्तीय क्षेत्र में आइटी : सतत एजेंडा

14. सूचना प्रौद्योगिकी तथा उनके जरिए हुए नवोन्मेष ग्राहक संबंध को बढ़ाने में महत्वपूर्ण माध्यम का कार्य करते हैं। ये वित्तीय लेनदेनों की लागत को कम करते हैं, वित्तीय संसाधनों के आबंटन में सुधार लाते हैं तथा वित्तीय संस्थाओं की प्रतिस्पर्धा एवं कौशल में वृद्धि करते हैं।

15. बैंकिंग क्षेत्र में आइटी की उपलब्धियां आकर्षक होने पर भी हमारे सामने कई महत्वपूर्ण कार्य हैं। वित्तीय क्षेत्र की वर्तमान अग्रणी संस्थाओं द्वारा अभी भी नई प्रौद्योगिकी तथा सूचना आधारित प्रणालियों का पूरा लाभ उठाया जाना है ताकि भारतीय बैंकिंग तथा वित्तीय प्रणाली में उनका विस्तार और अधिक बढ़ सके।

16. इससे मेरा क्या तात्पर्य है? उदाहरण स्वरूप, ग्रामीण तथा अर्ध शहरी क्षेत्रों में कम बैंकिंग सुविधा युक्त बाजारों में बैंकिंग सेवाओं के विस्तार में आइटी के उपयोग की संभावना व्यापक है। स्मार्ट कार्ड प्रौद्योगिकी, मोबाइल एटीएम, दूर-दराज के क्षेत्रों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान नेटवर्क के अंतर्गत डाक घरों को शामिल किया जाना - ये सभी अधिक-से-अधिक लोगों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर सकते हैं और इस प्रकार वित्तीय समावेशन के लक्ष्य में सहायक हो सकते हैं।

17. जहां एक ओर वित्तीय संस्थाओं के कारोबार में वृद्धि की असीम संभावनाएं हैं वहीं दूसरी ओर भारत में समावेशी वृद्धि की भी उतनी ही संभावनाएं हैं। हमने देखा है कि बैंक अपनी शाखाओं के लिए सौर ऊर्जा एवं मोबाइल प्रौद्योगिकी आधारित कनेक्टिविटी का उपयोग कर रहे हैं। ऐसे कई

विकल्प उपलब्ध हैं जो ऐसी सेवाओं को बढ़ाने में मदद करते हैं। मैं बैंकों से आग्रह करता हूँ कि वे ऐसे प्रौद्योगिकी मॉडल का चुनाव करें जो उनके लिए उपयुक्त हो। आंध्र प्रदेश तथा पूर्वोत्तर के कुछ हिस्सों में चलाए गये प्रायोगिक योजनाओं के जरिए हम बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के सकारात्मक लाभ देख चुके हैं। रिजर्व बैंक ने विसेट प्रौद्योगिकी का उपयोग करके कनेक्टिविटी प्राप्त करने की लागत के निधीयन द्वारा पूर्वोत्तर में बैंकिंग की पहुंच को और बढ़ाने के निश्चय की घोषणा की है। इस प्रयास के विविध पहलुओं पर आइबीए कार्य कर रहा है।

18. भारत में मोबाइल संचार प्रौद्योगिकी के उपयोग में अभूतपूर्व वृद्धि हो रही है। ये ऐसे घटनाक्रम हैं जिसका लाभ वित्तीय क्षेत्र उठा सकता है। मोबाइल फोन के उपयोगकर्ताओं में महानगरीय केन्द्रों, शहरों तथा गांवों में रहने वाले समाज के सभी वर्गों के लोग आते हैं। यदि बैंक इस माध्यम से सेवाएं उपलब्ध कराते हैं तो वे टेलीकॉम की इस विस्तारित पहुंच का लाभ उठा सकते हैं। फोन की इंटीग्रेटेड चीप मल्टि अप्लिकेशन स्मार्ट कार्ड के रूप में कार्य कर सकती है, इस प्रकार वस्तुतः प्रत्येक मोबाइल धारक को बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करायी जा सकती हैं। भविष्य के डिलिवरि माध्यम के रूप में इसका भविष्य उज्वल है; इसकी संभावनाएं असीम हैं तथा ये कारोबार को एक बेहतर अवसर प्रदान करते हैं। फिर भी ऐसी सुविधाओं का विस्तार करते समय आवश्यक सुरक्षा विशेषताओं के न्यूनतम स्तर के बारे में ध्यान दिया जाना चाहिए तथा ये ग्राहकों के लेनदेनों की गोपनीयता संबंधी स्थापित प्रथाओं के अनुरूप होने चाहिए।

19. निकट भविष्य में आइटी की संभावना में निम्नलिखित भी शामिल हैं:

- ग्राहक सेवाओं में गुण-भेद संभव बनाना;
- उपलब्ध सूचना के आधार पर ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) की सुविधा उपलब्ध कराना। उपलब्ध

सूचनाएं डेडा वेयरहाऊस में रखी या उससे प्राप्त की जा सकती हैं;

- बैंकों की अस्तित्व-देयता प्रबंधन में सुधार लाना क्योंकि इसका सीधा संबंध बैंक के लाभ से है;
- धन शोधन निरोधक विनियमों के अनुपालन के स्तर में सुधार; एवं
- बासल II मानदंडों का अनुपालन

कार्यान्वयन संबंधी चुनौतियां

20. नई प्रौद्योगिकी से परिवर्तन की एक प्रक्रिया प्रारंभ हो जाती है। इससे संस्थाओं तथा ग्राहकों के सामने एक नई चुनौती भी खड़ी हो जाती है। लाखों व्यक्ति ऐसे हैं जो आइटी के साथ सहज नहीं हो पाते। अतः यदि हमें आइटी के उपयोग को प्रोत्साहित करना है तो ग्राहकों के विचारों एवं धारणाओं को बदलने का प्रयास करना होगा। ग्राहकों में जागरूकता लाना एक बड़ी चुनौती है। पूरी समस्याओं को समग्र रूप में हल किया जाना चाहिए। ज्यों-ज्यों ऑटोमेशन में वृद्धि होगी तथा उत्पाद प्रौद्योगिकी आधारित उपकरणों के साथ आएंगे, त्यों-त्यों बैंक ग्राहकों को पहले ही इनके बारे में जानकारी होना तथा विभिन्न उत्पादों की लाभ-हानि के बारे में जान लेना जरूरी होगा। बैंकों को शिक्षा देने की यह जिम्मेदारी लेनी होगी। यह किसी करार में नियम एवं शर्तों की सूची शामिल करने जैसी बात नहीं है। सच कहे तो इन पर हमारा ध्यान उतना नहीं जाता जितना कि जाना चाहिए। लोगों को इस जानकारी को पढ़ना चाहिए, पर क्या वे ऐसा करते हैं? इसके अलावा लोगों को तकनीकी तथा कानूनी भाषा में लिखी बातें समझ में आनी चाहिए, परंतु क्या आती है? सही शिक्षा से समझदारी का दायरा बढ़ता है। अधिक-से-अधिक ग्राहक तकनीकी दृष्टि से उन्नत उत्पाद के उपयोग हेतु अधिक आग्रह दिखाएंगे और इनका उपयोग करेंगे। इससे

और लोगों पर असर पड़ेगा और बैंक के कार्य-निष्पादन पर इसका सकारात्मक प्रभाव पड़ेगा।

21. बैंकों को प्रौद्योगिकी आधारित उत्पादों तथा सेवाओं से मिलने वाले कम लागत जन्य लाभ को अपने ग्राहकों में बांटना चाहिए। मुझे यह जानकार आश्चर्य हुआ कि कोर बैंकिंग में स्थित उसी बैंक की एक शाखा से दूसरी शाखा में निधि के अंतरण पर प्रेषणकर्ता ग्राहक को सेवा प्रभार देना पड़ता है। इसका क्या औचित्य है कि एक ही बैंक में निधियों के अंतरण पर अंतर-बैंक निधि अंतरण से भी अधिक प्रभार लगता है! मैं अपनी बात स्पष्ट रूप से कहना चाहता हूँ कि बैंकिंग की पूरी व्यवस्था ग्राहकों के विश्वास पर टिकी हुई है। दी गयी सेवा की तुलना में अधिक प्रभार लगाकर हम बैंकिंग संबंधों को जोड़ने वाले मौलिक विश्वास को ही तोड़ने का जोखिम उठा रहे हैं।

22. इसमें संदेह नहीं है कि आइटी के उपयोग के अनेक फायदे हैं। परंतु इसका लाभ केवल वहीं संस्थाएं उठा सकती हैं जो सामंजस्य स्थापित करने संबंधी चुनौतियों का सफलतापूर्वक समाधान करती हैं। आइटी तथा कारोबार के बीच सामंजस्य, आइटी तथा मानव संसाधन के बीच सामंजस्य तथा आइटी तथा संस्थागत ढांचे के साथ सामंजस्य जरूरी है। वास्तविक लाभ प्राप्त करने के लिए ये सभी महत्वपूर्ण हैं। एक सीमित दायरे में कार्य करने से कई लाभ से वंचित होना पड़ता है। कंपनी अभिशासन के एक महत्वपूर्ण हिस्से के रूप में ये सभी आइटी अभिशासन में समाहित हो जाने चाहिए।

23. आइटी आधारित लेनदेनों की प्रोसेसिंग के माहौल में सुरक्षा एक महत्वपूर्ण मुद्दा है। सुरक्षा संबंधी पर्याप्त नियंत्रण स्थापित होने चाहिए। इसमें लिखनेवाला-जांचकर्ता अवधारणा का उपयोग करके लेनदेनों का सत्यापन, नेटवर्क में इलेक्ट्रॉनिक संदेशों का कुट भाषा में प्रेषण, डिजिटल

सिग्नेचर के माध्यम से विधिवत सत्यापन तथा आइटी अधिनियम, 2000 तथा संशोधित अधिनियम, 2008 के प्रावधानों की अपेक्षानुसार इलेक्ट्रॉनिक रिकार्डों को सुरक्षित रखना शामिल है। इसमें एक मानवीय पक्ष शामिल होने के साथ-साथ यह एक मुद्दा भी है: विश्व भर में किए गए अध्ययन दर्शाते हैं कि आइटी धोखाधड़ियों के अधिकांश मामलों में भीतरी लोगों का हाथ होता है। यह इस बात को रेखांकित करता है कि समुचित नियंत्रण सुनिश्चित करना और उनका समुचित रूप से कार्य करना कितना महत्वपूर्ण है।

24. विशेष रूप से सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अन्य चुनौती क्षमता का निर्माण तथा प्रतिभा को अपने साथ बनाए रखना है। आइटी कार्यान्वयन की सफलता बैंक के काउंटर्स अथवा एटीएम में परिलक्षित होती है न कि डाटा सेंटर में। प्रारंभ में आइटी के कार्यान्वयन में ट्रेड यूनियनों से विरोध का सामना करना पड़ता था, जबकि आज बैंक के सामने दूसरी तरह की चुनौतियां हैं। यदि कर के भुगतान के अंतिम दिन (कोई भी सुविधा देकर ग्राहक की इस आदत को बदला नहीं जा सकता) ग्राहक को लौटा दिया जाता है अथवा शाखा में सीबीएस से संपर्क न होने के कारण चेक के वापस होने पर कार्य कुशलता का पूरा ढांचा ही आम व्यक्ति की नजर में चूर-चूर हो जाता है। बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे इस तरह की स्थितियों से बचें जो उनकी आस्था एवं विश्वास को कम करती हों।

निष्कर्ष

25. अब मैं विषय का समापन करता हूँ। हम जानते हैं कि वर्तमान परिचालनों को आधुनिक बनाने के लिए नई प्रौद्योगिकी में निवेश करना अत्यावश्यक है ताकि प्रतिस्पर्धात्मक चुनौतियों तथा ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। इनमें से कुछ निवेश लागत को कम करने, ऊर्जा की बचत करने तथा पर्यावरण संबंधी अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए भी किए जाएंगे। आगे आने वाले वर्षों में ग्राहकों तथा कारोबार की मांग को पूरा करने के लिए नई प्रौद्योगिकी का उपयोग करने की बैंक की क्षमता की परख होगी। मुझे विश्वास है कि अन्य वित्तीय संस्थाएं तथा बैंक इन चुनौतियों का दृढ़ता से सामना करेंगे, अपने तथा ग्राहकों के हित में प्रौद्योगिकी का उपयोग करने हेतु नए तथा बेहतर उपायों की खोज करना जारी रखेंगे, तथा वे ऐसे निवेशों से जुड़े प्रौद्योगिकीय और कारोबारी जोखिम का प्रबंधन करेंगे।

26. इन प्रौद्योगिकी पुरस्कारों के रूप में प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अग्रणियों की पहचान करना तथा उनका सम्मान करना संबंधित क्षेत्रों में श्रेष्ठ प्रदर्शन करने की हमारी क्षमता को रेखांकित करता है। आज का यह पुरस्कार कार्य कुशल, प्रभावी तथा संवेदनशील एवं ग्राहकों के अनुकूल वित्तीय प्रणाली के उत्कर्ष की उच्चतम सीमा नहीं है बल्कि इन लक्ष्यों की प्राप्ति में यह हमारा एक पड़ाव भर है।

27. आज पुरस्कार प्राप्त करने वाले सभी को मेरी ओर से बधाई।