*आरबीआई लोकपाल वार्षिक सम्मेलन के अवसर पर उद्घाटन भाषण**

शक्तिकान्त दास

हम एक बहुत ही महत्वपूर्ण दिन अर्थात् विश्व उपभोक्ता दिवस पर भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल सम्मेलन आयोजित कर रहे हैं। यह आयोजन वित्तीय क्षेत्र में उपभोक्ता हित के लिए हमारे संपूर्ण समर्पण को रेखांकित करता है। वित्तीय प्रणाली के संरक्षक के रूप में - चाहे वह विनियामक के रूप में हो या बैंकों, एनबीएफसी जैसी अन्य विनियमित संस्थाओं के रूप में हो- हमारी सफलता न केवल प्रणाली की समुत्थाशीलता को बढ़ावा देने पर निर्भर करती है, बल्कि उस मूल्य पर भी निर्भर करती है जो हम अपने नागरिकों, जो वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र का मूल हैं, के जीवन में लाते हैं। उपभोक्ता हितों का संरक्षण रिज़र्व बैंक की नीतियों और कार्यों के मुख्य मार्गदर्शक सिद्धांतों में से एक है। मैं यह मानता हूं कि रिज़र्व बैंक की विनियमित संस्थाओं के मामले में भी यही स्थिति है।

इस संदर्भ में यह स्वीकार किया जाना चाहिए कि ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र उपभोक्ता संरक्षण के दो महत्वपूर्ण घटक हैं। ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार का मतलब होगा उत्पादों और सेवाओं का उचित मूल्य निर्धारण, ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता के लिए प्रणाली और प्रक्रियाओं को लागू करना और गलत बिक्री से बचना। उचित व्यवहार और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र को प्राथमिकता देने से वित्तीय प्रणाली के साथ-साथ व्यक्तिगत संस्थाओं में जनता का विश्वास बढ़ेगा। इससे बदले में व्यक्तिगत संस्थाओं की दीर्घकालिक सफलता में योगदान प्राप्त होगा और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा मिलेगा। रिज़र्व बैंक में हमारा प्रयास समय-समय पर किए जा रहे विभिन्न विनियामक उपायों[1] में इन सिद्धांतों को शामिल करना रहा है।

अब मैं उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित मुद्दों से निपटने में रिज़र्व बैंक के समग्र दृष्टिकोण और विनियमित संस्थाओं से इसकी अपेक्षाओं के बारे में विस्तार से बताना चाहूंगा।

(i) उपभोक्ता केंद्रित संस्कृति तथा उपभोक्ता संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता को बढ़ावा देना

विनियमित संस्थाओं के साथ रिज़र्व बैंक के निरंतर जुड़ाव के भाग के रूप में इस बात पर जोर दिया गया है कि विनियमित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन का ध्यान ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण और उपभोक्ता संरक्षण के प्रति प्रतिबद्धता विकसित करने पर होना चाहिए। विनियम केवल एक ढांचा प्रदान करते हैं जिसके भीतर वित्तीय संस्थान संचालित होते हैं, लेकिन विनियमों की प्रभावशीलता अंततः इस बात पर निर्भर करती है कि वे वास्तव में विनियमित संस्थाओं द्वारा कैसे लागू किए जाते हैं। जैसे-जैसे भारतीय अर्थव्यवस्था का विस्तार हो रहा है, विनियमित संस्थाओं का ग्राहक आधार भी बढ़ रहा है। वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र के हितधारकों के रूप में यह जरूरी है कि बढ़ते ग्राहक आधार को उचित और टिकाऊ उत्पाद तथा सेवाएं उपलब्ध कराई जाएं। वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का बढ़ता दायरा और जटिलता उपभोक्ताओं की समझ और निर्णय लेने में बाधा पैदा कर सकती है। अत:, विश्वास स्थापित करने और स्थायी ग्राहक संबंधों को बढ़ावा देने के लिए उत्पाद, सेवा, अनुवर्तन, सेवा शुल्क, आदि के बारे में स्पष्ट, पारदर्शी और सुसंगत जानकारी देना बहुत आवश्यक है।

(ii) प्रभावी शिकायत निवारण

किसी संस्थान या संस्था के कार्य की कसौटी उसके शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावोत्पादकता पर आधारित होती है। शिकायत निवारण तंत्र में विखंडन और अक्षमता उपभोक्ता

* आरबीआई लोकपाल के वार्षिक सम्मेलन के अवसर पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास का उद्घाटन भाषण, 15 मार्च 2024, मुंबई।

[1] इनमें डिजिटल ऋण ढांचा; सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए विनियामक संशोधित ढांचा; रिज़र्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021; विनियमित संस्थाओं में आंतरिक लोकपाल ढांचा आदि शामिल है।

शिकायतों के समय पर समाधान में बाधा बन सकती है। इसलिए बहुत ज्यादा स्तरों और लंबी निपटान प्रक्रियाओं को टाला जाना चाहिए।

जैसा कि आप जानते होंगे, रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस, 2021) लोकपाल योजना के संचालन में कई संरचनात्मक परिवर्तन[2] लेकर आई है। आरबी-आईओएस योजना के तहत इसके संचालन के पहले पूर्ण वर्ष (2022-23) के दौरान 2.34 लाख शिकायतें प्राप्त हुईं, इसके बाद चालू वित्त वर्ष (2023-24) में अब तक 2.68 लाख शिकायतें प्राप्त हुईं। दोनों वर्षों में निपटान दर लगभग 98% रही है। सभी श्रेणियों की शिकायतों का निपटान करने का औसत टर्नअराउंड समय घटकर 2022-23 में 33 दिन हो गया। नई योजना शुरू होने से पहले यह समय 57 दिन था।

भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के हमारे विश्लेषण से पता चलता है कि विनियमित संस्थाओं में प्रणालियों और प्रक्रियाओं में कुछ अंतर है। हमने ऐसी कमियों को संबंधित बैंकों और एनबीएफसी के ध्यान में लाया है। हमारा प्रयास विनियमित संस्थाओं के साथ काम करना और इन कमियों को दूर करना है।

रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए विनियमित संस्थाओं में एक आंतरिक लोकपाल (आईओ) तंत्र भी स्थापित किया है। हालांकि, आईओ तंत्र की कार्यप्रणाली में पर्याप्त सुधार की आवश्यकता है। यह देखा गया है कि कई अवसरों पर आईओ बिना यथोचित ध्यान दिए विनियमित संस्थाओं के निर्णय का समर्थन करते हैं। कई मामलों में अस्वीकृत शिकायतों को आईओ के पास नहीं भेजा जा रहा है। यह प्रवृत्ति बढ़ती दिखाई दे रही है जो चिंता पैदा करती है। आंतरिक विवाद समाधान प्रणाली की नींव स्वच्छ, निष्पक्ष और विवेकपूर्ण निर्णय प्रदान करने की अपनी क्षमता पर निर्भर करती है। मैं आप सभी से आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की समग्र अखंडता और प्रभावकारिता सुनिश्चित करने का आग्रह करता हूं।

इसके अलावा विनियमित संस्थाओं को यह पता होना चाहिए कि वे समग्र शिकायत निवारण ढांचे में पहला संपर्क बिंदु हैं। असंतुष्ट व्यक्ति को वैकल्पिक शिकायत तंत्र, भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल की ओर निर्देशित करना वांछनीय नहीं है। मेरी मेज पर रखी कुछ शिकायतों को जब मैं देखता हूं, कई मामले ऐसे होते हैं जिन्हें विनियमित संस्थाओं के स्तर पर ही हल किया जाना अपेक्षित था।

(iii) सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए डेटा विश्लेषण

विनियमित संस्थाओं के पास वित्तीय लेनदेन, ग्राहक संवाद और परिचालनगत गतिविधियों के डेटा का भंडार होता है। इस व्यापक भंडार के भीतर मजबूत डेटा विश्लेषण के रूप में ग्राहक सेवा को बढ़ाने का एक अनूठा अवसर निहित है। डेटा एनालिटिक्स की शक्ति का उपयोग करके विनियमित संस्थाएं ग्राहकों की जरूरतों का सक्रियता से अनुमान लगा सकती हैं, मुद्दों का तुरंत निपटान कर सकती हैं और प्रक्रियाओं को कारगर बना सकती हैं। एक डेटा-संचालित दृष्टिकोण न केवल परिचालन दक्षता को बेहतर बनाएगा बल्कि अनुकरणीय ग्राहक सेवा प्रदान करने की प्रतिबद्धता को भी सुदृढ़ करेगा।

धोखाधड़ी वाले लेनदेन मामलों में वृद्धि को देखते हुए निगरानी प्रणालियों को मजबूत करना और संभावित धोखाधड़ी का, उनके घटित होने से पहले, पता लगाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना आवश्यक हो गया है। उपभोक्ता शिकायतों के मूल कारण के विश्लेषण पर ध्यान केंद्रित करने से ऐसी शिकायतों को बार-बार आने से रोका जा सकता है। कृत्रिम मेधा (एआई) के आगमन के साथ-साथ साइबर सुरक्षा चुनौतियां कई गुना बढ़ सकती हैं। वे उपभोक्ताओं के लिए पहचान की चोरी, धोखाधड़ी और व्यक्तिगत जानकारी तक अनधिकृत पहुंच का जोखिम पैदा कर सकते हैं और उपभोक्ता विश्वास को प्रभावित कर सकते हैं। वित्तीय संस्थानों को ग्राहक जानकारी की सुरक्षा के लिए पर्याप्त प्रयास करने चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों

[2] इन यह परिवर्तन में शामिल हैं: एक राष्ट्र एक लोकपाल दृष्टिकोण – इसके द्वारा आरबीआई लोकपाल कार्यालयों के भौगोलिक क्षेत्राधिकार को हटा दिया गया; ग्राहकों सुविधा के साथ-साथ दक्षता में भी सुधार हुआ। इसके तथा पूर्ववर्ती तीन योजनाओं के एकीकरण द्वारा ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया का सरलीकरण किया गया। विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने के लिए एक केंद्रीकृत पोर्टल (सीएमएस) शुरू किया गया। इसके अलावा शिकायत दर्ज करने का आधार समाप्त कर दिया गया और सेवा में किसी भी कमी के संबंध में ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकते हैं। 50 करोड़ रुपए और उससे अधिक जमा राशि वाले गैर-अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों; और साख सूचना कंपनियों को भी आरबी-आईओएस योजना के तहत लाया गया।

[3] विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल

को जोखिम में डालने वाली कमजोरियों की तुरंत पहचान की जाए और उनका निराकरण किया जाए।

(iv) उपभोक्ता शिक्षण और जागरूकता

वित्तीय रूप से जागरूक और सतर्क उपभोक्ता फिशिंग, फोन घोटाले, डीपफेक और इस प्रकार के अन्य खतरों से अच्छी तरह से निपट सकते हैं । उचित समझ का न होना उपभोक्ताओं की वित्तीय परिवेश में प्रभावी ढंग से लेनदेन करने की क्षमता को बाधित कर सकता है, जिससे वे शोषण या धोखाधड़ी की चपेट में आ सकते हैं। हालांकि हमने उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने के अपने उद्देश्य में अच्छी प्रगति की है, फिर भी उपभोक्ता जागरूकता और वित्तीय साक्षरता गतिविधियों को और लोगों तक पहुंचाने की काफी गुंजाइश है, विशेष रूप से ग्रामीण समुदायों के बीच, जो हाशिए पर रहने वाले तथा जो कम जानकार हैं । सभी हितधारकों को इस दिशा में पुन: ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है।

यह मानते हुए कि उपभोक्ता शिक्षण उनके संरक्षण के लिए आवश्यक है रिज़र्व बैंक मुख्यधारा और सामाजिक माध्यमों में विभिन्न जन जागरूकता अभियान भी चलाता है। हमारे शुभंकर मनी कुमार और मिस मनी वाले अभियान 'आरबीआई कहता है' या 'आरबीआई सेज़', उपभोक्ता जागरूकता संदेशों को लोगों तक पहुंचाने का प्रयास है। मैं आरबीआई लोकपाल टीम तथा उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) द्वारा 'बी(ए)वेयर' [Be(A) ware] (मार्च 2022) और राजू एंड द फोर्टी थीव्स (दिसंबर 2022) जैसी पुस्तिकाएं तैयार करने में किए गए अच्छे काम उल्लेख करना चाहूंगा, जो खासकर स्कूली बच्चों और छात्रों के बीच बेहद लोकप्रिय हुए हैं। इस दिशा में अपने प्रयास को जारी रखते हुए आज हम एक और पुस्तिका 'अलर्ट फैमिली' का विमोचन कर रहे हैं, जिसमें 'राजू', उसके परिवार और दोस्तों के बारे में जागरूकता के बढ़े हुए स्तर को चित्रात्मक रूप में दर्शाया गया है। यह पुस्तिका वित्तीय धोखाधड़ी पर जनता का मार्गदर्शन करेगी और विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं का उपयोग करने के दौरान आम गलत धारणाओं को दूर करेगी।

v) विनियमित संस्थाओं के भीतर क्षमता निर्माण

मैं इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि विनियमित संस्थाओं में ग्राहक सेवा कार्यों की प्रभावशीलता अंततः प्रत्येक व्यक्तिगत स्टाफ सदस्य के समर्पण और प्रदर्शन पर निर्भर करती है। मैं ग्राहक सेवा की गति और गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए विनियमित संस्थाओं के अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा प्रदर्शित कड़ी मेहनत और प्रतिबद्धता की सराहना करता हूं। इसके बावजूद, यह आवश्यक है कि समय-समय पर सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाएं। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि अधिकारी और कर्मचारी उत्पादों और सेवाओं, और संबंधित नियमों और दिशानिर्देशों के साथ पूरी तरह से परिचित हैं। संगठन के भीतर अच्छी प्रथाओं को प्रोत्साहित करने और जहां संभव हो वहां पुरस्कृत किए जाने की आवश्यकता है। यह शिकायत निवारण तंत्र के समग्र दृष्टिकोण में सकारात्मक बदलाव के लिए प्रोत्साहन के रूप में काम कर सकता है।

(vi) भविष्य के लिए उपभोक्ता संरक्षण दृष्टिकोण

वर्तमान में कृत्रिम मेधा (एआई) क्षमताओं का उपयोग विशिष्ट उत्पादों के अनुरूप व्यक्तिगत बातचीत, चैटबॉट और वर्चुअल सहायकों के माध्यम से ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए किया जा रहा है। तथापि, धोखाधड़ियों की रोकथाम, पहचान सत्यापन, कमजोरी वाले क्षेत्रों से निपटने और आंकड़ा संरक्षण में इसका उपयोग अभी प्रारंभिक अवस्था में है। व्यवहार विश्लेषण और प्रौद्योगिकी, दोनों के संयुक्त प्रयोग से असामान्य उपभोक्ता व्यवहार, जैसे कि असामान्य समय के दौरान लेनदेन, सामान्य पैटर्न से इतर लेनदेन, अनधिकृत लाभार्थी जोड़ना आदि, का विश्लेषण करने में अच्छी मदद हो सकती है । ऐसे कारकों का विश्लेषण करने से धोखाधड़ी को समझने और उसे रोकने में मदद मिल सकती है।

दूसरी तरफ, उचित सुरक्षा उपायों के बिना ऐसी प्रौद्योगिकियों के उपयोग से ग्राहक डेटा की सुरक्षा कमजोर हो सकती है। उत्पन्न होने वाले संभावित मुद्दों में गोपनीयता भंग या उपभोक्ता प्रोफाइलिंग के आधार पर सूक्ष्म जोड़तोड़ शामिल है जो उसे कुछ ऐसी सेवाओं को लेने की ओर आकर्षित कर सकती हैं जो उसके लिए उचित न हो। इस संबंध में समुचित सुरक्षा उपाय किए जाने की आवश्यकता है।

आरबीआई लोकपाल की भूमिका

अब मैं रिज़र्व बैंक में वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र और आरबीआई लोकपाल की भूमिका पर प्रकाश डालना चाहूंगा।

एकीकृत लोकपाल योजना के तहत लोकपाल को आम नागरिकों का भरोसा कायम रखने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। आरबीआई लोकपाल से नागरिकों को उनकी अनसुलझी शिकायतों के लिए स्वतंत्र और निष्पक्ष मार्ग उपलब्ध कराने की उम्मीद है। उनके पास ग्राहकों की शिकायतों का उचित निवारण करने की शक्ति है।

आरबी-आईओएस, 2021 के शुरू होने के बाद रिज़र्व बैंक के एकीकृत लोकपाल ढांचे के कार्यान्वयन में काफी सुधार हुए हैं। हाल ही में शिमला (मार्च, 2023) में एक लोकपाल कार्यालय खोला गया और चेन्नई (अप्रैल 2023) और कोलकाता (जून 2023) में दो अतिरिक्त कार्यालय स्थापित किए गए। ग्राहक सुविधा को और भी बेहतर बनाने के हमारे प्रयास के रूप में संपर्क केंद्र (फोन नंबर 14448)[4] को हाल ही में सुधारा गया है और भुवनेश्वर और कोच्चि में दो नए संपर्क केंद्रों ने काम करना शुरू कर दिया है।

शिकायतों के त्वरित निपटान तथा शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण करने में भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल द्वारा निभाई गई सक्रिय भूमिका की मैं सराहना करता हूं। वास्तविक चुनौती शिकायतों के निपटान की मात्रा और गुणवत्ता दोनों को सुनिश्चित करना है। लोकपाल कार्यालयों को शिकायतों की बढ़ती मात्रा को निपटाने और शिकायतकर्ताओं और संस्थाओं में लगातार निर्णय सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रियाओं में सुधार को बढ़ाने की दिशा में लगातार काम करना चाहिए। पिछले अनुभवों का आधार लेते हुए कार्यनिष्पादन की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए प्रणाली को और विकसित किया जाना चाहिए। हमने लोकपालों को फिर से कहा है कि वे यह सुनिश्चित करें कि प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का सावधानीपूर्वक पालन किया जाता है, मुद्दे के विभिन्न सभी पहलुओं की व्यापक रूप से जांच की जाती है, और विवाद में शामिल सभी पक्षों को सुनवाई का अवसर दिया जाता है। इसके अलावा, लोकपाल संस्था में विश्वास बनाए रखने के लिए तर्कसंगत आदेश मौलिक हैं। पारदर्शिता और समझ सुनिश्चित करते हुए लोकपाल के निर्णय लेने के तर्क को शिकायतकर्ता को प्रभावी ढंग से सूचित किया जाना चाहिए। आदेशों का मसौदा इस तरह से तैयार किया जाना चाहिए कि एक बार निर्णय लेने और संप्रेषित होने के बाद दोनों पक्षों को लगना चाहिए कि कार्यवाही उचित और न्यायसंगत हुई है। मैं यह जोड़ना चाहूंगा कि इन सिद्धांतों का सभी प्राधिकारियों द्वारा पालन किया जाना चाहिए, चाहे वे रिज़र्व बैंक में हों या विनियमित संस्थाओं में।

आगे की राह

रिज़र्व बैंक ने आरबी-आईओएस के कामकाज की समीक्षा करने और इस तंत्र की प्रभावकारिता को बेहतर बनाने के उपायों पर सुझाव देने के लिए आरबीआई के पूर्व कार्यपालक निदेशक श्री अनिल कुमार मिश्रा की अध्यक्षता में एक कार्य समूह का गठन किया है। कार्य समूह द्वारा अप्रैल 2024 तक अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करने की उम्मीद है।

अंत में मैं यह कहना चाहूंगा कि रिज़र्व बैंक की लोकपाल व्यवस्था ग्राहकों की शिकायतों का स्वतंत्र, स्पष्ट और निष्पक्ष निवारण प्रदान करने पर केंद्रित है। जैसे-जैसे प्रणाली विकसित होती जा रही है, इसे परिणामों की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए संचित अनुभव से लाभ लेना चाहिए। लोकपाल कार्यालयों को अपने निर्णयों में निरंतरता सुनिश्चित करते हुए शिकायतों की बढ़ती मात्रा को निपटाने के लिए अपनी प्रक्रियाओं में तदनुसार बदलाव लाने चाहिए और उन्हें विकसित करना चाहिए। आंतरिक प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने के लिए लोकपाल कार्यालयों को चाहिए कि वे डेटा एनालिटिक्स और प्रौद्योगिकी के उपयोग को बढ़ाएं। साथ ही सार्वजनिक विश्वास को बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है कि विनियमित संस्थाएं भी समान दृष्टिकोण अपनाएं। विनियमित संस्थाओं में आंतरिक लोकपाल ढांचे सहित आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को और सुदृढ़ करने की भी आवश्यकता है।

मैं सम्मेलन की सफलता की कामना करता हूं।

धन्यवाद।

[4] संपर्क केंद्र (14448) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों को आरबीआई में वैकल्पिक शिकायत निवारण सुविधा से संबंधित मामलों पर 24x7 टोल फ्री सहायता प्रदान करता है, जिसमें शिकायत दर्ज करने और उनकी शिकायतों की ट्रैकिंग के बारे में जानकारी मांगने वाले ग्राहक भी शामिल हैं। सहायता कर्मियों से जुड़ने की सुविधा हिंदी, अंग्रेजी और दस क्षेत्रीय भाषाओं यथा असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मराठी, मलयालम, ओडिया, पंजाबी, तेलुगू और तमिल में उपलब्ध है, जिन्हें शिकायतों की संख्या के आधार पर चुना गया है।