

वृद्धि और जोखिम को नियंत्रित करने में आश्वासन कार्यों की भूमिका*

श्री एम. राजेश्वर राव

देवियो और सज्जनो, सुप्रभात !

आज सुबह यहाँ आकर और इस मंच पर आपके साथ बातचीत करके मुझे प्रसन्नता हो रही है। कार्यक्रम के विषय को ध्यान में रखते हुए मैंने सोचा कि जोखिम, अनुपालन और आंतरिक लेखा-परीक्षा संबंधी कुछ मुद्दों पर चर्चा करना उचित होगा, जिन्हें सामूहिक रूप से आश्वासन कार्यों के रूप में जाना जाता है, क्योंकि वे वित्तीय संस्थाओं की सतत वृद्धि के लिए जोखिमों की पहचान और प्रबंधन में मदद करते हैं। विनियामकीय और पर्यवेक्षी दृष्टिकोण से भी, रिज़र्व बैंक आश्वासन कार्य को अत्यंत महत्वपूर्ण मानता है और इसलिए, यह सुनिश्चित करने के लिए कि हमारे दृष्टिकोणों में ताल-मेल है और हमारी अपेक्षाओं को संप्रेषित करने के लिए, हम मानते हैं कि इस मुद्दे पर निरंतर बातचीत करना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

इससे पहले कि हम आश्वासन कार्य की जटिलताओं के बारे में बात करें, मैं भारतीय वित्तीय परिदृश्य में देखी गई परिवर्तनकारी प्रगति और वृद्धि पर संक्षेप में विचार प्रस्तुत करना चाहूँगा। हाल के वर्षों में, हमने डिजिटलीकरण और प्रौद्योगिकीय नवोन्मेषों द्वारा प्रेरित उल्लेखनीय प्रगति देखी है। हम तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था की नित-नई उपभोक्ता माँगों और बदलती आवश्यकताओं को देख रहे हैं जो यथास्थिति को चुनौती देती हैं। ये गतिकी वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के तरीके को नया रूप दे रही हैं, पारंपरिक प्रतिमानों को बाधित कर रही हैं और वित्तीय उद्योग से तीव्र प्रतिक्रियाओं को आवश्यक बना रही हैं। वित्तीय संस्थाओं के लिए अब तक का परिदृश्य अवसरों के संदर्भ में रोमांचक लग रहा है, लेकिन उभरते जोखिमों के संदर्भ में इसके चुनौतीपूर्ण होने की संभावना है।

इस परिवर्तन को बनाए रखने के लिए - वित्तीय स्थिरता की रक्षा करने, आर्थिक वृद्धि को बढ़ावा देने और उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए एक स्थायी प्रतिबद्धता - हम सभी के लिए प्रमुख उद्देश्य बना रहना चाहिए। रिज़र्व बैंक अपनी बहुमुखी

* दिनांक 22 जुलाई 2024 को मुंबई में केयरएज (CareEdge) द्वारा आयोजित बीएफएसआई शिखर सम्मेलन में उप गवर्नर श्री एम राजेश्वर राव द्वारा प्रस्तुत विचार।

भूमिका में, एक ऐसे पारितंत्र को पोषित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है जहाँ नवोन्मेष को बढ़ावा मिलता है, जोखिम नियंत्रित होते हैं और उपभोक्ता सशक्त होते हैं। मौद्रिक नीति तैयार करने से लेकर वित्तीय संस्थानों को विनियमित करने और उनका पर्यवेक्षण करने तक, हमारे अधिदेश में वित्तीय क्षेत्र की अखंडता और समुत्थानशीलता को बढ़ावा देने के उद्देश्य से जिम्मेदारियों की एक विस्तृत शृंखला शामिल है।

प्रभावी विनियामक दृष्टिकोण की एक विशेषता यह है कि प्रणाली में उभरने वाले संभावित जोखिमों का पहले से ही पता लगाने की क्षमता विकसित करके समय से पहले काम करना चाहिए; और व्यावहारिक रूप से उनका समाधान करना चाहिए। विचार यह है कि जो विनियम बनाए जाते हैं वे आनुपातिक, दूरदर्शी और उत्तरदायी होते हैं। ऐसा करते समय, एक विनियामक के रूप में रिज़र्व बैंक हमेशा इस तथ्य के प्रति सचेत रहा है कि किसी वित्तीय संस्था के विनियमन का स्तर, वित्तीय प्रणाली के लिए संस्था द्वारा उत्पन्न जोखिमों की धारणा और उसके संचालन के आकार के अनुरूप होना चाहिए। एनबीएफसी के लिए आकार-आधारित विनियामक ढांचे और शहरी सहकारी बैंकों के लिए संशोधित स्तरीय विनियामक ढांचे के मूल में यही आधार था। इसके अतिरिक्त, विनियामक दृष्टिकोण गतिविधि-आधारित और इकाई-आधारित विनियमों के संयोजन द्वारा निर्देशित रहा है ताकि अनपेक्षित परिणामों को कम करते हुए उनकी प्रभावशीलता सुनिश्चित की जा सके। हमने अधिक व्यापक और लचीले विनियामक ढांचे को बनाने के लिए इन दोनों दृष्टिकोणों की सुदृढ़ता का लाभ उठाने का प्रयास किया है।

चिर-परिवर्तनशील वित्तीय क्षेत्र में हम इस मिश्रित दृष्टिकोण (हाइब्रिड एप्रोच) को विशेष रूप से मूल्यवान पाते हैं, जहाँ लगातार नवोन्मेष और नए कारोबार मॉडल उभर रहे हैं। मिश्रित दृष्टिकोण में अंतर्निहित लचीलेपन ने हमें इकाई-आधारित विनियमों में निहित व्यापक प्रणालीगत जोखिम प्रबंधन का त्याग किए बिना क्षेत्र में परिवर्तनों के लिए तेजी से अनुकूलन करने में सक्षम बनाया है।

वित्तीय पारितंत्र को पिछले बदलावों और नीतिगत विकल्पों के प्रतिबिंब के रूप में देखा जाना चाहिए। उभरती चुनौतियों का प्रतिउत्तर देने की उनकी क्षमता के लिए इन विकल्पों का लगातार परीक्षण किया जाता है। आगे चलकर प्रणाली किस तरह विकसित होगी, यह इस बात पर निर्भर करेगा कि विनियामक ढांचों सहित विभिन्न घटक, बदलते कारोबारी माहौल के साथ कैसे तालमेल

बिठाते हैं। वर्तमान परिवेश में, विनियामक के रूप में हमारी भूमिका यह मांग करती है कि हम जोखिमों के प्रति सचेत रहते हुए वृद्धि के लिए उनकी तलाश में संस्थाओं का समर्थन करें।

इसे संदर्भ के रूप में रखते हुए, मैं सबसे पहले दो प्रमुख उभरती चुनौतियों और इन मुद्दों से निपटने में आश्वासन कार्यों की भूमिका पर कुछ विचार साझा करना चाहता हूँ। बाद में, मैं पारंपरिक तीन रक्षा पंक्तियों (श्री लाइंस ऑफ डिफेंस) के मॉडल को मजबूत बनाने के लिए एक संयुक्त आश्वासन रूपरेखा तैयार करने पर आपके साथ कुछ विचार साझा करना चाहता हूँ।

तृतीय पक्ष के रूप में निर्भरताएं और परिचालन जोखिम

पहला मुद्दा जिस पर मैं चर्चा करना चाहूँगा, वह है विनियमित संस्थाओं में तृतीय पक्ष पर निर्भरता और आउटसोर्सिंग व्यवस्था का मुद्दा। तेजी से विकसित हो रही प्रौद्योगिकी के साथ, तीसरे पक्ष पर निर्भरता और डिजिटल आउटसोर्सिंग, संचालन का अभिन्न अंग बन गए हैं। विनियमित संस्थाएँ दक्षता बढ़ाने, लागत कम करने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए अपने संचालन को तीसरे पक्ष की एजेंसियों और आउटसोर्सिंग पर तेजी से निर्भर बना रही हैं।

हालांकि, जबकि तीसरे पक्ष की निर्भरता से कई फायदे भी हैं, वे कुछ जोखिम और चुनौतियाँ भी उत्पन्न करती हैं। आउटसोर्सिंग भागीदार का चयन या डिजिटल ऋण परिचालनों के मामले में, ऋण सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) का चयन प्रारंभिक चिंताओं में से एक है। विनियमित संस्थाओं को अपने तृतीय पक्ष की विश्वसनीयता, सुरक्षा और विनियामक अनुपालन का आकलन करने की आवश्यकता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे आवश्यक मानकों को पूरा करते हैं। उदाहरण के लिए, डिजिटल ऋण दिशानिर्देशों के अनुसार, विनियमित संस्थाओं (आरई) के लिए यह आवश्यक है कि वे सुनिश्चित करें कि उनके द्वारा नियोजित एलएसपी के पास उनकी वेबसाइट या ऐप पर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र हो, हमारे द्वारा हाल ही में किए गए एक अध्ययन में पाया गया है कि सभी एलएसपी या ऐप में ऐसा नहीं है। खराब तरीके से प्रबंधित तृतीय-पक्ष संबंधों के कारण विनियमित संस्थाओं के न केवल ग्राहक असंतोष और प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंच सकता है, बल्कि इससे विनियामकीय और पर्यवेक्षी कार्रवाई भी जरूरी बन पड़ सकती है।

साइबर सुरक्षा एक और महत्वपूर्ण क्षेत्र है, जहां विनियमित

संस्थाओं को अपनी डिजिटल आस्तियों और ग्राहक जानकारी की सुरक्षा के लिए तृतीय पक्ष के सेवा प्रदाताओं की तैयारियों का आकलन करने की आवश्यकता है। साइबर हमलों की बढ़ती आवृत्ति और परिष्करण के साथ, संस्थाओं के लिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि खतरों से बचाव के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा सुदृढ़ साइबर सुरक्षा उपाय लागू किए जाएं। इसके अलावा, तृतीय पक्ष पर निर्भरता भी विक्रेता परिबंधन (लॉक-इन) स्थितियों को उत्पन्न कर सकती है, जहां विनियमित संस्थाएँ महत्वपूर्ण सेवाओं के लिए एक ही विक्रेता पर निर्भर हो जाती हैं। विक्रेता विविधीकरण की यह कमी निर्भरता संबंधी जोखिमों को बढ़ा सकती है और बदलती बाजार स्थितियों या प्रौद्योगिकीय उन्नति के अनुकूल बनने के लिए संस्थाओं के लचीलेपन को सीमित कर सकती है।

यहाँ एक संबंधित पहलू, संबंधित संस्था में निहित परिचालन जोखिम है। यह देखते हुए कि सभी वित्तीय उत्पादों, गतिविधियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों में परिचालन जोखिम एक कारक है, संस्थाओं द्वारा अपनाए गए ढाँचों को चिंताओं का अग्रिम समाधान करना होगा। इस उद्देश्य के लिए, इसके तीन स्तंभ होने चाहिए यथा 'तैयारी और सुरक्षा', 'समुत्थानशीलता विकसित करना' और 'सीखना और अनुकूलन करना'। मैं आप सभी से आग्रह करूँगा कि आप अपने संगठनों में प्रक्रियाओं और प्रणालियों का मूल्यांकन आरबीआई द्वारा जारी 'परिचालन जोखिम प्रबंधन और परिचालन संबंधी समुत्थानशीलता पर मार्गदर्शन लेख' के आधार पर करें, जिसके मूल में ये तीन स्तंभ फ्रेमवर्क हैं।

ग्राहक आचरण एवं परिचालन में पारदर्शिता

दूसरा मुद्दा जिस पर मैं ध्यान आकर्षित कराना चाहूँगा, वह है विनियमित संस्थाओं के परिचालन में ग्राहक आचरण और पारदर्शिता। निरंतर पर्यवेक्षी और विनियामकीय केंद्र में होने के बावजूद, यह एक ऐसा क्षेत्र है जहाँ संस्थाओं द्वारा बुनियादी स्तर पर की गई कार्रवाइयाँ अपेक्षाकृत कम रही हैं। हम सभी निश्चित रूप से समझते हैं कि खराब ग्राहक सेवा का ग्राहकों के विश्वास और संतुष्टि पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है। हालाँकि, हम ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों पर विलंबकारी प्रतिक्रिया, ग्राहक सेवा हॉटलाइन पर लंबी प्रतीक्षा और ईमेल प्रतिक्रियाओं में देरी के उदाहरण देखते रहते हैं, जिससे ग्राहक असंतुष्ट होते हैं।

कुछ संस्थाओं को अपने उत्पादों और सेवाओं से जुड़े शुल्क, प्रभार और दंड प्रावधानों के बारे में पारदर्शिता की कमी

के लिए आलोचना का सामना करना पड़ रहा है। ग्राहक अक्सर गुप्त शुल्क या अस्पष्ट शर्तों से हतप्रभ रह जाते हैं, जिससे विवाद और शिकायतें उत्पन्न होती हैं। जाहिर है कि जब भी इस तरह की प्रथाएँ हमारे ध्यान में आयी हैं, तो हमने सक्रिय रूप से कार्रवाई की है। ईएमआई के निर्धारण या वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) के साथ एक मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) प्रदान करने के हालिया निर्देश ऐसे उदाहरण हैं, जहाँ उद्योग के स्तर पर पारदर्शिता ने संभवतः विनियामक के हस्तक्षेप के बिना ही इस मुद्दे का ध्यान रखा होगा।

ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए भ्रामक बिक्री प्रथाओं के बारे में भी हमें लगातार बहुत सी शिकायतें मिल रही हैं, जिनमें उत्पाद की विशेषताओं का गलत विवरण, लाभों के झूठे वादे या आक्रामक बिक्री रणनीति शामिल हैं जो ग्राहकों को ऐसे उत्पाद खरीदने के लिए मजबूर करती हैं जिनकी उन्हें ज़रूरत नहीं है या जिनके बारे में वे नहीं समझ पाते हैं। शिकायतों का एक विशिष्ट समूह ऐसे ग्राहकों से संबंधित है जो खाते बंद करने या सेवाओं को समाप्त करने का प्रयास करते समय कठिनाइयों का सामना करते हैं। खाता बंद करने की लंबी और बोझिल प्रक्रिया, अस्पष्ट आवश्यकताओं और दस्तावेज़ीकरण के साथ मिलकर ग्राहकों को निराश करती है और उनकी इच्छा के विरुद्ध संस्था के साथ उनके संबंध को लंबा खींचती है।

ये उदाहरण ग्राहकों की चिंताओं को तुरंत, पारदर्शी और प्रभावी ढंग से दूर करने के लिए मजबूत तंत्रों को प्राथमिकता देने और लागू करने के महत्व को उजागर करते हैं। जबकि स्वचालन शिकायतों पर त्वरित प्रतिक्रिया देने में मदद कर सकता है, ग्राहक शिकायतों से निपटने में मानवीय उपस्थिति और समझ सुनिश्चित करने के लिए बीच में एक अनुभवी व्यक्ति की अंतर्निहित आवश्यकता है। रिजर्व बैंक इन मुद्दों को सबसे अधिक महत्व देता है और यह विनियामक महत्व का एक क्षेत्र है। मैं सभी विनियमित संस्थाओं से भी आग्रह करूंगा कि वे ग्राहकों की शिकायतों का समुचित गंभीरता के साथ निवारण करें तथा अपनी प्रक्रियाओं और उत्पादों को बेहतर बनाने के लिए फीडबैक तंत्र के रूप में इसका उपयोग करें।

रक्षा की तीन पंक्तियों (श्री लाइंस ऑफ डिफेंस) से लेकर संयुक्त आश्वासन मॉडल तक

अगर किसी को बैंकिंग कारोबार के प्रतीक के रूप में कोई एक भावाभिव्यक्ति चुननी हो, तो वह है 'जोखिम प्रबंधन'। यह कई

कारकों को ध्यान में रखते हुए है, जिसमें जमाकर्ताओं के संबंध में बैंक की प्रत्ययी भूमिका, वास्तविक अर्थव्यवस्था और वित्तीय स्थिरता के साथ उनका महत्वपूर्ण संपर्क शामिल है। इस महत्वपूर्ण भूमिका के कारण ही बैंकिंग सबसे अधिक विनियमित क्षेत्रों में से एक बन गया है। इसी तरह, एनबीएफसी और अन्य आरबीआई विनियमित संस्थाएं जो वित्तीय सेवा क्षेत्र में काम करती हैं, वे भी जोखिम प्रबंधन और आश्वासन कार्यों के संबंध में एक सुविचारित विनियामक दृष्टिकोण के अधीन हैं। बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा प्रभावी निगरानी के साथ एक मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रणाली, विनियामकीय सहूलियत का पर्याप्त स्तर प्रदान करती है।

जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम, परंपरागत रूप से जीआरसी (अभिशासन, जोखिम, अनुपालन) प्रदाताओं के एक व्यापक छत्र के अंतर्गत आता है जिसमें आंतरिक लेखा परीक्षा, अनुपालन, जोखिम और विधिक कार्य शामिल हैं। जबकि आश्वासन कार्य का अक्सर आंतरिक/बाह्य लेखा परीक्षा के समानार्थी अर्थ में उपयोग किया जाता है, स्वतंत्र आंतरिक नियंत्रण की अवधारणा और जोखिम परिदृश्य में नित-नए परिवर्तनों ने इसके अर्थ को काफी हद तक विस्तारित किया है।

रिजर्व बैंक ने पर्यवेक्षी अपेक्षाओं पर दिशा-निर्देश भी जारी किए हैं, जिसमें विनियमित संस्थाओं से इन कार्यों के लिए पर्याप्त प्राधिकार, संसाधन और स्वतंत्रता प्रदान करने के लिए कहा गया है। बोर्ड से अपेक्षा की जाती है कि वे नियंत्रण और आश्वासन कार्यों के प्रमुख के निर्धारण/अनुमोदन में सक्रिय भूमिका निभाएं। बोर्ड और नियंत्रण एवं आश्वासन कार्यों के प्रमुखों के बीच स्पष्ट संचार भी अनिवार्य है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सूचना का आदान-प्रदान नियमित रूप से हो तथा चिंताजनक क्षेत्रों और संभावित सुधार का समय रहते पता लगाया जा सके।

जोखिम प्रबंधन कार्यक्रमों को क्रियान्वित करने के लिए, वर्ष 2013 में इंस्टीट्यूट ऑफ इंटरनल ऑडिटर्स (आईआईए) के मार्गदर्शन को "श्री लाइन्स ऑफ डिफेंस" मॉडल के रूप में जाना जाता है, जिसका एक आधार के रूप में व्यापक उपयोग किया गया है। इसने विभिन्न आश्वासन शाखाओं में भूमिकाओं और जिम्मेदारियों और उनके अंतर-संबंधों को परिभाषित किया। हालाँकि, किसी न किसी प्रकार हम अक्सर इन कार्यों को अकेले में संचालित होते हुए देखते हैं और अंततः इसका असर व्यावसायिक क्षेत्र पर पड़ता है, जिससे उनकी उत्पादकता प्रभावित होती है।

आदर्श 'श्री लाइन्स ऑफ डिफेंस' मोड में, बोर्ड द्वारा निर्धारित अभिशासन (गवर्नेंस) फ्रेमवर्क को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रक्षा की तीनों पंक्तियां अपेक्षित रूप से काम करें - ठीक वैसे ही जैसे फुटबॉल के खेल में होता है, जहां फॉरवर्ड, मिडफील्डर और डिफेंडर को सामूहिक रूप से बॉल को खेल में बनाए रखना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि गोलकीपर को इसमें व्यस्त न किया जाए। हालांकि, अक्सर बड़ी संस्थाओं में, अलग-अलग इकाइयाँ स्वतंत्र रूप से जोखिमों का आकलन करना शुरू कर देती हैं, जिससे कभी-कभी अलग-अलग और अक्सर विरोधाभासी आकलन सामने आते हैं। इस तरह की भिन्नताएँ केवल अनुपालन लागत, भ्रम और कागजी कार्रवाई को बढ़ाती हैं और जोखिम की बात इसके बीच कहीं खो जाती है। इस प्रकार की स्थिति बोर्ड को निर्णय लेने में उपयोगी इनपुट प्रदान करने में विफल रहती है तथा अनुपालन और विनियामक परिणामों की गुणवत्ता से समझौता करती है।

इसलिए आज की गतिशील और एकीकृत दुनिया में, जहाँ बैंकिंग कारोबार जटिल होता जा रहा है और बैंक विभिन्न कार्यों को करने के लिए कई बाहरी पक्षों से जुड़ रहे हैं, कार्यात्मक और भौगोलिक सीमाओं से परे एक संयुक्त आश्वासन मॉडल (सीएएम) वित्तीय संस्थानों की बेहतर सेवा कर सकता है। इस तरह के एक संयुक्त आश्वासन मॉडल को आश्वासन प्रक्रियाओं को एकीकृत करना चाहिए, अभिशासन की निगरानी को सुदृढ़ बनाना चाहिए तथा उत्पादों या प्रक्रियाओं में निहित जोखिमों की एक सुसंगत कहानी और आकलन प्रस्तुत करते हुए नियंत्रण दक्षताओं को अनुकूलित करना चाहिए।

इस ढांचे के सफल क्रियान्वयन से न केवल जोखिम के बारे में अधिक समग्र, संगठित और सटीक दृष्टिकोण मिलेगा, बल्कि एक सामान्य जोखिम संसार, जोखिम वर्गीकरण और जोखिम रैंकिंग के माध्यम से दोहराव वाले नियंत्रण और समझ से बाहर होने के कारण अस्वीकार्य बातों (ब्लाइन्ड स्पॉट्स) को समाप्त करके यह अधिक लागत-प्रभावी और दक्ष भी साबित हो सकता है। हालांकि, आश्वासन के लिए एक संयुक्त दृष्टिकोण को लागू करना आसान नहीं है। इसे लागू करते समय प्रमुख चुनौतियों में से एक विभिन्न गतिविधियों, स्कोरिंग और रेटिंग पद्धतियों, परिभाषाओं और कई हितधारकों के बीच समन्वय में ताल-मेल बिठाना है। इसके अलावा, विभिन्न आश्वासन गतिविधियों में कई आवश्यकताओं के निर्धारण के साथ-साथ सामान्य जोखिम मानदंड तैयार करने से

यह अपनी स्वयं की जटिलताओं को जन्म देगा। हालांकि, मेरे विचार से इस तरह के अभ्यास से होने वाले दीर्घकालिक लाभ, लागतों से कहीं अधिक होंगे।

आगे बढ़ते हुए, भावी आश्वासन कार्यों के लिए डिज़ाइन सिद्धांतों में केवल विनियामकीय अनुपालन पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय कारोबारी जोखिम को सक्रिय रूप से संबोधित करना; वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा जोखिम संस्कृति उद्देश्यों के प्रति एक मजबूत और प्रदर्शनकारी प्रतिबद्धता सुनिश्चित करना; और उनकी स्वतंत्रता से समझौता किए बिना निर्णय प्रक्रिया में आश्वासन कार्यों को शामिल होना चाहिए। आश्वासन कार्य का संयुक्त उद्देश्य कारोबार को समर्थ बनाना, अंतर्दृष्टि द्वारा संचालित और सबसे बढ़कर, समय-दक्ष होना चाहिए। इन परिवर्तनों के साथ कदम-से-कदम मिलाकर चलने के लिए संसाधनों के कौशल को बढ़ाने की भी आवश्यकता है और यथार्थ के बजाय प्रत्याशित स्थिति पर ध्यान केंद्रित करना होगा।

निष्कर्ष

अंत में, मैं यह कहना चाहूंगा कि हितधारकों के विश्वास और भरोसे को जीतने के लिए बहुत सी विनियामक पहलों, पर्यवेक्षी सख्ती और उद्योग के प्रयासों की आवश्यकता पड़ी है, जो भारत में वित्तीय क्षेत्र की सुदृढ़ वृद्धि में परिलक्षित होती है। इसलिए, यह हमारी सामूहिक जिम्मेदारी है कि हम इस विश्वास को बनाए रखें। इसके अलावा, भारत के विकास की कहानी और एक विकसित राष्ट्र की क्रेडिट आवश्यकताओं का समर्थन जारी रखने के लिए, विनियमित संस्थाओं को बहुत से वित्तीय संसाधनों की आवश्यकता होगी। इसके लिए, हमें पहले से तैयारी और योजना बनाने की आवश्यकता है ताकि जब यह आवश्यकता पड़े तो हम अचानक से न फंसें। एक मजबूत और धारणीय वृद्धि को बनाए रखने के लिए, संगठन के आश्वासन कार्य के भीतर अलग-थलग रवैये को एक समग्र और एकल फलक पर जोखिम अवलोकन के लिए रास्ता बनाना चाहिए।

हालांकि आरबीआई एक सुरक्षित, निष्पक्ष और पारदर्शी वित्तीय पारितंत्र को बढ़ावा देने के लिए ग्राहक-केंद्रित विनियमनों पर महत्व देना जारी रखेगा, लेकिन यह दोहराना जरूरी है कि उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ाना, शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करना और पारदर्शिता को बढ़ावा देना, विनियामक और विनियमित संस्थाओं, दोनों का सामूहिक प्रयास होना चाहिए।

धन्यवाद, नमस्कार !!