वित्तीय संस्थाओं पर नियंत्रकों की दृष्टि*

या.वे.रेड्डी

नियंत्रकों को बैंकों से आगे रहने की आवश्यकता है - डॉ.या.वे.रेड्डी

जैसे ही हम संबंध आधारित संसार से लेनदेन आधारित संसार की ओर जाते हैं तो क्या हमारे बैंक पीछे रह सकते हैं? वास्तव में बैंकिंग का स्वरूप संभवत: अपरिचित ढंग से बदल चुका है तथा नियंत्रक और ग्राहक इस पर ध्यान दे रहे हैं।

1970 के दशक में बैंक में जाने का मतलब होता था समय पर कार्य, समस्याओं के लिए सहायता, वित्तीय परामर्श तथा अक्सर अपने बैंकर जिसे आप जानते थे और जिस पर आप विश्वास करते थे, के साथ एक दोस्ताना बातचीत करना। आज बहुत से ग्राहक और बैंक खास बिंदु पर क्लिक करके लेनदेन करना पसंद करते हैं तथा समय पर कार्य का मतलब कभी-कभी शुल्क भी होता है। हो सकता है आप चेन्नई में हों अथवा शिकागो में, आपके प्रश्न का उत्तर देनेवाला व्यक्ति संभवत: बंगलूर में हो।

बैंकों, उनके ग्राहकों और नियंत्रकों के लिए इसका क्या मतलब है? बैंक ग्राहक की निष्ठा पर कम और दक्षता पर अधिक भरोसा करते हैं। पहले ख्याति का महत्व बहुत अधिक था और अब वह कम है-हम देखते हैं कि विश्व की कुछ बड़ी बैंकिंग संस्थाओं पर नियमित रूप से मिलियन डॉलर का दंड लगाया जाता है फिर भी उनका विकास जारी है।

दक्षता नियम

शुल्क आधारित आय ने निवल ब्याज मार्जिन आय को पीछे छोड़ दिया है। ग्राहकों को दक्ष लेनदेन का लाभ मिल रहा है, लेकिन वे अपनी बैंकिंग आवश्यकताओं के संबंध में सर्वोत्तम संभावित वित्तीय निर्णय लेने के लिए स्वयं को तैयार नहीं पाते हैं। संभवत: यह महत्वपूर्ण है कि बैंक नियंत्रक जो हाल तक बैंक लाइसेंसीकरण से

* डॉ. या.वे.रेड्डी, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया अभिमत- दि बैंकर, लंदन की अनुमति से पुनर्प्रस्तुत किया गया है। यह अभिमत दि बैंकर, लंदन के जनवरी 2007 के अंक में प्रकाशित किया गया था और उसे www.thebanker.com. पर भी देखा जा सकता है।

संतुष्ट थे, प्रतिस्पर्धा को प्रोत्साहित करते समय विवेकपूर्ण नियमों को लागू करते थे, वे अब बैंकों के साथ कारोबार करने हेतु ग्राहकों को तैयार करने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं।

आज कुछ बैंक न्यूनतम शेष नहीं रखने, एक निश्चित अवधि तक बैंक खाता परिचालित नहीं करने तथा अन्य लापरवाह व्यवहारों के लिए दंड अथवा ब्याज लगाते हैं, यद्यपि ऐसे ही समान असावधानीपूर्ण व्यवहारों के लिए बैंकों द्वारा भुगतान किया गया ब्याज प्रभार जमाकर्ता द्वारा भुगतान किए गए प्रभार से कम होता है। इन बातों को अक्सर उस समय शर्त लगाकर उचित ठहराया जाता है जब कोई व्यक्ति खाता खोलता है। लेकिन संविदा पर हस्ताक्षर करते समय ग्राहक को उतने अधिकार नहीं होते अथवा वे उतने सतर्क नहीं होते जितना उन्हें होना चाहिए। ऐसा कई कारणों से हो सकता है जिसमें गैर मानक संविदाओं का प्रचलन में होना है जो प्रतिस्पर्धी उत्पादों की तुलना कठिन बनाती है और प्रतिस्पर्धा में कमी लाती है।

उपभोक्ताओं को शिक्षित करना

क्रेडिट कार्डों पर अतिप्रभार लगाने और अन्य मामलों की प्रतिक्रिया में बैंक नियंत्रक बाजार के लिए ग्राहकों को शिक्षित करके (वित्तीय शिक्षा प्रयासों के माध्यम से), परामर्श देकर (ऋण परामर्श के माध्यम से) और आश्वस्त करके (निष्पक्ष कारोबारी व्यवहारों और विवेकपूर्ण प्रभारों के बारे में) उन्हें तैयार करने का प्रयास कर रहे हैं। बैंक सेवाओं से आम व्यक्ति को सतर्कता से जोड़ने और लेनदेन आधारित लेकिन बहु आयामी बैंकिंग की नई वास्तविकताओं का प्रबंध करने के प्रति उसे तैयार करने की आवश्यकता से नियंत्रक अवगत दिखाई देते हैं ।

विश्व भर में नियंत्रकों ने बचत और ऋण बाजारों में कुछ बाजार असफलताओं की पहचान की है और बैंकों की जटिल ग्राहक-समूहन रणनीति ने असंभावित परिणाम दिए हैं। इस प्रकार वैश्विक स्तर पर वित्तीय समावेशन अब प्राथमिकता बन गया है। ऐसे प्रयासों में इंग्लैंड में वित्तीय समावेशन कार्यदल जिसमें यह कहा गया है कि उत्तम ग्राहक समूहन प्रौद्योगिकी ने आबादी के कतिपय हिस्सों को वित्तीय रूप से बाहर कर दिया है और अमरिका में समुदाय पुनर्निवेश अधिनियम जो सभी समुदायों की ऋण और बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने में एक सकारात्मक और निरंतर दायित्व लागू करते हैं के साथ ही भारत सरकार और रिज़र्व बैंक के प्रयास भी शामिल हैं।

नियंत्रक व्यापक परिवर्तन

बैंक विशिष्ट हैं, उन्हें विशेष सुविधाएं हैं और उनके अनूठे दायित्व हैं। उन्हें जनता से असंपार्श्वीकृत जमाराशियाँ स्वीकार करने के लिए लाइसेंस प्राप्त है लेकिन भारी मात्रा में सुविधा भी प्राप्त हैं। उनकी सेवाएं आवश्यक हैं। तथापि, हाल की गतिविधियाँ नियंत्रकों के ध्यान और ग्राहकों की जागरुकता के पुनर्संतुलन का संकेत करती हैं। हाल में नियंत्रकों का दबाव वित्तीय समावेशन, वित्तीय शिक्षा, ऋण परामर्श, निष्पक्ष कारोबारी व्यवहार, उचित प्रभार और असमान संविदाओं से बचने पर है जो एक सक्षम, सम्मिलित और समान बैंकिंग प्रणाली को सुनिश्चित करने की ओर अग्रसर है।