VI विनियमन, पर्यवेक्षण और वित्तीय स्थिरता

वर्ष 2023-24 के दौरान, रिज़र्व बैंक ने समुत्थानशील और मजबूत वित्तीय प्रणाली के निर्माण हेतु पहल जारी रखी। अभिशासन, जोखिम प्रबंधन प्रथाओं और पूंजी बफर को अधिक मजबूत बनाने की दिशा में सर्वोत्तम वैश्विक प्रथाओं के अनुरूप कई विनियामकीय और पर्यवेक्षी पहल कार्यान्वित किए गए। रिज़र्व बैंक ने साइबर सुरक्षा बढ़ाने पर ध्यान देने के साथ-साथ प्रभावी और कुशल पर्यवेक्षण के लिए प्रौद्योगिकी के उपयोग के अपने प्रयास जारी रखे। ग्राहक सेवाओं को और बेहतर बनाने के साथ-साथ धोखाधड़ी पहचान तंत्र को मजबूत बनाने के लिए निरंतर कार्रवाई की गई।

VI.1 वर्ष के दौरान घरेलू वित्तीय प्रणाली मजबूत और समुत्थानशील बनी रही। तकनीकी व्यवधानों, साइबर जोखिमों और जलवायु परिवर्तन से उभरती चुनौतियों के बीच रिज़र्व बैंक ने वित्तीय प्रणाली को सुरक्षित बनाने और जिम्मेदार नवोन्मेषों को बढ़ावा देने के लिए ठोस प्रयास जारी रखे। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के साथ विनियामकीय/पर्यवेक्षी रूपरेखा को संरेखित करने के वृहत उद्देश्य के हिस्से के रूप में, वर्ष के दौरान जोखिम प्रबंधन, विनियामकीय अनुपालन और प्रवर्तन, और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण के क्षेत्रों में महत्वपूर्ण प्रयास किए गए।

VI.2 विनियमन विभाग (डीओआर) ने कई दिशानिर्देश जारी किए, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ, डिजिटल ऋण देने में चूक हानि गारंटी; समझौता निपटारा और तकनीकी रूप से बट्टे खाते में डालने (राइट-ऑफ़) के लिए रूपरेखा; वैकल्पिक निवेश निधि में निवेश; वाणिज्यिक बैंकों के निवेश पोर्टफोलियो का वर्गीकरण, मूल्य निर्धारण, परिचालन के लिए विवेकपूर्ण मानदंड; परिचालन जोखिमों के लिए न्यूनतम पूंजी आवश्यकताएँ शामिल हैं।

VI.3 फिनटेक विभाग ने केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा (सीबीडीसी)-थोक (सीबीडीसी-डब्ल्यू) और सीबीडीसी-खुदरा (सीबीडीसी-आर) पायलट के दायरे और व्याप्ति का विस्तार किया; और निर्बाध ऋण के लिए सार्वजनिक तकनीकी प्लेटफार्म की प्रायोगिक परियोजना शुरु की।

VI.4 पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस) ने ऑनसाइट और ऑफसाइट पर्यवेक्षण दोनों को और मजबूत करने के लिए कई उपाय शुरू किए, जिसमें अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) / धन शोधन निवारण (एएमएल) और साइबर/सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) जोखिम के संबंध में पर्यवेक्षित संस्थाओं के प्रत्यक्ष आकलन को सुव्यवस्थित करना; दबाव परीक्षण मॉडल को नया रूप देना; आरंभिक चेतावनी संकेतक (ईडब्ल्यूएस) और धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रणाली (एफआरएमएस) को सुदृढ़ करना; और पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) के साथ पर्यवेक्षी जुड़ाव को मजबूत करना शामिल हैं। उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) ने ग्राहक सुरक्षा और शिकायत निवारण तंत्र को बढ़ाने और विभिन्न विनियमित संस्थाओं (आरई) पर लागू आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना से संबंधित निर्देशों को सुसंगत बनाने की दिशा में अपने प्रयास जारी रखे हुए हैं।

VI.5 इस अध्याय में वित्तीय प्रणाली को मजबूत करने और वित्तीय स्थिरता को बनाए रखने के लिए 2023-24 के दौरान किए गए विनियामकीय और पर्यवेक्षी उपायों पर चर्चा की गई है। इस अध्याय का शेष भाग पाँच खंडों में विभाजित है। खंड 2 वित्तीय स्थिरता विभाग (एफएसडी) के अधिदेश और कार्यों से संबंधित है। खंड 3 फिनटेक विभाग की गतिविधियों के साथ-साथ डीओआर के विनियामकीय पहलों पर केंद्रित है। खंड 4 में पर्यवेक्षण विभाग द्वारा किए गए पर्यवेक्षी पहल और प्रवर्तन विभाग (ईएफडी) द्वारा की गई प्रवर्तन कार्रवाइयां शामिल हैं।

खंड 5 में उपभोक्ता हितों की रक्षा, जागरूकता प्रसार और उपभोक्ता विश्वास को बनाए रखने में सीईपीडी और निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा निभाई गई भूमिका पर प्रकाश डाला गया है। वर्ष 2024-25 के लिए इन विभागों की कार्यसूची इस अध्याय के संबंधित खंडों में शामिल है। निष्कर्ष टिप्पणियाँ अंतिम खंड में दी गई हैं।

2. वित्तीय स्थिरता विभाग (एफएसडी)

VI.6 एफएसडी का अधिदेश वित्तीय स्थिरता के जोखिमों की निगरानी करना और समष्टि-विवेकपूर्ण चौकसी कर वित्तीय प्रणाली की समुत्थानशीलता का मूल्यांकन करना है। यह वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद (एफएसडीसी-एससी) की उप-समिति के सचिवालय के रूप में भी कार्य करता है, जो वित्तीय प्रणाली के लिए समष्टि-विवेकपूर्ण विनियमों की निगरानी और वित्तीय स्थिरता को संरक्षित करने के लिए अंतर-विनियामकों का संस्थागत मंच है। एफएसडी को वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट (एफएसआर) प्रकाशित करने का भी अधिदेश है जो वित्तीय स्थिरता और आरंभिक चेतावनी विश्लेषण के लिए संभावित जोखिम परिदृश्यों का आकलन करता है।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.7 विभाग ने 2023-24 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए थे:

- दबाव परीक्षण रूपरेखा की समकक्षी समीक्षा (पैराग्राफ VI.8);
- समष्टि - विवेकपूर्ण निगरानी का संचालन (पैराग्राफ VI.8);
- अर्ध-वार्षिक एफएसआर का प्रकाशन (पैराग्राफ VI.9); और
- एफएसडीसी-एससी की बैठकें आयोजित करना (पैराग्राफ VI.9)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.8 अप्रैल 2023 में अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) की एक टीम द्वारा दबाव परीक्षण रूपरेखा की एक समकक्षी समीक्षा की गई, जिसने सितंबर 2023 में अपनी अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत की। दूसरी आईएमएफ तकनीकी सहायता मिशन ने रिपोर्ट की प्रमुख सिफारिशों के कार्यान्वयन को सुविधाजनक बनाने के लिए जनवरी 2024 में विभाग का दौरा किया। विभाग ने कई अधिकार-क्षेत्रों के प्रतिनिधित्व के साथ बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बेसल समिति (बीसीबीएस) और वित्तीय स्थिरता बोर्ड (एफएसबी) द्वारा संयुक्त रूप से शुरू किए गए वैश्विक दबाव परीक्षण अभ्यास में भी भाग लिया। इस अभ्यास में बैंकों के विभिन्न मापदंडों पर एक विस्तृत डेटासेट के साथ एक सामान्य वैश्विक परिदृश्य को जोड़ा गया, ताकि राष्ट्रीय प्राधिकरणों के लिए अन्य क्षेत्रों के साथ अपने बैंकिंग प्रणाली की समुत्थानशीलता की तुलना करने के लिए, उसे एक साधन के रूप में उपयोग किया जा सके। इस संबंध में, विभाग ने 10 प्रमुख भारतीय बैंकों के वैश्विक परिचालनों का दबाव परीक्षण किया। इस उद्देश्य के लिए, विभाग ने विशेष दबाव परीक्षण मॉडल विकसित किए और 2023-25 की अवधि के लिए प्रमुख बैंकिंग मापदंडों का भी अनुमान लगाया। अभ्यास के मुख्य परिणाम, अभ्यास में प्रयुक्त प्रविधि और अनुमानों को बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट्स (बीआईएस) को प्रस्तुत किया गया।

VI.9 वित्तीय स्थिरता के जोखिमों के संतुलन और भारतीय वित्त प्रणाली की समुत्थानशीलता पर एफएसडीसी-एससी का समेकित मूल्यांकन प्रदान करने वाले एफएसआर के दो संस्करण वर्ष के दौरान जारी किए गए। वर्ष 2023-24 के दौरान, एफएसडीसी-एससी ने एक बैठक की, जिसमें प्रमुख वैश्विक और घरेलू समष्टि-आर्थिक और वित्तीय घटनाक्रम, भारतीय वित्त क्षेत्र से संबंधित अंतर-विनियामक समन्वय के मुद्दे और इसके दायरे में विभिन्न तकनीकी समूहों की गतिविधियों और विभिन्न राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों (यूटी) में राज्य स्तरीय समन्वय समितियों (एसएलसीसी) के कामकाज की समीक्षा की गई।

एफएसडीसी-एससी, भारतीय वित्त प्रणाली के साथ-साथ वृहत् अर्थव्यवस्था में आने वाली किसी भी दुर्बलता, खास तौर से वैश्विक प्रसार-प्रभाव, के प्रति सतर्क रहने और मजबूत, धारणीय और समावेशी संवृद्धि प्राप्त करने के लिए वित्तीय प्रणाली की स्थिरता को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.10 वर्ष 2024-25 में, अपने नियमित कार्य के अलावा, एफएसडी निम्नलिखित कार्यों पर ध्यान केंद्रित करेगा:

- समकक्षी समीक्षा के सिफारिशों का कार्यान्वयन (*उत्कर्ष* 2.0);
- गैर-बैंकिंग स्थिरता कार्य-योजना/सूचकांक का विकास (*उत्कर्ष* 2.0); और
- एकल-कारक दबाव परीक्षणों में वृद्धि (*उत्कर्ष* 2.0);

3. वित्तीय मध्यस्थ संस्थाओं का विनियमन

विनियमन विभाग (डीओआर)

VI.11 विनियमन विभाग (डीओआर), वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) और अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों (एआईएफआई) के विनियमन के लिए नोडल विभाग है। अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाते हुए भारतीय अर्थव्यवस्था की उभरती आवश्यकताओं के अनुकूल विनियामकीय रूपरेखा को समायोजित किया गया है।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.12 विभाग ने 2023-24 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए थे:

- क्रेडिट प्रबंधन में सांविधिक और अन्य प्रतिबंधों पर निर्देशों की व्यापक समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.13];
- विविध गैर-बैंकिंग कंपनियों (एमएनबीसी) विनियमों की समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.14]
- एनबीएफसी के लिए स्व-विनियामक संगठनों (एसआरओ) की मान्यता (पैराग्राफ VI.15);
- यूसीबी के लिए चलनिधि प्रबंधन रूपरेखा की समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.16]
- बैंकों और एनबीएफसी के गतिविधियों की संचालन-नीति की समीक्षा (पैराग्राफ VI.17);
- एजेंसी व्यवसाय और रेफरल सेवा पर विनियमन की समीक्षा (पैराग्राफ VI.17);
- विनियमित संस्थाओं के लिए 'आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधानीकरण' पर सामंजस्यपूर्ण विनियम जारी करना (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.18];
- उधार देने वाली संस्थाओं द्वारा जारी सभी निधीतर (नॉन-फंड) आधारित आकस्मिक सुविधाओं की व्यापक समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.18];
- यूसीबी के विभिन्न विनियामकीय अनुमोदनों पर निदेशों की समीक्षा (पैराग्राफ VI.19);
- यूसीबी के परिचालन क्षेत्र पर दिशानिर्देशों की व्यापक समीक्षा (पैराग्राफ VI.19); और
- जलवायु जोखिम और धारणीय वित्त पर विनियामकीय पहल (पैराग्राफ VI.20)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.13 वर्ष के दौरान, ऋण प्रबंधन में सांविधिक और अन्य प्रतिबंधों पर मौजूदा निर्देशों के संबंध में व्यापक परामर्श किया गया। इसके बाद, जहाँ भी लागू हुआ, आवश्यक निर्देश जारी किए गए।

VI.14 नीतिगत रुख के रूप में, रिज़र्व बैंक विभिन्न गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों (एनबीएफआई) द्वारा जमाराशि स्वीकार करने को हतोत्साहित कर रहा है। इसके तहत, रिज़र्व बैंक ने एमएनबीसी / चिट फंड कंपनियों द्वारा उनके शेयरधारकों को

छोड़कर अन्य किसी से जमाराशि स्वीकार करने पर रोक लगा दी है। जमाराशि स्वीकार करने पर विभिन्न विधायी अधिनियमन/विनियामकीय घटनाक्रमों[1] को देखते हुए, भारत सरकार और अन्य हितधारकों के परामर्श से विभाग में एमएनबीसी/चिट फंड कंपनियों द्वारा जमाराशि स्वीकार करने को नियंत्रित करने वाले मौजूदा विनियामकीय रूपरेखा की समीक्षा की जा रही है।

VI.15 रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित वित्तीय संस्थाओं की बढ़ती संख्या को देखते हुए, स्केल, ग्राहक पहुंच और विविधीकरण के साथ-साथ वित्तीय सेवाओं के वितरण में नवीन प्रौद्योगिकियों के अंगीकरण में वृद्धि के संदर्भ में, वित्तीय पारितंत्र के व्यवस्थित विकास के लिए नैतिक और पेशेवर मानकों को बढ़ावा देने की आवश्यकता महसूस की गई। अनुपालन संस्कृति में सुधार और नीति निर्माण के लिए परामर्श मंच प्रदान करने में एसआरओ की संभावित भूमिका को देखते हुए, रिज़र्व बैंक के विभिन्न विनियमित संस्थाओं (आरई) के लिए एसआरओ को मान्यता देने के लिए एक बहुप्रयोजनीय (ओम्नीबस) रूपरेखा जारी करने का निर्णय लिया गया। बहुप्रयोजनीय एसआरओ रूपरेखा अन्य बातों के अलावा व्यापक उद्देश्यों, कार्यों, पात्रता मानदंडों और अभिशासन मानकों को निर्धारित करेगी, जो सभी एसआरओ के लिए समान होंगे, चाहे वे किसी भी क्षेत्र के हों। रिज़र्व बैंक क्षेत्र-विशिष्ट एसआरओ को मान्यता देने के लिए अतिरिक्त शर्तें निर्धारित कर सकता है। हितधारकों की टिप्पणियों के लिए 21 दिसंबर 2023 को बहुप्रयोजनीय रूपरेखा का मसौदा जारी किया गया था, उसके बाद 21 मार्च 2024 को अंतिम रूपरेखा जारी की गई। बहुप्रयोजनीय रूपरेखा जारी होने के बाद एनबीएफसी के लिए एसआरओ की मान्यता के लिए आवेदन आमंत्रित किए जाएंगे।

VI.16 शहरी सहकारी बैंकों के चलनिधि प्रबंधन रूपरेखा पर मौजूदा अनुदेशों की समीक्षा की जा रही है, तथा इस विषय पर मास्टर निदेश के मसौदे पर विचार किया जा रहा है।

VI.17 आंतरिक कार्य समूह की रिपोर्ट की सिफारिशों और अन्य हितधारकों से प्राप्त इनपुट के आधार पर, बैंकों की गतिविधियों के संचालन पर निर्देशों को समेकित करने वाला एक परिपत्र वर्तमान में तैयार किया जा रहा है। साथ ही, बैंकों और एनबीएफसी द्वारा तीसरे पक्ष के उत्पादों के लिए एजेंसी व्यवसाय और रेफरल सेवा पर विनियमन की समीक्षा की जा रही है।

VI.18 हितधारकों से प्राप्त इनपुट के आधार पर, 'आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण और अग्रिमों से संबंधित प्रावधान' पर विवेकपूर्ण मानदंडों के सामंजस्य से संबंधित कार्य वर्तमान में चल रहा है। ऐसी सुविधाओं को नियंत्रित करने वाले विनियामकीय रूपरेखा को मजबूत करने की दृष्टि से आरई द्वारा विस्तारित विभिन्न निधीतर (नॉन-फंड) आधारित सुविधाओं की समीक्षा चल रही है।

VI.19 विभाग ने यूसीबी के निम्नलिखित विनियामक क्षेत्रों की समीक्षा की और दिशानिर्देश जारी किए: (ए) आरबीआई अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में यूसीबी को शामिल करने के संबंध में संशोधित मानदंड; (बी) सभी स्तरों (वेतनभोगियों के बैंकों को छोड़कर) में वित्तीय रूप से मजबूत और सुप्रबंधित (एफएसडब्ल्यूएम) यूसीबी के परिचालन के अनुमोदित क्षेत्र में शाखा विस्तार के लिए एक स्वचालित उपायों की शुरूआत; और (सी) सहकारी बैंकों के नाम में बदलाव और उनके उपनियमों में संशोधन पर दिशानिर्देश। यूसीबी के संचालन क्षेत्र पर दिशानिर्देशों की समीक्षा वर्तमान में जांच के अधीन है।

VI.20 जैसा कि विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर रिज़र्व बैंक के वक्तव्य (8 फरवरी 2023) में घोषित किया गया, आरई को ग्राहकों को हरित जमा की पेशकश करने, जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करने, ग्रीनवाशिंग जोखिमों से निपटने और

[1] जैसे - इनामी चिट और धन परिचालन स्कीम (पाबन्दी) अधिनयम, 1978 का अधिनियमन; चिट फंड अधिनियम, 1982; कंपनी (जमा की स्वीकृति) नियम, 2014; और अविनियमित निक्षेप स्कीम पाबन्दी अधिनियम, 2019.

हरित गतिविधियों/परियोजनाओं के लिए ऋण के प्रवाह को बढ़ाने में मदद करने के लिए प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से, हरित जमा की स्वीकृति के लिए एक रूपरेखा 11 अप्रैल 2023 को जारी की गई थी। 29 दिसंबर 2023 को, अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों (एफएक्यू) का एक सेट, जिसका उद्देश्य स्पष्टीकरण प्रदान करना और हरित जमा रूपरेखा से संबंधित सामान्य प्रश्नों का समाधान करना था, रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया था। सार्वजनिक परामर्श के लिए 28 फरवरी 2024 को रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर जलवायु-संबंधित वित्तीय जोखिमों, 2024 पर एक मसौदा प्रकटीकरण रूपरेखा प्रकाशित की गई थी, जिसमें चार विषयगत स्तंभों - अभिशासन, कर्यनीति, जोखिम प्रबंधन, और मेट्रिक्स और लक्ष्य के तहत जलवायु-संबंधित वित्तीय प्रकटीकरणों के लिए आरई के लिए दिशानिर्देश शामिल हैं। इस रूपरेखा का उद्देश्य जलवायु संबंधी वित्तीय जोखिमों और अवसरों के शीघ्र मूल्यांकन को बढ़ावा देना और बाजार अनुशासन को सुविधाजनक बनाना है। इसके अलावा, रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर एक खास अनुभाग भी बनाया गया था, जिसमें जलवायु जोखिम और धारणीय वित्त पर रिज़र्व बैंक के विचार शामिल थे।

प्रमुख घटनाक्रम[2]

डिजिटल उधार में चूक हानि गारंटी (डीएलजी) पर दिशानिर्देश

VI.21 डीएलजी व्यवस्था में ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी) आरई की ओर से एलएसपी द्वारा प्राप्त ऋण पोर्टफोलियो पर चूक हानि का एक निश्चित पूर्व-निर्धारित प्रतिशत वहन करने का वचन देते हैं। डीएलजी व्यवस्थाओं के संबंध में प्राथमिक चिंता में, अविनियमित संस्थाओं द्वारा क्रेडिट जोखिम की धारणा, संबद्ध करोबार आचरण के मुद्दे और विनियामकीय निरीक्षण का अभाव शामिल है। इनके बावजूद, इसमें एलएसपी की 'भागीदारी' सुनिश्चित करने और औपचारिक क्रेडिट तक बेहतर पहुंच सुनिश्चित करने का लाभकारी पहलू था। विवेक और नवोन्मेष के उद्देश्यों को संतुलित करने वाली एक कार्यक्षम रूपरेखा तैयार की गई थी। ये दिशानिर्देश आरई और एलएसपी के बीच के अलावा आरई के बीच भी डीएलजी व्यवस्थाओं को शामिल करते हैं और इसमें कई विनियामक मानक निर्धारित किए गए हैं, जैसे: (i) स्पष्ट और अंतर्निहित दोनों डीएलजी व्यवस्थाओं को शामिल करना; (ii) डीएलजी को बकाया ऋण पोर्टफोलियो के पांच प्रतिशत तक सीमित करना; (iii) डीएलजी, केवल नकद, सावधि जमा या बैंक गारंटी के समतुल्य पेश किया जाएगा; (iv) आस्ति वर्गीकरण और प्रावधानीकरण पर दिशानिर्देशों को लागू करना; (v) एलएसपी की वेबसाइट पर डीएलजी का खुलासा; और (vi) डीएलजी व्यवस्था में प्रवेश / नवीनीकरण करते समय आरई द्वारा समुचित सावधानी बरतना।

समझौता निपटारा और तकनीकी रूप से बट्टे खाते डालने (राइट-ऑफ़) के लिए रूपरेखा

VI.22 दिनांक 8 जून 2023 को जारी समझौता निपटारा और तकनीकी रूप से बट्टे खाते डालने (राइट-ऑफ़) पर रूपरेखा, कुछ मौजूदा विनियामकीय प्रावधानों को सख्त और अधिक पारदर्शी बनाकर, एससीबी के संबंध में वर्षों से समझौता निपटारा पर जारी किए गए विभिन्न विनियामकीय दिशानिर्देशों को समेकित और सुसंगत बनाती है। यह रूपरेखा, अन्य आरई विशेष रूप से सहकारी बैंकों के संबंध में, समझौता निपटारा करने के लिए एक सक्षम तंत्र प्रदान करती है। इसके अलावा, यह महत्वपूर्ण प्रक्रिया-संबंधी मामलों पर मार्गदर्शन देती है जिसमें बोर्ड द्वारा निगरानी, शक्ति का प्रत्यायोजन, रिपोर्टिंग तंत्र और समझौता निपटारा के सामान्य मामलों के लिए सुषुप्ति (कूलिंग) अवधि शामिल है। धोखाधड़ी या इरादतन चूककर्ता के रूप में वर्गीकृत उधारकर्ताओं पर वर्तमान में लागू दंडात्मक उपाय उन मामलों में भी लागू रहेंगे जहां बैंक ऐसे उधारकर्ताओं के साथ समझौता निपटारा करते हैं।

[2] यह उप अनुभाग डीओआर द्वारा जारी किए गए प्रमुख परिपत्रों / दिशानिर्देशों पर प्रकाश डालता है। इसके अतिरिक्त, इस रिपोर्ट का अनुबंध। अप्रैल 2023 से मार्च 2024 के दौरान नीति घोषणाओं का एक व्यापक विभाग-वार कालक्रम विवरण प्रदान करता है।

उपभोक्ता ऋण और एनबीएफसी को बैंक ऋण की दिशा में विनियामकीय पहल

VI.23 कोविड के बाद, उपभोक्ता वर्ग में ऋण का उठाव काफी बढ़ गया है, साथ ही बैंक उधार पर एनबीएफसी की बढ़ती निर्भरता ने विनियामक चिंताओं को जन्म दिया है। व्यापक पोर्टफोलियो स्तर पर सहज आस्ति गुणवत्ता की स्थिति के बावजूद, इसके लिए विवेकपूर्ण हस्तक्षेप की आवश्यकता थी। तदनुसार, किसी भी संभावित जोखिम के निर्माण को रोकने के लिए, 16 नवंबर 2023 को विनियामकी पहलों की घोषणा की गई थी।

यूसीबी की सभी श्रेणियों के लिए मानक आस्तियों के प्रावधानीकरण मानदंडों को सुसंगत बनाना

VI.24 सभी स्तरों पर यूसीबी पर लागू मानक आस्तियों के लिए प्रावधानीकरण मानदंडों को 24 अप्रैल 2023 के परिपत्र के माध्यम से सुसंगत बनाया गया था। तदनुसार, टियर 1 यूसीबी को मानक आस्ति प्रावधान के रूप में, 0.25 प्रतिशत की पूर्व आवश्यकता की तुलना में 0.40 प्रतिशत की संशोधित आवश्यकता को 31 मार्च 2025 तक चरणबद्ध तरीके से पूरा करने की अनुमति दी गई थी।

ऋण/निवेश संकेद्रण मानदंड – ऋण जोखिम हस्तांतरण

VI.25 एनबीएफसी - अपर लेयर के लिए मौजूदा बड़े एक्सपोजर फ्रेमवर्क, उन्हें पात्र क्रेडिट जोखिम हस्तांतरण लिखतों के साथ मूल प्रतिपक्षी को एक्सपोजर प्रतितुलन (ऑफसेट) की अनुमति देता है। एनबीएफसी में एक्सपोजर की गणना में एकरूपता और स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए, 15 जनवरी 2024 को एक परिपत्र जारी किया गया था, जिसमें मिडिल लेयर और बेस लेयर के एनबीएफसी को पात्र क्रेडिट जोखिम हस्तांतरण लिखतों के साथ अपने एक्सपोजर को ऑफसेट करने की अनुमति दी गई थी। इसके अलावा, बेस लेयर के एनबीएफसी को एकल उधारकर्ता/पार्टी और उधारकर्ताओं/पार्टियों के एकल समूह, दोनों के लिए क्रेडिट/निवेश संक्रेंद्रण सीमा हेतु एक आंतरिक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करने की भी आवश्यकता है।

वैकल्पिक निवेश निधि (एआईएफ) में निवेश

VI.26 कथित एवरग्रीनिंग के कुछ उदाहरण पाए गए, जिसके तहत एआईएफ योजनाओं में विनियमित संस्थाओं द्वारा किए गए निवेश को संबंधित विनियमित संस्थाओं के दबावग्रस्त उधारकर्ताओं द्वारा उनके ऋणों के पुनर्भुगतान के लिए विनियोजित किया गया। एवरग्रीनिंग सहित ऐसे किसी भी विवेकपूर्ण नीति के उल्लंघन को रोकने के लिए 19 दिसंबर 2023 को निम्नलिखित उपाय शुरू किए गए : (ए) विनियमित संस्थाओं को ऐसी किसी भी एआईएफ योजना में निवेश करने से प्रतिबंधित कर दिया गया था, जिसका संबंधित विनियमित संस्थाओं की किसी भी देनदार कंपनी में डाउनस्ट्रीम निवेश है; (बी) विनियमित संस्थाओं को यह अनिवार्य किया गया था कि, यदि एआईएफ योजना ने विनियमित संस्थाओं की देनदार कंपनी में निवेश किया है या बाद में करती है, तो वे एआईएफ में अपने मौजूदा निवेश को 30 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर समाप्त कर दें, ऐसा न करने पर विनियमित संस्थाओं को उस विशेष योजना में अपने निवेश के लिए पूर्ण प्रावधान करना होगा; और (सी) विनियमित संस्थाओं को यह अनिवार्य किया गया था कि जूनियर ट्रांच में किए गए किसी भी निवेश को उनकी विनियामक पूंजी निधि से पूरी कटौती की जाएगी। कार्यान्वयन में निरंतरता सुनिश्चित करने और कुछ प्रमुख मुद्दों पर आगे विनियामकीय मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए, 27 मार्च 2024 को स्पष्टीकरण जारी किए गए थे, जिसमें सूचित किया गया था कि: (i) डाउनस्ट्रीम निवेश में इक्विटी शेयर शामिल नहीं हैं लेकिन अन्य लिखत शामिल हैं; (ii) प्रावधानीकरण केवल एआईएफ योजना (आनुपातिक आधार) में आरई के निवेश की सीमा तक लागू होता है, न कि संपूर्ण निवेश पर; (iii) यदि एआईएफ के पास देनदार कंपनी में डाउनस्ट्रीम निवेश की कमी है, तो 19 दिसंबर 2023 के परिपत्र के पैराग्राफ 2 का अनुपालन आवश्यक है; (iv) पूंजी से प्रस्तावित कटौतियां टियर-1 और टियर-2 पूंजी दोनों को प्रभावित करती हैं, जिसमें प्रवर्तक इकाइयों सहित सभी प्रकार के अधीनस्थ एक्सपोजर शामिल हैं; और (v) फंड ऑफ फंड्स या म्यूचुअल फंड जैसी मध्यस्थ संस्थाओं के माध्यम से एआईएफ में निवेश परिपत्र के दायरे से बाहर है।

वाणिज्यिक बैंकों के निवेश पोर्टफोलियो के वर्गीकरण, मूल्यांकन और परिचालन के लिए विवेकपूर्ण मानदंडों की समीक्षा

VI.27 संशोधित निर्देश 12 सितंबर 2023 को जारी किए गए थे। संशोधित निर्देशों के तहत कुछ प्रमुख संशोधन इस प्रकार हैं: (i) निवेश पोर्टफोलियो का तीन श्रेणियों में सिद्धांत-आधारित वर्गीकरण, *अर्थात*, (i) 'परिपक्वता तक धारित' (एचटीएम), 'बिक्री के लिए उपलब्ध' (एएफएस), और 'लाभ और हानि खाते के माध्यम से उचित मूल्य' (एफवीटीपीएल); (ii) एफवीटीपीएल के भीतर एक उप-श्रेणी, 'ट्रेडिंग के लिए धारित' (एचएफटी) के तहत स्पष्ट रूप से पहचान योग्य ट्रेडिंग बही; (iii) एचएफटी श्रेणी के तहत होल्डिंग अवधि पर 90-दिवसीय सीलिंग को हटाना; (iv) एचटीएम श्रेणी में निवेश पर उपरि सीमा (सीलिंग) को हटाना; (v) एचटीएम श्रेणी में स्थानांतरण और एचटीएम से बिक्री के आसपास विनियमन को सख्त बनाना; (vi) कुछ शर्तों को पूरा करने के अधीन, गैर-सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) प्रतिभूतियों को एचटीएम श्रेणी में शामिल करना; (vii) एएफएस और एफवीटीपीएल श्रेणियों के तहत निवेश के लिए लाभ/हानि की सममित पहचान; और (viii) निवेश पोर्टफोलियो पर विस्तृत प्रकटीकरण। संशोधित निर्देशों से बैंकों की वित्तीय रिपोर्टिंग की गुणवत्ता और पारदर्शिता में वृद्धि होने, कॉरपोरेट बॉण्ड बाजार को बढ़ावा मिलने, हेजिंग के लिए डेरिवेटिव के उपयोग को सुगम बनने और बैंकों के समग्र जोखिम प्रबंधन रूपरेखा के मजबूत बनने की उम्मीद है। वैश्विक वित्तीय रिपोर्टिंग मानकों का पालन करते हुए, निर्देशों में निवेश उतार-चढ़ाव रिज़र्व (आईएफआर), गैर-एसएलआर निवेशों के संबंध में समुचित सावधानी/सीमाएं, आंतरिक नियंत्रण प्रणाली, समीक्षा और रिपोर्टिंग जैसे महत्वपूर्ण विवेकपूर्ण सुरक्षा उपाय बरकरार रखे गए हैं।

परिचालनगत जोखिम के लिए न्यूनतम पूंजी आवश्यकताएँ

VI.28 दिनांक 26 जून 2023 को, रिज़र्व बैंक ने संशोधित बेसल मानकों के साथ अधिक संगति सुनिश्चित करने हेतु परिचालनगत जोखिम के लिए न्यूनतम पूंजी आवश्यकताएं निर्धारित करने हेतु नया मानकीकृत दृष्टिकोण निर्धारित किया। नया दृष्टिकोण न्यूनतम परिचालनगत जोखिम पूंजी आवश्यकताओं को मापने के लिए वर्तमान में निर्धारित सभी दृष्टिकोणों को प्रतिस्थापित करेगा। नए मानकीकृत दृष्टिकोण के तहत, बैंकों को अपने परिचालनगत जोखिम विनियामक पूंजी गणना में, हानि डेटा-आधारित आंतरिक हानि गुणक (आईएलएम) [बड़े बैंकों के लिए] के साथ-साथ वित्तीय विवरण-आधारित व्यापार संकेतक घटक (बीआईसी) पर विचार करना आवश्यक है।

उचित उधार प्रथा - ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क (जुर्माना)

VI.29 दंडात्मक ब्याज/शुल्क लगाने के संबंध में आरई के बीच अलग-अलग प्रथाओं के मद्देनजर, संशोधित दिशानिर्देश जारी किए गए थे, जो आरई को दंडात्मक शुल्क पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करने और उधारकर्ताओं को दंडात्मक शुल्क की मात्रा और लगाने के कारण का पारदर्शी रूप से खुलासा करने के लिए बाध्य करते हैं। इसके अलावा, यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर आरई द्वारा जुर्माना लगाया जाता है, तो वह 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में होगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। आरई को दंडात्मक शुल्कों का पूंजीकरण करने से भी प्रतिबंधित किया गया है, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।

समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों का फ्लोटिंग ब्याज दर पर पुनर्गठन

VI.30 उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या सहमति के बिना ऋण अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुईं। इस समस्या को दूर करने हेतु, बढ़ती ब्याज दरों के प्रभाव को अवशोषित करने के लिए पर्याप्त गुंजाईश के प्रावधान, सावधि ऋणों पर स्विच करने का विकल्प और ऋणों की पूर्व-समाप्ति के विकल्पों का प्रयोग करने पर विभिन्न प्रासंगिक शुल्कों का पारदर्शी प्रकटीकरण और उधारकर्ताओं को महत्वपूर्ण जानकारी देकर आरई में उचित

आचरण रूपरेखा और कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए विनियम जारी किए गए थे।

जिम्मेदार उधार आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

VI.31 ऋण खाता बंद करने के बाद चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में आरई द्वारा अपनायी जाने वाली अलग-अलग प्रथाओं को, जिसके कारण ग्राहकों की शिकायतें और विवाद होते हैं, ठीक करने के लिए विनियम जारी किए गए जो आरई को, ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के 30 दिनों के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटाने सहित सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने का आदेश देते हैं। यह विनियम, अन्य बातों के अलावा, आरई द्वारा दस्तावेजों की वापसी में देरी के लिए मुआवज़े का प्रावधान करता है और नुकसान/क्षति के मामले में दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने के लिए आरई पर जिम्मेदारी डालता है।

यूसीबी के लिए छत्र संगठन (यूओ) की स्थापना

VI.32 दिनांक 11 अगस्त 2023 को, रिज़र्व बैंक ने यूसीबी के लिए प्रस्तावित यूओ - राष्ट्रीय शहरी सहकारी वित्त एवं विकास निगम लिमिटेड (एनयूसीएफडीसी) को जमाराशि स्वीकार न करने वाली टाइप-II एनबीएफसी के रूप में निर्धारित शर्तों के अधीन पंजीकरण प्रमाणपत्र (सीओआर) जारी करने की मंजूरी दे दी। इसके बाद, कंपनी को 8 फरवरी 2024 को अंतिम सीओआर जारी किया गया।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) के लिए थोक जमा पर अनुदेशों की समीक्षा

VI.33 मौजूदा अनुदेशों के अनुसार, आरआरबी के लिए थोक जमा को '15 लाख रुपये और उससे अधिक' की एकल रुपया सावधि जमा के रूप में परिभाषित किया गया था। समीक्षा के बाद, आरआरबी के लिए थोक जमा की परिभाषा को संशोधित कर 'एक करोड़ रुपये और उससे अधिक' कर दिया गया ताकि आरआरबी को परिचालनगत स्वतंत्रता प्रदान की जा सके और अन्य बैंकों के साथ समान अवसर उपलब्ध कराए जा सकें।

अवसंरचना डेट फंड (आईडीएफ) - एनबीएफसी के लिए विनियामकीय रूपरेखा की समीक्षा

VI.34 अवसंरचना क्षेत्र के वित्तपोषण में आईडीएफ-एनबीएफसी को अधिक भूमिका निभाने में सक्षम बनाने और एनबीएफसी की विभिन्न श्रेणियों पर लागू विनियमों में सामंजस्य के विनियामक उद्देश्य की ओर बढ़ने के लिए, आईडीएफ-एनबीएफसी के लिए संशोधित विनियामकीय रूपरेखा 18 अगस्त 2023 को जारी किया गया था। संशोधित रूपरेखा में प्रमुख परिवर्तनों में निम्नलिखित शामिल हैं: (i) आईडीएफ-एनबीएफसी के लिए प्रायोजक की आवश्यकता को वापस लेना; (ii) आईडीएफ-एनबीएफसी को प्रत्यक्ष ऋणदाताओं के रूप में टोल-ऑपरेट-ट्रांसफर (टीओटी) परियोजनाओं को वित्तपोषित करने की अनुमति देना, (iii) आईडीएफ-एनबीएफसी को बाहरी वाणिज्यिक उधार (ईसीबी) के तहत ऋण मार्ग के जरिए धन तक पहुंच प्रदान करना; और (iv) सार्वजनिक निजी भागीदारी (पीपीपी) परियोजनाओं के लिए त्रिपक्षीय समझौते को वैकल्पिक बनाना।

इरादतन और बड़े चूककर्ताओं पर मसौदा दिशानिर्देश

VI.35 मास्टर निदेश का मसौदा 21 सितंबर 2023 को रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर रखा गया था। प्रस्तावित मास्टर निदेश विभिन्न अदालती फैसलों और भारतीय बैंक संघ (आईबीए), बैंकों और अन्य हितधारकों से प्राप्त अभ्यावेदन/सुझावों के आधार पर अन्य संशोधनों के साथ-साथ इरादतन और बड़े चूककर्ताओं से संबंधित सभी निर्देशों को समेकित करता है। इन टिप्पणियों की जांच के बाद अंतिम दिशानिर्देश जारी किए जाएंगे।

सीआईसी और क्रेडिट संस्थानों (सीआई) द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा को सुदृढ़ बनाना

VI.36 सीआईसी और सीआई द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा को मजबूत करने के लिए, उनके द्वारा क्रेडिट जानकारी को अद्यतन/सुधार करने के लिए समयसीमा (30 दिन) का पालन न करने पर एक मुआवज़ रूपरेखा निर्धारित की गई है। इसके अलावा, सीआईसी को सलाह दी गई है कि वे

ग्राहकों को उनकी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट तक पहुंच के बारे में लघु संदेश सेवा (एसएमएस) या ई-मेल के जरिए सूचित करें। क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग प्रक्रिया में और अधिक पारदर्शिता लाने के लिए, सीआई को सलाह दी गई है कि वे मौजूदा क्रेडिट सुविधाओं में चूक या देय तिथि के बीते दिनों के बारे में सीआईसी को जानकारी प्रस्तुत करते समय अपने उधारकर्ताओं को एसएमएस या ई-मेल के जरिए सूचित करें। इसके अलावा, सीआई के पास सीआईसी द्वारा उठाई गई ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक विशेष नोडल बिंदु होगा जो छमाही आधार पर ग्राहक शिकायतों का मूल कारण विश्लेषण (आरसीए) करेगा और ग्राहकों को आँकड़ा शुद्धीकरण अनुरोध के खारिज़ होने के बारे में जानकारी देगा। सीआईसी को सूचित किया गया है कि वे सीआई से प्राप्त होने के सात दिनों के भीतर क्रेडिट सूचना डेटा को अपने डेटाबेस में शामिल करें, अपनी वेबसाइट पर प्राप्त शिकायतों का डेटा प्रकट करें, उनके 'खोज और मिलान' तर्क एल्गोरिदम की समय-समय पर समीक्षा करें और अपनी वेबसाइट पर निःशुल्क पूर्ण क्रेडिट रिपोर्ट तक पहुँचने के लिए लिंक को प्रमुखता से प्रदर्शित करें।

सरफेसी[3] अधिनियम, 2002 के तहत आरई द्वारा रखे गए प्रतिभूत आस्तियों से संबंधित जानकारी का प्रदर्शन

VI.37 आरई, जो सरफेसी अधिनियम, 2002 के अनुसार प्रतिभूत ऋणदाता हैं, को सूचित किया गया है कि वे उन उधारकर्ताओं के संबंध में सूचना अपने वेबसाइट पर प्रदर्शित करें, जिनकी प्रतिभूत आस्तियां उक्त अधिनियम के तहत उनके कब्जे में ली गई हैं।

विनियामकीय उपायों के लिए सार्वजनिक परामर्श

VI.38 रिज़र्व बैंक अपनी नीतियों के निर्माण में सहभागी और परामर्शी दृष्टिकोण अपनाता है (बॉक्स VI.1)।

बॉक्स VI.1

विनियामकीय पहलों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सार्वजनिक परामर्श

सार्वजनिक परामर्श, विनियामक प्राधिकरणों जैसे केंद्रीय बैंकों द्वारा विचाराधीन विनियामक परिवर्तनों के बारे में जनता को सूचित करने तथा उनकी प्रतिक्रिया और इनपुट प्राप्त करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रणाली है। इस तरह के परामर्श से विनियमनों की पारदर्शिता, दक्षता और प्रभावशीलता में सुधार होता है (आईएमएफ 2000; ओईसीडी, 2006)। प्रमुख केंद्रीय बैंकों[4] द्वारा अपनाई गई हाल की प्रथाओं के विश्लेषण से पता चलता है कि: (क) केंद्रीय बैंकों ने, नीतियों के जारी होने या मौजूदा नीतियों/विनियामक रूपरेखा में बदलाव से पहले, नीति निर्माण के विभिन्न चरणों में सार्वजनिक परामर्श का सहारा लिया है; (ख) हितधारकों को प्रस्तावों पर अपनी टिप्पणी साझा करने के लिए 15-120 दिन का समय दिया जाता है, जिसमें अक्सर प्रतिक्रिया के लिए एक आरक्षित वेबपेज होता है; (ग) प्राप्त टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं को अक्सर सार्वजनिक रखा जाता है; और (घ) जटिल और तकनीकी विनियामक मुद्दों पर अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए समिति की स्थापना और सम्मेलनों/बैठकों के आयोजन, जैसे अतिरिक्त परामर्श चैनल भी स्थापित किए गए।

भारतीय रिज़र्व बैंक की परामर्श प्रक्रिया

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) आम तौर पर नए/प्रमुख विनियामकीय पहलों, मौजूदा दिशा-निर्देशों में वृद्धिशील विनियामक परिवर्तनों और मौजूदा दिशा-निर्देशों/विनियमों की व्यापक समीक्षा पर हितधारकों/जनता से टिप्पणियाँ/प्रतिक्रियाएँ माँगता है। विनियमन समीक्षा प्राधिकरण 2.0 (आरआरए 2.0) ने 2022 में अपनी रिपोर्ट में सिफारिश की थी कि "जहाँ तक संभव हो, आवश्यक सार्वजनिक परामर्श के बाद निर्देश जारी करने का प्रयास किया जाना चाहिए और जहाँ भी संभव हो, मसौदा निर्देशों को सार्वजनिक डोमेन में रखा जाना चाहिए और उन्हें अंतिम रूप देने से पहले प्रतिक्रियाएँ माँगी जानी चाहिए"[5]।

नए/प्रमुख विनियामकीय पहलों के मामले में, अंतिम विनियामकीय दिशानिर्देश जारी करने से पहले, रिज़र्व बैंक द्वारा अपनी वेबसाइट पर प्रासंगिक कार्य समूह रिपोर्ट, चर्चा पत्र और मसौदा परिपत्र/दिशानिर्देश डालकर सार्वजनिक परामर्श लिया जाता है। नीति

(जारी)

[3] वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतीकरण और पुनर्रचना एवं प्रतिभूति हित का प्रवर्तन।

[4] यूएस फेडरल रिज़र्व, बैंक ऑफ इंग्लैंड, बैंक ऑफ इटली, मॉनेटरी अथॉरिटी सिंगापुर, रिज़र्व बैंक ऑफ न्यूजीलैंड और दक्षिण अफ्रीकी रिज़र्व बैंक।

[5] विनियामक प्रक्रियाओं की समीक्षा करके विनियमित संस्थाओं (आरई) के लिए अनुपालन में आसानी बढ़ाने पर ध्यान देने के साथ आरआरए 2.0 का गठन किया गया था। यह एक व्यापक कार्य था जिसमें कई स्तरों पर आंतरिक और बाह्य परामर्श शामिल थे।

प्रभावशीलता सुनिश्चित करने हेतु हितधारकों के साथ उनकी सक्षमता और स्वीकार्यता का आकलन करने के लिए आंतरिक परामर्श भी किया जाता है।

मौजूदा विनियमन की व्यापक समीक्षा करते समय आमतौर पर सभी हितधारकों के साथ व्यापक परामर्श किया जाता है। कुछ मामलों में, प्रस्तावित पहेल / विनियमों के विभिन्न पहलुओं पर चर्चा और परामर्श के लिए सलाहकार समिति की स्थापना की जाती है।

विनियामकीय पहलों पर विभिन्न प्रश्नों और हितधारकों के साथ चल रहे जुड़ाव के जवाब में, मौजूदा विनियामक दिशानिर्देशों पर जनता/ हितधारकों से निरंतर प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के अलावा, स्पष्टीकरण प्रदान करने के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) जारी करने की एक व्यवस्था भी मौजूद है।

सार्वजनिक परामर्श का मुख्य चैनल विनियामक नीतियों के मसौदे पर लिखित टिप्पणियाँ/प्रतिक्रिया मांगता रहता है, जबकि सार्वजनिक परामर्श के अन्य तरीके जैसे हितधारकों के साथ चर्चा और स्वतंत्र कार्य समूह/समिति की स्थापना का उपयोग तकनीकी और जटिल विनियामक मुद्दों पर समग्र दृष्टिकोण रखने के लिए भी किया जाता है। बैंक के जोखिम निगरानी विभाग द्वारा निर्धारित नीति जोखिम मूल्यांकन टेम्पलेट के माध्यम से नीति जोखिम का आकलन करते समय सार्वजनिक परामर्श की आवश्यकता का भी मूल्यांकन किया जाता है। इसके अतिरिक्त, फिनटेक विनियमन जैसे विशिष्ट विनियामक क्षेत्रों में अग्रसक्रिय ढ़ंग से सार्वजनिक परामर्श ली जाती है।

सारणी 1 : सार्वजनिक परामर्श* - आरबीआई

(संख्या)

विनियामक विभाग	2021-22	2022-23	2023-24
1	2	3	4
विनियमन विभाग	5	6	21
फिनटेक विभाग^	-	-	1
पर्यवेक्षण विभाग	-	1	4
भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग	5	5	10
वित्तीय बाजार विनियमन विभाग	6	3	3
विदेशी मुद्रा प्रबंधन विभाग	-	1	1
कुल	**16**	**16**	**40**

*: नई/प्रमुख विनियामक नीतियों के साथ-साथ वृद्धिशील परिवर्तनों और मौजूदा दिशानिर्देशों की व्यापक समीक्षाओं के लिए मसौदा परिपत्रों, रिपोर्टों और चर्चा पत्रों, हितधारकों के साथ संवाद के माध्यम से परामर्श शामिल हैं।
^: विभाग की स्थापना जनवरी 2022 में की गई थी। -: शून्य।
स्रोत : आरबीआई।

पिछले तीन वर्षों (2021-22 से 2023-24) में, रिज़र्व` बैंक द्वारा, बैंकों और एनबीएफसी, भुगतान और निपटान प्रणाली, वित्तीय बाजार, विदेशी मुद्रा प्रबंधन और उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्रों में विनियमन और पर्यवेक्षण के मुद्दों पर हितधारकों के साथ 72 सार्वजनिक परामर्श किए गए (सारणी 1 और अनुबंध II)। प्रस्तावित विनियामकीय नीतियों पर प्राप्त टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं का गहराई से विश्लेषण किया जाता है, और यथा-उपयुक्त संशोधनों को शामिल करने के बाद अंतिम दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं। सहभागी और परामर्शी दृष्टिकोण, प्रतिक्रिया के लिए लगभग 15-60[6] दिन प्रदान करने, समीक्षाधीन विनियमों की किसी भी विसंगतियों या कई व्याख्याओं को दूर करने; विकसित बाजार प्रथाओं और अंतर्निहित विनियमों के बीच संभावित विसंगतियों की पहचान करने और हितधारकों के सरोकारों और अपेक्षाओं का एक वस्तुपरक मूल्यांकन तैयार करने में सुविधा प्रदान करता है।

विनियामक मुद्दों पर इन विशिष्ट परामर्शों के अलावा, रिज़र्व बैंक मौद्रिक नीति निर्माण और अन्य मुद्दों पर विभिन्न हितधारकों के साथ समय-समय पर बातचीत कर परामर्शात्मक दृष्टिकोण अपनाता है। इस उद्देश्य से, रिज़र्व बैंक विश्लेषकों, अर्थशास्त्रियों, शोधकर्ताओं, वित्तीय बाज़ार सहभागियों, बैंकों, शैक्षणिक निकायों और शोध संस्थानों, व्यापार और उद्योग संघों और कई अन्य के साथ विस्तृत बातचीत करता है (दास, 2022)।

कुल मिलाकर, सार्वजनिक परामर्श भारतीय रिज़र्व बैंक के लिए नीतियों के निर्माण का एक अभिन्न अंग बना हुआ है, जिससे उनकी स्वीकार्यता और प्रभावशीलता में वृद्धि के अलावा अधिक पारदर्शिता और समावेश सुनिश्चित होती है।

संदर्भ:

1. दास, शक्तिकान्त (2022), 'मौद्रिक नीति और केंद्रीय बैंक संचार', राष्ट्रीय रक्षा कॉलेज में संबोधन, रक्षा मंत्रालय , भारत सरकार, नई दिल्ली, मार्च।
2. आईएमएफ (2000), 'मौद्रिक और वित्तीय नीतियों में पारदर्शिता पर उचित प्रक्रिया संहिता के लिए सहायक दस्तावेज़', जुलाई।
3. ओईसीडी (2006), 'सार्वजनिक परामर्श पर पृष्ठभूमि दस्तावेज़'।
4. आरबीआई (2022), 'विनियमन समीक्षा प्राधिकरण 2.0 की रिपोर्ट', जून।

[6] पिछले तीन वर्षों (2021-22 से 2023-24) की जानकारी के आधार पर।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.39 वर्ष 2024-25 के दौरान, विभाग निम्नलिखित प्रमुख कार्यों पर ध्यान केंद्रित करेगा:

- अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर आस्तियों के मूल्यांकन संबंधी दिशानिर्देशों की समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0);
- ऋण उत्पादों के वेब-एकत्रीकरण के लिए विनियामकीय रूपरेखा;
- परियोजना वित्त को नियंत्रित करने वाले मौजूदा विनियामकीय रूपरेखा को मजबूत करने और सभी आरई में निर्देशों को सुसंगत बनाने की दृष्टि से, कार्यान्वयन के अधीन परियोजनाओं के लिए मौजूदा विवेकपूर्ण मानदंडों की समीक्षा की गई, और सभी आरई के लिए लागू एक व्यापक विनियामकीय रूपरेखा जारी करना प्रस्तावित है;
- वर्ष 2023 में, रिज़र्व बैंक ने बाज़ार सहभागियों से टिप्पणियाँ प्राप्त करने के लिए दबावग्रस्त आस्तियों के प्रतिभूतीकरण पर एक चर्चा पत्र जारी किया। हितधारकों की टिप्पणियों की जांच के बाद अंतिम दिशानिर्देश जारी किए जाएंगे;
- अग्रिमों पर ब्याज दरों पर मौजूदा विनियम सभी आरई में भिन्न-भिन्न हैं। इसे सुसंगत बनाने के लिए मौजूदा विनियामक निर्देशों की व्यापक समीक्षा चल रही है;
- बैंकों द्वारा प्रावधानीकरण के लिए अपेक्षित क्रेडिट हानि (ईसीएल) रूपरेखा की शुरूआत पर एक चर्चा पत्र 16 जनवरी 2023 को जारी किया गया था, जिसमें हितधारकों से टिप्पणियां मांगी गई थीं। जहाँ चर्चा पत्र पर टिप्पणियों की जांच की जा रही है, एक बाहरी कार्य समूह - जिसमें शिक्षा, उद्योग और चुनिंदा प्रमुख बैंकों के डोमेन विशेषज्ञ शामिल हैं - का गठन समग्र रूप से जांच करने और कुछ तकनीकी पहलुओं पर स्वतंत्र टिप्पणियां प्रदान करने के लिए किया गया था। मसौदा दिशानिर्देश तैयार करते समय कार्य समूह की सिफारिशों को विधिवत शामिल किया जाएगा;
- 22 अक्टूबर 2021 को जारी स्केल-आधारित विनियामकीय रूपरेखा में उल्लिखित एनबीएफसी में विभिन्न समितियों (जैसे- बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति, नामांकन और पारिश्रमिक समिति, और जोखिम प्रबंधन समिति) की भूमिका को निरूपित करना;
- एनबीएफसी/हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एचएफसी) के प्रबंधन में बदलाव के लिए रिज़र्व बैंक की पूर्व मंजूरी प्राप्त करने की आवश्यकता की समीक्षा करना, जिसके परिणामस्वरूप स्वतंत्र निदेशकों को छोड़कर 30 प्रतिशत से अधिक निदेशकों में बदलाव होगा;
- विदेशी मुद्रा प्रबंधन (विदेशी निवेश) नियम, 2022 के तहत एक नई विदेशी निवेश व्यवस्था के परिचालन के मद्देनजर, एनबीएफसी और कोर निवेश कंपनियों द्वारा विदेशी निवेश पर मौजूदा दिशानिर्देशों की समीक्षा की जाएगी;
- अप्रैल 2021 में, आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) पर लागू मौजूदा कानूनी और विनियामकीय रूपरेखा की समीक्षा करने और उनकी प्रभावशीलता बढ़ाने के उपायों की सिफारिश करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा एक बाह्य समिति की स्थापना की गई थी। समिति की प्रमुख सिफारिशों को 11 अक्टूबर 2022 के परिपत्र के माध्यम से लागू किया गया था। समिति की शेष सिफारिशों की जांच की जाएगी और 2024-25 के दौरान लागू किया जाएगा; और
- एकल प्राथमिक व्यापारी (एसपीडी) को एनबीएफसी के लिए स्केल-आधारित विनियामकीय रूपरेखा के मिडिल लेयर में रखा गया है। हालांकि, एनबीएफसी के विपरीत, एसपीडी सरकारी प्रतिभूतियों और अन्य बाजार से संबंधित उत्पादों के लिए अपने जोखिम

को देखते हुए बाजार जोखिम के लिए न्यूनतम पूंजी आवश्यकताओं पर दिशानिर्देशों के अधीन हैं और वे विभिन्न कोर और नॉन-कोर गतिविधियाँ करने के लिए भी पात्र हैं, जिनकी अनुमति एनबीएफसी को नहीं है। बैंकों के लिए बेसल III मानकों के साथ संगति लाने के लिए एसपीडी के लिए बाजार जोखिम के रूपरेखा की समीक्षा की जाएगी; और

- संबद्ध उधार में नैतिक जोखिम शामिल हो सकते हैं, जिससे मूल्य निर्धारण और ऋण प्रबंधन कमज़ोर हो सकते हैं। इस मुद्दे पर मौजूदा दिशा-निर्देश सीमित दायरे में हैं और सभी आरई पर समान रूप से लागू नहीं हैं। जैसा कि विकासात्मक और विनियामक नीतियों पर रिज़र्व बैंक के वक्तव्य (8 दिसंबर 2023) में घोषित किया गया है, सभी आरई के लिए संबद्ध उधार पर एक एकीकृत विनियामकीय रूपरेखा लागू की जाएगी, जिसके लिए सार्वजनिक टिप्पणियों के लिए एक मसौदा परिपत्र जारी किया जाएगा।

फिनटेक विभाग

VI.40 फिनटेक विभाग को, सतर्क रह कर संबद्ध जोखिमों का समाधान करते हुए फिनटेक पारितंत्र में नवोन्मेष को बढ़ावा देने की जिम्मेदारी सौंपी गई है।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.41 विभाग ने 2023-24 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए हैं:

- सीबीडीसी-आर और सीबीडीसी-डब्लू दोनों खंडों[7] में विभिन्न उपयोग मामलों के साथ आगे के प्रायोगिक कार्यक्रमों का संचालन करना (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.42-VI.43]
- देश में फिनटेक पारितंत्र के प्रबंधन के लिए एक उपयुक्त रूपरेखा विकसित करना (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.44]
- वित्त के लिए अंतर-परिचालनीय एकीकृत सार्वजनिक तकनीकी मंच तैयार करना जो एक एकीकृत सार्वजनिक मंच के रूप में कार्य कर सके, जो उधारदाताओं के लिए सहज तरीके से डेटा के एकीकरण की सुविधा प्रदान करेगा और बाधारहित ऋण की डिलीवरी को सक्षम करेगा (पैराग्राफ VI.45);
- वैश्विक हैकथॉन 'हार्बिंजर' शृंखला का आयोजन (पैराग्राफ VI.46);
- दक्षता हासिल करने और उसके आगे विकास को सुविधाजनक बनाने के लिए अकाउंट एग्रीगेटर (एए) तकनीकी पारितंत्र में सुधार लाना (पैराग्राफ VI.47); और
- आरई द्वारा उपयोग के लिए रेगटेक टूल के विकास के लिए सुविधा प्रदान करना और उभरते सुपटेक टूल की पहचान करना। विनियामक सैंडबॉक्स (आरएस)/ हैकथॉन के तहत समूहों में से एक में रेगटेक से संबंधित विषय शामिल होगा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.48]।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.42 चुनिंदा बैंकों की भागीदारी के साथ सरकारी प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाजार लेनदेन के निपटान के लिए सीबीडीसी-डब्ल्यू (e₹-डब्ल्यू) खंड में पायलट 1 नवंबर 2022 से शुरू हुआ। इस पायलट का उद्देश्य निपटान जोखिम को कम करने के लिए निपटान गारंटी अवसंरचना या संपार्श्विक की आवश्यकता को पहले ही निवारण कर लेनदेन लागत को

[7] भारत का सीबीडीसी, डिजिटल रुपया (e₹), इसकी आधिकारिक मुद्रा का डिजिटल रूप है, जिसे केंद्रीय बजट 2022-23 में घोषणा के बाद पेश किया गया था। यह रिज़र्व बैंक द्वारा डिजिटल रूप में जारी किया गया वैध मुद्रा है, जो डिजिटल क्षेत्र में विश्वास, सुरक्षा और तत्काल निपटान समापन प्रदान करता है। सीबीडीसी दो व्यापक श्रेणियों में आते हैं, सीबीडीसी - डब्ल्यू और सीबीडीसी – आर, सीबीडीसी - डब्ल्यू वित्तीय संस्थानों जैसे विशिष्ट उपयोगकर्ताओं तक ही सीमित है, जबकि सीबीडीसी – आर जनता के लिए व्यापक रूप से सुलभ है।

कम करना है। तकनीकी वास्तुकला में बदलाव के साथ-साथ अंतर-बैंक उधार और उधार लेनदेन को शामिल करने के लिए e₹-डब्ल्यू के दायरे का बाद में विस्तार किया गया।

VI.43 सीबीडीसी-आर (e₹-आर) सेगमेंट में पायलट 1 दिसंबर 2022 को शुरु किया गया था, जिसमें ग्राहकों और व्यापारियों के एक सीमित उपयोगकर्ता समूह (सीयूजी) के लिए चुनिंदा स्थानों को शामिल किया गया था। उपयोगकर्ता, भाग लेने वाले बैंकों द्वारा पेश किए गए डिजिटल वॉलेट के माध्यम से e₹-आर के साथ व्यक्ति-से-व्यक्ति (पी2पी) और व्यक्ति-से-व्यापारी (पी2एम) लेनदेन कर सकते हैं और अपने मोबाइल फोन पर वॉलेट में डिजिटल मुद्रा संगृहीत कर सकते हैं। पायलट की शुरुआत चार बैंकों और चार शहरों से हुई थी। इसके बाद, इसे 15 बैंकों तक विस्तारित किया गया और 81 स्थानों को कवर किया गया। पायलट से मिली सीख के आधार पर, उपयोगकर्ताओं को सुविधा और सहज अनुभव प्रदान करने हेतु यूपीआई स्वीकृति अवसंरचना का लाभ उठाने के लिए एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई) और सीबीडीसी के बीच अंतर-परिचालन की शुरुआत की गई। इस प्रकार, उपयोगकर्ता अब अपने सीबीडीसी ऐप के साथ यूपीआई क्विक रिस्पांस (क्यूआर) कोड को स्कैन करके लेनदेन कर सकते हैं। खुदरा पायलट की परिकल्पना वास्तविक समय में डिजिटल रुपया निर्माण, वितरण, अवसंरचना और खुदरा उपयोग की पूरी प्रक्रिया की मजबूती का परीक्षण करने के लिए की गई है ।

VI.44 फिनटेक की गतिविधियों की समीक्षा करने और देश में फिनटेक क्षेत्र के सतत विकास के लिए सिफारिशें सुझाने हेतु गठित फिनटेक संबंधी गतिविधियों की विनियामक समीक्षा पर कार्य समूह ने रिज़र्व बैंक को अपनी रिपोर्ट सौंपी।

VI.45 रिज़र्व बैंक ने अपनी विकासात्मक और विनियामक नीति वक्तव्य (10 अगस्त 2023) में, निर्बाध ऋण के लिए एक सार्वजनिक तकनीकी मंच विकसित करने की घोषणा की थी। इस मंच की संकल्पना रिज़र्व बैंक द्वारा की गई थी और यह रिज़र्व बैंक नवोन्मेष केंद्र (आरबीआईएच) द्वारा विकसित किया गया था [बॉक्स VI.2]।

बॉक्स VI.2

निर्बाध ऋण के लिए सार्वजनिक तकनीक प्लेटफ़ॉर्म (पीटीपीएफसी)

डिजिटल किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) और डिजिटल डेयरी ऋण पायलट परियोजनाओं ने निपटान अवधि (टीएटी) में महत्वपूर्ण कमी का प्रदर्शन किया और ऋण प्रक्रिया में अपेक्षित दक्षता लाई। हालांकि, इसने क्रेडिट मूल्यांकन और वितरण के एंड-टू-एंड डिजिटलीकरण को बढ़ाने में विभिन्न चुनौतियों और जटिलताओं की पहचान भी की। जटिलताओं ने एक प्लेटफ़ॉर्म प्रकार की प्रणाली की आवश्यकता को रेखांकित किया, जो उधारदाताओं के लिए कई खास एकीकरण की आवश्यकता के बिना ऋण प्रक्रिया को निर्बाध बनाएगा। इन जानकारियों के आधार पर और केसीसी और डेयरी ऋण से परे ऋण के सभी क्षेत्रों में लागत में कमी, त्वरित संवितरण और मापनीयता के संदर्भ में दक्षता लाने के उद्देश्य से, जहां नियम-आधारित ऋण देना संभव है, निर्बाध ऋण के लिए एक सार्वजनिक तकनीकी प्लेटफ़ॉर्म (पीटीपीएफसी) तदनुसार विकसित किया गया।

यह प्लेटफॉर्म एक एंटरप्राइज-ग्रेड ओपन आर्किटेक्चर सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) प्लेटफॉर्म है, जो विभिन्न डेटा स्रोतों से जानकारी तक डिजिटल पहुंच सुनिश्चित करने के लिए क्रेडिट के एक बड़े इकोसिस्टम के संचालन का केंद्र है। वित्तीय सेवा और कई डेटा सेवा प्रदाता एक खुले और साझा एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) रूपरेखा में मानक और प्रोटोकॉल संचालित आर्किटेक्चर का उपयोग करके प्लेटफॉर्म पर एकत्रित होते हैं। डेटा रिपॉजिटरी को प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत करके और प्लग एंड प्ले सेवा के रूप में उधारदाताओं को उपलब्ध कराकर क्रेडिट प्रोसेसिंग और डिलीवरी में बाधा को दूर किया गया है। इसने कई डेटा प्रदाताओं के साथ उधारदाताओं के बोझिल एक-एक संपर्क की आवश्यकता को समाप्त कर दिया है और उपभोक्ताओं और उधारदाताओं दोनों के लिए दक्षता लाई है। बदले में ऋणदाताओं को सहज तरीके से क्रेडिट मूल्यांकन और निर्णय लेने के लिए आवश्यक विभिन्न डेटा/जानकारी प्राप्त करने के लिए केवल प्लेटफ़ॉर्म से जुड़ने की आवश्यकता होती है।

यह प्लेटफॉर्म उपभोक्ताओं, ऋणदाताओं और डेटा सेवा प्रदाताओं सहित सभी हितधारकों के लिए फायदेमंद है। उपभोक्ता, कागज़-आधारित दस्तावेज़ों या वित्तीय संस्थाओं (बैंक/बैंकेतर) में भौतिक रूप से जाने की आवश्यकता के बिना, विश्वसनीय सहमति प्रणाली के साथ

(जारी)

डिजिटल रूप से उपलब्ध डेटा का लाभ लेकर बिना किसी परेशानी के प्रयोजनानुकूल ऋण प्राप्त कर सकते हैं। ऋणदाताओं और डेटा सेवा प्रदाताओं को नेटवर्क प्रभाव, मानकीकरण, लागत और टीएटी के संदर्भ में दक्षता, ऋण देने की प्रक्रिया में नवोन्मेष, मापनीयता और बढ़ती पहुंच के कारण लाभ होता है।

31 मार्च 2024 तक, प्लेटफ़ॉर्म में पाँच ऋण यात्राएँ हैं, अर्थात, (ए) 1.6 लाख रुपये तक के केसीसी ऋण; (बी) डेयरी ऋण; (सी) सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) ऋण (गैर-जमानती); (डी) व्यक्तिगत ऋण; और (ई) आवास ऋण, पायलट में कुल 12 बैंक भाग ले रहे हैं, जो 17 अगस्त 2023 से शुरू हुआ। यह प्लेटफ़ॉर्म वर्तमान में 31 विभिन्न डेटा सेवाओं[8] के साथ जुड़ने में सक्षम बनाता है। हितधारकों से प्राप्त सीख और सकारात्मक प्रतिक्रिया के आधार पर, प्लेटफ़ॉर्म के दायरे और कवरेज का विस्तार किया जा रहा है ताकि अधिक उत्पादों, डेटा प्रदाताओं और उधारदाताओं को शामिल किया जा सके।

इस प्लेटफ़ॉर्म का पायलट 17 अगस्त 2023 से शुरू हुआ, जिसे हितधारकों से प्राप्त सीख और प्रतिक्रिया के आधार पर विस्तारित किया जाएगा।

VI.46 रिज़र्व बैंक ने 'समावेशी डिजिटल सेवाएँ' विषय के साथ वैश्विक हैकथॉन 'हार्बिंजर 2023 - परिवर्तन के लिए नवोन्मेष' का दूसरा संस्करण आयोजित किया। हैकथॉन में चार समस्या स्टेटमेंट शामिल थे, अर्थात, (i) दिव्यांगों के लिए अभिनव, उपयोग में आसान, डिजिटल बैंकिंग सेवाएं; (ii) आरई के लिए अधिक कुशल अनुपालन की सुविधा के लिए रेगटेक समाधान; (iii) ऑफलाइन मोड में लेनदेन सहित सीबीडीसी-आर लेनदेन के लिए उपयोग के मामलों/समाधानों की खोज करना; और (iv) प्रति सेकंड लेनदेन (टीपीएस)/थ्रूपुट और ब्लॉकचेन की स्केलेबिलिटी बढ़ाना। हैकथॉन को भारत के भीतर और बाहर से उत्साहजनक भागीदारी मिली। हैकथॉन तीन चरणों में चला, जिसकी शुरुआत शॉर्टलिस्टिंग और समाधान विकास से हुई, उसके बाद अंतिम मूल्यांकन हुआ। एक स्वतंत्र निर्णायक-मंडल ने नवोन्मेष, प्रौद्योगिकी, प्रदर्शन, उपयोगकर्ता अनुभव, सुरक्षा और कार्यान्वयन में आसानी, जैसे मापदंडों के आधार पर 28 फाइनलिस्ट टीमों में से विजेताओं और उप विजेताओं का मूल्यांकन और चयन किया। इन नवोन्मेषी उत्पादों से डिजिटल वित्तीय सेवाओं के अधिक सुलभ, कुशल, अनुपालनशील, मजबूत और स्केलेबल बनने की उम्मीद है।

VI.47 रिज़र्व बैंक ने, रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी प्राइवेट लिमिटेड (रेबिट), जो रिज़र्व बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, और अन्य हितधारकों के परामर्श से एपीआई विनिर्देश संस्करण 1.1.3 का खास उन्नयन किया। एए पारितंत्र के सभी प्रतिभागियों द्वारा अपनाने के लिए उन्नत एपीआई विनिर्देश संस्करण 2.0.0 को रेबिट द्वारा 9 अगस्त 2023 को जारी किया गया था। यह उन्नयन, वित्तीय जानकारी साझा करते समय संभावित सुरक्षा चिंताओं और संगतता चुनौतियों जैसी समस्याओं को दूर करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि एपीआई विनिर्देश संस्करण 2.0.0 को एए रूपरेखा के कामकाज को बाधित किए बिना सभी प्रतिभागियों द्वारा सुचारु ढ़ंग से यथा समय अपनाया गया है, रेबिट की वेबसाइट पर 'एपीआई विनिर्देश अपनाने की कार्यनीति' उपलब्ध कराई गई है। इसके अलावा, एए फ्रेमवर्क में सहमति अस्वीकृति के अनुरोधों को कम करने के लिए, 'पैन और ई-मेल' फ़ील्ड जो पहले अनिवार्य थे, उन्हें एए फ्रेमवर्क पर ग्राहक के डेटा को साझा करने के लिए वैकल्पिक बनाया गया था। अद्यतन वित्तीय जानकारी (एफआई) प्रकार की योजनाएँ रेबिट की वेबसाइट पर जारी की गईं।

[8] भूमि अभिलेख प्रणाली (छह राज्य सरकारों से भूमि अभिलेख); लिप्यंतरण; आधार ई-अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी); आधार आधारित ई-हस्ताक्षर; स्थायी खाता संख्या (पैन) सत्यापन; बैंक खाता। सत्यापन; खाता एग्रीगेटर; उपग्रह सेवा; दूध निकास का डेटा; संपत्ति खोज डेटा; प्लेटफ़ॉर्म से 30 एपीआई प्रदान करके डिजिलॉकर के माध्यम से ई-स्टैंपिंग आईडी/दस्तावेज़ सत्यापन।

VI.48 रिज़र्व बैंक ने रेगटेक टूल (साधन) अंगीकरण को बढ़ावा देने और नए सुपटेक टूल का पता लगाने के लिए निम्नलिखित प्रमुख पहल की: (ए) आरई द्वारा अधिक कुशल अनुपालन की सुविधा के लिए रेगटेक समाधान के रूप में समस्या स्टेटमेंट के साथ हैकथॉन हार्बिंजर 2023 की शुरुआत। 10-11 अक्टूबर, 2023 के दौरान आयोजित अंतिम मूल्यांकन के भाग के रूप में दो रेगटेक समाधानों को विजेता और उप विजेता के रूप में चुना गया था; और (बी) रिज़र्व बैंक, वैश्विक वित्तीय नवोन्मेष नेटवर्क (जीएफआईएन) के पहले ग्रीनवॉशिंग टेकस्प्रिंट में भाग लेने वाले 13 अंतरराष्ट्रीय विनियामकों में से एक था। इस वैश्विक टेकस्प्रिंट में पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) दावों की पुष्टि करने और ग्रीनवॉशिंग के उदाहरणों की पहचान करने के लिए रेगटेक टूल विकसित करने पर केंद्रित दो समस्या स्टेटमेंट शामिल थे। रिज़र्व बैंक द्वारा निर्देशित आवेदकों में से एक ने टेकस्प्रिंट में 'फास्ट सॉल्यूशन' पुरस्कार जीता ।

प्रमुख पहल

भारत की जी20 अध्यक्षता

VI.49 जी20 पहल के तहत, विभाग ने कैलेंडर वर्ष 2023 के दौरान कई कार्यक्रम आयोजित किए: (ए) 'सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी: द इंडिया स्टोरी' शीर्षक से आउटरीच सेमिनार; (बी) भारत की जी20 प्रेसीडेंसी के तहत चौथी अंतरराष्ट्रीय वित्तीय प्रणाली कार्य समूह (आईएफए-डब्ल्यूजी) की बैठक के मौके पर सियोल, दक्षिण कोरिया में 'सीबीडीसी के समष्टि-वित्त प्रभाव' पर सेमिनार; (सी) गांधीनगर में, तीसरे पक्ष के जोखिम प्रबंधन रूपरेखा सहित बिगटेक और फिनटेक से संबंधित नीतिगत मुद्दों पर वित्त मंत्रियों और केंद्रीय बैंक गवर्नरों (एफएमसीबीजी) की बैठक के हिस्से के रूप में कार्यक्रम; (डी) नई दिल्ली में आयोजित जी20 शिखर सम्मेलन सहित विभिन्न जी20 आयोजनों में 'आरबीआई इनोवेशन पवेलियन' के माध्यम से सीबीडीसी, पीटीपीएफसी, डिजिटल किसान क्रेडिट कार्ड और डिजिटल डेयरी सहित रिज़र्व बैंक की कुछ परिवर्तनकारी पहलों को प्रदर्शित करना; और (ई) भारत की जी20 प्रेसीडेंसी के तहत जी20 टेकस्प्रिंट[9] के चौथे संस्करण को शुरु करना, जिसका विषय 'क्रॉस-बॉर्डर पेमेंट प्लेटफॉर्म के लिए प्रौद्योगिकी समाधान' है। डोमेन विशेषज्ञों वाले निर्णायकों के स्वतंत्र पैनल ने तीन समस्या स्टेटमेंट के लिए प्रत्येक टीम को विजेता के रूप में चुना।

विनियामकीय सैंडबॉक्स (आरएस) – समूह (कोहोर्ट)

VI.50 'एमएसएमई उधार' विषय पर आरएस के तीसरे समूह के तहत, आरएस के अंतर्गत परीक्षण के दौरान परिभाषित सीमा शर्तों के भीतर पांच संस्थाओं को व्यवहार्य पाया गया। 'वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम और शमन' विषय के साथ चौथे समूह के तहत, छह संस्थाओं को परीक्षण चरण के लिए शॉर्टलिस्ट किया गया था और संस्थाओं ने 31 दिसंबर 2023 को परीक्षण पूरा किया। रिज़र्व बैंक ने आरएस के तहत पांचवां समूह शुरू किया जिसका विषय था *'थीम न्यूट्रल'*, अर्थात, रिज़र्व बैंक के विनियामकीय क्षेत्र में विभिन्न कार्यों से संबंधित कोई भी नवीन उत्पाद/सेवाएं/प्रौद्योगिकियां आवेदन करने के लिए पात्र थीं। वर्तमान में, इस समूह के तहत प्राप्त आवेदनों का परीक्षण चरण हेतु शॉर्टलिस्टिंग के लिए मूल्यांकन किया जा रहा है।

VI.51 आरएस के अधीन 'ऑन टैप' आवेदन सुविधा वर्तमान में 'खुदरा भुगतान', 'सीमा पार भुगतान' और 'एमएसएमई ऋण' के लिए उपलब्ध है। अब तक 'ऑन टैप' आवेदन सुविधा के तहत परीक्षण चरण के लिए तीन संस्थाओं का चयन किया गया

[9] टेकस्प्रिंट ने वैश्विक नवोन्मेषकों को तीन समस्या विवरणों में सीमा पार से भुगतान के लिए प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में मदद करने के लिए आमंत्रित किया, अर्थात्, (i) अवैध वित्त जोखिम को कम करने के लिए धन शोधन निवारण/आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (एएमएल/सीएफटी) प्रौद्योगिकी समाधान; (ii) अधिक उभरते बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्था (ईएमडीई) मुद्राओं में निपटान को सक्षम करने के लिए विदेशी मुद्रा और चलनिधि प्रौद्योगिकी समाधान; और (iii) बहुपक्षीय सीमा पार सीबीडीसी प्लेटफार्मों के लिए प्रौद्योगिकी समाधान

है। 'खुदरा भुगतान' सेवा के लिए 'ऑन टैप' के तहत प्राप्त एक आवेदन वर्तमान में मूल्यांकन के अधीन है।

अकाउंट एग्रीगेटर (एए) फ्रेमवर्क

VI.52 वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी) और वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफआईयू) के रूप में वित्तीय क्षेत्र विनियामकों (एफएसआर) से संबंधित एनबीएफसी-एए और आरई की बढ़ती भागीदारी के साथ एए रूपरेखा गति पकड़ रही है। एफ़आईपी से ग्राहक की वित्तीय जानकारी के निर्बाध प्रवाह को सुनिश्चित करने के लिए, रेबिट (ReBIT) ने क्षेत्रीय विनियामकों और रिज़र्व बैंक के परामर्श से एफआई प्रकार की योजनाएं जारी की हैं। इसके अलावा, रिज़र्व बैंक ने पारितंत्र को अधिक मजबूत, तकनीकी रूप से सुदृढ़ बनाने और एए रूपरेखा को और अधिक प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए अन्य हितधारकों के परामर्श से एक सुविचारित और सूक्ष्म दृष्टिकोण अपनाया है।

आरबीआईएच के माध्यम से शुरू की गई परियोजनाएँ

VI.53 वर्ष 2023-24 के दौरान, केसीसी ऋण के एंड-टू-एंड डिजिटलीकरण के लिए चल रही पायलट परियोजनाओं को चार और राज्यों (तमिलनाडु, मध्य प्रदेश और कर्नाटक के अलावा आंध्र प्रदेश, ओडिशा; और महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश के चुनिंदा जिले) और सात बैंकों को शामिल करने के लिए आगे बढ़ाया गया है। आरबीआईएच द्वारा संचालित कि गई पीटीपीएफसी परियोजना 17 अगस्त 2023 से पायलट आधार पर शुरू की गई। तब से, बैंकों ने 31 मार्च 2024 तक ₹5,535 करोड़ (₹3,640 करोड़ के एमएसएमई ऋण सहित) के ऋण वितरित किए हैं।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.54 वर्ष 2024-25 में विभाग निम्नलिखित लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित करेगा :

- ऑफ़लाइन कार्यक्षमता, प्रोग्रामेबिलिटी, सीमा-पारीय लेनदेन और आस्तियों के टोकनाइजेशन के साथ-साथ नए डिजाइन, तकनीकी विचार और अधिक प्रतिभागियों जैसे नए उपयोग के मामलों को शामिल करने के लिए सीबीडीसी पायलटों के दायरे का विस्तार करना;
- भारत को दुनिया का सबसे बड़ा विप्रेषण प्राप्तकर्ता मानते हुए टीएटी, दक्षता और पारदर्शिता से संबंधित प्रमुख चुनौतियों को दूर करने के लिए द्विपक्षीय और बहुपक्षीय आधार पर सीमा पारीय भुगतान हेतु पायलट आधार पर सीबीडीसी शुरू करने की संभावना तलाशना, (*उत्कर्ष* 2.0)
- अधिक वित्तीय संस्थानों/डेटा सेवा प्रदाताओं और उत्पाद पेशकश के साथ पूर्ण पैमाने पर सार्वजनिक तकनीकी मंच का शुभारंभ;
- फिनटेक क्षेत्रक में, उसके व्यवस्थित विकास के लिए, एसआरओ की पहचान हेतु रूपरेखा को लागू करना (*उत्कर्ष* 2.0);
- फिनटेक के बारे में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए रिपोजिटरी की स्थापना और तकनीक से संबंधित गतिविधियों के लिए रिपोजिटरी तैयार करना ताकि इसके पारितंत्र में विकास को प्रभावी ढंग से समझा जा सके;
- अगले वैश्विक हैकथॉन 'हार्बिंजर 2024' का आयोजन;
- आरएस के छठे समूह के अंतर्गत नवीन उत्पादों/सेवाओं और प्रौद्योगिकी का परीक्षण करना; और
- वित्तीय सेवाओं में पर्यवेक्षी गतिविधियों/विनियामकीय अनुपालन की दक्षता और प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए सुपटेक/रेगटेक टूल की पहचान करना और अवधारणा[10] को मूर्त बनाने के लिए प्रमाण जुटाना और एक कार्यशील नमूना तैयार करना *(उत्कर्ष* 2.0)।

[10] यह एक ऐसा अभ्यास है जिसमें कार्य इस बात पर केंद्रित होता है कि क्या किसी विचार को वास्तविकता में बदला जा सकता है या यह सत्यापित किया जाए कि क्या विचार कल्पना के अनुसार कार्य करेगा।

4 . वित्तीय मध्यस्थ संस्थाओं का पर्यवेक्षण

पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस)

VI.55 डीओएस को सभी एससीबी (आरआरबी को छोड़कर), स्थानीय क्षेत्र बैंक (एलएबी), भुगतान बैंक (पीबी), लघु वित्त बैंक (एसएफबी), सीआईसी, एआईएफआई, यूसीबी, एनबीएफसी (एचएफसी को छोड़कर) और एआरसी की निगरानी की जिम्मेदारी सौंपी गई है।

वाणिज्यिक बैंक

VI.56 विभाग ने वर्ष के दौरान प्रत्यक्ष और परोक्ष दोनों पर्यवेक्षण को और मजबूत करने के लिए कई उपाय किए ।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.57 विभाग ने वर्ष 2023-24 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए थे:

- बाजार जोखिम - परिदृश्य विश्लेषण करना और प्रणालीगत दबाव परीक्षण के लिए इनपुट प्रदान करना *(उत्कर्ष* 2.0*)* [पैराग्राफ VI.58];
- एससीबी के लिए मशीन लर्निंग (एमएल) क्षमताओं का उपयोग करके धोखाधड़ी भेद्यता मैट्रिक्स का कार्यान्वयन *(उत्कर्ष* 2.0*)* [पैराग्राफ VI.59]; और
- ईडब्ल्यूएस और एफआरएमएस का सुदृढ़ीकरण और संवर्द्धन (पैराग्राफ VI.59)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.58 प्राथमिक व्यापारी (पीडी), सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक (पीएसबी), निजी क्षेत्र के बैंक (पीवीबी) और विदेशी बैंक (एफबी) के लिए बाज़ार जोखिम मूल्यांकन पूरा किया गया। विभिन्न दबाव परीक्षण परिदृश्यों के तहत ब्याज दर जोखिम का आकलन करने और निरंतर आधार पर पर्यवेक्षी टिप्पणियों के लिए विस्तृत पद्धति तैयार की गई है और इसे लागू की गई है।

VI.59 धोखाधड़ी भेद्यता सूचकांक (एफवीआई) के लिए एक मॉडल रूपरेखा तैयार की गई थी। एससीबी के नमूने के लिए अवधारणा का प्रमाणीकरण किया गया और मॉडल का सत्यापन किया गया। सभी एससीबी के लिए एफवीआई मॉडल लागू किया जाएगा। ईडब्ल्यूएस और खातों की रेड फ्लैगिंग (आरएफए) से संबंधित दिशा-निर्देशों को और सुदृढ़ बनाया जा रहा है ताकि इन्हें मजबूत, प्रभावी और प्रौद्योगिकी संचालित बनाया जा सके।

अन्य पहल

केवाईसी/एएमएल जोखिमों के पर्यवेक्षी मूल्यांकन (एसएकेएआर) रूपरेखा के अंतर्गत नियंत्रण ख़ामी मूल्यांकन की शुरूआत

VI.60 एससीबी में केवाईसी/एएमएल जोखिमों का व्यापक तरीके से आकलन करने के लिए, बैंकों द्वारा नियंत्रणों और प्रक्रियाओं का एक संरचित मूल्यांकन शुरू किया गया है ताकि किसी भी प्रकार की कमियों, यदि कोई हों, की पहचान की जा सके। उक्त मूल्यांकन विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए टेम्पलेट के माध्यम से किया जा रहा है और इसे विवेकपूर्ण जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के साथ एकीकृत किया गया है। इसके साथ, एसई में केवाईसी/एएमएल जोखिमों का एक समग्र दृष्टिकोण सुगम हो जाएगा, क्योंकि डेटा-संचालित विश्लेषणात्मक मॉडल के माध्यम से अंतर्निहित जोखिम मूल्यांकन को इकाई स्तर पर नियंत्रण/जोखिम शमन रूपरेखा के केंद्रित पर्यवेक्षी मूल्यांकन द्वारा अनुपूरित किया जाएगा।

सीमा-पार पर्यवेक्षी सहयोग

VI.61 सीमा पार पर्यवेक्षी सहयोग पर बीसीबीएस सिद्धांतों के अनुरूप, रिज़र्व बैंक ने विदेशी समकक्ष पर्यवेक्षकों के साथ संपर्क बनाए रखा। रिज़र्व बैंक ने मुंबई में, एशिया-प्रशांत अर्थव्यवस्थाओं के पर्यवेक्षण निदेशकों के 25$^{वें}$ दक्षिण पूर्व एशियाई केंद्रीय बैंक-वित्तीय स्थिरता संस्थान (एसईएसीईएन-एफएसआई) सम्मेलन और एसईएसीईएन सदस्यों के पर्यवेक्षण निदेशकों की 36वीं बैठक की मेजबानी की। रिज़र्व बैंक ने मुंबई में जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण पर एक अध्ययन दौरा सह कार्यशाला के लिए बांग्लादेश बैंक के एक प्रतिनिधिमंडल की भी मेजबानी की।

VI.62 वर्ष के दौरान, रिज़र्व बैंक ने चुनिंदा बैंकों की पर्यवेक्षी कॉलेज बैठकें आयोजित कीं और पर्यवेक्षी चिंताओं, कार्यप्रणाली और सर्वोत्तम प्रथाओं पर जानकारी के आदान-प्रदान के लिए

विदेशी पर्यवेक्षकों के साथ सात बैठकें आयोजित कीं। बदले में, रिज़र्व बैंक ने मेजबान प्राधिकारी के रूप में विदेशी पर्यवेक्षकों द्वारा चुनिंदा बैंकों के लिए आयोजित सात पर्यवेक्षी कॉलेजों की बैठकों में भाग लिया। रिज़र्व बैंक के प्रतिनिधियों ने 'पर्यवेक्षी दृष्टिकोण, कार्यप्रणाली और प्रथाएं' पर यूरोपीय केंद्रीय बैंक (ईसीबी) और हांगकांग मॉनेटरी अथॉरिटी (एचकेएमए) द्वारा आयोजित कार्यशालाओं में भाग लिया।

दबाव परीक्षण मॉडल को नया रूप देना

VI.63 एससीबी के लिए एकल-कारक दबाव परीक्षण मॉडल को दबाव परीक्षण के बहु-कारक मॉडल द्वारा प्रतिस्थापित किया गया है, जिसमें मुद्रास्फीति, जीडीपी संवृद्धि, विनिमय दर और बेरोजगारी दर जैसे समष्टि-आर्थिक कारक शामिल हैं, जिन्हें एससीबी विशिष्ट विशेषताओं द्वारा पूरक बनाया गया है, ताकि यह सुनिश्चित की जा सके कि आस्ति की गुणवत्ता और जोखिम-भारित आस्तियों की तुलना में पूंजी अनुपात (सीआरएआर) की स्थिति समष्टि-आर्थिक कारकों के साथ-साथ संस्था विशेष विशिष्टताओं के अनुरूप हों।

बैंकों में अभिशासन को मजबूत बनाना

VI.64 रिज़र्व बैंक द्वारा की गई पर्यवेक्षी पहलों का उद्देश्य जोखिमों और कमजोरियों की आरंभ में ही पहचान करना, जोखिमों को कम करने के लिए एक संरचित प्रारंभिक पर्यवेक्षी हस्तक्षेप रूपरेखा को स्थापित करना, कमियों के मूल कारण पर ध्यान बढ़ाना और वित्तीय प्रणाली के विभिन्न क्षेत्रों में पर्यवेक्षी सख्ती को सुसंगत बनाना है। इस संबंध में, बैंकों में अभिशासन को मजबूत करना रिज़र्व बैंक के लिए एक पर्यवेक्षी प्राथमिकता बनी हुई है (बॉक्स VI.3)।

बॉक्स VI.3

पीएसबी और पीवीबी में अभिशासन प्रथाएँ

हाल के वर्षों में एसई के भीतर अभिशासन प्रथाओं को मजबूत करना, केंद्र में रहे क्षेत्रों में से एक रहा है। इस पहलू की न केवल प्रत्यक्ष पर्यवेक्षी प्रक्रिया के दौरान जांच की जाती है, बल्कि बोर्ड/वरिष्ठ प्रबंधन के साथ सम्मेलनों और बैठकों के रूप में एसई के साथ निरंतर जुड़ाव और परोक्ष प्रणालीगत स्तर के आकलन के माध्यम से भी इस पर जोर दिया जाता है। बैंक, ऋण के सबसे महत्वपूर्ण प्रदाता के रूप में, अन्य संस्थाओं से अलग हैं क्योंकि उनके पतन का जमाकर्ताओं, संस्थानों और वित्तीय प्रणाली पर व्यापक प्रभाव पड़ता है। इससे बैंकों को विशेष विनियमन और कड़ी निगरानी के अधीन रखना अनिवार्य हो जाता है। बैंकों से उचित नीतियां और उपयुक्त आंतरिक नियंत्रण रखने की अपेक्षा की जाती है ताकि अभिशासन संरचना को अच्छी तरह से लागू किया जा सके क्योंकि बैंक वित्तीय संरचना और अर्थव्यवस्था के लिए आधार के रूप में कार्य करते हैं।

यह जरूरी है कि बैंकों के पास मजबूत अभिशासन नीतियां और प्रक्रियाएं हों, जिनमें रणनीतिक दिशा, समूह और संगठनात्मक संरचना, नियंत्रण वातावरण, बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन की जिम्मेदारियां शामिल हैं, जो बैंक के जोखिम प्रोफाइल और प्रणालीगत महत्व के अनुरूप हों। बोर्ड की जिम्मेदारी बैंक की रणनीतिक योजना के कार्यान्वयन को मंजूरी देने और उसकी देखरेख करने, जोखिम उठाने की क्षमता और संबंधित नीतियों, कॉरपोरेट संस्कृति और मूल्यों की स्थापना और संचार करने, तथा हितों के टकराव और एक मजबूत नियंत्रण वातावरण से संबंधित नीति निर्धारित करने की है।

पर्यवेक्षी मूल्यांकन के दौरान उपर्युक्त पहलुओं और नीतियों के कार्यान्वयन की जांच की जाती है। इनमें अन्य पहलुओं के अलावा उचित कौशल और विशेषज्ञता वाले पर्याप्त संख्या में बोर्ड सदस्यों की उपलब्धता और निर्धारित नीतियों के अनुसार बोर्ड की बैठकों का प्रभावी संचालन शामिल है। पीएसबी और पीवीबी में सुदृढ़ अभिशासन पद्धतियां हितधारकों के विभिन्न समूह, विशेष रूप से जमाकर्ताओं, जिनकी बैंकों के कारोबारी निर्णयों में कोई भूमिका नहीं होती है, को विश्वास प्रदान करने में मदद करती हैं। इसके लिए कार्यनीतिक मुद्दों और जोखिम निगरानी में बैंकों के बोर्डों की गहन भागीदारी की आवश्यकता होती है ।

धोखाधड़ी विश्लेषण

VI.65 पिछले तीन वर्षों में बैंक समूह-वार धोखाधड़ी के मामलों के आकलन से पता चलता है कि जहां निजी क्षेत्र के बैंकों में धोखाधड़ी की संख्या अधिकतम थी, वहीं राशि के मामले में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में धोखाधड़ी अधिकतम रिपोर्ट की गई (सारणी VI.1)। संख्या के संदर्भ में धोखाधड़ी मुख्य रूप से डिजिटल भुगतान (कार्ड/इंटरनेट) की श्रेणी में हुई है। मूल्य के संदर्भ में, धोखाधड़ी मुख्य रूप से ऋण पोर्टफोलियो (अग्रिम श्रेणी) में रिपोर्ट की गई है [सारणी VI.2]। 2023-24 के दौरान रिपोर्ट की गई कुल धोखाधड़ी राशि में 2022-23 की तुलना में 46.7 प्रतिशत की गिरावट आई। जहाँ, छोटे मूल्यवर्ग के कार्ड/इंटरनेट धोखाधड़ी की संख्या निजी क्षेत्र के बैंकों में अधिकतम थी वहीं, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में धोखाधड़ी मुख्य रूप से ऋण पोर्टफोलियो में थी।

VI.66 वर्ष 2022-23 और 2023-24 के दौरान रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी की श्रेणी का विश्लेषण धोखाधड़ी की घटना की तारीख और उसके पता लगाने की तारीख के बीच एक महत्वपूर्ण समय-अंतराल दिखाता है (सारणी VI.3)। पिछले वित्तीय वर्षों में हुई धोखाधड़ी में शामिल राशि मूल्य के संदर्भ में, 2022-23 में रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी का 94.0 प्रतिशत थी। इसी तरह, 2023-24 में मूल्य के हिसाब से रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी का 89.2 प्रतिशत पिछले वित्तीय वर्षों में घटित हुई।

सारणी VI.1: धोखाधड़ी के मामले - बैंक समूहवार

(राशि करोड़ रुपये में)

बैंक समूह/संस्था	2021-22		2022-23		2023-24	
	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि
1	2	3	4	5	6	7
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	3,044	32,288	3,392	18,750	7,472	10,507
	(33.7)	(71.1)	(25.0)	(71.8)	(20.7)	(75.3)
निजी क्षेत्र के बैंक	5,312	10,653	8,979	6,159	24,210	3,170
	(58.7)	(23.5)	(66.2)	(23.6)	(67.1)	(22.8)
विदेशी बैंक	494	1,206	804	292	2,899	154
	(5.5)	(2.7)	(5.9)	(1.1)	(8.1)	(1.1)
वित्तीय संस्थान	9	1,178	10	888	1	-
	(0.1)	(2.6)	(0.1)	(3.4)	-	-
लघु वित्त बैंक	155	30	311	31	1,019	64
	(1.7)	(0.1)	(2.3)	(0.1)	(2.8)	(0.5)
भुगतान बैंक	30	1	68	7	472	35
	(0.3)	-	(0.5)	-	(1.3)	(0.3)
स्थानीय क्षेत्र के बैंक	2	2	-	-	2	-
	-	-	-	-	-	-
कुल	**9,046**	**45,358**	**13,564**	**26,127**	**36,075**	**13,930**
	(100.0)	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**

-: शून्य/नगण्य।

टिप्पणी: 1. कोष्ठक में दिए गए आंकड़े कुल का प्रतिशत हिस्सा दर्शाते हैं।
2. आंकड़े इस अवधि के दौरान रिपोर्ट की गई ₹1 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी से संबंधित हैं।
3. बैंकों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा बताए गए आंकड़े उनके द्वारा संपादित संशोधनों के आधार पर परिवर्तन के अधीन हैं।
4. किसी वर्ष में रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी, रिपोर्टिंग वर्ष से कई वर्ष पहले घटित हो सकती है।
5. रिपोर्ट की गई राशि में हुए नुकसान की राशि नहीं दिखाई गई है। वसूली के आधार पर, हुआ नुकसान कम हो जाता है। इसके अलावा, यह भी जरूरी नहीं है कि इसमें शामिल पूरी राशि को उद्देश्य से इतर लगाया गया हो।

स्रोत: आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणी।

सारणी VI.2: धोखाधड़ी के मामले - परिचालन क्षेत्र

(राशि करोड़ रुपये में)

परिचालन क्षेत्र	2021-22		2022-23		2023-24	
	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि	धोखाधड़ी की संख्या	सम्मिलित राशि
1	2	3	4	5	6	7
अग्रिम	3,782	43,272	4,090	24,685	4,133	11,772
	(41.8)	(95.4)	(30.2)	(94.5)	(11.5)	(84.5)
तुलन-पत्र से इतर	21	1,077	14	285	11	256
	(0.2)	(2.4)	(0.1)	(1.1)	-	(1.8)
विदेशी मुद्रा लेनदेन	7	7	13	12	19	38
	(0.1)	-	(0.1)	-	(0.1)	(0.3)
कार्ड/इंटरनेट	3,596	155	6,699	277	29,082	1,457
	(39.8)	(0.3)	(49.4)	(1.1)	(80.6)	(10.4)
जमाराशियां	471	493	652	258	2,002	240
	(5.2)	(1.1)	(4.8)	(1.0)	(5.5)	(1.7)
अंतर-शाखा खाते	3	2	3	-	29	10
	-	-	-	-	(0.1)	(0.1)
नकद	649	93	1,485	159	484	78
	(7.2)	(0.2)	(10.9)	(0.6)	(1.3)	(0.6)
चेक/डीडी इत्यादि।	201	158	118	25	127	42
	(2.2)	(0.4)	(0.9)	(0.1)	(0.4)	(0.3)
समाशोधन खाते	16	1	18	3	17	2
	(0.2)	-	(0.1)	-	-	-
अन्य	300	100	472	423	171	35
	(3.3)	(0.2)	(3.5)	(1.6)	(0.5)	(0.3)
कुल	**9,046**	**45,358**	**13,564**	**26,127**	**36,075**	**13,930**
	(100.0)	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**	**(100.0)**

-: शून्य/नगण्य.

टिप्पणी: 1. कोष्ठक में दिए गए आंकड़े कुल का प्रतिशत हिस्सा दर्शाते हैं।
2. सारणी VI.1 के फुटनोट 2-5 देखें।

स्रोत : आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणी।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.67 विभाग ने वर्ष 2024-25 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए हैं:

- एससीबी की साइबर घटना प्रतिक्रिया क्षमता बढ़ाने के लिए साइबर रेंज की स्थापना (*उत्कर्ष* 2.0); और
- कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) और मशीनी अधिगम (एमएल) का उपयोग करके सूक्ष्म-आंकड़ा विश्लेषिकी और अन्य समान उपयोग के मामलों पर सुपटेक डेटा टूल के एक स्वीट द्वारा पर्यवेक्षी क्षमताओं को बढ़ाना। *(उत्कर्ष* 2.0)

शहरी सहकारी बैंक (यूसीबी)

VI.68 विभाग ने वर्ष के दौरान यूसीबी के प्रदर्शन की लगातार निगरानी की और एक सुरक्षित और सुप्रबंधित सहकारी बैंकिंग क्षेत्र के लिए उपाय किए।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.69 विभाग ने वर्ष 2023-24 में शहरी सहकारी बैंकों के पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए हैं:

- शहरी सहकारी बैंकों के लिए जोखिम आधारित पर्यवेक्षण दृष्टिकोण की शुरूआत की जांच करना (पैराग्राफ VI.70);

सारणी VI.3: 2022-23 और 2023-24 में रिपोर्ट की गई धोखाधड़ी की संख्या

(₹ करोड़)

2022-23		2023-24	
1	2	3	4
धोखाधड़ी की घटना	सम्मिलित राशि	धोखाधड़ी की घटना	सम्मिलित राशि
से पहले 2013-14	1,444	से पहले 2013-14	2,133
2013-14	1,082	2013-14	1,327
2014-15	828	2014-15	1,616
2015-16	494	2015-16	951
2016-17	6,526	2016-17	858
2017-18	2,985	2017-18	781
2018-19	4,613	2018-19	1,196
2019-20	1,253	2019-20	835
2020-21	2,171	2020-21	807
2021-22	3,164	2021-22	844
2022-23	1,567	2022-23	1,073
		2023-24	1,509
कुल	**26,127**	**कुल**	**13,930**

टिप्पणी: 1. डेटा इस अवधि के दौरान रिपोर्ट की गई ₹1 लाख और उससे अधिक की धोखाधड़ी के संबंध में है।
2. सारणी VI.1 के फुटनोट 3 और 5 देखें।

स्रोत: आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणी।

- शहरी सहकारी बैंकों के लिए पर्यवेक्षी कार्रवाई रूपरेखा (एसएएफ) की समीक्षा करना (पैराग्राफ VI.70); तथा
- लेवल III और IV शहरी सहकारी बैंकों के लिए आईटी परीक्षण के दायरे/कवरेज का विस्तार करना (पैराग्राफ VI.71)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.70 वर्ष के दौरान शहरी सहकारी बैंकों के मौजूदा पर्यवेक्षी मूल्यांकन मॉडल की व्यापक समीक्षा की गई। अनुभव के आधार पर, शहरी सहकारी बैंकों के पर्यवेक्षी मूल्यांकन के लिए जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण दृष्टिकोण की व्यवहार्यता की जांच रिज़र्व बैंक की एक आंतरिक समिति द्वारा की जा रही है। शहरी सहकारी बैंकों के लिए मौजूदा एसएएफ की समीक्षा की गई।

VI.71 वर्ष के दौरान सभी लेवल IV यूसीबी और कुछ चुनिंदा लेवल III यूसीबी की आईटी जांच की गई। डिजिटल चैनलों के माध्यम से बढ़ते जोखिम के आधार पर, मोबाइल और/या इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने वाले चुनिंदा स्तर III यूसीबी (उनके डिजिटल प्रसार के अनुसार) को सूचित किया गया था कि वे मौजूदा साइबर सुरक्षा रूपरेखा की कसौटी पर सीईआरटी-इन[11] पैनलबद्ध लेखा परीक्षकों से एक खामी-मूल्यांकन करवाए गए और इन आउटलायर बैंकों पर कुछ प्रतिबंध लगाए गए। अनुपालन की स्थिति में सुधार के आधार पर, प्रतिबंधों को धीरे-धीरे हटाया जा रहा है।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.72 विभाग ने वर्ष 2024-25 में यूसीबी के पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित लक्ष्य की पहचान की है :

- साइबर/आईटी जोखिम मूल्यांकन को सुदृढ़ बनाना ।

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी)

VI.73 विभाग ने रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एनबीएफसी (एचएफसी को छोड़कर) और एआरसी की बारीकी से निगरानी करना जारी रखा।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.74 विभाग ने 2023-24 में एनबीएफसी के पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए थे:

- लाइसेंसिंग आवश्यकताओं की जांच करना और अनुपालन न करने वाली एनबीएफसी के विरुद्ध पर्यवेक्षी कार्रवाई शुरू करना (पैराग्राफ VI.75) ; और
- एनबीएफसी के लिए आस्ति वर्गीकरण मानदंडों में हालिया संशोधन का प्रभाव मूल्यांकन (पैराग्राफ VI.76)।

[11] भारतीय कंप्यूटर आपातकालीन प्रतिक्रिया दल, भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के अंतर्गत एक कार्यालय है , और साइबर सुरक्षा घटनाओं से निपटने के लिए नोडल एजेंसी है।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.75 वर्ष के दौरान, विभाग ने एनबीएफसी की निगरानी को मजबूत करने के लिए कई प्रयास किए। पंजीकरण प्रमाणपत्र को निरस्त करने की प्रक्रिया को उपयुक्त रूप से सुव्यवस्थित किया गया। रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय संशोधित प्रक्रिया के अनुसार आवश्यक कार्रवाई शुरू कर रहे हैं।

VI.76 एनबीएफसी[12] द्वारा रिपोर्ट की गई सकल अनर्जक आस्तियों (जीएनपीए) पर नए आस्ति वर्गीकरण मानदंडों का प्रभाव विश्लेषण किया गया। एनबीएफसी क्षेत्रक का जीएनपीए 31 मार्च, 2022 को सकल अग्रिम के 6.3 प्रतिशत से घटकर 30 सितंबर, 2022 को 5.9 प्रतिशत हो गया, जो नए मानदंडों के कार्यान्वयन की अंतिम निर्धारित तारीख थी। 31 मार्च, 2023 को जीएनपीए घटकर सकल अग्रिम का 5.0 प्रतिशत हो गया, और 30 सितंबर, 2023 को 4.6 प्रतिशत हो गया। चूंकि दैनिक आधार पर पिछले देय दिनों को चिह्नित करने की प्रणाली पहले से ही बड़े एनबीएफसी द्वारा लागू की गई थी, नए मानदंडों का रिपोर्ट की गई आस्ति गुणवत्ता पर कोई बड़ा प्रभाव नहीं पड़ा। वर्ष 2022-23 के दौरान एनबीएफसी क्षेत्रक के सकल अग्रिमों में 15.9 प्रतिशत की वृद्धि का भी जीएनपीए स्तर पर शमन-प्रभाव पड़ा।

अन्य पहल

एनबीएफसी के लिए स्केल-आधारित विनियामकीय रूपरेखा

VI.77 22 अक्तूबर 2021 को एनबीएफसी के लिए स्केल-आधारित नियामकीय रूपरेखा में बताई गई प्रविधि के आधार पर अपर लेयर में एनबीएफसी की पहचान के लिए मूल्यांकन 2023-24 के दौरान किया गया था। मूल्यांकन में आस्ति के आकार के आधार पर शीर्ष 10 एनबीएफसी और कुल एक्सपोजर के आधार पर 50 एनबीएफसी के नमूने को शामिल किया गया। मूल्यांकन के बाद, एनबीएफसी-अपर लेयर में वर्गीकरण के लिए 15 कंपनियों की पहचान की गई।

सरकारी एनबीएफसी तक पीसीए फ्रेमवर्क का विस्तार

VI.78 रिज़र्व बैंक ने 14 दिसंबर 2021 को एनबीएफसी के लिए पीसीए फ्रेमवर्क लागू किया। इस फ्रेमवर्क की समीक्षा की गई और सरकारी एनबीएफसी (बेस लेयर वालों को छोड़कर) तक इसे विस्तारित किया गया। यह फ्रेमवर्क 1 अक्तूबर 2024 से लागू हेगा।

2024 -25 के लिए कार्यसूची

VI.79 विभाग ने 2024-25 में एनबीएफसी के पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित लक्ष्य की पहचान की है:

- एनबीएफसी की लाभप्रदता पर 16 नवंबर 2023 के परिपत्र द्वारा निर्धारित बढ़े हुए जोखिम भार के प्रभाव का आकलन।

सभी पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) के लिए पर्यवेक्षी पहल

VI.80 एक एकीकृत डीओएस का संचालन किया गया है जिसमें बैंकों, यूसीबी और एनबीएफसी की निगरानी एक ही विभाग के तहत समग्र तरीके से की जा रही है।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.81 विभाग ने 2023-24 में सभी एसई के लिए निम्नलिखित पर्यवेक्षी लक्ष्य निर्धारित किए थे:

- आंतरिक और बाह्य इनपुट के आधार पर रेटिंग मॉडल सहित पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं की व्यापक समीक्षा (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.82] ;
- प्रक्रिया लेखा-परीक्षा और अनुपालन परीक्षण को चरणबद्ध तरीके से लागू करके क्षेत्र/एसई (विशेषकर एससीबी के अनुरूप एनबीएफसी और यूसीबी के लिए) में पर्यवेक्षी दृष्टिकोण का अंशांकित सामंजस्य (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.82];

[12] यह विश्लेषण जमाराशि स्वीकार करने वाली और जमाराशि स्वीकार नहीं करने वाली प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी (पीडी सहित) और सीआईसी के आंकड़ों पर आधारित है।

- केवाईसी/एएमएल और साइबर/आईटी जोखिमों से संबंधित एसई के प्रत्यक्ष मूल्यांकन को सुव्यवस्थित और मजबूत करना (*उत्कर्ष* 2.0) [पैराग्राफ VI.83] ;
- पर्यवेक्षण को मजबूत करने के लिए विभिन्न विश्लेषिकी और सुपटेक पहलों को लागू करना (पैराग्राफ VI.84); और
- साइबर ड्रिल के लिए साइबर रेंज की स्थापना, साइबर क्षेत्रक सुरक्षा परिचालन केंद्र (एस-एसओसी) को लागू करने की व्यवहार्यता की जांच करना और एसई के लिए फ़िशिंग अनुकूलन अभ्यास सम्पन्न करने सहित एसई में साइबर सुरक्षा को मजबूत करना (पैराग्राफ VI.85)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.82 पर्यवेक्षी रेटिंग मॉडल की व्यापक समीक्षा पूरी की गई। समीक्षा के आधार पर संशोधित मॉडल वर्ष के दौरान प्रस्तुत किया गया। एसई सेगमेंट में (विशेष रूप से एनबीएफसी और एससीबी के अनुरूप यूसीबी के लिए) पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं का एक सुनिर्धारित सामंजस्य स्थापित किया गया था, जिसके कारण यूसीबी और एनबीएफसी के लिए प्रक्रिया लेखा-परीक्षा और अनुपालन परीक्षण रूपरेखा की चरणबद्ध शुरुआत हुई।

VI.83 केवाईसी/एएमएल और आईटी/साइबर जोखिम पर्यवेक्षण के प्रत्यक्ष मूल्यांकन प्रणाली को मजबूत करने के लिए विभिन्न उपाय किए गए:

- बैंकों के वरिष्ठ प्रबंधन के साथ-साथ रिज़र्व बैंक के आंतरिक हितधारकों के लिए प्रमुख केवाईसी/एएमएल और आईटी जोखिमों को उजागर करने के लिए प्रत्यक्ष जांच रिपोर्ट के प्रारूप को उपयुक्त रूप से संशोधित किया गया;
- आईटी पर्यवेक्षण के लिए, परोक्ष विवरणियों में शामिल जोखिमों से कार्रवाई योग्य अंतर्दृष्टि प्राप्त करने पर अधिक जोर दिया गया। परोक्ष विवरणियों का उपयोग प्रारंभिक इनपुट के रूप में किया गया ताकि एक केंद्रित प्रत्यक्ष आईटी जांच की जा सके, जिसे जोखिम धारणा और विश्लेषण के आधार पर बैंकों के वृहत प्रत्यक्ष मूल्यांकन द्वारा अनुपूरित किया गया; तथा
- साइबर सुरक्षा संवर्धन योजना (सीएसएपी) आरंभ की गई, जिसमें आईटी जांच में पाई गई प्रमुख कमियों को विशिष्ट समय-सीमा के साथ उजागर किया गया। अर्ध-वार्षिक अनुपालन मूल्यांकन किया गया और अनुपालन न कर पाने वाले एसई को इसमें तेजी लाने के लिए उचित सुझाव दिये गए।

VI.84 रिज़र्व बैंक का लक्ष्य जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया को मानकीकृत करने के उद्देश्य से डेटा संग्रह और विश्लेषणात्मक कार्यों को प्रभावी ढंग से मापित/एकीकृत करके जोखिम हिस्से के लिए एसई का एक समग्र दृष्टिकोण तैयार करना है। इस उद्देश्य के लिए, ग्राहक आचरण, केवाईसी/एएमएल, अभिशासन प्रभावशीलता और संबंधित पार्टी लेनदेन के क्षेत्रों में उपयोग के मामलों की पहचान की गई, जिन्हें एमएल मॉडल का उपयोग करके विकसित किया जा रहा है।

VI.85 वर्ष के दौरान, विभाग ने एसई की साइबर सुरक्षा तैयारियों को मजबूत करने के लिए कई प्रयास किए, जिसमें साइबर ड्रिल के आयोजन के लिए साइबर रेंज की स्थापना की शुरुआत, एस-एसओसी को लागू करने की व्यवहार्यता की जांच करना और एसई के लिए फ़िशिंग अनुकूलन अभ्यास आयोजित करना शामिल हैं। 40 एसई के सार्वजनिक एप्लिकेशनों[13] के लिए पहले वर्ष के लिए साइबर टोही अभ्यास पूरा हो गया है।

[13] सार्वजनिक नेटवर्क के माध्यम से इंटरनेट पर पहुँचा जा सकता है।

अन्य पहल

आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर मास्टर निदेश और आईटी प्रशासन, जोखिम नियंत्रण और आश्वासन प्रथाओं पर मास्टर निदेश

VI.86 आरई अपने व्यवसायों, उत्पादों और सेवाओं में तीसरे पक्ष पर बढ़ती निर्भरता के साथ-साथ बड़े पैमाने पर आईटी और आईटी-सक्षम सेवाओं (आईटीईएस) का उपयोग कर रहे हैं जो आरई को विभिन्न जोखिमों के प्रति एक्सपोज करता है। इसे देखते हुए 10 अप्रैल, 2023 को इस संबंध में एक मास्टर निदेश के रूप में दिशानिर्देश जारी किए गए थे। इसके अलावा, आईटी प्रशासन और नियंत्रण, कारोबार निरंतरता प्रबंधन और सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा पर 7 नवंबर, 2023 को जारी निर्देशों को मास्टर निदेश के रूप में अद्यतन और समेकित किया गया था।

उन्नत विश्लेषिकी का उपयोग

VI.87 रिज़र्व बैंक प्रभावी और कुशल पर्यवेक्षण के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है। एसई के बोर्ड और उप-समितियों की बैठकों के कार्यवृत्त के जोखिम टिप्पणियों, एसई के विभिन्न कार्यों पर बोर्ड की निगरानी की प्रभावशीलता का आकलन और पर्यवेक्षी चिंताओं पर एसई के बोर्ड द्वारा विचार-विमर्श के सत्यापन के लिए उन्नत विश्लेषण किया गया था।

एसएकेएआर फ्रेमवर्क के तहत केवाईसी/एएमएल जोखिमों के समग्र मूल्यांकन के लिए 'उच्च' जोखिम वाले एनबीएफसी और यूसीबी का प्रत्यक्ष निरीक्षण

VI.88 एसई के केवाईसी/एएमएल पर्यवेक्षण के लिए अपनाए गए जोखिम-आधारित दृष्टिकोण के हिस्से के रूप में, एससीबी के प्रत्यक्ष मूल्यांकन के अलावा, पहली बार चुनिंदा एनबीएफसी और यूसीबी का प्रत्यक्ष निरीक्षण किया गया। परोक्ष जोखिम मूल्यांकन के साथ केवाईसी/एएमएल जोखिम मूल्यांकन के लिए प्रत्यक्ष निरीक्षण संबंधित क्षेत्र में केवाईसी/एएमएल जोखिमों में गहरी अंतर्दृष्टि प्रदान करता है और पर्यवेक्षी तीव्रता तय करने में सहायता करता है। इसके अलावा, वित्तीय कार्रवाई कार्य बल (एफएटीएफ) की एक मूल्यांकन टीम ने केवाईसी /एएमएल जोखिम मूल्यांकन के लिए पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं का व्यापक मूल्यांकन किया (बॉक्स VI.4)।

बॉक्स VI.4

केवाईसी-एएमएल जोखिम मूल्यांकन के लिए पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं पर विशेष ध्यान देते हुए एफएटीएफ द्वारा भारत का पारस्परिक मूल्यांकन

वर्तमान में, भारत एफएटीएफ द्वारा 'पारस्परिक मूल्यांकन' (एमई) प्रक्रिया के अधीन है। एमई प्रक्रिया में, अन्य बातों के साथ-साथ, एफएटीएफ की सिफारिशों (तकनीकी अनुपालन) के अनुपालन के साथ-साथ धन शोधन/आतंकवादी वित्तपोषण/प्रसार वित्तपोषण उद्देश्यों के लिए वित्तीय क्षेत्र के दुरुपयोग को रोकने में क्षेत्राधिकार द्वारा लागू किए गए एएमएल/सीएफटी[14]/सीपीएफ[15] रूपरेखा की प्रभावशीलता का मूल्यांकन शामिल है [प्रभावशीलता मूल्यांकन (ईए)]।

यद्यपि तकनीकी अनुपालन के लिए मूल्यांकन सहायक साक्ष्य के साथ-साथ अधिकतर लिखित दस्तावेजों की प्रस्तुति पर आधारित होता है, तथापि ईए में मूल्यांकन किए गए देश का प्रत्यक्ष दौरा भी शामिल होता है। एफएटीएफ मूल्यांकन टीम द्वारा प्रत्यक्ष दौरा नवंबर 2023 के दौरान किया गया था और इसमें क्षेत्र-वार विनियामकों और चुनिंदा आरई के साथ व्यापक बातचीत शामिल थी। ईए प्रक्रिया में, क्षेत्राधिकार की क्षमता की गहन जांच शामिल है ताकि यह निरूपित किया जा सके कि इसके एएमएल/सीएफटी उपाय 'तत्काल परिणाम' के रूप में परिभाषित परिणामों के एक समुच्चय के मुकाबले वांछित स्तर के परिणाम और

(जारी)

[14] आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला करना।

[15] प्रतिप्रसार वित्तपोषण।

उपलब्धि स्तर प्रदान करते हैं। ऐसे 11 'तत्काल परिणामों' में से, तत्काल परिणाम 3 बताता है कि पर्यवेक्षक अपने जोखिमों के अनुरूप एएमएल/सीएफटी आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए वित्तीय संस्थानों की उचित पर्यवेक्षण, निगरानी और विनियमन करते हैं।

रिज़र्व बैंक ने एफएटीएफ मूल्यांकन टीम के साथ सक्रिय रूप से सहभागिता की। मूल्यांकन के भाग के रूप में, रिज़र्व बैंक ने पर्यवेक्षी प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता पर विस्तार से चर्चा की, जिसमें विभाग के भीतर समर्पित कार्यात्मक केवाईसी/एएमएल समूह शामिल था, जो मुख्य रूप से इकाई स्तर के साथ-साथ क्षेत्र-वार केवाईसी/एएमएल जोखिम मूल्यांकन पर केंद्रित था। एसई के जोखिम प्रोफाइलिंग में विश्लेषणात्मक मॉडल का उपयोग, 'उच्च' जोखिम वाले और अन्य पहचानी गई संस्थाओं का प्रत्यक्ष निरीक्षण, विवेकपूर्ण पर्यवेक्षकों को पर्यवेक्षी इनपुट, एसई को उनके अंतर्निहित जोखिमों (आउटलायर के माध्यम से) की पहचान करने में प्रतिपुष्टि और मार्गदर्शन की प्रणाली और कमियों का समाधान करने में नियंत्रण और प्रक्रियाओं को मजबूत करना कुछ महत्वपूर्ण पहलू थे, जिन पर एफएटीएफ मूल्यांकन टीम के साथ उनके प्रत्यक्ष दौरे के समय विस्तार से चर्चा की गई।

एसई के साथ जुड़ाव

VI.89 पर्यवेक्षी/सुधारात्मक कार्रवाई का उद्देश्य पहचान की गई कमियों को आरंभिक चरण में दूर करने के लिए एसई को मार्गदर्शन और प्रोत्साहित करना है। पर्यवेक्षी हस्तक्षेप की प्रभावशीलता को बढ़ाने के लिए एसई के साथ लगातार और व्यापक बातचीत एक महत्वपूर्ण साधन बनी हुई है। एस.ई. के साथ संचार का दायरा और आवृत्ति काफी हद तक उनके आकार, जटिलता और जोखिम प्रोफ़ाइल द्वारा निर्धारित होते हैं (बॉक्स VI.5)।

बॉक्स VI.5

एसई के साथ पर्यवेक्षी संलग्नता की बदलती रूपरेखा

एसई के साथ पर्यवेक्षी सहभागिता प्रासंगिकता, पारदर्शिता, स्पष्टता, व्यापकता और समयबद्धता के व्यापक सिद्धांतों का पालन करता है। पिछले कुछ वर्षों में, एसई के साथ सहभागिता के क्षेत्र में संवाद स्तर और आवृत्ति दोनों के मामले में काफी वृद्धि हुई है। बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में बदलती वास्तविकताओं को अपनाने के लिए रिज़र्व बैंक का पर्यवेक्षी दृष्टिकोण सतत विकसित हो रहा है। परिणामस्वरूप, एसई के साथ पर्यवेक्षी जुड़ाव की रूपरेखा लगातार विकसित हो रही है, जो नीचे दिए गए पारंपरिक दृष्टिकोण से आगे बढ़ रही है:

एसई में अभिशासन रूपरेखा का निरंतर मूल्यांकन

चूंकि अभिशासन सर्वोपरि है और पर्यवेक्षी सरोकारों के मूल कारण में है, इसलिए रिज़र्व बैंक ने एसई के प्रबंधन और निदेशकों के साथ अपनी सहभागिता को नई दिशा दी। वर्ष के दौरान, पीएसबी, पीवीबी और टियर 3, 4 यूसीबी के बोर्डों के निदेशकों के लिए 'बैंकों में अभिशासन - सतत विकास और स्थिरता को बढ़ावा' विषय पर सम्मेलन आयोजित किए गए, जिसमें रिज़र्व बैंक के गवर्नर और शीर्ष प्रबंधन ने भाग लिया। गवर्नर ने पीएसबी, पीवीबी, अपर लेयर (एचएफसी सहित) और चुनिंदा सरकारी एनबीएफसी, राज्यों के यूसीबी संघों के प्रमुखों और यूसीबी के सीईओ के प्रबंध निदेशकों (एमडी) और मुख्य कार्यकारी अधिकारियों (सीईओ) के साथ भी बैठकें कीं। रिज़र्व बैंक द्वारा नामित निदेशकों (एनडी) और अतिरिक्त निदेशकों (एडी) के लिए समय-समय पर सम्मेलन भी आयोजित किए जाते हैं। इन बैठकों में, एसई को जोखिमों की शीघ्र पहचान और शमन को सक्षम करने के लिए अभिशासन संरचना को और मजबूत करने के लिए प्रोत्साहित किया गया।

आउटलायर एसई के साथ बैठकें

बैंकों और गैर-बैंकों के बीच आरंभिक और उभरती कमज़ोरियों तथा क्षेत्रक दबाव की घटनाओं की पहचान करने के लिए परोक्ष मूल्यांकन में विश्लेषण के दायरे को बढ़ाया गया। इस उद्देश्य के लिए, डेटा-संचालित निर्णय लेने, जोखिमों की पहचान करने और वित्तीय स्थिरता की रक्षा के लिए समय पर कार्रवाई करने के लिए उन्नत प्रौद्योगिकी और आंकड़ा विश्लेषिकी का लाभ उठाया जा रहा है। इसके अलावा, एसई के व्यवसाय मॉडल की बारीकी से जांच और बताई गई जोखिम वहन क्षमता के साथ इसके संरेखण के बारे में सावधानीपूर्वक मूल्यांकन भी किया जा रहा है।

रिज़र्व बैंक का शीर्ष प्रबंधन उपर्युक्त मूल्यांकनों में आउटलायर के रूप में पहचाने गए एसई के साथ बैठकें करता है।

आश्वासन प्राधिकारी

चूँकि एसई के आश्वासन कार्य रिज़र्व बैंक की विस्तारित पर्यवेक्षी शाखा के रूप में कार्य करते हैं, इसलिए आंतरिक आश्वासन कार्यों को

(जारी)

मजबूत करना हाल के वर्षों में एक पर्यवेक्षी प्राथमिकता रही है। वर्ष के दौरान, पर्यवेक्षी अपेक्षाओं से अवगत कराने के लिए बैंकों के आश्वासन पदाधिकारियों के लिए एक सम्मेलन आयोजित किया गया था। रिज़र्व बैंक के प्रशिक्षण प्रतिष्ठान भी एसई के आश्वासन पदाधिकारियों के लिए नियमित रूप से कार्यक्रम आयोजित करते हैं।

सुनिर्धारित निरंतर पर्यवेक्षण

इसके अतिरिक्त, पर्यवेक्षी टीमें प्रत्यक्ष निरीक्षण के दौरान कई स्तरों पर एसई के साथ लगातार जुड़ी रहती हैं। जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण रूपरेखा के तहत, संरचित वार्षिक पर्यवेक्षी चक्र के अलावा, पर्यवेक्षक उभरती स्थितियों के आधार पर एसई के साथ भी सक्रिय रूप से जुड़ते हैं।

संक्षेप में, विभिन्न स्तरों पर एसई के साथ जुड़ाव प्रारंभिक और प्रभावी हस्तक्षेप का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। इन संलग्नताओं से प्राप्त अंतर्दृष्टि संभावित पर्यवेक्षी चिंताओं को कम करने में मदद करती है और/या एसई को वांछनीय पर्यवेक्षी उद्देश्यों की ओर प्रेरित करने के लिए और अधिक उन्नत पर्यवेक्षी हस्तक्षेपों को बढ़ाती है। साथ ही, महत्वपूर्ण हितधारकों से समर्थन प्राप्त करने से स्वीकार्यता बढ़ती है, लागत कम होती है और इसलिए, पर्यवेक्षी हस्तक्षेप अधिक प्रभावी हो जाता है।

घरेलू वित्तीय विनियामकों के साथ अंतर-विनियामकीय सहयोग

VI.90 रिज़र्व बैंक अन्य घरेलू वित्तीय विनियामकों के साथ मिलकर काम कर रहा है । इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए, घरेलू विनियामकों ने अंतर-विनियामक मंच (आईआरएफ) की 12वीं बैठक के दौरान वित्तीय क्षेत्र में प्रणाली-व्यापी मुद्दों पर विचार-विमर्श किया। इसके अलावा, बैंक के नेतृत्व वाले वित्तीय समूहों के साथ आईआरएफ बैठकों के दौरान एसई से जुड़े विशिष्ट मुद्दों पर चर्चा की गई।

लक्षित आकलन

VI.91 रिज़र्व बैंक का पर्यवेक्षी जोर इकाई-विशिष्ट मुद्दों पर नज़र रखते हुए प्रणाली-व्यापी जोखिम निगरानी और शमन पर रहा है। इस संदर्भ में, रिज़र्व बैंक ने लक्षित विषयगत मूल्यांकन की एक प्रणाली स्थापित की है जिसका उद्देश्य प्रणाली-व्यापी चिंताओं के मूल कारणों की जांच करना और साथ ही सम्पूर्ण प्रणाली में कुछ एसई में अज्ञात जोखिम निर्माण को समझना है। इन अध्ययनों से सुधारात्मक कार्रवाई करने के साथ-साथ प्रणालियों और प्रक्रियाओं में सुधार करने में मदद मिली है।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.92 विभाग ने 2024-25 में सभी एसई के पर्यवेक्षण के लिए निम्नलिखित लक्ष्यों की पहचान की है:

- आरई में सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा-परीक्षा रूपरेखा की जांच करना;
- आरई के लिए डेटा गवर्नेंस फ्रेमवर्क की जांच करना;
- परोक्ष विवरणी के लिए डेटा गुणवत्ता सूचकांक (डीक्यूआई) विकसित करना (*उत्कर्ष* 2.0);
- प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण के साथ परोक्ष विश्लेषिकी का गहन एकीकरण; तथा
- कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय (एमसीए) डेटाबेस के साथ पर्यवेक्षी डेटा का सत्यापन (*उत्कर्ष* 2.0)।

प्रवर्तन विभाग (ईएफडी)

VI.93 ईएफडी की स्थापना प्रवर्तन कार्रवाई को पर्यवेक्षी प्रक्रिया से अलग करने तथा लागू नीतियों के उल्लंघन की पहचान करने तथा उसे संसाधित करने के लिए एक संरचित, नियम-आधारित दृष्टिकोण को अपनाने तथा रिज़र्व बैंक में इसे निरंतर आधार पर लागू करने के उद्देश्य से की गई थी। प्रवर्तन का उद्देश्य वित्तीय स्थिरता, सार्वजनिक हित और उपभोक्ता संरक्षण के व्यापक सिद्धांतों के भीतर नियमों और विनियमों के साथ विनियमित संस्थाओं द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना है ।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.94 विभाग ने 2023-24 के लिए निम्नलिखित लक्ष्य निर्धारित किए हैं:

- प्रवर्तन के लिए स्केल-आधारित दृष्टिकोण को लागू करने का प्रयास किया जाए (पैराग्राफ VI.95)।

कार्यान्वयन स्थिति

VI.95 विभिन्न प्रकार के आरई [बैंक, एनबीएफसी, एचएफसी, एआरसी, फैक्टर, सीआईसी, भुगतान प्रणाली संचालक (पीएसओ)] के लिए उनके आकार, जटिलता, परस्पर जुड़ाव, गतिविधियों का विस्तार और उल्लंघन की गंभीरता के आधार पर प्रवर्तन कार्रवाई के लिए स्केल-आधारित दृष्टिकोण अपनाया जाएगा। स्केल-आधारित प्रवर्तन रूपरेखा का मसौदा अंतिम रूप दिया जा रहा है।

VI.96 वर्ष 2023-24 के दौरान, विभाग ने विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध प्रवर्तन कार्रवाई की और समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए कुछ निर्देशों और क़ानून के प्रावधानों के उल्लंघन/अननुपालन[16] के लिए कुल ₹86.1 करोड़ की राशि के 281 जुर्माने लगाए (सारणी VI.4)।

सारणी VI. 4 : प्रवर्तन कार्रवाई

विनियमित संस्था	जुर्माने की संख्या	कुल जुर्माना (₹ करोड़)
1	2	3
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	16	23.68
निजी क्षेत्र के बैंक	12	24.90
विदेशी बैंक	3	7.04
भुगतान बैंक	1	5.39
लघु वित्त बैंक	1	0.29
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	4	0.12
सहकारी बैंक	215	12.07
एनबीएफसी	22	11.53
सीआईसी	4	1.01
एचएफसी	3	0.08
कुल	**281**	**86.11**

स्रोत: आरबीआई।

अन्य पहल

VI.97 विभाग ने ईएफडी केंद्रीय कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों में मामलों को संसाधित करने वाले अधिकारियों के लिए प्रवर्तन कार्रवाई पर कुछ कार्यशालाएँ आयोजित कीं। इन कार्यशालाओं का उद्देश्य प्रासंगिक कानूनी और प्रवर्तन-संबंधी पहलुओं पर विचार साझा करके प्रतिभागियों के कौशल को बढ़ाना था। विभाग ने राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) को उसके निरीक्षण अधिकारियों की क्षमता निर्माण के लिए संकाय सहायता भी प्रदान की।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.98 2024-25 के दौरान, विभाग निम्नलिखित लक्ष्य प्राप्त करने का प्रस्ताव करता है:

- व्यवहार्यता अध्ययन के आधार पर, प्रवर्तन के लिए स्केल-आधारित रूपरेखा लागू की जाएगी।

5. उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी)

VI.99 सीईपीडी रिज़र्व बैंक के आरई के ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए नीतिगत दिशानिर्देश तैयार करता है; आरई के आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की निगरानी करता है; लोकपाल कार्यालयों के प्रदर्शन पर निगरानी रखता है और साथ ही 'रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' (आरबी-आईओएस) को लागू करता है; तथा सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं, ग्राहक सेवा और सुरक्षा पर मौजूदा विनियमों के साथ-साथ ग्राहक शिकायतों के निवारण के तरीकों पर सार्वजनिक जन-जागरूकता लाता है।

[16] उदाहरण के लिए, उनमें से कुछ में बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 26 ए; बैंकों में साइबर सुरक्षा ढांचा; एक्सपोजर मानदंड और आईआरएसी मानदंड; भारतीय रिज़र्व बैंक [अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी)] निर्देश, 2016; भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंकों और चुनिंदा एफआई द्वारा धोखाधड़ी वर्गीकरण और रिपोर्टिंग) निर्देश 2016; सीआरआईएलसी पर सूचना रिपोर्टिंग; सीआईसी को क्रेडिट सूचना प्रस्तुत करना; ग्राहक संरक्षण-अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना; निदेशक संबंधित ऋण; निधियों के अंतिम उपयोग की निगरानी; और आवास वित्त कंपनियां निदेश, 2010 (एनएचबी) का उल्लंघन शामिल है।

2023-24 के लिए कार्यसूची

VI.100 विभाग ने 2023-24 के लिए *उत्कर्ष* 2.0 के तहत निम्नलिखित लक्ष्य प्रस्तावित किए थे :

- ग्राहक सेवा पर मौजूदा रिज़र्व बैंक विनियामकीय दिशानिर्देशों की समीक्षा, समेकन और अद्यतीकरण (पैराग्राफ VI.101);
- बढ़ी हुई डेटा उपयोगिता और विश्लेषण के लिए गुप्त दौरों के माध्यम से संकलित डेटा का डिजिटलीकरण (पैराग्राफ VI.101);
- आपदा मोचन (डीआर) और व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) सुविधा सहित स्थानीय भाषाओं के लिए दो अतिरिक्त स्थानों पर रिज़र्व बैंक संपर्क केंद्र की स्थापना (पैराग्राफ VI.102); और
- विभिन्न आरई प्रकारों पर लागू आंतरिक लोकपाल योजनाओं की समीक्षा और एकीकरण (पैराग्राफ VI.103)।

कार्यान्वयन की स्थिति

VI.101 बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र 2015 में प्रकाशित हुआ था। रिज़र्व बैंक ग्राहक सेवा दिशानिर्देशों की समीक्षा, समेकन और अद्यतीकरण में समग्र दृष्टिकोण अपना रहा है। रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से देश में बैंक शाखाओं में गुप्त दौरे किए जाते हैं। वास्तविक समय डेटा उपलब्धता और बेहतर डेटा विश्लेषण के लिए रिपोर्ट प्रस्तुतीकरण को डिजिटल कर दिया गया है। प्रभावी डेटा संग्रह के लिए गुप्त दौरों के लिए जांच सूची को भी नियमित रूप से संशोधित किया जा रहा है । दौरों के निष्कर्षों को अब पर्यवेक्षी और विनियामकीय सुझाव के लिए प्रतिपुष्टि के रूप में सक्रिय रूप से उपयोग किया जा रहा है ।

VI.102 ग्राहकों की बढ़ती कॉल के प्रत्युत्तर में रिज़र्व बैंक के संपर्क केंद्र ने ग्राहकों की संतुष्टि और परिचालन दक्षता में सुधार लाने के उद्देश्य से कार्यनीतिक विकास किया है। चंडीगढ़ में मौजूदा स्वचलित संपर्क केंद्र को अत्याधुनिक सुविधा में अपग्रेड किया गया, जिसका विस्तार भुवनेश्वर और कोच्चि में किया गया और जिसे डीआर और बीसीपी सुविधाओं के रूप में स्थापित किया गया। उन्नत संपर्क केंद्र रिज़र्व बैंक के पर्यवेक्षण में काम करने वाले आउटसोर्स एजेंटों के हाइब्रिड मोड में काम करता है। गुणवत्ता विश्लेषक और संपर्क केंद्र प्रबंधक जैसी विशेष भूमिकाएँ ग्राहक बातचीत में उत्कृष्टता पर जोर देते हुए सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाने में और योगदान देती हैं।

VI.103 आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक ने 2018 में बैंकों के लिए, 2019 में गैर-बैंक प्रणालीगत प्रतिभागियों, 2021 में चुनिंदा एनबीएफसी और 2022 में सीआईसी के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) तंत्र को संस्थागत बनाया। आरई की विभिन्न श्रेणियों के लिए वर्तमान में लागू आईओ रूपरेखा पर दिशानिर्देशों में परिचालन मामलों पर कुछ भिन्नताएं होने के साथ-साथ समान डिजाइन विशेषताएं हैं। मौजूदा आईओ दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन से मिली सीख के आधार पर, आईओ तंत्र पर विभिन्न आरई पर लागू निर्देशों को सुसंगत बनाने का निर्णय लिया गया। तदनुसार, 'भारतीय रिज़र्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल), 2023' पर मास्टर निदेश 29 दिसंबर, 2023 को जारी किया गया था, जो आईओ तक शिकायतों को भेजने के लिए निर्धारित समय-सीमा; आईओ के पास शिकायतें भेजने से बाहर रखने; आईओ की अस्थायी अनुपस्थिति; आईओ की नियुक्ति के लिए न्यूनतम योग्यता; और उप आंतरिक लोकपाल के पद की शुरूआत के अलावा, रिपोर्टिंग प्रारूपों का अद्यतीकरण जैसे मामलों में एकरूपता लाता है।

प्रमुख गतिविधियाँ

आरबीआई लोकपाल (ओआरबीआईओ) के कार्यालयों की शुरुआत/पुनर्गठन

VI.104 रिज़र्व बैंक ने ओआरबीआईओ की भौगोलिक उपस्थिति की समीक्षा की ताकि शिकायतों की प्राप्ति की मात्रा को ध्यान में रखते हुए उन्हें विभिन्न क्षेत्रों में उपलब्ध कराया जा सके। तदनुसार, शिमला में एक नया ओआरबीआईओ चालू किया गया और चेन्नई और कोलकाता

में अतिरिक्त ओआरबीआईओ शुरू किए गए हैं। सभी लोकपाल कार्यालय 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' के वृहत सिद्धांत के तहत कार्य करते हैं।

आरई में ग्राहक सेवा मानकों और प्रथाओं की समीक्षा के लिए समिति

VI.105 रिज़र्व बैंक ने 23 मई, 2022 को आरई में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए एक समिति गठित की थी। समिति की रिपोर्ट 5 जून 2023 को सार्वजनिक किया गया। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों के साथ-साथ समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन के लिए इनकी जांच की जा रही है।

ग्राहक केंद्रित पहल

VI.106 रिज़र्व बैंक ने ग्राहक सेवा और संतुष्टि में सुधार के लिए 2021-22 से 2023-24 के दौरान 130 ग्राहक केंद्रित पहल की (बॉक्स VI.6)।

बॉक्स VI.6

भारतीय रिज़र्व बैंक के ग्राहक केंद्रित पहल

ग्राहक केंद्रितता ग्राहकों की जरूरतों, प्राथमिकताओं और व्यवहारों की समझ के आधार पर समाधान प्रदान करने के बारे में है (विश्व बैंक, 2014)। ग्राहक के दृष्टिकोण से छह सामान्य मुख्य परिणाम सामने आते हैं (विश्व बैंक, 2020): (ए) उपयुक्तता और औचित्य (अर्थात, सस्ती और उचित गुणवत्ता वाली सेवाओं तक पहुंच); (बी) विकल्प (अर्थात, उत्पादों/सेवाओं की शृंखला होना); (सी) सुरक्षा और संरक्षा (अर्थात, पैसा और जानकारी सुरक्षित रखी जाती है, और सेवा प्रदाता जानकारी की गोपनीयता का सम्मान करते हैं); (डी) निष्पक्षता और सम्मान (अर्थात, सम्मान के साथ व्यवहार करना और ग्राहकों के हितों की रक्षा करना); (ई) आवाज (अर्थात, आसानी से सुलभ चैनल के माध्यम से संचार और न्यूनतम लागत के साथ समस्याओं का त्वरित समाधान); और (एफ) उद्देश्य को पूरा करना (अर्थात, वित्तीय उत्पादों या आघातों का प्रबंधन करने या अन्य लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए बेहतर स्थिति में होना)। इन मुख्य परिणामों के अनुरूप, ओईसीडी/जी20 'वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर उच्च-स्तरीय सिद्धांत' को 2022 में अद्यतित किया गया और सरकार, निगरानी निकाय और वित्तीय सेवा प्रदाताओं (ओईसीडी, 2024) के लिए 12 सिद्धांतों[17] की सिफारिश की गई।

रिज़र्व बैंक की ग्राहक केंद्रित नीतियाँ

एक पूर्ण-सेवा केंद्रीय बैंक होने के नाते रिज़र्व बैंक के पास विविध कार्यात्मक अधिदेश है। ग्राहक सेवा, ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक केंद्रीयता जैसी अवधारणाओं को बैंकिंग क्षेत्र की शब्दावली में शामिल किए जाने से बहुत पहले (लीलाधर, 2007) जमाकर्ताओं की सुरक्षा की जिम्मेदारी बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949[18] के तहत रिज़र्व बैंक को सौंपी गई। विनियमित संस्थाओं (आरई) में ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता के लिए रिज़र्व बैंक के स्थायी सरोकार के चलते ग्राहक सेवा पर विभिन्न समितियों[19] की स्थापना सहित दशकों से कई पहल जारी हैं। ग्राहक के साथ उचित व्यवहार और उचित कीमत पर ग्राहक सेवा की पर्याप्त गुणवत्ता सुनिश्चित करने की दिशा में विनियामकों का समुचित हस्तक्षेप महत्वपूर्ण हो जाता है।

पिछले कुछ वर्षों में, रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा में सुधार लाने के उद्देश्य से विभिन्न संस्थागत तंत्र स्थापित किए हैं,

(जारी)

[17] नामतः (1) कानूनी, विनियामकीय और पर्यवेक्षी ढांचा; (2) निरीक्षण निकायों की भूमिका; (3) पहुंच और समावेशन; (4) वित्तीय साक्षरता और जागरूकता; (5) प्रतिस्पर्धा; (6) उपभोक्ताओं के साथ न्यायसंगत और उचित व्यवहार; (7) प्रकटीकरण और पारदर्शिता; (8) गुणवत्ता वाले वित्तीय उत्पाद; (9) वित्तीय सेवा प्रदाताओं और मध्यवर्ती संस्थाओं का जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण और संस्कृति; (10) धोखाधड़ी, घोटाले और दुरुपयोग के विरुद्ध उपभोक्ता आस्तियों की सुरक्षा; (11) उपभोक्ता डेटा और गोपनीयता की सुरक्षा; और (12) शिकायतों का निपटान और निवारण।

[18] अधिनियम की धारा 35ए रिज़र्व बैंक को जनहित में या बैंकिंग नीति के हित में निर्देश देने या किसी बैंकिंग कंपनी के कामकाज को जमाकर्ताओं के हितों के लिए हानिकारक तरीके से संचालित होने से रोकने का अधिकार देती है। रिज़र्व बैंक को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए आरबीआई अधिनियम, 1934 और प्रणालीगत प्रतिभागियों के लिए भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत समान शक्तियां प्राप्त हैं।

[19] ग्राहक सेवा पर तलवार समिति (1975); बैंकों में ग्राहक सेवा पर गोइपोरिया समिति (1990); बैंकों में ग्राहक सेवा पर दामोदरन समिति (2010); और रिज़र्व बैंक विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए कानूनगो समिति (2023)। कानूनगो समिति द्वारा ग्राहक सेवा पर विनियामकीय संरचना की समीक्षा से पता चला कि 'यह काफी हद तक अंतरराष्ट्रीय मानक निर्धारण निकायों द्वारा निर्धारित मानकों के अनुरूप है और अन्य प्राधिकार क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण विनियमन के साथ अच्छी तरह से मेल खाता है'। इस समिति की कुछ सिफारिशें पहले ही लागू की जा चुकी हैं, जबकि अन्य जांच की प्रक्रिया में हैं।

जैसे 'रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना[20] (आरबी-आईओएस)' के अंतर्गत 'एक राष्ट्र-एक लोकपाल' प्रणाली; विनियमित संस्थाओं की आंतरिक शिकायत निवारण (आईजीआर) प्रणाली; तथा ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिताएँ। 2006 में रिज़र्व बैंक में ग्राहक सेवा विभाग के रूप में स्थापित उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) आईजीआर तंत्र की निगरानी के अलावा, अपने आरई के ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए नीति दिशानिर्देश तैयार करता है; लोकपाल कार्यालयों की निगरानी करता है और सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं/ग्राहक सेवा और सुरक्षा पर मौजूदा नियमों के बारे में सार्वजनिक जागरूकता का प्रसार करता है। बैंक प्रभारों/शुल्कों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिए अपनी शाखाओं के साथ-साथ अपनी वेबसाइटों के होम पेज पर भी विभिन्न सेवा प्रभारों और शुल्कों का विवरण निरंतर आधार पर प्रदर्शित करना और अद्यतन करना अनिवार्य कर दिया है। रिज़र्व बैंक द्वारा एक "ग्राहक अधिकारों का चार्टर" भी तैयार किया गया है जो बैंक ग्राहकों की सुरक्षा के लिए विस्तृत, व्यापक सिद्धांतों को स्थापित करता है, और बैंक ग्राहकों के निम्नलिखित पांच बुनियादी अधिकारों को प्रतिपादित करता है: (i) उचित व्यवहार; (ii) पारदर्शिता; निष्पक्ष और ईमानदार कार्य-व्यवहार; (iii) उपयुक्तता; (iv) गोपनीयता; और (v) शिकायत निवारण और मुआवज़ा।

वित्तीय समावेशन (वित्तीय साक्षरता सहित) को बढ़ाने की दिशा में निरंतर ठोस प्रयास किए जाते हैं, साथ ही ग्राहक सुरक्षा और संरक्षण, मुद्रा के विनिमय और वितरण, और विशेष रूप से डिजिटल लेनदेन के बढ़ते उपयोग के बीच धोखेबाजों द्वारा अपनाई जाने वाली कार्यप्रणाली के बारे में जनता को जागरूक बनाने के लिए रिज़र्व बैंक की विभिन्न पहलों पर पर जन-जागरूकता अभियान चलाया जाता है। बैंकों को विशेष रूप से दिव्यांगों और वरिष्ठ नागरिकों के लिए घर तक (डोरस्टेप) बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने का निर्देश दिया गया है।

पिछले तीन वर्षों (2021-22 से 2023-24) में, रिज़र्व बैंक द्वारा 130 ग्राहक केंद्रित कदम उठाए गए (अनुलग्नक III)।

संदर्भ:

1. लीलाधर, वी. (2007), 'ग्राहक केंद्रीयता और रिज़र्व बैंक', आरबीआई बुलेटिन, नवंबर।
2. ओईसीडी (2024), 'वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण संबंधी उच्च स्तरीय सिद्धांतों पर परिषद की सिफारिशें', ओईसीडी/विधिक/0394।
3. आरबीआई (2023), 'ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा समिति' (अध्यक्ष: बी.पी. कानूनगो)।
4. आरबीआई (2014), 'आरबीआई ने ग्राहक अधिकारों का चार्टर जारी किया', प्रेस प्रकाशनी, 3 दिसंबर।
5. विश्व बैंक (2020), 'उपभोक्ता संरक्षण विनियमन को अधिक ग्राहक-केंद्रित बनाना', वर्किंग पेपर, सीजीएपी, जून।
6. विश्व बैंक (2014), 'वित्तीय समावेशन के लिए ग्राहक-केंद्रीयता', सीजीएपी, जून।

2024-25 के लिए कार्यसूची

VI.107 वर्ष 2024-25 के दौरान, विभाग का निम्नलिखित लक्ष्यों पर ध्यान केंद्रित करने का प्रस्ताव है:

- शिकायत दर्ज करने में सहयोग बढ़ाने और निर्णयों तथा परिणामों में अधिक स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए शिकायत प्रबंधन प्रणाली में आगे सुधार करना (*उत्कर्ष* 2.0);
- विनियमित संस्थाओं के लिए उपभोक्ता संरक्षण मूल्यांकन मैट्रिक्स (*उत्कर्ष* 2.0) विकसित करना;
- ग्राहक सेवा में सुधार के लिए सक्रिय कदम उठाने हेतु बैंकों को प्रोत्साहित करने के लिए आंतरिक शिकायत निवारण रूपरेखा को मजबूत करना;
- ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में कम शिकायतों के कारणों का आकलन करने के लिए सर्वेक्षण करवाना; तथा
- आरई और ओआरबीआईओ से प्राप्त प्रतिपुष्टि के आधार पर पुनर्निर्देशित राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम की समीक्षा और कार्यान्वयन।

निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी)

VI.108 डीआईसीजीसी, जिसे डीआईसीजीसी अधिनियम, 1961 के तहत रिज़र्व बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक

[20] नई योजना के तहत, देश भर में शामिल आरई के ग्राहक एक ही ऑनलाइन प्लेटफॉर्म, यानी शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) या चंडीगढ़ में केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) में एक ही भौतिक/ईमेल पते के माध्यम से रिज़र्व बैंक लोकपाल के पास अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, ट्रैक कर सकते हैं और निगरानी कर सकते हैं। इसके अलावा, इन आरई के खिलाफ "सेवा में कमी" के आधार पर सभी शिकायतें अब पूर्ववर्ती योजनाओं के तहत आधारों की एक विशिष्ट सूची के साथ स्वीकार्य हैं।

कंपनी के रूप में स्थापित किया गया है, जमा बीमा प्रणाली का प्रबंधन करती है। विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं को उनकी जमाराशि के लिए सुरक्षा का बीमा देकर, यह वित्तीय प्रणाली की स्थिरता बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है और वित्तीय प्रणाली में जनता का विश्वास बनाए रखती है। डीआईसीजीसी द्वारा विस्तारित जमा बीमा उन सभी वाणिज्यिक और सहकारी बैंकों को कवर करता है जिन्हें रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेंस प्राप्त है। 31 मार्च 2024 तक पंजीकृत बीमाकृत बैंकों की संख्या 1,997 थी, जिसमें 140 वाणिज्यिक बैंक (12 एसएफबी, 6 पीबी, 43 आरआरबी एवं 2 एलएबी सहित) और 1,857 सहकारी बैंक (1,472 शहरी सहकारी बैंक, 33 राज्य सहकारी बैंक एवं 352 जिला केंद्रीय सहकारी बैंक) शामिल थे।

VI.109 भारत में जमा बीमा की वर्तमान सीमा 'समान क्षमता और समान अधिकार में'[21] बैंक के प्रत्येक जमाकर्ता के लिए ₹5 लाख है। वर्तमान में, बीमा कवर 2023-24 में प्रति व्यक्ति आय का 2.9 गुना है। 30 सितंबर 2023 की स्थिति के अनुसार, संरक्षित खातों (281.8 करोड़) की संख्या कुल खातों की संख्या (287.9 करोड़) का 97.9 प्रतिशत थी। राशि के संदर्भ में, 30 सितंबर 2023 तक ₹90,32,340 करोड़ की कुल बीमित जमाराशियां ₹2,04,18,707 करोड़ की करयोग्य जमाराशियों[22] का 44.2 प्रतिशत थीं। 30 सितंबर 2023 के अनुसार, आरक्षित निधि अनुपात (निक्षेप बीमा निधि/बीमित जमाराशियां) 2.02 प्रतिशत थी।

VI.110 डीआईसीजीसी निक्षेप बीमा कोष (डीआईएफ) का निर्माण अपने अधिशेष, यानी करों को घटाकर प्रत्येक वर्ष व्यय पर (जमाकर्ताओं के दावों का भुगतान और संबंधित खर्चों का भुगतान) आय के आधिक्य (मुख्य रूप से बीमाकृत बैंकों से प्राप्त प्रीमियम, निवेश से ब्याज आय और विफल बैंकों की आस्तियों से नकद वसूली) के हस्तांतरण के माध्यम से करता है। यह निधि परिसमापन/ समामेलन में लिए गए बैंकों के जमाकर्ताओं के दावों के निपटान के लिए उपलब्ध होता है। वर्ष 2023-24 के दौरान, प्राप्त जमा बीमा प्रीमियम ₹23,879 करोड़ था, जिसमें वर्ष-दर-वर्ष 11.7 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई, जबकि निगम द्वारा निपटाए गए कुल दावे ₹1,431.5 करोड़ थे। 31 मार्च 2024 को डीआईएफ का आकार ₹1,98,310 करोड़ (31 मार्च, 2023 को ₹1,69,602 करोड़) था।

6. निष्कर्ष

VI.111 रिज़र्व बैंक ने वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप बैंकिंग और गैर-बैंकिंग क्षेत्र के विनियामकीय और पर्यवेक्षी रूपरेखा को और मजबूत करके वित्तीय प्रणाली की सुरक्षा के लिए कई उपाय किए। आगे बढ़ते हुए, कार्यान्वयन के तहत परियोजनाओं में दबाव के समाधान, दबावग्रस्त आस्तियों के प्रतिभूतीकरण और अपेक्षित ऋण हानि के क्षेत्रों में रूपरेखा जारी करने की दिशा में ठोस प्रयास किए जाएंगे। सूक्ष्म-आंकड़ा विश्लेषिकी और अन्य समान उपयोग के मामलों पर सुपटेक डेटा टूल्स के एक सूट द्वारा पर्यवेक्षी क्षमताओं को बढ़ाने, एआई/एमएल का उपयोग करने और प्रत्यक्ष पर्यवेक्षण के साथ परोक्ष विश्लेषिकी का एकीकरण करने पर ध्यान केंद्रित करने के साथ, प्रवर्तन रूपरेखा को और मजबूत किया जाएगा। मौजूदा शिकायत निवारण तंत्र को दुरुस्त करने के साथ-साथ ग्राहक सेवा मानकों को बढ़ाने पर भी ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

[21] जमा खाते तब कहलाते हैं जब जमाकर्ता के पास एक या एक से अधिक प्रकार के जमा खाते होते हैं और बैंक की एक या एक से अधिक शाखाओं में उसके व्यक्तिगत नाम से होते हैं। इसमें मालिकाना प्रतिष्ठान के नाम पर रखी गई जमा राशि भी शामिल है, जहां जमाकर्ता एकमात्र मालिक है। यदि जमाकर्ता के पास किसी फर्म के भागीदार/नाबालिग के अभिभावक/कंपनी के निदेशक/ट्रस्ट के ट्रस्टी/संयुक्त खाते के रूप में बैंक की एक या एक से अधिक शाखाओं में जमा खाते हैं, तो ऐसे खातों को अलग-अलग क्षमता और अलग-अलग अधिकार में रखा गया माना जाता है। संयुक्त खातों के मामले में, यदि व्यक्ति एक से अधिक संयुक्त खाते खोलते हैं जिनमें उनके नाम एक ही क्रम में नहीं हैं या व्यक्तियों का समूह अलग-अलग है, तो इन संयुक्त खातों में रखी गई जमा राशि को अलग-अलग क्षमता और अलग-अलग अधिकार में रखा गया माना जाता है।

[22] मूल्यांकन योग्य जमाराशियों में सभी बैंक जमाराशियां शामिल हैं, सिवाय (i) विदेशी सरकारों की जमाराशियां; (ii) केंद्र/राज्य सरकारों की जमाराशियां; (iii) अंतर-बैंक जमाराशियां; (iv) भारत के बाहर प्राप्त जमाराशियां; और (v) भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व अनुमोदन से निगम द्वारा विशेष रूप से छूट प्राप्त जमाराशियां।