एफआईबीएसी 2025 सम्मेलन में उद्घाटन भाषण*

श्री संजय मल्होत्रा

इस साल एफआईबीएसी के वार्षिक सम्मेलन में शामिल होकर मुझे बहुत खुशी हो रही है। यह भारतीय अर्थव्यवस्था और हमारे वित्तीय अर्थ-जगत के जाने-माने विचारक और भागीदारों को हमारे देश की आर्थिक स्थिति के समक्ष आने वाली महत्वपूर्ण और वर्तमान चुनौतियों पर बातचीत करने के लिए एक साथ लाता है। सम्मेलन का विषय "नए रास्ते बनाना" बहुत प्रासंगिक और स्थानीय है क्योंकि हम टैरिफ और भूराजनैतिक अनिश्चितताओं की नई चुनौतियों का सामना कर रहे हैं। मुझे विश्वास है कि इस सम्मेलन में होने वाली चर्चाएँ बहुत फायदेमंद होंगी और सभी भागीदारों, विशेषकर व्यापार विनियामकों और सरकारों को गहरी समझ और -गाइडेंस देंगी। यह और भी ज़रूरी है क्योंकि हम 2047 तक विकसित भारत के अपने सफ़र में योगदान देना चाहते हैं। मैं इस वार्षिक सम्मेलन को आयोजित करने के लिए एफआईसीसीआई और आईबीए की तारीफ़ करता हूँ।

I. भारत की सुदृढ़ता और स्थिरता की कहानी

हमने दस दिन पहले अपना 79वां स्वतंत्रता दिवस मनाया। आज़ादी के बाद से हमने बहुत तरक्की की है। हमारी तरक्की कई क्षेत्रों में फैली हुई है – शिक्षा, स्वास्थ्य, कृषि, उद्योग, अवसंरचना, विज्ञान और तकनीक, रक्षा, अभिशासन, वित्त आदि। भारतीय अर्थव्यवस्था कई गुना बढ़ी है। यह मजबूती और उम्मीद की निशानी बनी हुई है। पिछले कुछ सालों में पहले कभी न हुई मुश्किलों के बावजूद भारतीय अर्थव्यवस्था की सफलताएं प्रशंसनीय हैं और उन्हें सब जानते हैं।

आज भारतीय अर्थव्यवस्था की पहचान मजबूत समष्टि-आर्थिक संरचना से होती है। कोविड के बाद भारतीय अर्थव्यवस्था ने ज़ोरदार वापसी की और पिछले चार सालों (2021-22 से 2024-25) में लगभग 8 प्रतिशत की औसत वार्षिक वृद्धि दर्ज की। इसे मुश्किल वैश्विक आर्थिक स्थिति के बीच मजबूत घरेलू मांग – निजी उपभोग और नियत निवेश दोनों – से सहायता मिली। आईएमएफ ने अनुमान लगाया है कि भारत सबसे तेज़ी से बढ़ने वाली बड़ी अर्थव्यवस्था होगी। हम आने वाले सालों में तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बनने के लिए पूरी तरह तैयार हैं। मुद्रास्फीति लक्ष्यीकरण लागू होने के बाद मुद्रास्फीति का स्तर आम तौर पर कम हुआ है। इस साल जुलाई में हेडलाइन मुद्रास्फीति आठ साल के सबसे निचले स्तर 1.6 प्रतिशत पर दर्ज किया गया।

कोविड के बाद प्रति-चक्रीय राजकोषीय प्रतिक्रिया के बाद, जिसमें व्यय की गुणवत्ता पर ध्यान दिया गया है, भारत की राजकोषीय स्थिति में भी काफी सुधार हुआ है। केंद्र सरकार का राजकोषीय घाटा और जीडीपी अनुपात 2025-26 में जीडीपी के 9.2 प्रतिशत के उच्च स्तर से घटकर 4.4 प्रतिशत होने का बजट है। व्यय की गुणवत्ता में सुधार हुआ है। केंद्र सरकार का प्रभावी पूंजीगत व्यय, जिसमें राज्यों को पूंजी अनुदान सहयोग राशि शामिल है, 2025-26 के लिए जीडीपी का 4.3 प्रतिशत बजट में है। कॉरपोरेट तुलनपत्र मजबूत हैं। बैंक अच्छी तरह से पूंजीकृत हैं, उनके पास काफी चलनिधि बफर्स, मजबूत आस्ति गुणवत्ता और ठीक-ठाक लाभप्रदता है। इस शानदार प्रदर्शन के लिए उद्योग, विशेषकर बैंकिंग क्षेत्र को मेरी बधाई।

पिछले दस वर्षों में भारत का विदेशी व्यापार क्षेत्र भी काफी मजबूत हुआ है। हाल के वर्षों में चालू खाता घाटा (सीएडी) धारणीय सीमा के अंदर रहा है - यह 2024-25 में जीडीपी का 0.6 प्रतिशत था। अधिक व्यापारिक कारोबार घाटे के बावजूद यह ऐसा मजबूत सेवाएं निर्यात और मजबूत धन प्रेषण प्राप्तियों की वजह से है। पूंजीगत प्रवाह आम तौर पर सीएडी से ज़्यादा रहा है, जिससे हमारे आरक्षित विदेशी मुद्रा में बढ़ोतरी हुई है, जो 15 अगस्त, 2025 तक 695 बिलियन यूएसडी था, जिससे 11 महीने से अधिक का व्यापारिक आयात कवर हो सकता है।

* 25 अगस्त 2025 को एफआईबीएसी 2025 सम्मेलन, मुंबई, में भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री संजय मल्होत्रा का उद्घाटन भाषण।

सक्रिय राजकोषीय और मौद्रिक नीति, संरचनात्मक सुधार, भौतिक और डिजिटल संरचना में बड़े पैमाने पर सुधार, बेहतर अभिशासन और बढ़ी हुई उत्पादकता और प्रतियोगिता, इन सभी ने इस शानदार प्रदर्शन में योगदान दिया है।

हम एक अहम मोड़ पर हैं क्योंकि हम बढ़ते व्यापारिक अनिश्चितता और लगातार भूराजनैतिक तनाव वाले उतार-चढ़ाव वाले वैश्विक आर्थिक माहौल में आगे बढ़ रहे हैं। हमें विकास की सीमाओं को आगे बढ़ाने की ज़रूरत है। हम सभी को आने वाली चुनौतियों से निपटने और आगे आने वाले मौकों का फ़ायदा उठाने के लिए अपनी कोशिशें बढ़ानी होंगी। आज़ादी के दीवानों की कई पीढ़ियों ने हमें एक आज़ाद भारत, एक स्वतंत्र भारत दिया। अब हमें एक समृद्ध भारत, एक खुशहाल भारत के लिए काम करने की ज़रूरत है। इस पृष्ठभूमि में, मैंने सोचा कि यह बताना सही होगा कि हमें अपने आर्थिक विकास को और आगे बढ़ाने के लिए मिलकर क्या करने की ज़रूरत है। मैंने इसे पाँच बड़े क्षेत्रों में बांटा है – मौद्रिक नीति, विनियमन, वित्तीय समावेशन, ग्राहक सेवा और तकनीक।

II. मौद्रिक नीति

आर्थिक खुशहाली में मौद्रिक नीति की भूमिका बहुत ज़रूरी है। हाल के वर्षों में, कई आघातों के बावजूद, भारत में समष्टि-आर्थिक स्थिरता का एक बड़ा कारण महंगाई में कमी रहा है। खाने की चीज़ों की कीमतों में तेज़ उछाल, तेल की अस्थिर कीमतें, वैश्विक आपूर्ति श्रृंखला में रुकावटें और भूराजनैतिक तनाव महंगाई को काफी बढ़ा सकते थे। हालांकि, रिज़र्व बैंक के सक्रिय नीतिगत उपायों, जिसमें समय पर ब्याज दर समायोजन और चलनिधि प्रबंधन शामिल हैं, के साथ-साथ सरकार के समझदारी भरे आपूर्ति जनित उपायों ने कीमतों के दबाव को आम तौर पर रोकने में मदद की है। स्थिर महंगाई की उम्मीदों ने भी स्थिर उपभोग पैटर्न को सपोर्ट किया है और निवेशकों का भरोसा बढ़ाया है। कीमतों में स्थिरता के मामले में मौद्रिक नीति के मुख्य उद्देश्य ने भारत के समष्टि-आर्थिक ढांचा की मजबूती में काफी योगदान दिया है। साथ ही, रिज़र्व बैंक ने संवृद्धि के उद्देश्य को नज़रअंदाज़ नहीं किया है। उदाहरण के लिए, कोविड से पहले, जब संवृद्धि धीमी हो रही थी, और हाल के महीनों में, जब महंगाई कम थी और संवृद्धि को सपोर्ट करने की ज़रूरत थी, मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) ने नीतिगत रेपो दर कम कर दिया था। हम संवृद्धि के उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए कीमतों में स्थिरता के मुख्य उद्देश्य के साथ मौद्रिक नीति जारी रखेंगे।

III. बैंकों और एनबीएफसी का विनियमन

विनियमन का महत्व

ऋण के अन्य स्रोतों में वृद्धि के बावजूद, आरबीआई द्वारा विनियमित बैंक, एनबीएफसी, एचएफसी और एआईएफआई अभी भी वास्तविक अर्थव्यवस्था की लगभग 73 प्रतिशत ऋण आवश्यकताओं को पूरा करते हैं, जबकि बैंक लगभग 53 प्रतिशत प्रदान करते हैं। यह अर्थव्यवस्था की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने में आरबीआई द्वारा विनियमित संस्थाओं के निरंतर महत्व को दर्शाता है।

इन संस्थाओं को विनियमित करने के हमारे प्रयास का यह उद्देश्य रहा है कि सुनिश्चित किया जा सके कि वित्तीय प्रणाली सुदृढ़ बनी रहे और निरंतर विकास करे। यहाँ मैं यह उल्लेख करना चाहूँगा कि विनियमन घर्षण के समान हैं। यदि घर्षण बहुत कम है, तो व्यक्ति चलते-चलते गिर जाएगा और यदि यह बहुत अधिक है, तो प्रगति बाधित होगी। विनियम वित्तीय स्थिरता और जमाकर्ताओं की गाढ़ी कमाई की सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक घर्षण प्रदान करते हैं। हालाँकि, कठोर विनियमन अर्थव्यवस्था के विकास में बाधा डाल सकते हैं। विनियम निर्माण की कला सुरक्षा और विकास के बीच सही संतुलन - "उचित मात्रा में घर्षण" - खोजने में निहित है। वास्तव में इस संतुलन, या इष्टतम विनियम की खोज ही आरबीआई में हमारा निरंतर प्रयास है।

विनियम निर्माण के प्रति हमारा दृष्टिकोण

हमारा विनियामकीय ढाँचा पाँच सिद्धांतों या विशेषताओं पर आधारित है:

ए. पहला, हम धीरे-धीरे निर्देशात्मक से मुख्यतः सिद्धांत-आधारित हो गए हैं।

बी. दूसरा, हमने विनियमन की लागत और लाभों के बीच एक अच्छा संतुलन बनाने के लिए आनुपातिकता के विचार को अपनाया है। प्रभाव विश्लेषण इसका एक अभिन्न अंग है।

सी. तीसरा, हम अपने दृष्टिकोण में परामर्शात्मक हैं। हम समझते हैं कि हमें सभी हितधारकों के दृष्टिकोण को समझने की आवश्यकता है। हम उद्योग, संघों, बैंकों, एनबीएफसी और अन्य विनियमित संस्थाओं के साथ संपर्क स्थापित करते हैं। हमने अपने हितधारकों के साथ सीधे संपर्क के लिए 'कनेक्ट टू रेगुलेट' की भी शुरुआत की है। बेहतर विनियम-निर्माण हेतु प्रतिक्रिया और सुझाव देने में हम आपका सक्रिय सहयोग चाहते हैं।

डी. चौथा, हम साक्ष्य-आधारित होने का प्रयास करते हैं। हम अपनी बातचीत और संपर्क के साथ-साथ अपनी पर्यवेक्षी टीमों के माध्यम से भी जानकारी एकत्र करते हैं। कुछ विनियमित संस्थाएँ हमारी ओर से मांगी गई जानकारी को बोझ महसूस कर सकती हैं। लेकिन, विनियम-निर्माण के लिए जानकारी महत्वपूर्ण है। हम इस संबंध में आपकी सहायता चाहते हैं।

ई. पाँचवाँ, हम चुस्त-दुरुस्त हैं और संदर्भ, नई जानकारी की उपलब्धता और बदलते परिदृश्य के अनुसार खुद को ढाल लेते हैं। संदर्भ बदलने और लागत-लाभ संतुलन के उलट होने पर, जरूरत पड़ने पर, हमने कठोर नियमों में ढील देने में कोई संकोच नहीं किया है।

व्यवहार में हम जो करते हैं, उसे अब हाल ही में जारी "विनियमों के निर्माण हेतु ढाँचा" के माध्यम से संस्थागत रूप दे दिया गया है, जो इस दृष्टिकोण को संहिताबद्ध करता है, जिस पर मैंने अभी प्रकाश डाला है।

हाल के दिनों में विनियामकीय विकास

इस कैलेंडर वर्ष में प्रवेश करते हुए, हमने शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) के संचालन में सुदृढ़ता प्रदान करने के लिए उनके लिए लागू विवेकपूर्ण मानदंडों को युक्तिसंगत बनाया है; जोखिम कम होने पर हमने एनबीएफसी को दिए जाने वाले ऋणों के लिए लागू जोखिम भार को बहाल किया है। इसी प्रकार, सरकारी गारंटीकृत प्रतिभूति रसीदों के लिए प्रावधान आवश्यकता की समीक्षा उनकी संप्रभु प्रकृति को देखते हुए की गई। हमने वंचित क्षेत्रों को ऋण बढ़ाने के लिए प्राथमिकता क्षेत्र ऋण (पीएसएल) दिशानिर्देशों को अद्यतित किया है। हमने रन-ऑफ कारकों को युक्तिसंगत बनाया है, जिससे महत्वपूर्ण रूप से समग्र प्रणाली के लिए एलसीआर में लगभग 6 प्रतिशत अंकों का संचयी सुधार होगा। इसी प्रकार, हमने वैकल्पिक निवेश कोष (एआईएफ), सह-ऋण, गैर-निधि-आधारित सुविधाओं, परियोजना वित्त और स्वर्ण ऋणों में निवेश के लिए व्यापक रूप से युक्तिसंगत विनियामकीय ढांचा तैयार किया है। ये उदाहरण हैं कि हम अपने विनियम-निर्माण में कैसे चुस्त, परामर्शी, साक्ष्य-उन्मुख, सिद्धांत-आधारित और आनुपातिक रहे हैं।

प्रस्तावित विनियम

आगे बढ़ते हुए, हम इसी दृष्टिकोण को जारी रखेंगे। हमारा ध्यान त्रिविध होगा। सबसे पहले और सबसे महत्वपूर्ण, हम वित्तीय स्थिरता को मजबूत करना जारी रखेंगे। हमारा इरादा 1.4.2027 से बाज़ार, ऋण और परिचालन जोखिम के लिए बेसल III दिशानिर्देशों को लागू करने का है, जिसके लिए ऋण जोखिम और ईसीएल से संबंधित मसौदा दिशानिर्देश जल्द ही जारी करने का प्रस्ताव है। व्यवसाय प्रपत्र परिपत्र को भी जल्द ही अंतिम रूप देने की योजना है।

दूसरा, हम व्यापार करने में आसानी को बढ़ाने का प्रयास करेंगे। हमने पहले ही विनियमित संस्थाओं द्वारा हमें प्रस्तुत किए जाने वाले रिटर्न को युक्तिसंगत बना दिया है। हम विभिन्न श्रेणियों की विनियमित संस्थाओं के लिए सभी विनियमों को समेकित करने की प्रक्रिया में हैं। सिद्धांत-आधारित ढाँचा बनाने के अपने प्रयास में, हमने संबंधित संस्थाओं के बोर्ड को नीतियाँ बनाने की स्वायत्तता दी है। हालाँकि विस्तृत नीति-निर्माण का काम बैंक के निर्णय पर छोड़ने का इरादा था, लेकिन इसके परिणामस्वरूप विनियमित संस्थाओं के बोर्ड पर अत्यधिक बोझ पड़ गया है। इसलिए, हम उन समष्टि नीतियों को युक्तिसंगत बनाने का प्रयास कर रहे हैं जिन्हें विनियमित संस्थाओं के बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाना आवश्यक है, और प्रक्रियात्मक और नियमित

मामलों को प्रबंधन पर छोड़ रहे हैं ताकि बोर्ड को रणनीतिक और महत्वपूर्ण मामलों पर विचार-विमर्श करने के लिए गुणवत्तापूर्ण समय मिल सके।

तीसरा, हम उत्पादक क्षेत्रों के लिए बैंक ऋण का विस्तार करने और मध्यस्थता की लागत को कम करने के उपायों की जाँच कर रहे हैं।

जैसा कि पहले घोषणा की गई थी, हम एक विनियामक समीक्षा प्रकोष्ठ की स्थापना का प्रस्ताव करते हैं जिसका कार्य प्रत्येक विनियम की व्यापक, वस्तुनिष्ठ, व्यवस्थित और संरचित तरीके से समीक्षा करना होगा। समीक्षा का उद्देश्य प्रत्येक विनियम का दक्षता, लागत और लाभ के संदर्भ में उसके प्रभाव, वर्तमान संदर्भ और बाजार की वास्तविकताओं में उसकी आवश्यकता, विशेष रूप से विभिन्न विनियमों में एकरूपता और स्पष्टता; और अनसुलझे या उभरते जोखिमों की संभावना आदि के मूल्यांकन पर केंद्रित होगा। प्रकोष्ठ अपने कार्य को इस प्रकार व्यवस्थित करेगा कि प्रत्येक विनियम की समीक्षा प्रत्येक 5-7 वर्षों में कम से कम एक बार की जाए। यह प्रकोष्ठ प्रमुख वित्तीय क्षेत्र के उद्योग निकायों के साथ बातचीत करेगा।

IV. वित्तीय समावेशन

आर्थिक विकास अधूरा है अगर वह समावेशी न हो। हम इस कहावत में विश्वास करते हैं, “अगर आप तेज़ी से आगे बढ़ना चाहते हैं, तो अकेले चलें; अगर आप दूर जाना चाहते हैं, तो साथ चलें"। हमें सभी को साथ लेकर चलना होगा, खासकर उन लोगों को जो आर्थिक रूप से सबसे निचले पायदान पर हैं। हमने पिछले कुछ वर्षों में वित्तीय समावेशन में उल्लेखनीय प्रगति की है, जैसा कि आरबीआई द्वारा निर्मित वित्तीय समावेशन (एफआई) सूचकांक में परिलक्षित होता है, जो वित्तीय समावेशन के तीन आयामों, ‘पहुँच’, ‘उपयोग’ और ‘गुणवत्ता’ पर आधारित है। उल्लेखनीय प्रगति के बावजूद, एफआई-सूचकांक उपयोग और गुणवत्ता में और सुधार की गुंजाइश की ओर इशारा करता है, साथ ही पहुँच में कमियों पर भी ध्यान खींचता है।

हमें याद रखना चाहिए कि हमारे देश के सभी लोगों के प्रति हमारी ज़िम्मेदारी है, जिनमें से लगभग दो-तिहाई ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं। हालाँकि, हमने 5 किलोमीटर के दायरे में लगभग सभी गाँवों तक बैंकिंग पहुँच प्रदान की है, तथापि इसे और बढ़ाने की गुंजाइश है। व्यवसाय संवाददाता (बीसी) हमारे देश के कम आबादी वाले क्षेत्रों में सेवाएँ प्रदान करने का एक प्रभावी माध्यम हैं। वित्तीय सेवाओं की गुणवत्ता, निरंतरता और पहुँच में सुधार के लिए इस माध्यम को मज़बूत करने की आवश्यकता है। न केवल उन्हें बढ़ाने की गुंजाइश है, बल्कि उन्हें प्रशिक्षित करने और उनके द्वारा प्रदान की जा सकने वाली सेवाओं की संख्या का विस्तार करने की भी आवश्यकता है। एक ओर, यह बीसी को आर्थिक रूप से व्यवहार्य और टिकाऊ बनाएगा; दूसरी ओर, इससे सेवाओं की गुणवत्ता और पहुँच में सुधार होगा।

वित्तीय समावेशन के उद्देश्य और वित्तीय सेवाओं तक निर्बाध पहुँच सुनिश्चित करने के लिए, बैंकों ने 1 जुलाई 2025 से 30 सितंबर 2025 तक ग्राम पंचायत स्तर पर एक देशव्यापी अभियान शुरू किया है। मैं सभी बैंकों से आग्रह करता हूँ कि वे इन शिविरों के माध्यम से पुनः-केवाईसी और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के दायरे को बढ़ाने की दिशा में अपने प्रयासों को आगे बढ़ाएँ। मैं हमारे तत्वावधान में संचालित वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) और वित्तीय साक्षरता के लिए बने केंद्रों (सीएफएल) के लिए भी आपका सहयोग चाहता हूँ।

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र पर भी ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए, जो रोजगार, निर्यात और उत्पादन में महत्वपूर्ण योगदान देता है। एमएसएमई के लिए ऋण में कमी काफ़ी ज़्यादा है। बैंकों और एनबीएफसी को इन उद्यमों के लिए औपचारिक ऋण को बढ़ावा देने हेतु विशेष प्रयास करने चाहिए। इस प्रयास में उन्हें यूनिफाइड लेंडिंग इंटरफेस (यूएलआई) जैसी सार्वजनिक डिजिटल अवसंरचना का लाभ उठाना चाहिए।

V. ग्राहक सेवा

उपभोक्ता से ही हम हैं या यूं कहें कि हमारा अस्तित्व उन्हीं पर टिका है। किसी भी कारोबार के सतत विकास के लिए ग्राहक-केंद्रीयता महत्वपूर्ण है।

आचरण संबंधित विनियमन

रिज़र्व बैंक में, हम ग्राहक-केंद्रीयता के उद्देश्य से पूरी लगन से आगे बढ़ते हैं। की फैक्ट स्टेटमेंट और हमारे विनियमों में स्पष्ट

आचरण से संबंधित पहलुओं को एकीकृत करना इस संबंध में कुछ उदाहरण हैं। हाल ही में पूर्व-भुगतान शुल्क पर संशोधित दिशानिर्देश और मृत ग्राहकों के संबंध में दावों के निपटान पर मसौदा दिशानिर्देश भी हमारे 'ग्राहक पहले' दृष्टिकोण को दर्शाते हैं।

आरई द्वारा उपभोक्ता सेवा

इसी तरह, विनियमित संस्थाओं को उत्कृष्ट और निर्बाध सेवा एवं अनुभव पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए, जिससे ग्राहक खुश रहें। उन्हें पारदर्शी, निष्पक्ष और उत्तरदायी होने की आवश्यकता है। जबकि डिजिटलीकरण एक कुंजी है, मानवीय पहलू को भी नजरअंदाज नहीं किया जा सकता है, जिसके लिए प्रशिक्षण, विशेष रूप से व्यवहार संबंधी पहलुओं पर जोर देने की आवश्यकता है।

मैंने पहले भी बैंकों से केवाईसी टच प्वाइंट पर सीकेवाईसीआर के उपयोग को सक्षम बनाने का आग्रह किया था। मैंने इस बात पर भी प्रकाश डाला था कि भारतीय रिज़र्व बैंक के ओमबड्समैन को प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या बहुत अधिक है। यह भी उम्मीद की गई थी कि प्रत्येक आरई में एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र होगा, जहां अधिकारियों को उपभोक्ता हित में निर्णय लेने के लिए उपयुक्त रूप से सशक्त बनाया गया हो। मैं विनियमित संस्थाओं से इन क्षेत्रों में और सुधार करने का आह्वान करता हूं।

इसके अतिरिक्त, हम आरई के स्तर पर आंतरिक ओमबड्समैन रूपरेखा की समीक्षा करने की प्रक्रिया में हैं, ताकि इसे और मजबूत किया जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि शिकायतों का समाधान संस्थान के भीतर ही प्रभावी ढंग से किया जाए। हम एक वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के रूप में आरबी-आईओएस की प्रभावशीलता, पारदर्शिता और ग्राहक-केंद्रीयता बढ़ाने के लिए इसकी समीक्षा भी कर रहे हैं। इसके अलावा, हम ओमबड्समैन रूपरेखा के तहत दिए गए मुआवजे की संगतता और पर्याप्तता को बढ़ाने का प्रयोजन रखते हैं। हम उन सेवाओं के समूह का विस्तार करने की भी योजना बना रहे हैं, जिनका समय पर प्रावधान नहीं करने से जुर्माना राशि का भुगतान करना पड़ सकता है।

उपभोक्ता का विश्वास न केवल विनियमित इकाई के लिए बल्कि बैंकिंग प्रणाली की स्थिरता और सुदृढ़ता के लिए भी महत्वपूर्ण है। विश्वास स्थापित करने और बनाए रखने के लिए, यह आवश्यक है कि विनियमित संस्थाएं (आरई) पीड़ित ग्राहकों की शिकायतों का न्यायसंगत, पारदर्शी, समय पर और किफायती तरीके से सक्रिय रूप से निवारण करने के लिए एक मजबूत और प्रभावी तंत्र स्थापित करें। उन्हें समय-समय पर शिकायतों के प्रकारों का आकलन करना चाहिए, मूल कारण विश्लेषण करना चाहिए तथा उत्पाद डिजाइन, प्रक्रियाओं और कर्मचारी आचरण में प्रणालीगत सुधारात्मक उपायों को लागू करना चाहिए। यह भी सुझाव दिया जाता है कि ग्राहक संतुष्टि से संबंधित केपीआई को प्रमुख पदाधिकारियों के निष्पादन मूल्यांकन और परिवर्तनीय वेतन में शामिल किया जाए।

VI. ऋण और दक्षता बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी

प्रौद्योगिकी का उपयोग किसी भी कारोबार के लिए अनिवार्य है। यह निर्णय लेने और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए मुख्य साधन बन गया है, जो दक्षता बढ़ाने की अपनी पारंपरिक भूमिका से कहीं आगे बढ़ गया है। विनियमित संस्थाओं को इसके अंगीकरण में तेजी लाने की आवश्यकता है क्योंकि वे ऋण में वृद्धि और लागत कम करने का प्रयास रहे हैं।

आरबीआई ने भी अपने सभी कार्यों में प्रौद्योगिकी को अपनाया है। एकाउंट एग्रीगेटर (एए) पारितंत्र ग्राहकों को उनके वित्तीय डेटा पर नियंत्रण देने के साथ सशक्त बना रहा है। यूएलआई ऋण वितरण को सहज बना रहा है, जिससे यह वास्तव में परिवर्तनकारी हो रहा है। हम इन प्लेटफॉर्मों को और मजबूत करेंगे। हमने विनियमित संस्थाओं की सेवाओं में सुधार के लिए 'प्रवाह' प्लेटफॉर्म को कार्यान्वित किया है। हम एआई और एमएल सहित प्रौद्योगिकी को अपनाना जारी रखेंगे और उम्मीद करेंगे कि हमारी विनियमित संस्थाएं भी इसमें निवेश करेंगी।

VII. निष्कर्ष

अंत में, मैं इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि भले ही हम अलग-अलग पक्षों पर प्रतीत हो सकते हैं - विनियमित संस्थाएं वृद्धि में बढ़ोतरी लाने की कोशिश कर रही हैं तथा विनियामक, स्थिरता पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं, लेकिन वास्तव में हम दोनों का उद्देश्य एक ही है। हम एक ही टीम में हैं और हमारा एक ही साझा विजन है: विकसित भारत। वित्तीय स्थिरता और वृद्धि के बीच कोई खींचतान नहीं है। वित्तीय स्थिरता और मूल्य स्थिरता, वृद्धि को बाधित नहीं करती हैं। बल्कि, वे धारणीय वृद्धि के लिए आवश्यक हैं।

मैं विनियमित संस्थाओं के साथ मिलकर काम करने के लिए उत्सुक हूँ ताकि वित्तीय मध्यस्थता की दक्षता और प्रभावशीलता को बेहतर बनाया जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि हमारे देश के लोगों तक समुचित लाभ पहुँचें। इसी तरह, मांग पक्ष पर, मैं उद्योग जगत से साहसपूर्वक निवेश करने और हमारे राष्ट्र को परिभाषित करने वाली उद्यमशीलता की भावना का समर्थन करने का आग्रह करता हूं। ऐसे समय में, जब बैंकों और कॉरपोरेट्स के तुलन-पत्र (बैलेंस शीट) अपने सर्वश्रेष्ठ स्तर पर हैं, उन्हें एक साथ आना चाहिए और निवेश चक्र बनाने के लिए जिंदादिल होना चाहिए जो इस समय बहुत जरूरी है।

अंत में, अपनी-अपनी भूमिकाओं में, मैं आपसे आग्रह करता हूं कि आप जिन लोगों की सेवा कर रहे हैं, उन्हें कभी भी नज़रअंदाज़ न करें। यह थोड़ा-बहुत उपदेशात्मक लगने के बावजूद, मुझे यह कहना होगा कि यदि आपके मन में कोई संदेह है, तो गांधीजी के जंतर/सीख या अंत्योदय की सोच को अपनाएं। इस बात को ध्यान में रखते हुए निर्णय लें कि आपके कार्य हमारे देश के सबसे कमजोर व्यक्ति को कैसे प्रभावित करेंगे।

मैं सम्मेलन की महती सफलता की कामना करता हूं।

धन्यवाद। नमस्कार। जय हिंद।