

वित्तीय क्षेत्र के बदलते प्रतिमान*

एम. राजेश्वर राव

उपस्थित मान्यवरों को नमस्कार

सबसे पहले मैं, मुझे आमंत्रित करने के लिए भारतीय बैंक संघ (आईबीए) और फिक्की को धन्यवाद देता हूँ। हमारे वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न और महत्वपूर्ण हितधारकों की इस सभा में सहभागी होना खुशी की बात है। बहुत ही कम समय में, एफआईबीएसी ने वित्तीय दुनिया के लिए उभरते प्रासंगिक विषयों पर एक प्रमुख विचार-मंथन कार्यक्रम के रूप में महत्वपूर्ण स्थान हासिल किया है।

मुझे यकीन है कि पिछले दो दिनों में आपने कई महत्वपूर्ण मुद्दों पर खुली और व्यावहारिक चर्चा की होगी। एफआईबीएसी 2023 की थीम - 'अनिश्चित समय में जीत' वर्तमान परिदृश्य में बहुत उपयुक्त है। इसलिए आज की मेरी टिप्पणियाँ इसी विषय पर केंद्रित होंगी, यानी, उन अनिश्चितताओं का प्रबंधन जिनके साथ हम जी रहे हैं और वे जो क्षितिज पर हैं। इसके बाद हम इस तरह के अनिश्चित समय से कैसे निपट सकते हैं, इस पर चर्चा करेंगे।

विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन

जब हम अनिश्चितता के बारे में सोचते हैं, तो हम सर्व प्रथम जोखिम और जोखिम प्रबंधन के बारे में विचार करते हैं। वित्त क्षेत्र से जुड़े लोगों का जोखिम के साथ अक्सर प्यार और नफरत का रिश्ता होता है। हालांकि अधिकांश संस्थाएं अपने तुलन-पत्र पर जोखिम लेने को तैयार रहते हैं, कुछ ऐसी भी संस्थाएं हैं जिन्हें इसमें शामिल लागतों के कारण योजना बनाने और इसके लिए प्रावधान करने में आपत्ति होती है। हालांकि जोखिम लेने से लाभ भी मिलता है, लेकिन बैंक या वित्त कंपनी जैसी सुविधा प्राप्त इकाई में जोखिम की अधिकता विनाशकारी हो सकती है यदि उसे कुशलतापूर्वक प्रबंधित नहीं किया जाए। अतः, विनियामक और नीति-निर्माता समग्र वित्तीय स्थिरता को सुविधाजनक

* श्री एम. राजेश्वर राव, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 23 नवंबर 2023 को मुंबई में फिक्की और आईबीए द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित एफआईबीएसी 2023 सम्मेलन में दी गई टिप्पणियाँ। रूपेश कुमार कनौजिया, सौरभ प्रताप सिंह, पेशिमाम खबीर अहमद और प्रदीप कुमार से सराहनीय सहयोग प्राप्त हुआ।

बनाने के लिए नीतियां बनाने का प्रयास करते हैं और कभी-कभी, प्रणालीगत समुत्थाशीलता के महत्व पर जोर देते हुए सुझावात्मक आदेश और दिशानिर्देश देते हैं।

उदाहरण के साथ कहें तो विवेकपूर्ण दिशानिर्देश चिकित्सक द्वारा दी गई आहार योजना के समान होते हैं। यदि आप उनका पालन करते हैं, तो आपका तुलन-पत्र स्वस्थ रहेगा। फिर पर्यवेक्षक के रूप में आरबीआई प्रत्यक्ष रूप में जाकर वार्षिक स्वास्थ्य की जांच भी करता है ताकि यह देखा जा सके कि जो बाहर से स्वस्थ दिखाई देता है, वह स्थिति को सटीक रूप से दर्शाता है या कोई छिपी हुई बीमारी भी है। यदि वास्तव में बीमारी के लक्षण हैं, तो न केवल लक्षणों का इलाज करने के लिए बल्कि मूल कारण को संबोधित करने के लिए समयबद्ध कार्य योजना के रूप में दवा निर्धारित की जाती है। यह एक तरह से इलाज से बेहतर बीमारी से बचाव करना है जो वित्तीय जगत में भी एक उपयुक्त मंत्र है।

मानव शरीर जिन पांच प्राकृतिक तत्वों से बना है, उनका संदर्भ लेते हुए मैं उन पांच तत्वों की अपनी रूपरेखा तैयार करना चाहूंगा जो एक मजबूत और समुत्थानशील वित्तीय प्रणाली की नींव बनाते हैं। ये हैं - (ए) मजबूत अभिशासन और प्रबंधन, (बी) मजबूत विनियामक सिद्धांत, (सी) पर्याप्त पूंजी और चलनिधि, (डी) मजबूत पर्यवेक्षी और जोखिम प्रबंधन प्रथाएं, और, (ई) प्रभावी संकट प्रबंधन और समाधान ढांचा। मुझे नहीं लगता कि मुझे इनके बारे में विस्तार से बताने की जरूरत है क्योंकि ये तत्व आपके लिए काफी परिचित होंगे।

हमारा सूक्ष्म-विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन ढांचा दो बहुत ही सरल लेकिन शक्तिशाली उपायों के इर्द-गिर्द घूमता है - प्रावधान और पूंजी की आवश्यकता - एक जोखिम वाली आस्ति निवेशसूची के प्रत्याशित हानि घटक के लिए है और दूसरा अप्रत्याशित हानि के लिए। तीसरा घटक, यानी चलनिधि, पिछले कुछ समय से वैश्विक मंचों पर काफी चर्चा में है। तथापि, यह फिर दोहराने में हर्ज नहीं कि इस चिंता का समाधान करने के लिए भारत में हमने 1949 में सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) लागू किया था, जिसके लिए बैंकों को उच्च गुणवत्ता वाली चल आस्ति का स्तर, ज्यादातर सरकारी प्रतिभूतियों के रूप में, बनाए रखना आवश्यक था।

वित्तीय संकटों की लगातार होने वाली अंतरराष्ट्रीय घटनाओं ने इन उपायों के महत्व को समय-समय पर अधोरेखित किया है। शायद उच्च मात्रा और बेहतर गुणवत्ता वाली विनियामक पूंजी आवश्यकताओं ने दुनिया भर में वित्तीय प्रणाली को कोविड और अन्य संकटों के मद्देनजर अस्थिर परिस्थिति से निपटने में मदद की है जो हमने हाल ही में अनुभव किया है। एक समुत्थानशील वित्तीय प्रणाली वह है जो वित्तीय आघातों और संकटों का सामना कर सकती है और उनसे शीघ्रता से उबर सकती है। ऐसी वित्तीय प्रणाली में प्रत्येक इकाई के साथ-साथ प्रणाली स्तर पर कमजोरियों और जोखिम निर्माण की शीघ्र पहचान और उचित सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करने की भी आवश्यकता होती है।

इसलिए यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि बैंक और अन्य वित्तीय संस्थाएं भी अपने तुलन-पत्र और परिचालन में जोखिम निर्माण की स्थिति पर सतत नज़र रखें, विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन प्रथाओं को अपनाएं और विनियामक और अन्य हितधारकों को जोखिम का खुलासा करने में पारदर्शी रहें।

बैंकिंग में बदलते प्रतिमान

अमेरिका और यूरोप में हालिया संकट की घटनाओं ने मजबूत और टिकाऊ बिजनेस मॉडल के सवाल को फिर से सामने ला दिया है। बैंकों के व्यवसाय मॉडल पूर्व में निभाई गई भूमिकाओं के आधार पर विकसित हुए हैं, जिसके तहत वर्तमान मुख्य कार्य मध्यस्थता करना है यानी जमाराशि जुटाना और ऋण देना है। हालाँकि, नए खिलाड़ियों के वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रवेश करने और इस क्षेत्र के पारंपरिक नियमों में परिवर्तन के साथ इस दृष्टिकोण को बदलने की जरूरत है। नए प्रतिमान में मध्यस्थता के केंद्रीय बिंदु 'बाजार' बन सकते हैं जहां बैंक बाजार में परस्पर संव्यवहार करने वाली अन्य संस्थाओं में से एक बन सकते हैं। इस उभरते प्रतिमान को संबोधित करने के लिए पारंपरिक बैंकिंग व्यवसाय मॉडल को ध्यान देने की जरूरत है।

एक और महत्वपूर्ण परिवर्तन जो चल रहा है वह है उपभोक्ता की बदलती प्राथमिकताएँ। हालाँकि ग्राहक द्वारा संचालित यह परिवर्तन अक्सर धीमा होता है, किंतु यह ज्यादातर निश्चित और गैर-प्रत्यावर्ती स्वरूप का होता है। जेनरेशन झेड के बाद के उपभोक्ताओं, जिन्हें अभी चिह्नित किया जाना है, की ज़रूरतों

की कल्पना किए बिना भविष्य की बैंकिंग की कल्पना नहीं की जा सकती। ग्राहकों की भावी पीढ़ी वित्तीय सेवा का उपभोग उसी तरह से करेगी जैसे वह अन्य उत्पादों और सेवाओं का उपभोग करती है। बैंकों को यह परिवर्तन करने के लिए तैयार रहना होगा।

इस परिदृश्य में, मैं कुछ पहलुओं की रूपरेखा की कल्पना करता हूँ जहां हम बाजार आधारित और उपभोक्ता प्राथमिकता संचालित प्रतिमान के तहत अगले दशक की बैंकिंग की कल्पना करेंगे। यहां मैं इस बात को स्पष्ट कर देना चाहता हूँ कि जो मैं बताने जा रहा हूँ वह भविष्य की कल्पना है और संभावना के दायरे में अधिक है। लेकिन इस संक्रमण की अंतर्धाराएं अभी से ही दिखाई दे रही हैं।

- (i) **पहला बिंदु यह है कि बैंकों को क्षेत्र आधारित दृष्टिकोण से पारितंत्र आधारित दृष्टिकोण में परिवर्तन करना होगा।** बार-बार दोहराई जाने वाली बात यह है कि भविष्य के सभी बैंक वास्तव में प्रौद्योगिकी कंपनियां होंगी जो बैंकिंग का व्यवसाय भी करेंगी। हालांकि यह निश्चित रूप से कहना मुश्किल है कि वास्तव में ऐसा ही होगा, लेकिन यह संभावना है कि बैंकों द्वारा केवल बैंकिंग विशिष्ट सेवाएं प्रदान करने का युग समाप्त हो जाएगा। बैंकिंग-एज-ए-सर्विस (बीएएएस) मॉडल स्थिर और मौन रूप से आगे बढ़ रहा है। अतः बैंकों को गैर-बैंक खिलाड़ियों की बड़ी संख्या और उनके विभिन्न प्रकारों के साथ मिलकर बड़े पारितंत्र के एक हिस्से के रूप में काम करना होगा। इनमें से बहुत सारे परिवर्तन पहले से ही दिखाई देने लगे हैं। बैंक और एनबीएफसी नवीन तरीकों और तकनीकी समाधानों का प्रयोग करके वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने के लिए फिनटेक के साथ साझेदारी कर रहे हैं।
- (ii) **दूसरा, भविष्य की बैंकिंग अति-वैयक्तिकृत होने जा रही है, और बैंकों को पृथक सेवा प्रावधानों से अति-वैयक्तिकृत एम्बेडेड बैंकिंग में स्थानांतरित होना पड़ सकता है।** भविष्य में शायद बैंकिंग एक अलग सेवा न रह जाए। इसके बजाय, बैंकिंग उन सभी उत्पादों और सेवाओं में शामिल हो जाएगी जिनका उपभोक्ता संभावित रूप से उपयोग करेंगे। एम्बेडेड फाइनेंस एक गैर-वित्तीय संगठन के उत्पादों या

सेवाओं के भीतर वित्तीय सेवाओं या साधनों का एकीकरण है। अतः, भविष्य में ग्राहक को आवास ऋण लेने के लिए बैंक शाखा में नहीं जाना पड़ेगा। उदाहरण के लिए, जब आप प्लैट बुक करने के लिए बिल्डर के ऐप पर लॉग-इन करेंगे तो हो सकता है उस ऐप को बैंक के ऐप या फिनटेक के प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत किया गया हो। जब आप अपनी केवाईसी पहचान दर्ज करेंगे तो आपकी सहमति लेकर अकाउंट एग्रीगेटर/डिजी लॉकर के माध्यम से आपकी वित्तीय और गैर-वित्तीय जानकारी प्राप्त की जाएगी और ऋण पात्रता की गणना स्वचालित रूप से की जाएगी और ऋण वितरित हो जाएगा। यह सब कुछ सेकंड नहीं तो कुछ ही मिनटों में हो जाएगा।

प्रौद्योगिकीय समाधान बैंकों को ऐसी कीमतें पेश करने की सुलभता उपलब्धता कराएंगे जो आपूर्ति और मांग की स्थिति, मार्जिन आवश्यकताओं और प्रतिस्पर्धा को विचार में लेते हुए ग्राहकों के व्यवहार और प्राथमिकताओं के अनुसार कभी भी समायोजित की जा सकेंगी। यह सब अति-वैयक्तिकरण तब संभव हो जाएगा जब हम अपने डिजिटल पदचिह्नों को बढ़ाएंगे और बैंक या उनकी भागीदार डिजिटल कंपनियां डेटा से एआई/एमएल आधारित निर्णय आउटपुट प्राप्त करना सीखेंगे।

(iii) तीसरा, व्यवसाय खंडीकरण का वर्तमान स्वरूप ग्राहक प्राथमिकता-आधारित खंड निर्माण के लिए रास्ता दे सकता है। भविष्य के बैंकों को ग्राहकों की जरूरतों को बेहतर ढंग से पूरा करने के लिए सिर्फ अपने व्यवसाय के बारे में नहीं बल्कि उसके परे जाकर सोचना होगा। अतः यह खंडीकरण समान जरूरतों वाले ग्राहक समूहों पर आधारित होगा और सभी उत्पाद इन क्षेत्रों की सेवा के अनुरूप बनाए जाएंगे। इसलिए, सफल बैंकों की मुख्य ताकत ग्राहक वर्ग विशेष पर आधारित होगी। वर्तमान में भी कुछ बैंक, कई अवसरों पर फिनटेक के साथ साझेदारी में, कुछ विशिष्ट क्षेत्रों, जैसे एमएसएमई, महिला, वरिष्ठ नागरिक, मिलेनियल्स आदि को लक्षित करने की कोशिश कर रहे हैं। ऐसे उदाहरण देखने को मिले हैं जहां पारंपरिक बैंक ग्राहकों की नई जरूरतों के अनुसार नवाचार को अपनाने और अनुकूलन करने में

विफल रहे हैं। ब्राजील में नू बैंक जैसे परिवर्तनकारी बैंक आए जिन्होंने बाजार में अपना स्थान बनाते हुए इस कमी को पूरा किया और ग्राहकों द्वारा मांगे गए उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की।

(iv) अंत में, आस्ति और देयता के पारंपरिक विभाजन में भारी बदलाव आ सकता है। वर्तमान में, भारतीय बैंकों के तुलन-पत्र में मुख्य रूप से आस्ति पक्ष में ऋण और देयता पक्ष में जमाराशि होती है। हम भारतीय अर्थव्यवस्था की स्वाभाविक प्रगति के प्रवाह में आगे बढ़ते हुए आगामी दशक के दौरान बैंक तुलन-पत्र की संरचना में परिवर्तन होने की उम्मीद कर सकते हैं। व्यवसाय परिचालन और निर्णयन प्रक्रिया में प्रौद्योगिकी के व्यापक रूप से जुड़ जाने से यह परिवर्तन व्यापक बन जाएगा।

यह संभव है कि भविष्य में ग्राहकों की प्राथमिकताएं सावधि जमा जैसे स्थिर स्वरूप के बचत उत्पादों से हटकर अधिक गूढ़ और बाजार से जुड़े निवेश उत्पादों की ओर स्थानांतरित हो जाएंगी। अन्य संस्थाएं बेहतर प्रतिलाभ पेश करते हुए जमाकर्ताओं से निधि जुटाने के लिए प्रतिस्पर्धा करेंगी। सभी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए फाइनेंस सुपर ऐप की सुविधा एक मानक बन सकती है। डीएलटी की शक्ति का उपयोग करके आस्ति और देयता का टोकनाइजेशन बैंक तुलन-पत्र की संरचना के तरीके को बदल सकता है। इन सभी परिवर्तनों का अर्थ यह होगा कि बैंकों की पारंपरिक आस्ति-देयता संरचना में समायोजन करना पड़ेगा।

इन जोखिमों और बदलते प्रतिमानों को देखते हुए मैं इस बारे में कुछ विचार साझा करना चाहता हूँ कि हमें इन चुनौतियों का प्रबंधन कैसे करना होगा।

i. जैसे-जैसे बैंक तुलन-पत्र में बदलाव आएगा, हमें जोखिम प्रबंधन के नजरिए से अपनी प्राथमिकताओं पर फिर से ध्यान केंद्रित करना होगा। यहां 'हमें' का मतलब है आरबीआई और बैंक, दोनों। विनियामक पक्ष की ओर से हमें जोखिम प्रबंधन ढांचे पर फिर से विचार करना पड़ सकता है, खासकर चलनिधि और बाजार जोखिम के लिए। बैंकों की ओर से, जमा संकेंद्रण की सक्रिय निगरानी और निधि स्रोतों का विविधीकरण और भी महत्वपूर्ण बन सकता है।

- ii. जैसा कि संयुक्त राज्य अमेरिका में मार्च 2023 में आए बैंकिंग संकट और क्रेडिट सुइस की घटनाओं से पता चलता है, पूंजी और चलनिधि का उद्योग स्तर/समकक्ष स्तर के बराबर रहने या कुछ मामलों में बेहतर होने के बावजूद बैंक विफल रहे। इसलिए, इन चिंताओं को दूर करने के लिए हमें बेहतर प्रकटीकरण, मजबूत आचार संहिता और स्पष्ट अभिशासन संरचनाओं जैसे गुणात्मक पैमानों पर ध्यान देना होगा। इसके साथ ही, जिम्मेदार आचरण और नवाचार को बढ़ावा देने के लिए स्व-विनियामक संगठन (एसआरओ) के माध्यम से उद्योग द्वारा स्व-नियमन को मजबूत करने की आवश्यकता है।
- iii. हमें अति-वैयक्तिकृत और प्रौद्-बैंकिंग (टेक-बैंकिंग) माहौल में साइबर सुरक्षा को मजबूत करने और साइबर धोखाधड़ी की रोकथाम पर ध्यान केंद्रित करना होगा। वित्तीय समावेशन, ग्राहक पहुंच, उत्पाद विकल्प और सुविधा में वृद्धि के साथ बैंकिंग परिदृश्य तेजी से विकसित हो रहा है। लेकिन इसके साथ-साथ उपभोक्ता के लिए जोखिम भी बढ़ गया है। धोखाधड़ी और डेटा सुरक्षा भेद्यता के मामले बढ़ रहे हैं। ग्राहक आज प्रौद्योगिकीयुक्त धोखाधड़ी जैसे धोखाधड़ी वाले ऐप, गोपनीयता का उल्लंघन और पहचान में न आने वाली जालसाजी के खतरे का सामना कर रहे हैं। यहां तक कि गलत बिक्री भी अब एक डिजिटल अवतार में उभरी है - जिसे डार्क पैटर्न कहा जाता है। डार्क पैटर्न डिज़ाइन इंटरफ़ेस और एक प्रकार की चालबाजी है जिनका उपयोग उपयोगकर्ताओं को वांछित व्यवहार में फंसाने के लिए किया जाता है जैसे कि तत्काल ऋण के रूप में उच्च लागत वाले अल्पकालिक उपभोक्ता ऋण उपलब्ध कराना। हमें गहराई में जाकर कुशल तरीके से काम करना होगा और ग्राहकों को इन खतरों से बचाने के लिए और उनके विश्वास को बनाए रखने तथा उसे मजबूत करने के लिए मिलकर काम करना होगा।
- iv. ग्राहकों की सुरक्षा का एक प्रमुख तत्व यह है कि उन्हें एक कुशल, त्वरित और लागत प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया जाए। दुर्भाग्य से ऐसा प्रतीत होता है कि

ग्राहकों की शिकायतों का समय पर निराकरण करने के बैंकों के प्रयास प्रौद्योगिकी और उत्पादों में आई आकस्मिक प्रचुरता के अनुरूप नहीं हैं। एक ओर बैंक नए ग्राहक बनाने के लिए नए और नवोन्मेषी तरीके अपनाने में भारी निवेश कर रहे हैं, वहीं दूसरी ओर ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र में सुधार के बारे में बहुत कम सोचा जा रहा है। मेरे लिए यह बहुत अजीब है कि यह वह क्षेत्र है जो सेवा उद्योग होने पर गर्व करता है। शिकायतों के संबंध में केवल निपटान समय और एमआईएस की निगरानी के बजाय हम निश्चित रूप से चाहते हैं कि शिकायत निवारण की गुणवत्ता पर बोर्ड और शीर्ष कार्यपालकों की ओर से अधिक गंभीर विचार और मंशा दिखाई दे।

- v. एक संबंधित बिंदु जो बैंकों को ग्राहक विशेष प्रतिमान जीतने में मदद करेगा, वह यह है कि वे अपनी सेवाओं, उत्पादों और संचालन में अधिक समानुभूति लाएं। उदाहरण के लिए, वरिष्ठ नागरिकों को सुरक्षित और मैत्रीपूर्ण प्रौद्-बैंकिंग उपलब्ध कराने के लिए अधिक प्रयास की आवश्यकता है। बैंक अपने कर्मचारियों को निर्देश दें कि वे वरिष्ठ नागरिकों, विशेष आवश्यकता वाले लोगों, तकनीकी रूप से अक्षम लोगों या ऐसे किसी जरूरतमंद व्यक्ति का विशेष ख्याल करते हुए समानुभूति के साथ व्यवहार करें। निदेशक मंडल को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके संपर्क स्थल, अर्थात् शाखाएं, वेबसाइट और ऐप विशेष जरूरतों वाले ग्राहकों के लिए उपयोगकर्ता-अनुकूल और सुविधाजनक हों। विनियामक पक्ष की ओर से हम इस उद्योग क्षेत्र के साथ अपनी बातचीत में इन विषयों को अधिक जोर देकर उठा रहे हैं, लेकिन मेरा मुख्य रूप से यह कहना है कि इस कार्यक्षेत्र के भीतर एक सांस्कृतिक और व्यवहारिक बदलाव की भी आवश्यकता है।

निष्कर्ष

अंत में,

समय के साथ, यह कई बार कहा गया है कि हमें बैंकिंग की जरूरत है, बैंकों की नहीं। यह विचार अभी सच होना बाकी है। मुझे यकीन है कि बैंक भारत की विकास गाथा के प्रमुख अंग बने रहेंगे,

लेकिन इस परिवर्तन के दौरान बैंक भविष्य में जो मार्ग अपनाएंगे, उससे तय होगा कि अगले दशक में बैंकिंग परिदृश्य कैसा होगा।

जहां तक विनियमों का सवाल है, उन्हें समग्र वित्तीय प्रणाली की स्थिरता को ध्यान में रखना होगा, संस्थानों की समुत्थानशीलता को सुनिश्चित करना होगा और सूचना के अंतर को पाटने का प्रयास करना होगा। जब हम इस तथ्य को जोर देकर कहते हैं कि फिनटेक क्षेत्र में नवाचारों की सहायता से अगली पीढ़ी की बैंकिंग तेजी से वास्तविकता बन रही है, तो हमें चाहिए कि इन नवाचारों का समर्थन

करने और वित्तीय स्थिरता के अपने अधिदेश को पूरा करने के लिए हम विनियमों और विनियामक ढांचे को ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हुए फिर से परिभाषित करने के लिए लगातार काम करें। इसके अलावा नवाचार और संयुक्त कार्य, जोखिमों का उचित विश्लेषण, और शमन योजनाओं पर, ग्राहकों को उन्हें उपलब्ध कराने से पहले, अच्छी तरह से विचार किया जाना चाहिए।

अपने विचार आपके साथ साझा करने के लिए यह अवसर देने के लिए एक बार फिर धन्यवाद।