डिजिटल ऋण प्रणाली: अवसर एवं चुनौतियां

नौशाबा हसन*

प्रौद्योगिकी मानवता के लिए बड़ी धरोहर और संपदा है क्योंकि इससे उत्पादकता बढ़ती है, अधिक आय प्राप्त करने में मदद मिलती हैं और जनोपयोगी नीतिगत उपायों को अपनाकर विश्व अर्थव्यवस्था की विकास दर भी तेज़ की जा सकती है। सकारात्मक व्यवधान उत्पन्न करते विभिन्न नवोन्मेषों के इस दशक यानी 'टेकेड' में प्रगति तथा लाभ और उद्देश्य के बीच संतुलन बनाने के लिये प्रौद्योगिकी अपरिहार्य बन चुकी है। प्रौद्योगिकी की दुनिया में हमें आए दिन कोई न कोई बड़ा नवाचार (इनोवेशन), आविष्कार या उत्पाद देखने को मिलते ही रहता है। देखते ही देखते न जाने कितनी नई प्रौद्योगिकियां आज हमारे दैनिक जीवन, कामकाज या बातचीत का हिस्सा बन चुकी हैं। इन नवोन्मेषी तकनीकों के विकास के साथ ही ऐसी अनेक नई संभावनाएं भी जन्म ले रही हैं जिनके बारे में आज से लगभग एक दशक पूर्व तक तो सोचा भी नहीं जा सकता था। कृत्रिम मेधा अर्थात आर्टिफ़िशियल इंटेलिजेंस, क्लाउड कम्प्यूटिंग, ब्लॉकचेन, क्वांटम कम्प्यूटिंग, मशीन लर्निंग, एन.एफ.टी., डाटा ऐनेलिटिक्स और मेटावर्स जैसी तकनीकों के चमत्कारिक परिणाम सामने आ रहे हैं, जिनका विस्तार होने के साथ ही भविष्य की संभावनाओं में असीम वृद्धि हो रही है। पिछले तीन दशकों में कम्प्यूटर और संचार तकनीक आधारित विकास ने जिस चौथी औद्योगिक क्रांति का पदार्पण किया है, उसे डिजिटल क्रांति कहा जाता है। डिजिटल क्रांति से न केवल आर्थिक वृद्धि के मापदंड बदल रहे हैं बल्कि 'सम्पर्क-विहीन' सेवा के नए मानक भी स्थापित हो रहे हैं। वैसे तो इस क्रांति का प्रभाव पूरे विश्व पर पड़ा है और पूरी दुनिया डिजिटल क्रांति का लाभ ले रही है, लेकिन इसके केन्द्र-बिन्दु के रूप में भारत तेज़ी से स्थापित हो रहा है। भारत में सूचना-प्रौद्योगिकी तंत्र के गतिशील और त्वरित विकास ने देश को वैश्विक डिजिटल भुगतान क्षेत्र में एक ताकत के रूप में स्थापित किया है और आज हमारी प्रौद्योगिकी क्रांति ज्यादातर देशों को पीछे छोड़ती हुई जनसाधारण के स्तर तक आ पहुंची है। भारतीय अर्थव्यस्था में आभासी और स्पर्श रहित तौर-तरीकों ने प्रमुख स्थान बना लिया है। ऐसी ही स्पर्श-रहित और सकारात्मक व्यवधान उत्पन्न करती एक प्रणाली है डिजिटल लेंडिंग या डिजिटल ऋण प्रणाली जो हमारी अर्थव्यवस्था में तेज़ी से अपने कदम जमा रही है।

भारतीय अर्थव्यवस्था और ऋण की स्थिति

आज विश्वमंच पर किसी भी देश की साख, राजनीतिक या सैन्य-शक्ति की बजाय उसकी आर्थिक सबलता पर निर्भर करती है। कोविड और रूस-यूक्रेन युद्ध से उपजी अनिश्चितता ने वैश्विक स्तर पर विभिन्न देशों की अर्थव्यवस्थाओं को बुरी तरह प्रभावित किया है। कुछ देश सॉवरेन डिफॉल्ट के कगार पर हैं तो कुछ पहले ही डिफॉल्ट कर चुके हैं। इन सब के उलट भारत विश्व में सबसे तेज़ी से बढ़ने वाली अर्थव्यवस्था बनकर उभरा है। आज भारत सकल घरेलू उत्पाद के मापदंड में यूनाईटेड किंगडम को पछाड़ कर विश्व की पांचवी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था और क्रय-शक्ति

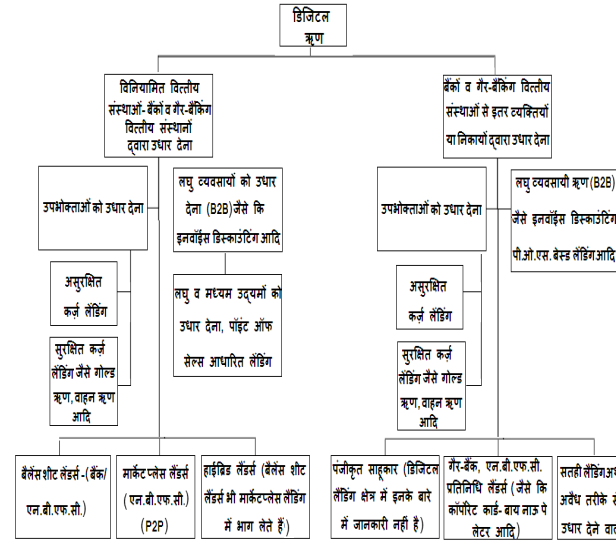
*सहायक महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई।

समानता (Purchasing Power Parity) के आधार पर विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बन चुका है।

कहते हैं कि किसी भी देश की अर्थव्यवस्था उतनी ही प्रगतिशील होती है, जितनी कि उसकी वित्तीय प्रणाली मज़बूत होती है। यद्यपि आज भारत की गिनती दुनिया की सबसे तेज़ी से प्रगति करती अर्थव्यवस्थाओं में होती है तथापि ऋण तक सभी देशवासियों की आसान और निर्बाध पहुंच आज भी नीति-निर्माताओं के लिए चिंता का विषय बनी हुई है। आंकड़ों के अनुसार वित्त-वर्ष 2022-23 तक भारत[1] का घरेलू ऋण प्रति सकल घरेलू उत्पाद की तुलना में, केवल 14.3% ही रहा (जबकि यही अनुपात चीन[2] में 63.3% और संयुक्त राज्य अमेरिका[3] में 65.7% के स्तर पर था), जो दर्शाता है कि हमारे देश में अभी भी ऋण की मांग और उसकी आपूर्ति के मध्य एक बड़ा अंतर व्याप्त है। विश्व बैंक द्वारा प्रकाशित The Global Findex Database 2021[4] रिपोर्ट के अनुसार, 14% से भी कम भारतीयों की ही औपचारिक ऋण स्त्रोतों तक सहज पहुँच है। इस स्थिति के पीछे अनेक कारण हैं जैसे सुदूर अथवा दुर्गम क्षेत्रों तक संस्थागत ऋण स्त्रोतों जैसे बैंक आदि की सीमित पहुँच, परंपरागत तरीकों से ऋण प्राप्त करने में होने वाली दिक्कतें जैसे आवश्यक दस्तावेज़ों का अभाव, संपार्श्विक या कोलेटरल प्रस्तुत करने में अक्षमता, ऋण स्वीकृत होने में लगने वाला लंबा समय, जटिल प्रक्रियाएं एवं उनसे संबद्ध उच्च लागत आदि। इन समस्याओं के समाधान के रूप में डिजिटल ऋण प्रक्रियाएं एक कारगर समाधान के रूप में उभर कर सामने आई हैं।

डिजिटल लेंडिंग या डिजिटल ऋण प्रणाली क्या है?

डिजिटल ऋण प्रणाली एक दूरस्थ और स्वचालित उधार देने की ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत ग्राहकों को ऋण देने हेतु मुख्यत: सकारात्मक व्यवधान उत्पन्न करती विभिन्न डिजिटल प्रौद्योगिकियों के माध्यम से ग्राहक अधिग्रहण, क्रेडिट मूल्यांकन, ऋण अनुमोदन, संवितरण और वसूली जैसी कार्य पूर्ण किए जाते हैं। सरल शब्दों में कहें तो डिजिटल ऋण विभिन्न ऑनलाइन प्लेटफॉर्म जैसे मोबाइल और वेब-आधारित एप्लिकेशन के माध्यम से आवेदन और प्रबंधित किए जाने वाले ऋणों की पेशकश की ऐसी प्रक्रिया है जिसमें ऋणदाता, डिजिटल डाटा का उपयोग क्रेडिट निर्णयों को सूचित करने और ग्राहक जुड़ाव बनाने के लिए करते हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था के परिप्रेक्ष्य में डिजिटल ऋण की कार्य-प्रणाली संक्षेप में निम्नानुसार है:

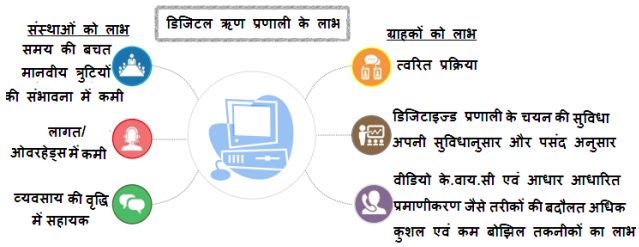


डिजिटल ऋण प्रणाली के लाभ

डिजिटल लेंडिंग उन क्षेत्रों में भी वित्तपोषण उपलब्ध करवा रही है जो अब तक पारंपरिक वित्तीय संस्थाओं द्वारा असेवित या अल्पसेवित रहे हैं। डिजिटल ऋण सुविधा संभावित उधारकर्ताओं को किसी भी स्थान और किसी भी इंटरनेट-सक्षम डिवाइस से ऋण उत्पादों के लिए आवेदन करने में सक्षम बनाती है। आधुनिक डिजिटल तकनीकों के उपयोग से डिजिटल लेंडिंग पारितंत्र में उपभोक्ता सहभागिता (कस्टमर

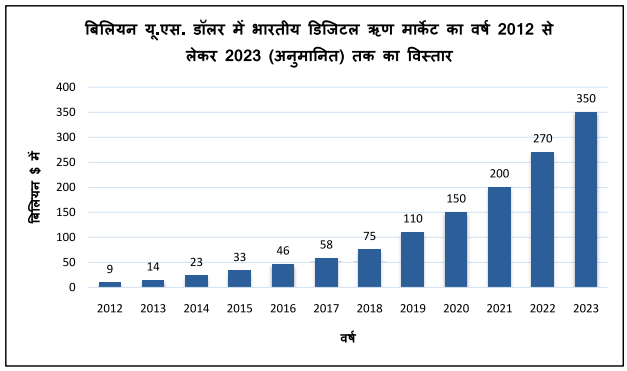
[1] https://www.ceicdata.com/en/indicator/india/ household-debt--of-nominal-gdp
[2] https://www.ceicdata.com/en/indicator/china/household-debt--of-nominal-gdp
[3] https://www.ceicdata.com/en/indicator/united-states/household-debt--of-nominal-gdp
[4] https://thedocs.worldbank.org/en/doc/4c4fe6db0fd7a7521a70a39ac518d74b-0050062022/original/Findex2021-India-Country-Brief.pdf

इंगेजमेंट), ऋण उत्पत्ति (क्रेडिट ओरिजिनेशन), हामीदारी (अंडरराईटिंग), जोखिम निगरानी (रिस्क मॉनिटरिंग), अनुपालन (कम्प्लायंस), शासन (गवर्नेंस) और संग्रह (कलेक्शन) इन सभी क्षेत्रों में क्रांतिकारी बदलाव हो रहे हैं। नए ज़माने के डिजिटल ऋणदाता ग्रामीण, अर्ध-शहरी और असंगठित क्षेत्रों में कम आय वाले ग्राहकों की ऋण संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सरल डिजिटल उत्पाद विकसित कर, देश भर में वित्तीय समावेशन को सक्षम कर रहे हैं। डिजिटल प्रक्रिया से ऋण देने वाली संस्थाओं और ग्राहकों अर्थात सभी पणधारियों को कई लाभ हुए हैं, जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:



डिजिटल ऋण: अवसरों का अनंत आकाश

डिजिटल ऋण प्रणाली में संभावना है कि यह आने वाले दिनों में भारतीय वित्तीय प्रणाली और ऋण देने के तौर-तरीकों को बदल कर रख सकती है। बीते कुछ वर्ष में भारत के डिजिटल ऋण बाज़ार में निम्नानुसार उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज़ की गई है:



स्रोत- https://www.statista.com/statistics/1202533/india-digital-lending-volume/#:~:text=Digital%20lending%20is%20one%20of,350%20billion%20dollars%20by%202023.

उक्त ग्राफ से स्पष्ट है कि विगत कुछ वर्षों मे भारत में डिजिटल लेंडिंग बाज़ार का विस्तार हुआ है। डिजिटल लेंडिंग का मूल्य वित्त-वर्ष 2015 में 33 बिलियन अमेरिकी डॉलर था, वह वित्त-वर्ष 2020 में बढ़कर 150 बिलियन अमेरिकी डॉलर हो गया है और इसके वित्त-वर्ष 2023 के अंत तक 350 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंच जाने का अनुमान है। डिजिटल ऋण को बढ़ावा देने वाली अनेक संभावनाएं एवं अवसर हैं जो आने वाले दिनों में डिजिटल लेंडिंग स्पेस को नई गति देंगे। इनमें से कुछ उल्लेखनीय अवसर निम्नानुसार हैं:

1. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी 'भुगतान विज़न 2025' दस्तावेज़ के अनुसार देश में मार्च 2019 और सितंबर 2021 के बीच मोबाइल बैंकिंग ओर इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोक्ताओं में क्रमशः 99% और 18% की वृद्धि दर्ज की गई है। देश में हो रही मोबाईल फोन क्रांति, किफ़ायती हैंडसेट्स की लोकप्रियता, सस्ती डाटा दरों और इंटरनेट की उपलब्धता जैसे कारणों के चलते लोगों की वित्तीय आवश्यकताओं के रुझान तेज़ी से बदल रहे हैं जो डिजिटल ऋण की बढ़ती मांग का प्रमुख कारण है। ऐसा इसलिए भी है क्योंकि लोग डिजिटल लेनदेन से प्रतिरक्षित हो गए हैं। वे शारीरिक रूप से अपनी बैंक शाखाओं में जाने से बचते हैं और अपनी सुविधानुसार कहीं भी, कभी भी कैशलेस लेनदेन को प्राथमिकता देते हैं।

2. देश में वित्तीय समावेशन के लिए भारी दबाव के बावजूद, देश में कई क्षेत्र ऐसे हैं जहाँ भौतिक रूप से बैंक या अन्य वित्तीय संस्थाओं की शाखाएं नहीं हैं। देश के दूर-दराज़ के इलाकों में डिजिटल लेंडिंग प्रभावी रूप से उन लोगों तक पहुंच रही है, जिनकी वित्तीय सेवाओं तक सीमित या फिर बिल्कुल भी पहुंच नहीं है। इसके अलावा, इस बात में भी कोई दो मत नहीं कि यद्यपि देश भर में

डिजिटल को अपनाना सकारात्मक रहा है, तथापि ऋण प्राप्त करने के डिजिटल तरीकों के बारे में सीमित जागरूकता के चलते इस क्षेत्र में अभी भी बढ़ोतरी के अनेक अवसर व्याप्त हैं।

3. कई ग्राहकों को अपनी निजी आवश्यकताओं हेतु छोटी राशि के ऋणों की आवश्यकता होती है। संस्थागत स्त्रोतों से छोटे राशि के ऋणों हेतु भी अनेक कागज़ी औपचारिकताएं पूर्ण करनी होती हैं। कई बार ग्राहकों के पास या तो आवश्यक दस्तावेज़ उपलब्ध नहीं होते अथवा वे इन कागजों को उपलब्ध करवाना एक समय लेने वाली एवं जटिल प्रक्रिया मानते हैं। ग्राहकों का ऐसा तबका अब तेज़ी से डिजिटल लेंडिंग स्पेस की ओर आकृष्ट हो रहा है। नए युग के स्टार्ट-अप अर्थात फिनटेक ऋणदाता असंगठित क्षेत्रों में ग्रामीण, अर्ध-शहरी और कम आय वाले ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सरल उत्पाद विकसित करके देश के कोने-कोने में अपनी पैठ बना रहे हैं। वे अपने ग्राहकों को न्यूनतम कागजी कार्रवाई के साथ-साथ कम समय में ही डिजिटल ऋण उपलब्ध करवा रहे हैं।

4. अनेक ग्राहकों को अक्सर संपार्श्विक की अनुपलब्धता, क्रेडिट स्कोर की कमी या क्रेडिट के लिए नया होने के कारण वित्तीय सेवाओं के औपचारिक दायरे से बाहर रखा जाता है। नतीजतन ऐसे ग्राहक वित्तपोषण के अनौपचारिक स्त्रोतों अर्थात साहूकारों के पास जाने को विवश हो जाते हैं। डिजिटल लेंडिंग एक समावेशी इकोसिस्टम का निर्माण कर, वंचित आबादी के लिए इस क्रेडिट गैप को पाट रही हैं। डिजिटल उधारदाता क्रेडिट स्कोरिंग प्रक्रियाओं के एक अलग सेट पर भरोसा करते हैं जो उन्हें अधिक आवेदकों को ऋण वितरित करने में सक्षम बनाती है।

5. वित्तीय समावेशन के प्रयासों को बल देने के लिए डिजिटाईज़ेशन को बढ़ावा देना भारत सरकार की नीतिगत प्राथमिकता बनी हुई है। ग्रामीण अंचलों में सेवाओं का डिजिटलीकरण भारतनेट की चरणबद्ध सफलता से जुड़ा हुआ है, जो दुनिया का सबसे बड़ा ग्रामीण ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी कार्यक्रम है। ग्रामीण भारत अब शहरी भारत के उलट अलग-थलग नहीं रह गया है और तेज़ी से इंटरनेट की रफ्तार पकड़ रहा है। देश के कोने-कोने में हो रहे बुनियादी ढांचे के विकास और विभिन्न पहलों जैसे इंडियास्टैक, जी.एस.टी, अकाउंट एग्रीगेटर, पीयर-टू-पीयर (पी2पी) लेंडिंग प्लेटफॉर्म और 24x7 डिजिटल भुगतान प्रणाली आदि डिजिटल ऋण प्रणाली को देश के कोने-कोने तक पहुंचाने मे अत्यंत कारगर सिद्ध हो रहे हैं।

6. अनेक नवीन तकनीकों के चलते विभिन्न डिजिटल प्रक्रियाएँ काफ़ी चुस्त-दुरुस्त एवं यूज़र-फ्रेंडली हो कर उभरी हैं। हमारे देश में जनवरी 2023 तक लगभग 137 करोड़ लोगों को यूनिक आईडेंटिफिकेशन नंबर अर्थात आधार कार्ड[5] जारी किए गए हैं और 14 करोड़ से भी अधिक रजिस्टर्ड उपयोगकर्ताओं को डिजिलॉकर[6] की सुविधा प्रदान की गई है। ई-के.वाई.सी. और यू.पी.आई. का उपयोग ई.एम.आई. एकत्र करने के लिए एक पुल फ़ंक्शन के रूप में किया जा रहा है। त्वरित, आसान और स्वचालित ऋण प्रक्रियाओं को आज की युवा पीढ़ी एवं टेक-सेवी ग्राहक बढ़-चढ़ कर अपना रहे हैं।

7. पारंपरिक वित्तीय संस्थानों और नए जमाने की फिनटेक कंपनियों के मध्य रणनीतिक साझेदारी और सहयोग के चलते डिजिटल लेंडिंग क्षेत्र नई संभावनाओं तक पहुँच रहा है। फिनटेक कंपनियाँ जहां अपने साथ आधुनिक और उन्नत तकनीकों

[5] https://en.wikipedia.org/wiki/Aadhaar
[6] https://economictimes.indiatimes.com/tech/technology/budget-2023-entity-digilocker-to-cut-costs-enable-seamless-finance-access-to-underserved-population-industry/articleshow/97532603.cms?from=mdr

को लाती हैं तो वहीं परंपरागत संस्थान अपने साथ ड्यू-डिलिजेंस और लोन प्रकरणों को परखने की आवश्यक दक्षता प्रस्तुत करते हैं। इस तरह इन दोनों संस्थानों का आपसी सहयोग न केवल डिजिटल लेंडिंग स्पेस को गति प्रदान कर रहा है बल्कि प्रक्रियाओं को और भी दक्ष तथा सक्षम बना रहा है।

8. भारत में डिजिटल ऋण नए और उभरते व्यापार मॉडलों जैसे क्लाउड इन्फ्रास्ट्रक्चर, मशीन लर्निंग, डेटा एनालिटिक्स, और ब्लॉकचेन जैसी तकनीक से संचालित हो रहा है। देश में 5G तकनीक का भी आगमन हो चुका है जो डिजिटल ऋण के विस्तार को नई गति देगी। ओपन ए.पी.आई., ऑटोमेशन और आर्टिफ़िशियल इंटेलिजेंस (ए.आई.) जैसी तकनीकों की सहायता से नए क्रेडिट अंडरराइटिंग मॉडल उपयोग में लाये जा रहे हैं जो डिजिटल ऋण के लिए एक मजबूत आधारभूत संरचना का विस्तार करते हैं।

9. डिजिटल ऋणदाता वैकल्पिक क्रेडिट मॉडल के निर्माण के लिए ग्राहकों के ऑनलाईन खरीद इतिहास और खर्च पैटर्न में अंतर्दृष्टि के लिए ए.आई., मशीन लर्निंग, डेटा एनालिटिक्स और एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस जैसी अत्याधुनिक तकनीकी क्षमताओं को अपना रहे हैं। बैंकों तथा अन्य वित्तीय संस्थाओं के पास उपलब्ध डाटा जो डिजिटल फुटप्रिंट (अर्थात पता लगाने योग्य डिजिटल गतिविधियों) को संदर्भित करता है, व्यावसायिक संभावनाओं के अनंत द्वार खोलता है। आर्थिक क्षेत्रों/अंचलों में उत्पन्न डेटा, विशेष रूप से वित्तीय क्षेत्र से संबंधित डेटा को बड़े पैमाने पर नए व्यावसायिक ऊर्जा स्रोत के रुप में देखा जा रहा है। डेटा के विभिन्न स्रोत जैसे PoS से प्राप्त लेनदेन डेटा, यूटिलिटी बिल भुगतान आदि इस बात का व्यापक दृष्टिकोण प्रदान करते हैं कि ग्राहक वित्तीय संस्थाओं के साथ किस तरह का व्यवहार या लेन-देन करते हैं या उनकी क्या वित्तीय आवश्यकताएं हैं। इस जानकारी का उपयोग डिजिटल लेंडिंग स्पेस में आवश्यकता और प्रोफ़ाइल विशिष्ट ऋण उत्पादों की पेशकश हेतु किया जा रहा है।

डिजिटल ऋण और संबद्ध चुनौतियां

जिस तरह हर सिक्के के दो पहलू होते हैं, ठीक वही स्थिति डिजिटल ऋण प्रणाली के साथ भी है। यद्यपि ऋण देने के डिजिटल तौर-तरीकों ने भारतीय वित्तीय अर्थव्यवस्था में अनेक संभावनाओं को जन्म दिया है तथापि इन पद्धतियों से जुड़ी कुछ चुनौतियां भी मुंह बाए खड़ी हो गई हैं जिन्हें यदि कम नहीं किया गया तो डिजिटल ऋण तंत्र पर से जनता का विश्वास कम हो सकता है। ये चुनौतियां मुख्य रूप से तीसरी पार्टी के अनियंत्रित कार्य, गलत बिक्री, डेटा गोपनीयता का उल्लंघन, अनुचित व्यावसायिक आचरण, अत्यधिक ब्याज़ दर लगाने, अनैतिक वसूली परिपाटियों आदि से संबंधित हैं जिन्होंने भारतीय रिज़र्व बैंक तक को इन समस्याओं का संज्ञान लेने हेतु विवश कर दिया है:

1. डिजिटल ऋण के बढते प्रचार-प्रसार ने भारतीय वित्तीय क्षेत्र में अनियंत्रित प्रौद्योगिकी खिलाड़ियों के लिए पिछले दरवाजे खोल दिए हैं। गूगल प्ले-स्टोर या आई.ओ.एस. स्टोर पर ऐसे ढेरों डिजिटल लेंडिंग ऐप की भरमार है, जिनमें से कई एप्स तो किसी भी विनियम या फेयर प्रैक्टिस कोड का पालन तक नहीं करते हैं। इससे गलत बिक्री, ग्राहक गोपनीयता का उल्लंघन, अनुचित व्यावसायिक आचरण और अनैतिक ऋण वसूली प्रथाओं सहित कई चिंताएँ उत्पन्न होती हैं। ये डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म कई बार अत्यधिक ब्याज़ दर और अतिरिक्त छिपे शुल्क वसूलते हैं जिसके कारण ग्राहकों को ऋण लेने के बाद अधिक राशि का भुगतान करना पड़ता है।

2. संसद में पूछे गए डिजिटल ऋण से संबंधित समस्याओं और उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े एक सवाल के जवाब में केंद्रीय वित्त राज्यमंत्री ने सदन को बताया कि अप्रैल 2021 से नवंबर 2022 के दौरान आर.बी.आई. एकीकृत लोकपाल योजना के तहत डिजिटल ऋण और रिकवरी एजेंटों से जुड़ीं 13,000 के करीब शिकायतें मिली हैं। अनधिकृत और अनियमित उधार देने वाले एप्स के विशाल नेटवर्क के बारे में मीडिया में भी लगातार खबरें सामने आ रही हैं। यह एप्स देश में किसी भी नियामक प्राधिकरण के रडार के दायरे से बाहर चल रहे हैं जो पुनर्भुगतान में एक छोटी सी चूक पर अपनी आक्रामक वसूली/हार्ड-सेलिंग रणनीति को लागू करने के लिए एक क्षण भी नहीं गंवाते हैं।

3. कई डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म अस्वीकार्य और उच्च-स्तरीय पुनर्प्राप्ति ऋण विधियों को अपनाते हैं। देखा गया है कि ऐसे एप्स अनाधिकृत तरीकों से उपभोक्ताओं के मोबाइल फोन का डाटा हासिल कर लेते हैं। समय पर कर्ज नहीं चुकाने वाले ग्राहकों को लगातार ऋण-प्रदाता या उनके एजेंट्स की तरफ से फोन कर या मैसेज आदि भेज कर परेशान किया जाता है, यहाँ तक कि उन्हें फर्जी एफ.आई.आर. और कोर्ट नोटिस के मैसेज तक भेजे जाते हैं। यह सब बातें ग्राहकों को इस हद तक परेशान कर देती हैं कि कई बार वो घातक कदम तक उठा लेते हैं।

डिजिटल ऋण प्रणाली से उपजी चुनौतियां और आर.बी.आई. के तत्सम्बन्धी दिशा-निर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा डिजिटल लेंडिंग एप्स (Digital Lending Apps - DLAs) द्वारा किए जाने वाले गैर-कानूनी तौर-तरीकों तथा कपटपूर्ण व्यवहारों पर रोक लगाने एवं ग्राहक संरक्षण सुनिश्चित करने हेतु कुछ दिशा-निर्देश जारी किए गए हैं, इनमें से मुख्य दिशा-निर्देश निम्नवत हैं:

1. आर.बी.आई. विनियमित संस्थाओं (आर.ई.), उनके ऋण सेवा प्रदाता और डिजिटल ऋण ऐप के लिये सभी ऋण वितरण और पुनर्भुगतान केवल उधारकर्ता के बैंक खाते के बीच निष्पादित किये जाने की आवश्यकता है। इसमें किसी भी पूल अकाउंट, लोन सर्विस प्रोवाइडर या किसी तीसरे पक्ष के किसी भी पासथ्रू का हस्तक्षेप नहीं होगा।

2. क्रेडिट मध्यस्थता प्रक्रिया में ऋण सेवा प्रदाता को जो शुल्क/फीस देनी है उसका भुगतान केवल संस्थाओं द्वारा किया जाएगा न कि उधारकर्ता द्वारा।

3. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी या उनसे जुड़े पूरे डेटा की सुरक्षा करना ऋण-प्रदाता की ज़िम्मेदारी होगी। कोई भी डिजिटल लेंडिंग कंपनी ग्राहकों की निजी जानकारी को खुद स्टोर नहीं करेगी। ऋण संविदा निष्पादित करने से पहले उधारकर्ता को एक मानकीकृत मुख्य तथ्य विवरण प्रदान किया जाना चाहिए।

4. ऋण-प्रदाता द्वारा एकत्र किया गया डेटा आवश्यकता आधारित होना चाहिए, उसका स्पष्ट ऑडिट ट्रेल्स हो और उसका उपयोग केवल उधारकर्ता की सहमति से ही किया जाए।

5. उधारकर्ता के मोबाइल फोन संसाधनों तक गैर-ज़रूरी पहुँच का प्रयास न किया जाए। उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति से केवल ऑन-बोर्डिंग/के.वाई.सी. आवश्यकताओं के प्रयोजन के लिए कैमरा, माइक्रोफोन या अन्य सुविधा के लिए एकमुश्त पहुँच प्राप्त की जा सकती है। उधारकर्ता की ऑन-रिकॉर्ड स्पष्ट सहमति के बिना क्रेडिट सीमा में स्वचालित वृद्धि नहीं हो सकती है।

निष्कर्ष

जिस प्रकार भारत ने सॉफ्टवेयर तकनीक में अपनी वैश्विक काबिलियत को कायम किया है, उसी प्रकार डिजिटल तकनीक में वैश्विक दिग्गज बनने में भी हम पूर्णत: सक्षम हैं। इस लक्ष्य की प्राप्ति तभी सम्भव हो सकेगी, जब डिजिटल सुविधाओं की पहुँच सार्वभौमिक और सीमान्त समूहों व क्षेत्रों तक सुनिश्चित हो और देश की बहुसंख्यक आबादी डिजिटल तकनीकों के उपयोग में सक्षम हो। इसके लिए बहुआयामी अवसंरचना सुधारों के साथ ही कारगर नियामक नीतियों का प्रभावी क्रियान्वयन अत्यंत आवश्यक है ताकि देश में डिजिटल लेंडिंग जैसी प्रणालियों का बहुमुखी संवर्धन संभव हो सके। इस बात में कोई दो मत नहीं कि आने वाले समय में डिजिटल ऋण प्रणाली वैकल्पिक वित्तपोषण का एक सशक्त स्त्रोत बन कर उभरेगी। इस प्रणाली का सकारात्मक और अधिकतम उपयोग उठाने हेतु यह आवश्यक है कि डिजिटल ऋण-प्रदाता संस्थाएं उपलब्ध अवसरों का भरपूर लाभ तो उठाएं मगर साथ ही ग्राहक हितों का भी पूरा ध्यान रखें ताकि इस प्रणाली से संबद्ध चुनौतियों से प्रभावशाली ढंग से निपटा जा सके। डिजिटल ऋण प्रणाली के समक्ष आ रही विभिन्न चुनैतियों के समाधान में यदि भारत सफल होता है, तो यह डिजिटल तकनीक देश की आर्थिक प्रगति को नई गति प्रदान कर सकती है।

आंकड़ों के स्त्रोत

1 https://www.ceicdata.com/en/indicator/india/household-debt--of-nominal-gdp

2 https://www.ceicdata.com/en/indicator/china/household-debt--of-nominal-gdp

3 https://www.ceicdata.com/en/indicator/united-states/household-debt--of-nominal-gdp

4 https://thedocs.worldbank.orgen/doc/4c4fe6db0fd7a7521a70a39ac518d74b-0050062022/original/Findex2021-India-Country-Brief.pdf

5 https://en.wikipedia.org/wiki/Aadhaar

6 https://economictimes.indiatimes.com/tech/technology/budget-2023-entity-digilocker-to-cut-costs-enable-seamless-finance-access-to-underserved-population-industry/articleshow/97532603.cms?from=mdr

7 https://www.rbi.org.in/hindi/Home.aspx

8 https://www.pdgroup.in/

9 https://www.statista.com/topics/8077/digital-lending-industry-in-india/

10 https://www.thehindu.com/business/rbis-modified-digital-lending-norms-to-come-in-effect-from-december-1/article66206533.ece

11 https://economictimes.indiatimes.com/topic/digital-lending

12 दृष्टि आई.ए.एस. की वेबसाईट, गूगल से रिडायरेक्टेड अन्य वेबसाइट आदि।

BANK QUEST THEMES

The themes for forthcoming issues of "Bank Quest" are identified as:

1. October – December, 2023: Climate Risk & Sustainable Finance
2. January – March, 2024: Leveraging technology for effective credit appraisal
3. April – June, 2024: Risk Management in Banks – Beyond Regulations
4. July – September, 2024: Emerging trends in International Trade and Banking
5. October – December, 2024: Emerging opportunities for savings and investments
6. January – March, 2025: Cyber Risk Management