*क्षितिज का पीछा करते हुए**

एम. राजेश्वर राव

देवियों और सज्जनों!

आज सुबह आपके साथ होना हर्ष की बात है। सीआईआई द्वारा आयोजित शिखर सम्मेलन में इस उद्घाटन भाषण को देने हेतु मुझे यह विनम्र निमंत्रण देने के लिए मैं, श्री चंद्रजीत बनर्जी, महानिदेशक, सीआईआई को धन्यवाद ज्ञापित करता हूं। एनबीएफसी क्षेत्र ने पिछले कुछ वर्षों में विभिन्न कारणों से व्यापक रूप से ध्यान आकर्षित किया है। वित्तीय प्रणाली के एक महत्वपूर्ण अंग के रूप में इसमें जनसंख्या की असीम भिन्नता और विविध भौगोलिक क्षेत्रों तक पहुंचने की क्षमता के साथ अपार संभावनाएं हैं और आज मेरा ध्यान इस संभाव्य क्षमता को प्राप्त करने हेतु एक मार्ग की रूपरेखा तैयार करने पर है।

जैसा कि आप में से कई लोगों को याद होगा, लगभग एक वर्ष पहले एसोचैम द्वारा आयोजित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों पर राष्ट्रीय ई-शिखर सम्मेलन में मैंने इस बात पर ज़ोर दिया था कि भविष्य में एनबीएफसी क्षेत्र के विनियमनों में किस प्रकार के परिवर्तन लाये जा सकते हैं। वर्ष बीत गया और मुझे लगता है कि हमने उन कई क्षेत्रों में महत्वपूर्ण प्रगति की है। गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं को विनियमित करने हेतु एक महत्वपूर्ण बिंदु, आनुपातिकता के सिद्धांत पर हमने पहले प्रकाश डाला था। यह विचार था कि एनबीएफसी के प्रणालीगत महत्व और वित्तीय प्रणाली में अन्य संस्थाओं को होने वाले संक्रामक जोखिम के आधार पर विनियामक निदेश के परिमाण को नियंत्रित किया जाए। आनुपातिकता के अपने सिद्धांत को आकार देने के लिए, हम एनबीएफसी के लिए संशोधित विनियामक फ्रेमवर्क पर चर्चा पत्र- जो हितधारकों की टिप्पणियों के लिए एक स्केल-आधारित दृष्टिकोण पर आधारित था, को इस वर्ष जनवरी में लेकर आए। हमने इन टिप्पणियों की प्राप्ति और उनकी जांच आंतरिक रूप से की है और मेरी योजना अपने वक्तव्य में कुछ देर बाद इस दृष्टिकोण पर चर्चा करने की है।

आज की चर्चा में मैं तीन प्रमुख पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करना चाहूंगा। पहला, गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र की विशिष्टता और देश के विकास के लिए समग्र योजना में इसका महत्व; दूसरा, एनबीएफसी क्षेत्र के विनियामक परिदृश्य के लिए आगे बढ़ने के तरीके के रूप में स्केल आधारित विनियमों पर थोड़ी चर्चा हो। अंत में, क्षेत्र से संबंधित कुछ प्रश्न हैं, आप उन्हें पूछ सकते हैं, सुझाव या विनियामक अपेक्षाएं या किसी अन्य नाम से बुला सकते हैं, अनिवार्य रूप से ये ऐसे मुद्दे हैं जिन पर मेरा मानना है कि उद्योग को अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है।

हमारे देश में गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियां (एनबीएफसी) के पारिस्थितिकी तंत्र में अत्यधिक विविधता तो है ही और मेरे अनुसार इसमें जटिलता का भी समावेश है। बारह अलग-अलग श्रेणियों में 9651 एनबीएफसी हैं जो उत्पादों, ग्राहक खंडों और भौगोलिक क्षेत्रों के विविध समूह पर केंद्रित हैं। 31 मार्च, 2021 तक, एनबीएफसी क्षेत्र (एचएफसी सहित) के पास ₹54 लाख करोड़ से अधिक की संपत्ति थी, जो बैंकिंग क्षेत्र की संपत्ति के आकार के लगभग 25% के बराबर है। इसलिए, समाज के एक बड़े वर्ग की ऋण आवश्यकतों को पूरा करने में वित्तीय प्रणाली के भीतर इसके महत्व और भूमिका के बारे में कोई संदेह नहीं हो सकता है। पिछले पांच वर्षों में एनबीएफसी क्षेत्र की आस्तियां 17.91 प्रतिशत की संचयी औसत वृद्धि दर से बढ़ी हैं। हालांकि, एनबीएफसी क्षेत्र की वृद्धि में योगदान दे रहे कारक के बारे में यह समझने की जरूरत है कि क्या यह मांग-पक्ष जन्य या आपूर्ति-पक्ष प्रेरित है। यह विशिष्टता महत्वपूर्ण है क्योंकि क्षेत्र की दक्षता पर इसका महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। पारंपरिक ज्ञान हमें बताता है कि मांग जन्य कारकों के परिणामस्वरूप हुई वृद्धि ग्राहकों के लिए बढ़ी हुई दक्षता और बेहतर सेवाओं में परिवर्तित हो जाती है। दूसरी ओर, आपूर्ति जन्य वृद्धि उन उद्यमियों के प्रवेश से उत्पन्न हो सकती है जो वित्तीय सेवा उद्योगों में प्रवेश करना चाहते हैं लेकिन बैंकों के लिए निर्धारित पैमाने और कड़े मानदंडों पर खरे उतरने में असमर्थ हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की प्रस्तावना, बैंक को देश की मुद्रा और ऋण प्रणाली को अपने लाभ के लिए संचालित करने का आदेश देती है। इस प्रकार एक कुशल वित्तीय मध्यस्थता प्रणाली को बढ़ावा देना, जो समाज के प्रत्येक वर्ग के

---

* 22 अक्टूबर, 2021 को 5 ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था हासिल करने में एनबीएफसी की भूमिका पर वर्चुअल सीआईआई एनबीएफसी शिखर सम्मेलन में श्री एम. राजेश्वर राव, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दी गई टिप्पणियां। श्री चंदन कुमार और श्री प्रदीप कुमार द्वारा प्रदान किया गया सहयोग कृतज्ञतापूर्वक स्वीकृत है।

लिए विशेषकर आर्थिक रूप से वंचित जनसंख्या के लिए, पर्याप्त ऋण प्रवाह की सुविधा प्रदान करती है, रिज़र्व बैंक में हमारे लिए एक अंतर्निहित लक्ष्य है। गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र इस प्रक्रिया में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है क्योंकि यह कई फर्मों, सूक्ष्म और लघु इकाइयों के साथ-साथ व्यक्तियों और लघु व्यवसायों के लिए वित्तपोषण का एक मूल्यवान स्रोत है, जो ऋण प्रदाताओं के बीच प्रतिस्पर्धा और विविधता को सुसाध्य बनाता है। इसके अलावा, विशिष्ट एनएफबीसी विभिन्न क्षेत्रों की अप्राप्य और अनन्य ऋण आवश्यकताओं जैसे इंफ्रास्ट्रक्चर, फैक्टरिंग, लीजिंग *आदि* को पूरा करते हैं। एनबीएफसी-एमएफआई का विस्तार समाज के वंचित वर्गों तक है। वित्तीय मध्यस्थता के प्राथमिक माध्यम, बैंकिंग के साथ-साथ एनबीएफसी वित्तीय मध्यस्थता और वित्तीय सेवाओं को अंतिम छोर तक पहुँचाने के प्रावधान में महत्वपूर्ण पूरक की भूमिका निभा रहे हैं।

बैंकों की तुलना में गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं को अपनी विनियामक रूपरेखा द्वारा गतिविधियों का एक वृहत् विस्तार शुरू करने की स्वतंत्रता है, जिसके लिए अनुमेय गतिविधियों को क़ानून में ही निहित किया गया है। यह स्वतंत्रता एक हल्के-फुल्के विनियामक निदेश के साथ उन्हें उन क्षेत्रों में वित्तीय मध्यस्थता में संलग्न होने के लिए अधिक जोखिम लेने की क्षमता प्रदान करती है, जिनमें अक्सर अन्य भागीदारियों द्वारा कम भाग लिया जाता है। इसलिए देश भर में सर्वव्यापी बैंकिंग की अधिक पहुंच के बावजूद, एनबीएफसी क्षेत्र के पास स्थानीय अनुभव के साथ अनुकूलित सेवाओं को प्रदान करने हेतु अपने लिए एक विशेष स्थान बनाने की क्षमता है।

वित्तीय समावेशन एजेंडा को आगे बढ़ाने के अतिरिक्त, एक भली-भांति कार्यशील एनबीएफसी क्षेत्र का अन्य लाभ यह है कि यह बैंकों के साथ-साथ ऋण के पूरक स्रोत के रूप में अनुरूप वित्तीय उत्पादों और समाधानों को पेश करने में नवोन्मेषी और दक्ष रूप से वित्तीय प्रणाली में आघात-सहनीयता को बढ़ावा दे सकता है। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि हाल में वित्तीय क्षेत्र के कई ऋण वितरण नवोन्मेष, उदाहरण के लिए सूक्ष्म ऋण और ऋण का सैचेटाइजेशन गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा लोकप्रिय थे। नवोन्मेष करने की यह क्षमता और स्वतंत्रता वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रतिस्पर्धात्मक सुअवसर को बढ़ावा देती है, इस प्रक्रिया में अंतिम लाभार्थी ग्राहक होता है।

हालांकि, गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र की प्रतिष्ठा को हालिया दिनों में कुछ संस्थाओं की विफलता के कारण विलक्षण कारकों के कारण आंच आयी है। इसलिए चुनौती यह है कि इस क्षेत्र में विश्वास बहाल करने के लिए यह सुनिश्चित किया जाए कि कुछ संस्थाएं या गतिविधियां कमजोरियां उत्पन्न न करें जो अनिर्धारित हो जाती हैं और झटके पैदा करती हैं और वित्तीय प्रणाली के साथ अपने अंतर्संबंधों के माध्यम से प्रणालीगत जोखिम को जन्म देती हैं। रोक लगाना और जहां आवश्यक हो, ऐसे प्रकरणों को निर्णायक रूप से हल करना हमारे नियामक और पर्यवेक्षी प्रयासों का मुख्य केंद्र बिंदु बन जाता है।

स्केल आधारित विनियामक दृष्टिकोण

इससे पहले कि हम आगे चर्चा करें, यह मूल्यांकन करना रुचिकर होगा कि महत्व, गतिविधि और विनियमन के संबंध में वैश्विक अधिकार क्षेत्र की तुलना में भारतीय एनबीएफसी क्षेत्र की क्या स्थिति है। वित्तीय स्थिरता बोर्ड (एफएसबी) द्वारा एनबीएफआई पर वैश्विक निगरानी रिपोर्ट गैर-बैंकिंग वित्तीय गतिविधियों को पांच आर्थिक कार्यों में वर्गीकृत करती है, (i) सामूहिक निवेश माध्यम, (ii) ऋण कंपनियां जो अल्पकालिक वित्त पोषण पर निर्भर होती हैं, (iii) बाजार मध्यस्थ, (iv) संस्थाएं जो ऋण सृजन की सुविधा में संलग्न हैं (जैसे ऋण बीमा कंपनियां, वित्तीय गारंटीकर्ता) और (v) प्रतिभूतिकरण-आधारित ऋण मध्यस्थता कराने वाली संस्थाएं। वैश्विक स्तर पर, सामूहिक निवेश माध्यम गैर-बैंकिंग वित्तीय गतिविधियों की सबसे प्रभावशाली श्रेणी है और वैश्विक एनबीएफआई क्षेत्र का 73 प्रतिशत हिस्सा है। वैश्विक संदर्भ में गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं का दूसरा कार्य अल्पकालिक वित्त पोषण पर आधारित ऋण कंपनियां हैं जो कुल एनबीएफआई क्षेत्र का लगभग 7 प्रतिशत है और यह इसका एक बहुत छोटा भाग है, लेकिन भारत में गैर-बैंकिंग क्षेत्र बड़े पैमाने पर प्रत्यक्ष ऋण मध्यस्थता के रूप में है।

इस प्रकार भारत में विनियामक चुनौती अलग है, जो परिचालन के लचीलेपन से समझौता किए बिना विशेष रूप से एनबीएफसी की उधार गतिविधियों से संबंधित है और जिसके

लिए विवेकपूर्ण विनियमों को बनाने पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

इससे पूर्व कि मैं एसबीआर के बारे में बात करूं, मैं उसके पहले भारत में एनबीएफसी क्षेत्र के विनियमन पर एक ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य देना चाहता हूं। जबकि जमा राशियों को प्राप्त करने वाले गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों और वित्तीय संस्थानों के विनियमन और पंजीकरण की शक्तियां आरबीआई में 1963 में आरबीआई अधिनियम में अध्याय III बी के सम्मिलन से निहित थीं, यह नब्बे के दशक के अंत में ही था जब संरचित विनियमन का कुछ आभास हुआ। हालांकि, उस समय विनियमन के लिए सामान्य आधार इस तथ्य पर आधारित था कि यह क्षेत्र विशिष्ट गतिविधियों और भौगोलिक क्षेत्रों को लाभ पहुंचाएगा। यह मौजूदा बैंकिंग क्षेत्र का पूरक होने के साथ-साथ देश के दूरदराज और दुर्गम क्षेत्रों में अपनी उपस्थिति दर्ज कराएगा जहां औपचारिक वित्तीय सेवाओं तक पहुंचना मुश्किल था। यह एक अंतर्निहित धारणा के साथ जोड़ा गया था कि यह क्षेत्र ज्यादातर न्यूनतर स्तर पर काम करेगा और वित्तीय प्रणाली के लिए कोई ठोस जोखिम नहीं खड़े करेगा। इसलिए उनके अद्वितीय व्यापार मॉडल, विस्तृत पहुंच और न्यूनतर पैमाने पर परिचालनों को ध्यान में रखते हुए उनके विनियम भिन्न थे। अंतरपणन के एनबीएफसी के पक्ष में होने का कारण उसका स्वरूप द्वारा था, न कि चूक से।

पिछले कुछ वर्षों में वित्तीय सेवाओं और उत्पादों के नए क्षेत्रों में प्रवेश के साथ एनबीएफसी क्षेत्र अपने आकार, परिचालन, तकनीकी परिष्कार के मामले में विकसित हुआ है। उसी के साथ तालमेल बिठाने के लिए विभिन्न संबंधित जोखिमों और चिंताओं को दूर करने के लिए विनियम भी विकसित किए गए हैं। रिज़र्व बैंक ने 2006 में एक विभेदक विनियमन का एक तत्व तभी प्रस्तुत किया था, जब प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी के लिए विनियामक फ्रेमवर्क को सुदृढ़ बनाया गया था। इसके अलावा 2014 में, एक संशोधित विनियामक फ्रेमवर्क की घोषणा की गई थी और निवल स्वाधिकृत निधियों, विवेकपूर्ण आवश्यकताओं और कॉर्पोरेट अभिशासन मानकों के संबंध में कई विनियामक मापदंडों को मजबूत किया गया था। यह कहना गलत नहीं होगा कि एनबीएफसी के लिए विनियामक फ्रेमवर्क का कार्य प्रगति पर है और यह अभी भी जारी है। हालाँकि, एनबीएफसी को परिचालनगत लचीलेपन की अनुमति देना और विशेषज्ञता विकसित करने और आगे बढ़ने में उनकी सहायता करना इसका मूल आधार है।

वर्तमान में गैर-बैंकिंग क्षेत्र में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है और आकार में कई एनबीएफसी सबसे बड़े शहरी सहकारी बैंक या सबसे बड़े क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के समकक्ष हैं। वास्तव में, उनमें से कुछ नए चरण के निजी क्षेत्र के बैंकों जितने बड़े हैं। इसके अलावा, वे वित्तीय प्रणाली के साथ अधिक-से-अधिक परस्पर संबद्ध हैं। वित्तीय प्रणाली में एनबीएफसी निधियों के सबसे बड़े निवल उधारकर्ता हैं और बैंक एनबीएफसी और एचएफसी को निधियों का एक बड़ा हिस्सा प्रदान करते हैं। इसलिए किसी भी बड़े एनबीएफसी या एचएफसी की विफलता उसके ऋणदाताओं के लिए एक जोखिम में परिवर्तित हो सकती है जिसमें संक्रमण उत्पन्न करने की क्षमता है। किसी भी बड़े और गहनता से जुड़े एनबीएफसी की विफलता भी लघु और मध्यम आकार के एनबीएफसी के परिचालन में डोमिनोज़ प्रभाव के माध्यम से निधियां जुटाने की उनकी क्षमता को सीमित करके व्यवधान उत्पन्न कर सकती है। एक बड़े सीआईसी की विफलता से क्षेत्र में उत्पन्न चलनिधि तनाव ने इस मिथक को तोड़ दिया कि एनबीएफसी वित्तीय प्रणाली के लिए कोई प्रणालीगत जोखिम नहीं उत्पन्न करते हैं।

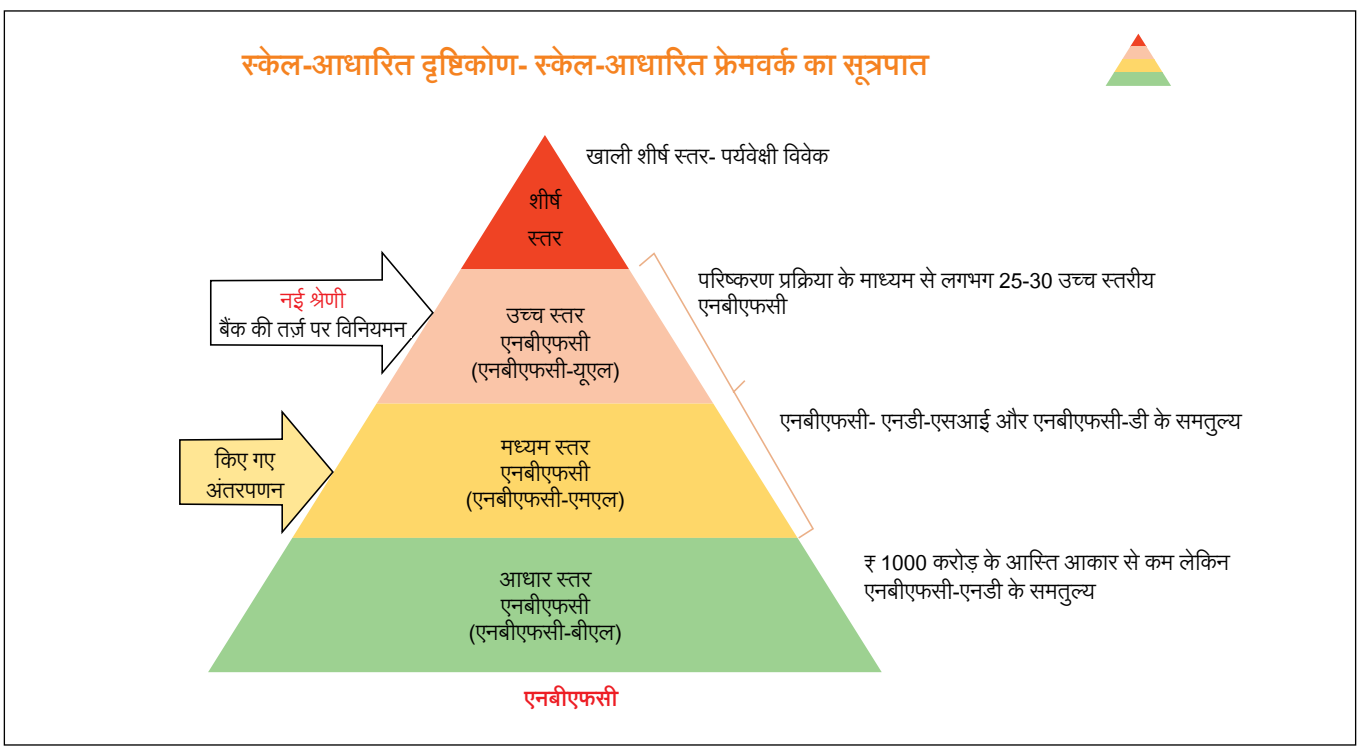
जबकि हमें ज्ञात है कि एनबीएफसी क्षेत्र में विभेदक विनियमन और गतिशीलता प्रदर्शित करने की आवश्यकता है ताकि इसे अंतिम छोर की संबद्धता में अंतर को पाटने अनुमति मिल सके, यह आधार तब तक वैध रहता है जब तक कि उनके संचालन का स्तर कम हो। जैसे ही वे वित्तीय प्रणाली के लिए जोखिम उत्पन्न करने वाले आकार और जटिलता की स्थिति में आते हैं, तब मामला और अधिक विनियामक निगरानी के लिए आवश्यक हो जाता है। यह इस पृष्ठभूमि में है कि हमने प्रणालीगत जोखिम मुद्दों को संबोधित करते हुए एनबीएफसी के परिवर्तनीय जोखिम प्रोफाइल के साथ इसे संरेखित करते हुए स्केल आधारित विनियामक फ्रेमवर्क की अवधारणा की है। एक स्केल-आधारित विनियामक फ्रेमवर्क, एनबीएफसी के प्रणालीगत महत्व के अनुपात में इष्टतम दृष्टिकोण हो सकता है जहां विनियमन और पर्यवेक्षण का स्तर एनबीएफसी के आकार, गतिविधि और जोखिम पर आधारित होगा। चूंकि विनियम एनबीएफसी के स्केल के समानुपाती होंगे, इसलिए यह विनियमित संस्थाओं (आरई) पर अनुचित लागत नहीं अधिरोपित करेंगे। हालांकि कुछ ऐसे अंतरपणन जो संभावित रूप से प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हैं, उन्हें कम-से-कम किया जाएगा और एनबीएफसी को अपने व्यवसाय के संचालन में परिचालनगत लचीलेपन की अनुमति देने का मूल आधार कमजोर नहीं होगा।

प्रस्तावित स्केल-आधारित फ्रेमवर्क के तहत, एनबीएफसी को चार स्तर में वर्गीकृत किया जाएगा – आधार स्तर, मध्यम स्तर, उच्च स्तर और एक संभावित शीर्ष स्तर। मोटे तौर पर आधार स्तर में मौजूदा जमाराशि स्वीकार न करने वाली गैर-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण एनबीएफसी (एनबीएफसी-एनडी), सार्वजनिक निधियों और ग्राहक इंटरफेस से वंचित एनबीएफसी और विशिष्ट गतिविधियां करने वाली कुछ एनबीएफसी होंगे। अधिकतर 'हल्के फुल्के विनियमन' के साथ जारी रखने का प्रस्ताव है और ध्यान ऐसी संस्थाओं पर उच्च स्तर के विवेकपूर्ण नियमों के बोझ से लादना नहीं है, बल्कि अधिक-से-अधिक प्रकटीकरण और बेहतर अभिशासन मानकों के माध्यम से पारदर्शिता बढ़ाने पर है।

मध्यम स्तर में मोटे तौर पर मौजूदा जमाराशि स्वीकार करने वाली एनबीएफसी और व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमाराशि न स्वीकार करने वाली एनबीएफसी (एनबीएफसी-एनडीएसआई) सम्मिलित होंगी। मध्यम स्तर में, हमने बैंकों और एनबीएफसी के बीच अंतरपणन के क्षेत्रों को जोड़ने का प्रस्ताव दिया था, जहां यह महसूस किया गया था कि अंतरपणन को जारी रखना क्षेत्र में व्यवस्थित वृद्धि के लिए हानिकारक होगा और वित्तीय प्रणाली के लिए सीमांत जोखिम में योगदान कर सकता है। एनबीएफसी के उच्च स्तर की कल्पना एनबीएफसी की एक नई श्रेणी के रूप में की गई थी, जिसमें लगभग 25-30 व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण कुछ चुनिंदा एनबीएफसी को विशेष रूप से आरबीआई द्वारा कुछ उद्देश्य मानदंडों के माध्यम से विनिर्दिष्ट किया जाएगा और उन्हें बढ़ी हुई विनियामक कड़ाई के अधीन किया जाएगा। इस स्तर में एनबीएफसी को आकार, परस्पर संबद्धता, जटिलता और पर्यवेक्षी निविष्टियों के आधार पर स्कोरिंग पद्धति के माध्यम से विनिर्दिष्ट किया जाएगा। इसका उद्देश्य ऐसी संस्थाओं के लिए उनके प्रणालीगत महत्व के अनुपात में विवेकपूर्ण नियमों और गहन पर्यवेक्षण का सूत्रपात करना है। इसके अलावा, पारदर्शिता और प्रकटीकरण को बढ़ाने के लिए यह भी प्रस्तावित है कि एनबीएफसी-यूएल को एक निश्चित समय सीमा के भीतर शेयर बाजार में अनिवार्य रूप से सूचीबद्ध होना होगा।

एसबीआर की पिरामिड संरचना में एक शीर्ष स्तर की भी परिकल्पना की गई है। आदर्श रूप से, यह स्तर खाली रहेगा और इस स्तर में पर्यवेक्षक के विवेक के अनुसार किसी संस्था को तब रखा जाएगा, यदि उसका मत हो कि संस्था प्रणालीगत जोखिम में महत्वपूर्ण योगदान दे रही है। शीर्ष स्तर में ऐसी संस्थाओं को काफी उच्च और पहले से निर्धारित विनियामक/ पर्यवेक्षी आवश्यकताओं का अनुपालन करना होगा।

एसबीआर फ्रेमवर्क – चित्रलेखीय वर्णन



गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र के प्रति भारतीय रिज़र्व बैंक का विनियामक दृष्टिकोण गतिशील रहा है और समय बीतने के साथ-साथ विनियामक पहलों और वर्षों में निर्मित संरचनाओं के साथ विकसित हुआ है। एक सुसंगत और सचेत सहमति विद्यमान रही है कि "एक आकार सभी के लिए उपयुक्त है" दृष्टिकोण एनबीएफसी क्षेत्र के लिए उपयुक्त नहीं है, जो विभिन्न व्यवसाय मॉडल के साथ वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं का एक विविध समूह है और ग्राहकों के विषम समूह की सेवा करता है और विभिन्न जोखिमों के संपर्क में है। जैसा कि मैंने पहले भी कहा है, रिज़र्व बैंक का व्यापक लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि वित्तीय स्थिरता के लिए जोखिम कम-से-कम और निहित हों, चाहे वह किसी क्षेत्र या संस्था से उत्पन्न हो रहे हों।

विनियामक अपेक्षाएं

अब मैं चार प्रमुख आधारशिलाओं के बारे में बात करता हूं, जिनके बारे में मैं मानता हूँ कि न केवल एनबीएफसी, बल्कि देश के आर्थिक विकास में योगदान देने वाले एक आत्मनिर्भर, ग्राहक केंद्रित और जिम्मेदार संगठन बनने के लिए हर वित्तीय इकाई को अपनाने की जरूरत है।

उत्तरदायी वित्तीय नवोन्मेष

गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र वित्तीय नवोन्मेष का केंद्र रहा है। एक दक्ष शक्ति के रूप में एनबीएफसी की अंतर्निहित संरचना उन्हें देश के हर हिस्से में वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को संवितरित करने के लिए नवोन्मेषी तकनीकों के साथ प्रयोग करने और नए तरीकों, विधियों और माध्यमों को विकसित करने में सक्षम बनाती है। नवोन्मेषी फिनटेक आधारित उत्पादों और सेवाओं को अपनाने में एनबीएफसी सबसे आगे रहे हैं, जो ऋण मध्यस्थता स्थापित करने और वित्तीय सेवाओं के विस्तार के तरीकों में परिवर्तन ला रहे हैं। एक सक्षम विनियामक के रूप में, रिज़र्व बैंक डिजिटल प्रौद्योगिकी के विकास के लिए एक परिवेश बनाने में भी सबसे आगे रहा है। समकक्षीय (पी2पी) उधार, अकाउंट एग्रीगेटर (एए) और डिजिटल-ओनली एनबीएफसी ऐसे उदाहरण हैं जहां क्षेत्रों और संस्थाओं को सुनियोजित और व्यवस्थित तरीके से बढ़ाने में विनियम सहायता कर रहे हैं।

हालाँकि, इस बात की सावधानी बरतनी होगी कि विवेक को ताक पर रख कर नवोन्मेष नहीं होना चाहिए और इसे विनियामक, विवेकपूर्ण और प्रकटीकरण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुचित तरीके अपनाने के लिए डिज़ाइन नहीं किया जाना चाहिए। उत्तरदायी वित्तीय नवोन्मेष के केंद्र में हमेशा ग्राहक होना चाहिए और इसका उद्देश्य वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र और समाज पर सकारात्मक प्रभाव उत्पन्न करना होना चाहिए। इसलिए वित्तीय क्षेत्र पर नए विचारों के प्रभाव का अवधारणा के स्तर पर ही सुविचार कर लिया जाना चाहिए। यह कुछ सीमा तक वैसा ही है, जैसे पर्यावरण पर व्यवसाय के प्रभाव का मूल्यांकन करने या वित्तीय प्रणाली को हरित करने की अवधारणा के समान है, लेकिन यह वित्तीय संस्थाओं की गुंजायमान उद्यमी ऊर्जा द्वारा लाये गए हर नए नवोन्मेषी विचार पर लागू होता है।

जवाबदेह आचरण

मैं जिस दूसरे बिंदु पर प्रकाश डालना चाहता हूं, वह वित्तीय संस्थाओं द्वारा जवाबदेह आचरण की अनिवार्य आवश्यकता है। डिजिटल वित्त के क्षेत्र पर, महामारी से हमें कुछ नई सीख मिली। महामारी के दौरान डिजिटल ऋण वितरण में तेजी आई थी, जिसमें उधारदाताओं ने या तो अपने तुलन-पत्र और आंतरिक डिजिटल प्रणाली के माध्यम से उधार दिया था या ग्राहकों को ऑनबोर्ड करने के लिए थर्ड पार्टी ऐप का उपयोग किया था। जबकि डिजिटल वित्तीय सेवाओं से होने वाले लाभ बहस का विषय नहीं हैं, व्यापार आचरण के मुद्दों और ऐसे डिजिटल उधारदाताओं द्वारा अपनाए गए अभिशासन मानकों ने भारत में वित्त के डिजिटल साधनों में स्थापित विश्वास को हिला दिया है। हम कठोर वसूली प्रथाओं, डेटा गोपनीयता में सेंध, धोखाधड़ी वाले लेनदेनों में वृद्धि, साइबर अपराध, अत्यधिक ब्याज दरों और उत्पीड़न की शिकायतों से भरे हुए थे।

ऐसी शिकायतों का तुरंत उत्तर देते हुए आरबीआई ने 24 जून, 2020 को एक परिपत्र जारी किया, जिसमें यह बात दोहराई गई कि बैंकों और एनबीएफसी को आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत स्वामित्व डिजिटल प्लेटफॉर्म या थर्ड-पार्टी ऐप पर ऋण के लिए उचित प्रथाओं और बाह्यस्रोतीकरण दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए। दुर्भाग्य से विशुद्ध रूप से व्यावसायिक विचारों से प्रेरित इस प्रकार के घटनाक्रमों ने पूरी प्रणाली की विश्वसनीयता को प्रभावित किया है जो विश्वास से विकसित और पनपती है। यहां मेरा कहना है कि हमें व्यापारिक या अल्पकालिक लाभ के लिए वित्त की प्रकृति से समझौता नहीं करना चाहिए। ये लाभ वैसे भी

संस्थानों को दीर्घावधि में अर्जित होंगे, जब यदि इसे विश्वास और पारस्परिक लाभ की नींव पर बनाया गया हो।

जिम्मेदार अभिशासन

एक विनियामक विषय के रूप में अभिशासन ने पिछले कुछ समय से हमारा ध्यान आकर्षित किया है। एनबीएफसी के लिए अभिशासन की आवश्यकताएं बैंकों की तुलना में कम कड़ी रही हैं। एसबीआर के तहत, मध्यम और उच्च स्तर में एनबीएफसी के लिए एक उन्नत अभिशासन फ्रेमवर्क स्थापित करने के लिए कुछ उपाय सुझाए गए हैं। ये परिवर्तन प्रमुख प्रबंधकीय कर्मियों, स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति और अहर्ता, बोर्ड समितियों के गठन, प्रतिकर के दिशा-निर्देशों और प्रकटीकरण से संबंधित हैं। हालांकि, जबकि एक संस्था के भीतर अभिशासन संरचनाओं को विधि या विनियमों के माध्यम से लागू किया जा सकता है, जिम्मेदार अभिशासन प्रथाएं नहीं लागू की जा सकती हैं। इन्हें उपयुक्त अभिशासन संस्कृति और परंपराओं को विकसित करके निर्मित करने की आवश्यकता है। हम सभी इस बात से सहमत होंगे कि अभिशासन एक विनियामक मुद्दे की तुलना में एक सांस्कृतिक मुद्दा है। इसलिए, मैं आप सभी से अपने संबंधित संगठनों में जिम्मेदार अभिशासन की संस्कृति का सृजन करने का आह्वान करता हूं, जहां प्रत्येक कर्मचारी ग्राहक, संगठन और समाज के प्रति जिम्मेदार महसूस करता हो। सुशासन दीर्घकालिक आत्मनिर्भरता, दक्षता और मेरे अनुसार, संस्थाओं के अस्तित्व की कुंजी है।

ग्राहक की केंद्रीयता

इन चर्चाओं से स्वाभाविक संक्रांति ग्राहकों की सुरक्षा है। मेरे विचार से यह अपरक्राम्य है और मैंने हर अवसर पर इस मुद्दे पर अपनी चिंताओं को व्यक्त किया है। हमारे लिए आरबीआई में कोई भी विनियामक उपाय हमेशा व्यापक जनहित को अपने मूल विषय के रूप में रखता है और हम वित्तीय प्रणाली के लिए सामान्य रूप से सार्वजनिक हित के संबंध में अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास कर रहे हैं। एक विस्तृत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना, आरबीआई लोकपाल योजना, उचित व्यवहार संहिता, *आदि* इस दिशा की ओर इंगित करते हैं। हाल ही में, आंतरिक लोकपाल की योजना को चुनिंदा आधार पर गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए विस्तारित किया गया है। एनबीएफसी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के शीर्ष पर नियुक्त निरीक्षण अधिकारी (आईओ), पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकृत शिकायतों के मामले में एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए गए समाधान की स्वतंत्र रूप से समीक्षा करेगा।

हालांकि, केवल विनियामक उपाय पर्याप्त नहीं हो सकते हैं। अनुचित, भ्रमकारी या कपटपूर्ण व्यवहारों से ग्राहकों की रक्षा करना- प्रत्येक संस्था की सर्वोच्च प्राथमिकता बननी होगी और संगठन को संस्कृति से आप्लावित करना और इसकी प्रकृति का हिस्सा बनना होगा। कई अन्य बातों के अलावा, ग्राहक सेवा का अर्थ होगा कि एक ग्राहक का बिक्री से पहले और बिक्री के बाद का अनुभव समान है, वह किसी अन्य ग्राहक की तुलना में वंचित नहीं है क्योंकि उसने एक अलग वितरण चैनल के माध्यम से वित्तीय इकाई से संपर्क किया है और उसे संविदागत दायित्व से झंझट रहित बहिर्गमन का अधिकार है। इस मुद्दे पर अक्सर पर्याप्त विचार-विमर्श किया गया है और अब कार्रवाई करने का समय है।

निष्कर्ष

मैं अपनी बात का समापन इसके साथ करता हूं कि गैर-बैंकिंग वित्तीय क्षेत्र अभी एक महत्वपूर्ण परिवर्तन के मोड़ पर है। इस बिंदु से ऐसी संस्थाएं विकसित होती हैं, जो ग्राहक के हित को सर्वोपरि रखती हैं, नवोन्मेष के समय जिम्मेदार होती हैं और इनकी अभिशासन संस्कृति सुदृढ़ होती है, जबकि अन्य संस्थाएं समय बीतने के साथ क्षीण हो जाती हैं। बदलते कारोबारी परिवेश में एनबीएफसी विनियमों को ढालने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित संशोधन और समायोजन किए जा रहे हैं। हालांकि, कई बार जब मैं गैर-बैंकिंग क्षेत्र में विनियमों के बारे में सोचता हूं, तो मुझे क्षितिज का पीछा कर रहे स्टीफन क्रेन[1] के लाक्षणिक व्यक्ति की याद आती है, जो इसके अलौकिक सौन्दर्य के आभास को प्राप्त करने के लिए दृढ़ है।

धन्यवाद।

[1] "आई सॉ ए मैन परस्युइंग दि हॉरीजॉन" - स्टीफन क्रेन की एक कविता