

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी - उत्कर्ष की खोज में *

आनंद सिन्हा

निदेशक, इंस्टीट्यूट फॉर डेवलपमेंट एंड रिसर्च इन बैंकिंग टेक्नोलॉजी (आइडीआरबीटी), श्री बी.सांबमूर्ति, आइडीआरबीटी के संकाय सदस्य और अधिकारी, बैंकों के अधिकारी, चयन पैनल के सदस्य, रिजर्व बैंक के मेरे सहकर्मी और अन्य सभी प्रतिभागी। यह मेरा सौभाग्य है कि मैं आज यहाँ बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार ग्रहण करने वालों का सम्मान करने तथा 7वें वार्षिक पुरस्कारों के लिए प्रमुख भाषण देने के लिए उपस्थित हूँ। मैं आइडीआरबीटी का कृतज्ञ हूँ कि उन्होंने मुझे यह अवसर प्रदान किया है। सभी पुरस्कार विजेताओं को मेरी हार्दिक बधाई।

2. मेरे लिए यह विशेष क्षण है कि मैं बैंकों को उनके व्यवसाय के विभिन्न क्षेत्रों में प्रौद्योगिकी को अपना कर उसे कार्यान्वित करने में योगदान करने के लिए पुरस्कार प्रदान कर रहा हूँ। जैसे-जैसे मैं इस ओर दृष्टिपात करता हूँ, वैसे-वैसे मैं स्वयं को विनीत और अनुप्राणित, दोनों महसूस करता हूँ। विनीत इसलिए क्योंकि मैं ईमानदारी से यह कह सकता हूँ कि एक दशक पूर्व प्रौद्योगिकी के उस प्रभाव की कल्पना या भविष्यवाणी मैं नहीं कर सकता था, जो आज सर्वत्र दिखाई पड़ता है। अनुप्राणित इसलिए क्योंकि बैंकों ने आधुनिक प्रौद्योगिकी का बहुत सफलतापूर्वक उपयोग किया है और अपनी व्यावसायिक संभावनाओं को बढ़ाने के लिए इनके प्रभाव का प्रयोग किया है। इस लंबी और रुचिपूर्ण यात्रा में आइडीआरबीटी की भूमिका प्रशंसनीय है। इसने सेवाप्रदाता के रूप में अपनी भूमिका को बखूबी निभाया है तथा बैंकिंग प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अनुसंधान एवं विकास की गतिविधियों के लिए 'इन्क्यूबेटर' का कार्य किया है।

3. मेरी आज की टिप्पणी दो मुख्य भागों में बँटी है। पहले भाग में मैं बैंकिंग उद्योग में प्रौद्योगिकी के योगदान की, आइडीआरबीटी द्वारा निभायी गयी भूमिका की और बैंकों के प्रौद्योगिकी विकास को गतिवान करने में बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कारों के महत्व की चर्चा करूँगा। दूसरे भाग में मैं व्यवसाय-प्रौद्योगिकी के संरेखण के क्षेत्र में उपस्थित कुछ मुद्दों पर ध्यान देना चाहूँगा जो बैंकों द्वारा प्रौद्योगिकी के पूरे फायदे उठाये जाने की दृष्टि से महत्वपूर्ण हैं।

* हैदराबाद में 4 अगस्त 2011 को आइडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कारों के वितरण के अवसर पर श्री आनंद सिन्हा, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक का भाषण। श्री पी.के.चोपला और श्रीमती निखिला कोदुरी द्वारा प्रदान की गयी निविष्टियों के लिए हम उनके आभारी हैं

I. बैंकिंग का पैमाना बदलने में प्रौद्योगिकी का योगदान

4. प्रौद्योगिकी-अंगीकरण ने भारत में बैंकिंग के आकार को बदल दिया है। 80 के दशक के मध्य में बैंकों में कुछ नेमी कार्यों को स्वचालित करने का जो काम शुरू किया गया था वह अब व्यवसाय प्रक्रिया की रि-इंजीनिरिंग का रूप धारण कर चुका है और इसने बैंकिंग की सेवाओं को इस प्रकार का बना दिया है कि अब किसी शाखा का कोई मतलब नहीं रह गया है और बैंकिंग सेवा किसी भी समय कहीं भी प्राप्त की जा सकती है; इसने नये उत्पाद के विकास को सुविधाजनक और लगभग तत्काल सेवा दिये जाने को समर्थ बनाया है। प्रौद्योगिकी ने बैंकों की भौगोलिक सीमाओं को तोड़ते हुए / बैंकों की शाखाओं में उपस्थित होने को गैर-जरूरी बनाते हुए ग्राहक के घर तक बैंकों को पहुँचने में मदद की है और इसके संसाधनों और परिमाण संबंधी बाधाओं को जो परंपरागत मॉडल द्वारा उपस्थित की जाती थीं, दूर करने में मदद की है। सभी पणधारियों को सुपुर्दगी माध्यम के विस्तार से, उत्पादन नवोन्मेष से और दक्षता बढ़ने से लाभ हुआ है और इन सबकी सुविधा प्रौद्योगिकी के अंगीकरण से प्राप्त हुई है। तथापि, यह आवश्यक है कि इस प्रकार के प्रौद्योगिकी प्रेरित वातावरण में बैंक ग्राहकों से निजी संपर्क रखना बंद नहीं करें, क्योंकि इसका परिणाम यह हो सकता है कि वे अपने व्यवसाय के लिए आवश्यक मूल्यवान सूचना को प्राप्त नहीं कर सकेंगे। समग्रतः देखा जाये तो जिस प्रौद्योगिकी ने भारतीय बैंकिंग के क्षेत्र में अपनी यात्रा समर्थक के रूप में आरंभ की थी वह अब व्यवसाय-प्रेरक बन गयी है और अब यह बैंकिंग व्यवसाय-प्रक्रिया के अभिन्न अंग के रूप में स्थापित होने वाली है। यह यात्रा वर्तमान स्थिति तक इसलिए पहुँच सकी है क्योंकि रिजर्व बैंक ने इसे प्रेरित किया और उद्योग के प्रतिभागियों ने इसे अपना पूरा सहयोग प्रदान किया।

रिजर्व बैंक और बैंकिंग प्रौद्योगिकी

5. रिजर्व बैंक ने यह प्रयास बैंकों में कंप्यूटरीकरण के संबंध में रंगराजन समिति की रिपोर्ट I और II के आधार पर और बाद में सराफ और वासुदेवन समिति की रिपोर्टों के आधार पर आरंभ किया। इस यात्रा के दौरान कुछ महत्वपूर्ण गतिविधियाँ रही हैं माइकर आधारित चेक समाशोधन, बैंक शाखाओं को स्वचालित किया जाना, सरकारी कारोबार का कंप्यूटरीकरण, आइडीआरबीटी की स्थापना, इम्फिनेट की

कमिशनिंग, आइटी आधारित सुपुर्दगी माध्यमों को आरंभ करना, इंटरनेट बैंकिंग के लिए दिशा-निर्देश प्रदान करना, एनएफएस का कार्यान्वयन, आदि। रिजर्व बैंक अनवरत रूप से इस दिशा में अपनी भूमिका निभा रहा है।

6. जैसाकि आप सभी जानते हैं, रिजर्व बैंक ने हाल ही में एक आइटी विजन दस्तावेज जारी किया है जिसमें भारत में बैंकों के लिए ध्यान दिये जाने वाले प्रमुख क्षेत्रों की पहचान की गयी है। दस्तावेज में प्रबंध सूचना प्रणाली (एमआइएस), विनियामक रिपोर्टिंग, वित्तीय समावेशन जैसे क्षेत्रों में आइटी के बढ़ते उपयोग को महत्व प्रदान करने के साथ-साथ युक्तियुक्त जोखिम शमन उपायों तथा व्यवसाय सातत्य प्रबंधन की आवश्यकता बतायी गयी है। इसमें यह परिकल्पना की गयी है कि बैंक कम मूल्य वाले लेन देनों की लागत कम करने, उन्नत ग्राहक सेवा और बैंकों के भीतर तथा विनियामक तक सूचना के कारगर प्रवाह के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करें। दस्तावेज में संपूर्ण प्रणाली के क्रियान्वयन का सहक्रियात्मक लाभ प्राप्त करने के लिए एकीकृत आइटी वातावरण की ओर प्रयाण करने की आवश्यकता पर जोर दिया गया है।

आइडीआरबीटी की स्थापना - बैंकिंग प्रौद्योगिकी और अनुसंधान में योगदान

7. नब्बे के दशक के मध्य में बैंकिंग प्रौद्योगिकी विकास एवं अनुसंधान संस्थान (आइडीआरबीटी), हैदराबाद की स्थापना बैंकिंग क्षेत्र के लिए अनुसंधान एवं प्रौद्योगिकी केंद्र के रूप में किया जाना बैंकिंग सेवा में 'प्रौद्योगिकी क्रांति' को सुसाध्य एवं सहायक बनाये जाने की दिशा में एक प्रमुख कदम था। यह वर्ष 1994 में एक शिखर-स्तरीय संस्थान के रूप में भारतीय बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के उपयोग को आगे बढ़ाने के लिए स्थापित किया गया था। वित्तीय संसूचना के लिए मेरुदंड के रूप में इन्फिनेट की कमिशनिंग आइडीआरबीटी की एक प्रमुख उपलब्धि रही है। आइडीआरबीटी बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र के खिलाड़ियों के लिए डिजिटल प्रमाणपत्र जारी करने के प्रयोजनार्थ प्रमाणन प्राधिकारी (सीए) के रूप में भी कार्य करता है। स्ट्रक्चर्ड फाइनेंशियल मेसेजिंग सिस्टम (एसएफएमएस), जो अंतर्बैंक और अंतर-बैंक अनुप्रयोगों के लिए एक सुरक्षित और सामान्य घरेलू वित्तीय संप्रेषण समाधान होता है और जिसे स्विफ्ट की तर्ज पर विकसित किया गया है, आइडीआरबीटी की दिमागी उपज था। आइडीआरबीटी बैंकिंग समुदाय की आवश्यकताओं का गतिशील मूल्यांकन करने और प्रासंगिक आइटी-संबद्ध क्षेत्रों में प्रशिक्षण और कार्यशालाओं का आयोजन करने की दिशा में भी सक्रिय रहा है ताकि ऐसी आवश्यकता पर ध्यान दिया जा सके। यह रिजर्व बैंक के बैंकिंग प्रौद्योगिकी अभियान के महत्वपूर्ण अवयव

के रूप में अपनी नामोद्दिष्ट भूमिका निभा रहा है और निरंतर इस दिशा में प्रयास कर रहा है।

छूना है आसमान - बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कर्ष पुरस्कार

8. उत्कर्ष पुरस्कारों की स्थापना को बैंकों द्वारा कारगर ढंग से प्रौद्योगिकी को अपनाये जाने को प्रोत्साहित करने की दिशा में उठाये गये एक कदम के रूप में देखा जा सकता है। वर्ष 2001 में स्थापित किये गये इन पुरस्कारों का प्राथमिक उद्देश्य था बेहतर ग्राहक सेवा, परिचालन दक्षता और समाज के बैंकिंग सुविधा से वंचित वर्ग तक बैंकिंग सुविधाएँ पहुँचाने के लिए प्रौद्योगिकी को बढ़ावा देना और उसके उत्कृष्ट कार्यान्वयन को मान्यता प्रदान करना। पुरस्कारों की श्रेणियों में परिवर्तन समय-समय पर प्रौद्योगिकी प्रसार की दिशा में परिवर्तन के साथ होता रहा है। इस वर्ष बैंकों को दो श्रेणियों में बाँटा गया है - बड़े और छोटे बैंक, ताकि बैंकों को समान अवसर प्रदान करते हुए उनके बीच 'उचित प्रतिस्पर्धा' की भावना को बढ़ावा दिया जा सके।

II, प्रौद्योगिकी और व्यवसाय उद्देश्यों का संरेखण - महत्वपूर्ण मुद्दे

9. बैंकिंग के विकास में प्रौद्योगिकी की भूमिका और रिजर्व बैंक तथा आइडीआरबीटी द्वारा अदा की गयी भूमिका की पृष्ठभूमि पर प्रकाश डालने के बाद अब मैं व्यवसाय-प्रौद्योगिकी-संरेखण की दिशा में कुछ महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर नजर दौड़ाना चाहूँगा जो प्रौद्योगिकी उत्कर्ष की तलाश में हमारी यात्रा के लिए महत्वपूर्ण हो सकते हैं।

वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी का उन्नयन - अब तक की गयी यात्रा, आत्मनिरीक्षण और आगे की राह

10. जैसाकि हम सभी जानते हैं, बैंकिंग एक ऐसा उद्योग है जो आर्थिक और वित्तीय क्षेत्रों को महत्वपूर्ण सेवा और सहायता प्रदान करता है। इसलिए इसे समाज के सभी वर्ग के लोगों की सेवा करनी होती है। तथापि हमारे देश में 50 प्रतिशत से अधिक वयस्क आबादी को अभी भी वित्तीय क्षेत्र में शामिल नहीं किया गया है। ये लोग केवल ग्रामीण क्षेत्रों में ही नहीं हैं बल्कि शहरी आबादी में भी निम्न आय-वर्ग वाले अनेक लोग बैंकिंग के दायरे से बाहर हैं। ऐसा अधिकतर उस तरीके के कारण होता है, जो ऐसी सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपनाया जाता है। हमारे मौजूदा बैंकिंग व्यवसाय मॉडल ने कुछ क्षेत्रों में प्रशंसनीय कार्य किया है लेकिन यह इन चुनौतियों पर पर्याप्त रूप से ध्यान देने में समर्थ नहीं हो सका है। उदाहरण के लिए निर्धन लोगों द्वारा अल्पावधि में राजस्व-निर्माण संभावना की तुलना में उन्हें दी गयी वित्तीय सेवाओं की लेन देन लागत बहुत अधिक होती है। माँग पक्ष की दृष्टि से भी

लोगों में वित्तीय साक्षरता का अभाव है और इसके परिणामस्वरूप औपचारिक संस्थाओं तक पहुँचने में उन्हें भय भी होता है। जब तक समाज के निम्न वर्ग के बहुत सारे लोगों को बुनियादी आर्थिक सुसाध्यकों से वंचित रखा जा रहा हो या विकल्पतः, जब तक बड़े संसाधन आधार का प्रयोग उनके लिए नहीं किया जाता तब तक हमारे लिए अपनी संवृद्धि की संभावना का लक्ष्य प्राप्त करना संभव नहीं होगा।

11. प्रौद्योगिकी में वित्तीय समावेशन को प्रभावित करने की काफी संभावना होती है और यह उपर्युक्त अनेक समस्याओं का समाधान करने में मदद करती है। बैंकिंग को लोगों तक पहुँचाने में प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाना ऐसा क्षेत्र है जिसमें समसामयिक भारत में ध्यान दिया जा रहा है। सूचना प्रौद्योगिकी की बहुविज्ञता को धन्यवाद कि नवोन्मेष से यह आशा जगती है कि नये व्यवसाय मॉडल यथा, बैंकिंग करेसपॉण्डेंट्स (बीसी), नवोन्मेषी भुगतान उपकरण, विशिष्ट पहचान संख्या आवंटन आदि, हमें वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त करने में समर्थ बनायेंगे, जबकि ये कुछ लागत और हिताधिकारी की पहचान जैसे मुद्दों पर भी ध्यान देंगे। अंततः हमारा उद्देश्य प्रौद्योगिकी नवोन्मेष के माध्यम से परिचालन लागत को कम करना है जिससे वित्तीय समावेशन एक लाभप्रद व्यवसाय बन जाता है। इसका परिणाम स्थिर जमाराशियों के रूप में बैंक की अभिवृद्धि होगा। वित्तीय समावेशन संवृद्धि का उत्प्रेरक बनेगा और अप्रत्यक्ष रूप से यह वित्तीय स्थिरता में भी योगदान करेगा।

12. हम आशा करते हैं कि इस दिशा में की गयी पहल को, जिसे सरकार और रिजर्व बैंक द्वारा प्रोत्साहित किया गया है, बैंकिंग बिरादरी से उत्साहवर्धक समर्थन मिलेगा और यह समावेशी वृद्धि के हमारे सपनों को पूरा करने में मदद करेगी और भारत को भविष्य में विकास की नयी ऊँचाइयों पर ले जायेगी।

परिवर्तन के साधन - मोबाइल बैंकिंग

13. पिछले कुछ वर्षों से मोबाइल और वायरलेस बाजार दुनिया में बहुत तेजी से विकसित हुए हैं। मोबाइल फोन तो एक अनिवार्य वस्तु बन गये हैं और लगभग प्रत्येक व्यक्ति के लिए आसानी से उपलब्ध होने वाला संप्रेषण साधन बन गये हैं। इस प्रौद्योगिकी का उपयोग निधियों का अंतरण करने और फुटकर भुगतान करने की अपार संभावनाएँ बनाता है। अतः बैंकिंग क्षेत्र में मोबाइल बैंकिंग का सर्वाधिक विकास हो रहा है और यह उम्मीद की जाती है कि यह भविष्य में क्रेडिट /डेबिट कार्ड प्रणाली की पूरक बन जायेगी और एक सीमा तक उसका स्थान ले लेगी। जबकि इसमें यह संभावना है कि यह लागत, आधारभूत संरचना और संसाधन से संबंधित मुद्दों पर विजय प्राप्त करेगी, यह अपने ही कुछ मुद्दों को सामने लायेगी। इनमें से कुछ मुद्दों का संबंध सेवाप्रदाताओं पर निर्भरता, नेटवर्क उपलब्धता और सुरक्षा से है। इसमें प्रबंधन-पहलुओं की गहरी समझदारी भी अपेक्षित होगी जिनका संबंध न केवल

युक्तियुक्त प्रौद्योगिकी के उपयोग और अंतिम छोर पर कार्य-निष्पादन से है, बल्कि इनका संबंध ऐसे मुद्दों से भी है यथा, ग्राहकों के साथ प्रारंभिक संपर्क स्थापित कर उन्हें आवश्यक भरोसा तथा सुविधा देना। इन सभी मुद्दों पर विधिवत ध्यान दिया जा रहा है ताकि उनके समाधान को प्राथमिकता प्रदान की जाये। रिजर्व बैंक ने सुपुर्दगी के नये तरीकों को समर्थ बनाने के लिए आवश्यक प्रौद्योगिकी के विकास और कार्यान्वयन पर ध्यान देने के लिए भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम की भी स्थापना की है।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली

14. एक ऐसा क्षेत्र, जहाँ प्रौद्योगिकी ने महत्वपूर्ण सुविधा प्रदान करने में क्रांति लायी है, वह है भुगतान प्रणाली। इसकी शुरुआत कुछ प्रक्रियाओं को यांत्रिक /स्वचालित किये जाने से हुई, जिसके द्वारा चेक छँटाई और चेक रीडर, माइकर आधारित समाशोधन, आदि आरंभ किये गये और अब यह क्रांति आगे बढ़ कर कारगर निधि अंतरण तंत्र यथा, इसीएस, एनइएफटी, सीटीएस, आरटीजीएस के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करने में लगी है। पहले जो ध्यान बढ़ते परिमाण में व्यवसाय संचालन के लिए प्रबंधन क्षमता की आरंभिक आवश्यकता पर दिया जाता था, वह अब व्यवसाय, बाजार और फुटकर ग्राहकों के लाभ के लिए लेन देन को संसाधित करने में दक्षता बढ़ाये जाने पर दिया जाता है। हम इन सुपुर्दगी तंत्रों का बढ़ता हुआ उपयोग देख रहे हैं और हमें इससे उच्च स्तर वाली प्रौद्योगिकी के परिष्करण के बारे में सोचना होगा, ताकि बाजार के प्रतिभागियों की बढ़ती आकांक्षाओं को पूरा किया जा सके। रिजर्व बैंक ने नयी पीढ़ी के तत्काल सकल भुगतान (आरटीजीएस) को आरंभ किये जाने की दिशा में कार्य आरंभ कर दिया है, जो व्यवसाय के बढ़ते परिमाण का प्रबंध कर सकेगा और जिसमें बेहतर प्रौद्योगिकी अनुकूलनीयता है। हम अपनी भुगतान प्रणालियों को विश्व की सर्वोत्तम भुगतान प्रणालियों के समकक्ष बनाने के लिए प्रौद्योगिकी-उन्नयन की ओर अपनी यात्रा सभी संबंधितों से युक्तियुक्त योगदान प्राप्त करते हुए जारी रखेंगे।

15. सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग किये जाने से प्राप्त एक अन्य लाभ है बैंकों में नवोन्मेषी सुपुर्दगी माध्यम प्रदान करने के सामर्थ्य का आना। ऑनलाइन बैंकिंग, डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड भुगतान, अन्य बैंक के ग्राहकों की पहुँच एटीएम तक होना, पाइंट ऑफ सेल टर्मिनल्स आदि, ने उस तरीके को बदल दिया है जिसके सहारे बैंक-ग्राहक अपनी दिन-प्रतिदिन की जरूरतों के लिए लेन देन कर सकते हैं और इस प्रकार सुलभ बैंकिंग सुविधाओं के एक विशाल पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण हुआ है जो काफी हद तक नकदी को पास में रखने और उसके प्रबंध की चिंता को कम कर देता है। यह हमारे नागरिकों को विश्व के अनेक फुटकर बाजारों तक पहुँच भी प्रदान करता है।

आंतरिक प्रभावोत्पादकता में सुधार के लिए आइटी का उपयोग - महत्व और लाभ

16. भारतीय बैंकिंग में प्रौद्योगिकी पर अब तक ध्यान मुख्य रूप से लेन देन को संसाधित किये जाने, डाटा भंडारण, सेवा-सुपुर्दगी आदि पर ठीक ही केंद्रित किया जाता रहा है। बैंकिंग को बेहतर, सुविधाजनक, और अधिक पहुँच-योग्य बनाने के लिए ये सभी हमारी प्राथमिकताओं में रहे हैं। अब जबकि हमारी बैंकिंग एक ऐसी अवस्था में पहुँच गयी है जहाँ इस प्रकार की अनेक सेवाएँ तकनीक-समर्थित प्रक्रियाओं से संचालित होती हैं, हम अन्य क्षेत्रों में भी सुधार के रास्तों की तलाश कर सकते हैं जिनपर हम अभी तक ध्यान नहीं केंद्रित कर सके थे और जिन क्षेत्रों में सुधार की बहुत गुंजाइश है, यथा, आंतरिक प्रबंधन और अनुषंगी प्रक्रियाएँ। इस समय जबकि आँकड़ा भंडारण और आँकड़ा पुनः प्राप्ति कंप्यूटरों में किये जाते हैं, प्रशासनिक प्रक्रियाएँ अधिकतर हाथ से की जाती हैं जिनके लिए विशाल संसाधनों की जरूरत होती है। इससे लागत बढ़ती है, दक्षता प्रभावित होती है और आंतरिक नियंत्रण की प्रभावपूर्णता घटती है। पुनः, बैंकों में अनेक कार्य-क्षेत्रों में अपनाये गये मौजूदा मॉडलों में आँकड़ा-प्रवाह और एमआइएस के लिए रिपोर्टिंग तथा बाह्य फाइलिंग क्रियाओं के लिए मानवीय हस्तक्षेप तथा बहुविध डाटाबेस तक पहुँच / डाटा स्रोत अपेक्षित होते हैं। इससे न केवल समय पर आँकड़ा प्रस्तुतीकरण प्रभावित होता है बल्कि उसकी गुणवत्ता भी प्रभावित होती है। प्रस्तुत किये गये आँकड़ों में भूल और, कभी-कभी आँकड़ा प्रस्तुतीकरण की अपेक्षाओं का व्यक्तिनिष्ठ निर्वचन किये जाने से गलत निर्णय लिये जा सकते हैं और इसके गंभीर परिणाम हो सकते हैं। रिजर्व बैंक ने स्वचालित आँकड़ा-प्रवाह परियोजना के रूप में एक पहल की है, जिसके माध्यम से यह सुनिश्चित करने के प्रयास किये जा रहे हैं कि सभी बैंक स्टेट-थ्रू / स्वचालित प्रक्रियाओं के माध्यम से रिजर्व बैंक के पास रिपोर्ट प्रस्तुत करना आरंभ कर दें, जिनमें मानवीय हस्तक्षेप की जरूरत नहीं होती है। इससे यह सुनिश्चित होगा कि रिपोर्टिंग त्रुटिहीन, सीधे व्यवसाय-आँकड़ों से और समय पर की जाती है। मैं आशा करता हूँ कि आप सब इसमें पूर्ण सहयोग प्रदान करेंगे और इस पहल का शीघ्र कार्यान्वयन सुनिश्चित करेंगे।

आइटी उपयोग की चुनौतियाँ - लागत और जोखिम

17. बैंकिंग कारोबार में प्रौद्योगिकी के व्यापक उपयोग से कुछ मुद्दे और चुनौतियाँ उभर कर सामने आती हैं। इन्हें मोटे तौर पर दो श्रेणियों में बाँटा जा सकता है - लागत और जोखिम। लागत - आइटी के उपयोग पर बढ़ते खर्च के संदर्भ में और जोखिम - बिना सुरक्षा उपायों को अपनाये आइटी प्रणाली पर भरोसा करने के परिणामस्वरूप। लागत के पहलू पर ध्यान आइटी प्रसार उद्देश्य को व्यापक रणनीतिक व्यवसाय उद्देश्यों के साथ सहक्रियाशील बनाते हुए दिया जा सकता है ताकि क्रय

पर तथा युक्तियुक्त प्रौद्योगिकी समाधान के रखरखाव पर पर्याप्त परिचालन और प्रबंधन-नियंत्रण सुनिश्चित हो सके। निरीक्षण एवं नियंत्रण तंत्र को सुदृढ़ किया जाना है, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आइटी प्रबंधन में शामिल लागत का उचित मूल्यांकन और नियंत्रण होता है, प्रौद्योगिकी प्रसार निर्णय संपूर्ण एवं सुविचारित मूल्यांकन पर आधारित होते हैं, समाधानों / प्रक्रिया परिवर्तनों में ग्राहक को ध्यान में रखा जाता है और बैंकिंग संगठन इस प्रकार की प्रौद्योगिकी में निवेश नहीं करते हैं, जिससे ग्राहक-हितों में अवरोध होता है। आइटी जोखिमों से संबंधित दूसरा पहलू एक बहुत महत्वपूर्ण मुद्दा है। आइटी के बढ़ते उपयोग से बैंकों और उनके ग्राहकों के समक्ष धन-हानि, आँकड़ों के चुराये जाने, गोपनीयता भंग के संदर्भ में जोखिम उपस्थित होती है और बैंकों को ऐसी जोखिमों के बारे में अवगत रहने की अत्यधिक आवश्यकता है।

18. बैंकिंग कारोबार का एक महत्वपूर्ण पहलू है विनियामक और पर्यवेक्षकीय अनुपालन। सामान्य रूप से बाजारों के विकास और वैश्वीकरण के साथ और विशेष रूप से हाल के संकट के बाद इस प्रकार की अनुपालन-अपेक्षाओं की संख्या बढ़ रही है। बासेल II और III के कार्यान्वयन बड़ी चुनौतियों को सामने लाते हैं। इसमें विश्लेषण, जोखिम मापन और प्रावधानन के लिए और इस प्रकार के मूल्यांकन के लिए नियोजित मॉडलों और प्रक्रियाओं के वैधीकरण के लिए भी काफी अधिक मात्रा में निरंतर आँकड़ा-प्राप्ति करना अपेक्षित होता है। इन सभी को निष्पादित किये जाने के लिए प्रौद्योगिकी आधारित अनुप्रयोगों का उपयोग किया जाना है। तथापि, इन अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए कुछ लागत आयेगी और बैंकों को यह देखना होगा कि किस तरह से प्रौद्योगिकी का उपयोग उन्हें अनुपालन-प्रक्रिया की लागत को कम करने में मदद करेगा, कम से कम परिचालन-दक्षता के संदर्भ में। इसके साथ ही आइटी जोखिम स्वयं ही परिचालन जोखिम का बड़ा हिस्सा बनेगा और उस पर ध्यान देना जरूरी होगा। अनुमेय कार्यवाई की सीमा के भीतर कुछ बैंक नवीन समाधान ढूँढ़ सकते हैं ताकि कुछ लागतों को प्रतिसंतुलित करने के लिए आस्ति या देयता-प्रबंधन दक्षता का सहारा लिया जा सके। लेकिन, इस पर भी नियंत्रण-तंत्र को सावधान और युक्तियुक्त होना होगा, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लागत का तर्क अनुपालन के 'लघु मार्ग' का अनुसरण नहीं करवाते हैं। आइडीआरबीटी ने आइटी नियंत्रण के संबंध में कुछ उपयोगी सूचनाएँ संकलित की हैं और अपने वेबसाइट में प्रकाशित की हैं। उनका यह कार्य प्रशंसनीय है।

उपसंहार

19. हमारे देश में बैंकिंग को जिस दृष्टि से देखा जाता है और जिस तरीके से उसका संचालन किया जाता है, उसमें प्रौद्योगिकी ने क्रांतिकारी परिवर्तन ला दिया है। महत्व की दृष्टि से यह व्यवसाय-समर्थक से स्वयं व्यवसाय-प्रक्रिया का भाग बन रहा है। इसने व्यवसाय अवसरों

और भारतीय अर्थव्यवस्था में समावेशी वृद्धि का समर्थन करने की अपनी भूमिका के संदर्भ में उद्योग के लिए नये मार्ग खोले हैं।

यहाँ मैं कार्ली फियोरिना, पूर्व सीइओ, ह्यूलेट पैकार्ड (एचपी) के एक उद्धरण से प्रेरित हूँ और उसका उल्लेख करना चाहता हूँ :

‘मेरा विश्वास है कि हम अभी सूचना युग के नवजागरण चरण में प्रवेश कर रहे हैं जहाँ रचनात्मकता और विचार नये प्रचलन होते हैं और नवोन्मेष प्राथमिक गुण होता है, जहाँ प्रौद्योगिकी में वस्तुतः जीवन को न कि केवल व्यवसाय को रूपांतरित करने की शक्ति होती है, जहाँ

प्रौद्योगिकी हमारी सहायता मौलिक समस्याओं का समाधान करने में कर सकती है’।

20. मैं सभी प्रतिभागियों का अभिनंदन करता हूँ जिन्होंने प्रौद्योगिकी के प्रसार के लिए सही प्रयास किया है, इस वर्ष के लिए पुरस्कार पाने वालों को बधाई देता हूँ और आशा करता हूँ कि उत्कृष्टता की ओर यात्रा जारी रहेगी जिसमें आइडीआरबीटी का उत्तम कार्य करना जारी रहेगा और प्रत्येक बैंक इसमें अपने सर्वोत्तम कार्य-निष्पादन से सहयोग करेगा।