*वित्तीय क्षेत्र में व्यवधान और अवसर**

शक्तिकांत दास

फाइनेंशियल एक्सप्रेस मॉडर्न बीएफएसआई सम्मेलन में इतनी विशिष्ट सभा को संबोधित करना मेरे लिए खुशी की बात है। मेरे संबोधन का विषय "वित्तीय क्षेत्र में व्यवधान और अवसर' वित्तीय क्षेत्र में तकनीकी नवाचारों और तेजी से विकसित हो रहे व्यापार मॉडल के वर्तमान संदर्भ में प्रतिध्वनित होगा।

कोविड-19 महामारी का प्रभाव, हाल का भू-राजनीतिक संकट और सभी अर्थव्यवस्थाओं में व्यापक तकनीकी नवाचार पारंपरिक वित्तीय मध्यस्थता प्रक्रियाओं को चुनौती दे रहे हैं। आज के अपने संबोधन में, मैं बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र पर अधिक ध्यान केंद्रित करना चाहूंगा। मैं वित्तीय सेवा उद्योग पर प्रौद्योगिकी के संभावित प्रभावों पर अपने विचार साझा करने का प्रस्ताव करता हूं।

बैंकिंग का बदलता परिप्रेक्ष्य

आधुनिक अर्थव्यवस्थाओं में वृद्धि और विकास की इमारत एक जीवंत, आघातसहनीय और अच्छी तरह से काम करने वाले वित्तीय क्षेत्र की नींव पर बनी है। एक अर्थव्यवस्था में वित्तीय क्षेत्र के मुख्य कार्य, जैसे मध्यस्थता, आस्ति कीमत की खोज, जोखिम हस्तांतरण और भुगतान विश्व स्तर पर परिवर्तन की प्रक्रिया से गुजर रहे हैं। यह मुख्य रूप से तकनीकी प्रगति से प्रेरित है। भारतीय वित्तीय क्षेत्र भी इस मंथन का हिस्सा रहा है और इन परिवर्तनों को अपना रहा है और आगे बढ़ा रहा है।

पिछले कुछ सालों में, बैंकिंग और व्यापार ने पारंपरिक शाखा बैंकिंग से डिजिटल बैंकिंग की तरफ रूख देखा है। यह परिप्रेक्ष्य बदलाव सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) में नवाचारों, मोबाइल और इंटरनेट कनेक्टिविटी में वृद्धि, बाजार आधारित वित्तीय मध्यस्थता और फिनटेक के आगमन के कारण संभव हुआ है। वित्तीय सेवा प्रदाता अब नए उत्पादों और सेवाओं को तैयार कर रहे हैं और लक्षित ग्राहकों तक पहुंचने के लिए नए व्यापार मॉडल अपना रहे हैं।

प्रौद्योगिकी में सुधार ने वित्तीय समावेशन के कारण और तकनीक-सक्षम सार्वजनिक वस्तुओं के वितरण में भी वृद्धि की है। डिजिटल मोड के माध्यम से डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (डीबीटी) तकनीक-सक्षम सार्वजनिक वस्तुओं के वितरण का सबसे अच्छा उदाहरण है। डिजिटल-मोबाइल-कहीं भी-कभी भी बैंकिंग एक आम बात हो गई है। स्वदेशी रूप से विकसित एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) और आधार सक्षम भुगतान सेवा (एईपीएस) हमारी खुदरा भुगतान प्रणाली की रीढ़ बन गए हैं।

इन प्रगति के साथ-साथ, रिज़र्व बैंक के विनियामक दृष्टिकोण को इस तरह के नवाचारों को समर्थन देने और बढ़ावा देने के लिए फिर से तैयार किया गया है। खाता समूहक और समकक्षीय उधार परिचालकों के लिए विनियामक दिशानिर्देश एक सक्रिय विनियामक दृष्टिकोण के संकेत हैं। विनियामक सैंडबॉक्स के लिए एक सक्षम फ्रेमवर्क पिछले तीन वर्षों से मौजूद है। रिज़र्व बैंक नवाचार हब (आरबीआईएच) भी आरबीआई द्वारा फिनटेक क्षेत्र में नवाचारों को उत्प्रेरित करने के लिए स्थापित किया गया है। अब हम एक सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी) की शुरुआत की ओर बढ़ रहे हैं।

एक विघटनकर्ता के रूप में प्रौद्योगिकी - अवसर और चुनौतियाँ

नई प्रौद्योगिकियों के आगमन के साथ, हम व्यवधान का एक नया युग देख रहे हैं। प्रौद्योगिकी, डेटा और नेटवर्क प्रभावों की बढ़ती भूमिका को देखते हुए, बैंकों में यह भावना है कि बैंकिंग सेवाओं की पेशकश करते समय स्वभाव प्रौद्योगिकी कंपनी के जैसा होना समय की आवश्यकता है। यह बैंकों के लिए अवसर का क्षेत्र है; लेकिन इससे जुड़ी चुनौतियाँ हैं जिन्हें कम करने की आवश्यकता है। ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है जैसे (i) ग्राहकों की जरूरतों और परिस्थितियों के लिए उचित और उपयुक्त उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करके; (ii) मजबूत सुरक्षा नियंत्रण, सेवाओं की विश्वसनीय और दक्ष डिलीवरी, ग्राहकों के लिए नियमों और शर्तों की पारदर्शिता सुनिश्चित करके और (iii) ग्राहकों की शिकायतों को संतोषजनक

* श्री शक्तिकांत दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक का संबोधन - 17 जून, 2022 - मुंबई में फाइनेंशियल एक्सप्रेस मॉडर्न बीएफएसआई शिखर सम्मेलन में दिया गया।

ढंग से निपटा कर और ग्राहकों के बीच आवश्यक जागरूकता पैदा करके। जब वित्तीय संस्थान प्रौद्योगिकी संचालित उत्पादों और सेवाओं को पेश करते हैं या बढ़ाते हैं तो इन सभी पहलुओं को ध्यान में रखा जाना चाहिए।

अवसरों की बात करें तो यह ध्यान देना प्रासंगिक होगा कि अब तक हमने जो देखा है वह हिमशैल का सिरा मात्र हो सकता है। पारंपरिक और गैर-पारंपरिक डेटा स्रोतों की एक विस्तृत श्रृंखला से डेटा का विश्लेषण करके छोटे टिकट ऋणों के लिए ग्राहकों की साख का निर्धारण करने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) और मशीन लर्निंग (एमएल) का उपयोग, सीमांत ग्राहकों के लिए ऋण तक पहुंच बढ़ाने की क्षमता रखता है। यहां भी संबंधित जोखिमों को समझना और उन्हें विभिन्न सुरक्षा उपायों और सावधानियों के माध्यम से उपयुक्त रूप से कम करना आवश्यक होगा। साइबर सुरक्षा, सॉफ्टवेयर विकास, लेन-देन क्षमता की सीमाओं, ग्राहक डेटा की गोपनीयता और डेटा सुरक्षा से संबंधित जोखिमों को ध्यान में रखने की आवश्यकता है। डिजिटल वित्तीय सेवाओं को रेखांकित करने वाले एल्गोरिदम की कार्यप्रणाली स्पष्ट, पारदर्शी, व्याख्यात्मक और बहिष्करण पूर्वाग्रहों से मुक्त होनी चाहिए। नवीन तकनीकों का उपयोग करने वाले क्रेडिट स्कोरिंग मॉडल उपयोगी हो सकते हैं, लेकिन वे एक मजबूत मॉडल अभिशासन फ्रेमवर्क के अधीन होने चाहिए। ग्राहक संवेदनशील डेटा के साथ क्लाउड की योजना बनाते समय जोखिमों का व्यापक मूल्यांकन भी किया जाना चाहिए।

इन सभी डिजिटल पहलों में, योजना में उन ग्राहकों के समूह को भी शामिल किया जाना चाहिए जो डिजिटल रूप से समझदार नहीं हैं और जो बैंक में आना जाना भी नहीं चाहते हैं। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि विभिन्न तकनीकी-सक्षम पहलों को चलाते समय, मौजूदा सिस्टम और प्रक्रियाओं में बार-बार व्यवधान और अनुपलब्धता न दिखाई दे। हम पहले ही नुकसान के उदाहरण देख चुके हैं जो प्रौद्योगिकी प्रणालियों में व्यवधान ला सकते हैं और वे वित्तीय संस्थाओं के लिए प्रतिष्ठा का जोखिम हो सकते हैं। एकल सिस्टम फ़ाइल को गलत तरीके से हटाने या पैच अपडेट करने में अपर्याप्त देखभाल जैसे बुनियादी मुद्दों को संभालने के लिए एक लापरवाह दृष्टिकोण अक्सर वित्तीय और परिचालन घाटे का कारण बनता है।

आईटी सिस्टम और प्लेटफॉर्म भी अब पुराने हो गए हैं और उन्हें लगातार अपग्रेड करने की आवश्यकता है। यह सभी वित्तीय क्षेत्र की संस्थाओं द्वारा आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर में पर्याप्त निवेश की मांग करता है। यह आरबीआई की अपनी विनियमित संस्थाओं, विशेष रूप से बैंकों और एनबीएफसी की निगरानी के ध्यान केंद्रण के लिए महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक है।

यह भी स्वीकार करना होगा कि मानव संसाधन प्रौद्योगिकी सक्षम वित्तीय सेवाओं की सबसे कमजोर कड़ी बन सकता है। इस प्रकार चल रहे प्रशिक्षण और कौशल निर्माण कार्यक्रमों की आवश्यकता महत्वपूर्ण है।

दिन के अंत में, सार यह है कि कैसे प्रौद्योगिकी दक्षता, प्रभावशीलता, आर्थिक कार्यों में बाधाओं को हल करने और ग्राहकों को मूल्यवर्धन प्रदान करने के मामले में वित्तीय प्रणाली में सुधार करती है।

वित्त और प्रौद्योगिकी फर्मों के बीच सहयोग

बड़ी प्रौद्योगिकी कंपनियां (बिगटेक) जिन्होंने वित्तीय सेवाओं के प्रावधान में प्रवेश किया है, वे संभावित रूप से वित्तीय प्रणाली में व्यवधान का एक अन्य स्रोत हो सकती हैं। जैसा कि आप जानते होंगे कि ऐसी कंपनियां, चाहे ई-कॉमर्स, सोशल मीडिया और सर्च इंजन प्लेटफॉर्म, राइड हेलिंग और इसी तरह के अन्य व्यवसायों ने अपने या दूसरों की ओर से बड़े पैमाने पर वित्तीय सेवाओं की पेशकश शुरू कर दी है। इन कंपनियों के पास भारी मात्रा में ग्राहक डेटा है, जिसने उन्हें उन संस्थाओं और व्यक्तियों जिनका कोई क्रेडिट इतिहास नहीं है या जिनके पास संपार्श्विक की कमी है उनके ज़रूरत अनुरूप वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में मदद की है। यहां तक कि बैंक और अन्य ऋणदाता कभी-कभी क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन के लिए अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं में फिनटेक कंपनियों द्वारा प्रदान किए गए प्लेटफॉर्म का उपयोग कर रहे हैं। क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन में नई पद्धतियों का इतने बड़े पैमाने पर उपयोग अधिक-लाभ, अपर्याप्त क्रेडिट मूल्यांकन आदि जैसी प्रणालीगत चिंताएं पैदा कर सकता है। अधिकारियों और विनियामकों को नवाचार को सक्षम करने और प्रणालीगत जोखिमों को रोकने के बीच एक अच्छा संतुलन बनाना होगा।

बिगटेक प्रतिस्पर्धा, डेटा सुरक्षा, डेटा साझाकरण और उन स्थितियों में महत्वपूर्ण सेवाओं के परिचालन आघात सहनीयता से संबंधित चिंताएं भी पैदा करती हैं जहां बैंक और एनबीएफसी बड़ी तकनीकी कंपनियों की सेवाओं का उपयोग करते हैं। ये चिंताएँ वित्तीय सेवाओं के अलावा अन्य क्षेत्रों में भी हो सकती हैं। डिजिटल चैनल के माध्यम से वित्तीय सेवाओं के प्रावधान, जिसमें ऑनलाइन प्लेटफॉर्म और मोबाइल ऐप के माध्यम से ऋण देना शामिल है, इसने अनुचित प्रथाओं, डेटा गोपनीयता, दस्तावेज़ीकरण, पारदर्शिता, आचरण, लाइसेंसिंग शर्तों के उल्लंघन आदि से संबंधित मुद्दों को सामने लाया है। रिज़र्व बैंक जल्द ही ग्राहक सुरक्षा को बढ़ाने और नवाचार को प्रोत्साहित करते हुए डिजिटल ऋण देने वाले पारिस्थितिकी तंत्र को सुरक्षित और मजबूत बनाने के लिए उपयुक्त दिशानिर्देश और उपाय जारी करेगा।

किस तरह का विनियमन और पर्यवेक्षण?

फिनटेक विनियमन की आवश्यकता उन चुनौतियों से उत्पन्न होती है जो वे वित्तीय प्रणाली को प्रस्तुत करते हैं और नए जोखिम जो वे उठाते हैं। इन जोखिमों का समग्र वित्तीय स्थिरता और बाजार की अखंडता पर असर पड़ता है।

फिनटेक के विनियमन के लिए दृष्टिकोण गतिविधि आधारित विनियमन के माध्यम से हो सकता है, जिसमें गतिविधि करने वाली इकाई की कानूनी स्थिति या प्रकृति की परवाह किए बिना समान गतिविधियों के साथ समान रूप से व्यवहार किया जाता है। यह इकाई आधारित विनियमन भी हो सकता है जिसके लिए आवश्यक है कि विनियमों को उन लाइसेंस प्राप्त संस्थाओं या समूहों पर लागू किया जाए जो समान और विनिर्दिष्ट गतिविधियों में संलग्न हैं, जैसे कि जमा लेना, भुगतान सुविधा, ऋण देना और प्रतिभूति हामीदारी, आदि। पद्धति कुछ बुनियादी, सामान्य और प्रौद्योगिकी या व्यापार मॉडल-तटस्थ परिणामों को निर्धारित करके एक परिणाम आधारित विनियमन भी हो सकता है जो संस्थाओं को सुनिश्चित करना चाहिए।

भारत ने परंपरागत रूप से विनियमन के एक मिश्रित रूप का पालन किया है जो गतिविधि और इकाई आधारित विनियमन को जोड़ता है। एक सिद्धांत के रूप में, आरबीआई अपने क्षेत्र में वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न क्षेत्रों के लिए व्यापक विनियामकीय, पर्यवेक्षी और निरीक्षण आवश्यकताओं को लागू कर रहा है ताकि इस तरह की गतिविधियों को व्यवस्थित रूप से विकसित करने के लिए एक सक्षम पारिस्थितिकी तंत्र बनाया जा सके। अंतर्निहित विषय हमेशा वित्तीय स्थिरता बनाए रखने का रहा है। आगे बढ़ते हुए, आरबीआई वित्तीय क्षेत्र की उभरती गतिकी को ध्यान में रखते हुए अपने विनियामक और पर्यवेक्षी उपायों को ठीक करना जारी रखेगा।

क्या विनियमन के लिए विभिन्न नियामकों के सहयोग की आवश्यकता है?

जब तकनीक की बात आती है, तो यह विनियामकीय या राष्ट्रीय सीमाओं को पार कर सकता है। इस मामले में सबसे प्रासंगिक ब्लॉकचैन तकनीक होगी। विभिन्न ब्लॉकचैन प्लेटफॉर्म एक विनियामक या एक राष्ट्र तक सीमित नहीं हो सकते। एक अन्य उदाहरण विकेंद्रीकृत वित्त (डेफ़ी) का मामला हो सकता है जिसमें वित्तीय अनुप्रयोगों को एक ब्लॉकचेन पर संसाधित किया जाता है जिसमें केंद्रीकृत मध्यस्थों की सीमित या कोई भागीदारी नहीं होती है। डेफ़ी विनियामकों के लिए अद्वितीय चुनौती है क्योंकि इसकी गुमनामी, एक केंद्रीकृत शासन निकाय की कमी और कानूनी अनिश्चितताएं विनियमन के पारंपरिक दृष्टिकोण को अप्रभावी बना सकती हैं। इसलिए, ऐसी गतिविधियों के व्यापक मूल्यांकन और उनके जोखिमों को कम करने के लिए विश्व स्तर पर समन्वित विनियामक दृष्टिकोण और अंतर-नियामक समन्वय के लिए एक मामला है।

आरबीआई की कुछ हालिया पहल

मैं अब फिनटेक से उभरती चुनौतियों से निपटने के लिए आरबीआई द्वारा हाल ही में उठाए गए कुछ पर्यवेक्षी कदमों पर ध्यान देना चाहूंगा। साइबर सुरक्षा के विशिष्ट क्षेत्र में, आरबीआई ने हाल ही में चुनिंदा पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) के लिए उनके ईमेल सुरक्षा मानकों और साइबर सुरक्षा तैयारियों का आकलन करने के लिए फ़िशिंग सिमुलेशन अभ्यास आयोजित किया है। हमने इस वर्ष साइबर सर्वेक्षण अभ्यास आयोजित करने की प्रक्रिया भी शुरू की है। यह एसई के साइबर सुरक्षा जोखिम वैक्टर पर प्राथमिक जानकारी प्रदान करेगा। इसके अलावा, साइबर ड्रिल जो समय-समय पर आयोजित की जाती हैं, को कवरेज और आवधिकता के संदर्भ में और बढ़ाया जा रहा है।

प्रौद्योगिकी और डिजिटल सेवाओं के बढ़ते उपयोग ने डिजिटल धोखाधड़ी और ग्राहक असंतोष की अधिक घटनाओं

को जन्म दिया है। दिशानिर्देश जारी करने के लिए इस क्षेत्र में डिजिटल ऋण देने पर आरबीआई कार्यकारी दल की सिफारिशों की जांच की जा रही है।

ग्राहक सेवा के संदर्भ में, कुछ उधारदाताओं द्वारा अपने वसूली एजेंटों पर पर्याप्त जांच और नियंत्रण के बिना उपयोग किए जाने वाले कठोर वसूली उपाय एक अन्य क्षेत्र है जो आरबीआई का ध्यान आकर्षित कर रहा है। हमें ऐसी शिकायतें प्राप्त हुई हैं कि रिकवरी एजेंटों द्वारा ग्राहकों से विषम समय में, यहाँ तक कि आधी रात के बाद भी संपर्क किया जाता है। वसूली एजेंटों द्वारा अभद्र भाषा का प्रयोग करने की भी शिकायतें हैं। वसूली एजेंटों द्वारा इस तरह की कार्रवाइयाँ अस्वीकार्य हैं और स्वयं वित्तीय संस्थाओं के लिए प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम पैदा करती हैं। हमने ऐसे मामलों को गंभीरता से लिया है और ऐसे मामलों में कड़ी कार्रवाई करने से नहीं हिचकिचाएंगे जिनमें विनियमित संस्थाएं शामिल हैं। अनियमित संस्थाओं के खिलाफ ऐसी शिकायतों को उपयुक्त कानून प्रवर्तन एजेंसियों के पास ले जाना होगा।

हमने हाल ही में आरबीआई विनियमित संस्थाओं (आरई) में ग्राहक सेवा मानकों की समीक्षा के लिए एक समिति का गठन किया है, जो अन्य बातों के साथ-साथ ग्राहक सेवा परिदृश्य की उभरती और विकसित हो रही जरूरतों की समीक्षा करेगी, विशेष रूप से विकसित हो रहे डिजिटल वित्तीय उत्पादों और उनके वितरण के संदर्भ में, और समग्र उपभोक्ता संरक्षण फ्रेमवर्क को मजबूत करने के उपाय सुझाएंगे।

अभिशासन और जोखिम प्रबंधन

मैंने अक्सर बैंकों और वित्तीय संस्थानों में अच्छे कॉर्पोरेट अभिशासन के महत्व के बारे में बात की है। प्रभावी जोखिम प्रबंधन और अनुपालन कार्यों द्वारा एक सुशासन संरचना का समर्थन करना होगा। नियमों और विनियमों के अनुपालन की लागत को एक निवेश के रूप में माना जाना चाहिए, क्योंकि इस संबंध में अपर्याप्तता अत्यधिक महंगी साबित हो सकती है। अनुपालन संस्कृति को न केवल कानूनों, नियमों और विनियमों का पालन सुनिश्चित करना चाहिए, बल्कि सत्यनिष्ठा, नैतिकता और आचार संहिता का भी पालन करना चाहिए।

वैश्विक वित्तीय संकट से पहले प्रतिभूतिकरण और अन्य नवीन वित्तीय लिखतों से संबंधित वित्तीय नवाचारों की लहर थी। इनसे वित्तीय प्रणाली को ऐसी गति से बढ़ने की अनुमति मिली जो प्रबंधन करने की क्षमता से परे थी, विशेष रूप से जुड़े जोखिमों के दृष्टिकोण से। इस तरह के पिछले अनुभव को देखते हुए, विवेक की मांग है कि संभावित जोखिमों को प्रबंधित करने के लिए वित्तीय संस्थाओं की क्षमता को ध्यान में रखते हुए, वित्तीय प्रणाली में नवाचारों की शुरुआत जिम्मेदारी से और अंशांकित तरीके से की जानी चाहिए। यह कहने की ज़रूरत नहीं कि नवाचार जो उच्च जोखिम लेने के माध्यम से अवसर प्रदान करते हैं, उन्हें वित्तीय संस्थानों के भीतर मजबूत कॉर्पोरेट अभिशासन और जोखिम प्रबंधन प्रथाओं द्वारा प्रबंधित करने की आवश्यकता है। वित्तीय संस्थानों में वरिष्ठ प्रबंधन और आंतरिक नियंत्रण तंत्र को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी आईटी प्रणालियां मजबूत और पारदर्शी हैं, और उनमें हेरफेर मुमकिन नहीं हैं जो संगठन में मामलों की वास्तविक स्थिति को छिपा सकता है।

निष्कर्ष

मैं यह कहते हुए अपनी बात समाप्त करना चाहूंगा कि हम वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में तकनीकी क्रांति के बीच में हैं। प्रौद्योगिकी और नवाचार अपने आप में न तो विनाशकारी हैं और न ही रचनात्मक। यह उपयोग के मामले हैं जो किसी विशेष नवाचार या प्रौद्योगिकी के जिम्मेदार या गैर-जिम्मेदार पक्षों को प्रस्तुत करते हैं। रिज़र्व बैंक अपने दृष्टिकोण को जारी रखेगा जिसमें वित्तीय प्रणाली की स्थिरता से समझौता किए बिना समाज को लाभ प्रदान करने वाले नवाचारों को प्रोत्साहित किया जाता है।

वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रौद्योगिकी संचालित परिवर्तनों का चलन भविष्य में भी जारी रहेगा। इस क्षेत्र के प्रतिभागियों और खिलाड़ियों को अपने अभिशासन की गुणवत्ता में लगातार सुधार करके बदलते आर्थिक परिवेश में प्रासंगिक बने रहने के लिए कड़ी मेहनत करनी होगी; उनकी व्यावसायिक रणनीतियों और व्यवसाय मॉडल पर फिर से काम करना; ग्राहकों को ध्यान में रखते हुए उत्पादों और सेवाओं को डिजाइन करना; परिचालन आघातसहनीयता और जोखिम प्रबंधन सुनिश्चित करना; और प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर अधिक कुशल उत्पादों और सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करना। संभावनाएं तभी अपार हैं जब हम चुनौतियों का सामना करते हुए उन्हें गले लगाने के लिए तैयार हों!

धन्यवाद।