बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
विजया VIJAYA | देना DENA

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति

Compliance Culture in Banking

बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
विजया VIJAYA | देना DENA

राजभाषा विभाग
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
विजया VIJAYA | देना DENA

राजभाषा विभाग

प्रधान कार्यालय

"बड़ौदा भवन"

पांचवा तल

आर सी दत्त रोड,

अलकापुरी, बड़ौदा - 390007

फोन : 0265-2316580/81

ई-मेल: rajbhasha.ho@bankofbaroda.co.in

© **बैंक ऑफ़ बड़ौदा**

प्रथम संस्करण

सन् 2021

संपादन कार्य :

पुनीत कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक

बबीता उपाध्याय, वरिष्ठ प्रबंधक

बिक्रम सिंह, प्रबंधक

डिजाइनिंग एवं लेआउट :

हिमानी पटेल, व्यवसाय सहयोगी

इस पुस्तक में अभिव्यक्त विचार, शब्द चयन एवं भाषा संबंधी प्रयोग लेखकों के अपने हैं.
बैंक ऑफ़ बड़ौदा का इससे सहमत होना आवश्यक नहीं है.

आमुख

किसी भी व्यवस्था के सुचारु संचालन के लिए यह आवश्यक होता है कि निर्धारित नियमों का पूर्णतया अनुपालन किया जाए. भारत की अर्थव्यवस्था मुख्यतया बैंकों पर निर्भर है. वर्तमान चुनौतीपूर्ण समय में भी बैंकों ने अर्थव्यवस्था के पहिए को थमने नहीं दिया है और देश के हर व्यक्ति को आवश्यकतानुसार बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करवायी है. महत्वपूर्ण भूमिका के साथ बड़ी जिम्मेदारी भी आती है और इस जिम्मेदारी को निभाने के लिए यह अत्यावश्यक है कि बैंक भारत सरकार एवं विनियामकों द्वारा बनाए गए हर नियम और जारी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करें. लागू कानूनों, नियमों और विनियमों का अनुपालन बैंक की प्रतिष्ठा और साख को बनाए रखने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है.

वर्तमान में सभी बैंक अधिक से अधिक डिजिटल उत्पाद एवं सेवाओं का शुभारंभ कर रहे हैं. उद्देश्य यही है कि 'कहीं भी और कभी भी' बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध करायी जा सके और श्रेष्ठ ग्राहक सेवाएं प्रदान की जा सके. बैंकिंग के मूल में ग्राहक हैं. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का यही प्रयास रहता है कि देश के दूर-दराज इलाकों तक बैंकिंग क्षेत्र के लिए सरकार द्वारा शुरू की गई विभिन्न योजनाएं सुलभ रूप से पहुंचे. आज जब बैंकिंग एक क्लिक पर संभव है तो ऐसे में यह बहुत आवश्यक हो जाता है कि सुविधाओं के साथ-साथ नियमों की कड़ी निगरानी की व्यवस्था भी स्थापित हो.

यही कारण है कि हर बैंक में अनुपालन संस्कृति को और अधिक सुदृढ़ करने के लगातार प्रयास किए जा रहे हैं. इस संबंध में नए-नए जांच बिंदु बनाए जा रहे हैं. हर बैंक में अनुपालन विभाग में एक वरिष्ठ कार्यपालक को नियुक्त किया गया है. भले ही अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक विशेष अधिकारी या विशेष विभाग स्थापित हो लेकिन अनुपालन को पूरी तरह से तभी सुनिश्चित किया जा सकता है जब संस्था में कार्य करने वाला हर व्यक्ति अपने आप को अनुपालन अधिकारी मानते हुए पूर्ण सावधानी बरते. वॉरेन बफेट का कथन है-"Everyone must be his own compliance officer". किसी भी संस्थान में अनुपालन की आदर्श स्थिति वह है जब अनुपालन विभाग की आवश्यकता ही न रहे.

मुझे प्रसन्नता है कि हमारे बैंक ने इस अत्यंत प्रासंगिक विषय पर एक अखिल भारतीय वेबिनार का आयोजन किया जिसमें देश भर के विभिन्न बैंकों/वित्तीय संस्थानों के स्टाफ सदस्यों ने प्रतिभागिता की. इस ई-पुस्तक में उक्त वेबिनार में प्रतिभागियों द्वारा प्रेषित चुनिंदा आलेखों को संकलित कर प्रस्तुत किया जा रहा है. हमें पूर्ण विश्वास है कि यह ई-पुस्तक आप सभी के लिए अत्यंत उपयोगी एवं संग्रहणीय सिद्ध होगी.

(अजय के खुराना)
कार्यपालक निदेशक

प्रस्तावना

हम एक अनिश्चित और हमेशा बदलती दुनिया में रह रहे हैं जो नई संभावनाओं से भरी हुई है. इस अनिश्चितता में क्षितिज पर पहुंचने के लिए समय की मांग है कि हम स्थिति के अनुरूप अपने आप को अनुकूल बनाएं. मौजूदा परिस्थिति में टेक्नोलॉजी लोगों को उनके घरों में एक दूसरे से जुड़ने में मदद कर रही है. यही टेक्नोलॉजी ग्राहकों को सुलभ और निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में बैंकों के लिए महती भूमिका निभा रही हैं. संस्थान वित्तीय लेनदेन, अपने उत्पादों के प्रचार-प्रसार आदि में डिजिटल मोड का अत्यधिक प्रयोग कर रहे हैं. डिजिटल माध्यमों के कारण बैंकों/ संस्थानों की पहुंच जनता के बीच बढ़ रही है. आम जनता द्वारा डिजिटल माध्यमों के लगातार बढ़ते उपयोग के साथ-साथ बैंकिंग के सभी नियामक पक्षों को नए सीरे से देखने की आवश्यकता हो गई हैं. अनुपालन उनमें सर्वाधिक महत्वपूर्ण है.

बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यवसाय विकास के साथ-साथ हिन्दी के प्रगामी प्रयोग में सदैव अग्रणी रहा है. बैंक अपने नवोन्मेषी कार्यों की श्रृंखला में वर्ष 2013 से अखिल भारतीय सेमिनारों का लगातार आयोजन करता आ रहा है. साथ ही, यह अपने समकक्ष बैंकों में अखिल भारतीय स्तर पर हिन्दी में सेमिनार आयोजित करने वाला पहला बैंक रहा है. इसी कड़ी में इस वर्ष भी दिनांक 22 मार्च, 2021 को बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक सहित सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों/ वित्तीय संस्थानों के स्टाफ सदस्यों के लिए 'बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति' विषय पर वर्चुअल माध्यम से अखिल भारतीय वेबिनार का आयोजन किया. इस वेबिनार को वित्त मंत्रालय/ गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग तथा भारतीय रिज़र्व बैंक सहित आर्थिक जगत से बहुत अच्छा प्रतिसाद मिला तथा इस नई पहल की सराहना पूरे बैंकिंग जगत में हुई.

इस अखिल भारतीय सेमिनार के लिए 'बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति' विषय से संबंधित 5 उप-विषयों अर्थात् आवश्यकता, व्यवहार्यता, विविध पक्ष, वर्तमान स्थिति और व्यवसाय वृद्धि के लिए अनुपालन कितना साधक विषयों पर प्राप्त और चयनित आलेखों का यह संकलन पुस्तक के रूप में आप सभी के समक्ष प्रस्तुत है.

मुझे विश्वास है कि लेखकों से प्राप्त आलेखों के संकलन के रूप में प्रकाशित यह पुस्तक प्रबुद्ध पाठकों के लिए उपयोगी और ज्ञानवर्धक सिद्ध होगी.

शुभकामनाओं सहित,

(संजय सिंह)

प्रमुख - राजभाषा एवं संसदीय समिति

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति

आलेख क्रम

क्र. सं.	लेखक का नाम	बैंक का नाम	पृष्ठ सं.
बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति: व्यवसाय वृद्धि का साधक			
1.	हेमन्त कुमार सोनी	भारतीय रिज़र्व बैंक	7
2.	संजय कुमार	भारतीय रिज़र्व बैंक	10
3.	मीरा कोठावळे	सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	14
4.	संजय कुमार	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	19
5.	फणीष मणि त्रिपाठी	इण्डियन ओवरसीज़ बैंक	21
6.	प्रेम रामनाणी	भारतीय स्टेट बैंक	25
7.	जिसा जॉसफ मालियक्कल	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	29
बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति: आवश्यकता			
8.	विनय कुमार पाठक	भारतीय स्टेट बैंक	33
9.	मधु द्विवेदी	भारतीय रिज़र्व बैंक	37
10.	सुभाष चंद्र साह	यूको बैंक	40
11.	प्रदीप गुप्ता	यूको बैंक	44
12.	विवेक चंद्रकांत जटनिया	न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	48
13.	कमलेन्द्र कुमार पाण्डेय	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	51
14.	कलावती एस	दि ओरिएण्टल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड	54
15.	शेषांत कुमार	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	57
16.	कृष्ण कान्त गुप्ता	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	59
17.	संदीप शर्मा	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	62
18.	बी एस सरवणन	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	65
19.	रचना मिश्रा	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	68
20.	डॉ साकेत कुमार सहाय	पंजाब नैशनल बैंक	72

21.	अर्पण बाजपेयी	सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	75
22.	अंशिता वर्मा	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	80
23.	प्रणव कुमार	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	82
बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति: विविध पक्ष			
24.	राजीव कुमार	बैंक ऑफ इंडिया	83
25.	अरविन्द रतवाया	भारतीय रिज़र्व बैंक	89
26.	बसंत कुमार	भारतीय स्टेट बैंक	84
27.	गौरी वी. एम	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	98
28.	विकास गुप्ता	यूको बैंक	102
29.	कृष्ण कुमार	केनरा बैंक	105
30.	नौशाबा हसन	भारतीय स्टेट बैंक	109
31.	पुनीत महेश्वरी	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	113
बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति: वर्तमान स्थिति			
32.	सूर्यकांत त्रिपाठी निराला	इंडियन बैंक	116

हेमन्त कुमार सोनी

पदनाम:- महाप्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय रिज़र्व बैंक
मोबाइल नं. :- 9425600794
ई-मेल:- hksoni@rbi.org.in

किसी भी बैंक के परिचालन में यह आवश्यक होता है कि जो नीतियां बनाई गयी हैं, उनपर अमल किया जाए, अर्थात् उनका अनुपालन किया जाए, भले ही वह नीतियां उनके अपने निदेशक मंडल द्वारा बनाई गई हो, अथवा सरकार या नियामक अर्थात् भारतीय रिज़र्व बैंक ने बनायी हों। स्पष्ट तौर पर देखा जा सकता है कि यदि बनायी गयी नीतियों का अनुपालन नहीं किया गया तो संबन्धित बैंक की साख पर बट्टा लग सकता है और उसे व्यावसायिक नुकसान हो सकता है। चूंकि बैंकों का कार्यक्षेत्र इतना बड़ा हो चुका है कि अलग-अलग विभागों के कार्यकलापों में सामंजस्य बैठाने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे उन्हें दिए गए कार्य को सुचारु रूप से कर रहे हैं, यह आवश्यक हो जाता है कि इस तरह की एक प्रणाली बनायी जाए जिसमें सभी नीतियों, आदेशों, निर्णयों इत्यादि के अनुपालन का ध्यान रखा जाए। इन कार्यों को अच्छी तरह से करने की पद्धति विकसित करने का कार्य बैंक की अनुपालन संस्कृति करती है।

वस्तुतः भारतीय वाणिज्यिक बैंकों का उद्गम अलग-अलग परिस्थितियों में हुआ है, अतः उनकी अनुपालन संस्कृति में भिन्नता थी। ऐसी स्थिति में एक न्यूनतम स्तर को प्राप्त करने के लिए 1992 की घोष समिति की अनुशंसाओं को लागू किया गया जिससे उस समय के बैंकों के परिचालन संबंधी दिशानिर्देशों को लागू करने में सहायता मिली। वर्ष 1991 के आर्थिक सुधारों के बाद जैसे-जैसे बैंकों को अपने कार्य करने की और निर्णय लेने की स्वतन्त्रता दी गयी, उनका कार्यक्षेत्र विस्तृत और जटिल होता गया और एक नियामक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक को लगने लगा कि बैंकों द्वारा लागू की गयी अनुपालन प्रणाली अपर्याप्त है, जिसके कारण उन्हें अनुपालन जोखिम का सामना करना पड़ सकता है। वर्ष 2005 में बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति द्वारा की गई अनुशंसाओं के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुपालन के क्षेत्र में विस्तृत दिशानिर्देश दिए गए। इसके अंतर्गत अनुपालन के सिद्धान्त, न्यूनतम मानदण्ड और तत्संबंधी प्रक्रिया को भारतीय बैंक-व्यवस्था के परिप्रेक्ष्य में रेखांकित किया गया। यह भी बताया गया कि अनुपालन आंतरिक नियंत्रण और जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया सहित कार्पोरेट गवर्नेंस का एक अभिन्न अंग है। अतः सभी बैंकों में अनुपालन संस्कृति के विकास पर ज़ोर दिया गया।

अनुपालन कार्य के अंतर्गत विधिक प्रावधानों जैसे बैंकिंग विनियमन अधिनियम, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, धन-शोधन निवारण अधिनियम, भारतीय रिज़र्व बैंक और अन्य विनियामकों द्वारा जारी विभिन्न दिशानिर्देश, अपने बैंक की आंतरिक नीतियों और फेयर प्रैक्टिस कोड इत्यादि का अनुपालन अपने-अपने बैंक में कराना होता है। अनुपालन विधियों, नियमों और मानदण्डों के अंतर्गत प्रायः मार्केट कन्डक्ट, परस्पर-प्रतिरोधी हितों का प्रबंधन, आयकर नियमों का पालन, और अनुकूल ग्राहक सेवा इत्यादि आते हैं।

यदि अनुपालन कार्य गंभीरता से न किए जाएं तो बैंकों को कई चुनौतियों और जोखिमों जैसे विधिक एवं विनियामकीय प्रतिबंध, वित्तीय हानि, प्रतिष्ठा का नुकसान इत्यादि का सामना करना पड़ सकता है और यहीं से सभी बैंकों के उच्च-प्रबंधन तंत्र और निदेशक मण्डल की जिम्मेवारी आरंभ होती है। इस प्रकार, निदेशक मंडल का दायित्व होता है कि वह अनुपालन नीति बनाए, उसे असरदार तरीके से लागू करे और समय-समय पर या तो स्वयं उसकी समीक्षा करता रहे

अथवा लेखा परीक्षा समिति के माध्यम से करवाए। उच्च प्रबंधन की जिम्मेवारी होती है कि वह लिखित अनुपालन नीति बनाए जिसमें ऐसे सभी मूलभूत सिद्धान्त शामिल हों जिनका अनुपालन प्रबंधन और कर्मियों द्वारा किया जाना है। इससे अनुपालन जोखिम की पहचान की जा सकेगी और संस्था के प्रत्येक स्तर पर इस जोखिम को कम किया जा सकेगा। तथापि यदि जोखिम किसी नुकसान में परिणत होता है तो आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई भी करने की आवश्यकता होती है। साथ ही यह भी ध्यान देने की आवश्यकता है कि अनुपालन कार्य और लेखा परीक्षा के कार्य अलग-अलग रखे जाएं।

इसी आशय से अनुपालन विभाग का गठन किया जाता है जिसके मुखिया के तौर पर मुख्य अनुपालन अधिकारी (सीसीओ) की नियुक्ति की जाती है। मुख्य अनुपालन अधिकारी की जवाबदेही होती है कि वह अनुपालन जोखिम के असरदार प्रबंधन में सहायता करे। अनुपालन विभाग, बैंक के मुख्यालय का एक स्वतंत्र विभाग होता है जिसे अपना कार्य सुचारु रूप से करने हेतु आवश्यक संसाधन उपलब्ध करवाए जाते हैं। यह विभाग पूरे बैंक में अनुपालन जोखिम के स्तर की पहचान करता है और तत्संबंधी नीतियों में बदलाव की अनुशंसा करता है। यह विभाग, त्रैमासिक या वार्षिक आधार पर अनुपालन जोखिम की समीक्षा कर निदेशक मण्डल के समक्ष एक रिपोर्ट प्रस्तुत करता है ताकि वे इस संबंध में विवेकपूर्ण निर्णय ले सकें कि बैंक में अनुपालन जोखिम का प्रबंधन ठीक से किया जा रहा है और किसी विधिक (लीगल) या विनियामकीय (रेगुलेटरी) प्रतिबंध या वित्तीय नुकसान की संभावना तो नहीं है।

अनुपालन विभाग को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए यह आवश्यक है कि उसे अपेक्षित संख्या में सक्षम मानव-संसाधन और अन्य सुविधाएं उपलब्ध करायी जाएं, सीसीओ की नियुक्ति एक निश्चित अवधि के लिए की जाए एवं सीसीओ को अपना कार्य करने हेतु स्वतंत्र रखा जाए। अनुपालन विभाग को प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्र (यथा विभिन्न प्रकार के ऋण, निवेश इत्यादि) से संबंधित अनुपालन जोखिम की पहचान करनी होती है और अनुपालन में हुई चूक के उद्धरण पूरी बैंक के कार्मिकों के समक्ष प्रस्तुत करना होता है ताकि भविष्य में इससे बचा जा सके। इसके साथ ही यह विभाग, जो भी आंतरिक व्यावसायिक आदेश या दिशानिर्देश दिये जाते हैं या जो आंतरिक मैन्युअल बनाए जाते हैं, उसे विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुपालन के दृष्टिकोण से भी देखता है। सीसीओ व्यावसायिक गतिविधियों से संबन्धित समिति के सदस्य भी होते हैं। साथ ही बैंक की सभी प्रकार की जानकारियां अनुपालन विभाग के कार्मिकों की पहुँच में होनी चाहिए ताकि वे परिस्थिति का अच्छी तरह अध्ययन कर सकें और यदि कोई जोखिम प्रतीत होता है तो उसकी जानकारी सीसीओ के माध्यम से उच्च-प्रबंधन तंत्र और निदेशक-मण्डल के संज्ञान में ला सकें। उनके पास अनुपालन संबंधी सभी जानकारी होनी चाहिए ताकि वे अन्य विभागों के कर्मियों को अद्यतन जानकारी दे सकें। विशेषकर शाखा स्तर के अधिकारियों को परिचालन संबंधी जोखिमों की जानकारी और बचाव के तरीके भी बताए जा सकते हैं।

वर्ष 2008-09 में आए अंतरराष्ट्रीय वित्तीय संकट के पश्चात बैंकों की आंतरिक नियंत्रण प्रणाली के संबंध में विस्तार से चर्चा हुई है और इसपर अध्ययन हुआ है। आंतरिक लेखांकन और कार्पोरेट गवर्नेंस को सुदृढ़ बनाने से बैंकों और वित्तीय संस्थाओं की कार्यप्रणाली में होने वाले सुधारों एवं उन्नत गुणवत्ता जैसे विषयों पर भी काफी शोध हुआ है और इन्हें अकादमिक और व्यावसायिक शोध-पत्रों में भी प्रकाशित किया गया है। इस संबंध में परंपरागत दृष्टिकोण कहता है कि बैंकों की कार्यकुशलता को बढ़ाने के लिए 'तीन स्तरों की सुरक्षा' की अवधारणा का प्रयोग किया जाता है। हालांकि, बाद में इसमें एक चौथे स्तर को भी जोड़ दिया गया है, जिसके अंतर्गत पर्यवेक्षक (सुपरवाइजर) और बाहरी लेखा परीक्षक (एक्सटर्नल ऑडिटर) आते हैं।

जैसे-जैसे भारतीय बैंकों के कार्यकलापों की जटिलता बढ़ती गई, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपनी निरीक्षण प्रक्रिया को आंकड़ों पर आधारित बनाया गया और 2013 के बाद से चरणबद्ध तरीके से जोखिम आधारित पर्यवेक्षण लागू किया गया जिसमें अनुपालन जोखिम के मूल्यांकन पर काफी ज़ोर दिया जाता है। यदि भारतीय रिज़र्व बैंक के किसी भी विभाग द्वारा निरीक्षण के दौरान कोई उल्लंघन पाया जाता है तो संबन्धित बैंक पर आर्थिक दंड भी लगाया जाता है। इन उल्लंघनों में आस्तियों के सही वर्गीकरण, केवाईसी नियमों का उल्लंघन, विदेशी-मुद्रा लेन-देन के मामले आदि शामिल हैं। हाल के वर्षों में हमें इस प्रकार के कई उल्लंघन देखने को मिले हैं, जहां भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों पर करोड़ों रुपये के अर्थदंड लगाये गए हैं। यहां तक कि कई बार तो किसी बैंक को कुछ व्यवसाय करने से ही रोक दिया जाता है. इन दंडों के

फलस्वरूप बैंकों को आर्थिक नुकसान होने के साथ ही बाज़ार में उनकी साख भी प्रभावित होती है। साख के प्रभावित होने से उनकी जमाराशियां भी प्रभावित हो सकती हैं, जिसका असर उनके जमा-मूल्यों और अंततः उनकी लाभप्रदता पर पड़ता है। इसके अतिरिक्त उनके निवेशक भी हतोत्साहित होकर अपना निवेश वापस ले सकते हैं। शहरी सहकारी बैंकों के मामले में पूंजी की मात्रा कम होने के कारण यह अर्थदण्ड घातक हो सकता है और ऐसे में यदि उल्लंघनों की पुनरावृत्ति होती है तो भारतीय रिज़र्व बैंक और भी सख्त कार्रवाई कर सकता है।

अनुपालन जोखिम कभी-कभी विकराल रूप ले सकता है और बैंक की लिक्विडिटी या अस्तित्व को ही खतरे में डाल सकता है। उदाहरण के तौर पर यदि हम अंतरराष्ट्रीय परिदृश्य में देखते हैं तो पाते हैं कि वर्ष 1995 में निक लीसन नामक व्यक्ति ने बेरिंग्स बैंक के कर्मचारी के रूप में कार्य करते हुए, बैंक को 1 ।3 अरब डॉलर का नुकसान पहुंचाया जिसके फलस्वरूप बैंक दिवालिया हो गया। जांच में पाया गया कि उसने वायदा बाज़ार में जो निवेश किए थे वे सभी अनधिकृत थे। इसी प्रकार सोसाइटी जनराली के जेरोम करवील ने अपने बैंक को अनधिकृत निवेशों के द्वारा लगभग 7 अरब डॉलर का नुकसान पहुंचाया। ये सभी मामले निजी क्षेत्र के बैंकों से सम्बद्ध थे। एक मामला तो ऐसा भी था जिसमें एक केन्द्रीय बैंक को अपने परिचालनगत खामियों (ऑपरेशनल डेफ़िशिएंसी) के कारण कई करोड़ डॉलर का नुकसान उठाना पड़ा।

अतः यह बैंकों के अपने हित में है कि वे सभी नियमों का पालन करें। यह केवल बैंकों के उच्च-प्रबंधन या निदेशक मंडल के प्रयासों से सफल नहीं होगा, बल्कि बैंक के प्रत्येक कर्मी को इस दिशा में जागरूक करना होगा ताकि वे अनुपालन जोखिम को ठीक से समझ सकें और ऐसे सभी जोखिमों को न्यूनतम स्तर पर लाने का प्रयास रखें। इस प्रकार हम कह सकते हैं कि अनुपालन केवल एक विभाग का कार्य नहीं है बल्कि सम्पूर्ण बैंक के कर्मचारियों का दायित्व है। हम अनुपालन संस्कृति को अपनाते हुए जोखिम को कम कर लाभप्रदता हासिल कर सकते हैं।

संजय कुमार

पदनाम:- प्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय रिज़र्व बैंक
मोबाइल नं. :- 8840193383
ई-मेल:- sanjaikumarun@gmail.com

प्रत्येक संस्था कुछ निश्चित उद्देश्यों और विज़न के साथ कार्य करती है। इन उद्देश्यों को हासिल करने के लिए बहुत सारे नियम, नीतियां, मार्गदर्शी सिद्धांत अर्थात् "क्या करना है (Dos)" और "क्या नहीं करना है (Don'ts)" बनाए जाते हैं। इन नियमों, नीतियों और सिद्धांतों का सम्यक् पालन ही अनुपालन है। 'अनुपालन' शब्द 'अनु' और 'पालन' के योग से बना है। 'अनु' उपसर्ग का अर्थ है- पीछे-पीछे, क्रम से या लगातार, जबकि पालन का तात्पर्य किसी चीज को पोषित करने और परिवर्धित करने से है। इस प्रकार संस्था के उद्देश्यों को निरंतर पोषित करना ही अनुपालन है। जिसे हम सामाजिक जीवन में अनुशासन कहते हैं, वही संस्थागत जीवन में 'अनुपालन' के नाम से जाना जाता है। जिस प्रकार सामाजिक जीवन में खान-पान, रहन-सहन, आचार-व्यवहार व अन्य क्रियाकलापों के लिए हमारे महापुरुषों ने संहिताएं बनायी हैं और जिनके पालन से एक स्वस्थ समाज की परिकल्पना साकार होती है, उसी तरह संस्थाओं की स्थिरता एवं सुदृढ़ता के लिए प्रबंधन तंत्र और विनियामकों द्वारा तरह-तरह की नीतियां बनाई जाती हैं। नियमों और नीतियों के सम्यक् अनुसरण से ही संस्था के हितों की रक्षा होती है।

मनुष्य के लिए 'अर्थ' हमेशा ही महत्वपूर्ण रहा है। आचार्य कौटिल्य ने चार पुरुषार्थों में 'अर्थ' को सबसे महत्वपूर्ण माना है और 'अर्थ' के बिना धर्म और काम को लंगड़ा कहा है। उन्होंने राजा को राजकोष पर सर्वाधिक ध्यान देने का समर्थन किया है। उनका मत था कि सभी उद्यम वित्त पर ही निर्भर होते हैं। अतः राज्य की सभी संपत्ति जिसमें राजा को उपहार में मिला हुआ धन भी शामिल है, को अंकेक्षित किया जाना चाहिए। वर्तमान में उक्त भूमिका का निर्वहन बैंकों द्वारा किया जा रहा है। बैंक न सिर्फ अर्थव्यवस्था की जीवन रेखा होते हैं, बल्कि उनकी प्रगति के इंजन भी होते हैं। बैंकिंग-व्यवसाय की सतत् वृद्धि में ही अर्थव्यवस्था की समृद्धि निहित रहती है। चूंकि बैंक 'अर्थ' से जुड़ा कारोबार करते हैं, अतः वहां निगरानी और अनुपालन की भूमिका काफी महत्वपूर्ण होती है।

बैंकिंग में अनुपालन से तात्पर्य विधियों, नियमों, विनियमों एवं अन्य आचार संहिताओं (स्वैच्छिक सहित) के पालन से है। यद्यपि इनमें से अधिकांश अनुपालन बाह्य नियामकीय अनिवार्यताओं के कारण उत्पन्न होते हैं, फिर भी संस्था के अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन तथा नैतिक प्रथाओं के अनुसार कार्य करना भी कम महत्वपूर्ण नहीं है। एक सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति में उचित आचार संहिता का पालन, हितों के टकराव का प्रबंधन और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के साथ-साथ ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार भी शामिल हैं। अनुपालन केवल आवधिक विवरणियां भेजने अथवा विनियामकीय बाध्यताओं को पूरा करने तक सीमित नहीं होना चाहिए, बल्कि इसमें सत्यनिष्ठा और नैतिकता के उच्च मानकों को आत्मसात भी किया जाना चाहिए। आज जब तकनीकी नवोन्मेषिता और वैश्वीकरण के फलस्वरूप भारत का बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है, ऐसे में तरह-तरह की वित्तीय प्रक्रियाओं को संभालने, राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय मानकों एवं संविधियों के अनुरूप बैंकिंग गतिविधियां संचालित करने में अनुपालन की भूमिका काफी महत्वपूर्ण हो जाती है। वैसे तो बैंकों को बैंकिंग का लाइसेंस ही निश्चित नियम-शर्तों को पूरा करने की शर्त पर दिया जाता है, किंतु अनुपालन संस्कृति पर विशेष ध्यान वर्ष 1992 में घोष समिति की अनुशंसाओं के बाद दिया गया। समिति की अनुशंसा के अनुरूप बैंकों में मुख्य अनुपालन अधिकारी के पद का सृजन हुआ। अनुपालन संस्कृति की सबसे अधिक

महत्ता और प्रासंगिकता वर्ष 2007-08 के वित्तीय संकट के दौरान महसूस की गई, जब विवेकपूर्ण मानदण्डों की अनदेखी से दुनिया की अर्थव्यवस्था पतन के कगार पर आ खड़ी हुई थी।

अगर हम भारत में बैंकिंग के स्वरूप और अनुपालन संस्कृति पर दृष्टिपात करें तो पाते हैं कि 1991 के भुगतान संकट के पश्चात उदारीकरण, निजीकरण तथा वैश्वीकरण की मुहिम और नरसिम्हम समिति की सिफारिशें लागू होने से हमारा बैंकिंग उद्योग अपनी परंपरागत बैंकिंग की चिर निंद्रा से जाग उठा और देखते ही देखते बैंकिंग न केवल तकनीकी प्लेटफार्म पर आरूढ़ हुई, अपितु नए-नए उत्पादों एवं सेवाओं का तांता भी लग गया। केवल जमा और ऋण तक सीमित रहने वाली बैंकिंग अब निवेश, बीमा, डिपॉजिटरी, विप्रेषण, मर्चेंट बैंकिंग जैसे उन सभी क्षेत्रों में अपनी पैठ बनाने लगी, जहां से उसे कारोबारी बढ़त मिलने की उम्मीद थी। बैंकिंग का स्वरूप अब ग्राहक की मांग के अनुरूप परिवर्तित होने लगा। बैंकिंग के स्वरूप में आए इन परिवर्तनों से अनुपालन की प्रकृति में भी बदलाव आया और अनुपालन की आवश्यकता अब पहले से कहीं अधिक महसूस की जाने लगी।

बैंकों की अनुपालन-संस्कृति व्यवसाय-वृद्धि में किस प्रकार सहायक होती है, इस बात का अध्ययन बैंकिंग के विविध आयामों में अनुपालन की भूमिका और गैर अनुपालन से होने वाले नुकसान को ध्यान में रखकर करना उचित होगा:

अपने ग्राहक को जानिए संबंधी अनुपालन: बैंकिंग सेवाओं का उपभोक्ता उसका ग्राहक होता है। सारी बैंकिंग गतिविधियां ग्राहक के ही इर्द-गिर्द घूमती हैं। अतः बैंक के लिए अपने ग्राहक की मुकम्मल पहचान करना अत्यंत आवश्यक है। इसका पालन न करने से बैंक का व्यवसाय कई तरह से प्रभावित हो सकता है। उदाहरण के लिए, छद्म व्यक्ति को ऋण देने से जहां बैंक की पूंजी का क्षरण हो सकता है, वहीं ऐसे लोगों के बचत खाते अवैध विप्रेषण एवं ठगी का माध्यम भी बनते हैं। अक्सर ऐसे मामले देखने को मिलते हैं, जहां इन खातों में चोरी के चेक जमा कर अथवा लोगों को झांसे में लेकर राशि जमा करायी जाती है और राशि जमा होने के चंद मिनटों में ही उड़ा दी जाती है। बाद में जांच होने पर ग्राहक का नाम, पता आदि फर्जी पाया जाता है। इन घटनाओं से जहां लोगों का बैंकिंग से भरोसा उठता है, वहीं केवाईसी नियमों का पालन न करने पर विनियामक द्वारा अत्यधिक अर्थदण्ड भी लगाया जाता है। जुलाई, 2019 से जून, 2020 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों पर कुल रु. 61.15 करोड़ का जुर्माना लगाया गया, जिनमें ज्यादातर मामले केवाईसी मानकों का अनुपालन न करने से संबंधित थे।

ऋण संबंधी अनुपालन: छोटी राशि से लेकर बड़ी राशि तक के सभी प्रकार के ऋणों के मामले में स्वीकृति, वितरण, अनुवर्ती कार्रवाई और अदायगी जैसे प्रत्येक चरण से जुड़ी सुपरिभाषित शर्तें होती हैं। निर्धारित शर्तों और अपक्षाओं को पूरा किए बगैर ऋण देने से ऐसे ऋणों के एनपीए होने की संभावना प्रबल हो जाती है और ऋण वसूली हेतु पर्याप्त प्रतिभूतियां न होने के कारण बैंक को अच्छा-खासा प्रावधान करना पड़ता है। भारतीय बैंकों के समक्ष आज सबसे बड़ी चुनौती एनपीए की है। वित्त राज्यमंत्री द्वारा लोकसभा में 03 फरवरी 2020 को दिए गए वक्तव्य के अनुसार 30 सितंबर 2019 तक भारतीय बैंकों का कुल एनपीए रु. 7.27 लाख करोड़ था। यदि बैंकों के लाभ का अधिकांश भाग अशोध्य ऋणों के प्रावधान में प्रयुक्त हो जाएं तो कारोबार के विस्तार हेतु उनके पास पर्याप्त पूंजी नहीं बचेगी। वहीं जिस बैंक का एनपीए काफी बढ़ जाता है, उसकी क्रेडिट रेटिंग गिर जाती है, निवेशकों का बैंक से भरोसा उठने लगता है और ऐसे बैंक को बाजार से पूंजी जुटाना मुश्किल हो जाता है। पूंजी के अभाव में कारोबार का विस्तार नामुमकिन है। एक निश्चित सीमा से अधिक एनपीए हो जाने पर आरबीआई की त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई (PCA) फ्रेमवर्क में आने का खतरा भी मंडराने लगता है। पीसीए में आने के कारण नए ऋण देने, नई भर्ती करने, शाखा विस्तार आदि पर प्रतिबंध लग जाते हैं, जिससे व्यवसाय वृद्धि प्रभावित होती है।

इसके अतिरिक्त आय निर्धारण और आस्ति वर्गीकरण (IRAC), पूँजी पर्याप्तता अनुपात (CRAR) तथा एक्सपोज़र मानकों का सम्यक् अनुपालन न करने पर नियामक की ओर से अर्थदण्ड लगाया जा सकता है। यहां यह उल्लेख करना प्रासंगिक है कि नियामकीय अनिवार्यताओं का पालन न करने पर लगने वाले अर्थदण्ड से बैंक को आर्थिक नुकसान के साथ-साथ साख का भी नुकसान होता है, जो लंबे समय तक उसकी व्यवसाय वृद्धि को प्रभावित करती है।

धन-शोधन निवारण और आतंकी फंडिंग रोधी अपेक्षाओं का अनुपालन: अवैध गतिविधियों की फंडिंग का जरिया बनने के कारण बैंकों को राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय स्तर से कड़े आर्थिक दण्ड और कानूनी प्रतिबंधों का सामना करना पड़ सकता है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पिछले एक दशक में बैंकों पर सबसे अधिक दण्ड उक्त अपेक्षा का पालन नहीं करने के कारण लगे हैं। मई 2015 में बीएनपी परिबास पर $9 बिलियन का अर्थदण्ड इसलिए लगाया गया कि उन्होंने अमेरिकी प्रतिबंधों के बावजूद अमेरिकी वित्तीय प्रणाली के जरिए सूडान, इरान और क्यूबा की संस्थाओं को खरबों डालर पहुंचाया और इस पैसे का आतंकी फंडिग में इस्तेमाल हुआ। बैंक के इस कृत्य को इंटरनेशनल इमरजेंसी इकोनोमिक पावर एक्ट और ट्रेडिंग विथ एनमी एक्ट का उल्लंघन माना गया। इतनी बड़ी राशि का दण्ड यह समझाने के लिए काफी है कि बैंक की भलाई नियमों और संविधियों के पालन में ही है।

आरक्षित निधि संबंधी नियामकीय अपेक्षाओं का अनुपालन : नकद आरक्षित अनुपात और सांविधिक लिक्विडिटी अनुपात जैसी अनिवार्यताएं बैंकों को आपदा से बचाने के उद्देश्य से बनाई गयी हैं। इन अपेक्षाओं को पूरा न करने के कारण बैंकों पर आर्थिक दण्ड लगाया जाता है। दण्ड की राशि बैंक की लाभप्रदता को प्रभावित करती है। लाभ घटने से बैंक की रिज़र्व पूँजी में बढ़त नहीं हो पाती है, और इसके कारण उसकी भावी लीवरेज़ क्षमता प्रभावित होती है। इन अनिवार्यताओं का बार-बार उल्लंघन बैंक की साख को भी बट्टा लगाता है।

कर संबंधी अपेक्षाओं का अनुपालन: बैंकों से सरकार के कर नियमों (यथा-टीडीएस काटना और उसे समय पर जमा करना) के सम्यक अनुपालन की अपेक्षा की जाती है और इनका उल्लंघन करने पर बैंक दण्ड के भागी होते हैं।

प्रकटीकरण संबंधी अपेक्षाओं का अनुपालन: चूंकि वर्तमान में लगभग सभी बैंक पूंजी बाजार में सूचीबद्ध हैं, अतः उन पर विभिन्न प्रकार के डिस्क्लोजर, भेदिया कारोबार, कार्पोरेट गवर्नेंस जैसे सेबी के नियम भी लागू होते हैं। इन नियमों के अनुपालन में कोताही करने पर बैंक पर न केवल अर्थदण्ड लगाया जा सकता है, अपितु उसके स्टॉक की ट्रेडिंग भी प्रतिबंधित की जा सकती है। सेबी द्वारा लगाए गए दण्ड से बैंक की ब्रांड छवि को धक्का लगता है, जिससे भविष्य में बाजार से पूंजी जुटाने की उसकी राह और भी मुश्किल हो जाती है।

साइबर सिक्योरिटी फ्रेमवर्क और भुगतान प्रणाली की लेखा परीक्षा संबंधी अपेक्षाओं का अनुपालन : डिजिटल बैंकिंग के युग में भुगतान प्रणाली को साइबर हमलों से बचाना एक बड़ी चुनौती है। जरा सी असावधानी बैंकों को इतनी भारी पड़ सकती है कि व्यवसाय बढ़ाना तो दूर, अस्तित्व बचाना मुश्किल हो सकता है। हैकरों ने 05 फरवरी 2016 को जिस तरह से स्विफ्ट प्रणाली पर फर्जी आदेशों के जरिए बंग्लादेश बैंक के फेडरल रिज़र्व स्थित खाते से $101 मिलियन पार किए, उसने नेटवर्क के सुरक्षित प्रयोग और यूज़र्स के सत्यापन एवं अधिप्रमाणन के महत्व को पुन: केंद्र में ला दिया। इसी प्रकार से बैंक के कोर बैंकिंग सिस्टम को बाईपास करते हुए पंजाब नेशनल बैंक के कतिपय अधिकारियों ने स्विफ्ट के जरिए नीरव मोदी की कंपनियों के लिए जो लेटर ऑफ अंडरटेकिंग्स जारी किए और जिससे बैंक को रु. 11,356.84 करोड़ का चूना लगा, ने बैंकिंग जगत को यह आईना दिखाया कि सिस्टम लेखा परीक्षा की कमजोर व्यवस्था और कमजोर नियंत्रण प्रणाली कारोबार के लिए कितनी घातक हो सकती है।

इरडा के निर्देशों का अनुपालन: वर्तमान में बैंकों द्वारा अपनी अन्य आय बढ़ाने के लिए विभिन्न बीमा कंपनियों के उत्पादों की बिक्री भी की जा रही है। बीमा उत्पादों की बिक्री करने के कारण उनसे बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (इरडा) के दिशानिर्देशों का अनुपालन भी अपेक्षित है। गैर अनुपालन की स्थिति में बीमा नियामक द्वारा उन्हें बीमा उत्पादों की बिक्री से प्रतिबंधित किया जा सकता है, जिससे उनकी अन्य आय की हानि हो सकती है। इसके अतिरिक्त इन उत्पादों की बिक्री करते समय उनके स्तर पर पूरी पारदर्शिता अपनाना भी जरूरी है, ताकि उन पर मिस-सेलिंग का लांछन न लगे।

सीवीसी दिशानिर्देशों का पालन: अपने व्यवसाय को संचालित करने के लिए बैंकों को डिजिटल फ्रेमवर्क के साथ-साथ एक मजबूत आधारभूत ढांचे की भी आवश्यकता होती है। इसके लिए उन्हें कई तरह की खरीद-फरोख्त करनी

पड़ती है। चूंकि इन खर्चों के लिए बैंक (खासकर सरकारी क्षेत्र के बैंक) पब्लिक मनी का प्रयोग करते है, अतः उनके द्वारा सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाना भी अनिवार्य है। इसके अलावा इस तरह के खर्च बैंक की परिचालन लागत का हिस्सा होते हैं, अतः कोई भी अनुचित और अनुत्पादक खर्च उनकी लाभप्रदता को नीचे ला सकता है।

सद्-व्यवहार संहिता का अनुपालन: अब जबकि लगभग सभी बैंक समान तरह की सेवाएं और उत्पाद उपलब्ध करा रहे हैं, ऐसे में बैंकों का ग्राहकों के साथ सद्-व्यवहार ही एक ऐसा अमूर्त घटक है, जो उन्हें कारोबारी प्रतिस्पर्धा में बढ़त दिला सकता है। यद्यपि बीसीएसबीआई का सदस्य होने के नाते बैंकों को उचित आचार संहिता का पालन करना अनिवार्य है, पर यह अनुपालन उनके लिए बाध्यता से कहीं अधिक कारोबारी आवश्यकता भी है, क्योंकि पारदर्शिता और सद्व्यवहार से ही वे ग्राहकों को जोड़े रख सकते हैं। संतुष्ट ग्राहक बैंक की दीर्घकालिक पूंजी होते हैं, जो नए ग्राहकों को जोड़कर व्यवसाय की सतत् वृद्धि का मार्ग प्रशस्त करते हैं।

केंद्र सरकार/राज्य सरकार/स्थानीय प्राधिकरणों की संविधियों का पालन: बैंकों को अपने विनियामकों के निर्देशों तथा अपनी आंतरिक नीतियों का पालन करने के साथ-साथ केन्द्र सरकार/ राज्य सरकार/ स्थानीय प्राधिकरणों की यथा लागू संविधियों का पालन भी करना पड़ता है। उदाहरण के लिए वर्तमान में बैंकों द्वारा कई प्रकार के कार्य आउटसोर्सिंग के जरिए कराए जा रहे हैं, परंतु एक प्रधान नियोक्ता होने के नाते उन पर न्यूनतम मजदूरी अधिनियम-1948, ठेका श्रम (विनियमन एवं उन्मूलन) अधिनियम-1970, बाल श्रम (निरोध एवं विनियमन) अधिनियम-1986, कर्मचारी भविष्य निधि और कर्मचारी राज्य बीमा से जुड़ी सांविधिक अपेक्षाओं के पालन का दायित्व है और इसमें विफल रहने पर उन्हें दण्ड और बदनामी दोनों झेलनी पड़ सकती है।

इस प्रकार कहा जा सकता है कि बैंकिंग में अनुपालन का दायरा उतना ही विस्तृत है, जितना बैंकिंग गतिविधियों का है। हालांकि आलेख हेतु शब्द-सीमा की बाध्यता के कारण सभी तरह के अनुपालनों और व्यवसाय वृद्धि में उनके अलग-अलग योगदान की चर्चा यहां नहीं हो पाई है, परंतु एक बात जो निश्चित तौर पर हमारे समक्ष आती है, वह यह है कि अनुपालन का स्वरूप चाहे कुछ भी हो, लेकिन व्यवसाय वृद्धि से उसका प्रत्यक्ष या परोक्ष जुड़ाव अवश्य होता है। एक अच्छी अनुपालन संस्कृति से संस्थागत और व्यक्तिगत जोखिमों में कमी आती है, संस्था की साख में इज़ाफा होता है, अपना कार्य करते समय कर्मचारियों में आत्मविश्वास बढ़ता है, पारदर्शिता में सुधार होता है, कर्मचारियों की निर्णय लेने की क्षमता बढ़ती है और इन सबका सकारात्मक प्रभाव व्यवसाय पर पड़ता है। एक अच्छी अनुपालन संस्कृति नए अनुपालन के द्वार खोलती है। एक आदर्श अनुपालन संस्कृति द्विमार्गी होती है और व्यापक सहभागिता पर आधारित होती है। इसमें केवल उच्च प्रबंधन के निदेशों का निचले स्तर की ओर प्रवाह ही नहीं होता, बल्कि निचले स्तर से फीड-बैक के रूप में उर्ध्व प्रवाह भी होता है। जब फील्ड लेवल के कर्मचारी विभिन्न नियमों, नीतियों, प्रक्रियाओं और निदेशों का वास्तविक धरातल पर क्रियान्वयन करते हैं, तो उन्हें प्रणाली में ऐसे छिद्र भी नजर आ सकते हैं, जिनके लिए वर्तमान नियंत्रक उपाय पर्याप्त नहीं होते हैं। जब उनके इस तरह के फीड-बैक उच्च प्रबंधन तक पहुंचेंगे तो निश्चय ही बैंक की प्रक्रियाएं/नियत्रण प्रणालियां तदनुरूप दुरुस्त की जाएंगी और इससे कारोबार की सतत् वृद्धि का मार्ग प्रशस्त होगा।

मीरा तानाजी कोठावले

पदनाम:- सहायक प्रबंधक
संस्था का नाम:- सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
मोबाइल नं. :- 9223420920
ई-मेल:- meerakothavale1964@gmail.com

प्रस्तावना

जीवन दर्शन प्रभावित करने वाली ग्रंथ गीता में उल्लेखित है कि :

"प्रारभ्यने न खलु विघ्नभयेन नीचै :
प्रारभ्य विघ्नविहिता विरमन्ति मध्या :॥
विघ्ने: पुनः पुनरपि प्रतिहन्य माना :
प्रारब्ध मुक्तमजना न परित्यजनती ॥

अर्थात् नीच मनुष्य विघ्नों के भय से कार्य आरंभ ही नहीं करते हैं, मध्यम मनुष्य कार्य आरंभ करते तो हैं परंतु विघ्न पड़ने पर कार्य छोड़ देते हैं, परंतु उत्तम-जन कार्य आरंभ कर के उसे अपूर्ण नहीं छोड़ते, चाहे कितने ही विघ्न क्यों न आते रहें।

सूचना तकनीकी के बदलते हुए परिदृश्य एवं प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग वातावरण में लाभप्रदता अस्तित्व की अनिवार्य वस्तु बन गयी है। निरंतर लाभप्रदता दर्शाने वाले और अपनी सेवाओं व उत्पादों को गुणवत्तापूर्ण बनाए रखने वाले बैंक ही इस प्रतिस्पर्धात्मक महौल में टिके रह सकते हैं। आए दिन यह सुनने को मिलता है कि दो हजार का नोट पहले बंद होगा या बैंक। रातोंरात बैंकों का फेल होना आम हो गया है। ग्राहक सिर्फ सेवा नहीं बल्कि कस्टमर डिलाइट यानी कुछ हटकर चाहने लगे हैं।

जाहिर है कि आस्तित्व को टिकाए रखने कि इस स्पर्धा में कई उपायों की एक लंबी फेहरिस्त पर विचार करें तो इस परिप्रेक्ष्य में एक सार्थक माध्यम के रूप में अनुपालन संस्कृति उभरती है। लाभार्जन का एक विश्वसनीय एवं कारगर औजार बनाने हेतु बैंकों को कारोबार करते समय सम्बद्ध विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना समय की मांग है। जोखिम की सन्निहित संभावना को न्यूनतम रखने हेतु अनुपालन संस्कृति व अनुपालन स्तर का मूल्यांकन करना अनिवार्य है। आज बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति व्यवसाय वृद्धि के साधक के रूप में उभर रही है। आइए चर्चा करते हैं विस्तार से –

ऐतिहासिक पार्श्वभूमि

हजारों वर्षो पहले रची गयी ऋग्वेद की एक ऋचा (संगचछध्व संबदध्वम...) का भावानुवाद है- "साथ चले मिलकर सोचें, बौद्धिक क्षमता एकाकार करें, कोई द्वेष न हों, सम्मिलित प्रज्ञा उज्वलित हों, प्रगति को साकार करें।"

संस्कृति में नैतिक मूल्यों को ही 'धर्म' कहा गया है। धर्म एक मानक या मानदंड है जो आचरण एवं व्यवहार से संबन्धित है। यह दिशा-निर्देश देता है कि हमारा व्यवहार और मनोवृत्ति कैसी होनी चाहिए? श्रीमदभगवत गीता में स्पष्ट कहा गया है कि कोई भी प्रणाली, कोई भी समाज या संस्था स्थायी न्याय और नैतिक संवेदना के बिना स्वस्थ नहीं रह सकती। अतः यह आवश्यक है कि बैंक वित्तीय संस्थाएं भी अपने कारोबार में नैतिक आचरण को अपनाएं।

बैंकों में कार्यरत जनशक्ति में नैतिकता या नैतिक व्यवहार का गुण अनिवार्य है। यह व्यक्तिगत गुण है। नैतिकता व्यक्तिगत सत्यनिष्ठा, मूल्यों, संस्कृति, शिक्षा और पारिवारिक पृष्ठभूमि से आती है। अनुपालन हर व्यक्ति में बचपन से ही निहित होता है। बचपन में माता-पिता, गुरुजन आदि द्वारा दिए गए नैतिक मूल्यों के अनुपालन से ही व्यक्तित्व बनता है।

आज के युग में जहां आए दिन मीडिया के माध्यम से बैंकों में व्यक्तिगत स्वार्थ और हितों की घटनाओं का जिक्र होता रहता है। बैंकों में कपट, जालसाजी, जानबूझकर चूककर्ताओं का दबाव बढ़ता जा रहा है। यही कारण है कि आजकल सही अर्थों में बैंकों द्वारा कड़े अनुपालन हेतु सभी संभव प्रयास किए जा रहे हैं। व्यावसायिक प्रबंधन में नैतिकता का अर्थ विभिन्न हितधारकों के बीच आपसी टकराव रोकना, संवेदनशील सूचनाओं को गोपनीय रखना, स्पष्ट रूप से और सत्यनिष्ठा से उपलब्धियों का प्रकटीकरण, संस्था के लिए आदर और सम्मान की भावना आदि से है।

बैंकों में अनुपालन संस्कृति-प्रमुख बिन्दु-

1. कॉर्पोरेट उद्देश्यों का निर्धारण जिसमें शेयरों एवं भागीदारों के प्रतिफल भी सम्मिलित हैं।
2. पणधारी (कर्मचारी, ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, सरकार, समाज) के हितों का ध्यान रखना।
3. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली चलाना।
4. यह सुनिश्चित करना कि बैंक के उत्पाद एवं सेवाएं संबन्धित कानूनों (जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, राष्ट्रीयकरण अधिनियम, बैंकिंग विनियमन अधिनियम, फेमा आदि) तथा विनियमों का पूरी तरह अनुपालन करते हैं।

बैंकों में अनुपालन विभाग की परिभाषा

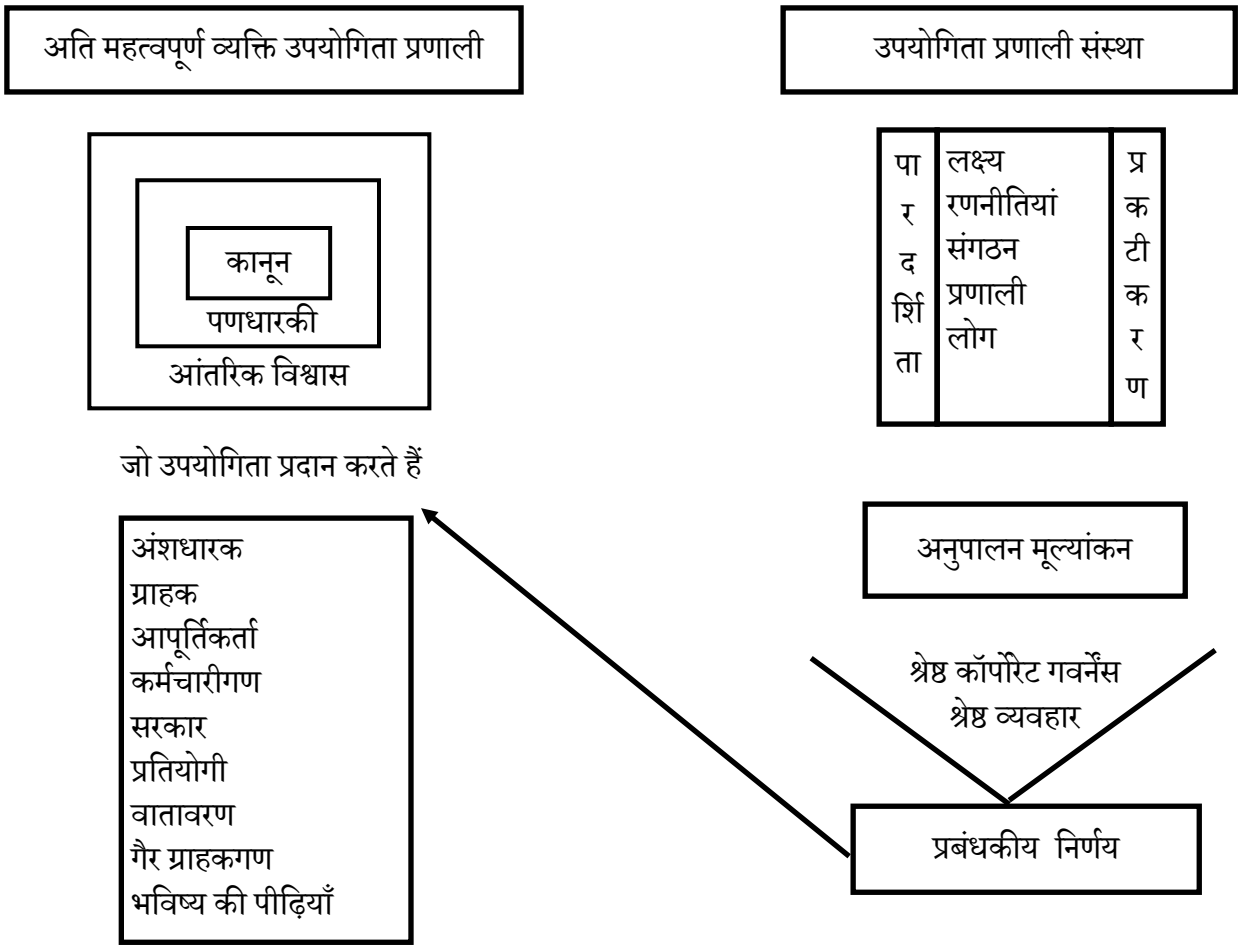
बैंक भले ही परिचालनों के मामले में भिन्न हों, लेकिन सभी बैंकों में अनुपालन विभाग एक जैसा ही होता है। यह बैंकों के अंतर्गत पुलिस फोर्स की तरह कार्य करता है। यह बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में जो कानून, नियम, अधिनियम एवं विनियमन आदि का कड़ाई से पालन हो रहा है इसकी जांच करता है ताकि बैंकों की साख अबाधित रहे। अनुपालन टीम बैंकिंग कार्यकलापों का आकलन, मापन निगरानी के साथ ही आवश्यकता होने पर जोखिम प्रबंधन हेतु उपाय भी बताती है। अनुपालन विभाग की सीमा बैंक से परे पॉलिसी से परे तथा कर्मचारियों से भी परे होती है। अनुपालन विभाग यह भी सुनिश्चित करता है कि बैंक खाते का इस्तेमाल अवैध कार्य जैसे मनी लॉन्ड्रिंग, आतंकवादी गतिविधियों आदि के लिए नहीं हो रहा है। इस विभाग की समय-समय पर स्वतंत्र समीक्षा की जाती है। मुख्य अनुपालन अधिकारी एवं अन्य अनुपालन विभाग में कर्मचारियों को कानूनों, नियमों, अधिनियमों का कार्यसाधक ज्ञान आवश्यक होता है। प्रावधानों का सही अनुपालन एवं तुरंत निर्णय लेने की क्षमता, सूचनाओं का सही ढंग से सत्यापन, अन्य विभागों के साथ जवाब-तलब करने की कला होना अनुपालन अधिकारी हेतु जरूरी होता है।

बैंकों में अनुपालन संस्कृति-कॉर्पोरेट गवर्नेंस के परिप्रेक्ष्य में-

वस्तुतः भारतीय परिवेश में जहाँ अविभाजित हिन्दू परिवार की संकल्पना सदियों से लागू है, वहां कॉर्पोरेट गवर्नेंस कोई नया विषय नहीं लगता। अविभाजित हिन्दू परिवार का "कर्ता" न केवल कुटुंब को साथ ले कर चलता है बल्कि हर सदस्य के हितों को समझते हुए अपने कर्तव्य का निर्वाह करता है। यह सच है कि इसकी पृष्ठभूमि अमेरिका के वाटरगेट कांड से जुड़ी है, लेकिन आज यह संकल्पना "हॉट केक" की तरह "टॉक ऑफ दि टाउन" हो गयी है।

कॉर्पोरेट गवर्नेंस एक ऐसी प्रणाली है जिसके द्वारा कंपनी को निर्देशित और नियंत्रित किया जाता है, जिसमें शेयरधारकों की भूमिका का भाग निदेशकों का चयन करना ही नहीं, बल्कि यह भी सुनिश्चित करना है कि कॉर्पोरेट गवर्नेंस की यथोचित संरचना सुस्थापित है।

श्रेष्ठ कॉर्पोरेट गवर्नेंस एवं अनुपालन



बैंकों में अनुपालन-व्यवसाय वृद्धि का साधक

बैंक व्यवसाय की सफलता अपने ग्राहकों को प्रदान की जानेवाली सेवाओं की प्रभावशीलता, दक्षता और सुरक्षित होने पर निर्भर करती है। बैंकों के प्रति ग्राहकों का विश्वास बदस्तूर रहें, उनके लेन-देन सुरक्षित रहें, उनमें गोपनीयता रहें, ग्राहकों की सूचनाओं का सत्यापन हो सकें, इसके लिए बैंकों में सुचारु अनुपालन संस्कृति का होना आवश्यक है।

बैंकिंग व्यवसाय में उदारीकरण, वैश्वीकरण, कम्प्युटरीकरण, डिजिटलीकरण के तहत काफी बदलाव आया है। सूचना प्रौद्योगिकी के मद्देनजर आधुनिक कम्प्युटर, एटीएम, इंटरनेट, टेलीबैंकिंग, डेबिट/क्रेडिट, प्लास्टिक मनी कार्ड, स्मार्ट कार्ड आदि का उपयोग अनिवार्य हो गया है। विकास के साथ-साथ विध्वंसक प्रवृत्तियां भी जन्म लेने लगती हैं। वास्तव में साइबर क्राइम इस ही की देन है। सूचना तकनीकी एवं प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण ने एक और ओर विकास के नए आयाम खोल दिए हैं तो दूसरी ओर धोखाधड़ी, जालसाजी, कपट, गबन के विभिन्न अपराधों में बढ़ोत्तरी हुई। दिन-ब-दिन धोखाधड़ी के मामले अत्यंत क्लिष्ट और उलझे हुए नजर आ रहे हैं।

कपट/ जालसाजी/ धोखाधड़ी/ गबन जैसी आपराधिक गतिविधियों में जांच का माध्यम अपनाना अपराधियों के हित में जाता है। जांच की प्रक्रिया लंबी होती है और इस लंबे अंतराल में दायित्व से बचाने का कोई न कोई उपाय ढूंढने की चेष्ठा की जाती है, बाहरी प्रभाव का भी इस्तेमाल किया जाता है। जो बैंक की छवि को ग्राहक की नजर में धूमिल बना देता है। सजग और सतर्क अनुपालन ग्राहकों के हितों की रक्षा हेतु उठाया गया एक महत्वपूर्ण कदम है। बैंकिंग व्यवसाय में अनुपालन प्रणाली को सुचारु रूप से कार्यान्वित करना समय की मांग है। एक संतुष्ट एवं प्रसन्न ग्राहक समूह, उन्नति व लाभप्रदता के लिए सर्वोत्तम बीमा है, सर्वोत्तम आदत्त प्रचार अभिकर्ता है, जिसका आशय है और अधिक व्यवसाय।

बैंकों में अनुपालन हेतु व्हिसल ब्लोअर का संरक्षण

भ्रष्टाचार एक सामाजिक बुराई है जो राष्ट्र के संतुलित व आर्थिक विकास में बाधक है। सरकारी/सार्वजनिक उपक्रमों में भ्रष्टाचार के चलते सरकार को भारी क्षति उठानी पड़ती है।

आम बोलचाल की भाषा में व्हिसल ब्लोअर का शाब्दिक अर्थ है "सीटी बजाने वाला" परंतु यदि इस शब्द को भ्रष्टाचार से लड़ने के उपायों के रूप में देखें तो इस शब्द का अर्थ "असहमति जताने वाला या पर्दाफाश करने वाला" होता है। व्हिसल ब्लोअर वह व्यक्ति जोता है जो जनता के हित में अपनी संस्था, जिसमें वह कार्यरत है, या किसी अन्य संस्था/संगठन में चल रही किसी भी तरह की भ्रष्ट, अवैध तथा धोखाधड़ी से संबन्धित सार्वजनिक रूप से उजागर करता है। अतः ऐसा व्यक्ति न केवल अपनी संस्था से बहिष्कृत हो जाता है बल्कि विरोधी उसकी विरूद्ध षड्यंत्र कर उसकी जान व माल को क्षति पहुंचाने का प्रयास करते हैं।

ऐसा माना जाता है सरकारी/सार्वजनिक उपक्रमों में व्याप्त भ्रष्टाचार के कम न होने का सबसे बड़ा कारण ऐसे परिवादी/व्हिसल ब्लोअर को, जो की भ्रष्टाचार, अनैतिक गतिविधियों, अधिकारियों द्वारा शक्ति या विवेक के दुरुपयोग का भंडाफोड़ करते है, समुचित संरक्षण न मिल पाना है। व्हिसल ब्लोअर, संरक्षण विधेयक, 2011 का मुख्य उद्देश्य एक एसे तंत्र की स्थापना करना है जिसके माध्यम से किसी लोकसेवक के विरुद्ध भ्रष्टाचार, अनैतिक गतिविधियों, शक्ति या विवेक के दुरुपयोग के प्रकटीकरण से संबन्धित शिकायतों को प्राप्त करना, उनकी जांच करना, पूछताछ करना व व्हिसल ब्लोअर को एसे प्रकटीकरण के विरुद्ध समुचित संरक्षण प्रदान करना संभव हो सके। समय-समय पर आवश्यक नियम/अधिनियम जैसे कि भ्रष्टाचार निरोधक अधिनियम, 1988, धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 बनाकर भ्रष्टाचार से निपटने के भरसक प्रयास किए गए, परंतु आज भी ये प्रयास "ऊंट के मुंह में जीरा" जैसी कहावत को चरितार्थ करते प्रतीत होते हैं।

बैंकों में अनुपालन-व्यवसाय वृद्धि में स्पार्क की भूमिका

जोखिम व पूंजी मूल्यांकन हेतु पर्यवेक्षी कार्यक्रम (स्पार्क) जोखिम आधारित, दूरंदेश व संभावित जोखिमों की पहचान में तत्पर एक विशद कार्यक्रम है जो त्वरित पर्यवेक्षी कार्रवाई के लिए उत्प्रेरित करता है। इसमें गुणात्मक व परिमाणात्मक मूल्यांकनों के विवेकसम्मत मेल के जरिए बैंकों की कुल जोखिम स्थिति को बेहद बारीकी से आंका जाता है। इस ढाँचे को जोखिम अर्थात् अप्रत्याशित हानि के मूल्यांकन हेतु तैयार किया गया है इसलिए यह बैंक के जोखिमों व जोखिम अवशोषक पूंजी निधियों के अधिसंचय (बफर) का दूरदर्शी चित्र प्रस्तुत करता है।
स्पार्क संरचना के मूलतः निम्न तीन अंतसबद्ध आयाम है, जिनके द्वारा पर्यवेक्षी श्रेणी निर्धारण तक पहुँचा जाता है।

जोखिम मूल्यांकन
अनुपालन मूल्यांकन
पूंजी मूल्यांकन

स्पार्क के अंतर्गत अनुपालन मूल्यांकन बैंक में विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन स्तर का मूल्यांकन करता है जिसे सभी बैंकों में आवश्यक जोखिम प्रबंधन की दहलीज माना जाता है। अनुपालन मूल्यांकन में बैंक द्वारा प्रत्याशित हानि की पहचान व विनियामक पूंजी की अभिगणना भी शामिल है। साथ ही पर्यवेक्षकों के गुणात्मक विवेक के जरिये जोखिम व पूँजी के अग्तदर्शी तत्वों का समावेशन भी किया जाता है। इस प्रकार स्पार्क जोखिम केन्द्रित है जिसे पर्यवेक्षित प्रक्रिया की प्रभाविता और निपुणता बढ़ाने के अभिप्राय से अभिकल्पित किया गया है ताकि अलग अलग जोखिम रूपरेखा वाले बैंकों को अलग तरह से पर्यवेक्षित किया जा सके। यह एक गणनापट आधारित पद्धति है।

बैंकों में अनुपालन-व्यवसाय वृद्धि हेतु मानव संसाधन

संस्थाओं के विकास में मानवीय मूल्यों एवं मानव का अभूतपूर्ण स्थान है। संस्थाओं का समाकलित विकास मानव के उत्कृष्ट विचारों, क्रियाओं एवं परिष्कृत व्यक्तित्व एवं उसकी सटीक भावनाओं की संतुष्टि पर अभिकेन्द्रित रहता है। सेवा

उद्योग की सफलता में मानव संसाधन विकास मानव के उत्कृष्ट विचारों, क्रियाओं, एवं परिष्कृत व्यक्तित्व एवं उसकी सटीक भावनाओं का महत्वपूर्ण पहलू है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा कार्यकुशलता बढ़ाकर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियां संभालने, उनके विचारो में सकरात्मक परिवर्तन लाने तथा बेहतर व कुशल ढंग से अपना कार्य करने में सक्षम बनाती है।

मानव संसाधन तेल क्षेत्र के समान है, खान खोदे या फिर रेगिस्तान से संतुष्ट रहें। कर्मचारी संस्थाओं के वे मूल आधार है जिन पर उनका सर्वतोन्मुखी विकास अविलंबित होता है। जो संस्थाएँ इस क्षेत्र में सौभाग्यशाली हैं, उनकी प्रगति द्रुत गति से अवलोकित की जा सकती है, हर कर्मचारी संस्थान की माला का एक मोती जैसा होता है। एक और संस्थान के काम को अपना काम समझे यह कर्मचारी की जिम्मेदारी होती है तो दूसरी और कर्मचारी को अपना सर्वोत्तम प्रदर्शन करने के लिए प्रेरणास्थान बनना मैनेजमेंट का दायित्व होता है। इसलिए कर्मचारियों का सघन सहयोग संस्था की विकासात्मक प्रक्रिया में अपेक्षित ही नहीं अपितु अनिवार्य हो गया है।

अत्यंत समर्पित, कुशल एवं शालीन कर्मचारी बैंकों की वास्तविक आस्तियां है जो आनेवाले समय में प्रतिस्पर्धा के किसी भी तूफान का मुकाबला करने की क्षमता रखते हैं। स्वविकास से शुरुआत करें तो संख्या के प्रति "निष्ठा" कर्मचारी में अपने आप आ जाती है और वह प्रतिबद्ध हो जाता है। इससे उसे "अपने होने" या संस्थान के साथ अपनेपन का अहसास होता है जिसका परिणाम होता है व्यवसाय में वृद्धि।

उपसंहार

हाल ही में भारतीय बैंक संघ द्वारा आयोजित एक कार्यक्रम में भारतीय स्टेट बैंक की पूर्व चेयरपर्सन अरुंधति भट्टाचार्य ने कहा कि बैंकों में अनुपालन और जोखिम प्रबंधन के लिए विशेष कैडर सृजित करने की जरुरत है। उन्होंने अफसोस जताते हुए यह भी कहा कि दुर्भाग्य से बैंक क्षेत्र में मानव संसाधन सबसे उपेक्षित क्षेत्र रहा है। बैंकों में विधि अधिकारी, जोखिम अधिकारी एवं अनुपालन अधिकारी की आवश्यकता पर उन्होंने बल दिया।

भारतीय बैंक संघ के बैंकिंग सेमिनार में भारतीय रिज़र्व बैंक के डेप्युटी गवर्नर श्रीमान एम.के.जैन ने कहा कि बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति समाधानकारक नहीं है।

चाणक्य के चार सूत्र – जो नहीं है, उसे पाना, उसकी रक्षा करना, उसका विकास करना और उसे सही रूप में वितरित करना – यही है एक सफल गवर्नेंस कि विशेषताएँ जो अपने लाभ को सामाजिक सरोकार से जोड़ती हैं।

बैंकिंग व्यवस्था सामाजिक रूपान्तरण का एक ऐसा प्रभावी माध्यम है जो त्वरित आर्थिक विकास के साथ-साथ सामाजिक लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु समुचित वातावरण के निर्माण में सहायक सिद्ध हुई है। बैंकिंग के संदर्भ में यही भावना अंतर्निहित होती है कि हमारे लाभ का प्रयोजन सामाजिक हो, जो न केवल संस्था बल्कि उसके कर्मचारी, उसके ग्राहक और सम्पूर्ण समाज से जुड़ा हुआ है।

बैंकिंग अनुपालन संस्कृति एक स्वस्थ वित्तीय प्रणाली के निर्माण का प्राणसूत्र है। देश की आर्थिक प्रणाली सुचारु रूप से कार्य करे इसके लिए देश की बैंकिंग प्रणाली का सुचारु रूप से कार्य करना आवश्यक है और इसके लिए आवश्यक है एक बेहतर अनुपालन संस्कृति। बैंकों को देश के आर्थिक विकास का बैरोमीटर समझा जाता है। बैंकिंग व्यवसाय वृद्धि का साधक है। अनुपालन केवल अनुपालन अधिकारी की ज़िम्मेदारी नहीं बल्कि प्रत्येक कर्मचारी को इसमें अपना योगदान देना है।

संजय कुमार

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9135109052
ई-मेल:- TC.JAIPUR@bankofbaroda.com

नियमों, कानूनों, विनियमों के साथ स्वैच्छिक आचार संहिता का पालन करना ही अनुपालन कहलाता है। अनुपालन संस्कृति में बाहरी नियम-कानूनों के साथ-साथ आंतरिक नियम, नीति एवं प्रक्रियाओं को पालन करना होता है। नैतिक प्रथाओं के अनुसार कार्य करना ही अनुपालन संस्कृति है। बैंकों द्वारा अनुपालन संस्कृति का पालन नहीं करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक व अन्य संस्थाओं द्वारा बैंकों पर विभिन्न प्रकार के दंड लगाए जाते हैं। इससे बैंकों को नुकसान उठाना पड़ता है।

यह सर्वविदित है कि इंफ्रास्ट्रक्चर लीजिंग एंड फाइनेंस सर्विसेज (IL&FS) ने अपने एक ऋण के भुगतान में इसलिए चूक किया क्योंकि कंपनी ने सीमा से अधिक ऋण ले रखा था और अपने कई प्रोजेक्ट को समय से पूरा करने में असफल रहा। कंपनी को इस घटना के बाद व्यवसाय में भारी नुकसान का सामना करना पड़ा।

सितंबर 2019 में, एक व्हिसल-ब्लोअर की मदद से, भारतीय रिज़र्व बैंक को पता चला कि पीएमसी बैंक मुंबई के एक रियल इस्टेट डेवलेपर को क़रीब 6500 करोड़ रूपये लोन देने के लिए नकली बैंक खातों का उपयोग कर रहा है। पीएमसी बैंक की सात राज्यों में 137 शाखाएं हैं। इसके ग्राहक आमतौर पर मध्यम और निम्न वर्ग के लोग हैं। पीएमसी की तरह, भारत में एक हजार से अधिक सहकारी बैंक हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक की रिपोर्ट के अनुसार इनके पास क़रीब पांच लाख करोड़ रुपये अर्थात् भारत के बैंकिंग क्षेत्र की संपत्ति का 11% हैं। जैसे ही लोगों को पीएमसी बैंक के इस घोटाले के बारे में पता चला, लोग बैंक की शाखा के आगे अपने पैसे निकालने के लिए लाइन लगाकर खड़े हो गए। भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहकों को पीएमसी बैंक से पैसे निकालने की सीमा रु. 50000 तय कर दी जिसे बाद में फिर बढ़ाए गए। इस घटना से पीएमसी बैंक के व्यवसाय को काफी नुकसान पहुंचा और बैंक का व्यवसाय भी कम हुआ है।

यस बैंक को वर्ष, 2004 में राणा कपूर और अशोक कपूर द्वारा शुरू किया गया था जिन्हें उस दौर में दिग्गज प्रोफेशनल माना जाता था। यस बैंक में सब कुछ ठीक चल रहा था लेकिन 2020 में बैंक में हो रही अनियमितताओं के बारे में लोगों को पता चला। यस बैंक को स्थापित करने वाले राणा कपूर बैंक में अनुपालन संस्कृति का पालन करने में असफल रहे। जैसे;

1. वित्त वर्ष 2018-19 में बैंक ने करीब 3,277 करोड़ रुपये के एनपीए को छिपा लिया था अर्थात् इसे बही खाते में नहीं दिखाया।
2. बैंक की हालत दिन प्रतिदिन बद से बदतर हो रही थी और संभावित नुकसान से बचने के लिए बैंक में पूंजी की आवश्यकता थी। बैंक अधिकारी लगातार आरबीआई को यह भरोसा दिलाते रहे कि वे संभावित निवेशकों से बात कर रहे हैं और जल्द ही बैंक में पूंजी डाल दी जाएगी। लेकिन यस बैंक के पास कोई भी ऐसा निवेशक नहीं था जो इस संस्था में निवेश करने को इच्छुक था।
3. स्टॉक एक्सचेंज को बैंक ने बताया था कि वह पूंजी के लिए कई प्राइवेट इक्विटी फर्मों से बात कर रहा है। लेकिन भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार 'इन निवेशकों ने रिजर्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से चर्चा तो की, लेकिन कोई पूंजी नहीं दी। इससे साफ है कि निवेशक वास्तव में यस बैंक में पूंजी निवेश नहीं करना चाहते थे।

पीएमसी बैंक की तरह यस बैंक कि इस घटना का पता जब लोगों को चला तो लोग बैंक से अपने पैसे निकालने के लिए शाखा पहुंच गए। अंततः भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहकों को बैंक से धन राशि निकालने की एक सीमा निश्चित कर दी। बाद में भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहकों को यह विश्वास दिलाया कि उनका धन सुरक्षित है और स्थिति सामान्य होने पर वे अपने पैसे बैंक से निकाल सकते हैं। यस बैंक की इस घटना के बाद लोगों का विश्वास बैंक में कम हुआ और बैंक की व्यवसाय में गिरावट आई। यस बैंक का शेयर भाव जो कभी रु. 200 से अधिक हुआ करता था वह 5 से रु. 10 तक भी आ गया। इन सभी घटना के पीछे बैंक के अधिकारियों द्वारा अनुपालन संस्कृति का पालन नहीं करने का परिणाम है।

यहां मैं एक और बैंक का जिक्र करना चाहूंगा जहां अनुपालन संस्कृति में कमी की वजह से बैंक को मर्जर का सामना करना पड़ रहा है। जी हाँ, मैं बात कर रहा हूं लक्ष्मी विलास बैंक की। लक्ष्मी विलास बैंक का गठन 1926 में हुआ था। देशभर में बैंक की 16 राज्यों में 566 शाखाएं और 918 एटीएम चल रहे हैं। बैंक ने क्लिक्स कैपिटल को दिए लोन को अपने बैलेंस शीट में बहुत कम दिखाया जबकि क्लिक्स कैपिटल के अनुसार यह लोन अधिक था। लक्ष्मी विलास बैंक की मौजूदा परेशानी तब शुरू हुई जब इसने रैनबैक्सी और फोर्टिस हेल्थकेयर के पूर्व प्रमोटर्स मालविंदर सिंह और शिविंदर सिंह के लगभग 720 करोड़ रुपये के फिक्सड डिपॉजिट पर ध्यान दिया। साल 2016-17 के शुरुआत में रेलिगेयर फिनवेस्ट के द्वारा बैंक को 794 करोड़ रुपए के फिक्सड डिपॉजिट के लिए बढ़ावा दिया गया था। रेलिगेयर ने बाद में लोन वसूलने के लिए एफडी का पैसा वसूलने के बाद एलवीबी की दिल्ली शाखा पर मुकदमा दायर कर दिया था और यह मामला अदालत में है।

ऊपर जितने भी उदाहरण दिए गए हैं उन से यह पता चलता है कि अनुपालन संस्कृति पालन नहीं करने से बैंकों को काफी नुकसान का सामना करना पड़ा है। ग्राहकों , निवेशकों, भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ अन्य संगठनों का विश्वास इन बैंकों के ऊपर कम हुआ है। उनकी व्यवसाय में हानि हुई है। अतः हम यह कह सकते हैं कि यदि बैंक अनुपालन संस्कृति का पालन करें तो उनकी व्यवसाय में वृद्धि होगी और लोगों का भरोसा कायम होगा।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति पालन करने से व्यवसाय वृद्धि तो होती ही हैं साथ ही साथ कई अन्य निम्नलिखित फायदे भी हैं।

1. संगठनात्मक और व्यक्तिगत जोखिम कम रहता है।
2. प्रतिष्ठा में वृद्धि होती है।
3. कर्मचारियों में कार्य करते हुए, संकोच कम होता है और आत्मविश्वास में वृद्धि होती है।
4. संगठन उच्च स्तर के कर्मचारियों को संगठन में कार्य करने और उचित निर्णय के लिए प्रेरित करते हैं।
5. अनुपालन संस्कृति संगठन के कार्य करने को पारदर्शी बनाते हैं और उचित निर्णय लेने में मदद करते हैं।
6. अनुपालन संस्कृति संगठन की साख को हित धारकों की नजर में मजबूत बनाते हैं।
7. यह संगठन की ब्रांड मूल्य की वृद्धि में भी सहायक होते हैं।

एक अनुमान के अनुसार 2008 के वित्तीय संकट के बाद 2020 तक लगभग 400 बिलियन डॉलर नुकसान की संभावना है। यह नुकसान बैंक में अनुपालन संस्कृति का पालन नहीं करने के कारण है।

बैंक में अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए बैंक के उच्च अधिकारियों को इस पर ध्यान देना होगा। उन्हें निचले स्तर के अधिकारियों को अनुपालन संस्कृति का पालन करने के लिए लगातार प्रोत्साहित करना चाहिए। बैंक शाखाओं में कार्यरत कर्मचारियों को अपने कार्य की पूरी जानकारी होनी चाहिए। जब तक एक कर्मचारी अपने कार्य के बारे में नहीं समझेगा तब तक वह शायद अपने कार्य से संबंधित अनुपालन को नहीं पूरा कर पाए।

बैंकों में अनुपालन संस्कृति व्यवसाय वृद्धि में निश्चित रूप से साधक हैं। लेकिन बैंकों को अनुपालन संस्कृति के साथ-साथ व्यवसाय पर भी ध्यान देना होगा। अनुपालन संस्कृति और व्यवसाय दोनों एक दूसरे के पूरक हैं। एक के बिना दूसरा संभव नहीं है।

फणीष मणि त्रिपाठी

पदनाम:- प्रबंधक
संस्था का नाम:- इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
मोबाइल नं. :- 9176888427
ई-मेल:- fanishmanitripathi@iobnet.co.in

जिस प्रकार स्वस्थ शरीर में स्वस्थ मस्तिष्क होता है, उसी प्रकार स्वस्थ बैंक ही ग्राहकों को अच्छी सेवा दे सकते हैं और लंबे समय तक कारोबार में बने रह सकते हैं। बैंकों का स्वास्थ्य अच्छा बना रहे, इसके लिए सबसे महत्वपूर्ण है कि बैंकों में अनुशासन हो। चूंकि हम ग्राहकों के पैसे का संरक्षण कर रहे हैं, उन्हीं के पैसे को ऋण के रूप में बाँट रहे हैं, इसलिए हमारी जिम्मेदारी और बढ़ जाती है। बैंकों में वित्तीय अनुशासन बनाए रखने के लिए और जोखिम को न्यूनतम स्तर पर लाने के लिए कई अनुपालन बिन्दु बनाए गए हैं। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों के क्रियाकलापों पर लगातार नज़र रखी जाती है ताकि बैंक अनुपालन संबंधी सभी आवश्यकताओं का सख्ती से और बिना चूक पूरा करें। कई वर्षों से अनुपालन की आदत से बैंकों में अनुपालन का संस्कार बना है। अनुपालन संस्कार ने अनुपालन संस्कृति को जन्म दिया है। आज के प्रतिस्पर्धी माहौल और फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी के युग में कारोबार वृद्धि के लिए बैंकों में अनुपालन संस्कृति को और अधिक सुदृढ़ एवं सुसंस्कृत बनाने की आवश्यकता है। बासेल कमिटी के अस्तित्व में आने के बाद से बैंकों में अनुपालन संस्कृति और उसके महत्व को लेकर जागरूकता बढ़ी है। हालांकि अभी भी अनुपालन को महज औपचारिकता और खानापूर्ति ही माना जाता है, जबकि इसे बैंकिंग जीवन का अति महत्वपूर्ण हिस्सा माना जाना चाहिए और विनियामक बिन्दुओं का अनुपालन सहृदयता से करना चाहिए।

अनुपालन और कारोबार वृद्धि में संबंध

एक समय था जब बैंकों से ऋण लेने के लिए नाकों चने चबाने पड़ते थे। तब बैंकों के दरवाज़े सिर्फ एक वर्ग विशेष के लिए खुले थे। आज ज़माना इंस्टैंट लोन का है। आपको ज़रूरत हो या नहीं पर आपके नाम से पूर्व-स्वीकृत लोन रखा हुआ है। आज एक क्लिक से लोन मिल जा रहा है। गाड़ी के लिए लोन चाहिए तो आपको बैंक जाने की भी ज़रूरत नहीं है। कार के शोरूम से ही दस मिनट में आपका ऋण मंजूर हो जा रहा है। पीएसबी लोन 59 मिनट्स डॉट कॉम से आप एक घंटे के भीतर एक लाख रुपए से पाँच करोड़ रुपए तक के ऋण के लिए सैद्धांतिक मंजूरी ले सकते हैं। खाता खोलने और फंड ट्रासफर से लेकर दूसरी सेवाएं तकनीक की मदद से मिनटों में हो रही हैं। बैंकों के बीच बढ़ते कंपीटीशन की वजह से हर बैंक जल्दी से जल्दी अपने उत्पाद और अपनी सेवाएं ग्राहकों तक पहुंचाने में जुटा है।

रेपो रेट से लिंक ब्याज दर प्रणाली के आने से सभी बैंकों की ब्याज दरें लगभग बराबर हो गई हैं, इसलिए अब प्रतिस्पर्धा का मुख्य बिन्दु ग्राहक सेवा है। कारोबार वृद्धि के लिए बैंक ऐसी तकनीकें विकसित कर रहे हैं जिससे ग्राहकों को घर बैठे सेवाएं मिल जाएं या उन्हें बैंक बहुत कम आना पड़े। इस त्वरित सेवा देने की होड़ में आगे निकलने के लिए बैंकों में अनुपालन प्रणाली का मजबूत होना बेहद जरूरी है, अन्यथा दुर्घटना होने का खतरा रहेगा। आज हम ग्राहक को उत्पाद बेचते हुए उनसे यह नहीं कह सकते कि आप थोड़ा इंतज़ार कर लीजिए या फलां कागज़ जमा कीजिए क्योंकि अनुपालन पुष्टि के लिए ये औपचारिकताएं ज़रूरी हैं और इसके बाद ही हम आपका ऋण मंजूर कर पाएंगे या आपको अपेक्षित सेवा दे पाएंगे। ग्राहकों के पास आपकी दलीलें सुनने की फुर्सत नहीं है। आपको तकनीक के माध्यम से अपने उत्पादों में ही अनुपालन बिन्दुओं को इस तरह पिरोना होगा कि वे स्वत: पुष्ट हो जाएं। त्वरित सेवा देने की होड़ में हम अनुपालन बिन्दुओं को नज़रअंदाज़ नहीं कर सकते। प्रतिस्पर्धा में आगे निकलना है तो तैयारी भी पुख्ता होनी चाहिए।

यदि कोई बैंक अनुपालन को परे रखकर कारोबार में दिन-रात तीव्र गति से प्रगति कर रहा है तो निश्चित है कि निकट भविष्य में वह औंधे मुंह गिर जाएगा। अनुपालन में ज़रा सी चूक बैंक के ऋणों को अनर्जक आस्तियों में तब्दील कर सकती है। धोखाधड़ी होने के खतरे बढ़ सकते हैं। यही वजह है कि कारोबार में सिरमौर बनने के लिए अनुपालन संस्कृति के साथ आगे बढ़ना बैंकों के लिए नितांत आवश्यक है। अनुपालनात्मक उपायों को अपनाते हुए की जाने वाली कारोबार संवृद्धि सही मायने में संवृद्धि होगी और टिकाऊ भी होगी। ऐसे मामले देखने को मिले हैं जिनमें शाखा द्वारा अग्रिम के सभी लक्ष्य हासिल किए जा रहे थे लेकिन निरीक्षण व जाँच करने पर पता चला कि न तो ऋण दस्तावेज़ पूर्ण रूप से भरे गए हैं और न ही अनुपालन बिन्दुओं का थोड़ा भी खयाल रखा गया है। ऐसे मामलों में ऋण का डूबना निश्चित हो जाता है।

बैंक, यदि विश्व स्तर पर पहुंचने का सपना देख रहे हैं, अंतरराष्ट्रीय बैंकों के साथ प्रतिस्पर्धा करना चाहते हैं और बड़े इंफ्रास्ट्रक्चर प्रोजेक्ट्स में विदेशी बैंकों से मुकाबला करना चाहते हैं तो इसकी पहली शर्त है कि अनुपालन के मोर्चे पर उन्हें दुरुस्त होना पड़ेगा। पूंजी की कमी और कारोबार का आकार बढ़ सकता है परन्तु अनुपालन के मोर्चे पर ढिलाई और कमी आपकी योग्यता और क्षमता पर प्रश्न चिन्ह लगा सकती है।

अनुपालन संस्कृति - भारतीय परिप्रेक्ष्य

हमारे बैंकिंग क्षेत्र में अनुपालन को अब भी बोझ एवं काम में बाधा समझा जाता है और माना जाता है कि यह समय की बर्बादी है। अनुपालन अपेक्षाओं का महत्व समझे बिना महज़ कागज़ों पर औपचारिकताएं पूरी की जाती हैं। अनुपालन की रिपोर्ट भर कर शीर्ष प्रबन्धन और लेखा परीक्षकों को भेज दी जाती है लेकिन व्यवहार में अनुपालन नहीं किया जाता है। इस कार्यशैली और धारणा को बदलने की ज़रूरत है और अनुपालन को अपने रोज़मर्रा के कामकाज का हिस्सा बनाना आवश्यक है।

भारतीय बैंकिंग परिवेश में अनुपालन की शुरुआत 1992 में हुई थी जब भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी तैनात करने की प्रणाली शुरू की थी। यह प्रणाली बैंकों में धोखाधड़ी और कुप्रथाओं पर गठित समिति (घोष समिति) की सिफारिशों पर आधारित थी। अनुपालन अधिकारियों की भूमिका का महत्व 1995 में तेजी से बढ़ा जब लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबन्धक को अनुपालन सम्बन्धी क्रियाकलापों की जिम्मेदारी सौंपी गई और उनसे यह अपेक्षा की गई कि वे नियमित अंतराल पर अनुपालन से जुड़े कार्यों की रिपोर्ट या उनके प्रमाण-पत्र सीधे प्रबन्ध निदेशक के समक्ष प्रस्तुत करें। हालांकि बदलते बैंकिंग परिवेश और अपेक्षाओं के अनुरूप यह महसूस किया गया है कि बैंकों में अनुपालन से जुड़े कार्यों की परिधि को न सिर्फ बढ़ाना होगा बल्कि स्पष्ट रूप से उसे परिभाषित भी करना होगा। ऐसे हालात में जब बैंकिंग पर्यवेक्षक की प्रत्येक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्टों में अनुपालन से जुड़ी अनगिनत कमियां उजागर की जा रही हों, तो यह और अधिक आवश्यक हो जाता है।

वर्ष 2005 में जब बैंकिंग पर्यवेक्षण से संबंधित बासेल कमिटी ने बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यप्रणाली पर उच्च स्तरीय पेपर जारी किया तब आरबीआई द्वारा इस दिशा में उठाए जा रहे कदमों को गति मिली। 2008 में जब ग्लोबल फाइनेंशियल क्राइसिस की वजह से दुनिया के बड़े-बड़े और पुराने बैंक धराशायी हुए तभी सबका ध्यान बैंकों में विनियमन और अनुपालन की ओर गया। बासेल कमिटी ने भी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर कड़े अनुपालन से संबंधित नियम जारी किए और सभी विनियामकों से अपने देश में सख्ती करने की सिफारिश की।

हालांकि तमाम पहलों के बावजूद, हमें यह स्वीकारना होगा कि बैंकों में विनियामक अनुपालन की अनिवार्यता होने के बावजूद हमारे बैंक इस मोर्चे पर अब तक कमज़ोर साबित हुए हैं। यही वजह है कि प्रत्येक वर्ष अनुपालन में कमी और उल्लंघन को लेकर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों पर लाखों-करोड़ों रुपए का जुर्माना लगाया जाता है। सबसे अधिक कमियां केवाईसी नियमों के उल्लंघन से संबंधित होती हैं। बैंक भली-भांति अवगत हैं कि धन-शोधन की रोकथाम करने, धोखाधड़ी पर अंकुश लगाने और अपने ग्राहकों को जानने के लिए केवाईसी नियमों का अनुपालन ज़रूरी है, लेकिन इसमें भी कमी रह जाती है। आए दिन बैंकिंग खोधाखड़ी के मामले सामने आते रहते हैं और अधिकतर मामलों में बैंक की ओर से अनुपालनात्मक कमियां उजागर होती हैं।

अच्छी अनुपालन संस्कृति से लाभ

सशक्त अनुपालन संस्कृति वह होती है जिसमें समुचित आचार संहिताओं का पालन सुनिश्चित हो और हितों के टकराव को रोका जा सके। अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंक की साख और प्रतिष्ठा को बाज़ार में धूमिल होने से बचाती है। ग्राहकों, निवेशकों और विनियामक इकाइयों का बैंक पर अत्यधिक भरोसा होता है। एक अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकों के लिए निम्नलिखित मामलों में लाभप्रद हो सकती है, जैसे;

1. संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम घटाने में
2. साख जोखिम कम करने में
3. कर्मचारियों की झिझक कम कर उन्हें कार्य करने के लिए प्रेरित करने में
4. कर्मचारियों का आत्मविश्वास बढ़ाने में
5. नई प्रतिभाओं को आकर्षित करने में
6. कारोबार संवृद्धि में
7. पारदर्शिता बढ़ाने में ताकि बैंक की निर्णय करने की क्षमता बेहतर हो सके
8. शेयरधारकों समेत सभी हितधारकों के साथ बेहतर संबंध बनाने में
9. निवेशकों का भरोसा जीतने में
10. ग्राहक शिकायतों में कमी लाने में

अनुपालन संस्कृति कैसे विकसित होगी

भारतीय बैंकिंग परिवेश के अनुरूप अनुपालन संस्कृति में बड़े पैमाने पर सुधार की आवश्यकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक भी इस बात को लेकर प्रतिबद्ध है कि बैंकों में मजबूत कार्पोरेट गवर्नेंस और अनुपालन संस्कृति होनी चाहिए तभी हमारे बैंक अतरराष्ट्रीय स्तर के बैंकों से मुकाबला कर पाएंगे। बैंकों द्वारा अनुपालन अपेक्षाओं को पूरा करने की दिशा में बड़े तकनीकी निवेश करने होंगे ताकि नियंत्रक उपायों को और सुदृढ़ किया जा सके। बैंक के कर्मचारियों को अनुपालन की अनिवार्यता और उसके महत्व के प्रति जागरूक बनाना होगा। इस कार्य के लिए प्रोत्साहन और प्रशिक्षण की नीति अपनाई जानी चाहिए। कर्मचारी जितने अधिक जागरूक रहेंगे वे उतनी ही तत्परता और आत्मविश्वास के साथ कार्य करेंगे और बैंक का कारोबार बढ़ाने में योगदान देंगे।

बैंक में अनुपालन संस्कृति को विकसित करना बैंक के शीर्ष प्रबन्धन की जिम्मेदारी होती है। बोर्ड द्वारा अनुपालन कार्यप्रणाली की निगरानी सिर्फ नीतियां बनाने और इनकी समीक्षा करने तक सीमित नहीं होनी चाहिए। अनुपालन नीति प्रभावी ढंग से लागू हो, इसके लिए कर्मचारियों के साथ निरंतर वैचारिक आदान-प्रदान किया जाना चाहिए। पूरे बैंक में जोखिम व अनुपालन प्रथाओं से सम्बन्धित अपेक्षाओं की जानकारी नियमित रूप से प्रसारित की जानी चाहिए। आचरण से जुड़े जोखिम को कम करने की प्रक्रिया उपलब्ध होनी चाहिए और व्हिसिल ब्लोअर व्यवस्था लागू होनी चाहिए।

अनुपालन में कमियों की वजह से बैंक की साख को होने वाले नुकसान के विषय में कर्मचारियों को जागरूक बनाने के साथ-साथ कर्मचारियों द्वारा इनकी अनदेखी से होने वाले दुष्परिणामों से भी अवगत कराया जाना चाहिए। अनुपालन की जाँच कई स्तर से की जानी चाहिए। बैंक का निरीक्षण विभाग, लेखापरीक्षक एवं क्षेत्रीय प्रमुख जब भी शाखाओं का निरीक्षण करें, शाखा प्रबन्धक सहित सभी कर्मचारियों को अनुपालन के प्रति जागरूक करें, अनुपालन से जुड़ी कमियों पर चर्चा करें और उन कमियों को निर्धारित समयावधि में दूर करने के लिए निर्देशित करें। यदि अनुपालनात्मक कमियां बार-बार नज़र में आती हैं, तो सख्त कदम उठाने में भी परहेज नहीं करना चाहिए। ऐसा कर हम बैंक में एक सशक्त अनुपालन संस्कृति का मार्ग प्रशस्त कर सकते हैं।

निष्कर्ष

अनुपालन अपेक्षाएं बैंकों के लिए अभिभावक की तरह हैं। यह बैंक को सही मार्ग पर बनाए रखती हैं ताकि वे किसी दुर्घटना के शिकार न हों। बैंकों के लिए आज का माहौल प्रतिस्पर्धा से भरा हुआ है। कारोबार की प्रगति के साथ-साथ अनुपालन संस्कृति का भी मजबूत होना ज़रूरी है। अनुपालन विभाग को एक सलाहकार के बजाय सक्रिय जोखिम प्रबंधन की दिशा में काम करना होगा और अपनी निगरानी बढ़ानी होगी। आज के परिप्रेक्ष्य के अनुरूप अनुपालन बिन्दुओं में भी बदलाव करना होगा ताकि उसमें व्यवहार्यता आ सके। बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उनके बनाए गए अनुपालन संबंधी दिशानिर्देशों को फ्रंटलाइन स्टाफ द्वारा प्रभावी रूप से लागू किया जाए। बैंक को अपने जोखिम बिन्दुओं की पहचान करनी होगी और उन्हें कम करने के उपाय करने होंगे।

बैंकों में तकनीक का प्रयोग बढ़ने के साथ ही जोखिम के ख़तरे भी बढ़ते जा रहे हैं। बैंक को विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने के साथ-साथ अपने बैंक में मौजूद पारंपरिक जोखिम बिन्दुओं को पहचानना होगा और उचित कंट्रोल स्थापित करने होंगे। तकनीक आधारित बैंकिंग में अनुपालन अपेक्षाएं निरंतर बढ़ती जाएंगी। बैंकों के लिए इन्हें पूरा करना एक चुनौती होगी। बदलते बैंकिंग परिदृश्य में वही बैंक अपने व्यवसाय में बने रहेंगे जिनके पास सशक्त अनुपालन कार्यप्रणाली होगी।

स्रोत:

1. 20 अगस्त 2019 को वैश्विक बैंकिंग सम्मेलन में श्री एम के जैन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया भाषण।
2. मैकेंजी एंड कंपनी द्वारा प्रकाशित जनवरी 2016 का बैंक अनुपालन विषयक आलेख

प्रेम रामनाणी

पदनाम:- वरिष्ठ सहयोगी
संस्था का नाम:- भारतीय स्टेट बैंक
मोबाइल नं. :- 7984233271
ई-मेल:- prem.ramnani@sbi.co.in

हा ल के कुछ समयांतराल में बैंकिंग में आमूल-चूल परिवर्तन देखने को मिले हैं। 2008 की वैश्विक मंदी, वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) व आक्रामक वित्तीय समावेशन अभियान आदि ने बैंकिंग को बदल कर रख दिया है। इन परिवर्तनों के प्रमुख कारक हैं:

- व्यावसायिक श्रेणियों का विस्तार
- उत्पादों की मात्रा एवं प्रकार में वृद्धि
- जटिल व्यवहारों का प्रचलन
- परिचालन एवं जोखिम स्वीकृति का भौगोलिक विस्तार
- घातक प्रतिस्पर्धा

इन तीव्र-परिवर्तनीय कारकों ने इतने व्यापक बदलाव किए हैं कि न केवल बैंकों बल्कि नियामकों के समक्ष भी बहुत बड़ी चुनौतियां उत्पन्न हो गई हैं। ऐसी ही एक बड़ी चुनौती है "अनुपालन"; जो कि बैंकिंग प्रणाली के दीर्घकालीन सातत्य के लिए अनिवार्य है।

अर्थ

अनुपालन का प्रचलित अंग्रेज़ी शब्द है "Compliance" जो लैटिन भाषा के 'complere' से निकला है, जिसका अर्थ है *'जिसमें सभी घटक-तत्व हों, कोई कमी न हो'*। Complere से अंग्रेज़ी शब्द Complete भी बनता है। Compliance या अनुपालन का अर्थ हुआ पालना, मांगों की पूर्ति। विभिन्न क़ानूनों, नियमों, विनियमों आदि को मानने, पालन करने का कृत्य। हालांकि अधिकतर नियम बाहरी मांगें होती हैं, परंतु संस्था के अंदरूनी नियमों, नीतियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं को मानना एवं नैतिक मानदंडों अनुसार कार्य करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है।

कुल मिलाकर, बैंकिंग में अनुपालन का अर्थ है बैंक द्वारा अपने व्यवसाय, कर्मचारियों, ग्राहकों एवं बृहद समाज के संबंध में किए जाने वाली सभी प्रवृतियों एवं परिचालनों में सभी प्रकार की अंदरूनी और बाह्य नियामक बाध्यताओं को निभाना, पूर्ण करना, उनका अनुपालन करना है। अनुपालन सुनिश्चित करता है कि बैंक जिम्मेदारियों, शर्तों, क़ानूनों/नियमों का सम्मान करें। अनुपालन बैंकों को नियंत्रित करने का साधन है।

बैंकों का नियंत्रण क्यों?

Everything in Universe is 'risky' including the Universe itself.
Business means risk and Banking is one of the riskiest businesses.

बैंकिंग सर्वाधिक जोखिम व्यवसायों में से एक है और बैंककर्मी बैंकिंग व्यवसाय से जुड़े जोखिम को जानते और समझते हैं। एक व्यावसायिक इकाई होने के नाते हमारे लिए लाभार्जन भी आवश्यक होता है। लाभ कमाने के चक्कर में हम कई

बार उतनी सावधानी नहीं बरतते हैं जितनी बरतनी चाहिए। 2008 का वित्तीय संकट इसका उदाहरण है। बैंक कई बार पैसे बनाने के लिए अपने ग्राहकों को ऐसे उत्पाद बेच देते हैं जो उन ग्राहकों के लिए उपयुक्त नहीं होते। इसके अलावा जब सब कुछ सही चलता है और लाभार्जन होता रहता है, तब वे अति-उत्साहित होकर हद से ज़्यादा जोखिम उठा लेते हैं। 2007 में सिटीग्रुप के एक उच्चाधिकारी का निम्नलिखित कथन ऐसी स्थिति को बहेतर ढंग से बयान करता है:

"***When the music stops, in terms of liquidity, things will be complicated. But as long as the music is playing, you've got to get up and dance. We're still dancing."***

अपने आंकड़े सुधारने में सतत व्यस्त बैंकर्स शायद यह नहीं देख पाते कि उनके गलत निर्णयों के दुष्परिणाम न केवल स्वयं के लिए परंतु अन्य वित्तीय संस्थानों एवं समूची अर्थव्यवस्था व समाज के लिए घातक सिद्ध हो सकता है। बैंक स्वयं इन सभी चीजों को गिनती में नहीं ले पाते या लेने से चूक जाते हैं और तब नियंत्रण या नियमन यह सुनिश्चित करता है कि बैंक इन सारे जोखिमों को ध्यान में रखकर आगे बढ़ें।

> ***"Green Light – STOP, if you want to see where you're taking the most risk, look where you're making the most money" –Paul Gibbons***

बैंकों की विशिष्टता

> ***"Banking failure considered to be so great that intervention to correct it will be efficient, in the sense that the costs of intervention will be lower than the costs of the failure"***

किसी भी अर्थव्यवस्था में बैंक इतने महत्वपूर्ण संस्थान हैं जिनको विफल होने नहीं दिया जा सकता। क्योंकि जब कोई बैंक विफल होता है तो वह अपने साथ अन्य बैंकों को भी विफल कर सकता है और समूची अर्थव्यवस्था ढह सकती है। शायद इसीलिए अन्य उद्योगों की तुलना में बैंकिंग में नियमन का महत्व एवं आवश्यकता सर्वाधिक है। सफलतापूर्वक चलते रहने के लिए बैंकों में एक ऐसी कार्यसंस्कृति की आवश्यकता है जिसमें नियम का अनुपालन सर्वोपरि हो।

कार्य संस्कृति क्या है?

> ***"You won't find the avalanche in a single snowflake- but when enough snowflakes interact together in certain circumstances, an avalanche can ensue. And so is with organizations."***

संस्था की कार्य संस्कृति, सीखे हुए एवं सर्वस्वीकृत साझा मूल्यों व मान्यताओं का एक संपुट होती है जो उसके सदस्यों के आचरण को गहराई से प्रभावित करते हैं। जब कोई भी नियम नहीं होते या नियमों की पालना करवाने वाला कोई नहीं होता तब कार्यसंस्कृति ही कर्मचारियों के आचरण को निदेशित करती है। कर्मचारियों के आचरण को 'ढालने' एवं उनके मस्तिष्क को 'प्रोग्राम' करने में लिखित नियमों के मुक़ाबले कार्य संस्कृति का प्रभाव कई गुना अधिक होता है।

अनुपालन संस्कृति

बैंक के लिए अनुपालन उसकी कार्य संस्कृति का एक अभिन्न अंग होना अत्यावश्यक है और वह केवल अनुपालन कार्य से जुड़े कर्मचारियों की ज़िम्मेदारी नहीं परंतु प्रत्येक कर्मचारी की साझा ज़िम्मेदारी होनी चाहिए।

बैंक को चाहिए कि वह उच्च मानदंडों पर आसीन रहे और हर समय क़ानूनों एवं नियमों का शाब्दिक एवं भावरूप से अनुपालन करें। बैंक के लिए अनुपालन कार्य की सफलता अनिवार्य है और अनुपालन कार्य की सफलता के लिए कार्य संस्कृति में अनुपालन का अंगीकरण अनिवार्य है।

> ***Compliance cannot be a onetime affair; it's round the clock, day in and day out.***

अनुपालन अच्छा है परंतु नि:शुल्क नहीं

प्रत्येक संस्थागत कार्य का कंपनी की लाभप्रदता पर समय, पैसों एवं ऊर्जा के स्वरूप में एक प्रभार पड़ता है। अनुपालन

का अपना शुल्क है और कई बार अनुपालन संबंधी लागत बैंक को अनुपालन के रास्ते से भटकने के लिए प्रलोभित भी करती हैं। परंतु ***If you think compliance is expensive, try non-compliance.*** अनुपालन के व्यय के सामने यदि हम उसके अदृश्य एवं परोक्ष लाभों को रखेंगे तो पाएंगे कि अनुपालन से अनुराग रखने के दीर्घकालीन परिणाम होते हैं।

अनुपालन के लाभ

सर्वप्रथम तो यह मान लेना उचित नहीं कि अनुपालन आधिकारिक माथा-पच्ची मात्र है। यदि ठीक से निभाया जाए तो यह संस्थान के नीतियुक्त प्रशासन में अत्याधिक योगदान देता है। हाल के वर्षों में अनुपालन व्यावसायिक नीतियों में अंतिम मद से हटकर प्रमुख स्थान लेने लगा है। बैंकों को अब गैर-अनुपालन के दुष्परिणाम समझ आने लगे हैं। गैर-अनुपालन के कारण बैंक कई महत्वपूर्ण बाज़ारों में व्यवसाय करने से वंचित रहते हैं। इसीलिए अब यह सर्वथा स्पष्ट होने लगा है कि सुदृढ़ अनुपालन कार्यसंस्कृति बैंक को निम्नानुसार प्रकार से लाभान्वित कर कर सकती है। जैसे कि:

- संगठन, प्रतिष्ठा एवं वैयक्तिक जोखिम में कमी
- कर्मचारियों में असमंजस की भावना में कमी व विश्वास में वृद्धि
- प्रतिभा को आकर्षित करने व जारी रखने में सहायता
- पारदर्शिता में बढ़ोत्तरी से बेहतर निर्णय शक्ति
- नियंत्रकों, नियामकों व अन्य हितधारकों से बहतर संबंध
- निवेशकों में बहतर मूल्यांकन

व्यवसाय उत्प्रेरक

अब अनुपालन केवल शुल्क मद नहीं अपितु व्यावसायिक उत्प्रेरक बन गया है।

1. व्यवसाय में सहायक

सामान्यतः अनुपालन को निषेधक के रूप में देखा जाता है, परंतु बृहद दृष्टि से देखा जाए तो अनुपालन वास्तव में व्यवसाय के सहायक की भूमिका में दिखेगा। उदाहरणतः केवाईसी-एएमएल नियम। केवाईसी अनुपालन का उद्देश्य अवांछित तत्वों को बैंकिंग माध्यम का दुरुपयोग करने से रोकना है। वास्तव में केवाईसी अपने ग्राहकों को जानने की प्रक्रिया भी है। केवाईसी एक प्रकार का बुनियादी सीआरएम ही है। अपने ग्राहकों को जाने बिना हम ग्राहकों को उपयुक्त सेवाएं नहीं दे सकते हैं? अर्थात् केवाईसी अनुपालन ग्राहकों को बहेतर ढंग से समझने में सहायक है।

2. परिचालन सुधारक

आज बैंक अपने विभिन्न विभागों द्वारा अनुपालन कार्यों को एकीकृत कर अधिकाधिक प्रभावी रूप से कार्य कर रहे हैं। अनुपालन कार्यों के समामेलन से बेहतर ज्ञान साझेदारी, सामान्य प्रणालियों एवं नियंत्रणों से लागत में कमी और विभिन्न टीमों के आपसी समन्वय से प्रक्रियाओं एवं प्रयासों का सरलीकरण एवं सुचारुकरण हुआ है।

पारंपरिक अनुपालन पद्धतियां जिनमें विभिन्न अनुपालन टीमें अपने-अपने ढंग से अनुपालन कार्य करती थीं उनकी जगह आधुनिक प्रौद्योगिकी से सुसज्जित अनुपालन टीमों के बढ़ते प्रचलन से बढ़ी हुई कानूनी जटिलता को अच्छे से निपटा जा सकता है। साझा अनुपालन कार्यकलाप से चीज़ें अधिक पारदर्शी, दूरदर्शी हुई हैं एवं अब पहले से अधिक सरलता एवं सुदृढ़ता से व्यवहारों के *'लेखापरीक्षा ट्रेल्स'* प्राप्त किए जा सकते हैं।

मौजूदा इन्फोर्मेशन मैनेजमेंट एवं डेटा गवर्नेंस बैंक को महज़ अनुपालन से कई ज़्यादा अधिक प्रमाणिक सहायक सिद्ध हो रहा है।

3. पैसों की बचत

कमजोर सायबर-सुरक्षा या भ्रष्टाचार-धोखाधड़ी आदि जैसे गैर-अनुपालन पर लगने वाले दंड अत्यंत गंभीर होते हैं। नियंत्रक/ नियामक इकाइयां क़ानूनों के उल्लंघन को अधिकाधिक सख्त बनाने में जुटी हैं। गैर-अनुपालन अब बैंक को

लाखों-करोड़ों रुपयों का घाटा करवा सकते हैं। ऐसे ढेरों उदाहरण मिलेंगे जहां रिज़र्व बैंक द्वारा विभिन्न बैंकों पर विधिक उल्लंघन आदि के लिए भारी-भरकम दंड लगाया हो।

वित्तीय दंड बैंक की लाभप्रदता को कम करने के साथ-साथ प्रतिष्ठा में भी हानि पहुंचाता है। प्रतिष्ठा में हुई हानि से व्यवसाय के नुकसान का अंदाज़ा ही नहीं लगाया जा सकता। अनुपालन उल्लंघनों को मीडिया में प्रमुख स्थान दिया जाता है तथा इसकी व्यापकता के कारण बैंक की साख गिरती है जिससे मौजूदा एवं संभावित ग्राहक उनसे दूर हो जाते हैं। मौजूदा समय में सोशल मीडिया के प्रभाव के कारण बैंक हंसी का एक पात्र बन कर रह जाते हैं।

यदि बैंक में सुचारु अनुपालन संस्कृति प्रतिस्थापित हो तो इस प्रकार के सारे गैर-अनुपालन प्रसंगों से बचा जा सकता है। कई बैंक इसके परोक्ष लाभ नहीं समझ पाते और प्रत्यक्ष लागत की डर से अनुपालन के लिए आवश्यक पेशेवराना स्टाफ एवं तकनीक में निवेश करने से कतराते हैं और अंततः गैर-अनुपालन के दंड स्वरूप उससे अधिक व्यय का भुगतान करते हैं।

अनुपालन के लिए सही लोग, प्रक्रियाएं एवं तकनीक का अंगीकरण बैंक को मौद्रिक एवं प्रतिष्ठा संबंधी हानि से बचाता है। पेशेवर अनुपालन कर्मचारी तकनीकी सहायता से डाटा आधारित जानकारी उच्च-प्रबंधन को उपलब्ध करवाते हैं और निर्णायक उसके आधार पर किसी भी व्यावसायिक गतिविधि में जोखिम को कम से कम रखते हुए उपयुक्त एवं उचित निर्णय ले सकते हैं।

4. अधिक प्रतिस्पर्धी बना पाना

सामान्यतः मान्यता है कि अनुपालन का कार्य गलत चीजों को होने से रोकना मात्र है। यह सत्य है कि अनुपालन कार्य का प्रमुख दायित्व जोखिम को कम करना एवं दंडों आदि से बचाना होता है परंतु गौर किया जाए तो यहां पर भी बैंक के लिए कई अवसर छुपे होते हैं। उत्कृष्ट अनुपालन से हम अपने बैंक को संभावित ग्राहकों और निवेशकों के लिए अधिकाधिक आकर्षक बना सकते हैं। एकीकृत अनुपालन व्यवस्था से कार्य संस्कृति में महत्तम दक्षता, सातत्य एवं सरलता प्राप्त होती है। पारदर्शिता, संवहनीयता, सेवा, नीति आदि मूल्यों को बल मिलता है। कर्मचारियों, ग्राहकों, निवेशकों, नियंत्रकों/नियामकों आदि की नज़रों में बैंक एक ज़िम्मेदार संस्थान के स्वरूप में प्रतिस्थापित होता है। इन सब से बैंक को प्रतिस्पर्धी बढ़त प्राप्त होती है।

5. रेगटेक का लाभ

डिजिटल अनुपालन के लिए बैंक द्वारा *रेग्युलेशन टेक्नॉलॉजी* अर्थात रेगटेक का भारी निवेश अब प्रभावी नियमन के साथ-साथ व्यावसायिक वृद्धि में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। रेगटेक की सहायता से प्रयोक्ता (यूज़र) की गतिविधियों पर सघन निगरानी संभव है और धोखाधड़ी की भनक में फोरेंसिक टीम को रियल-टाइम अलर्ट भेजे जा सकते हैं। इससे ग्राहक की डिजिटल सुरक्षा बढ़ जाती है; जो अंततः व्यावसायिक लाभ में परिवर्तित होती है।

इसके अलावा, अनुपालन के लिए रेगटेक द्वारा इकट्ठे किए गए बिग डेटा संग्रह का प्रयोग ग्राहक व्यवहार विश्लेषण (एनालिटिक्स) में कर हम ग्राहकों की बेहतर प्रोफ़ाइलिंग से उचित मार्केटिंग रणनीति अपना सकते हैं और ग्राहकों को उपयुक्त उत्पादन व सेवाएं देने की योजना बना सकते हैं। इससे ग्राहक सेवा में भी अभिवृद्धि संभव है। सारांशतः, बैंकों में सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति समय की मांग है। ज़िम्मेदार बैंक और बैंकर के लिए नियमों की अनदेखी या अवहेलना न ही अच्छी है और न ही शोभनीय। अनुपालन अब निषेधक या बाधक नहीं परंतु पथ-प्रदर्शक एवं प्रगति साधक वस्तु बन कर उभरा है; जिसे अब पहले से अधिक स्वीकार्यता एवं संपुष्टि प्राप्त हो रही है। अनुपालन वाकई में व्यवसाय वृद्धि का महत्वपूर्ण साधन बना है।

It takes less time to do right thing than to explain why you did it wrong!
–Longfellow

जिसा जॉसफ मालियक्कल

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9969825948
ई-मेल:- jisa.jose@bankofbaroda.co.in

आ जकल बैंकिंग क्षेत्र का बहुचर्चित शब्द है - 'अनुपालन' – इसका अर्थ है, नियम, अधिनियम तथा बैंकिंग के विभिन्न कार्यकलापों से संबन्धित मानक आचार संहिताओं का पालन करना। बैंकिंग पर्यवेक्षण पर, बेसल समिति ने 'बैंकों में अनुपालन एवं अनुपालन कार्य' विषय पर पत्र प्रस्तुत किया; इसमें अनुपालन की परिभाषा इस तरह दी गई है – "यह एक स्वतंत्र कार्य है, जो बैंक के अनुपालन जोखिम को पहचानकर, मूल्यांकित करके , सूचित करके , निगरानी करके रिपोर्ट करने की प्रक्रिया है" । स्पष्ट रूप में कहना है तो – अनुपालन प्रक्रिया यह सुनिश्चित करती है कि , नियम एवं अधिनियम आदि बैंक के कार्पोरेट शासन संरचना में सही रूप में जुड़े रहें तथा ऊपर से लेकर नीचे तक हरेक कार्य इकाई अनुपालन के महत्व एवं मूल्य को समझें।

'अनुपालन' हाल ही की बात नहीं, प्रथम विनियम जब बनाया गया, तब से यह अमल में है; क्योकि कोई भी अधिनियम/ नियम तभी सार्थक सिद्ध होता है, जब उनका अनुपालन होता है। बैंकिंग के अधिक क्लिष्ट होते-होते, बैंक में अनुपालन एक स्वतंत्र स्तम्भ के रूप में विकसित होता गया; इसके परिणामस्वरूप बैंक के अंदर अनुपालन संस्कृति का संवर्धन करने का मार्ग स्थापित हुआ। पिछली दशक के दौरान बैंकिंग उद्योग से संबंधित अधिनियम एवं नियम बहुगुना हो गए हैं और इस कारण से बेंकर अनुपालन विषय पर बिलकुल भिन्न परिप्रेक्ष्य में विचार करने के लिए मजबूर हो गए।

अनुपालन संस्कृति , हरेक कारोबार का अंश है और यह हरेक स्टाफ के लिए लागू है तथा इसे अपने दिनचर्या बनाने से ही हासिल कर सकते हैं। अनुपालन के परिणामों से बैंक खूब परिचित हैं, उनको मालूम है कि इससे परिचालन पर बाधा पड़ेगी, प्रमुख बाजार में शामिल नहीं हो सकते, भारी दंड शुल्क देना पड़ेगा और नामहानि होगी ; अतः बैंक अनुपालन की आवश्यकता पर नियामक कार्य के तौर पर ही जोर देता है। तथापि , ऐसा करते समय, अनुपालन के सुपरिणामों पर ध्यान देना भूल जाते हैं; अनेक स्थानों पर अनुपालन संस्कृति के निर्माण को अनावश्यक व्यय के रूप में देखा जाता है और सोचते हैं कि इससे बैंक के लिए कोई लाभ नहीं है। इस धारणा का प्रमुख कारण है- यथेष्ट रूप में पूर्व योजना बनाए बिना बड़ी रकम लगाकर अनुपालन कार्यक्रमों का कार्यान्वयन करना और इससे वांछित परिणाम नहीं निकलना। पूरे उद्योग में जब तक अनुपालन संस्कृति स्थापित एवं कार्यान्वित नहीं होती, और इस संस्कृति के पूरक के रूप में प्रौद्योगिकी का विकास नहीं होता, तब तक वित्तीय संस्थानों को भारी जोखिम उठाना पड़ेगा। जब भी अनुपालन की अपेक्षा पड़ती है, अनुपालन नियम अद्यतन होते हैं या एक और नई प्रणाली की जरूरत पड़ती है तब उद्योग में तनाव पैदा होना स्वाभाविक है। इसका अर्थ यह नहीं कि लोग सही रूप में कार्य करना नहीं चाहते, बल्कि इनसे जो बोझ, समय हानि , धन हानि और विकर्षण होता है, उनसे डरते हैं। नियमों में परिवर्तन अपरिहार्य है; अतः अनुपालन को एक संस्कृति के रूप में अपनाने वाला बैंक , दीर्घ काल के लिए स्वस्थ एवं अनुकूलन क्षमता हासिल करने की चुस्ती एवं क्षमता प्राप्त करता है। अनुपालन से संबन्धित चुनौतियां एवं अपेक्षाएं अपरिहार्य हैं, अतः अनुपालन को व्यवसाय में लगाए जानेवाली लागत के रूप में नहीं, बल्कि उससे मिलने वाले लाभ को ध्यान में रखते हुए अपनाना चाहिए।

अनुपालन, मात्र एक संवैधानिक अपेक्षा नहीं है जोकि एक 'टिक बाक्स ' के रूप में देखी जाए, बल्कि अगर इसका उचित कार्यान्वयन हो तो यह व्यवसाय विकास एवं लाभ के लिए बड़ा योगदान कर सकती है। बैंक के आंतरिक

प्रशासन पर इसका बहुत प्रभाव पड़ता है। अनुपालन प्रक्रिया, बैंक को न केवल बृहद दंड शुल्क एवं कानूनी कार्रवाईयों से बचाता है, बल्कि वर्तमान एवं भविष्य के ग्राहकों एवं निवेशकों में विश्वास बनाने में भी सहायक होता है। सम्पूर्ण कारोबार विकास में अनुपालन संस्कृति किस तरह योगदान दे सकती है, तथा कारोबार वृद्धि में कैसे साधक बन सकती है, इसको सूचित करनेवाली प्रमुख बातें नीचे प्रस्तुत हैं;

1. उन्नयन परिचालन:

डलॉइट (Deloitte) की रिपोर्ट के अनुसार जो बैंक अनुपालन कार्यक्रम को पूरे उपक्रम के साथ समेकित करता है, वहां क्षमता का विकास होता है। अधिक से अधिक रूप में ज्ञान सहभाजन, सामान्य प्रणाली का प्रयोग, नियंत्रण एवं टीमों के बीच में सहयोग आदि के समायोजन को बढ़ावा देनेवाले कार्यक्रम से सामंजस्य प्रक्रिया एवं दृष्टिकोण स्थापित होने के साथ-साथ आपसी सहयोग युक्त वातावरण स्थापित होता है। अनुपालन के प्रति एक कार्यनीति परक दृष्टिकोण अपनाने से व्यवसाय प्रक्रिया अधिक क्षमतायुक्त बनती है। कार्यनीति के क्रियान्वयन के लिए उपयुक्त उपकरण चाहिए, इसमें बहेत्तर प्रौद्योगिकी की ज़रूरत है। तत्काल निगरानी तथा अनुपालन पूर्व मुद्दों एवं हॉटस्पॉट को संभालने के लिए अधिक प्रभावी तकनीक एवं डाटा विश्लेषण की आवश्यकता है। बेहतर अनुपालन सूचना सहभाजन तथा कार्यप्रवाह से बैंक के अंदर स्पष्टता स्थापित होती है, जिससे ऑडिट ट्रेल सुनिश्चित होता है ; अतः बेहतर सूचना प्रबंधन एवं डाटा प्रशासन से बैंक को अनुपालन का उत्कृष्ट परिणाम प्राप्त होता है।

2. **दंड शुल्कों से बचना:**

अनुपालन चाहे कमजोर साइबर सुरक्षा या अन्य पक्ष के भ्रष्टाचार के कारण हो, बहुत भारी दंड शुल्क देना पड़ता है। नियामक, कानून उल्लंघन को सबसे अधिक दंडनीय बनाना चाहते हैं, ताकि बैंक यह समझें कि जोखिम लेना उतना लाभदायक नहीं है। अननुपालन बैंक को बहुत भारी हो सकता है।

यही नहीं, प्रतिष्ठा क्षति, कानून उल्लंघन से होनेवाली बदनामी को मापना आसान नहीं और यह दीर्घावधि तक भुगतनी पड़ेगी। उल्लंघन का प्रचार अधिक होता है और बैंक की साख पर बट्टा लग जाता है और ऐसे बैंक से वर्तमान और भविष्य में ग्राहक जुड़ना नहीं चाहते।

अनुपालन संदर्भ अपरिहार्य नहीं है। अगर बैंक में सशक्त अनुपालन कार्यक्रम लागू है तो इसे रोक सकते हैं। कुछ बैंक विशेषज्ञ स्टाफ एवं प्रौद्योगिकी में निवेश करना लाभदायक नहीं समझते, लेकिन अव्यवस्थित एवं अनियोजित कार्यक्रम से इन संगठनों की इससे भी अधिक राशि नष्ट हो गई है। सही मानव पूंजी, प्रक्रिया एवं प्रौद्योगिकी से बैंक धन एवं प्रशस्ति नष्ट होने से बचा सकते हैं।

उदाहरण के लिए, अनुपालन विशेषज्ञ अपने तकनीकी समाधान का प्रयोग करके, भविष्य में आनेवाली समस्या को पहचान सकते हैं और किसी अन्य व्यक्ति से संपर्क करने से पहले बैंक के निर्णायकों को सूचित कर सकते है । डेटा के आधार पर विभिन्न विकल्पों में से सही विकल्प को चुनने से, बैंक को जोखिम पूर्ण सम्बन्ध तथा दंड राशियों से बचा सकते हैं।

3. ब्रांड, प्रशस्ति एवं लाभ (Bottom Line) पर कम जोखिम

अनुपालन से हमेशा अपेक्षित प्रशंसा प्राप्त नहीं होती, लेकिन इसे सुचारू रूप में क्रियान्वित करने से बैंक कानून परेशानियों, दंड शुल्क, विपणन क्षेत्र में प्रशस्ति हानि आदि से बच सकता है। अनुपालन से चूक का मूल्य हमें तब पता चलेगा जब नियामक इसे लागू करने पर ज़ोर देते हैं और दंड शुल्क लगाते हैं तथा इससे संबंधित जोखिम बैंक के लिए नुकसानकारक साबित होते हैं।

सम्पूर्ण बैंक में नियमों का अनुपालन प्रभावी रूप में होने से, लाखों रुपयों की बचत हो सकती है और इस राशि को व्यवसाय में पुनर्निवेश करके अनेक नवोन्मेष कार्य कर सकते हैं, शेयर धारकों को अच्छी सेवा तथा लाभ दे सकते हैं। अनुपालन न केवल बैंक को विनियामक क्रास एवं मीडिया जांच से दूर रखता है , मगर यह व्यवसाय की दीर्घकालीन

सफलता का अभिन्न अंग है।

4. प्रतिस्पर्धात्मक अग्रता प्रदान करना : कई लोगों की राय है कि जो बातें असंभव है उनके बारे में बताना ही अनुपालन है, उनका यह भी सोचना है कि अनुपालन टीम बैंक को बुरी घटनाओं से बचाता है। हाँ, यह टीम जोखिम को कम करके दंड शुल्क को कम करता है; साथ ही, यह बैंक को अधिक आकर्षक बनाने के तरीके भी हैं।

समेकित अनुपालन कार्यक्रम से बैंक के सभी क्रियाकलापों पर निगरानी रखी जा सकती है, जिससे बैंक दक्षता, निरंतरता एवं अधिक सरलता से संचालित हो सकता है। अनुपालन टीम के सदस्य अपने महत्व को प्रदर्शित कर सकते हैं, क्योंकि वे जोखिम संबन्धित निर्णयों पर कार्यनीति युक्त सुझाव कार्यपालकों को दे सकते हैं।

कार्यपालक भी कार्यनीतिपरक मूल्यों को स्वीकार करते हैं क्योंकि अनुपालन से ग्राहक का विश्वास बढ़ता है एवं बैंक भी समृद्ध बनता है। अगर आप यह दिखा सकते हैं कि आपका बैंक अनुपालन को गंभीरतापूर्वक अपना रहा है तो वित्तीय बाज़ार में आपका बैंक अन्य बैंकों के ऊपर प्रतिस्पर्धात्मक अग्रता हासिल कर सकता है। अन्य पक्षों के लिए, यह सकारात्मक बात है कि, बैंक के ग्राहक सुरक्षा एवं अन्य विनियामक दलदल से मुक्त हैं।

5. अनुपालन में नवोन्मेष – बैंकिंग के बदलते परिवेश एवं त्वरित व दक्षतापूर्ण कार्य के लिए दिन ब दिन बढ़ती हुई ग्राहक मांग आदि के कारण, नवोन्मेष अनुपालन कार्यविधि आवश्यक है। आनेवाले समय में वित्तीय संस्थान के परिवर्तन में कार्यविधि स्वचालन, नए डाटा प्रबंधन उपकरण, कृत्रिम बुद्धिमत्ता एवं यंत्र ज्ञान आदि की अहम भूमिका होगी जिससे परिचालनात्मक दक्षता एवं निरीक्षणात्मक काम बेहतर बनेंगे।

6. निर्णय लेने में सहायता:

अनुपालन, डाटा के मिलान में सहायक होगा और इससे अधिक स्पष्टता होगी। यह कार्य कलापों तथा व्यय के सम्पूर्ण, शुद्ध एवं समय पर दस्तावेजीकरण को भी सुनिश्चित करता है।

परिणामस्वरूप, निर्णय लेने में तथा विनिवेश करने में सहायता मिलेगी।

7. कर्मचारी आत्मविश्वास में बढ़ावा :

कर्मचारी आधारित प्रभावी अनुपालन कार्य से, लोग सुरक्षित क्षेत्र में काम करेंगे; और यह स्टाफ एवं विभाग द्वारा उठाए जानेवाले जोखिम भरे कार्य एवं पहल में बीमा पॉलिसी की तरह काम करेगा। कर्मचारी संबधित अनुपालन कार्यकलाप से विकर्षण को कम करने से बैंक, न केवल अनुपालन के क्षेत्र में, बल्कि उत्पाद विकास में भी फुर्तीला रहता है। प्रभावी अनुपालन कार्यपद्धति स्टाफ सदस्यों को विशिष्ट कार्य एवं उत्तरदायित्व पर ध्यान देने हेतु अपेक्षित समय एवं मौका देता है जो कारोबार की आंतरिक गति को सकारात्मक रूप में प्रभावित करता है।

ये आचरण, बैंक के लक्ष्य एवं मूल्यों से व्यवसाय को ताल मेल कराएगा। जब कोई बैंक कर्मचारी संबन्धित अनुपालन को कारोबार कार्यनीति के रूप में देखता है तो स्टाफ, ग्राहक और अन्य हितधारकों को व्यवसाय के संबंध में सकारात्मक संकेत मिलता है। इस तरह के आचरण से कारोबार की प्रशस्ति बढ़ती है और इससे शेयरधारक मूल्य लाभान्वित होता है।

समाहार: आज के नियामक माहौल ने वित्तीय संस्थानों के सामने अनेक चुनौतियां खड़ी की हैं; यानि उनको आय एवं लाभ दोनों में वृद्धि लानी है, तथा नवीनतम बैंकिंग सेवाएं देकर ग्राहकों की अपेक्षाओं को भी पूरा करना है। वित्तीय संस्थानों को, इन नियामक चुनौतियों को अवसर के रूप में स्वीकार करते हुए, अपने कोर टेकनॉलजी प्लैटफ़ार्म को भविष्य की लाभप्रदता एवं विकास के साधक बनाकर, उसे ग्राहकोन्मुख बना लेना है।

यह स्पष्ट है कि ये नियामक परिवर्तन बैंक के बॉटम लाइन पर प्रभाव डाल सकता है। नियमों का बढ़ते जाना, व्यवसाय विकास में प्रमुख खतरे के रूप में विश्वभर में देखा जाता है तथापि, एकाध बैंक अपने मुख्य ग्रूप अनुपालन अधिकारी से विचार-विमर्श करके, कार्यनीतिपरक विकास को विचलित करनेवाले नियामक जोखिमों को सक्रिय रूप में संभालने की व्यवस्था करते हैं।

शीर्ष प्रबंधन एवं मुख्य ग्रूप अनुपालन अधिकारी के बीच के सक्रिय संबंध, पूरे बैंक में उत्कृष्ट औद्योगिक - संबंध अनुपालन संस्कृति स्थापित करते हैं। इससे कर्मचारी आत्मविश्वास, उत्पादकता बढ़ती है तथा दंडशुल्क, कानूनी शुल्क आदि से बच सकते हैं, जिससे व्यवसाय का मूल्य बढ़ता है।

संक्षेप में, अनुपालन तभी प्रभावी होगा जब वह कारोबार के जोखिम परिप्रेक्ष्य के अनुसार हो। दीर्घकालीन स्थिरता एवं उत्तरजीविता के लिए, स्वस्थ अनुपालन संस्कृति का विकास करना है और यह संस्कृति बैंक के निम्नतम कार्यकर्ता तक प्रसारित होनी है। अनुपालन से, अनुपालन चूक से होनेवाले जोखिम से हम बच सकते हैं। अनुपालन महंगा एवं खर्चीला दिखता है; लेकिन यह न भूलें कि अंतिम विश्लेषण में हमें यह पता चलेगा कि अनुपालन ही अधिक महंगा है और इससे संस्थान का अस्तित्व खतरे में रहता है। अनुपालन की अनिवार्यता की हम घर्षण बल के साथ तुलना कर सकते हैं; इससे प्रगति की गति थोड़ी धीमी हो सकती है, लेकिन आगे चलने के लिए बहुत ज़रूरी है। यद्यपि, अक्सर अनुपालन उन तथ्यों से संबन्धित हैं जिन्हें हमें नहीं करना है, लेकिन अनुपालन से जो क्षति हो सकती है इससे हम वाकिफ है, इसलिए व्यवसाय के निरंतर विकास के लिए अनुपालन प्रेरक शक्ति है, साधक है।

स्त्रोत:

1. https://www.forbes.com/sites/forbestechcatalog/2018/08/30/why-compliance-is-a-business-enabler-not-a-hindrance/?sh=227fe2af3a74
2. https://www.adp.com/spark/articles/2018/06/how-compliance-can-yield-business-resc.xx
3. https://www.rbi.org.in/scripts/BS_SpeechesView.aspx?Id=1086
4. https://www.bis.org/review/r130717m.pdf

विनय कुमार पाठक

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय स्टेट बैंक
मोबाइल नं. :- 9001895412
ई-मेल:- binay.pathak@sbi.co.in

अनुपालन संस्कृति को समझने के लिए आवश्यक है कि हम अनुपालन का अर्थ समझें। अनुपालन शब्द दो शब्दों का समास है अनु+पालन। पालन का अर्थ है मानना। अनु शब्द इसके साथ जुड़कर लगातार पालन को इंगित करता है। सामान्य अर्थ में अनुपालन का अर्थ है किसी नियम के, किसी नीति के अनुसार कार्य करना। स्वाभाविक है हम जिस नियम की बात कर रहे हैं वह सरकार के द्वारा, नियामकों के द्वारा बनाया गया होता है। जहां तक बैंकों का प्रश्न है, भारतीय रिज़र्व बैंक, बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण, भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड क्रमशः बैंकिंग, बीमा और म्यूचूअल फंड व्यवसाय के लिए इनके विनियामक हैं।

जब मानव सभ्य हुआ तो उसने कुछ नियम बनाए और उस नियम का पालन ही अनुपालन था और उसका पालन न करना अनुपालन का उल्लंघन था। यह नियम हर क्षेत्र में है। समाज के विकास के साथ नियम प्रमापित होते गए, लिखित होते गए। कई प्रकार के कानून बनते गए। अनुपालन का अर्थ है नियम, प्रमाप, नीति, कानून आदि के अनुरूप कार्य करना। नियामक अनुपालन से तात्पर्य है कि संस्था के द्वारा अपने कर्मचारी को नियमों से अवगत कराया जाए, नियम पालन के लिए प्रेरित किया जाए और प्रक्रिया को नियमानुसार होना सुनिश्चित किया जाए।

अनुपालन नहीं करने से या अनुपालन के उल्लंघन से कई प्रकार के नुकसान होने की संभावना होती है। सर्वप्रथम दंडात्मक कार्रवाई हो सकती है जिसके कारण वित्तीय नुकसान होने का अंदेशा होता है। आए दिन हम समाचार पढ़ते हैं कि अमुक बैंक अथवा वित्तीय संस्था पर अमुक नियम के अनुपालन न करने के कारण हर्जाना लगाया गया। संस्था की प्रतिष्ठा पर आंच आ सकती है। संस्था की भावी कार्य योजना पर इसका दुष्प्रभाव पड़ सकता है।

यदि हम नियमों का, प्रक्रियाओं का, अनुपालन करेंगे तो जोखिम सबसे कम स्तर पर होगा। अनुपालन कॉर्पोरेट गवर्नेंस का अपरिहार्य तत्व हो गया है। विश्व के सभी नियामकों ने अनुपालन को काफी तवज्जो दिया है। अनुपालन सुप्रबंधित व्यवसाय का अनिवार्य वैशिष्ट्य है जिससे संवर्धित प्रतिष्ठा के द्वारा मूल्य का निर्माण होता है, विनियोजक का विश्वास बढ़ता है।

अनुपालन का महत्व

पीएमसी, आईसीआईसीआई, यस बैंक और लक्ष्मी विलास बैंक की असफलता, उनकी प्रतिष्ठा को झटका लगने का सबसे बड़ा कारण यही है कि वे सही तरीके से नियमों, प्रक्रियाओं आदि का अनुपालन नहीं कर पाए। इससे अनुपालन के महत्व का पता चलता है।

यदि कोई संस्था देश में लागू कानून, विभिन्न अभिकरणों के द्वारा जारी दिशानिर्देशों, नियमों, विनियमों, स्थापित प्रथाओं, आंतरिक नीतियों एवं प्रविधियों, स्वतंत्र एवं स्वयं-नियामक संगठनों की संहिताओं आदि के अनुपालन में सक्षम नहीं होती है तो अनुपालन जोखिम होता है। यदि अनुपालन जोखिम को न्यूनतम कर लिया जाए तो स्वाभाविक रूप से अन्य जोखिम का कुशल प्रबंधन हो जाएगा।

अनुपालन नीति की प्रयोजनीयता

अनुपालन नीति अनुपालन ढांचे के प्रबंधन के लिए सिद्धांत प्रदान करता है। अनुपालन जोखिम के पहचान, आकलन, नियंत्रण एवं अनुवर्तन के लिए अनुपालन नीति में संबंधित प्रविधि एवं सिद्धांत का निर्धारण किया जाना चाहिए।

अनुपालन नीति को संपूर्ण संस्था की व्यवस्था, घरेलू एवं विदेशी परिचालन में शामिल होना चाहिए। इसके अंतर्गत मूलभूत सिद्धांत आते हैं जिनका अनुपालन संस्था के समस्त कर्मियों को करना होता है। विदेश स्थित परिचालन में उस देश के नियामक आवश्यकताओं का भी पालन करना होता है। उदाहरण के लिए हम केवाईसी नीति को ले सकते हैं। विदेश में स्थित कार्यालयों के मामले में उस देश के नियामक प्रावधानों का पालन करना अपरिहार्य है जिस देश में वह कार्यालय स्थित है। इसी प्रकार की स्थिति विदेशी विनिमय के साथ भी है। विदेशों में स्थित कार्यालयों पर उस देश के नियम भी लागू होते हैं।

संस्था जितनी ही बड़ी होगी, संस्था का व्यवसाय जितना ही वैविध्यपूर्ण होगा, अनुपालन उतना ही जटिल होगा और अनुपालन का महत्व उतना ही अधिक होगा। यदि हम आज के संदर्भ में देखें तो बैंकिंग व्यवसाय विविधतापूर्ण है। आज बैंक सिर्फ पारंपरिक बैंकिंग; यथा जमा स्वीकार करने और ऋण प्रदान करने तक सीमित नहीं हैं बल्कि जीवन और गैर-जीवन बीमा, म्यूचुअल फंड आदि व्यवसाय में शामिल हैं। जाहिर है आज बैंकों को सिर्फ परक्राम्य लिखत अधिनियम, बैंकिंग विनियम अधिनियम, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम आदि तक सीमित नहीं रहना होगा बल्कि बीमा अधिनियम को भी समझना होगा, म्यूचूअल फंड से संबंधित तथा सेबी से संबंधित नियमों-विनियमों- अधिनियमों का भी ध्यान रखना होगा। आज बैंकों का नियामक सिर्फ भारतीय रिज़र्व बैंक नहीं है बल्कि बीमा नियमन एवं विकास अभिकरण भी है, भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड भी है। सभी व्यवसाय में अनुपालन जोखिम निहित होता है अतः संपूर्ण संस्था को ध्यान में रखते हुए अनुपालन जोखिम प्रावधान का ढांचा तैयार किया जाना चाहिए।

जो कॉर्पोरेट ईमानदारी और सत्यनिष्ठा को महत्व देते हैं वहां अनुपालन प्रभावी तरीके से हो सकता है। अनुपालन को संस्था के व्यवसाय का अभिन्न अंग माना जाना चाहिए।

अनुपालन का उत्तरदायित्व

संस्था के निदेशक मंडल को संस्था में समुचित अनुपालन नीति लागू करने का उत्तरदायित्व लेना चाहिए। इस संबंध में निश्चित अंतराल पर विभिन्न स्तर से निदेशक मंडल को रिपोर्ट पेश की जानी चाहिए। यदि संस्था ने बाहरी किसी अभिकरण को विशेष क्रियाकलाप के लिए नियुक्त कर रखा है तो उस क्रियाकलाप का उत्तरदायित्व भी संस्था के ऊपर ही होगा। सर्वोच्च प्रबंधन का यह भी उत्तरदायित्व होता है कि वह अनुपालन जोखिम के प्रबंधन के लिए पर्याप्त संसाधन, मानव-संसाधन सहित, उपलब्ध कराए।

सभी विभाग अनुभाग आदि की जिम्मेवारी होती है कि अपने-अपने क्षेत्र में वे अनुपालन को सुनिश्चित करें। यह उसी प्रकार है जैसे मानव शरीर में विभिन्न इंद्रियां, विभिन्न तंत्र, अपना-अपना कार्य करते हैं ताकि शरीर स्वस्थ रहे, किसी भी जीवाणु विषाणु का प्रतिरोध करे, स्वच्छ रहे, किसी प्रकार के संक्रमण का प्रतिरोध करे । अनुपालन जोखिम प्रबंधन में तीन रक्षा स्तर होना चाहिए:

- अनुपालन प्रत्येक विभाग/अनुभाग की प्राथमिक जिम्मेवारी होनी चाहिए।
- अनुपालन का अर्थ, अन्य जोखिम कार्यों के साथ प्रबंधन को सूचित किया जाना चाहिए, नीति बनाने में मदद करना चाहिए। साथ ही, जोखिम प्रबंधन का अनुवर्तन होना चाहिए।
- अंकेक्षण एवं निरीक्षण विभाग अनुपालन कार्य की जांच करता है और अपना निष्पक्ष मंतव्य अपने रिपोर्ट के माध्यम से प्रस्तुत करता है।

अनुपालन की जिम्मेवारी संस्था में कार्यरत सभी व्यक्तियों की होती है भले ही वह किसी भी पद पर क्यों न हो। हर पद पर

स्थित व्यक्ति को अपनी भूमिका इस बात को ध्यान में रखते हुए निभानी चाहिए कि उसके कार्य से जोखिम को न्यूनतम स्तर पर लाया जाए। इसके लिए अनुपालन का बड़ा महत्व है। हर कार्य के लिए एक प्रमापीकृत परिचालन प्रक्रिया निर्धारित होती है और उस प्रक्रिया के अनुसार कार्य करने से जोखिम काफी हद तक न्यून हो जाता है। एक आदर्श कॉर्पोरेट सिटीजन की तरह व्यवहार कर इस जिम्मेवारी को निभाया जा सकता है। इसके लिए आवश्यक है कि

- सभी अपने कार्य निष्पादन के क्षेत्र में अनुपालन की आवश्यकता को समझें और निष्ठापूर्वक संबद्ध नियम, विनियम तथा प्रावधानों के अनुसार कार्य करें।
- सभी कर्मचारियों को अनुपालन का महत्व बताने के लिए संस्था को विभिन्न तरीके अपनाने चाहिए। कर्मचारियों से इसके लिए संवाद के अनेक प्रारूप अपनाए जा सकते हैं। प्रशिक्षण, प्रकाशित सामग्री, विवेचन आदि इसके रूप हो सकते हैं। चूंकि आज का युग डिजिटल युग है अतः डिजिटल तरीका भी अपनाया जा सकता है। प्रशिक्षण के अंतर्गत जिन बातों को शामिल किया जा सकता है उनमें से कुछ निम्नवत् हैं:

    * अनुपालन ढांचा में कर्मचारी की भूमिका
    * संस्था के कार्य से संबद्ध नियम, विनियम, प्रक्रिया, दिशानिर्देश
    * संस्था को प्रभावित करने वाले मुख्य अनुपालन जोखिम
    * अनुपालन से संबंधित मुद्दों की रिपोर्टिंग
    * पर्दाफाश नीति (व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी)
    * समुचित तरीके से अनुपालन न करने से होने वाले दुष्परिणाम की जानकारी

समय-समय पर कर्मचारियों के बीच अनुपालन की जागरुकता को जांचने के लिए भी कार्य होते रहने चाहिए। जैसे सर्वेक्षण पुनर्वीक्षा आदि।

कर्मचारियों के कार्य निष्पादन मूल्यांकन में अनुपालन पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए। सही तरीके से अनुपालन करने वालों को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। यदि कोई गंभीर चूक हो तो इसकी जांच कर दोषी को सजा भी दी जानी चाहिए। इसी प्रकार मिथ्या अनुपालन को भी हतोत्साहित किया जाना चाहिए।

अनुपालन के महत्व को देखते हुए अनुपालन का कार्य बिल्कुल स्वतंत्र होना चाहिए ताकि नीति, प्रथा आदि का वास्तविक आकलन किया जा सके। अनुपालन से संबंधित कर्मियों को व्यवासायिक या परिचालानात्मक उत्तरदायित्व से मुक्त रखा जाना चाहिए ताकि वह तटस्थ होकर अपना कार्य करें। उन्हें सर्वोच्च प्रबंधन को अंकेक्षण समिति या निदेशक मंडल को बेबाक टिप्पणी देने का हक दिया जाना चाहिए। साथ ही समय-समय पर आंतरिक अंकेक्षण के द्वारा इसकी पुनर्वीक्षा होनी चाहिए।

अनुपालन प्रमाण पत्र- एमआईएस रिपोर्ट, असामान्य घटना रिपोर्ट आदि के द्वारा अनुपालन जोखिम का अनुवर्तन होना चाहिए।

द्विपक्षीय संवाद- अनुपालन जोखिम के प्रभावी रूप से अनुपालन के लिए संस्था में द्विपक्षीय संवाद अत्यावश्यक है। अर्थात अधीनस्थ कर्मचारियों को भी निर्भीक हो कर अपना मंतव्य देने की छूट होनी चाहिए। विनियामक आवश्यकताओं को परिपत्र, दिशानिर्देश, नीति एवं कार्यविधि में परिवर्तित करना नीति निर्माता विभाग का कार्य होना चाहिए। साथ ही इसकी समय-समय पर समीक्षा भी होनी चाहिए यह सुनिश्चित करने के लिए कि क्या यह वास्तव में देश के कानून द्वारा निर्धारित विनियमों को सही तरीके से परिभाषित करता है। साथ ही व्यवहार्यता पर भी नजर रखने की आवश्यकता है।

विभिन्न विभागों के बीच समन्वयन- विभिन्न विभागों के बीच समुचित समन्वयन बनाकर ही जोखिम को बेहतर प्रबंधन किया जा सकता है।

तकनीक की सहायता - आज का युग तकनीक का युग है। आंशिक कंप्यूटरीकरण, पूर्ण कंप्यूटरीकरण के बाद आज का युग डिजिटल युग है। यह डिजिटलीकरण शनैः शनैः बढ़ने ही वाला है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस महान क्रांति की ओर समाज को ले जा रहा है। इसे तीसरी औद्योगिक क्रांति के रूप में देखा जा रहा है। इंटरनेट ऑफ थिंग के जमाने में सबकुछ आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की सहायता से हो रहा है तो जोखिम प्रबंधन तथा जोखिम प्रबंधन के लिए अनुपालन को भी डिजिटल बनाने की आवश्यकता है। आज ऐसा हो भी रहा है। लेनदेन के अनुर्वतन के लिए विभिन्न सॉफ्टवेयर की सहयता ली जा रही है। रिपोर्टिंग भी डिजिटल तरीके से की जा रही हैं। हर क्षेत्र में एनालिटिक्स की सहायता लेकर कार्य को कुशलतापूर्वक, शीघ्रतापूर्वक और शुद्धातापूर्वक किया जा रहा है।

विगत वर्षों में अनुपालन न होने के कारण कई संस्थाओं को व्यवसाय करने से प्रतिबंधित किया गया है तो कई संस्थाओं पर मौद्रिक दंड लगाया गया है।

निष्कर्ष के रूप में हम कह सकते हैं कि हर प्रकार के प्रबंधन की तरह जोखिम प्रबंधन में भी अनुपालन का बहुत महत्व है। यदि अनुपालन का कार्य प्रतिबद्धतापूर्वक किया जाए तो जोखिम को न्यूनतम स्तर पर रखा जा सकता है।

उपर्युक्त विवेचन से हम बैंकों में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता को समझ सकते हैं।

मधु द्विवेदी

पदनाम:- सहायक महाप्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय रिज़र्व बैंक
मोबाइल नं. :- 8800092001
ई-मेल:- mdwivedi@gmail.com

जब बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की बात आती है तब मुख्य प्रश्न उठता है कि बैंकिंग क्या है? इसका अनुपालन संस्कृति से क्या संबंध है? और बैंक में इसकी क्या आवश्यकता है? साधारण भाषा में बैंक के कार्यों और सेवाओं को चार भागों में बांटा जा सकता है जैसे जनता से राशि लेकर जमा करना, जनता को ऋण तथा अग्रिम धन देना, ग्राहकों के लिए एजेंट बनकर काम करना और विभिन्न सेवाएं प्रदान करना। प्रत्येक बैंक अपनी साख सृजन नीति निर्धारित करने हेतु स्वतंत्र होता है फिर भी उसे देश की आर्थिक एवं राजनीतिक स्थिति का ध्यान रखते हुए अपनी साख निर्माण की क्षमता का और ऋण लेने वालों की साख का भी ध्यान रखना पड़ता है। हमारे देश की आर्थिक उन्नति में बैंकों ने अहम भूमिका तो निभाई है, इसके साथ ही बैंकों में एक सशक्त अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता का विषय भी अपरिहार्य रूप से उभर कर आया है।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति से तात्पर्य

बैंकिंग अनुपालन संस्कृति से तात्पर्य बैंकों द्वारा अपनी कार्यप्रणाली में ऐसी संस्कृति का पालन करने से है जिसमें उन सभी कानूनों, नियमों, विनियमों का पालन करना होता है जो बैंक की कारोबारी, नैतिक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुरूप हों। साथ ही, उन सभी आचार संहिताओं का पालन करना है जो बैंक की कार्यनीति की सफलता व कामकाज को एक सफल आयाम प्रदान करता है। एक प्रकार से देखा जाए तो अनुपालन को बैंक का काम न समझ कर उसे बैंक की संस्कृति में सम्मिलित किया जाना चाहिए।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता

आज वैश्विक स्तर पर केन्द्रीय बैंकों व सभी बैंकरों का यह मानना है कि बैंकों में नियमों का अनुपालन केवल नियमों से बाध्य होकर नहीं बल्कि अपनी इच्छा से स्वयं किया जाना चाहिए। जब नियमों में अंतर्निहित मूल भावना बैंक के सभी कर्मचारियों को समझ में आ जाएगी, तब स्वयमेव बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति का विकास भी हो जाएगा। हां यह अवश्य है कि इसके लिए उत्प्रेरक का कार्य बैंक के शीर्ष प्रबंध का होना चाहिए। इन नियमों में निहित मूल भावना के महत्व को बैंक के उच्च स्तर से लेकर सभी वर्ग को समझने की जरूरत है। आज वाणिज्यिक बैंक आधारभूत व मूल उद्योगों के लिए दीर्घावधि ऋण के प्राथमिक स्रोत बन गए हैं।

जोखिमों के कारण बैंक भारी दबाव से भी गुजर रहे हैं, ये दबाव आंतरिक व बाह्य दोनों ही प्रकार के हैं। आज के प्रतिस्पर्धा के समय में बैंकों के लिए कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु ग्राहकों व निवेशकों को संतुष्ट करना जहां महत्वपूर्ण है वहीं उससे कहीं अधिक वित्तीय प्रणाली को कुशलता से परिचालित करते हुए अपनी कारोबारी साख व प्रतिष्ठा को सुदृढ़ बनाए रखना भी बहुत महत्वपूर्ण है। इसके लिए आज आवश्यकता इस बात की है कि बैंकों के अंदर अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता व उसके महत्व को बैंकों मे शीर्ष स्तर से लेकर प्रत्येक स्तर पर समझा जाए। यह सर्वमान्य सत्य है कि किसी भी कार्य की सफलता के लिए संगठन का प्रत्येक व्यक्ति नैतिक रूप से उत्तरदायी होता है और उस उत्तरदायित्व के निर्वहन हेतु वे सभी प्रशंसा/प्रोत्साहन के पात्र भी होते हैं।

बैंकिंग अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता एवं भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देश

बैंकों में अनुपालन संस्कृति का प्रारम्भ अगस्त 1992 में धोखाधड़ी और गलत व्यवहार पर बनी घोष समिति की अनुशंसा के बाद हुआ था। मार्च 1995 में बैंकों के लिए अनुपालन अधिकारियों की भूमिका के महत्त्व पर ध्यान दिया गया। अप्रैल 2005 में बासेल समिति ने बैंकों के अनुपालन पर एक उच्च स्तरीय पत्र जारी किया। बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता पर भी ध्यान दिया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अप्रैल 20, 2007 में अनुपालन पर एक परिपत्र जारी किया था जिसमें अनुपालन जोखिम, बोर्ड व प्रबंध तंत्र की जिम्मेदारी, अनुपालन नीति व अनुपालन संरचना, नियमों व प्रक्रिया के बारे में विस्तार से निर्देश दिये गए। आरबीआई ने 4 मार्च, 2015 में भी बैंकों में अनुपालन पर दिशानिर्देश जारी किए थे। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में अनुपालन कार्यों और मुख्य अनुपालन अधिकारी की भूमिका पर एक परिपत्र 11 सितंबर 2020 को भी जारी किया है जिसमें बताया गया है कि अनुपालन व्यवस्था के अनुसार, बैंकों को प्रभावी अनुपालन संस्कृति, स्वतंत्र कॉर्पोरेट अनुपालन कार्य, बैंक और समूह स्तर पर एक मजबूत अनुपालन जोखिम प्रबंधन कार्यक्रम की आवश्यकता होती है। इस तरह के स्वतंत्र अनुपालन कार्यों के क्रियान्वयन के लिए एक मुख्य अनुपालन अधिकारी (CCO) की अध्यक्षता आवश्यक भी बताई गयी है। अनुपालन कार्य, बैंक को अपने अनुपालन जोखिम को प्रबंधित करने में मदद करने के लिए होते हैं, जिसे कानूनी या नियामक प्रतिबंधों के जोखिम, वित्तीय नुकसान या बैंक की साख के नुकसान के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो सभी लागू कानूनों, नियम, आचार संहिता और अच्छे अभ्यास के मानक (एक साथ, "कानून, नियम और मानक") को पूरा करने में असफल होने के परिणामस्वरूप हो सकता है। अनुपालन जोखिम को कभी -कभी प्रामाणिकता जोखिम के रूप में भी पेश किया जाता है क्योंकि बैंक की साख अखंडता और उचित व्यवहार के सिद्धांतों के पालन के साथ निकटता से जुड़ी हुई है। बैंकिंग पर्यवेक्षकों को तभी संतुष्ट होना चाहिए जब प्रभावी अनुपालन नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाता हो और कानूनों, नियमों और मानकों के उल्लंघनों की पहचान होने पर प्रबंधन द्वारा उचित सुधारात्मक कार्रवाई की जाती हो।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता-चुनौतियां

बैंकों की आपसी स्पर्धा एवं घटता मार्जिन ही उनकी प्रमुख चुनौतियां हैं। यदि बैंकों में प्रक्रियाओं व नियमों का समुचित अनुपालन नहीं हो पाता है तो ऐसे में बैंकों को एक ओर अपनी प्रतिष्ठा को बचाना मुश्किल हो जाता है वहीं अर्थदंड के रुप में भारी कीमत भी चुकानी पड़ती है। इस तरह से देखें तो हम पाएंगे कि जून 2018 से जुलाई 2019 के बीच 76 बार इस प्रकार के अवसर आए हैं जब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा देश में कार्यरत विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर 122.9 करोड़ रुपये का मौद्रिक दंड लगाया है। इसके पीछे बैंकों द्वारा ऋण आकलन में चूक और अशक्त अभिशासन भी मुख्य कारण रहे। किसी भी व्यवस्था के अनुपालन हेतु आर्थिक दंड ही कोई निदान नहीं होता है, आवश्यक यह है कि इसके लिए उस संस्था में पारदर्शी, जवाबदेह, सशक्त एवं सक्षम अभिशासन विकसित किया जाए।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता-विभिन्न कारक

ग्राहक संतुष्टि –

आज के स्पर्धा के युग में बैंक यह जानते हैं कि ग्राहक का विश्वास ही बैंक की जमा पूंजी है, वह तब तक बना रहेगा जब तक उन्हें बैंक द्वारा सही जानकारी सही समय पर दी जाती रहेगी। इसके लिए तकनीक के साथ कारोबार, मानव-संसाधन और संगठनात्मक ढांचे का संयोजन महत्वपूर्ण है। इसके लिए जो उपाय ग्राहक को अपनाने होंगे वे बैंक के लिए कानूनी आवश्यकता के रूप में जाने जाते हैं। बैंक अपने ग्राहक की आवश्यकता जानते हैं और उन्हे अपने प्रतिस्पर्धी बैंक से पहले उपलब्ध कराने के लिए जागरूक भी रहते हैं। प्रभावी अनुपालन से एक ओर जोखिमों में कमी तो आती ही है साथ ही समय के साथ अच्छे कार्य व्यापार से बेहतर परिणाम भी प्राप्त हो जाते हैं।

प्रौद्योगिकी व अनुपालन

प्रौद्योगिकी आज बैंक का एक अनिवार्य अंग बन गया है। कुशल बैंकिंग अनुपालन से तकनीक के उपयोग को अधिकमात्रा में लेन-देन हेतु वर्धित किया जा सकता है। इस संदर्भ में यह भी कहा जाता है कि केवल प्रौद्योगिकी उन्नयन ही नहीं बल्कि बैंकों के सामान्य कामकाज में प्रौद्योगिकी एकीकरण भी एक आवश्यकता है। जो बैंक प्रौद्योगिकी के

निवेश एवं एकीकरण करने की क्षमता रखेंगे वे ही प्रतिस्पर्धी बैंकिंग बाजार में प्रभावी हो पाएंगे।

बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के फलस्वरूप बहुत परिवर्तन हुआ है। इन परिवर्तनों से बैंकिंग प्रणाली की अपनी कार्यक्षमता, निपुणता और कुशलता में सुधार व संपत्ति एवं देयताओं का बेहतर प्रबंधन हुआ है। प्रौद्योगिकी को लागत कम करने और समय की बचत करने वाली सुविधा के रूप में जाना जाता है। इसके साथ ही प्रौद्योगिकी जनित कुछ खतरे भी हैं जैसे -गलती से या जानबूझकर गलत प्रविष्टि करने से लेनदेन में विसंगतियां, गोपनीय जानकारी के प्रकटीकरण का खतरा, कंप्यूटर का गलत प्रयोग, धोखाधड़ी, सुरक्षा संबंधी जोखिम, परिचालनगत जोखिम प्रणाली, आपदा प्रबंधन में चूक, प्रतिष्ठा से जुड़े खतरे, कानून से जुड़े जोखिम, कनेक्टिविटी की समस्या, लेन-देन से जुड़े जोखिम, सुरक्षा से जुड़े जोखिम, कानून से जुड़े जोखिम, प्रतिष्ठा से जुड़े जोखिम इत्यादि।

अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता-उत्तरदायित्व का निर्वहन

बैंक में स्वस्थ अनुपालन संस्कृति बनाने का उत्तरदायित्व मुख्य रूप से प्रबंधन तंत्र का होता है। उन्हें ध्यान रखना चाहिए कि किस प्रकार से साख को बनाए रखते हुए जोखिम न्यूनतम रखे जाएं। बैंक के सभी कर्मचारियों के बीच वैचारिक आदान प्रदान, ग्राहकों से ग्राहक सेवा पर प्राप्त फीडबैक, अच्छे कार्य के लिए प्रोत्साहन योजना, वैचारिक विनिमय से उत्पन्न दूरदर्शी और नवीन दृष्टिकोण अपनाते हुए अनुपालन का ढांचा बनाना, प्राधिकार और संसाधन पर निर्णय लेना शीर्ष तंत्र का उत्तरदायित्व है। सभी बैंकों का ढांचा एक जैसा नहीं होता है इसलिए अनुपालन के तरीके भी उस बैंक के ढांचे व प्राधिकार के अनुसार होने चाहिए।

अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता- कॉर्पोरेट अभिशासन

कॉर्पोरेट अभिशासन में अनुपालन संस्कृति से तात्पर्य इस तथ्य से है कि किस प्रकार से कॉर्पोरेट संस्कृति का विकास किया जाए जिससे बैंक का कार्यकलाप सुरक्षित तरीके से चलता रहे। इसके कार्यान्वयन की जिम्मेदारी बैंक के शीर्ष तंत्र की ही होती है जिनके द्वारा अपनाई गई नीतियों का सही कार्यान्वयन भी होना आवश्यक है। बैंक में एक ऐसे स्वस्थ वातावरण का होना आवश्यक है जिसमें आंतरिक व बाह्य नियंत्रण का परस्पर समन्वयन होना जरूरी है। बैंकिंग जगत में अनुपालन हेतु निरंतर सुधार की आवश्यकता है। स्वस्थ अनुपालित बैंकिंग संस्कृति में अधिक पर्यवेक्षण की भी आवश्यकता नहीं होती है, वित्तीय जोखिम भी झेले जा सकते हैं। ग्राहकों का विश्वास बढ़ने से अपने आप में बैंक की लाभप्रदता बढ़ने की संभावना भी प्रबल हो जाती है।

आज के चुनौतीपूर्ण समय में बैंकों के लिए विनियमन के पालन के साथ-साथ लचीलापन भी आवश्यक है जिसके फलस्वरूप उनको अनुपालन संस्कृति के सभी पक्षों में संयोजन करते हुए यह जानना जरूरी है कि अनुपालन हेतु किया गया व्यय एक प्रकार से व्यय की श्रेणी मे नहीं समझना चाहिए बल्कि उसे बैंक की दीर्घगामी आय के रूप में लेना चाहिए क्योंकि उससे निश्चित रूप से जोखिम कम होंगे, साख वृद्धि होगी, पारदर्शिता बढ़ेगी, कर्मचारियों में कार्य के प्रति अधिक रुचि होगी, ग्राहकों को संतुष्टि व निवेशकों को बैंक में निवेश करने हेतु अधिक आत्मविश्वास बढ़ेगा। आज बैंकों को अनुपालन कार्य प्रणाली में समग्र सुधार की आवश्यकता को समझते हुए विविध नियमों, अधिनियमों प्रक्रियाओं के अनुपालन को दैनिक क्रियाकलाप का हिस्सा व अपनी नैतिक ज़िम्मेदारी के रूप में अपना लेना चाहिए। बैंकिंग जगत में अनुपालन संस्कृति की महती आवश्यकता को नकारा नहीं जा सकता है जिसके लिए सभी बैंकों को अपने-अपने स्तर पर अनुपालन संस्कृति को समग्र रूप से अपना लेना चाहिए जिससे न केवल उनकी लाभप्रदता पर बल्कि देश के आर्थिक विकास पर इसके दीर्घगामी सकारात्मक प्रभाव दृष्टिगोचर होंगे।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध परिपत्र एवं श्री एम के जैन, उप गवर्नर द्वारा "बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली संबंधी विनियामकीय और पर्यवेक्षी प्रत्याशाएं" विषय पर दिया गया भाषण।

सुभाष चंद्र साह

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- यूको बैंक
मोबाइल नं. :- 8210004631
ई-मेल:- zoraipur.ol@ucobank.co.in

अनुपालन संस्कृति स्वस्थ बैंकिंग जीवन के लिए अनिवार्य तत्व है। जिस प्रकार स्वस्थ जीवन के लिए सम्यक् आहार विहार का पालन करना आवश्यक है, उसी तरह बैंकिंग प्रणाली में अनुपालन कार्य के सम्यक् निष्पादन का महत्वपूर्ण स्थान है। सम्यक् आहार विहार का अनुशासन नहीं मानने पर बीमार पड़ने की स्थिति में हमें चिकित्सक की शरण में जाना पड़ता है तथा चिकित्सक के परामर्श के अनुसार सम्यक् आहार विहार के पालन के साथ-साथ औषधि का भी सेवन करना पड़ना है एवं शरीर को कष्ट भी भोगना पड़ता है। यही स्थिति बैंकिंग प्रणाली में अनुपालन कार्य के निष्पादन की है। अनुपालन कार्य नहीं करने से बैंक को कई प्रकार की कठिनाइयों एवं जोखिमों का सामना करना पड़ता है तथा बैंकिंग हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। अत: हमारा हित सजग एवं सतर्क होकर अनुपालन कार्य के प्रभावी निष्पादन में है।

हाल के वर्षों में प्रौद्योगिकी के व्यापक विकास एवं वित्तीय क्षेत्र में बड़े पैमाने पर हुए बदलाव के फलस्वरूप बैंकिंग प्रणाली के कई पहलुओं में क्रांतिकारी परिवर्तन हुए हैं। बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित करने वाले नियमों एवं कानूनों में परिवर्तन हो रहे हैं। कारोबारी मॉडल एवं बैंकिंग क्षेत्र की संरचना में आमूलचूल बदलाव देखने को मिल रहे हैं। भारत का बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है एवं विनियामकीय अपेक्षाएं जटिल हो रही हैं। इन बदलावों के प्रभाव से बैंकिंग प्रणाली एवं उसके विनियामक अनेक गंभीर चुनौतियों का सामना कर रहे हैं। उन्हीं महत्वपूर्ण चुनौतियों में एक है- अनुपालन का कार्य। यह किसी भी बैंकिंग या वित्तीय प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता का सोपान है।

"बैंकिंग में अनुपालन-आवश्यकता" पर विचार करने के दौरान हम सर्वप्रथम अनुपालन एवं अनुपालन संस्कृति को जानने का प्रयास करते हैं।

अनुपालन के संबंध में श्री एम. के. जैन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दी गई परिभाषा का उल्लेख करना यहां प्रासंगिक होगा, जो उन्होंने 20 अगस्त 2019 को आईबीए तथा एफआईसीसीआई, मुंबई द्वारा आयोजित वार्षिक वैश्विक बैंकिंग सम्मेलन में वित्तीय संस्था बेंचमार्चिंग और कैलिब्रेशन-2019 विषय पर अपने विचार प्रस्तुत करते कहा था-

"अगर पारिभाषिक रूप में कहें तो विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आचार संहिताओं, जिसमें कुछ स्वैच्छिक भी होती हैं, का पालन करना ही अनुपालन है। यद्यपि इनमें से अधिकांश के मूल में बाहरी अपेक्षाएं होती हैं, तथापि संगठन के लिए अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करते हुए, नैतिक प्रथाओं के अनुसार कार्य करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। एक मजबूत अनुपालन संस्कृति वह होती है, जिसमें आचार संहिताओं का पालन सुनिश्चित होता हो, हितों के टकराव का प्रबंधन किया जा सके और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के व्यापक उद्देश्य की पूर्ति हेतु ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार होता हो। इस प्रकार, अनुपालन के दायरे में केवल वह नहीं आता है, जो कानूनी रूप से बाध्यकारी हो, अपितु इसमें कारोबारी निष्ठा एवं नैतिक आचरण भी शामिल हैं।

उपर्युक्त का विवेचन करने पर हम यह पाते हैं कि अनुपालन संस्कृति के अंतर्गत अन्य बातों के साथ-साथ मुख्यत: निम्नांकित का समावेश होता है-

1. सरकार एवं अन्य विनियामकों के विभिन्न कानूनों, नियमों व विनियमों का पालन करना।
2. बैंकिंग प्रथाओं के अनुरूप स्वैच्छिक रूप से स्वीकृत एवं स्थापित नियमों एवं मानकों का पालन करना।
3. उत्कृष्ट ग्राहक सेवा एवं ग्राहक अधिकार की रक्षा के लिए निर्धारित आदर्श आचार संहिताओं एवं प्रतिबद्धता को पूरा करना।
4. इन कानूनों, नियमों व विनियमों के प्रति जागरूक व सतर्क रहना तथा कार्यप्रणाली में ईमानदारी एवं सच्चरित्रता के आदर्श मूल्यों को समाहित करते हुए तत्परतापूर्वक उनका पालन करना।

इस समय पूरे विश्व में अनुपालन के महत्व पर व्यापक रूप से ध्यान दिया जा रहा है और यह केंद्रीय बैंकों और बैंकरों द्वारा समान रूप से स्वीकार किया गया है कि अनुपालन पर पर्याप्त ध्यान देने की आवश्यकता है। भारत में वित्तीय संकट के बाद, अनुपालन पर ध्यान काफी बढ़ गया है, विशेष रूप से केवाईसी/एएमएल एवं ग्राहकों के अलग-अलग वर्ग के लिए तैयार किए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता जैसे क्षेत्रों में अनुपालन पर जोर काफी बढ़ गया है। दिन प्रतिदिन बढ़ते साइबर जोखिम के परिदृश्य में साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन का महत्व बढ़ता जा रहा है। इसके उल्लंघनों से बढ़ते अनुपालन जोखिम को प्राथमिकता के आधार पर निपटना जरूरी है।

पर्यवेक्षी प्रक्रिया के दौरान, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति में विभिन्न खामियां देखी हैं। इनमें से कुछ अनियमितताएं तो ऐसी हैं, जो बार-बार सामने आती रहती हैं, हालांकि बैंकों के प्रबंध तंत्रों द्वारा उसका अनुपालन कर लिए जाने की सूचना दी जाती रही है।

विनियामकों, पर्यवेक्षकों और अंतर्राष्ट्रीय मानक निर्माताओं की यह स्पष्ट मान्यता है कि विभिन्न नियमों एवं विनियमों को लागू करना निरर्थक है, जब तक बैंकिंग प्रणाली में इनका अनुपालन इसमें अंतर्निहित मूल भावना के अनुसार नहीं होगा।

भारतीय बैंकिंग प्रणाली में ग्राहकों, निवेशकों एवं विनियामकों का काफी महत्वपूर्ण स्थान है। बैंकिंग प्रणाली में आम जनता एवं निवेशकों का काफी भरोसा है। इस भरोसे को कायम रखने के लिए बैंकों को विभिन्न विनियामकीय अपेक्षाओं को पूरा करना होता है। अत: बैंक के सम्मानित ग्राहकों, मूल्यवान निवेशकों एवं विभिन्न विनियामकीय प्राधिकारियों की अपेक्षाओं पर खड़ा उतरने के लिए सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति का होना अनिवार्य है।

बैंकिंग संगठन में स्वस्थ एवं सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति की आवश्यकताओं पर विचार करने के दौरान निम्नांकित आयाम नजर आते हैं –

i. **बदलते परिवेश के साथ तालमेल स्थापित करना** : जैसा कि प्रारंभ में ही कहा गया विभिन्न कारणों से बैंकिंग क्षेत्र में काफी परिवर्तन हो रहे हैं। विनियामकीय अपेक्षाओं में बदलाव हो रहे हैं। जटिलताएं बढ़ती जा रही हैं। **कहा जाता है कि परिवर्तनों के बीच व्यवस्था तथा व्यवस्था के बीच परिवर्तनों को जारी रखना प्रगति का मूलमंत्र है।** अत: व्यापक बदलाव के बीच विनियामकीय अपेक्षाओं की पूर्ति एवं व्यावसायिक गतिविधियों के बीच तालमेल स्थापित करने के लिए सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति की महती आवश्यकता है।

ii. **विभिन्न जोखिमों को कम करना** : संगठन में एक अच्छी अनुपालन संस्कृति प्रतिष्ठा जोखिम सहित विभिन्न प्रकार के जोखिमों को कम करती है। एक प्रभावी अनुपालन व्यवस्था कारोबार के प्रत्येक क्षेत्र, उत्पाद और प्रक्रिया में निहित अनुपालन संबंधी जोखिमों को कम करने के तरीके विकसित करती है। अत: प्रक्रियाओं एवं नियमों को विधिवत् अभिलिखित किया जाना चाहिए तथा उसके साथ एक 'क्या करें' तथा 'क्या नहीं करें' सूची भी होनी चाहिए। उचित आचरण का पालन करने में विफलता के उदाहरणों को केस स्टडी के रूप में लेते हुए उनसे सभी स्टाफ सदस्यों को अवगत कराया जाना चाहिए ताकि वे इनसे सबक ले सकें तथा अपने दृष्टिकोण में अपेक्षित बदलाव ला सकें।

iii. **विनियामक दंड से बचना** : बैंकिंग गतिविधियों से जुड़े विनियामक कानूनों एवं नियमों का अनुपालन नहीं करने पर दंड भी लगाते हैं। इससे जहां वित्तीय हानि होती है, वहीं दूसरी ओर प्रतिष्ठा भी धूमिल होती है। एक खराब अनुपालन संस्कृति के कारण बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ सकती है। एक रिपोर्ट के अनुसार जून 2018 से जुलाई 2019 तक, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में कार्यरत विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर 76 मौकों पर रु. 122.9 करोड़ की राशि का मौद्रिक दंड लगाया है। इसके अलावा बैंकिंग लोकपाल, उपभोक्ता फोरम, आयकर विभाग, सूचना आयोग व अन्य विनियामकों द्वारा अनुपालन नहीं करने पर बैंकों पर दण्ड लगाए जाने के समाचार मिलते रहते हैं। कभी-कभी न्यायालय के आदेशों का समय पर अनुपालन नहीं करने पर गंभीर स्थिति का सामना करना पड़ता है।

iv. **हितधारकों का लाभ**: बैंकों में सक्षम अनुपालन संस्कृति के पालन से इसके सभी हितधारक लाभान्वित होते हैं। इससे संगठन के कर्मचारियों की झिझक मिटती है, वे जागरूक होकर नियमों का अनुपालन करते हैं तथा उनका मनोबल बढ़ता है। इससे पारदर्शिता भी बढ़ती है, जो निर्णय लेने की क्षमता को मजबूत बनाती है। इससे प्रतिभा को आकर्षित करने तथा उन्हें संगठन में बनाए रखने में भी सफलता मिलती है। ग्राहकों, निवेशकों तथा विनियामकों का विश्वास जीतने एवं उनके साथ अच्छे संबंध विकसित करने में स्वस्थ अनुपालन संस्कृति का महत्वपूर्ण योगदान है।

v. **धोखाधड़ी से बचाना** : बैंकिंग प्रणाली में धोखाधड़ी में काफी वृद्धि हुई है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट 2019-20 के अनुसार रिपोर्टिंग की तारीख में 2019-20 में एक लाख रू. एवं इससे अधिक के धोखाधड़ी के मामले 8707 थे तथा इसमें अंतर्निहित राशि 1,85,644 करोड़ रू. थी। धोखाधड़ी की इन घटनाओं में कई घटनाएं स्थापित नियमों एवं प्रक्रियाओं का पालन नहीं करने के कारण घटी हैं। धोखाधड़ी के अधिकांश मामलों में, एक सामान्य बात होती है कि संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन नहीं किया गया है। धोखाधड़ी के कारण बैंकों को होने वाले कुछ बड़े नुकसानों से बचा जा सकता था, यदि संबंधित बैंकों में एक अच्छी अनुपालन संस्कृति होती। हाल के वर्षों में धोखाधड़ी के बढ़ते मामलों में शामिल राशियों की मात्रा और इससे उत्पन्न चुनौतियां अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता को उजागर किया है।

vi. **उत्कृष्ट ग्राहक सेवा एवं व्यवसाय संवर्धन**: जिस संस्था में अनुपालन संस्कृति जितनी मजबूत होती है, वहां ग्राहक शिकायतें कम होती है। भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा "वर्ष 2019-20 के लिए रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजनाओं" के संबंध में जारी वार्षिक रिपोर्ट में यह उजागर हुआ है कि बैंकिंग लोकपाल को प्राप्त सर्वाधिक शिकायतों में से एक उचित व्यवहार संहिता (एफ़पीसी) का अनुपालन न करने से संबंधित थी। ओएसएनबीएफसी के तहत शिकायतों के प्रमुख आधार थे (क) नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं करना; ख) संविदा/ऋण करार में पारदर्शिता की कमी ग) बिना किसी सूचना के प्रभार लगाना शामिल थे। स्पष्टत: यह कमजोर अनुपालन संस्कृति की निशानी है। अच्छी अनुपालन संस्कृति से ग्राहकों का बैंकों पर विश्वास बढ़ता है। अनुपालन संस्कृति ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट करती है तथा ग्राहक सेवा व्यवसाय संवृद्धि का आधार है। अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकों को विनियामकों द्वारा मौद्रिक दंड से बचाता है। इस प्रकार यह परोक्ष रूप से आय में ही वृद्धि है, जिसकी गणना हम नहीं करते हैं। इसके साथ विनियामकों द्वारा निर्धारित नियमों का समय पर अनुपालन करने से समय के दुरूपयोग से भी बचा जा सकता है एवं इस समय का उपयोग व्यवसाय अर्जन के माध्यम से लाभप्रदत्ता में वृद्धि की जा सकती है।

उपर्युक्त विवेचन से यह स्पष्ट है कि मजबूत अनुपालन संस्कृति बैंकिंग प्रणाली की आधारशिला है। यह बैंकिंग कारोबार एवं समृद्धि के लिए अपरिहार्य है। बैंकिंग जगत में स्वस्थ अनुपालन संस्कृति की अपरिहार्यता स्पष्ट होने के बाद इसके प्रभावी कार्यान्वयन के संबंध में चर्चा करना प्रासंगिक होगा –

i. सभी बैंकों को अपने व्यावसायिक मॉडल एवं दर्शन, क्षमता, कार्यप्रणाली आदि के अनुसार नीतियों के आधार पर अनुपालन तंत्र का गठन करना चाहिए। अनुपालन तंत्र उच्चस्तरीय, समुचित प्राधिकार संपन्न, स्वतंत्र एवं साधनयुक्त होना चाहिए। इस तंत्र की पहुँच बैंक के शीर्षतम स्तर तक रहनी चाहिए।
ii. अनुपालन तंत्र सुदृढ़, जबाबदेह एवं निगरानी से युक्त होना चाहिए।

iii. बैंक के शीर्ष प्रबंध तंत्र से मजबूत अनुपालन संस्कृति की धारा प्रवाहित होनी चाहिए ताकि इसका प्रभाव संगठन के निचले स्तर तक हो। गीता में कहा गया कि-

यद्यदाचरति श्रेष्ठस्तत्तदेवेतरो जनः। स यत्प्रमाणं कुरुते लोकस्तदनुवर्तते ।

(अर्थात् श्रेष्ठ मनुष्य जो-जो आचरण करता है, दूसरे मनुष्य वैसा-वैसा ही आचरण करते हैं। वह जो कुछ प्रमाण देता है, दूसरे मनुष्य उसी के अनुसार आचरण करते हैं।)

iv. अनुपालन संस्कृति संगठन का अभिन्न अंग होना चाहिए, जिसका स्वरूप समावेशी हो। यह **'सबकी भागीदारी, सबकी जिम्मेदारी'** पर आधारित होनी चाहिए। व्यक्तिगत एवं सामूहिक रूप से जिम्मेदारी लेने का भाव जागृत होना चाहिए।

v. अनुपालन संस्कृति तब तक अपने उद्देश्य में सफल नहीं होगी, जब तक बैंकिंग संगठन में हर स्तर पर ईमानदारी, निष्ठा जैसे मूल्यों का सम्मान करने को बढ़ावा नहीं दिया जाएगा। अत: अनुपालन तंत्र में इसे शामिल किया जाना चाहिए।

vi. प्रशिक्षण, वैचारिक आदान प्रदान, सूचनाओं तक सुगम पहुंच आदि विभिन्न माध्यमों से अनुपालन के विभिन्न तत्वों के प्रति बैंकों के स्टाफ सदस्यों को चैतन्य बनाना चाहिए।

vii. वांछित अनुपालन संस्कृति लागू करने के लिए बैंक के निर्णय लेने की प्रणालियों और प्रक्रियाओं में एक पर्याप्त प्रोत्साहन संरचना का निर्माण किया जाना चाहिए।

viii. अनुपालन संस्कृति दूरदर्शी एवं अग्रसोची दृष्टकोण पर आधारित होनी चाहिए तथा यह निवारक कार्यप्रणाली पर केंद्रित होनी चाहिए।

ix. अनुपालन संस्कृति के सुदृढ़ीकरण तथा प्रभावी बनाने के लिए इसे पारदर्शी होना चाहिए। फीडबैक की समुचित व्यवस्था के साथ-साथ व्हिसल ब्लोअर प्रणाली को भी प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।

x. अनुपालन संस्कृति ऐसी होनी चाहिए जिसका अनुपालन कार्मिक विनियामकीय अपेक्षाओं के दबाब में नहीं, बल्कि स्वत: स्फूर्त भावना से जागृत होकर करे।

निष्कर्षत: यह कहा जा सकता है कि बैंकों में अनुपालन संस्कृति का होना अपरिहार्य है। यह बैंकिंग जीवन का अनुशासन है। बैंकिंग जीवन में अनुपालन संस्कृति का होना वर्तमान समय की मांग है। सारत: अनुपालन संस्कृति अपरिहार्य है- बैंकिंग में उभरती नई प्रवृत्तियों, वैश्विक विनियामकीय परिदृश्य, प्रौद्योगिकी संचालित नवोन्मेषों, नई चुनौतियों, नए प्रतिमानों के परिदृश्य में सर्वसमावेशी लाभप्रदत्तोन्मुख कल्याणपरक बैंकिंग की अविरल धारा को प्रवाहमान करने के लिए।

बैंकिंग जीवन में अनुपालन कार्य महत्वपूर्ण है, पर इससे भी अधिक महत्वपूर्ण है इसके प्रभावी कार्यान्वयन की। इसके लिए संगठन में ऐसी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता है, जो संगठन के अपरिहार्य अंग के रूप में पूर्णत: रची बसी हो। अनुपालन की आभा संगठन के प्रत्येक व्यक्ति एवं प्रत्येक कार्य में परिलक्षित हो। आज भारतीय बैंकिंग प्रणाली में ऐसी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता है, जहां भले ही विनियामकीय अपेक्षाओं, कानूनों एवं नियमों का उल्लंघन नहीं हुआ है, पर उच्च मानकों एवं मूल्यों के आधार पर हम अपने ग्राहकों एवं समस्त हितधारकों के विश्वास एवं सम्मान की रक्षा के लिए प्रतिबद्ध हों।

अनुपालन का कार्य समय पर तत्परतापूर्वक निष्पादित करना सरल है, किंतु इसके नहीं करने से अनेक प्रकार की जटिलताएं बढ़ जाती है। अत: आइए, हम भारतीय बैंकिंग व्यवस्था में ऐसी अनुपम अनुपालन संस्कृति का सृजन करें एवं इसे उच्च आदर्शों एवं आचरण से पल्लवित एवं पुष्पित करें, जिससे समस्त बैंकिंग एवं वित्तीय जगत सुरभित हो सके।

प्रदीप गुप्ता

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- यूको बैंक
मोबाइल नं. :- 8423633305
ई-मेल:- pradeep.gupta@ucobank.co.in

भारतवर्ष में **बैंकिंग का परिदृश्य पिछले कई वर्षों से अत्यधिक परिवर्तनशील** रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास और अन्य सभी उद्योगों की तरह बैंकिंग व्यवस्था में भी मूलभूत परिवर्तन होने के साथ ही **विभिन्न प्रक्रियाओं एवं परिचालन संस्कृति में भी क्रांतिकारी परिवर्तन** हुए हैं। बैंकों का कार्य, देश के समस्त वर्गों, उद्योगों एवं इकाइयों हेतु वित्तीय/आर्थिक संरचना प्रदान करना है, साथ ही इन सभी के लिए बैंक ही आर्थिक अनुशासन के प्रेरणा स्रोत हैं। इन सभी बिंदुओं को ध्यान में रखकर यह कहना सर्वथा उचित है कि बैंकिंग व्यवस्था हमारे देश की आर्थिक मेरुदंड है, अतः **बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति का सुचारु, सुव्यवस्थित एवं सुदृढ़ स्वरूप होना अति आवश्यक है।** बैंकिंग व्यवस्था का दीर्घकालिक स्वरूप भूत, वर्तमान एवं भविष्य में होने वाली सभी वित्तीय गतिविधियों के संचालन हेतु महत्वपूर्ण है।

अनुपालन प्रमुखत: नियम एवं स्वेच्छा दोनों प्रकार से परिभाषित होता है। जहां एक ओर अनुपालन को कानून, नियम एवं नीति से परिभाषित किया जा सकता है, वहीं दूसरी ओर अनुपालन को स्वैच्छिक आचार, नैतिक प्रथा, विश्वास एवं संस्कृति से प्रभावित कहा जा सकता है। यही कारण है कि अनुपालन संस्कृति के विकसित एवं संपूर्ण स्वरूप हेतु सुदृढ़ एवं प्रभावी नियमों की आवश्यकता के साथ-साथ **स्वैच्छिक अनुशासन भी अति अनिवार्य** है।

बैंकों में बेहतर अनुपालन संस्कृति का महत्व

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति का अच्छा स्वरूप, **बैंकों की प्रतिष्ठा** स्थापित करने के साथ-साथ, **ग्राहकों एवं सभी निवेशकों का विश्वास** बनाए रखने हेतु अति आवश्यक है। किसी संगठन की प्रतिष्ठा दीर्घकालिक **क्रियाशीलता एवं निरंतर वृद्धि** के लिए अति आवश्यक है। एक अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकिंग व्यवस्था में कर्मचारियों द्वारा **सही कार्य करने की प्रेरणा, आत्मविश्वास एवं उत्प्रेरक** का कार्य करती है। साथ ही यह कर्मचारियों के मध्य भेदभाव मिटाकर किसी भी कार्य के संपादन हेतु एक सुनिश्चित मार्ग का निर्माण करती है। नियम का पालन करना एवं सर्वदा सही मार्ग पर चलना सभी कर्मचारियों का मूल स्वरूप एवं आचरण होता है। अनुपालन संस्कृति की सुदृढ़ता **कर्मचारियों को गलत मार्ग पर जाने से रोकने** एवं किसी भी गलत कार्य में **लिप्त कर्मचारी को दंड देने में भी महत्वपूर्ण भूमिका** निभाती है। अच्छी अनुपालन संस्कृति से बैंकिंग व्यवस्था में दीर्घकालिक लाभ एवं प्रतिष्ठा प्राप्ति का मार्ग सुनिश्चित हो जाता है। बैंकों **के जोखिम प्रबंधन एवं ऋण निगरानी में अनुपालन संस्कृति** का महत्वपूर्ण योगदान है। यहां यह कहना भी अति आवश्यक है कि बैंकों में **अच्छी अनुपालन संस्कृति पारदर्शिता लाती है** जो किसी भी स्तर पर निर्णय लेने में सहायक सिद्ध होती है। अच्छी अनुपालन संस्कृति ग्राहकों, कर्मचारियों एवं बैंक के निवेशकों के बीच बेहतर संबंध स्थापित करने तथा **बैंकिंग संस्था के बाजार एवं मूल्यांकन में वृद्धि** कर बैंकों को सशक्त बनाती है।

बैंक कर्मचारियों द्वारा अनुपालन संस्कृति के अनुसार कार्य करना बैंक को किसी भी प्रकार के वित्तीय घाटे एवं दंड से बचाने में सहायक होता है। अनुपालन संस्कृति का स्वरूप असीमित है, किंतु बैंक के कर्मचारियों द्वारा **दैनिक कार्य शैली में इसका अनुसरण दीर्घकालिक अनुशासन के रूप में विकसित** हो जाता है। अच्छी अनुपालन संस्कृति का उदाहरण प्रस्तुत करने वाले **कर्मचारियों को पुरस्कृत करना** तथा उन्हें उचित स्थान एवं सम्मान देना अति आवश्यक है। इस प्रकार से अन्य कर्मचारियों हेतु वे कर्मचारी एक प्रेरणा स्रोत की भांति होते हैं। इसी प्रकार से शिथिल अनुपालन

संस्कृति का अनुसरण करने वाले **कर्मचारियों को प्रशिक्षण** देने की आवश्यकता होती है तथा जानबूझकर गलत उदाहरण प्रस्तुत करने वाले कर्मचारियों को दंड देने की प्रक्रिया गलत परिणाम को रोकने में सहायक होते हैं।

कमजोर अनुपालन संस्कृति का परिणाम

कमजोर अनुपालन संस्कृति बैंकिंग व्यवस्था हेतु वित्तीय घाटे का एक मुख्य कारण होता है। **कमजोर अनुपालन संस्कृति धोखाधड़ी एवं अनैतिक कार्यशैली को बढ़ावा** दे सकती है। साथ ही आर्थिक घाटे के साथ यह संस्था के ब्रांड वैल्यू को भी कम कर देती हैं। अतः अनुपालन संस्कृति को केवल आर्थिक नुकसान से न जोड़कर देखना एवं एक सर्वांगीण स्वरूप का ध्यान रखकर मूल्यांकन करना अति आवश्यक है। **कमजोर अनुपालन संस्कृति एक कमजोर एवं अनियमित प्रबंधन को जन्म देती है**। छोटी-छोटी गलतियां एवं जानबूझकर की गई धोखाधड़ी, भविष्य में एक बड़े नुकसान में परिवर्तित हो सकती है। अधिकांश अनियमित मामलों में बैंक के कर्मचारी द्वारा कमजोर अनुपालन संस्कृति के आचार एवं व्यवहार को ही मुख्य कारण पाया गया है। बैंकों में पाया जाने वाला एनपीए का एक बड़ा भाग प्राय: **कमजोर अनुपालन संस्कृति का ही परिणाम** होता है। एक विशेष बात यह भी है कि ऐसी प्रतिकूल परिस्थितियों में गलत परिणाम को विपरीत नहीं किया जा सकता है। किसी कर्मचारी द्वारा की गई अनियमितता या धोखाधड़ी से बैंक को आर्थिक नुकसान, उस कर्मचारी को दंड एवं संस्था को एक प्रशिक्षित कर्मचारी की क्षति हो सकती है।

वर्तमान समय प्रौद्योगिकी का युग माना जाता है। बैंकिंग व्यवस्था में प्रौद्योगिकी का अत्यधिक प्रयोग एवं योगदान है। **साइबर सुरक्षा एवं प्रौद्योगिकी में उच्च अनुपालन संस्कृति का पालन अति आवश्यक है।** ध्यान देने योग्य बात यह है कि इलाज से बेहतर बचाव है। ऐसा हम इसलिए कह सकते हैं क्योंकि बैंकिंग व्यवस्था की तरह ही अन्य कई बड़ी कंपनियों में गोपनीय जानकारी एवं डाटा चोरी होना, उसका दुरुपयोग करना एवं सिस्टम/सेवाओं को बाधित करना आदि अनियमित कार्य-शैली और निम्न स्तर की अनुपालन संस्कृति का ही परिणाम है। प्रौद्योगिकी के वर्तमान समय में बैंकिंग, पारंपरिक व्यवस्था से ऊपर उठकर डिजिटल बैंकिंग की दिशा में बढ़ चुकी है। **प्रौद्योगिकी से संपन्न बैंकिंग का आकार वृहद होने के साथ-साथ संवेदनशील भी है। डिजिटल बैंकिंग के प्रयोजन एवं अधिकतम उपयोग का उत्प्रेरक विश्वास एवं अच्छी अनुपालन संस्कृति है।** डिजिटल बैंकिंग व्यवस्था में नियम एवं सुरक्षा दोनों प्रकार के प्रावधान करना अति आवश्यक है। छोटी-छोटी अनियमित घटनाएं एवं धोखाधड़ी किसी भी व्यक्ति के विश्वास को पूर्णत: खंडित कर देती हैं तथा उस व्यक्ति के मन में डिजिटल बैंकिंग के प्रति असुरक्षा की भावना उत्पन्न करती हैं। इसलिए **बैंकिंग व्यवस्था के डिजिटल स्वरूप में अनुपालन संस्कृति का सुदृढ़ होना अति आवश्यक है।**

वर्तमान समय में सोशल मीडिया का अत्यधिक उपयोग किया जाता है। अच्छी अनुपालन संस्कृति के परिणाम स्वरुप किसी बैंकिंग संस्था का अच्छा प्रचार एवं कमजोर अनुपालन संस्कृति के परिणाम स्वरूप बैंकिंग संस्था का दुष्प्रचार अति शीघ्र एक बड़े समूह के पास सोशल मीडिया के माध्यम से पहुंच जाता है। इस प्रकार किए गए दुष्प्रचार के परिणाम दीर्घकालीन एवं अत्यंत विकराल होते हैं। अतः सभी बैंकिंग संस्थाओं को अच्छी अनुपालन संस्कृति के लिए प्रशिक्षण देने की व्यवस्था अवश्य करनी चाहिए।

अनुपालन संस्कृति के प्रसार की आवश्यकता

बैंकिंग व्यवस्था में उच्च स्तर की अनुपालन संस्कृति का प्रसार तभी संभव है जब सभी स्तर के कर्मचारी अनुपालन संस्कृति के संदर्भ में अनुशासित एवं गंभीर हों। कर्मचारियों को समय-समय पर अनुपालन से संबंधित प्रशिक्षण प्रदान करना अति आवश्यक है। अनुपालन संस्कृति के प्रशिक्षण में उसकी **उपयोगिता के साथ दंड के प्रावधानों का भी कर्मचारियों को संपूर्ण ज्ञान** कराना अनिवार्य होना चाहिए। **बैंकिंग व्यवस्था एक विश्वास की व्यवस्था है।** ग्राहक एवं किसी संस्था का सबसे महत्वपूर्ण संसाधन मानव संसाधन है। अतः मानव संसाधन का चरित्रवान होना, ज्ञानी एवं अनुपालन संस्कृति के उच्चतम स्तर से सुसज्जित होना एक उपयुक्त मानव संसाधन की पहचान है। बैंकिंग व्यवस्था में प्रत्येक कर्मचारी की जवाबदेही न केवल उसकी कार्य-शैली, कार्य के परिणाम को लेकर होनी चाहिए बल्कि उसकी

अनुपालन संस्कृति के स्तर को भी मापना आवश्यक है। बैंकिंग व्यवस्था में कई उदाहरण ऐसे भी हैं जहां अच्छे परिणाम होने के बावजूद अनुपालन संस्कृति का ध्यान नहीं रखा गया जिसका परिणाम संस्था को आर्थिक दंड के रूप में उठाना पड़ा है। समय-समय पर नियामक द्वारा बैंकिंग संस्था की ऑडिट एवं निरीक्षण का प्रमुख उद्देश्य अच्छी अनुपालन संस्कृति का पालन सुनिश्चित करना है। **बैंकिंग संस्था हेतु नियामक द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देश, सभी कर्मचारियों हेतु अनिवार्य एवं आवश्यक तत्व हैं।** प्रत्येक कर्मचारी द्वारा उच्च स्तर की अनुपालन संस्कृति का प्रसार एवं बैंकिंग संस्था में शीर्ष अधिकारियों द्वारा अनुपालन संस्कृति की गुणवत्ता को सभी स्तर पर बनाए रखना मुख्य उद्देश्य होना चाहिए। बैंकिंग संस्था में पदोन्नति, दंड का प्रावधान, दोनों ही अति आवश्यक है तथा किसी कर्मचारी को प्रोत्साहन उसके कार्य के प्रकार, परिणाम एवं साथ ही कार्यशैली की गुणवत्ता सभी के अनुसार होना चाहिए। **सभी कर्मचारियों को अच्छी अनुपालन संस्कृति से प्राप्त परिणाम के बारे में अवगत कराना** एवं इस संदर्भ में प्रेरित करना संस्था का मुख्य उद्देश्य होना चाहिए। समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए निरीक्षण में मिली अनियमिताओं के परिणाम स्वरुप दंड निर्धारण न केवल बैंकिंग संस्था के लिए एक आर्थिक दंड की भांति है, बल्कि यह उस संस्था के लिए एक शिक्षा भी है। **आंतरिक एवं बाहरी सभी स्तरों पर सावधानी एवं गंभीरता का पालन करना** एवं किसी भी प्रकार की शिथिलता की रोकथाम करना, किसी अप्रिय घटना या अनियमितता की पुनरावृत्ति को रोकना, यह सभी **अच्छी अनुपालन संस्कृति** के प्रसार की आवश्यकता को दर्शाते हैं।

अनुपालन संस्कृति का मूल्यांकन एवं उन्नयन

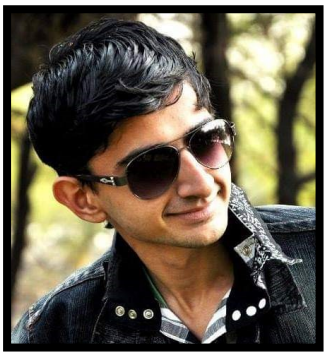
जैसा कि पहले स्पष्ट किया जा चुका है कि बैंकिंग व्यवस्था अत्यधिक परिवर्तनशील एवं व्यापक व्यवस्था है। साथ ही ग्राहक कर्मचारी एवं संस्था सभी के लिए आर्थिक पहलू सर्वाधिक महत्वपूर्ण आयाम हैं। अतः बैंकिंग व्यवस्था में यह आवश्यक हो जाता है कि अनुपालन संस्कृति का मूल्यांकन समय-समय पर किया जाए एवं उसमें सुधार एवं उन्नयन का प्रावधान बैंक के शीर्ष अधिकारियों द्वारा बनाई गई नीतियों में अंकित किया जाए। **अगस्त 1992 में घोष समिति** द्वारा इसी संदर्भ में **"अनुपालन अधिकारी"** की आवश्यकता प्रकट की गई। घोष समिति ने मुख्यत: बैंकों में धोखाधड़ी से संबंधित घटनाओं की रोकथाम हेतु इस प्रणाली को शुरू करने के प्रावधान की सिफ़ारिश की। अनुपालन अधिकारी की भूमिका न केवल ऑडिट और निरीक्षण करना है, बल्कि एक बड़े स्तर पर अनुपालन अधिकारी की यह जिम्मेदारी है कि वह **बैंकिंग व्यवस्था एवं संस्था के सर्वांगीण हितों का संपूर्ण ध्यान** रखें। अनुपालन अधिकारी की जिम्मेदारी असीमित है, जैसे कि सामान्य कार्य-शैली में सुधार, अनियमितताओं की रोकथाम, निरीक्षण रिपोर्ट एवं बैंकिंग संस्था की वार्षिक लेखा बंदी में कार्य-शैली का उल्लेख करना। घोष समिति की तरह ही **बेसल समिति ने भी अप्रैल 2005** में जोखिम प्रबंधन एवं **अनुपालन संस्कृति से संबंधित प्रावधानों को गंभीरता से बैंकों में लागू करने की आवश्यकता** एवं महत्व के बारे में बताया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति में विभिन्न पैमाने एवं आयाम निर्धारित किए हैं। सभी बैंकों की यह जिम्मेदारी है कि वह पाई गई कमजोरियों और अनियमितताओं को सुधार कर **अनुपालन संस्कृति का समय-समय पर मूल्यांकन व उन्नयन** करें। इस प्रकार **बैंकिंग व्यवस्था में एक दीर्घकालिक एवं दूरदर्शी अनुपालन संस्कृति का होना अति आवश्यक है।** बैंकिंग व्यवस्था में धोखाधड़ी के बढ़ते मामले एवं धोखाधड़ी के प्रकार एक उच्चस्तरीय अनुपालन संस्कृति द्वारा ही रोके जा सकते हैं।

निष्कर्ष

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति अति आवश्यक है। किसी भी संस्था या समूह द्वारा किए गए कार्य का वांछित परिणाम प्राप्त करने हेतु संसाधन एवं आर्थिक संरचना बैंकिंग व्यवस्था द्वारा ही प्राप्त होती है। अतः बैंकिंग व्यवस्था में अनुपालन संस्कृति पूरे समाज, समूह एवं संस्था में प्रतिबिंबित होती है। बैंकिंग व्यवस्था में तकनीकी एवं प्रौद्योगिकी का बढ़ता प्रभुत्व अनुपालन संस्कृति के प्रकार एवं संरचना के मूल्यांकन एवं उन्नयन की आवश्यकता एवं महत्व को उजागर करता है।

एक उच्च स्तरीय अनुपालन संस्कृति अनुशासित एवं सशक्त मानव संसाधन का निर्माण करती है जो किसी भी संस्था एवं समाज को लाभान्वित करने का माध्यम होती है। समस्त विश्व में भारत की बैंकिंग व्यवस्था को एक मजबूत बैंकिंग व्यवस्था के रूप में माना जाता है। किंतु भारतीय बैंकिंग का विकसित होता स्वरूप अनुपालन संस्कृति से भी सुसज्जित हो यह जिम्मेदारी प्रत्येक भारतीय को निभानी होगी। नियामक एवं केंद्रीय संगठनों को यह सुनिश्चित करना होगा कि एक उच्चस्तरीय अनुपालन संस्कृति से संबंधित मार्गदर्शन सभी भारतीय बैंकों को दिया जाए एवं उसे सभी स्तर पर लागू कर बेहतर परिणाम प्राप्त करने पर बल दिया जाए। भारतीय बैंकिंग के परिवर्तनशील स्वरूप एवं प्रौद्योगिकी से सुसज्जित बैंकिंग व्यवस्था को सुदृढ़ एवं सुपरिभाषित करना वर्तमान समय की प्राथमिक आवश्यकता है।

बैंकिंग व्यवस्था में सुदृढ़ एवं उच्चस्तरीय अनुपालन संस्कृति एक सशक्त राष्ट्र के निर्माण का मार्ग प्रशस्त करती है। भारतीय बैंकिंग व्यवस्था को वैश्विक स्तर पर एक सुदृढ़ व्यवस्था के रूप में स्थापित करना तभी संभव है, जब अच्छी कार्यशैली एवं अच्छे परिणाम के साथ-साथ बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति को अति आवश्यक भाग की तरह महत्व दिया जाए।



विवेक चंद्रकांत जटनिया

पदनाम:- सहायक
संस्था का नाम:- न्यू इंडिया एश्योरंस कंपनी लिमिटेड
मोबाइल नं. :- 7990429539
ई-मेल:- vivek.jataniya@newindia.co.in

"संकटो से डरना नहीं, संकट हमारी परीक्षा है
सुगम विजय प्राप्त होगी, संघर्ष की यदि इच्छा है।"

आज के समय के लिए कह सकते है –
बाप बड़ा न भैया, सबसे बड़ा रुपैया।'

पैसे का तो खेल ही निराला है। मनुष्य जीवन का कोई भी पहलू इससे अलग नहीं है, यह बात तो निश्चित है। उसमें भी बैंकिंग क्षेत्र हर मायनों से – सेवा क्षेत्र से जुड़े होने के नाते, ग्राहकों से सीधे संपर्क में आने के नाते, अपने वित्तीय लक्ष्य की वजह से भारत की अर्थव्यवस्था में सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्र है और भविष्य में भी रहेगा। आज हर तरफ रुपये की यानी वित्त का बोलबाला है और कोई भी आम आदमी हो, संस्था हो, कंपनी हो या व्यापारी हो – अपने वित्त की सुरक्षा के लिए वो वित्त को बैंक में जमा करते है। जिसके चलते बैंक में उस वित्त की संपूर्ण सुरक्षा और सलामती हो। बैंक के लिए ये आवश्यक है कि वो ग्राहकों की इस आवश्यकता को प्रधानता दें।

बैंकिंग का हमारी भारतीय अर्थव्यवस्था में बहुत महत्व है। बैंकिंग क्षेत्र आज हमारी अर्थव्यवस्था में एक बहुत बड़ी भूमिका निभाकर अपना उत्तरदायित्व निभा रहा है। इतनी बड़ी ज़िम्मेवारी अच्छे से निभाने के लिए ये आवश्यक है कि बैंक सतर्क रहे, सजग रहे, जागरूक रहे और सारे दिशा-निर्देशों का परिपूर्ण रूप से पालन करे। बैंकिंग क्षेत्र के सारे परिचालन और लेन-देन पूरी सतर्कता से हो ये जरूरी है, इसलिए बैंक के प्रधान कार्यालय में अनुपालन और सतर्कता विभाग कार्यरत है।

बैंकिंग क्षेत्र में पिछले कुछ वर्षों में विशाल परिवर्तन आए हैं। बढ़ते परिवर्तन के साथ बढ़ रही है जालसाजी और धोखाधड़ी की घटनाएं और जोखिम को कम करने के लिए बैंकिंग क्षेत्र में अनुपालन संस्कृति बहुत जरूरी है। बैंकिंग या वित्तीय सेवाएँ वित्त से जुड़ी हुई हैं, और आज जहाँ वित्त की इतनी मांग बढ़ रही है, वित्त के लिए कुछ गलत कार्य हो या फिर जालसाजी हो ये भी स्वाभाविक है इसलिए नीति, नियमों का अनुपालन करना महत्वपूर्ण है।

वित्तीय उत्पादों और नवीनतम ट्रेडिंग तकनीकों के आगमन के कारण पिछले कुछ वर्षों में बैंकिंग व्यवसाय काफी विकसित हुआ है। लेकिन सूचना प्रौद्योगिकी के विकास और वित्तीय बाजारों के वैश्वीकरण से बैंकों का जोखिम प्रबंधन काफी हद तक प्रभावित हुआ है। आधुनिकीकरण, उदारीकरण और बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम की दर दिन प्रतिदिन बढ़ रही है। लेकिन बैंकों को बाज़ार में बने रहने, अपनी वित्तीय सुदृढ़ता और विश्वसनीयता बनाए रखने के लिए जोखिम प्रबंधन और अनुपालन प्रभावी तरीके से करना होगा। अनुपालन बैंकिंग क्षेत्र में काफी महत्वपूर्ण है।

बैंकिंग क्षेत्र में बढ़ रहे जोखिम को कम करने के लिए इससे संबंधित नियमों को और कड़े एवं विस्तृत करने की आवश्यकता है। क्योंकि कई ग्राहक नियमों आदि का लाभ उठाकर बैंकिंग क्षेत्र को नुकसान पहुंचा रहे हैं, जिससे बैंकों का एनपीए बढ़ रहा है। जब बैंकों के नियम कड़े और विस्तृत होंगे और उनका अनुपालन एकदम कड़ाई से होगा तो

इनका विनियमन करने के लिए इस क्षेत्र से संबंधित लोगों की आवश्यकता होगी। रामधारी सिंह दिनकर ने बहुत खूब कहा है -

"है कौन विघ्न ऐसा जग में
टिक सके जो आदमी के मग में,
खम ठोक ठेलता है जब नर,
पर्वत के जाते पांव उखड़,
मानव जब जोर लगाता है,
पत्थर पानी बन जाता है।

समय के साथ बैंकिंग क्षेत्र में मॉडल जोखिम, साइबर सुरक्षा जोखिम आदि कई नए जोखिम सामने आ रहे हैं। व्यवसाय मॉडल पर बैंकों की निर्भरता बढ़ती जा रही है, इसलिए जोखिम प्रबंधकों को व्यवसाय मॉडल से जुड़े जोखिमों के प्रबंधन को समझना होगा। बढ़ते ऑनलाइन ट्रांजेक्शन, ग्राहकों के डाटा का सर्वर पर होना आदि के कारण भविष्य में बैंकों को साइबर सुरक्षा से संबंधित बड़े जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है। इसके साथ ही भ्रष्टाचार, बैंक धोखाधड़ी आदि के मूल्यांकन के लिए अधिक लोगों की आवश्यकता होगी। जिससे बैंकों के जोखिम को कम किया जा सके। इन कारणों के अलावा भी ऐसे कई कारण हैं जो दर्शाते हैं कि भविष्य में बैंकों का जोखिम बढ़ेगा। इससे निपटने के लिए आधुनिक और दक्ष अनुपालन नियमों का पालन हो ये बहुत जरूरी है।

विश्व में भारतीय बैंकिंग प्रणाली की छवि एक सुदृढ़ बैंकिंग तंत्र के रूप में ही रही है। भारतीय बैंकिंग सदा से ही मजबूत रही है और आज जब बैंकिंग का दायरा बहुत व्यापक हो गया है तब सारे नीति-नियमों का अनुपालन कड़ाई से हो यह जरूरी है।

नियामक प्राधिकरण संस्थाएं जैसे कि भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और भारत सरकार द्वारा जारी अनुपालन के सारे निर्देशों को संपूर्ण रूप से पालन करना आवश्यक है। अनुपालन केवल बैंकिंग क्षेत्र के लिए नहीं, सभी वित्तीय संस्थाओं के लिए महत्वपूर्ण और आवश्यक है। अनुपालन संस्कृति का अगर कड़ाई से पालन हो तो बैंकिंग में आजकल बढ़ते जोखिम जैसे कि परिचालन जोखिम आदि को कम किया जा सकता है।

अनुपालन की कलमें और धाराओं की पूर्ति से ही बढ़ रही जालसाजी और धोखाधड़ी की घटनाओं-प्रवृत्तियों से बचा जा सकता है। आज एक नया खाता खोलने के लिए नकली पुरावा, ऑनलाइन लेन-देन में हैकिंग, एटीएम कार्ड से सारी जमा राशि ले लेना, कार्ड का दुरुपयोग, ऋण दस्तावेज में नकली पुरावा देना, क्रेडिट कार्ड का या ऑनलाइन वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों से जालसाजी की घटनाओं का स्तर बहुत बढ़ रहा है। इसलिए अनुपालन का कड़ाई से पालन जरूरी है।

अनुपालन नीति की आवश्यकता के मुख्य कारण निम्नलिखित रुप से दर्शाएं जा सकते हैं:

- वैधानिक दिशानिर्देशों को बैंक द्वारा कड़ाई से पालन करने के लिए आंतरिक नीति में अनुपालन का होना आवश्यक है।
- कोई भी संघर्ष उद्भव ना हो।
- ग्राहकों को बैंकिंग सुरक्षा प्रदान करने के लिए।
- काले धन को वैध बनाने या गलत व्यक्ति को ऋण प्रदान करने जैसी जालसाजी या धोखाधड़ी को रोकने के लिए।
- कायदा कानून और नीति नियमों के पालन के लिए।
- पात्र नियमों का सही तरह से पालन करने के लिए।
- निगरानी की एक महत्वपूर्ण रीत प्रचलित करने के लिए।
- समय-समय पर जारी हो रहे नियमों को वास्तविक कामकाज में शामिल करने के लिए।
- प्रमाणिकता, निष्ठा और नैतिक आचरण की नीति को पूर्ण रूप से स्थापित करने के लिए।
- जालसाजी-धोखाधड़ी को प्राथमिक स्तर पर ही रोकने के लिए।
- निगरानी, जांच और नियंत्रण के लिए अनुपालन की बहुत आवश्यकता है।

बैंकिंग निगरानी की बासेल कमिटी के द्वारा जारी अप्रैल 2005 के रिज़र्व बैंक द्वारा प्रस्तुत पेपर के अनुसार अनुपालन जोखिम कुछ इस तरह है -

"The risk of legal or regulatory sanctions, material financial loss or loss to reputation a bank may suffer as a result of its failure to comply with laws, regulations; rules related self-regulatory organisation standards and codes of conduct applicable to its banking activities. "

अनुपालन की आवश्यकता बैंकिंग क्षेत्र में हर स्तर पर है । बैंकिंग की प्रत्येक दूरदराज की शाखाओं/ अनुभागों/ कार्यालयों में अनुपालन का पालन होना चाहिए। निरीक्षण विभाग द्वारा अनुपालन का हर स्तर पर कड़ाई से पालन हो रहा है या नहीं यह निरीक्षण होना चाहिए और उन्हें पूरी रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को प्रेषित करनी चाहिए।

अनुपालन एक ऐसा कार्य है जो बैंकिंग के दैनिक कामकाज व कार्य निष्पादन की जांच करता है, निगरानी करता है, मूल्यांकन करता है, हर कार्य को पहचानता है और उसी को रिपोर्ट किया जाता है। अनुपालन हर एक वित्तीय संस्था एवं बैंकिंग क्षेत्र के लिए महत्वपूर्ण है। आज बढ़ती जालसाजी की घटनाएं, धोखाधड़ी, काले धन को वैध बनाना, गलत लोगों को ऋण प्रदान करना, कई सारे नीति-नियमों का जाने-अनजाने में उल्लंघन करना जैसी सारी गलत प्रवृत्तियों को जड़ से रोकने के लिए अनुपालन केवल जरूरी नहीं, अपितु आवश्यकता है।

अनुपालन एक बहुत बड़ा निगरानी का साधन है, किसी भी कर्मचारी या शाखा द्वारा कोई भी गलत कार्य को रोकने के लिए अनुपालन एक महत्व की भूमिका निभाता है। अगर अनुपालन के दिशा निर्देशों का पालन न हो तो, बैंक पर कई तरह के दंड शुल्क भी लगाए जा सकते हैं। जिस पर बैंक को वित्तीय नुकसान के साथ-साथ बैंक की साख का भी नुकसान है। बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति इसलिए महत्वपूर्ण और आवश्यक है।

अब हम आते हैं बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में, जहां प्रायः केवाईसी, प्रौद्योगिकी एवं अग्रिम के क्षेत्र में बेहद सतर्क रहने की जरूरत है। यदि बैंक को अपनी नींव सुदृढ़ रखनी है, ग्राहकों में अपना विश्वास कायम रखना है तथा अर्थव्यवस्था को चलाने में अपनी अहम् भूमिका सुचारू रूप से निभानी है तो यह आवश्यक है कि वह अपने गवर्नेंस को सुधारें, आईटी सिस्टम को अभेद्य बनाएं तथा मानदंडों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करें। साथ ही वित्तीय अपराधियों के प्रति कठोर कार्रवाई करने में कोताही ना बरतें। अगर कर्मचारी सतर्कता, सजगता और अपने काम के प्रति निष्ठा रखे तो जालसाजी की घटना आकार नहीं ले पाती है। सतर्क रहे, नियमों का अनुपालन करे ये बहुत जरूरी है।

बैंकिंग क्षेत्र के कॉर्पोरेट गवर्नेंस स्ट्रक्चर के अंतर्गत अनुपालन एक सबसे बड़ा और महत्वपूर्ण तत्व है। बासेल कमिटी और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकिंग क्षेत्र में अनुपालन एक मुख्य मूलभूत निगरानी बल है जिससे बैंक में सतर्कता, सलामती और सुरक्षा रहती है। अनुपालन हर एक संस्था और बैंक का एक आंतरिक भाग है, बैंकिंग क्षेत्र में प्रधान कार्यालय द्वारा अनुपालन दिशानिर्देश और नियम जारी किए जाते हैं जिनका अनुपालन बैंक की हर शाखा द्वारा किया जाना बहुत आवश्यक है। अनुपालन केवल प्रधान कार्यालय या एक अनुपालन अधिकारी द्वारा ही नहीं, पूरे बैंकिंग क्षेत्र के हर एक स्टाफ सदस्य द्वारा हर स्तर पर किया जाए यह महत्वपूर्ण है।

रिज़र्व बैंक के कड़े निर्देशों के बावजूद बैंक कई मानदंडों का पालन करने में ढिलाई बरतते हैं। खाता खोलते समय ही आवश्यक दस्तावेजों का सत्यापन कर लें तो जालसाजी की संभावना को घटाया जा सकता है। संक्षेपतः यह निष्कर्ष निकलता है कि सतर्क रहकर एवं स्थापित मानदंडों का कड़ाई से पालन कर हम अपने आसपास दुर्घटनाओं को घटित होने से रोक सकते हैं। नियमों, पद्धति और प्रक्रिया का अनुपालन प्रत्येक स्तर पर कड़ाई से होना महत्वपूर्ण और आवश्यक है।

'आइये रचे भारत का नया इतिहास
अनुपालन के मापदंडो की कलम से हो ये प्रयास।'

बिना रुके निर्बाध रूप से शिखर तक ॥

कमलेन्द्र कुमार पाण्डेय

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 7016348139
ई-मेल:- compliance.bcc@bankofbaroda.com

अ नुपालन क्या है? अगर सरल भाषा में कहा जाए तो किसी भी नियम, कानून, आचार संहिताओं आदि का पालन करना ही अनुपालन है। बैंकिंग अनुपालन से तात्पर्य बैंकिंग से जुड़े विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आचार संहिताओं का पालन करना ही अनुपालन है।

संस्कृति किसी भी समाज, संगठन, राष्ट्र में निहित गुणों के समग्र स्वरूप का नाम है, जो उनके सोचने, विचार करने, कार्य करने के स्वरूप में अन्तर्निहित होता है। स्थापित नीति- नियमों का स्वैछिक रूप से दैनंदिन व्यवहार व कार्य में समाहित करना ही संस्कृति की मूलभूत पहचान है। संस्कृति में आदान-प्रदान के गुण होते हैं जिससे यह चिरस्थायी न होकर समयानुसार परिवर्तनशील होती रहती है। अगर संगठन जागरूक और सचेत रहा तो यह अच्छी संस्कृति के रूप में परिलक्षित होती है।

निरंतर बदलते बैंकिंग नीति नियम के कारण बैंकिंग संस्कृति में भी बदलाव होते रहने की संभावना बनी रहती है। वैसे भी बैंकों में दैनिक कार्यनिष्पादन के दौरान छोटी सी चूक या लापरवाही इसकी अनुपालन संस्कृति को बुरी तरह से प्रभावित करती है। अतः बैंकों द्वारा हर समय बैंकिंग व्यव्साय से जुड़े समस्त नीति-नियमों, कानूनों, आचार संहिताओं का अक्षरशः, बिना किसी दबाव के स्वैच्छिक रूप से पालन करते रहना ही अच्छी व सशक्त बैंकिंग अनुपालन संस्कृति की पहचान है।

अब प्रश्न यह है कि इसकी आवश्यकता क्यों है या यूं कहें कि अच्छी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता क्यों है? यह एक सर्वविदित तथ्य है कि किसी भी सकारात्मक पहलू की आवश्यकता या उसके महत्व को जानना हो तो सबसे पहले उसके नकारात्मक पहलू का दुष्परिणाम जान लिया जाए तो सकारात्मकता की समग्रता को बहुत ही जल्द बिना किसी परेशानी व कठिनाई के समझ लिया जाता है। यही बात अच्छी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता के साथ भी फिट बैठती है। भारतीय बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में खराब अनुपालन संस्कृति की वजह से इसके बैलेंस शीट (तुलन पत्र) पर होने वाले असर पर यदि ध्यान दिया जाये तो अनायास ही अच्छी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता, इसकी महत्ता और अपरिहार्यता समझ में आ जाती है।

भारत का बैंकिंग परिदृश्य पिछले कुछ वर्षों से तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास से पूरे बैंकिंग उद्योग में बड़े पैमाने पर बदलाव हुए हैं जिससे वित्तीय प्रणाली के परिचालन के तौर-तरीके तथा वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल गए हैं। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच तालमेल से बैंकिंग के विभिन्न पहलओुं में क्रांतिकारी बदलाव आया है। इससे बैंकिंग क्षेत्र की संरचना में आमूल-चूल बदलाव आया है। इस आमूल-चूल परिवर्तन ने बैंकों के साथ-साथ उनके विनियामकों के समक्ष भी कई महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश कर दी हैं। ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चनौती अनुपालन की है, जो किसी भी बैंकिंग या वित्तीय प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण पहलू है। यद्यपि नियामक द्वारा बैंकों की अनुपालन की जांच करना उनकी एक महत्त्वपूर्ण ज़िम्मेदारी है जो एक अल्पकालिक क्रिया है तथापि बैंकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपनी अनुपालन संस्कृति को सशक्त एवं सुदृढ़ बनाएं जिसमें न सिर्फ कानूनी रूप से

बाध्यकारी नीति-नियमों, कानूनों, आचार संहिताओं बल्कि कारोबारी निष्ठा और नैतिक आचरण का पालन भी स्वैछिक रूप से, स्वतः ही और बिना किसी वाह्य दबाव के होता है।

खराब अनुपालन संस्कृति के दुष्परिणाम

खराब अनुपालान संस्कृति का सबसे त्वरित व शुरूआती दुष्परिणाम नियामक द्वारा लगाया जाने वाला अर्थ दंड है। एक मीडिया रिपोर्ट के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में कार्यरत बैंकों पर वर्ष 2019 में 109 करोड़ रु. का जुर्माना लगाया है जो वर्ष 2018 में लगाए गए जुर्माने की रकम (रु. 96 करोड़) की तुलना में 13.5% ज्यादा है, जबकि वर्ष 2017 में लगाए गए जुर्माने की रकम (रु. 22 करोड़) की तुलना में 395% ज्यादा है। इससे स्पष्ट है कि वर्तमान में बैंकों की अनुपालन संस्कृति कमजोर है और इसपर ज्यादा ध्यान देने की जरूरत है। उपरोक्त के अलावा खराब अनुपालन संस्कृति की वजह से बैंकों को और भी निम्नलिखित दुष्परिणाम झेलने पड़ते हैं:-

- अनुपालन जोखिम का बढ़ना
- विनियामकीय प्रतिबंधों का सामना करना पड़ता है
- वित्तीय नुकसान
- पूंजी में ह्राष
- प्रतिष्ठा में गिरावट
- ब्राण्ड वैल्यू में कमी
- व्यवसाय में हानि
- कर्मचारियों में अप्रत्याशित दबाव जिससे उनके मनोबल मे कमी आती है
- नियामक द्वारा नेमि व्यवसाय क्रिया को रोकने से लेकर सम्पूर्ण व्यवसाय करने से रोकना
- नियामक द्वारा प्रदत्त लाइसेंस को रद्द करना

अच्छी अनपालन संस्कृति से होने वाले फायदे :-

खराब अनपालन संस्कृति के विपरीत अच्छी अनुपालन संस्कृति से बहुत ही सुखद और रुचिकर लाभ होते हैं जो किसी भी बैंक के अस्तित्त्व को न सिर्फ बनाए रखने के लिए वरन् उसके सतत विकास के लिए भी जरूरी है। कुछ लाभ निम्नानुसार हैं :-

- इससे न सिर्फ बैंकों की प्रतिष्ठा बनी रहती है बल्कि इसमें उतरोत्तर वृद्धि होती है।
- प्रतिष्ठा में वृद्धि होने से बैंकों की ब्राण्ड वैल्यू भी बढ़ जाती है जो बैंकों को गुणात्मक व्यवसाय बढ़ाने में उत्प्रेरक का कार्य करती है।
- इससे पारदर्शिता बढ़ती है जिससे बेहतर निर्णय लेने में सहायता प्राप्त होती है।
- ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने में सहायता प्रदान करती है।
- अप्रत्याशित जोखिम को कम करती है।
- पूंजी नियोजन से जुड़े निर्णय लेने में होने वाली कठिनाई को दूर करती है।
- नये निवशकों और ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करती है।
- बैंकों की कार्यप्रणाली को दक्ष बनाती है।
- अनुमोदित नीतियों का प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित करती है।
- कर्मचारियों से दबाव कम कर उनमें न सिर्फ आत्मविश्वास बढ़ाती है अपितु उनकी प्रतिबद्धता भी सुनिश्चित करती है।
- प्रतिभा को अपनी ओर आकर्षित करती है।
- आने वाली किसी भी चुनौती को सफलतापूर्वक सामना करने में सहायता प्रदान करती है।
- इससे बैंकों, ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों के बीच प्रभावी सम्बन्ध विकसित होते हैं।

- इससे व्यव्साय वृद्धि के लिये अनुकूल वातावरण का निर्माण होता है।
- ग्राहकों को संतुष्ट रखने में सहायक सिद्ध होती है।

उपर्युक्त उल्लिखित अच्छी अनुपालन संस्कृति से होने वाले फ़ायदों और खराब अनुपालन संस्कृति से होनेवाले दुष्परिणामों से यह बिल्कुल स्पष्ट हो जाता है कि बैंकों में अनुपालन संस्कृति क्यों आवश्यक है।

यह कहने में कोई अतिश्योक्ति नहीं होगी कि जिस प्रकार हमारे शरीर को जीवित रखने के लिये उसमें आत्मा का होना नितांत आवश्यक है, उसी प्रकार बैंकों को न सिर्फ सतत् व सम्यक विकस के लिये अपितु अपने अस्तित्त्व को बचाए रखने के लिए, अपनी अस्मिता को अक्षुण्ण बनाये रखने के लिये, अपनी जीवंतता बरकरार रखने के लिये भी एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का होना अत्यंत आवश्यक है।

अनुपालन संस्कृति बैंकिंग जीवन विधि।
नीति-नियम पोषित बहुमूल्य निधि॥
अमृत प्रदायिनी यह प्राण वायु का काम है करती।
अपनी उपस्थिति मात्र से ही बैंकों को खतरे से है बचाती॥

कलावती एस

पदनाम:- हिंदी अधिकारी
संस्था का नाम:- दि ओरिएण्टल इंश्योरेंस कम्पनी लिमिटेड
मोबाइल नं. :- 9964620436
ई-मेल:- kalavathi@orientalinsurance.co.in

स बसे पहले समझने की बात है कि अनुपालन का मतलब क्या है?

"अनुपालन" शब्द का अर्थ है कि उस पर कितना कार्य किया गया तथा कितनी शीघ्रता से उसका उत्तर दिया गया। मरियम-वेबस्टर शब्दकोश के अनुसार "अनुपालन" को इस तरह परिभाषित किया जा सकता है:-

(क) किसी कार्य या किसी के द्वारा की गई किसी मांग, प्रस्ताव, के अनुपालन की प्रक्रिया,
(ख) सरकारी आवश्यकताओं को किस तरह से पूरा किया गया।

यदि बैंकिंग भाषा में कहें तो बैंक में प्रत्येक कार्य का अनुपालन तुरंत कानून के हिसाब से किया जाए. विनियम, नियम, प्रथाएं, संबंधित स्व-नियामक संगठन (एसओओ) मानक और कोड का विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों में पालन किया जाए। बैंकिंग अनुपालन को मोटे तौर पर तीन भागों में बांटा जा सकता है :

(क) मानकों सहित आंतरिक अनुपालन
(ख) नियामक अनुपालन
(ग) कानूनी अनुपालन

आंतरिक अनुपालन का अर्थ है, बोर्ड द्वारा बनाई गई आंतरिक नीतियों का पालन करना, जिसे आंतरिक शासन द्वारा निर्धारित किया गया होता है। इस प्रकार, आंतरिक अनुपालन बैंक के सभी कर्मचारियों पर लागू होगा। दूसरी ओर, नियामक और कानूनी अनुपालन है, जो पूरे बैंक पर लागू होगा और संस्था स्वयं इसका अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगी, मौजूदा नियामक निर्देशों और देश के कानूनों का पालन करने के लिए बाध्य होगी।

बैंकों में अनुपालन कार्य महत्वपूर्ण क्यों है?

हम सभी इस बात से सहमत हैं कि बैंकों का कार्य जन संपर्क कार्य है और बैंक में सभी अपना पैसा इसलिए रखते हैं क्योंकि वे विश्वास करते हैं कि उनका पैसा सुरक्षित है और समय आने पर तुरंत उनका पैसा उन्हें मिल जाएगा। बैंकों के नियमानुसार सभी बैंक कर्मियों का कर्तव्य है कि वे अपने आप को इस तरह से बनाएं तथा इस प्रकार का माहौल तैयार करें कि किसी को कोई भी अपेक्षित जानकारी चाहिए तो वे तुरंत प्रदान कर सकें। कानून, सीमा शुल्क और कोड के संचालन में व्यवस्था और एकरूपता की झलक लाने के लिए होते हैं। इनका अनुपालन सुनिश्चित करता है और समग्र प्रणालीगत की भेद्यता को कम करता है। इसके लिए यह जरूरी है कि विनियमित संस्थाएं स्वयं को प्रतिबद्ध करने के लिए तैयार हों। बैंकों में अनुपालन हासिल करने में, नियामकों ने कानूनों, नियमों और विनियमों के संहिताकरण से लेकर विभिन्न रणनीतियों को अपनाया है तथा आदेशों का पालन करना अपना कर्तव्य समझते हैं। लेकिन यदि बैंक कर्मी दिए गए नियमों का पालन नहीं कर रहे हैं तो अधिकारियों को नियमों के अनुरूप अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बलपूर्वक तकनीकों का सहारा लेने की आवश्यकता हो सकती है। इस प्रकार मौलिक रूप से, चाहे मजबूरी से हो या स्वैच्छिक, अनुपालन के लिए आवश्यक कदम उठाने हेतु आवश्कता पड़े तो उठाने में पीछे नहीं रहना चाहिए।

व्यवस्था सुनिश्चित करना और सिस्टम में अराजकता को रोकना।

अनुपालन करना बैंक का कर्तव्य है क्योंकि जो भी नियम एवं बैंक के कानून हैं उनका पालन करना ही बैंक में कार्यरत अधिकारियों एवं कर्मचारियों का कर्तव्य है। समय-समय पर जटिल कानून, नियामक और पर्यवेक्षी मुद्दों पर हर समय निगाह रखकर उनका संचालन करना है। बैंकों में नियामक/पर्यवेक्षक द्वारा जारी किए गए निर्देशों/दिशा-निर्देशों की आवश्यकता है। उनका उद्देश्य अनुपालन कार्य को पूरा करते हुए एवं विसंगितियों का तुरंत जवाब देने और जो भी विसंगतियां हो उन्हें तुरंत दूर करने की प्रक्रिया को अपनाना है।

अनुपालन सुनिश्चित करना बैंक के शीर्ष प्रबंधन की जिम्मेदारी है क्योंकि बैंक आम आदमी के साथ-साथ विभिन्न व्यवसायों के मालिकों के साथ भी संबंध रखता है। अब सवाल यह उठता है कि शीर्ष प्रबंधन अपना कार्य ईमानदारी के साथ कर रहा है या नहीं। इसका क्या पैमाना है और वे स्वयं को कैसे संतुष्ट करते हैं. वे किस प्रकार अपने को संतुष्ट करते हैं कि बैंकों में नियमों एवं कायदों का पालन पूर्ण रूप से किया जा रहा है। क्या प्रबंधकों के द्वारा सभी नियम-कायदों का पालन किया जा रहा है? क्या यह घोषणा आधारित है? मतलब यह है कि क्या इसके तहत आपकी आंतरिक प्रक्रिया, शाखा प्रबंधक केवल क्षेत्रीय प्रबंधक/अंचल प्रबंधक को सभी तरह की पुष्टि करते हैं। प्रबंधकों के सभी कार्य निर्धारित मानदंडों के अनुसार किए जा रहे हैं या नहीं। क्षेत्रीय प्रबंधक/अंचल प्रबंधक इसे स्वीकार करके तथा सभी बातों को लागू करके प्रधान कार्यालय को इसकी सूचना देते हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिनका अनुपालन करना बैंकों का परमकर्तव्य है तथा इनके अनुपालन से कई बैंकों ने विकास किया है। व्यापक अनुपालन नियमावली यह सुनिश्चित करने के लिए है कि आंतरिक प्रक्रिया शुरू की गई है तथा बैंक को अनुपालन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

सबसे अच्छा तरीका है कि जो उच्च अधिकारी हैं वे अपने निचले अधिकारियों से प्रभावी ढंग से बातचीत करें और उनको अनुपालन करने हेतु सूचित करें। स्पष्ट रूप से केवल वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों को अनुपालन अधिकारी के रूप में नियुक्त किया जाना चाहिए. बैंकों को इस बात पर जोर देना चाहिए कि वे निर्धारित मानकों, कोड, नियमों और विनियमों का अनुपालन करें। इससे कॉर्पोरेट स्तर पर सुधार होता है।

बैंकों में अनुपालन कार्य कैसे होता है? बैंक विनियमन अधिनियम के प्रावधानों के तहत कार्य करते हैं।

बैंकों को कानूनों, विनियमों, नियमों का समान रूप से पालन करना चाहिए तथा संस्थान में कानून एवं प्रतिष्ठा जोखिमों की पहचान करके तथा उसका मूल्यांकन करके जो भी संबंधित समस्या हो उसके परिणाम को देखते हुए गंभीर रूप से लेना चाहिए। यदि किसी तरह का जोखिम आ जाए तो वह बैंक के लिए एक सबक है। इसके लिए आवश्यकता है कि अनुपालन विभाग प्रमुख कार्यों की सूचना का प्रसार करे। यह भविष्य में होने वाली धोखाधड़ी/दुर्घटनाओं को रोकने में कारगर होंगी।

एक प्रभावी अनुपालन ढांचे के आवश्यक तत्व क्या हैं?

ये हैं: (i) अनुपालन नीति; (ii) अनुपालन संरचना; (iii) अनुपालन नियमावली/चेकलिस्ट; (iv) अनुपालन कार्मिक; और (v) अनुपालन लेखा परीक्षा। अनुपालन प्रक्रिया में शामिल हैं-प्रत्येक व्यावसायिक लाइन, उत्पादों और प्रक्रियाओं में अनुपालन जोखिम के स्तर की पहचान करना, उपयुक्त की तर्ज पर संचालन पदाधिकारी को जोखिम को कम करने के लिए निर्देश तैयार करने चाहिए और यह निर्भर करता है कि अनुपालन की संरचना को कितनी अच्छी तरह से तैयार किया गया है।

बैंक में अनुपालन अधिकारियों की अहम भूमिका है तथा इस संबंध में बैंक द्वारा दिशानिर्देशों के उल्लंघन की जानकारी प्राप्त की जानी चाहिए। जो भी जानकारी आए उसे अपडेट किया जाना चाहिए. अनुपालन नियमावली और विस्तृत चेक सूचियां इसलिए तैयार की जाती हैं जिससे कि उसका अनुपालन सही तरह से किया जा सके। बैंक में "क्या करें और क्या न करें" की एक आइटम सूची है जिसका संदर्भ हर नए पदाधिकारी ले सकते हैं। बैंक में यह आवश्यक है कि लेखा परीक्षा कार्य का अनुपालन सही प्रकार से किया जाए।

बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार कार्य करते हैं तथा उनको नियमों के अनुसार स्वतंत्र रूप से कार्य करने का अधिकार देते हैं। अच्छा बैंकर वही होता है जो वर्तमान के साथ-साथ भविष्य के बारे में भी पूर्वानुमान लगाने में सक्षम हो

कि क्या संभव बाधाएं आ सकती हैं। इसके लिए जरूरत है लचीलेपन की. अनुपालन अधिकारियों को अलग से पारिश्रमिक देना चाहिए तथा उनको बैंक की लाभ एवं हानि की गतिविधियों पर नजर रखनी चाहिए। वे ही इसके लिए जिम्मेदार होंगे। इसके लिए सबसे जरूरी है कि बैंक का बोर्ड इन सभी बातों पर ध्यान दे और इसकी जागरूकता के लिए सेमिनारों का अयोजन करे।

अनुपालन में बैंकों के शीर्ष प्रबंधनों की क्या भूमिका है?

अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैंकों में प्रबंधन की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका है।

अनुपालन कार्य और कॉर्पोरेट गवर्नेंस

कॉर्पोरेट गवर्नेंस का एक अनिवार्य सिद्धांत है, खासकर जब इस प्रक्रिया को नीचे के कर्मचारियों द्वारा ऊपर का अनुकरण करने के लिए शुरू किया जाता है। सबसे प्रभावी कॉर्पोरेट संस्कृति पर जोर देते हुए ईमानदारी और अखंडता के मानक बनाए जाते हैं, जो निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन के नेतृत्व में किया जाता है। इसके लिए मूल कार्य करना जरूरी है क्योंकि आज हम यह प्रशिक्षण शुरू कर धीरे-धीरे आगे लाभ ले सकते हैं। कानूनी अनुपालन के आवश्यक पहलुओं पर कार्य करना, दस्तावेज से संबंधित जागरूकता पैदा करना और इस प्रक्रिया को अपनाते हुए उसको प्रयोग में लाना महत्वपूर्ण है। जहां वे कार्य करते हैं वहां किस तरह की समस्याएं हैं और कहां पर कमियों को दूर किया जा सकता है। अनुपालन करने में संबंधित बोर्ड/प्रबंधन समितियों को रिपोर्ट करना एक महत्वपूर्ण घटक है। आज प्रतिस्पर्धा का बाजार है और सामान्य व्यापार की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए बैंक को कार्य करना है। कानून, लेखा और सूचना प्रौद्योगिकी व्यावसायिक और लेखा परीक्षा/निरीक्षण कार्य को मजबूत करें ताकि वे अपने कर्तव्यों को प्रभावी ढंग से पूरा कर सकें। बैंकिंग कानूनों, नियमों के क्षेत्रों में विकास के साथ अनुपालन कर्मचारियों को अप-टू-डेट रखने का आदेश और मानक, नियमित और व्यवस्थित शिक्षा/नए उत्पादों और सेवाओं जैसे क्षेत्रों में प्रशिक्षण बैंकिंग उद्योग, कॉर्पोरेट गवर्नेंस, जोखिम प्रबंधन और पर्यवेक्षी को ध्यान में रखा जाए।

निष्कर्ष

अंत में यही कहा जा सकता है कि प्रत्येक बैंक को एक के बाद एक मजबूत अनुपालन प्रणाली विकसित करनी चाहिए। अच्छी तरह से प्रलेखित अनुपालन नीति स्पष्ट रूप से बैंक के अनुपालन दर्शन, भूमिका और रूपरेखा अनुपालन विभाग की स्थापना, अपने कर्मचारियों की संरचना और उनकी विशिष्ट जिम्मेदारियों को निभाना चाहिए। इसके लिए अनुपालन नीति प्रभावी हो, यह महत्वपूर्ण है कि नीति के जोखिम प्रोफ़ाइल से प्रेरित हों तथा व्यवसाय में कहां अधिक जोखिम है इसका ध्यान रखा जाए।

बैंक में यदि हम अनुपालन के बुनियादी सिद्धांतों का पालन करते हैं, तो अभिव्यक्ति के जोखिम, अनुपालन विफलता को कम किया जा सकता है। हम सहमत हैं कि अनुपालन महंगा है फिर भी इसके द्वारा हम बैंकों में अनुभवी अधिकारियों के साथ समन्वय करके और कानूनी/नियामक ढांचे के अनुसार जो पहले से ही इस क्षेत्र में कार्य कर रहे हैं, उनके ज्ञान और कौशल को अपडेट करने की आवश्यकता है। शुरू में कुछ छोटे कोर्स लागू किए जाएं। आज के कानून को देखते हुए बैंकों में अनुपालन हेतु मूल बातों का उचित पालन सुनिश्चित करना आवश्यक है।

नीतियां और उत्पाद अकेले बैंकिंग प्रदर्शन में सफलता सुनिश्चित नहीं कर सकते बल्कि यह बैंक कर्मचारियों की गुणवत्ता, उनकी पेशेवर क्षमता और अनुपालन संस्कृति पर भी निर्भर करता है। इसे पोषित किया जाना चाहिए और प्रशिक्षण और अन्य ज्ञान के माध्यम से अपडेट किया जाना चाहिए। इसके लिए प्रबंधन के प्रयास आवश्यक हैं। आज का कारोबारी माहौल, जहां जनशक्ति की गुणवत्ता और बैंकों की अनुपालन संस्कृति दो ऐसे क्षेत्र हैं जो बैंकों को प्रतिस्पर्धी लाभ दे सकते हैं, इसके अलावा ताकत में योगदान और व्यक्तिगत बैंकों और पूरी वित्तीय प्रणाली का लचीलापन। इन दोनों पाठ्यक्रमों को उचित समय पर शुरू करने की दिशा जो संस्थान बैंकों ने शुरू किए है उससे न केवल बैंक के अनुपालन एवं उनके विकास में बल्कि भविष्य के अकादमिक प्रयासों में भी सफलता मिलेगी।

शेषांत कुमार

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 8604078698
ई-मेल:- sheshant.kumar@bankofbaroda.com

बैंकिंग उद्योग तीव्र गति से बदल रहा है। इन बदलावों में छोटे-छोटे बैंकों का गठन, भागीदारी में निजी संस्थानों की वृद्धि, भुगतान बैंकों का गठन आदि अत्यधिक महत्वपूर्ण हैं। इस प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में सभी बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों के लिए अपना स्थान बनाए रखना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है।

इस पृष्ठभूमि में व्यवसाय के साथ-साथ विनियामक निर्देशों का अनुपालन अत्यधिक आवश्यक एवं अनिवार्य हो जाता है। बैंकिंग संदर्भ में अनुपालन का अभिप्राय विभिन्न नियमों, आंतरिक दिशानिर्देशों एवं आचार संहिता को बैंकिंग गतिविधियों के निष्पादन के दौरान लागू करना है। वास्तविक अर्थ में इन सभी के अनुपालन से बैंक को न सिर्फ जोखिम प्रबंधन में सहयोग मिलता है बल्कि कर्मचारियों में भी आत्मविश्वास का संचार तथा विभिन्न हितधारकों में संस्थान के प्रति विश्वास में वृद्धि होती है।

अनुपालन के कार्यक्षेत्र को व्यापक रूप से निम्नलिखित क्षेत्रों में विभाजित किया जा सकता है:
ए) विनियामक अनुपालन
बी) आंतरिक अनुपालन

ए) <u>विनियामक अनुपालन:</u> विनियामक अनुपालन का तात्पर्य है कि संबंधित संस्थान द्वारा व्यवसाय संचालन प्रक्रिया के दौरान सभी विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया गया है. उदाहरणस्वरूप, बैंकिंग व्यवसाय के संचालन में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का अनुपालन आदि।

बी) <u>आंतरिक अनुपालन:</u> आंतरिक अनुपालन का तात्पर्य संबंधित संस्थान द्वारा जारी मानक परिचालन प्रक्रियाओं एवं दिशानिर्देशों के अनुपालन से है।

आइये अब हम अनुपालन संस्कृति के आवश्यकता के बारे में जानते हैं. अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता पूर्णरूपेण संदर्भित संस्थान के मूल्यों पर आधारित होती है। बैंकिंग उद्योग में अनुपालन संस्कृति वस्तुतः ग्राहकों को निष्पक्ष एवं त्वरित सेवा, कर्मचारियों की सुरक्षा, सभी हितधारकों की संतुष्टि एवं सामान्य जनता के बीच विश्वास की भावना कायम करने हेतु अत्यंत आवश्यक होती है।

बैंकों द्वारा अनुपालन पर दिया जाने वाला बल केवल विनियामक दिशानिर्देशों के परिप्रेक्ष्य में ही नहीं होता बल्कि ग्राहकों के बीच में यह विश्वास उत्पन्न करने के लिए होता है कि संबंधित बैंक सभी दिशानिर्देशों के अनुपालन हेतु प्रतिबद्ध है। इससे ग्राहकों के हितों की रक्षा होती है।

अतः जब भी कोई नया उत्पाद विकसित किया जाता है तो सर्वप्रथम यह सुनिश्चित किया जाता है कि इसके माध्यम से बैंक द्वारा किया गया वायदा पूर्ण हो। यदि यह कहा जाए कि बैंक एवं ग्राहक का रिश्ता विश्वास की डोर से बंधा होता है तो बैंक की अनुपालन संस्कृति उस भरोसे को और अधिक मजबूत बनाती है।

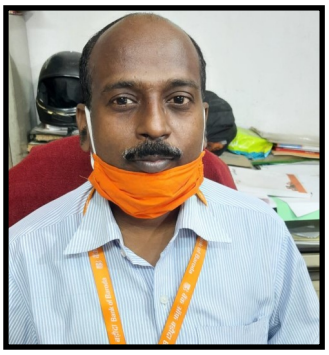
बैंकिंग के प्रत्येक क्षेत्र में जोखिम होता है, यदि अनुपालन की स्थिति संतोषजनक नहीं है तो बैंक को इसके गंभीर परिणाम भुगतने पड़ते हैं। सभी प्रकार के वित्तीय एवं गैर-वित्तीय संव्यवहारों के दौरान बैंक को उचित सावधानी बरतनी पड़ती है ताकि अनुपालन जोखिम को नियंत्रित रखा जा सके।

21वीं सदी का बैंकिंग वातावरण इतना जटिल एवं गतिशील है कि अनुपालन को न सिर्फ एक कार्य बल्कि एक संस्कृति के तौर पर देखा एवं समझा जाने लगा है। वर्ष 2008 की विश्वव्यापी मंदी के पश्चात् सभी बैंकिंग संस्थानों ने अनुपालन एवं कार्यस्थल संबंधी आचार-विचार आदि को जोखिम प्रबंधन के महत्वपूर्ण औज़ार के तौर पर उपयोग करना प्रारम्भ कर दिया है। बैंकिंग लेन-देन में प्रौद्योगिकी के बढ़ते प्रयोग ने विभिन्न साइबर अपराधों को भी बढ़ावा दिया है एवं उचित अनुपालन संस्कृति के अभाव में ग्राहक बड़ी आसानी से इन अपराधियों का शिकार बन सकते हैं।

इसी प्रकार अनुपालन संस्कृति बैंकों की मार्केट क्रेडिट पर भी अत्यंत गंभीर प्रभाव डालती है। नियामकों द्वारा गैर अनुपालन की दशा में बैंकों पर मौद्रिक दंड लगाया जाता है। इस मौद्रिक दंड को वार्षिक वित्तीय परिणामों के साथ प्रदर्शित किया जाना आवश्यक होता है। यदि किसी बैंक को कई अवसरों पर बार-बार गैर अनुपालन हेतु दंड लगाया गया है तो संदर्भित बैंक की मार्केट क्रेडिट पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

इसके फलस्वरूप गैर-अनुपालनकर्ता बैंक बाजार से पूंजी जुटाने में अक्षम हो सकते हैं, जिसका प्रत्यक्ष प्रभाव उनके वित्तीय निष्पादन पर पड़ता है, क्योकि पूंजी के बगैर बैंक की कल्पना भी नहीं की जा सकती है।
गैर-अनुपालन की दशा में न सिर्फ बैंक को आर्थिक दंड का भुगतान करना पड़ता है बल्कि उसे विभिन्न कानूनी उलझनों का भी सामना करना पड़ सकता है। अतः निष्कर्ष के तौर पर मैं यह कहना चाहूँगा कि अनुपालन के साथ किया गया व्यवसाय किसी भी बैंकिंग संस्था के हित एवं समग्र वृद्धि हेतु अत्यंत आवश्यक है।

यदि बैंकिंग को एक खेल की भांति देखें तो अनुपालन वह नियम है जो इस खेल को खेलने के लिए नितांत आवश्यक है। इसके बिना ग्राहक संतुष्टि तथा पूंजीगत लाभ की कल्पना करना बेईमानी होगी। यदि हम बैंकिंग उद्योग में बने रहना चाहते हैं तो हमे अनुपालन को न सिर्फ अपनाने की आवश्यकता है बल्कि इसे एक संस्कृति के तौर पर आत्मसात करना होगा।



कृष्ण कान्त गुप्ता

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9448240145
ई-मेल:- krishnakant_daisy@yahoo.co.in

भारत का बैंकिंग परिदृश्य में तेजी से बदलाव हो रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ पूरे बैंकिंग उद्योग में बड़े पैमाने पर बदलाव हुए हैं जिसके कारण वित्तीय परिचालन के तौर-तरीके के साथ-साथ वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल गए है। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच गठजोड़ होने से बैंकिंग के कई पहलुओं में क्रांतिकारी परिवर्तन आ गए हैं। वित्तीय प्रौद्योगिकी के कारण इस क्रांतिकारी परिवर्तन को विघटनकारी रूप में भी देखा जा रहा है जिस कारण से बैंकिंग क्षेत्र की संरचना में बहुत ही परिवर्तन हो गया है जिससे बैंकों के साथ-साथ इनके विनियामकों के समक्ष भी कई चुनौतियां उभर कर सामने आ रही हैं और अपनी चुनौतियां पेश कर रही हैं। ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चुनौती अनुपालन की है जो किसी भी बैंकिंग या वित्तीय प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता के लिए बहुत ही महत्वपूर्ण है। यदि अनुपालन की परिभाषा दी जाए तो सरल भाषा में यह कहा जा सकता है कि विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और आचारसंहिताओं का पालन करना ही अनुपालन है जिसमें स्वैच्छिक रूप से नियमों और कानूनों का पालन भी शामिल है। बैंकिंग में अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करना और नैतिक प्रथाओं के अनुरूप कारोबार करना भी उतना ही महत्वपूर्ण होता है जितना कि अनुपालन करना। इस प्रकार से यह कहा जा सकता है कि एक सशक्त अनुपालन संस्कृति वह होती है जिससे समुचित आचार संहिताओं का पालन सुनिश्चित किया जाता हो, हितों के टकराव का प्रबंधन किया जाता हो और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के उद्देश्य की पूर्ति करते हुए ग्राहकों के साथ भी अच्छा व्यवहार किया जाता हो। इसी कारण से हम कह सकते हैं कि अनुपालन का दायरा केवल कानूनी रुप से बाध्यता तक ही सीमित नहीं रहता है बल्कि इसमें कारोबारी निष्ठा और नैतिक आचरण भी जुड़ा हुआ है।

भारतीय परिदृश्य में अनुपालन संस्कृति की शुरूआत भारतीय रिज़र्व बैंक ने अगस्त 1992 में बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी की तैनाती के साथ शुरू की थी जो बैंकों में धोखाधड़ी और कुप्रथाओं पर गठित घोष समिति की सिफारिशों पर आधारित थी। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में अनुपालन कार्यों और मुख्य अनुपालन अधिकारी की भूमिका पर एक सूचना भी जारी की जिसमें अनुपालन व्यवस्था के अनुसार बैंकों को प्रभावी अनुपालन संस्कृति, स्वतंत्र कंपनी अनुपालन कार्य और बैंक तथा समूह स्तर पर एक मजबूत अनुपालन जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता होती है। अनुपालन कार्य, बैंक को अपने अनुपालन जोखिम को प्रबंधित करने में मदद करने के लिए होते हैं, जिसे कानूनी या नियामक प्रतिबंधों के जोखिम, वित्तीय नुकसान या बैंक की साख के नुकसान के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो सभी लागू कानूनों, नियम, आचार संहिता और अच्छे अभ्यास के मानक अर्थात् एक साथ "कानून, नियम और मानक" को पूरा करने में असफल होने के परिणामस्वरूप हो सकता है। अनुपालन जोखिम को कभी-कभी प्रामाणिकता जोखिम के रूप में भी पेश किया जाता है क्योंकि बैंक की साख अखंडता और उचित व्यवहार के सिद्धांतों के पालन के साथ निकटता से जुड़ी हुई है। बैंकिंग पर्यवेक्षकों को तभी संतुष्ट होना चाहिए जब प्रभावी अनुपालन नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाता हो और कानूनों, नियमों, और मानकों की उल्लंघनों की पहचान होने पर प्रबंधन द्वारा उचित सुधारात्मक कार्रवाई की जाती हो।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति में निम्नलिखित गतिविधियां शामिल हैं:

- अधिनियम, नियमों और मानकों और आगे के लिए बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन का मूल्यांकन करना।
- किसी भी अनुपालन से संबंधित मुद्दों पर स्पष्टीकरण प्रदान करना।

- अनुपालन जोखिम का आकलन करने के लिए (वर्ष में कम से कम एक बार) और अनुपालन मूल्यांकन के लिए जोखिम-उन्मुख गतिविधि योजना विकसित करना। गतिविधि योजना को मंजूरी के लिए एसीबी के पास भेजा जाना और आंतरिक लेखा परीक्षा के लिए उपलब्ध कराना।
- अनुपालन जोखिम से संबंधित किसी भी बड़े बदलाव/अवलोकन के बारे में बोर्ड/एसीबी/एमडी और सीईओ को तुरंत रिपोर्ट करना।
- समय-समय पर बोर्ड/एसीबी को अनुपालन विफलताओं/उल्लंघनों पर रिपोर्ट करना और संबंधित कार्यात्मक प्रमुखों तक पहुँचाना।
- पर्याप्त और प्रतिनिधि अनुपालन परीक्षण करके अनुपालन की निगरानी और समय-समय पर परीक्षण करना। अनुपालन परीक्षण के परिणामों को बोर्ड / एसीबी / एमडी और सीईओ पर रखना।
- अनुपालन परीक्षण और वार्षिक अनुपालन मूल्यांकन अभ्यास के अभिन्न अंग के रूप में अनुपालन के निर्वाह की जांच करना।
- समय-सीमा और स्थायी रूप से आरबीआई और/या पत्र और आत्मा दोनों में किसी भी अन्य निर्देशों द्वारा किए गए पर्यवेक्षी टिप्पणियों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

अनुपालन अधिकारियों का महत्व 1995 में तेजी से बढ़ा जब लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन संबंधी क्रियाकलाप की जिम्मेदारी सौंपी गई और उनसे अपेक्षा की गई कि आवधिक रूप से अनुपालन से जुड़े रिपोर्ट सीधे मुखिया को अर्थात् प्रबंधक निदेशक के समक्ष प्रस्तुत करें। निरीक्षण रिपोर्टों में अनुपालन से जुड़ी अनेकानेक कमियां सामने आने लगी जिसके बाद बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बेसल समिति द्वारा सन् 2005 में बैंकों के अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यप्रणाली पर उच्च स्तरीय पेपर जारी किया तब जाकर कहीं अनुपालन की आवश्यकता और उसके महत्व को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए कदमों को और गति मिली। उपरोक्त सिद्धांतों ने वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली को और अधिक सख्त बनाने का आधार दे दिया। केवाईसी और एएलएम और अलग-अलग वर्गों के ग्राहकों के लिए बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता जैसे क्षेत्रों में अनुपालन पर और अधिक ध्यान दिया जाने लगा।

बैंकों को अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, विनिवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता होती है। खराब आचरण और भरोसा टूटने से होने वाली हानि से बचने के लिए बैंकों में अच्छी अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता होती है। संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम घटाने में, प्रतिष्ठा जोखिम कम करने में, कर्मचारियों का आत्मविश्वास बढ़ाने में, प्रतिभा को आकर्षित करने में और कर्मचारियों की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करने में, पारदर्शिता बढ़ाने में, विनियामकों और अन्य हितधारकों के साथ संबंध बेहतर बनाने और निवेशकों के बीच हैसियत बढ़ाने के लिए अनुपालन संस्कृति की आवश्कता होती है। बैंकों में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता होती है और इसे अपनाने से ग्राहक संतुष्टि होती है और जब ग्राहक संतुष्टि होती है तो यह इक्विटी पर प्रतिलाभ का मार्ग प्रशस्त करती है। अच्छे अनुपालन संस्कृति के कारण ही व्यवसायिक लाभ भी होते हैं।

जहां अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ हैं तो वहीं खराब अनुपालन संस्कृति के दुष्परिणाम भी बैंकों को सहने पड़ते हैं। अनुपालन जोखिम कानूनी या विनियामकीय प्रतिबंधों, बड़े वित्तीय नुकसान या बैंक की प्रतिष्ठा में गिरावट होना तब होता है जब कोई बैंक कानूनों, विनियमों, नियमों और आचारसंहिताओं का पालन नहीं करता है। प्रक्रिया में निहित अनुपालन संबंधी जोखिमों की पहचान कर ऐसे जोखिमों को कम करने के तरीकों को विकसित कर और उसे अपनाकर भी दुष्परिणाम से बचा जा सकता है। बैंकिंग उद्योग में ऐसा माना जाता है कि अनुपालन खर्चीला होता है, बल्कि उन्हें इस बात की समझ होनी चाहिए कि उचित आचरण से हमारी प्रतिष्ठा पर आंच नहीं आती है और साथ ही विनियामकों द्वारा लगाए जाने वाले अर्थदंड से भी हम बचते हैं जिससे परोक्ष रूप में बैंकों को आय होती है जिसकी गणना बैंक नहीं कर पाते हैं। कमजोर अनुपालन की संस्कृति से बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ती है।

संभवतः विनियमन का क्षेत्र जिस प्रकार से विकसित हो रहा है अनुपालन को सुनिश्चित कराने के लिए जुर्माने और दंड का भय ज्यादातार बैंकों को नहीं रहता है। खासकर निजी क्षेत्र के बैंकों को तनिक भी भय नहीं होता है और अनुपालन

की संस्कृति ज्यादातर मामलों में अनदेखा करने की कोशिश करते हैं। लेकिन वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में नियंत्रण के अंतर्निहित उपाय मौजूद होते हैं जिससे अनुपालन दैनिक क्रियाकलाप का हिस्सा बन जाता है और संगठन की दक्षता स्वतः ही बढ़ जाती है। एक सक्षम अभिशासन में अनुपालन, निष्ठा, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान जैसे मूल्यों के विकास का अनूकुल वातावरण बनता है या यूं कहें कि अनुपालन की संस्कृति की आवश्यकता को जो सही रूप में अपनाता है तब यह अनुपालन की संस्कृति उस संस्था की कार्य संस्कृति का अभिन्न अंग बन जाती है। इसका बेहतर परिणाम यह होता है कि बैंक अपने पूरे संगठन की जिम्मेदारी के साथ काम करने से सशक्त बन जाता है और निरंतर विकसित होते विनियमन और कारोबार की चुनौतियों से पार पाने के लिए आवश्यक लचीला संगठन भी बन जाता है।

यह कहना अतिश्योक्ति नहीं होगी कि अगर संबंधित बैंक एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का विकास कर उसे अपनाता है तो धोखाधड़ी के कारणों से होने वाले कुछ बड़े नुकसानों से बच सकता है अपनी प्रतिष्ठा बचा सकता है। धोखाधड़ी के मामलों में यह एक सामान्य बात होती है कि संबंधित कर्मचारी द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन नहीं किया गया। धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाओं और इसके लिए अपनाए गए तौर-तरीकों की जटिलताओं ने बैंकों के लिए एक मजबूत अनुपालन संस्कृति के महत्व को उजागर किया है इसे अपनाने की आवश्कता को सामने ला दिया है। प्रभावी अनुपालन कार्यप्रणाली के लिए मजबूत अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता एक अनिवार्य शर्त है। इसका यह तात्पर्य नहीं है कि यह केवल अनुपालन कार्य से जुड़े स्टाफ सदस्य की ही यह जिम्मेवारी होती है। यह बैंक में कार्यरत प्रत्येक स्टाफ सदस्य की साझा जिम्मेदारी होनी चाहिए और अनुपालन न होने की स्थिति में बैंक के प्रत्येक कारोबारी ईकाई को समान रूप में इसकी जिम्मेदारी लेनी चाहिए। कारोबार के दौरान बैंकों के सभी अनुपालन संस्कृति को अपनाना चाहिए और कानूनों का अनुपालन सही भावना से करना चाहिए।

बैंक के भीतर अनुपालन कार्य चाहे किसी भी प्रणाली से किया जा रहा हो, यह समुचित रूप से अधिकार संपन्न, उच्च स्तरीय, स्वतंत्र, साधन संपन्न होनी चाहिए और इसकी पहुंच मंडल तक होनी चाहिए। इसकी जिम्मेदारियां स्पष्टरूप से निर्दिष्ट होनी चाहिए और इसकी गतिविधियों की आवधिक और स्वतंत्र समीक्षा आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जानी चाहिए और समय-समय पर उचित सुधार भी किया जाना चाहिए। प्रबंधन को अनुपालन कार्यप्रणाली की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए और उसमें अनावश्यक हस्तक्षेप नहीं किया जाना चाहिए।

बैंकिंग में स्वस्थ अनुपालन संस्कृति की अति आवश्यकता है क्योंकि यह बैंकों के सुरक्षित और अच्छे कारोबार के लिए अपरिहार्य है और यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता है तो यह बैंकों के जोखिम प्रोफाइल पर प्रतिकूल प्रभाव डालता है। दुनिया भर में अनुपालन की संस्कृति की आवश्यकता पर व्यापक रूप से ध्यान दिया जा रहा है और केंद्रीय बैंकों और बैंकिंग क्षेत्र इसे एक समान रुप से स्वीकार किया गया है। विनियामकों, पर्यवेक्षकों और अंतर्राष्ट्रीय मानक तैयार करने वालों द्वारा इस बात पर ज्यादा जोर दिया जा रहा है कि तरह-तरह के नियमों और विनियमों को लागू करना तब तक निरर्थक साबित होगा जब तक कि विनियमित संस्थाएं इनका अनुपालन इसकी अंतर्निहित मूल भावना के अनुसार नहीं करेंगी। देश में समावेशी और अनुपालन उन्मुख बैंकिंग के लक्ष्य की तरफ आगे बढ़ने के लिए बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता है और इसे बेहतर रुप से अपनाए बिना बैंकिंग अपने लक्ष्य से बहुत ही पीछे रह जाएगा और विकास की बात को तो छोड़ दिया जाए अपनी प्रतिष्ठा भी नहीं बचा पाएगा।

आंकड़े व स्रोत – गूगल सर्च

संदीप शर्मा

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9917574862
ई-मेल:- sandeep.sharma@bankofbaroda.co.in

वर्तमान परिदृश्य

बैंकिंग व्यवसाय एक बृहद वित्तीय नेटवर्क है, जिसमें आए दिन नए-नए आयाम जुड़ते जा रहे हैं। आज की बैंकिंग संस्थागत बैंकिंग तक ही सीमित नहीं हैं। आज बैंकिंग के इतर विभिन्न उत्पाद जैसे बीमा, म्यूच्यूअल फंड आदि की भी बैंकों द्वारा बिक्री की जा रही है। वर्तमान बैंकिंग नए जमाने की डिजिटल बैंकिंग है। किसी भी संस्थान का जितना अधिक विकास होगा उसे उतने ही अधिक नियमों का अनुपालन भी करना होता है। अतः किसी भी संस्थान के लिए अनुपालन संस्कृति का अपना महत्व है। संस्कृति का अभिप्राय संस्था के अंदर प्रचलित उन रीति-रिवाजों और विश्वासों से है, जो उस संस्था को सही दिशा में बनाए रखते हैं और उसे विभिन्न जोखिमों से भी बचाते है। अनुपालन संबंधी कार्यों के लिए एक निर्धारित रोड मैप होता है जिस पर चलते हुए हमसे अपेक्षा की जाती है कि हम राह से न विचलित न हों।

बैंकिंग में वित्तीय मानदंडों को लेकर पिछले कुछ दशकों में बहुत सारे बदलाव किए गए हैं जो बैंकिंग उद्योग संबंधी कानूनों और नियमों की संख्या में वृद्धि करते रहे हैं। इन सभी कारणों से वित्तीय जगत में जटिलताएं आई हैं। वित्तीय जगत में अनुपालन के संबंध में दो तरह के मत हैं। कुछ लोग समझते हैं कि अनुपालन संस्कृति बैंकिंग व्यवसाय का अवरोधक है, जबकि दूसरा मत यह है कि अनुपालन संस्कृति व्यवसाय वृद्धि का साधक है। इस मत से यह स्पष्ट है कि वित्तीय संस्थानों के अस्तित्व को मजबूत रखने के लिए अनुपालन संस्कृति का होना जरूरी है। इस प्रकार अनुपालन संस्कृति को व्यवसाय विकास के लिए बाधा मानने के बजाए इसे व्यवसाय विकास में एक सहायक की तरह देखना अधिक सुसंगत होगा।

अनुपालन संस्कृति की व्यापकता का पता इस बात से चलता है कि वित्तीय संस्थान अपने कार्यालय में एक स्वतंत्र विभाग रखते हैं जिसे अनुपालन विभाग नाम दिया गया है। यह विभाग उस वित्तीय संस्थान के व्यवसाय में अनुपालन संबंधी विभिन्न मानदंडों की निगरानी करता है और समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक को तथा उस बैंक के बोर्ड को अनुपालन के विभिन्न बिंदुओं पर सचेत करता है। अनुपालन विभाग यह भी सुनिश्चित करता है कि उस वित्तीय संस्थान में कर्मचारियों का अपेक्षित प्रशिक्षण हो, क्योंकि यह माना जाता है कि व्यावहारिक बैंकिंग में कार्य करते-करते कर्मचारी लिखित रूप में उपलब्ध नियमों तथा दिशानिर्देशों से दूर हो जाते हैं। ऐसे में यह बहुत जरूरी है कि समय-समय पर कर्मचारियों को अनुपालन संबंधी उचित प्रशिक्षण प्राप्त होता रहे। इस आशय से ट्रेनिंग अकादमियों द्वारा अनुपालन से संबंधित विषयों को हर प्रकार के प्रशिक्षण में शामिल किया जाता है।

आवश्यकता क्यों?

यदि हम वर्तमान में यस बैंक को देखें तो पता चलता है कि बैंकिंग में अनुपालन की आवश्यकता क्यों है। यस बैंक की स्थापना राणा कपूर और अशोक कपूर ने वर्ष 2004 में की थी जिसे वर्ष 2003 में लाइसेंस प्राप्त हुआ था। यस बैंक ने वर्ष 2018 तक (14 वर्ष) अपने व्यवसाय वृद्धि पर जोर दिया और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए गए नियमों को ताक पर रखा। हम सभी इस बात से भली-भांति अवगत हैं कि इस बैंक का अस्तित्व खतरे में था। अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर ऐसी बहुत

सारी घटनाएं हुई हैं जहां अनुपालन की अवहेलना से संस्थानों का अस्तित्व ही समाप्त हो गया। हम यह कह सकते हैं कि बैंकिंग संस्था को यदि अपना अस्तित्व बचाए रखना है, तो अनुपालन संस्कृति को महत्व देना होगा। अतः अनुपालन संस्कृति को व्यवसाय का अवरोधक नहीं मानते हुए, इसे व्यवसाय वृद्धि का साधक समझना होगा।

सशक्त अनुपालन के महत्वपूर्ण घटक:

- सशक्त निगरानी और परीक्षण
- स्वतंत्र लेखा परीक्षा
- ऑटोमेटेड प्रोसेसिंग सिस्टम जिसमें मैनुअल इंटरवेंशन कम से कम हो
- पर्याप्त निगरानी संसाधन
- प्रभावशाली प्रशिक्षण
- नये उत्पादों में प्रक्रिया जोखिम विश्लेषण
- सशक्त नीतियां

वर्तमान परिदृश्य में प्रौद्योगिकी क्रांति आई है। हम पाते हैं कि डिजिटल बैंकिंग पर बहुत जोर दिया जा रहा है। ऐसे में बैंकों के लिए यह भी जरूरी है कि अनुपालन की संस्कृति में प्रौद्योगिकी का बेहतर समावेश किया जाए और इसके प्रयोग की सीमाएं भी तय की जाएं। आज आए दिन समाचारों के माध्यम से हमें पता चलता है कि डिजिटल धोखाधड़ी बढ़ रही है। एक तरफ जहां डिजिटल सेवाओं से बैंकिंग सरल हो रही है, वहीं दूसरी तरफ अनेक माध्यमों से सूचनाओं को साझा किया जा रहा है। इसे सुरक्षा के नियमों के उल्लंघन के रूप में भी देखा जा सकता है। ऐसे में बैंकों के लिए भी यह जरूरी है कि वे अपने ऑनलाइन सेवाओं के संबंध में भी सख्त सुरक्षा मानकों को तय करें तथा कर्मचारियों और ग्राहकों को भी लगातार जागरूक बनाएं। अनुपालन संस्कृति से संबंधित बिंदुओं और संभावित परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए इसकी सफलतापूर्वक स्थापना के लिए सुसंगत तकनीक अपनायी जानी चाहिए। कई बैंकों के लिए व्यापक जोखिम प्रबंधन ढांचे को केंद्रीकृत करना और वास्तविक प्रक्रिया लागू करना कठिन हो सकता है। आज भी मूलभूत मुद्दों जैसे अनुपालन संबंधी जागरूकता, कार्यनिष्पादन, प्रोत्साहन, जवाबदेही आदि को बढ़ावा देने की जरूरत है। बैंकों में पारदर्शी और कुशल संचार, रखरखाव प्रणालियों और प्रक्रियाओं को बनाए रखने में अनुपालन की महत्वपूर्ण भूमिका है। कई बैंक अपेक्षित प्रशिक्षण पद्धति को स्थापित कर विनियामक अनुपालन प्राप्त करने की दिशा में मजबूत पहल कर रहे हैं। वेब आधारित इंटरनेट, कर्मचारी पोर्टल तथा ऑनलाइन प्रशिक्षण आज नवीनतम साधन सिद्ध हो रहे हैं। बैंकों के विभिन्न दस्तावेज, प्रक्रियाएं आदि के अभिलेख केंद्रीय स्थान पर रखे जा रहे हैं जिससे कर्मचारियों और निवेशकों के लिए दैनिक आधार पर जानकारी प्राप्त करना और उसका उपयोग सरल हो जाता है।

बैंकों में अनुपालन संस्कृति को लागू करने की दिशा में अन्य महत्वपूर्ण उपाए निम्नानुसार हैं -

- व्यवसाय वृद्धि के लिए अनुपालन से समझौता न करना- आज के दौर में बैंकों में यह धारणा बन गई है कि विभिन्न स्तरों पर निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करना है और इसके लिए अनुपालन से समझौता कर आगे बढ़ा जा सकता है। इससे व्यवसाय में वृद्धि होगी तथा अधिक लाभ प्राप्त होने से शेयरधारकों को भी अधिकतम रिटर्न मिलेगा। ऐसी स्थिति में कर्मचारी सिद्धांतों के साथ समझौता करते हैं। अतः हमें व्यवसाय वृद्धि के लिए अनुपालन के सिद्धांतों से कोई समझौता नहीं करना चाहिए।

- उचित प्रशिक्षण- समय-समय पर संस्थानों को जोखिम के आधार पर, अपने कर्मचारियों को उचित प्रशिक्षण देना चाहिए ताकि गलती की संभावनाओं को कम किया जा सके और संस्थान सही दिशा में कार्य कर सकें।

- प्रभावी नेतृत्व: प्रभावी नेतृत्व वह होता है जो अनुपालन संस्कृति को समावेशित करते हुए कार्य करे क्योंकि आमतौर पर संस्था का नेतृत्व अनुपालन के लिए जिम्मेदार होता है। अतः कुशल नेतृत्व के लिए अनुपालन की संस्कृति को महत्व देना पूरे संगठन के लिए अहम हो जाता है।

- बैंकों को अपने समग्र अनुपालन प्रबंधन को एकीकृत करने का लक्ष्य रखना चाहिए ताकि उनके शीर्ष अनुपालन अधिकारी नियमित रूप से कानूनी और विनियामक मुद्दों का सही रूप से पता लगाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन के साथ विमर्श कर सकें।
- एक सशक्त अनुपालन संस्कृति के लिए अनुपालन अधिकारियों और व्यवसाय प्रबंधकों के बीच साझेदारी की भावना का होना बहुत जरूरी है। अतः संस्था का लक्ष्य होना चाहिए कि दोनों को एक साथ जोड़े रखें।
- धोखाधड़ी से बचने के उपायों पर कार्यक्रम: धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाओं को देखते हुए बैंकों को ऐसे धोखाधड़ियों की पद्धति की पहचान कर उसे रोकथाम के लिए जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन करना चाहिए जिससे कर्मचारियों को सही समय पर प्रशिक्षित किया जा सके।

प्रभावी अनुपालन

बैंकों में अनुपालन को प्रभावी बनाने के लिए अलग से अनुपालन विभाग बनाया गया है परंतु इसका अर्थ यह नहीं होना चाहिए कि बैंक में अनुपालन करवाना सिर्फ इसी विभाग का कार्य है।

बैंक में कार्यरत हर एक स्टाफ सदस्य की जिम्मेदारी होती है कि वह कार्य करते हुए उससे संबंधित सभी नियमों का पालन करे। किसी भी संस्था में अनुपालन का माहौल तभी बनाया जा सकता है, जब हर एक सदस्य उसमें सहभागिता करें। अनुपालन का दायरा बहुत विस्तृत हो गया है, जैसे कि जोखिम मूल्यांकन, परियोजना प्रबंधन, प्रशिक्षण निगरानी, डेटा निष्कर्षण आदि। इन परिवर्तनों के कारण अनुपालन पर ध्यान केंद्रित करना पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण हो गया है। सीधे तौर पर अनुपालन का उद्देश्य कानूनी आवश्यकताओं, सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं और नैतिक मानकों को समझने में बैंक की सहायता करना है और यह बैंक को किस प्रकार प्रभावित करते हैं, इस बात की जानकारी भी प्रदान करना है। इस प्रकार यह स्पष्ट हो जाता है कि बैंकों के लिए अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता को समझना होगा और इसे बैंकों में प्रभावी रूप से लागू करना होगा। इससे बैंक उच्च सत्यनिष्ठा को बनाए रखने में सफल होंगे और यह ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार बनाए रखने, कर्मचारियों की सुरक्षा, शेयरधारकों की संतुष्टि एवं वित्तीय सेवा प्राधिकरण सहित सम्पूर्ण समाज का विश्वास बनाए रखने में मददगार साबित होगा। अतः बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों का यह उत्तरदायित्व है कि वे नियमों के तहत कार्य करें तथा बैंक में अनुपालन संस्कृति का माहौल तैयार करें। यह स्टाफ सदस्यों द्वारा संस्था के हित में उठाया गया महत्वपूर्ण कदम होगा।

स्रोत- गूगल

बी एस सरवणन

पदनाम:- प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9886748326
ई-मेल:- b.saravanan@bankofbaroda.co.in

भा रत का बैंकिंग परिदृश्य बहुत ही तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ पूरे उद्योग में बड़े पैमाने पर परिवर्तन आया है जिसमें वित्तीय प्रक्रियाओं में परिवर्तन के साथ-साथ वित्तीय संस्थाओं की कार्य-प्रणाली में भी बदलाव हुए हैं। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच सहयोग से बैंकिंग के कई पहलुओं में क्रांतिकारी परिवर्तन हुआ है। वित्तीय प्रौद्योगिकी को एक विघटनकारी शक्ति कहा जाता है जोकि भविष्य में वित्तीय क्षेत्र, व्यवसाय मॉडल और बैंकिंग संरचनाओं को फिर से आकार देने की संभावनाओं से भरा हुआ है। इस बदलाव ने बैंकों के साथ-साथ नियामकों को भी महत्वपूर्ण चुनौतियां दी है। इन महत्वपूर्ण चुनौतियों में से एक है – 'अनुपालन' जो कि किसी भी बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली की स्थायी सफलता की कहानी के लिए एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है। मैं इसी पहलू पर आप सभी से अपने विचार साझा करने जा रहा हूं।

अनुपालन को कानूनों, नियमों, विनियमों और स्वैच्छिक सहित विभिन्न आचार संहिताओं के अधिनियम के रूप में परिभाषित किया गया है। यद्यपि इनमें से अधिकांश बाहरी आवश्यकताओं के कारण उत्पन्न होते हैं फिर भी संगठन के अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करते हुए, नैतिक प्रथाओं के अनुसार कार्य करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। एक मजबूत अनुपालन संस्कृति में उचित व्यवहार कोडों का पालन सुनिश्चित करना चाहिए, हितों के टकराव का प्रबंधन करना चाहिए और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के बड़े उद्देश्य के साथ ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करना चाहिए। इस प्रकार से देखा जाए तो अनुपालन सिर्फ कानूनी रूप से बाध्यकारी न होकर स्वैच्छिक भी होना चाहिए तथा अखंडता व नैतिक आचरण के व्यापक मानकों को भी इसमें सम्मिलित किया जाना चाहिए।

अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ :

बैंकों को अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए एक अच्छी अनुपालन संस्कृति को अपनाना बहुत महत्वपूर्ण है। खराब आचरण और विश्वास खोने से बचने के लिए बैंकों हेतु यह संस्कृति बहुत महत्वपूर्ण है।

एक अच्छी अनुपालन संस्कृति, बैंक को कई तरीकों से लाभान्वित कर सकती है :

i. निम्न संगठनात्मक एवं कार्मिक जोखिम
ii. निम्न प्रतिष्ठात्मक जोखिम
iii. अपनी नौकरी करते समय कर्मचारियों के बीच कम झिझक और अधिक आत्मविश्वास;
iv. प्रतिभा को आकर्षित करने और बनाए रखने तथा कर्मचारी जुड़ाव सुनिश्चित करने में मदद करती है।
v. बेहतर पारदर्शिता जो बेहतर निर्णय लेने में सक्षम बनाती है;
vi. नियामकों और अन्य हितधारकों के साथ बेहतर संबंध तथा vii) निवेशकों के बीच संवर्धित मूल्यांकन;

इसलिए, यदि हमें ग्राहक संतुष्टि चाहिए, तो हमें अनुपालन को अपनाने की जरूरत है।

खराब अनुपालन संस्कृति के परिणाम

अनुपालन जोखिम कानूनी या विनियामक प्रतिबंधों, भौतिक वित्तीय नुकसान का जोखिम है। यह बैंकिंग गतिविधियों पर लागू

कानूनों, विनियमों, नियमों, संबंधित स्व-नियामक संगठन मानकों और आचार संहिता के अनुपालन में विफलता के परिणामस्वरूप बैंक की प्रतिष्ठा का जोखिम है।

बैंकों को केवल लागत के रूप में अनुपालन को देखने की प्रवृत्ति से बचना चाहिए और यह पहचानना चाहिए कि उचित आचरण से बैंक संभावित प्रतिष्ठा हानि और दंड से बचता है, इस प्रकार, अप्रत्यक्ष आय उत्पन्न करता है जिसका एहसास अधिकांश बैंकों को नहीं होता है। एक खराब अनुपालन संस्कृति से बैंकों को भारी लागत का सामना करना पड़ सकता है। वैश्विक रूप से, वित्तीय संकट की शुरुआत से और 2020 तक बैंकों पर जुर्माने से वसूल की गई राशि यूएसडी 400 बिलियन से अधिक होने की संभावना है। हांगकांग स्थित वित्तीय सेवा कंसल्टेंसी क्विनलान एंड एसोसिएट्स ने अनुमान लगाया है कि 2008 के वित्तीय संकट के बाद से शीर्ष 50 वैश्विक बैंकों के मुनाफे में खराब अनुपालन के कारण $ 850 बिलियन की क्षति हुई है जोकि ट्रेडिंग लॉस (व्यापार हानि), जुर्माना और उच्च अनुपालन लागत आदि के रूप में है।

जून 2018 से जुलाई 2019 तक, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में कार्यरत विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर मौद्रिक दंड लगाया है। हालांकि, जुर्माना और दंड का डर, नियमों की दिन-प्रतिदिन बदलती प्रकृति के साथ समन्वय बनाए रखने के लिए पर्याप्त नहीं होगा। लेकिन अंतर्निहित नियंत्रण वाली एक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली अनुपालन को रोजमर्रा का अभ्यास बनाती है जो कि संगठन को अधिक दक्षता से संचालित करने में सक्षम बनाता है। इसके अलावा, संगठन की संस्कृति की सफलता अनुपालन के मूल्यों, अखंडता, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान के लिए एक अनुकूल वातावरण बनाती है; नतीजतन, एक बैंक अपने पूरे संगठन को दायित्वपूर्ण-परिचालन के लिए सशक्त बना सकता है और साथ ही, विकसित होने वाले नियमों और व्यावसायिक चुनौतियों का सामना करने में आवश्यक लचीलापन बनाए रख सकता है।

अनुपालन संस्कृति - भारतीय परिदृश्य

1995 के बाद से अनुपालन अधिकारियों की भूमिका में तेजी आई जब ऑडिट और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन का कार्यभार दिया गया, जिसमें कि अनुपालन कार्यों के लिए आवधिक रिपोर्टिंग या प्रमाणन सीधे सीएमडी के पास कराना था। हालांकि, यह धीरे-धीरे ध्यान में आया कि बैंकों में अनुपालन कार्यों की परिधि को न केवल बड़ा करने की जरूरत है बल्कि स्पष्ट रूप से परिभाषित भी किये जाने की आवश्यकता है, विशेष रूप से ऐसे परिदृश्य में जहां बैंकिंग पर्यवेक्षक द्वारा तैयार किए गए वार्षिक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्ट में अनुपालन कमियों की भरमार रहती है। बैंकिंग कार्यों पर बेसल समिति (बीसीबीएस) ने अप्रैल 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यों पर उच्च स्तरीय पत्र जारी करने के बाद अनुपालन कार्यों की आवश्यकता और महत्व के लिए आरबीआई की मान्यता को और गति दी। वर्ष 2007 में इन सिद्धांतों के कारण, बैंकों में गैर-अनुपालन पर कठोर दंड के प्रावधान का आधार बने। वित्तीय संकट के बाद अनुपालन पर काफी ध्यान दिया गया, विशेष रूप से आचरण, केवाईसी/एएमएल, विशिष्ट ग्राहक को ऑफर किये जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता आदि के क्षेत्र में।

अनुपालन संस्कृति – आवश्यकता

इस संदर्भ में तथा एक अच्छे अनुपालन संस्कृति के लाभ और खराब आचरण के परिणामों को ध्यान में रखते हुए भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति को मजबूत करने की आवश्यकता है। पर्यवेक्षी प्रक्रिया के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकों की अनुपालन संस्कृति में विभिन्न कमियां पाई हैं। प्रबंधन द्वारा उपाय किये जाने के बावजूद भी कुछ पहले से ध्यान में लाई गई कमजोरियां और अनियमितताएं बारंबार हो रही हैं। ऐसे में बैंकों से यह उम्मीद की जाती है कि वे अपनी अनुपालन संस्कृति के समग्र सुधार की दिशा में गंभीर प्रयास करें।

यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि यदि संबंधित बैंकों में एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का पालन किया जाता तो धोखाधड़ी के कारण बैंकों को होने वाले कुछ बड़े नुकसानों से बचा जा सकता था। जैसा कि पहले परिभाषित किया गया है, अनुपालन में बैंक की आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन भी शामिल है। धोखाधड़ी के अधिकांश मामलों में संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन नहीं किया गया है। हाल के वर्षों में धोखाधड़ी के बढ़ते मामलों में शामिल धन-राशि और साथ ही अपनाए गए तौर-तरीकों की जटिलताओं ने बैंकों में एक मजबूत अनुपालन संस्कृति के महत्व को उजागर किया है।

अन्य आवश्यकताएं

i. साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम

विशिष्ट तौर पर, प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में, साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन की महत्ता बढ़ रही है। आम तौर पर, साइबर रेजिलिएशन फ्रेमवर्क का उद्देश्य तीन व्यापक मुद्दों को संबोधित करता है - गोपनीयता भंग (गोपनीय डेटा चोरी होना), उपलब्धता भंग (सिस्टम बरकरार है, लेकिन सेवाएं अनुपलब्ध हैं) और अखंडता भंग (डेटा या सिस्टम की सूचना करप्ट होना जोकि सूचना की अखंडता और प्रसंस्करण के तरीके को प्रभावित करती है)। इन उल्लंघनों से संबंधित अनुपालन जोखिम बढ़ रही है और प्राथमिकता के आधार पर इसका समाधान करने की आवश्यकता है।

ii. अनुपालन संस्कृति पर न्यूनतम पर्यवेक्षणीय अपेक्षा

अनुपालन शीर्ष (उच्च प्रबंधन) से आरंभ होता है। वरिष्ठ प्रबंधन को बैंकों में एक मजबूत अनुपालन संस्कृति अपनानी होगी। अनुपालन संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह केवल अनुपालन कार्य करने वाले कर्मचारियों की जिम्मेदारी नहीं होनी चाहिए। यह बैंक के प्रत्येक स्टाफ सदस्य की एक साझा जिम्मेदारी होनी चाहिए और किसी भी गैर-अनुपालन के लिए बैंक की व्यावसायिक इकाई समान रूप से जिम्मेदार होनी चाहिए। व्यवसाय करते समय एक बैंक को खुद को उच्च मानकों पर रखना चाहिए और हर समय पूरे मन से काम करने के साथ-साथ कानून का भी अक्षरश: पालन करने का प्रयास करना चाहिए।

प्रभावी अनुपालन कार्य-प्रणाली के लिए मजबूत अनुपालन संस्कृति एक अनिवार्य आवश्यकता है।

यदि हम और अधिक गहराई में जाते है तो एक मजबूत अनुपालन संस्कृति में निम्नलिखित आवश्यक तत्व मिलते हैं -

1) टोन फ्राम द टॉप (उच्च प्रबंधन का अनुसरण)
2) जवाबदेही
3) संप्रेषण
4) प्रोत्साहन संरचना
5) दूरदृष्टि

निष्कर्ष

बैंकों में अनुपालन संस्कृति में सुधार की बहुत आवश्यकता है। अच्छी तरह से संचालित बैंक एक कुशल और लागत प्रभावी पर्यवेक्षी प्रक्रिया में योगदान करते हैं क्योंकि पर्यवेक्षी हस्तक्षेप की आवश्यकता कम होती है। ऐसी सशक्त संस्कृति उन संगठनों के निर्माण में मदद करेगी जो मजबूत, लचीले, अनुशासित हैं और निरंतर वृद्धि और ग्राहक विश्वास जैसे लाभों का आनंद लेते हैं।

अनुपालन की भूमिका संपूर्ण जगत का ध्यान आकर्षित कर रही है और यह केंद्रीय बैंकों और बैंकरों द्वारा समान रूप से स्वीकार किया गया है कि अनुपालन पर काफी ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है। नियामक, पर्यवेक्षक और अंतरराष्ट्रीय मानक वाली संस्थाएं इस तथ्य से अवगत हो गयी हैं कि नियम और विनियमों को लागू करना तब तक एक निरर्थक कवायद है जब तक कि विनियमित संस्थाओं द्वारा इनका अक्षरश: अनुपालन नहीं किया जाता।

अच्छा कॉर्पोरेट प्रशासन और अनुपालन संस्कृति पर्यवेक्षक को बैंक की आंतरिक प्रक्रियाओं पर अधिक निर्भरता की अनुमति देगा। इस संबंध में, पर्यवेक्षी अनुभव प्रत्येक बैंक के अंदर उचित स्तर के अधिकार, जिम्मेदारी, जवाबदेही और जांच व संतुलन के महत्व को जोखिम, अनुपालन व आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से रेखांकित करता है, जिसमें निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन के कार्य भी शामिल हैं।

रचना मिश्रा

पदनाम:- सहायक महाप्रबंधक एवं क्षेत्रीय प्रमुख
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9650001839
ई-मेल:- rachna.mishra@bankofbaroda.co.in

अनुपालन विषय अपने आप में महत्त्वपूर्ण है। बचपन से घर से लेकर विद्यालय की पहली सीढ़ी तक जो ज्ञान सर्वप्रथम हमें दिया जाता है व जिसका पालन एक सफल जीवन हेतु जीवन पर्यंत सुनिश्चित करना अनिवार्य समझा जाता है, वह है **अनुपालन**। यदि हम जीवन के किसी भी पहलू पर दृष्टि डालें तो हर क्षेत्र में सतत सफलता या विफलता हमारे उस क्षेत्र में नियमित रूप से पालन किए गए दिशानिर्देशों पर ही निर्भर है। आपकी बुद्धिमत्ता या क्षणिक होशियारी शायद आपको कुछ समय तक दौड़ में आगे रख पाये पर यदि हम सतत आधार पर सफल होना चाहते हैं तो एक मात्र नियम है **"दिशानिर्देशों का अनुपालन"**।

बैंकिंग क्षेत्र में अनुपालन की आवश्यकता पर दृष्टि डालने से पहले एक बहुत ही परिचित वाक्य से हम इसका आरंभ करते हैं **"सावधानी हटी दुर्घटना घटी"** अर्थात् यदि नियमावली का अनुपालन सुनिश्चित करने में जरा सी भी चूक हुई तो दुर्घटना होने की पूरी- पूरी संभावना होगी। बैंकों में अनुपालन का क्षेत्र भी कुछ ऐसा ही है।

अनुपालन एक व्यवस्था

यद्यपि जबसे बैंकिंग की उत्पत्ति हुई अनुपालन उससे परोक्ष अथवा अपरोक्ष रूप से जुड़ा रहा है परंतु बेसल समिति के बैंकिंग पर्यवेक्षण संबंधी अप्रैल 2005 के बैंकों में अनुपालन विषय पर आधारित दस्तावेज़ के आधार पर जब भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतवर्ष में विभिन्न बैंकों में अनुपालन से संबन्धित व्यापक दिशानिर्देश जारी किए तथा तब यह भी सुनिश्चित हुआ कि बैंकों द्वारा इन अनुपालनों के क्रियान्वयन की स्थिति का आकलन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों में किए जाने वाले जोखिम पर आधारित वार्षिक पर्यवेक्षण के दौरान किया जाएगा।

वर्ष 2015 में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने देखा कि बैंकों में कुछ पर्यवेक्षी अवलोकन की पुनरावृत्ति जारी है और बैंकों में अनुपालन की स्थिति कागजों पर सत्यापित करने भर को है अर्थात आवधिक रिपोर्टों में दिखाने तक ही सीमित है जबकि आंतरिक कायशैली में कई सुधारों की आवश्यकता है। यह माना गया कि बैंकों को अनुपालन को अपनी कार्यशैली का अभिन्न अंग बनाने की सख्त आवश्यकता है। रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों में स्वतंत्र अनुपालन विभाग की आवश्यकता पर ज़ोर दिया गया जो अपने बैंक में अनुपालन का कार्यान्वयन, अनुपालन परीक्षण साथ ही अनुपालन समीक्षा भी सुनिश्चित करेगा। यह विभाग न केवल अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा वरन अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा भी देगा।

कुछ समय से वित्तीय बाजारों में आए बदलावों व अभिनव उत्पादों और प्रक्रियाओं के अन्वेषण के चलते बैंकों के लिए अपने अनुपालन विभाग को सशक्त करना अति आवश्यक होता जा रहा है जोकि केवल दंडात्मक या निवारक न हो वरन अनुपालन संस्कृति को बैंक के हर कार्य में आत्मसात करने में सक्षम हो।

अनुपालन की आवश्यकता

अनुपालन और जोखिम आजकल वित्तीय संस्थानों के लिए प्रमुख चिंताओं में से एक बन गए हैं। इक्कीसवीं सदी का कार्यस्थल अधिक जटिल और तेज़ गति वाला है, जिसके चलते विभिन्न क्षेत्रों में अनुपालन एक आवश्यकता बन गयी है।

अनुपालन की अवधारणा का अर्थ है नियमों का एक विस्तारित सेट जिसके आधार पर संस्था के लोगों को कार्य करने की आवश्यकता होती है।

ऐसी बहुत सी बाते हैं जो बैंकों को अन्य संस्थाओं से अलग श्रेणी में खड़ा करती हैं व उन के लिए अनुपालन भी अधिक महत्त्वपूर्ण बनाती हैं जैसे कि:

- बैंक अन्य किसी भी संस्था से अलग हैं क्योंकि इन्हे पूंजी की आवश्यकता अन्य संस्थाओं की भांति किसी विनिर्माण, सेवा अथवा व्यापार हेतु नहीं चाहिए। बैंक बड़े आराम से जनता से प्राप्त जमाधन को ऋण अथवा निवेश में लगाकर व्यापार द्वारा लाभ अर्जित कर सकते हैं परंतु वह धन जिसे बैंक ऋण हेतु प्रयोग करते हैं, जनता का है, अतः विभिन्न प्रकार के वित्तीय संकट का सामना करने हेतु और ग्राहकों के धन की रक्षा हेतु, बैंकों को अपने व्यापार के विस्तार के अनुसार उठाए जाने वाले जोखिमों के चलते कुछ धनराशि अलग रखने की आवश्यकता होती है जिससे कि बैंक अनवरत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते रहें। बेसल समिति के सभी प्रस्ताव कहीं न कहीं बैंकों को स्थायित्व प्रदान करने की चेष्टा करते हैं। वर्ष 2008 में आए वित्तीय वैश्विक संकट से बैंक अनुपालन की आवश्यकता के प्रति अधिक सजग हुए हैं और बैंकों को सरकार की ओर से आपने जांच स्तर में वृद्धि का सामना भी करना पड़ा है। सरकार के अनुसार बैंकों को वैधानिक और विनियामक अनुपालन की आवश्यकता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक विभिन्न आवश्यकताओं के बारे में अद्यतन हों और उसका अनुपालन करे।
- छोटी सी चूक भी बैंकों को नियामक के कानूनों के कठघरे में खड़ा कर देती है जहां बैंक केवल भारी जुर्माने का ही सामना नहीं करते वरन उनकी वर्षों की अर्जित प्रतिष्ठा भी दाव पर लग जाती है।
- अनुपालन के स्तर में आई किसी भी गिरावट के चलते बैंक एक साथ कई जोखिमों का सामना करने पर मजबूर हो जाते हैं जैसे कि:

    1. **अनुपालन जोखिम** जिसका शिकार बैंक, बैंकिंग गतिविधियों पर लागू होने वाली आचार संहिता का पालन करने में होने वाली विफलता के फलस्वरूप हो सकते हैं।
    2. **प्रतिष्ठा जोखिम:** बैंक के व्यवसाय के बारे में प्रतिकूल प्रचार, चाहे वह सटीक न होकर अनुमानित ही क्यों न हो, लोगों का बैंक की अखंडता में विश्वास की हानि का कारण बन सकता है।
    3. **कानूनी जोखिम**: मुकदमे, प्रतिकूल निर्णय या अनुबंध जो अप्राप्य हो जाते हैं, बैंक के संचालन को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकते हैं।

- बैंक के ग्राहकगण बैंक की छवि को लेकर बहुत ही संवेदनशील होते हैं अतः अनुपालन में हुई जरा सी भी चूक के चलते बैंकों को अपने बहुत से सम्मानित ग्राहकों से हाथ धोना पड़ सकता है।
- सन 1991 में प्रारम्भ हुए अर्थव्यवस्था के वैश्वीकरण, उदारीकरण व निजीकरण ने आज गति पकड़ ली है और बैंकिंग केवल जमाराशि लेने व ऋण देने तक ही सीमित नहीं रह गई है। आज न केवल बैंकिंग की परिभाषा का विस्तार हो चुका है वरन बैंकों के प्रकार भी बदले हैं और कई नए बैंक इस धारा में सम्मलित हो गए हैं जैसे कि भुगतान बैंक, लघु वित्त बैंक इत्यादि। बैंकिंग गतिविधियां उसी तरह आज फैल चुकी हैं जैसे कि एक छोटे छिद्र से निकलने वाला प्रकाश, ऐसी स्थिति में अगर अनुपालन को सर्वोपरि नहीं रखा गया तो अर्थव्यवस्था की बढ़ती गति में अचानक अवरोध आ सकता है।
- जब हम बैंक में अनुपालन संस्कृति की बात करते हैं तो बैंकों को अपना फोकस केवल कर्मचारियों/ अधिकारियों या जारी दिशानिर्देशों तक ही सीमित नहीं रखना है वरन यह सुनिश्चित करना भी आवश्यक है कि बैंक के ग्राहक कानून के तहत काम करते हैं और गैरकानूनी गतिविधियों के लिए बैंक का उपयोग नहीं करते हैं, जैसे कि मनी लॉन्ड्रिंग, कर चोरी या आतंकवाद का वित्तपोषण इत्यादि। बैंक के अनुपालन विभाग द्वारा ऐसे सभी मामलों को सही समय पर, सही मंच पर रिपोर्टिंग कर बैंक को जुर्माने/मान- हानि से बचाया जा सकता है।

- बैंकिंग उद्योग वैश्विक आधार पर विकास के पथ पर अग्रसर है और यह दो मुख्य कारकों से प्रेरित है, पहला, प्रौद्योगिकी और दूसरा वैश्विक अभिसरण। उभरती प्रौद्योगिकियां वित्त उद्योग का एक महत्त्वपूर्ण हिस्सा बनती जा रही हैं। फिनटेक और डिजिटलीकरण बैंकिंग उद्योग में अग्रिम स्थान ले चुके हैं जिसका लाभ जहां एक तरफ जन-जन तक पहुंच रहा है वहीं डेटा की सुरक्षा/निजता व साइबर सुरक्षा बैंकों के लिए अधिक चिंता का विषय बन चुकी है। ऐसे में यदि कोई अस्त्र बैंकों को बचा सकता है, तो वह है विभिन्न नियामकों द्वारा जारी दिशानिर्देशों का अनुपालन बैंक के विभिन्न स्तरों पर सुनिश्चित करना व हर कर्मचारी तक इसके महत्त्व को पहुंचाना।
- अगर बैंकों को उन्नति के पथ पर अग्रसर अर्थव्यवस्था का अभिन्न अंग बनना है और अपनी ब्रांड वैल्यू को ग्राहकों के मस्तिष्क में लंबे समय तक बरकरार रखना है, तो अनुपालन को संस्था की संस्कृति में आत्मसात करना होगा। अभी हाल में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बहुत से बैंकों के सामान्य काम काज पर पीसीए के तहत रोक लगा दी है, इसी तरह पंजाब एवं महाराष्ट्र कोआपरेटिव बैंक के अकाउंट्स में हो रहे घपले के खुलासे के बाद रिज़र्व बैंक द्वारा इस बैंक पर भी कई प्रतिबंध लगा दिए गए, साथ ही लक्ष्मी विलास बैंक को संबल देने हेतु इसका विलय डीबीएस के साथ सुनिश्चित किया गया। इसी तरह, एनबीएफसी को स्थिरता प्रदान करने हेतु भी कई सुधारात्मक कदम उठाये गए और अगर इन सभी की असफलता को एक शब्द में परिभाषित किया जाए तो वह थी इन सभी की कमजोर अनुपालन व्यवस्था। अतः अनुपालन बैंकों के लिए आवश्यकता बन चुका है।

अनुपालन संस्कृति

अनुपालन किसी एक व्यक्ति विशेष का काम नहीं है वरन बैंक का प्रत्येक कर्मचारी इसके लिए जिम्मेदार है। वरिष्ठ प्रबंधन बैंक में अनुपालन संस्कृति को फैलाने, अनुपालन प्रबंधन करने व हर स्तर पर इसको मापने हेतु उचित तकनीक/टूल मुहैया कराने के लिए जिम्मेदार है। अनुपालन संस्कृति के मुख्य अंग निम्नलिखित हो सकते हैं:

- नैतिक आचरण को बैंक की संस्कृति के रूप में अपनाना
- कर्मचारियों के मार्गदर्शन हेतु बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित अनुपालन नीति
- अनुपालन की सफलता हेतु प्रक्रियाओं का मानकीकरण एवं प्रबंधन
- बैंकिंग प्रक्रियाओं में मानवीय हस्तक्षेप को नगण्य करके उनका स्वचालन
- बैंकिंग स्टाफ हेतु समय-समय पर प्रशिक्षण का आयोजन
- क्योंकि बैंकिंग, अर्थव्यवस्था के वैश्वीकरण से जुड़ी है अतः इसमें समय-समय पर बदलाव आने स्वभाविक हैं । अनुपालन नीति का भी आवधिक पुनर्मूल्यांकन व समीक्षा की जानी चाहिए।
- अनुपालन नीति को बैंक के संचालन के क्षेत्र में संभावित जोखिम, वित्तीय संस्थान के आकार और संचालन की जटिलता को ध्यान में रखना चाहिए।
- सभी रणनीतियों, दिशानिर्देशों, नीतियों और सामना की गई चुनौतियों की पारदर्शिता बनाए रखने के लिए यह अनुशंसित है कि ये सभी प्रलेखित (दस्तावेज के रूप में) हों और सभी कर्मचारियों की इस सामग्री तक पहुंच हो।

अनुपालन विभाग

आलेख से यह स्पष्ट हो जाता है कि अनुपालन बैंकों के लिए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण है और बैंकों ने भी इस सत्य को स्वीकारा है। अनुपालन विभाग के लिए एक निर्धारित संरचना नहीं है। प्रत्येक बैंक को उसके द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के अनुरूप अनुपालन विभाग की स्थापना करनी चाहिए। छोटे बैंकों को अपने अनुपालन विभाग के संचालन के लिए केवल कुछ स्टाफ सदस्यों के साथ एक छोटी इकाई की आवश्यकता हो सकती है और यह इकाई एक ही स्थान से कार्य सुनिश्चित कर सकती है। बड़े बैंक, विशेष रूप से जो अंतरराष्ट्रीय लेनदेन में शामिल हैं या जिनकी अंतरराष्ट्रीय शाखाएं हैं, जो विभिन्न क्षेत्रों में फैले हुए हैं उनके लिए दर्जनों स्टाफ सदस्यों के साथ कई अनुपालन इकाइयां का होना आवश्यक हो सकता है । अतः बड़े बैंकों में अलग से अनुपालन विभाग की स्थापना सुनिश्चित की गई है जिसके प्रमुख को नीति के तहत किसी अन्य विभाग का कार्यभार नहीं देना चाहिए। अनुपालन विभाग में समुचित स्टाफ की व्यवस्था होनी चाहिए।

प्रत्येक बैंक को अपनी संस्था की संरचना के आधार पर हर स्तर पर उदाहरणार्थ शाखा /क्षेत्र /अंचल/मुख्य कार्यालय/ कॉर्पोरेट कार्यालय/ वर्टिकल पर अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति सुनिश्चित करनी चाहिए। हर स्तर पर नियुक्त अनुपालन अधिकारी को नियमित अवधि पर अपने क्षेत्र से संबंधित रिपोर्ट अनुपालन प्रमुख को भेजनी चाहिए। अनुपालन प्रमुख को बैंक के ऑडिट व निरीक्षण विभाग के साथ समन्वय में कार्य करना चाहिए, विभिन्न नियामकों द्वारा जारी दिशा निर्देशों से अपनी अनुपालन नीति को अद्यतन करते रहना चाहिए और नियमित अंतराल पर बैंक बोर्ड को अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करनी चाहिए।

शायद जन साधारण को अनुपालन एक मंहगा प्रसंग प्रतीत हो सकता है परंतु गैर अनुपालन उससे भी अधिक मंहगा पड़ सकता है अतः बैंकों के लिए अनुपालन संस्कृति को उनकी प्रक्रिया प्रणाली का अभिन्न अंग बनाना आवश्यक हो चुका है।

अंततः उपरोक्त से यह स्पष्ट हो जाता है कि आने वाले समय में वही बैंक सफल होंगे जो अनुपालन की आवश्यकता को समझ सकेंगे और संस्था की संस्कृति व अनुपालन संस्कृति को एक करने में सक्षम होंगे। इस तरह नीतियों, दिशानिर्देशों और कानून के अनुपालन से बैंकिंग व्यवसाय एक अधिक कुशल निर्णय लेने में सक्षम होंगे और आने वाले जोखिम की रोकथाम करने व बैंक की कोर वैल्यूस या मिशन द्वारा निर्धारित रणनीतियों के तहत कार्य निष्पादन करने में सक्षम होंगे।

डॉ. साकेत कुमार सहाय

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक
संस्था का नाम:- पंजाब नैशनल बैंक
मोबाइल नं. :- 8800556043
ई-मेल:- ss220768@obc.co.in

पृष्ठभूमि

नियमों का अनुपालन किसी भी कारोबार का अखंड भाग होता है क्योंकि यह मानकों की स्थापना करता है और संस्था को प्रतिष्ठित बनाता है ताकि संस्था की पहचान एक विश्वसनीय सेवा-प्रदाता के रुप में हो सके। बैंकिंग जैसे संगठन की सफलता के लिए नियम और विनियमों का अनुपालन शाखा के निम्नतम स्तर से लेकर प्रधान कार्यालय के शीर्ष स्तर तक किया जाना अपेक्षित है क्योंकि यहाँ ग्राहक सेवा ही सर्वोपरि हैं। हर मामले में ग्राहक ही केंद्र-बिन्दु हैं। ऐसे में बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति का विकास किया जाना अत्यंत आवश्यक हैं।

भारत जैसे देश में बैंकिंग जैसे संगठन संवैधानिक, नियामक एवं आंतरिक नियमों, विनियमों के प्रति अधिक उत्तरदायी होते हैं। क्योंकि पूरी अर्थव्यवस्था काफी हद तक इन पर टिकी होती हैं। इससे एक ओर नियामकों द्वारा शासित किए जाने वाले दंडों से जहां बचा जा सकता हैं वहीं दूसरी तरफ देयताओं को भी कम किया जा सकता है। ऐसे में संगठन की सफलता के लिए अनुपालन के प्रति कर्मचारियों को समर्पित भाव से कार्य करना आवश्यक है। संक्षेप में अनुपालन का अर्थ है-न्यायोचित कार्य करना।

वर्तमान आर्थिक परिदृश्य में वैश्विक स्तर पर वित्तीय पद्धतियों में व्यापक बदलाव हो रहे हैं। बैंकों के समक्ष भी नित नए बदलाव परिलक्षित हो रहे हैं। बढ़ता हुआ ग्राहक आधार और उनकी बढ़ती अपेक्षाओं को देखते हुए बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे अपने उत्पादों को ग्राहक प्रिय बनाकर लगातार बेहतर होते हुए वैकल्पिक सुरक्षित वितरण चैनलों के माध्यम से उन तक पहुंचाए। वास्तव में बैंकिंग की वास्तविक सफलता ग्राहकों की संतुष्टि मात्र में सीमित है। इसमें अनुपालन की महत्वपूर्ण भूमिका हैं।

बैंकिंग में अनुपालन की भूमिका प्रत्येक स्तर पर है–

- **बैंक द्वारा किया गया प्रत्येक सौदा**
- **प्रत्येक सौदे के लिए शासित कानून एवं नियम**
- **नियमों का उल्लंघन होने पर परिणाम**

बैंकों में अनुपालन

बैंकों में अनुपालन की शुरुआत अगस्त, 1992 में धोखाधड़ी और गलत व्यवहार पर बनी एक समिति की अनुशंसा के बाद हुई। तीन वर्ष बाद मार्च, 1995 में अनुपालन अधिकारियों की भूमिका तय की गई। वर्ष 1997 में एक समीक्षा के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को सलाह दी कि अंकेक्षण एवं निगरानी के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन अधिकारी बनाना चाहिए जो अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के अधीन हो। इसका प्राथमिक दायित्व था - प्रत्येक तिमाही में अनुपालन प्रमाण पत्र तैयार करना और भारतीय रिज़र्व बैंक तथा वित्त मंत्रालय के सभी निर्देशों का पालन करना। यह व्यवस्था वर्ष 2000 में समाप्त कर दी गई।

अप्रैल, 2002 में भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा निदेशक मण्डल की निगरानी भूमिका की समीक्षा के लिए गठित बैंकों और वित्तीय संस्थानों के निदेशकों के सलाहकार समूह ने कंपनी सचिव को अनुपालन का केंद्र माना। इसके मुताबिक भारतीय रिज़र्व बैंक को एक योग्य कंपनी सचिव को निदेशक मण्डल में नियुक्त करना चाहिए और एक अनुपालन अधिकारी होना चाहिए जो सचिव को रिपोर्ट करे। इससे नियामकीय और लेखा जरूरतों के साथ अनुपालन सुनिश्चित हो सकेगा।

अप्रैल, 2005 में पहली बार बैंकिंग निगरानी की बासेल समिति ने बैंकों के अनुपालन पर एक पत्र जारी कर कुछ सिद्धांत तय किए। कुछ महीनों में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के अनुपालन अधिकारियों की एक बैठक बुलाई और एक कार्य-समूह बनाया। इसके बाद अनुपालन पर व्यापक दिशा-निर्देश जारी हुए तथा इसके तहत बैंकों की अंकेक्षण समिति की सलाह से उनका क्रियान्वयन किया जाना था।

वर्ष, 2015 में एक बार फिर अनुपालन चर्चा में आया जब भारतीय रिज़र्व बैंक ने जोखिम आधारित निगरानी की शुरुआत की। हितों के टकराव को रोकने तथा अनुपालन की स्वायत्तता सुनिश्चित करने के लिए उसे अंकेक्षण से अलग किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने स्पष्ट किया कि अनुपालन केवल अनुपालन विभाग का काम नहीं है बल्कि वह बैंक की संस्कृति का हिस्सा है। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार मुख्य अनुपालन अधिकारी का दायित्व बैंक के अनुपालन जोखिम की पहचान, प्रबंधन, अनुपालन जोखिम को कम करना होगा।

इसी के बाद से बैंकों में सुदृढ अनुपालन संस्कृति की शुरुआत हुई। वास्तव में बेहतर बैंकिंग हेतु अनुपालन कार्य-संस्कृति को सुदृढ बनाया जाना प्राथमिक आवश्यकता है।

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अगस्त, 1992 में बैंकों में 'अनुपालन अधिकारी' की अवधारणा की शुरुआत की गई थी। अप्रैल, 2005 में बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति (बीसीबीएस) ने 'बैंकों में अनुपालन तथा अनुपालन कार्य पर दस्तावेज जारी किया था, जिसमें बैंकों में अनुपालन संरचना को मजबूत बनाने के लिए कुछ सिद्धान्त तय किए गए थे।

अनुपालन, बैंकों को अपने अनुपालन जोखिम को प्रबंधित करने में बेहद सहयोगी है। अनुपालन को तकनीकी रुप में 'कानूनी या नियामक प्रतिबंधों के जोखिम, वित्तीय नुकसान या बैंक की साख के नुकसान के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो सभी लागू कानूनों, नियम, आचार संहिता और अच्छे अभ्यास के मानक (एक साथ, "कानून, नियम और मानक") को पूरा करने में असफल होने के परिणामस्वरूप हो सकता है। अनुपालन जोखिम को कभी-कभी प्रामाणिकता जोखिम के रूप में भी पेश किया जाता है क्योंकि बैंक की साख अखंडता और उचित व्यवहार के सिद्धांतों के पालन के साथ निकटता से जुड़ी हुई है। इस दृष्टि से बैंकिंग पर्यवेक्षकों को तभी संतुष्ट होना चाहिए जब प्रभावी अनुपालन नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जाए और कानूनों, नियमों और मानकों के उल्लंघनों की पहचान होने पर प्रबंधन द्वारा उचित सुधारात्मक कार्रवाई की जाती हो।

परिचालन तथा अनुपालन की दृष्टि से भारत में बैंकों का रिकॉर्ड काफी अच्छा रहा है. बावजूद इसके यह भी सत्य है कि वैश्विक वित्तीय प्रणाली में निरंतर आते बदलाव से, नए विनियम बैंकों के लिए नई अनुपालन चुनौतियाँ भी पैदा कर रहे हैं। ऐसे में अनुपालन संस्कृति के बेहतर निर्माण से बैंक और सशक्त ही बनेंगे।

अनुपालन की आवश्यकता

सूचना प्रौद्योगिकी के इस युग में अपने अधिकारों के प्रति सतत जागरुक होते ग्राहक वर्ग, बढ़ती साक्षरता दर तथा विनियामकों द्वारा बैंकों पर लागू नियंत्रणकारी मानकों, कानून, नियमों तथा बाजार आचरण के उपयुक्त मानकों का अनुपालन न करना बैंकों के लिए अत्यंत जोखिमपूर्ण हो सकता है। इससे जहाँ बैंकों को वित्तीय दंड या प्रतिष्ठा संबंधी हानि हो सकती है। वही आंतरिक स्तर पर भी संगठन की अवनति हो सकती है. इस प्रकार की स्थिति से बचने हेतु सभी बैंकों द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों पर आधारित अनुपालन नीति तैयार की गई है। वर्तमान में भारतीय

रिज़र्व बैंक द्वारा दंड दिये जाने के कारण अनुपालन के प्रति सभी बैंकों का ध्यान पहले की अपेक्षा ज्यादा बढ़ गया है।

अक्सर लोग अनुपालन को निरीक्षण से जोड़ देते हैं परंतु अनुपालन निरीक्षण से अलग है यह एक प्रकार से जोखिम नियंत्रण का उपाय है। इसे हम सतर्कता उपाय भी मान सकते हैं पर यह जोखिम प्रबंधन और सतर्कता से इतर विनियामकों द्वारा बनाए गए नियमन के प्रति सचेत कराता है। कहा जाता हैं – 'रोकथाम, इलाज से बेहतर है'. अनुपालन के मामले में यह बिलकुल सत्य है। सभी कानून एवं दिशा-निर्देश बैंक के आंतरिक स्तर पर समायोजित करना ही अनुपालन है। एक बेहतर अनुपालन संस्कृति संगठन को कई प्रकार से लाभ पहुंचा सकती है।

संगठन की प्रगति हेतु अनुपालन का सुदृढ़ होना जरुरी है। बेहतर अनुपालन संस्कृति से संगठन में पारदर्शिता, जवाबदेही और निष्पक्षता के आधार पर ही सभी निर्णय लिए जा सकेंगे। अनुपालन की संस्कृति से सांगठनिक मूल्यों पर लोगों का विश्वास बढ़ता है। क्योंकि अनुपालन के द्वारा विनियामकों के नियमन पर आधारित निर्णय ही लिए जाते हैं। जो संवैधानिक मूल्यों की रक्षा के साथ ही संगठन की प्रगति के लिए भी उचित होता है। बेहतर अनुपालन से समाज व संगठन के प्रति निष्ठा का पक्ष भी बढ़ता है।

अनुपालन के व्यापक अर्थ में मूल रुप से संस्थागत अनुशासन शामिल हैं। निष्ठा एवं अनुशासन से सशक्त समाज, राष्ट्र के निर्माण को बल मिलता है। अनुपालन हेतु सभी तत्त्वों की भागीदारी बेहद महत्वपूर्ण है। एक सशक्त संगठन हेतु कर्मचारियों के सद्प्रयास एवं दृढ़ संकल्प के साथ ही कानून का पालन भी परमावश्यक है। वास्तव में यदि हम अपने राष्ट्र के लिए सोचना चाहते हैं तो सर्वप्रथम हमें अपने संगठन, समाज व राष्ट्र के प्रति निष्ठा रखनी होगी।

अनुपालन एक प्रकार से कार्य के प्रति समग्र अनुशासन है। हम सभी अक्सर भ्रष्टाचार की बात करते हैं। इसे दीमक की तरह मानते हैं जो एक तरफ आर्थिक तंत्र को खोखला करता है वहीं दूसरी तरफ सामाजिक और नैतिक मूल्यों पर भी बुरा प्रभाव डालता है। सांगठनिक भ्रष्टाचार की रोकथाम में अनुपालन की भूमिका महत्वपूर्ण है। बैंकिंग जैसे संगठन में सदाचार के दूरगामी लाभ और भ्रष्टाचार के कुप्रभाव के विषय में जागृति पैदा करना बेहद आवश्यक है। इसमें अनुपालन एक प्रकार से जांच बिंदु की भांति कार्य करने में सक्षम है।

वर्तमान दौर में कोरोना से बचाव हेतु हम सभी अक्सर जिस चीज को ध्यान में रखते हैं, वह है–सतर्कता। सतर्कता भी एक प्रकार से अनुपालन ही है जो भावी प्रगति हेतु जरुरी है। संगठनों में पारदर्शिता हेतु यह बेहद जरुरी है। अक्सर हम सुनते हैं निवारक सतर्कता बेहद कारगर है। निवारक सतर्कता एक प्रकार से अनुपालन का ही रुप है। अनुपालन सरल नहीं है इसे सुनिश्चित करने के उद्देश्य से अनुपालन के लिए प्रतिबद्धता तथा गैर-अनुपालन सहन नहीं करने के संदेश को बैंकिंग से जुड़े प्रत्येक सदस्य तक पहुंचाने का प्रयास किया जाना जरूरी है।

बैंकों में बेहतर अनुपालन संस्कृति हेतु यह जरूरी है कि सभी नियमों/ सिद्धांतों का सत्यनिष्ठा से अनुपालन किया जाए ताकि सशक्त संगठन का निर्माण हो सके। साथ ही, यह भी जरूरी है कि प्रत्येक कर्मचारी विभिन्न क़ानूनों/ नियमों तथा विनियमों की अद्यतन जानकारी रखें ताकि अनुपालन में कोई चूक न हो।

अर्पण वाजपेयी

पदनाम:- प्रबंधक
संस्था का नाम:- सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया
मोबाइल नं. :- 8226003787
ई-मेल:- hindichhiro@centralbankofindia.co.in

भा रत का बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ साथ पूरे बैंकिंग उद्योग में वृहद पैमाने पर बदलाव हुए हैं जिससे वित्तीय प्रणाली के परिचालन के तौर-तरीके तथा वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल गए हैं। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच गठजोड़ से बैंकिंग के कई पहलुओं में क्रांतिकारी परिवर्तन आया है। वित्तीय प्रौद्योगिकी को एक ऐसे विघटनकारी प्रभाव के रूप में देखा जा रहा है जिससे भविष्य में वित्तीय क्षेत्र, कारोबारी मॉडल और बैंकिंग क्षेत्र की संरचना में आमूलचूल बदलाव देखने को मिलेगा। इस आमूलचूल बदलाव ने बैंकों के साथ-साथ उनके विनियामकों के समक्ष भी कई महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश कर दी हैं। ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चुनौती अनुपालन की है जो किसी भी बैंकिंग या वित्तीय प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू है। अगर पारिभाषिक रूप में कहें तो विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आधार संहिताओं जिनमें कुछ स्वैच्छिक भी होती हैं, का पालन करना ही अनुपालन है। यद्यपि इनमें से अधिकांश के मूल में बाहरी अपेक्षाएं होती हैं तथापि संगठन के लिए अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करना और नैतिक प्रथाओं के अनुरूप कारोबार करना भी उतना ही महत्वचूर्ण है। एक सशक्त अनुपालन संस्कृति वह होती है जिसमें आधार संहिताओं का पालन सुनिश्चित होता हो, हितों के टकराव का प्रबंधन हो और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के व्यापक उद्देश्य की पूर्ति हेतु ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार होता हो। इस प्रकार अनुपालन के दायरे में केवल वह नहीं आता जो कानूनी रूप से बाध्यकारी हो, अपितु उसमें कारोबारी निष्ठा और नैतिक आचरण भी शामिल होते हैं।

अनुपालन संस्कृति की विशेषताएं

बैंकों को अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए एक बेहतर अनुपालन संस्कृति का प्रदर्शन करना नितांत आवश्यक है। खराब आचरण और भरोसा टूटने से होने वाली हानि से बचने के लिए बैंकों में ऐसी संस्कृति का होना जरूरी है।

एक बेहतर अनुपालन संस्कृति बैंकों के लिए कई प्रकार से लाभदायकर सिद्ध हो सकती है जैसे कि संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम घटाना, प्रतिष्ठा जोखिम कम करना, कर्मचारियों में झिझक कम करना और उनका आत्मविश्वास बढ़ाना, प्रतिभाओं को आकर्षित करना और उन्हें संगठन में बनाए रखना, कर्मचारियों की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करना, पारदर्शिता बढ़ाना, बेहतर निर्णय लेने की क्षमता विकसित करना तथा विनियामकों और अन्य हितधारकों के साथ बेहतर संबंध स्थापित करना। बैंकों द्वारा किए गए एक सर्वेक्षण में यह पाया गया है कि अनुपालन से कुछ व्यावसायिक लाभ भी हो सकते हैं। इस सर्वेक्षण से गुजरने वाले बैंकरों में से एक तिहाई से अधिक ने इस ओर इशारा किया कि दबाव परीक्षण के सिद्धांतों के अनुपालन के सर्वप्रमुख फायदों में शामिल है बेहतर जानकरी के आधार पर पूंजी नियोजन से संबंधित निर्णय लेना और संगठन के जोखिमों के बारे में एक दूरदर्शितापूर्ण नजरिया रखना। इसलिए, यदि ग्राहक की संतुष्टि चाहिए तो हमें अनुंपालन की संस्कृति को अपनाना होगा क्योंकि ग्राहक संतुष्टि ही इक्विटी पर प्रतिलाभ का मार्ग प्रशस्त करती है। अनुपालन संस्कति के बेहतर न होने की स्थिति के कारण होने वाले दुष्परिणामों को हम निम्नानुसार रेखांकित कर सकते हैं:-

अनुपालन जोखिम, कानूनी या विनियामकीय प्रतिबंधों, बड़े वित्तीय नुकसानों या किसी बैंक की प्रतिष्ठा में हानि से जुड़ा जोखिम है जो तब उत्पन्न हो जाता है जब कोई बैंक कानूनों, विनियमों, नियमों, संगठन द्वारा तैयार किए गए और उनसे जुड़े स्व विनियमन मानकों और आचार संहिताओं का अनुपालन नहीं करता है। दूसरी ओर एक प्रभावी अनुपालन व्यवस्था कारोबार के प्रत्येक क्षेत्र, उत्पाद और प्रक्रिया में निहित अनुपालन संबंधी जोखिमों की पहचान कर सकेगी और ऐसे जोखिमों को कम करने के तरीके विकसित करेगी। प्रक्रियाओं और आवश्यकताओं को विधिवत अभिलिखित किया जाना चाहिए और उसके साथ "क्या करें" ओर "क्या न करें" सूची भी होनी चहिए। उचित आचरण का पालन करने में विफलता के उदाहरणों से सभी स्टाफ सदस्य को अवगत कराया जाना चाहिए ताकि वे इनसे सबक ले सकें और अपने दृष्टिकोण में अपेक्षित बदलाव ला सकें।

बैंकों को इस तरह की सोच रखने से बचना होगा कि अनुपालन खर्चीला होता है बल्कि उन्हें इस बात को समझना चाहिए कि उचित आचरण से हमारी प्रतिष्ठा पर आंच नहीं आ पाती और साथ ही हम विनियामकों द्वारा लगाए गए अर्थदण्ड से भी बचते हैं। इस प्रकार हमें परोक्ष रूप से आय होती है जिसकी गणना बैंक नहीं करते और इसीलिए उन्हें यह आय मिल भी नहीं पाती। कमजोर अनुपालन संस्कृति से बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ती है। वैश्विक रूप में देखें तो वित्तीय संकट की शुरूआत से लेकर 2021 तक बैंकों पर जुर्माने और अर्थदण्ड की राशि चार सौ पचास बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंच गई है। हांगकांग की एक वित्तीय सेवा परामर्शदाता कंपनी ने अनुमान लगाया है कि वर्ष 2008 के वित्तीय संकट के बाद से खराब व्यवहार के कारण शीर्ष 50 वैश्विक बैंकों को होने वाले मुनाफे में 850 बिलियन डॉलर का नुकसान हुआ जोकि राइट डाउन, ट्रेडिंग लॉस, जुर्माना और उच्च अनुपालन लागत के कारण हुआ था। हालांकि, विनियमन का क्षेत्र जिस प्रकार विकसित हो रहा है ऐसे में अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जुर्माने और दंड का भय पर्याप्त नहीं है। लेकिन जिस वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में नियंत्रण के अंतर्निहित उपाय मौजूद होते हैं उसमें अनुपालन दैनिक क्रियाकलाप का हिस्सा बन जाता है जिससे संगठन की दक्षता बढ़ जाती है। इसके अलावा एक सक्षम अभिशासन में अनुपालन, निष्ठा, विकास और कानून के प्रति सम्मान जैसे मूल्यों के विकास के लिए अनुकूल वातावरण बनता है और ये उस संस्था की कार्यसंस्कृति का अंग बन जाते हैं। इसका परिणाम यह होता है कि बैंक अपने पूरे संगठन को जिम्मेदारी के साथ काम करने हेतु सशक्त बना पाते हैं और निरंतर विकसित होते विनियमन और कारोबारी चुनौतियों से पार पाने के लिए आवश्यक लचीलापन भी संगठन में बना रहता है।

भारतीय परिदृश्य में अनुपालन संस्कृति

रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया ने बहुत पहले अगस्त 1992 में बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी तैनात करने की प्रणाली प्रारंभ की थी जो बैंकों में धोखाधड़ी और कुप्रथाओं पर गठित समिति की सिफारिशों पर आधारित थी। अनुपालन अधिकारियों की भूमिका का महत्व उस समय तेजी से बढ़ा जब लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन संबंधी क्रियाकलाप की जिम्मेदारी सौपीं गयी और उनसे यह अपेक्षा भी की गई कि वे आवधिक रूप से अनुपालन से जुड़े कार्यों की रिपोर्ट या प्रमाण सीधे उच्च कार्यपालकों के समक्ष प्रस्तुत करें। हालांकि, धीरे-धीरे यह महसूस किया गया कि बैंकों में अनुपालन से जुड़े कार्यों की परिधि को न केवल बढ़ाना होगा, बल्कि स्पष्ट रूप से पारिभाषित भी करना होगा, विशेषकर ऐसे परिदृश्य में जब बैंकिंग पर्यवेक्षक द्वारा प्रस्तुत एक के बाद एक वार्षिक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्टों में अनुपालन से जुड़ी अनेकानेक कमियां उजागर हो रही हों। इसके बाद जब बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति द्वारा अप्रैल 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपाल कार्यप्रणाली पर उच्च स्तरीय पेपर जारी किया गया तब अनुपालन कार्यप्रणाली की आवश्यकता और उसके महत्व को देखते हुए आरबीआई द्वारा उठाए गए कदमों को और गति मिली। इन सिद्धांतों ने वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली को और सख्त बनाने के लिए हमें एक आधार दिया। वित्तीय संकट के बावजूद "अपने ग्राहक को जानिए", "धन शोधन निवारण" और ग्राहकों के अलग-अलग वर्ग के लिए तैयार किये जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता जैसे क्षेत्रों में अनुपालन पर काफी जोर दिया गया।

इस संदर्भ में, एक बेहतर अनुपालन संस्कृति से होने वाले लाभों तथा खराब आचरण से हाने वाले नुकसानों को पहचानते हुए भारतीय बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति विकसित करें। अपने पर्यवेक्षी दायित्वों

का निर्वहन करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैकों की अनुपालन संस्कति में अनेक खामियां देखी हैं। इनमें से कुछ अनियमितताएं तो ऐसी हैं जो बार-बार सामने आती रही हैं। हालांकि, बैंकों के प्रबंध तंत्रों द्वारा इसका अनुपालन कर लिए जाने की सूचना दी जाती रही है। बैंकों को इस दिशा में गंभीर रूप से सोचने की आवश्यकता है कि वे अपनी अनुपालन कार्यप्रणाली में समग्र सुधार की दिशा में गंभीर प्रयास करें।

साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम

प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन का महत्व बढ़ता जा रहा है। आम तौर पर साइबर रेजिलिएंश फ्रेमवर्क का उद्देश्य व्यापक मुद्दों से संबंधित खतरों से निपटना होता है – गोपनीयता भंग होना और निष्ठा भंग होना। इन उल्लंघनों से संबंधित अनुपालन जोखिम का महत्व बढ़ता जा रहा है और इनसे प्राथमिकता के आधार पर निपटना आवश्यक है।

अनुपालन संस्कृति संबंधी न्यूनतम पर्यवेक्षी अपेक्षा

अनुपालन की शुरूआत शीर्ष स्तर से होती है। यह आवश्यक है कि बैंकों के निदेशक मंडल के साथ-साथ वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र से यह अपेक्षा की जाए कि वे शीर्ष स्तर से पहल करते हुए एक मजबूत अनुपालन संस्कृति की शुरूआत करें। अनुपालन को संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न अंग बनाया जाना चाहिए। इसे केवल अनुपालन कार्यों से संबंधी स्टाफ का कार्य नहीं माना जाना चाहिए। यह बैंक में कार्यरत प्रत्येक स्टाफ सदस्य की साझा जिम्मेदारी होनी चाहिए और अनुपालन न होने की स्थिति में बैंक की प्रत्येक कारोबारी इकाई को समान रूप से ज़िम्मेदारी लेनी चाहिए। कारोबार के दौरान बैंकों को उच्च मानक हासिल करने चहिए और कानूनों का अनुपालन सही भावना से करना चाहिए। भले ही कोई कानून न तोड़ा गया हो परन्तु शेयरधारकों, ग्राहकों, कर्मचारियों और बाजारों पर अपने क्रियाकलाप के प्रभाव को समझने में यदि भूल हुई तो इसके परिणाम गंभीर दुष्प्रचार और प्रतिष्ठा जोखिम के रूप में देखने को मिल सकते हैं।

प्रभावी अनुपालन कार्यप्रणाली के लिए मजबूत अनुपालन संस्कृति एक अनिवार्य शर्त है। अगर हम थोड़ा और गहन विश्लेषण करें तो पाएंगे कि किसी प्रभावी अनुपालन संस्कृति में निम्नलिखित आवश्यक तत्व होते हैं –

शीर्षतंत्र की मंशा : बोर्ड के सदस्यों, वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा की जाने वाली अनुपालन कार्यप्रणाली की निगरानी केवल नीतियां तैयार करने और इसकी आवधिक समीक्षा करने हेतु सीमित नहीं होनी चाहिए। बैंक की अनुपालन नीति तब तक प्रभावी नहीं होगी जब तक कि निदेशक मंडल पूरे संगठन में ईमानदारी और निष्ठा जैसे मूल्यों को बढ़ावा नहीं देता; बोर्ड को एक गुणवत्ता गारंटी और सुधार कार्यक्रम तैयार करते हुए उसे निरंतर चलाना चाहिए जिसमें अनुपालन कार्यकलाप के सभी पहलू शामिल हों।

उत्तरदायितव : बैंक का वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र इस बात के लिए जिम्मेदार होता है कि प्रबंधन तंत्र और कर्मचारियों द्वारा बैंक की अनुपालन नीति का अनुपालन प्रभावी तरीके से किया जा रहा है और यह सुनिश्चित करने के लिए कि अनुपालन जोखिम कम से कम हो, स्वस्थ अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए बोर्ड द्वारा व्यक्तिगत और सामूहिक रूप से जिम्मेदारी लेने की संस्कृति, वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र, कार्यकारी प्रमुख और परिचालन प्रमुख के उत्तरदायित्वों का स्पष्ट सीमांकन, प्रतिरक्षा की प्रथम पंक्ति के रूप में कारोबारी इकाई की भूमिका और प्रतिरक्षा की तीसरी पंक्ति के रूप में लेखा परीक्षा की भूमिका – इन सभी का अपना महत्व है।

वैचारिक आदान-प्रदान : आम जौर पर सभी स्टाफ सदस्यों और स्टाफ के विशिष्ट समूहों के लिए लागू सामान्य मानकों में अंतर करते हुए स्पष्टता और पारदर्शिता को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। प्रभावी अनुपालन संस्कति के लिए यह अपेक्षित है कि पूरे बैंक में जोखिम और अनुपालन एवं प्रथाओं से संबंधित अपेक्षाओं की जानकारी नियमित रूप से प्रसारित की जाए। बौर्ड के मौजूदा और नए सदस्यों, वरिष्ठ प्रबंधन और कर्मचारियों के लिए अनुपालन जागरूकता चैनल उपलब्ध हो। आचरण से जुड़े जोखिम को कम करने की प्रक्रिया मौजूद हो और व्हिसिल-ब्लोअर व्यवस्था लागू हो।

प्रोत्साहन संरचना : वांछित अनुपालन संस्कृति लागू करने के लिए बैंक के निर्णय लेने की प्रणालियों और प्रक्रियाओं में एक समुचित प्रोत्साहन संरचना अंतर्निहित होनी चाहिए।

दूरदर्शी और अग्रसोची दृष्टिकोण : अनुपालन अन्य आश्वासन वाले कार्यों यथा जोखिम प्रबंधन और आंतरिक लेखापरीक्षा से भिन्न है। अनुपालन कार्यप्रणाली निवारक अनुपालन पर आधारित होनी चाहिए। परिभाषा के अनुसार निवारक अनुपालन पहले से ही बैंक की गतिविधियों का आकलन करें और अनुपालन न करने वाली गतिविधियों/लेनदेनों के घटित होने से पहले ही उन्हें रोक देगा। अनपुालन को दूरदर्शी और अग्रसोची गतिविधि बनाया जाना चाहिए।

अनुपालन का ढांचा, प्राधिकार और संसाधन : किसी भी बैंक को अपनी अनुपालन कार्यप्रणाली की संरचना स्वयं तैयार करनी चाहिए और अपने अनुपालन जोखिम का प्रबंधन करने के लिए प्राथमिकताएं इस प्रकार तय करनी चाहिए जो उसकी अपनी जोखिम प्रबंधन रणनीति और संरचना से मेल खाती हो। उदाहरण के लिए कुछ बैंक अपने परिचालन जोखिम कार्यकलाप के भीतर ही अपने अनुपालन कार्यों को रखना चाहेंगे क्योंकि अनुपालन जोखिम और परिचालन जोखिम के कुछ पहलुओं के बीच घनिष्ठ संबंध होता है। दूसरे बैंक अनुपालन और परिचालन जोखिम वाले कार्यों को अलग-अलग रखना पसंद कर सकते हैं। लेकिन संभव है कि वे अनुपालन मामलों पर एक ऐसा तंत्र स्थापित करें जिसमें इन दोनों कायों के बीच घनिष्ठ सहयोग की अपेक्षा हो। बहरहाल बैंक के भीतर अनुपालन कार्य चाहे किसी भी प्रणाली से किया जा रहा है, वह समुचित रूप से अधिकार सम्पन्न, उच्च स्तरीय, स्वतंत्र, साधन संपन्न होना चाहिए और इसकी बोर्ड तक पहुंच होनी चहिए। इसकी जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होनी चाहिए और इसकी गतिविधियों की आवधिक और स्वतंत्र समीक्षा आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से की जानी चाहिए। प्रबंधन को अनुपालन कार्यप्रणाली की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए ओर उसकी पूर्ति में हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए। अनुपालन बैंक के प्रत्येक स्टाफ की साझा जिम्मेदारी है।

कॉरपोरेट अभिशासन का महत्व

सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति के विकास के लिए जहां फीडबैक प्रणाली का मौजूद होना महत्वपवूर्ण है, वहीं बैंक में ऐसा स्वस्थ वातावरण होना चाहिए जो मजूबूत आंतरिक नियंत्रण के माध्यम से ऐसी संस्कृति का पोषण करता हो और इसकी शुरूआत बैंक के बोर्ड स्तर से ही करनी होगी। बैंक को ऐसे अप्रत्यक्ष लाभ पहुंचाने से जुड़े पहलुओं पर कार्य करने की प्रेरणा पदानुक्रम में ऊपर से नीचे की ओर होनी चाहिए।

कॉरपोरेट अभिशासन के तहत उन शक्तियों और उत्तरदायित्वों के आबंटन का कार्य किया जाता है जिसके आधार पर किसी भी बैंक का कारोबार उसके बोर्ड और वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र द्वारा चलाया जाता है जिसमें यह भी शामिल होता है कि वे कॉरपोरेट संस्कृति, कॉरपोरेट कार्यकलापों का समन्वयन किस प्रकार करें कि बैंक सुरक्षित और मजबूत तरीके से कारोबारी निष्ठा के साथ और यथालागू कानूनों और नियमों का अनुपालन करते हुए अपना व्यवसाय कर सके। इस संदर्भ में इस बात पर ध्यान दिया जाना चहिए कि बोर्ड को प्रत्येक बैंक के आकार, उसके कारोबार की जटिलता, जोखिम लेने की क्षमता, उसके कारोबारी माहौल और दर्शन के अनुसार नीतियों को अपनाना चाहिए। बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जाने वाली नीतियों में इकाई विशेष से जुड़ी अनिश्चितताओं को भी शामिल किया जाना चाहिए। साथ ही मात्र नीतियों को अपनाने से काई समाधान नहीं निकलता। बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों का प्रभावी कार्यान्वयन भी आवश्यक है ताकि पूरी फर्म में उन नीतियों में अंतर्निहित सोच को प्रसारित किया जा सके। इसमें एक सशक्त अनुपालन संस्कति की भूमिका अति महत्वपूर्ण होती है।

पूरे बैंकिंग जगत में अनुपालन की संस्कृति में बहुत सारे सुधार किए जाने की आवश्यकता है। सभी बैंकों को गंभीरतापूर्वक यह ध्यान देना चाहिए कि बैंकों में सुदृढ कॉर्पोरेट गवर्नेंस और स्वस्थ अनुपालन संस्कृति हो क्योंकि ये बैंकों के सुरक्षित और अच्छे कारोबार के लिए अपरिहार्य है और यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता तो यह बैंक के जोखिम प्रोफाइल पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है। अच्छी तरह से अधिशासित बैंक कुशल और वहनीय लागत वाली पर्यवेक्षी

प्रक्रिया तैयार करने में योगदान करते हैं क्योंकि ऐसी स्थिति में पर्यवेक्षी हस्तक्षेप की आवश्यकता कम ही पड़ती है। इस प्रकार की सुदृढ संस्कृति ऐसे संगठन तैयार करने में सहायक बनेगी जो मजबूत होंगे जिनमें वित्तीय आधारों को झेलने की क्षमता होगी, जिनमें अनुशासन होगा और जिनकी लाभप्रदता संघारणीय होगी तथा जिनमें ग्राहकों का विश्वास बना रहेगा। इसके लिए कई पर्यवेक्षी कदम भी उठाए जाने होंगे।

विश्व भर में अनुपालन की भूमिका पर व्यापक रूप से ध्यान दिया जा रहा है और केन्द्रीय बैंकों तथा बैंकों द्वारा एकसमान रूप से यह स्वीकार किया गया है कि अनुपालन पर पर्याप्त ध्यान देने की आवश्यकता है। विनियामकों, पर्यवेक्षकों और अंतरराष्ट्रीय मानक तैयार करने वालों द्वारा इस बात पर ज्यादा से ज्यादा जोर दिया जाने लगा है कि तरह-तरह के नियमों और विनियिमों को लागू करना तब तक एक निरर्थक कवायद साबित होती रहेगी जब तक विनियमित संस्थाएं इसका अनुपालन उनमें अंतनिर्हित मूल भावना के अनुसार नहीं करेंगी।

यदि बैंकों में सशक्त कॉरपोरेट अभिशासन और प्रभावी अनुपालन संस्कृति होगी तो पर्यवेक्षक उनकी आंतरिक प्रकियाओं पर ज्यादा से ज्यादा निर्भर कर सकेंगे। इस संबंध में अनुभव से भी यही बात निकलकर समने आती है कि प्रत्येक बैंक के भीतर निदेशक मण्डल, वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र को प्रदत्त शक्तियों, जिम्मेदारियों, उत्तरदायित्वों और जांच एवं संतुलन के साथ -साथ जोखिम, अनुपालन एव आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से दिए जाने वाले आश्वासनों का विशेष महत्व है।

यह आशा की जानी चाहिए कि बैंकिंग में उभरते रूझानों, वैश्विक विनियामकीय परिदृश्य, भारत में लागू हुए नई दीवाला व्यवस्था और बैंकों के कामकाज के तरीकों को प्रभावित करने वाली प्रौद्योगिकी समर्थित नवोन्मेषिता पर जो लगातार विचार विमर्श चल रहा है उससे बैंकों को न केवल उभरती चुनौतियों से निपटने के लिए तैयार होने में मदद मिलेगी बल्कि देश में समावेशी और अनुपालन उन्मुख बैंकिंग के लक्ष्य की तरफ आगे बढ़ने के लिए बैंकों को इस नए प्रतिमान द्वारा प्रदत्त अवसर का उपयोग करने में भी सहायता मिलेगी।

अंशिता वर्मा

पदनाम:- अधिकारी
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9827092445
ई-मेल:- ansh2902@gmail.com

परिचय

बैंक- यह शब्द सुनते ही हमारे दिमाग में एक ही परिभाषा आती है कि बैंक ऐसा संस्थान जहां हम अपनी जमा पूंजी निवेश करते हैं और ज़रूरत पड़ने पर ऋण लेते हैं। परंतु भारत मे बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ-साथ पूरे बैंकिंग उद्योग में काफी बदलाव हुए हैं जिससे वित्तीय प्रणाली के संचालन के तरीके और वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल गए है।

किसी भी व्यक्ति या संस्थान को अगर सुचारू रूप से संचालित करना है तो सब से जरूरी है अनुशासन।
ऐसी नीति जिससे हम अनुशासित रूप से नियमों का पालन करते हुए बैंक का संचालन करें, वही अनुपालन संस्कृति है। इस प्रौद्योगिकी बदलाव ने बैंकों के समक्ष कई महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश कर दी है। ऐसी ही एक चुनौती है अनुपालन। अनुपालन बैंकिंग का महत्वपूर्ण पहलू है।बैंक में पालन किए जाने वाले नियम, कानून, आचार संहिता को हम अनुपालन कहते हैं।

अनुपालन संस्कृति के 7 महत्वपूर्ण मूलतत्व है जो निम्नानुसार हैं :-

- लिखित नीति, मानक प्रक्रिया और मानक आचरण को लागू करना।
- अनुपालन अधिकारी और अनुपालन समिति की नियुक्ति करना।
- प्रभावी शिक्षण व प्रशिक्षण देना।
- कर्मचारी मे प्रभावी संपर्क साधन करवाना।
- प्रभावी निरीक्षण व निगरानी रखना।
- अनुशासनात्मक दिशा निर्देश का पालन करना।
- किसी भी कुनीति का पता लगते ही तुरंत कार्रवाई करना।

अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ

बैंकों के लिए अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का प्रदर्शन करना बहुत महत्वपूर्ण है । खराब आचरण और भरोसा टूटने से होने वाली हानि से बचने के लिए बैंकों में ऐसी संस्कृति का होना आवश्यक है ।

एक अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकों के लिए कई प्रकार से लाभदायक सिद्ध हो सकती है, जैसे

i. संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम घटाने में।
ii. प्रतिष्ठा जोखिम कम करने में।
iii. नौकरी करते समय कर्मचारियों में झिझक कम करने और उनका आत्मविश्वास बढ़ाने में।
iv. प्रतिभा को आकर्षित करने और उन्हें संगठन में बनाए रखने में तथा कर्मचारियों की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करने में।

vi. पारदर्शिता बढ़ाने में जिससे बेहतर निर्णय लेने की क्षमता विकसित हो सके।
vii. विनियामकों और अन्य हितधारकों के साथ बेहतर संबंध बनाने में।
viii. निवेशकों के बीच प्रतिष्ठा बढ़ाने में।

बैंकों द्वारा किए गए एक दबाव परीक्षण सर्वेक्षण में, यह देखा गया कि अनुपालन से कुछ व्यावसायिक लाभ भी हो सकते हैं । दबाव परीक्षण कार्यक्रम से गुजरने वाले बैंकरों में से एक तिहाई से अधिक ने इस ओर इशारा किया कि दबाव परीक्षण के सिद्धांतों के अनुपालन के सर्वप्रमुख फायदों में शामिल हैं - बेहतर जानकारी के आधार पर पूंजी नियोजन से जुड़े निर्णय लेना और संगठन के जोखिमों के बारे में एक दूरदर्शितापूर्ण नजरिया रखना ।

बैंकों को इस सोच से बचने की आवश्यकता है कि अनुपालन खर्चीला होता है बल्कि उन्हें इस बात को समझना चाहिए कि उचित आचरण से हमारी प्रतिष्ठा पर आँच नहीं आने पाती और साथ ही हम अर्थदण्ड से भी बचते हैं और इस प्रकार परोक्ष रूप से हमें आय होती है जिसकी गणना बैंक नहीं करते और इसीलिए उन्हें यह आय मिल भी नहीं पाती । कमजोर अनुपालन संस्कृति से बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ती है । वैश्विक रूप में देखें तो, वित्तीय संकट की शुरुआत से लेकर 2020 तक बैंकों पर जुर्माने और अर्थदण्ड की राशि 400 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुचं गयी है ।

जून 2018 से जुलाई 2019 के बीच 70 ऐसे मौके आये हैं जब रिज़र्व बैंक ने भारत में कार्यरत विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर मौद्रिक दंड लगाया है जिसकी कुल राशि रु. 122.9 करोड़ रुपये है ।

हालांकि , विनियमन का क्षेत्र जिस प्रकार विकसित हो रहा है, ऐसे में अनुपालन सुनिश्चित कराने के लिए जुर्माने और दंड का भय पर्याप्त नहीं है ।

इसके अलावा, एक सक्षम अभिशासन में अनुपालन, निष्ठा, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान जैसे मूल्यों के विकास के लिए अनुकूल वातावरण बनता है और ये उस संस्था की कार्य संस्कृति का अंग बन जाते हैं । इसका परिणाम यह होता है कि बैंक अपने पूरे संगठन को जिम्मेदारी के साथ काम करने हेतु सशक्त बना पाता है और निरंतर विकसित होता है ।

पूरे बैंकिंग जगत में अनुपालन की संस्कृति में बहुत सारे सुधार किए जाने की आवश्यकता है । बैंकों के पर्यवेक्षक के तौर पर, रिज़र्व बैंक इस बात को लेकर बहुत गम्भीर है कि बैंकों में सुदृढ़ कार्पोरेट गवर्नेंस और स्वस्थ अनुपालन संस्कृति हो क्योंकि ये बैंकों के सुरक्षित एवं अच्छे कारोबार के लिए अपरिहार्य हैं और यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता, तो यह बैंक के जोखिम प्रोफाइल पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है । अच्छी तरह से अभिशासित बैंक कुशल और वहनीय लागत वाली पर्यवेक्षी प्रक्रिया तैयार करने में योगदान करते हैं। इस प्रकार की सुदृढ़ संस्कृति ऐसे संगठन तैयार करने में सहायक बनेगी जो मजबूत होंगे, जिनमें वित्तीय आघातों को झेलने की क्षमता होगी, जिनमें अनुशासन होगा और जिनकी लाभप्रदता संधारणीय होगी तथा जिनमें ग्राहकों का विश्वास बना रहेगा ।

उपसंहार:

यदि बैंक शरीर है तो अनुपालन संस्कृति मस्तिष्क है। जिस तरह मस्तिष्क के काम न करने पर शरीर में लकवा मार जाता है उसी तरह अगर हमने अनुपालन संस्कृति का सुचारू रूप से संचालन नही किया तो हमारी बैंकिंग प्रणाली भी लकवाग्रस्त हो जाएगी जिससे देश की वित्तीय प्रणाली पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।
इसलिए अनुपालन संस्कृति बैंकिंग की आवश्यकता है।

स्त्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक की वेब साइट।

प्रणव कुमार

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 8100484888
ई-मेल:- pranav.kumar@bankofbaroda.com

मने हाल ही में कई बैंकों के दबावग्रस्त होने की खबर सुनानी है। इसकी वजह से खाताधारकों को अत्यंत कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है। इससे अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भारतीय बैंकिंग प्रणाली के बारे में गलत संदेश जाता है। इन बैंकों में बड़े पैमाने पर अनुपालन की कमी पाई गई है। वर्तमान समय में भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी बैंकों में अनुपालन संस्कृति के विकास हेतु कई कदम उठाए हैं। बैंकों में सभी खाताधारकों का विश्वास बना रहे इसके लिए बैंकों को पारदर्शी तरीके से काम करना पड़ेगा और पारदर्शिता बनाए रखने के लिए बैंकों में अनुपालन संस्कृति का होना अत्यंत जरूरी है। सुदृढ़ अनुपालन की वजह से बैंक की ब्रांड वैल्यू बढ़ती है और लोगों का बैंकों के प्रति विश्वास बढ़ता है, जिसके कारण बैंकों के व्यवसाय में बढ़ोतरी होती है। अनुपालन कभी भी बैंकिंग व्यवसाय में बाधक नहीं रहा है बल्कि इसने बैंकिंग प्रणाली में पारदर्शिता लाई है और खाताधारकों का विश्वास बढ़ाया है। यही विश्वास व्यवसाय में परिवर्तित होता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 11 सितंबर, 2020 को बैंकों में मुख्य अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति, योग्यता, चयन प्रक्रिया, कर्तव्य एवं जिम्मेदारियों इत्यादि के बारे में विस्तृत दिशानिर्देश जारी किए हैं, ताकि बैंकों में अनुपालन संस्कृति में सुधार हो सके। आए दिन भारतीय रिज़र्व बैंक गैर-अनुपालन के लिए बैंकों के विरुद्ध कई प्रकार की कार्रवाई करता है जिसमें आर्थिक दंड लगाना, चेतावनी जारी करना, अनेक प्रकार के प्रतिबंध लगाना आदि शामिल है। जिस प्रकार गैर-अनुपालन के लिए रिज़र्व बैंक विभिन्न प्रकार का दंड लगाता है उसी प्रकार भारतीय रिज़र्व बैंक को अनुपालन के लिए बैंकों को प्रोत्साहन प्रदान करने की योजना भी शुरू करनी चाहिए जिससे अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा मिलेगा। समय-समय पर अनुपालन विभाग द्वारा सभी कर्मचारियों के लिए इस विषय पर गोष्ठियाँ, कार्यशालाएं एवं प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया जाना चाहिए।

अनुपालन विभाग को लेखा परीक्षक की तरह नहीं बल्कि शिक्षण संस्था के रूप में कार्य करना चाहिए जो विभिन्न विनियामक संस्थानों द्वारा जारी परिपत्रों तथा दिशानिर्देशों को स्पष्ट एवं सरल रूप में लोगों तक पहुंचा सके। फलस्वरूप कर्मचारियों के कामकाज में स्पष्टता आएगी एवं अनुपालन में रुचि भी बढ़ेगी। विभिन्न प्रकार की व्यावसायिक उपलब्धियों के लिए बैंकों में अनेक प्रकार की प्रोत्साहन योजनाएं हैं और समय-समय पर अनेक योजनाएँ चलाई भी जाती हैं। इसी प्रकार बहेतर अनुपालन के लिए शाखाओं एवं कर्मचारियों को पुरस्कृत किया जाना चाहिए एवं उनके कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन किया जाना चाहिए। इस प्रकार के कार्यों से अनुपालन संस्कृति में गुणात्मक वृद्धि होगी।

अनुपालन की ज़िम्मेदारी सिर्फ अनुपालन विभाग और इस विभाग में कार्यरत कर्मचारियों की नहीं होती है बल्कि इसकी ज़िम्मेदारी बैंक में कार्यरत सभी कर्मचारियों की है। निदेशक मण्डल, उच्च प्रबंधन से लेकर अधीनस्थ स्टाफ तक सभी को अनुपालन की ज़िम्मेदारी देनी है ताकि बैंकों में अच्छी अनुपालन संस्कृति का विकास हो। हमें याद रखना होगा की हितधारकों की सुरक्षा में ही हमारी सुरक्षा है, अत: दिन प्रतिदिन के कार्य सम्पादन करते वक़्त 3C का ध्यान रखना होगा:

C: Customer
C: Compliance
C: Core Values

उपरोक्त 3C को अपना मूल मंत्र बनाकर कार्य करने से ही बैंकों में अनुपालन संस्कृति विकसित होगी एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भी भारतीय बैंकिंग प्रणाली की सराहना होगी।

राजीव कुमार

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ इंडिया
मोबाइल नं. :- 8171666165
ई-मेल:- rajeev.Kumar2@bankofindia.co.in

प्रस्तावना :

आज का युग प्रौद्योगिकी का युग है। सूचना तकनीक के कारण पूरी दुनिया एक छोटे से गांव के रूप में सिमट कर रह गयी है। प्रौद्योगिकी का प्रभाव जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है। बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं है। इसका सबसे बड़ा उदाहरण कोरोना महामारी (कोविड-19) के दौरान देखने को मिला जिसमें ज्यादातर कामकाज ऑनलाइन ही हुए, चाहे वह पढ़ाई हो या पैसे का लेनदेन। डिजिटल बैंकिंग को इस दौरान बहुत अधिक बढ़ावा मिला और अब लोग डिजिटल लेनदेन अधिक से अधिक कर रहे हैं। बैंकिंग एक ऐसा सेवा क्षेत्र है जो कि समाज के प्रत्येक वर्ग से किसी न किसी रूप में जुड़ा हुआ है और समाज के प्रत्येक व्यक्ति को विभिन्न बैंकिंग सेवाओं एवं उत्पादों की आवश्यकता की पूर्ति करता है।

प्रौद्योगिकी के कारण बैंकिंग उद्योग में बड़े पैमाने पर परिवर्तन हुए हैं जिससे बैंकिंग प्रणाली के परिचालनों और बैंकों के कामकाज के तरीकों में भी परिवर्तन हुए हैं। बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग से भविष्य में और अधिक परिवर्तन देखने को मिल सकते हैं। हालांकि, प्रौद्योगिकी के बढ़ते प्रभाव के कारण बैंकों के प्रबंधन तंत्र एवं विनियामकों के समक्ष भी चुनौतियां खड़ी हो गयी हैं। बैंक अपने ग्राहकों को सुरक्षित एवं गुणवत्तापरक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं किन्तु बैंकों को अपने प्रौद्योगिकी तंत्र को और अधिक मजबूत करना होगा ताकि ग्राहकों के साथ होने वाली किसी भी धोखाधड़ी को रोका जा सके।

बैंकिंग में अनुपालन :

जैसा कि विदित है कि विभिन्न बैंकिंग नियमों, विनियमों, कानूनों इत्यादि का पालन करना ही अनुपालन कहलाता है। अनुपालन सदैव ऊपर से नीचे की ओर चलता है। इसमें ईमानदारी व निष्ठा का होना अत्यन्त आवश्यक है। बैंक तभी आगे बढ़ सकता है जब संपूर्ण तंत्र अर्थात् प्रबंधन एवं स्टाफ सदस्य पूर्ण रूप से अनुपालन प्रक्रिया का पालन करते हों।

ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चुनौती है बैंकों में अनुपालन को कार्यान्वित किए जाने की। अनुपालन एक ऐसी प्रक्रिया है जो कि किसी भी बैंक के लिए दीर्घकालिक सफलता सुनिश्चित करती है। वास्तव में, बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति के विविध पक्षों को जानने से पहले हमें अनुपालन एवं अनुपालन संस्कृति को समझना होगा। अत: विभिन्न प्रकार के कानूनों, नियमों, विनियमों, अधिनियमों, आचार संहिताओं आदि का पालन करना ही अनुपालन कहलाता है। इसमें बैंक के लिए बाह्य नियमों, विनियमों इत्यादि के साथ-साथ बैंक के अपने खुद के आंतरिक नियमों, संहिताओं, मानकों इत्यादि का भी पालन करना उतना ही महत्वपूर्ण होता है। अनुपालन के तहत बैंकों को सभी संवैधानिक प्रावधानों जैसे बैंककारी विनिमयन अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, विदेशी विनिमय प्रबंधन अधिनियम, 1999 (फेमा), 'धन शोधन निवारण अधिनियम (एएमएल) आदि तथा अन्य विनियामकीय दिशा-निर्देश यथा बीसीएसबीआई, आईबीए, एफईडीएआई, एफआईएमएमडीए आदि का अनुपालन किया जाना सुनिश्चित करना चाहिए। इसके साथ ही, बैंक को अन्य विनियामकों यथा भारतीय बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण (आईआरडीए), भारतीय प्रतिभूति

विनिमय बोर्ड(सेबी), नाबार्ड, सिडबी, राष्ट्रीय आवास बैंक आदि के अनुपालन संबंधी निर्देशों का भी पालन करना होता है।

अनुपालन संस्कृति :

एक सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति के लिए यह आवश्यक है कि बैंक में सभी प्रकार के नियमों, कानूनों, संहिताओं (आंतरिक एवं बाह्य दोनों) का पूर्णत: अनुपालन सुनिश्चित किया जाए। साथ ही, विभिन्न प्रकार के हितों का टकराव रोकना, ग्राहकों को बेहतर एवं सुरक्षित सेवा प्रदान करना ही अनुपालन संस्कृति है। अत: हम देखते हैं कि अनुपालन की परिधि में केवल वे नियम, कानून ही नहीं आते हैं अपितु इसमें बैंकिंग कारोबार हेतु निष्ठा एवं नैतिक व्यवहार भी आता है। ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट बनाए बिना बैंकिंग उद्योग आगे नहीं बढ़ सकता है।

भारतीय परिप्रेक्ष्य में अनुपालन संस्कृति के विविध पक्ष :

भारत में कार्यरत बैंकों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक विनियामक के रूप में कार्य करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 1992 में बैंकों में अनुपालन अधिकारी तैनात करने की प्रणाली शुरू की थी। यह बैंकों में धोखाधड़ियों और कुप्रथाओं (मालप्रैक्टिसेज) को रोकने के संबंध में गठित घोष समिति की अनुशंसाओं पर आधारित थी। वर्ष 1995 में लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन अधिकारी का कामकाज सौंपा गया। प्रभारी महाप्रबंधक से अपेक्षा की गई कि वे अनुपालन से जुड़े कार्यों की रिपोर्ट व आवधिक समीक्षा संबंधी अवलोकन की जानकारी सीधे प्रबंध निदेशक को प्रस्तुत करें। धीरे-धीरे अनुपालन का दायरा बढ़ता गया और वर्ष 2005 में बासेल समिति द्वारा अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यप्रणाली की आवश्यकता एवं उसके महत्व को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए कदमों को और गति मिली तथा इन सिद्धांतों ने वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली को और अधिक सख्त करने के लिए आधार तैयार किया। वर्ष 2008 में आई विश्वव्यापी मंदी के बाद 'बैंकिंग व्यवहार', 'अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी)', 'धन शोधन निवारण(एएमएल)', और बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता आदि क्षेत्रों में अनुपालन को मजबूत करने पर जोर दिया गया। भारत के बैंकों को कमजोर तथा सुदृढ़ एवं व्यवस्थित अनुपालन संस्कृति के अंतर को समझते हुए स्वस्थ व उत्कृष्ट अनुपालन संस्कृति विकसित करनी चाहिए। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में अनुपालन संबंधी विभिन्न कमियां देखी हैं और बैंकों का प्रबंधन तंत्र उन्हें दूर करने का आश्वासन देता रहता है किन्तु इस संबंध में एक सुदृढ़ कार्यप्रणाली तैयार करनी आवश्यक है। साथ ही, गैर-कानूनी गतिविधियों के वित्तपोषण आदि को रोकना एवं उस पर निगाह रखना भी अनुपालन कार्यप्रणाली में ही आता है। धोखाधड़ियों से बचने के लिए बैंक के लिए आंतरिक नीतियों व प्रक्रियाओं का पालन करना अनिवार्य है।

अनुपालन नीति, सीसीओ की नियुक्ति, कर्तव्य एवं दायित्व :

प्रत्येक बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक सुव्यवस्थित अनुपालन नीति होनी चाहिए जो कि संपूर्ण कार्यप्रणाली को निर्धारित कर उसका पालन सुनिश्चित करवाएं। इसकी स्थापना प्रधान कार्यालय स्तर पर की जानी चाहिए। बैंक में अनुपालन कार्यप्रणाली को लागू करने के लिए न्यूनतम उप महाप्रबंधक या उसके समकक्ष स्तर के अधिकारी को मुख्य अनुपालन अधिकारी (सीसीओ) के रूप में नियुक्त किया जाता है। हालांकि, बैंक के शाखा विस्तार के आधार पर क्षेत्रीय/आंचलिक कार्यालयों इत्यादि में भी अनुपालन अधिकारी तैनात किए जा सकते हैं। वह अनुपालन प्रमुख के रूप में कार्य करेगा। इस नीति में अनुपालन में अपेक्षाएं, जवाबदेही, प्रोत्साहन संरचना, अनुपालन कार्य की भूमिका, सीसीओ की भूमिका, अनुपालन जोखिम की पहचान, आकलन, निगरानी, प्रबंधन एवं रिपोर्टिंग इत्यादि का वर्णन किया गया है। सीसीओ को न्यूनतम 3 वर्ष के निश्चित कार्यकाल के लिए नियुक्त किया जाता है। सीसीओ को वित्तीय या बैंकिंग क्षेत्र का 15 वर्ष का अनुभव होना चाहिए। अनुभव में सभी विभागों यथा जोखिम, पर्यवेक्षण सहित विनियमों इत्यादि की गहरी समझ होनी चाहिए। साथ ही, मुख्य अनुपालन अधिकारी को कानून, सूचना प्रौद्योगिकी आदि की भी उचित जानकारी होनी चाहिए। सीसीओ की नियुक्ति हेतु आयु 55 वर्ष से कम होनी चाहिए। केवल असाधारण परिस्थितियों में ही सीसीओ का स्थानांतरण या उन्हें पद से हटाया जा सकता है। उनका चयन उपयुक्त रूप से गठित वरिष्ठ कार्यकारी स्तर की चयन समिति द्वारा किया जाएगा। आरबीआई के पर्यवेक्षण विभाग को सीसीओ की नियुक्ति, समय से

स्थानांतरण/पद से हटाने इत्यादि के संबंध में पूर्व सूचना प्रदान की जानी चाहिए। सीसीओ को एमडी एवं सीआईओ या बोर्ड समिति को सीधे रिपोर्ट करने का अधिकार होता है।

सीसीओ को किसी भी स्टाफ के साथ बातचीत करने एवं सभी अभिलेख या फाइलों इत्यादि को अनुपालन कार्यों हेतु रखने का अधिकार होगा। अनुपालन विभाग तथा अन्य विभागों यथा विधि विभाग, परिचालन जोखिम विभाग, कराधान विभाग, लेखापरीक्षा एवं निरीक्षण विभाग आदि के बीच अच्छा तालमेल होना आवश्यक है ताकि अनुपालन कार्यप्रणाली को सुगमता एवं दृढ़ता से लागू किया जा सके। अनुपालन अधिकारी को अनुपालन कार्य के तहत विनियमों, नियमों, मानकों, संहिताओं आदि पर बोर्ड एवं वरिष्ठ प्रबंधन को सूचित करना, अनुपालन संबंधी मुद्दों पर स्पष्टीकरण प्रदान करना, अनुपालन जोखिम का आकलन करना, अनुपालन मूल्यांकन के लिए जोखिम उन्मुख कार्य-योजना (ऐक्शन प्लान) विकसित करना, कार्य-योजना (ऐक्शन प्लान) को अनुमोदन के लिए बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति (एसीबी) या बोर्ड को प्रस्तुत करना। अनुपालन विभाग अपना कार्य पूर्ण स्वतंत्रता से करता है। अनुपालन कार्यप्रणाली आंतरिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत ही आती है। दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करवाना ही सीसीओ का मुख्य कर्तव्य है और बैंक की आर्थिक स्थिति को मजबूत बनाए रखना उनका मुख्य उत्तरदायित्व है।

सुदृढ़ एवं व्यवस्थित अनुपालन से लाभ :

बैंकों को ग्राहकों, निवेशकों एवं विनियामकों इत्यादि में अपना विश्वास बनाए रखने के लिए अच्छी अनुपालन संस्कृति प्रस्तुत करनी होगी। अनुपालन विभाग एक मित्र, दार्शनिक तथा मार्गदर्शक के रूप में कार्य करे ताकि बैंक के अन्य सभी विभाग, कार्यालय एवं शाखाएं उनका सहयोग सहर्ष प्राप्त कर सकें। खराब आचरण एवं भरोसा खत्म होने से बचने के लिए बैंकों में अच्छी अनुपालन संस्कृति आवश्यक है। सुदृढ़ एवं व्यवस्थित अनुपालन से बैंकों को बहुत अधिक लाभ होते हैं जिनमें (क) संस्थागत एवं व्यक्तिगत दोनों जोखिम घटाने, (ख) प्रतिष्ठा का जोखिम कम करने, (ग) बैंक कर्मियों में संकोच कम करने एवं मनोबल को बढ़ावा देने, (घ) कौशल क्षमता एवं प्रतिभा को आकर्षित करने, उन्हें बनाए रखने एवं कर्मियों की प्रतिबद्धता रखने हेतु, (ड।) निष्पक्षता एवं पारदर्शिता बढ़ाने, (च) निर्णय लेने की क्षमता बेहतर करने, (छ) सभी विनियामकों व हितधारकों के साथ अच्छा समन्वय एवं संबंध रखने तथा (ज) निवेशकों के मध्य हैसियत को बढ़ाना आदि शामिल हैं। बैंकों द्वारा किए गए अनुपालन संबंधी तनाव परीक्षण (स्ट्रेस टेस्टिंग) सर्वेक्षण में यह पाया गया है कि अनुपालन से बहुत से व्यावसायिक लाभ भी होते हैं। सही अनुपालन से पूंजी नियोजन से जुड़े निर्णय लेने और संस्था के जोखिमों के बारे में दूरदर्शितापूर्ण नजरिया रखने में मदद मिलती है। बैंक में अनुपालन कार्य करके बैंक विभिन्न विनियामकों द्वारा लगाए जाने वाले करोड़ों रुपए के अर्थदंड से बच सकता है और अपनी साख भी सुरक्षित रख सकता है। इसके साथ ही, बैंक में ग्राहक संतुष्टि ही कारोबार का आधार है जो अच्छे अनुपालन से ही संभव है।

कमजोर अनुपालन से हानि :

जब कोई बैंक कानूनों, नियमों, विनियमों एवं अपने आंतरिक मानकों, संहिताओं आदि का पालन नहीं करता है तो उसे वित्तीय हानि के साथ-साथ प्रतिष्ठा में हानि का भी सामना करना पड़ता है। इसके विपरीत, अच्छी अनुपालन व्यवस्था व्यापार के प्रत्येक क्षेत्र, उत्पाद एवं प्रक्रिया की पहचान कर उसमें उत्तरोत्तर सुधार करने का प्रयास करती है। अनुपालन जोखिम एवं परिचालन जोखिम दोनों से ही बैंक को हानि होती है। प्रक्रियाओं व आवश्यकताओं को विधिवत रिकार्ड किया जाना चाहिए और उसके साथ ''क्या करें'' एवं ''क्या न करें'' जैसी अलग-अलग सूची रखी जानी चाहिए। प्रबंधन द्वारा सभी कार्मिकों को कमजोर अनुपालन से जुड़े उदाहरणों के संबंध में आंतरिक परिपत्रों इत्यादि के माध्यम से निरंतर जानकारी प्रदान की जानी चाहिए जिससे वे इनसे सीख प्राप्त कर सकें। धोखाधड़ियों के बढ़ते मामलों को देखते हुए, एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा दिया जाना सदैव बैंक हित में रहेगा।

आरबीआई ने समय-समय पर बैंकों को अपनी अनुपालन कार्यप्रणाली में समग्र सुधार करने के संबंध में निर्देश जारी किए हैं। यह कहना गलत नहीं होगा कि यदि बैंकों द्वारा एक अच्छी अनुपालन संस्कृति विकसित कर ली जाती है तो धोखाधड़ियों के कारण होने वाले बैंक के नुकसान को काफी हद तक कम किया जा सकता है। अधिकांश मामलों में यह

सामने आया है कि बैंक के संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों एवं प्रक्रियाओं का पालन नहीं किया गया था। इससे बैंकों में अनुपालन का महत्व उजागर हुआ है और बैंक अधिक सतर्क होकर इसे अपना रहे हैं।

अनुपालन जोखिम :

अधिकांश बैंकों में अनुपालन न किए जाने से अनुपालन जोखिम बना रहता है। अन्य बातों के साथ-साथ, प्रौद्योगिकी के कारण संचालित बैंकिंग सेवाओं में साइबर सुरक्षा संबंधी दिशा-निर्देशों के अनुपालन का महत्व दिन प्रतिदिन बढ़ता जा रहा है। अनुपालन न किए जाने से प्रतिष्ठा जोखिम बढ़ता है जिससे बैंक को बड़ा आर्थिक नुकसान उठाना पड़ता है। बैंकिंग में होने वाली दिन प्रतिदिन की धोखाधड़ियों में आज नेट बैंकिंग से होने वाली धोखाधड़ियों की संख्या बढ़ी है। इसमें साइबर अपराधी ग्राहक की गोपनीय एवं निजी जानकारी/डाटा आदि चुरा लेते हैं और इसके बाद वे तरह-तरह से धोखाधड़ी करते हैं। इसके बारे में भी बैंकों को अपने ग्राहकों को अधिक जागरूक, सतर्क तथा सावधान करना होगा। साथ ही, अपनी ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं को अधिक सुरक्षित एवं सुव्यवस्थित करना होगा। बैंक में अनुपालन की सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि कितनी कुशलता, क्षमता के साथ नियंत्रण करते हुए अनुपालन सुनिश्चित किया जाता है। बैंक वित्त से जुड़ा क्षेत्र है और इसमें पैसे के लेनदेन से संबंधित सभी प्रकार के कार्यों को पूर्ण सावधानी एवं सतर्कता से ही किया जाना चाहिए क्योंकि जमा, ऋण आदि कार्यों को करते समय बैंक के बाह्य एवं आंतरिक सभी प्रकार के निर्देशों का कड़ाईपूर्वक अनुपालन किया जाना चाहिए ताकि बैंक को होने वाले जोखिमों से बचा जा सके।

केवाईसी एवं एएमएल संबंधी निर्देश :

वास्तव में, बैंक को सबसे पहले 'अपने ग्राहक को जाने'(केवाईसी), धन शोधन निवारण(एएमएल) आदि दिशा-निर्देशों का पूर्णत: अनुपालन करना चाहिए क्योंकि बैंक को जोखिम की शुरूआत यही से होती है। हमारी अनुपालन कार्यप्रणाली के तहत कार्यवाही न करने की आदत ही हमें एवं हमारे बैंक को गंभीर जोखिम में ले जाती है। जमा एवं ऋण दोनों ही क्षेत्रों में विशेष सावधानी एवं सतर्कता के साथ कार्य करते हुए नियमों का पूर्ण अनुपालन ही बैंक को विभिन्न जोखिमों से बचाता है। अत: हमेशा ही शुरूआती उपाय सावधानी एवं सतर्कता के साथ किए जाने चाहिए।

शीर्ष प्रबंधन-तंत्र की अपेक्षा :

वास्तव में, निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा जो मानदंड तय किए जाते हैं उनका पूर्णत: पालन किया जाना चाहिए। निदेशक मंडल का कार्य केवल नीतियां बनाना ही नहीं है अपितु उनका सही एवं सुदृढ़ कार्यान्वयन करवाना भी उसका ही दायित्व है। निदेशक मंडल को अपनी नीतियों एवं कार्यप्रणालियों आदि की समय समय पर समीक्षा करते रहना चाहिए और यदि कुछ कमी रह गयी है तो उसको दूर करने का प्रयास करना चाहिए और नए संशोधनों के साथ पुन: दिशा-निर्देश जारी किए जाने चाहिए ताकि बैंकों में होने वाली हानियों को रोका जा सके और बाजार में बैंक की साख को बनाए रखा जा सके। निदेशक मंडल को बैंक के प्रति एक अच्छा उदाहरण प्रस्तुत करना चाहिए ताकि बैंक के कार्मिक भी उसे अपने जीवन में उतार सकें। अनुपालन संबंधी दिशा-निर्देशों/अनुदेशों का कड़ाईपूर्वक पालन सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

प्रबंधन तंत्र का उत्तरदायित्व :

बैंक के शीर्षतंत्र को इस बात पर विशेष ध्यान देना चाहिए कि प्रबंधन एवं कार्मिकों द्वारा बैंक की अनुपालन नीति का पूर्णत: पालन किया जाए। अनुपालन नीति का प्रभावी तरीके से कार्यान्वयन होने से जोखिम कम होता है। इसके साथ ही, यह भी सुनिश्चित किया जाए कि स्वस्थ अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा दिया जाए। साथ ही, व्यक्तिगत एवं सामूहिक रूप से उत्तरदायित्व लेने की परम्परा स्थापित की जाए जिससे कार्मिक सभी स्तरों पर अपने अनुपालन संबंधी कार्य को उचित ढंग एवं पद्धति से निष्पादित कर सकें। यदि किसी भी स्तर पर अनुपालन प्रक्रिया का उल्लंघन किया जाता है, तो उपयुक्त उपचारात्मक या संबंधित स्टाफ सदस्यों के विरूद्ध अनुशासनिक कार्रवाई की जानी चाहिए। इसके साथ ही, अनुपालन कार्यप्रणाली का सुदृढ़ ढंग से अनुपालन करने एवं करवाने वाले कार्मिकों को बैंक द्वारा प्रोत्साहित किया जाना चाहिए ताकि बैंक में अच्छी अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा मिले।

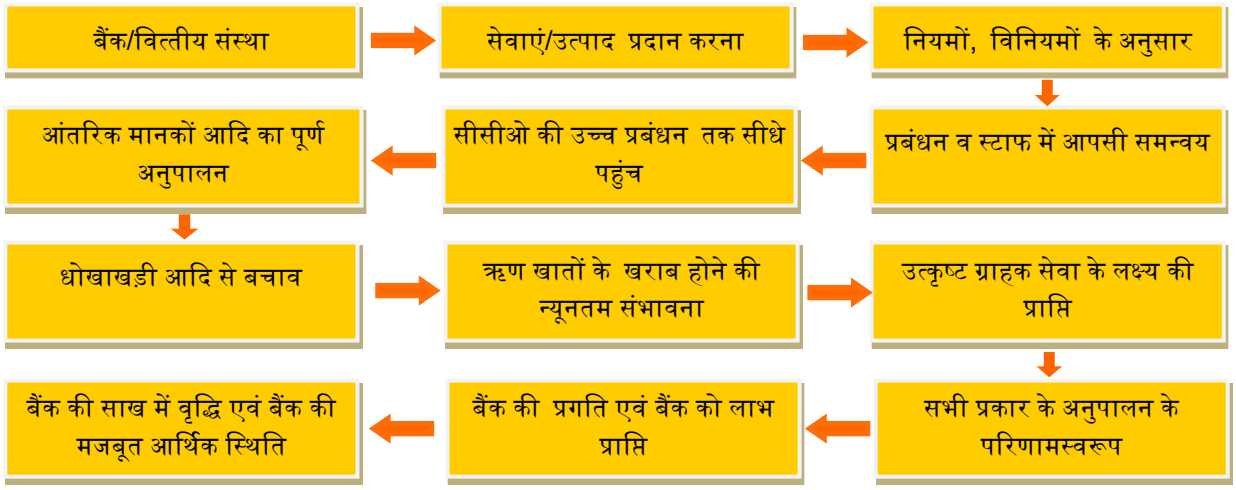
आपसी समन्वय :

सभी स्टाफ सदस्यों एवं बैंक प्रबंधन में आपसी समन्वय होना अत्यन्त आवश्यक है क्योंकि इसके अभाव में अनुपालन प्रणाली को ठीक ढंग से कार्यान्वित नहीं किया जा सकता है जिसका खामियाजा बैंक को भुगतना पड़ता है। बैंक के जोखिम को कम करने के लिए विभिन्न प्रकार के अनुपालन संबंधी दिशा-निर्देशों का पालन करना नितांत आवश्यक है। साथ ही, समय-समय पर इससे संबंधित जागरूकता कार्यक्रम भी चलाए जाएं जिससे अनुपालन संबंधी जोखिम को पूरी तरह से कम करने में मदद मिल सके।

दूरगामी दृष्टिकोण :

बैंक में अनुपालन के विविध पक्षों में बैंक का दूरगामी दृष्टिकोण बहुत ही मायने रखता है। जो बैंक अनुपालन संबंधी नियमों का पालन करने में सजगता एवं सुदृढ़ता रखता है और जिसकी जितनी दूरगामी सोच होती है, उस बैंक का कारोबार उतना ही अधिक होता है और उसकी साख भी बाजार में अत्यन्त उच्च स्तर की होती है। अनुपालन का कार्य जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक लेखापरीक्षा से भिन्न है। आंतरिक लेखापरीक्षा तो किसी घटना के घटने के बाद आकलन करती है, जबकि अनुपालन कार्यप्रणाली में तो घटना को घटने से पहले ही रोकने के लिए उचित कदम उठाए जाते हैं और अनुपालन न करने की स्थिति में उन गतिविधियों को रोक दिया जाता है ताकि बैंक को हानि न उठानी पड़े। अत: अनुपालन अपने आप में बहुत अधिक महत्वपूर्ण है।

बैंक में अनुपालन प्रक्रिया संबंधी विविध पक्षों को निम्नलिखित फ्लो-चार्ट से समझा जा सकता है :



अनुपालन संरचना :

आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, सभी बैंकों को अनुपालन कार्यप्रणाली की संरचना स्वयं निर्मित करनी चाहिए और अपने जोखिम प्रबंधन की प्राथमिकताओं को इस प्रकार से निर्धारित करना चाहिए जिससे जोखिम प्रबंधन संबंधी नीति एवं संरचना एक दूसरे से जुड़ी रहें। अनुपालन संरचना अधिकार सम्पन्न, उच्च स्तरीय, स्वतंत्र, साधन संपन्न होनी चाहिए जिसकी शीर्ष प्रबंधन तक पहुंच हो। अनुपालन कार्यप्रणाली संबंधी कार्य करने वाले स्टाफ सदस्यों को लेखापरीक्षा एवं निरीक्षण का कार्य नहीं सौंपा जाना चाहिए। इसमें जिम्मेदारी स्पष्ट हो और इसमें गतिविधियों इत्यादि की आवधिक रूप से समीक्षा की जाए और उसके निष्कर्षों के बारे में आवश्यक कदम उठाने हेतु सक्रिय पहल भी की जाए। अनुपालन कार्य को सदैव ही प्राथमिकता प्रदान की जाए और इस कार्य में कोई हस्तक्षेप नहीं होना चाहिए। हालांकि, यह बात सत्य है और हमें हमेशा इस बात को याद रखना चाहिए कि अनुपालन की जिम्मेदारी केवल किसी एक स्टाफ सदस्य की नहीं है अपितु यह तो सभी की साझा जिम्मेदारी है। अनुपालन जोखिम संबंधी रिपोर्ट मासिक आधार पर वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र के समक्ष प्रस्तुत की जानी चाहिए।

सशक्त अनुपालन कार्यप्रणाली का महत्व :

आज बैंकों में अनुपालन बैंकों की कार्पोरेट शासन संरचना का अंग बन चुका है। अनुपालन कार्यप्रणाली का कार्य उस नदी के समान है जो ऊपर से नीचे की तरफ बहती है। हमें अपने बैंक में एक ऐसा वातावरण निर्मित करना चाहिए जिससे उच्च प्रबंधन बैंक के स्टाफ सदस्यों के लिए एक उदाहरण प्रस्तुत करे। इससे बैंकों को अप्रत्यक्ष रूप से बहुत लाभ होता है। बैंक को मजबूत बनाने, सुरक्षित रखने एवं कारोबारी निष्ठा के साथ लागू नियमों, विनियमों का उचित अनुपालन करवाने का दायित्व बैंक के शीर्ष प्रबंधन का है। हालांकि, इससे जुड़ा प्रत्येक स्टाफ सदस्य जिम्मेदार होता है। बैंक बोर्ड को अपनी नीतियों का सुदृढ़ अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए ताकि किसी भी अप्रिय घटना से बचा जा सके और बैंक की मजबूत स्थिति बनी रहे। अनुपालन संबंधी मामलों को उच्चाधिकारियों द्वारा प्रभावी रूप से तथा शीघ्रता से निपटाया जाना चाहिए। यदि आवश्यक हो तो बोर्ड अनुपालन संबंधी मामलों को बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति, या अन्य बोर्ड समिति द्वारा निर्धारित करवाएगा।

निष्कर्ष :

बैंकों के पर्यवेक्षक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक पूरी तरह से इस संबंध में सतर्क है और समय-समय पर अपने अवलोकनों के बारे में सभी बैंकों इत्यादि वित्तीय संस्थानों को सूचित करता रहता है और दिशा-निर्देशों का सख्ती से पालन करने की हिदायत भी देता है जो कि बैंकों की सेहत के लिए अनिवार्य है। यदि अनुपालन संबंधी कार्यों को सही ढंग से नहीं किया जाता है तो इसका प्रतिकूल असर बैंक पर पड़ता है। ऐसे मामलों में आरबीआई संबंधित बैंकों पर अर्थदंड भी लगाता है। अत: अच्छी तरह से प्रबंधित बैंक पर्यवेक्षी प्रक्रिया तैयार करते हैं जिससे उन्हें बहुत अधिक लाभ होता है। बैंक में पर्यवेक्षी कार्यप्रणाली से वित्तीय कठिनाइयों को सहन करने की क्षमता मिलती है और उसमें अनुशासन बना रहता है। अंतत: यही प्रणाली बैंक को मजबूती प्रदान करती है। हमारे देश ही नहीं अपितु पूरे विश्व के बैंकों में अब अनुपालन पर विशेष जोर दिया जा रहा है क्योंकि इससे धोखाधड़ी या अन्य जोखिमों की स्थिति या उन्हें घटित होने से पहले ही रोका जा सकता है जो कि सुधारात्मक कदम के रूप में है। इसलिए, बैंक के निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंधन तंत्र को प्राप्त शक्तियों, उत्तरदायित्वों, जांच एवं संतुलन के साथ, जोखिम, अनुपालन एवं आंतरिक लेखापरीक्षा संबंधी दिशा-निर्देशों का महत्व बहुत अधिक है। बैंकों में विभिन्न प्रकार के नियम, विनियम, मानक, संहिता इत्यादि तब तक बिलकुल निरर्थक हैं, जब तक कि उनका अनुपालन पूरी तरह से उसमें निहित भावनाओं के अनुरूप नहीं किया जाता है। अंत में, मैं तो बस यही कहूंगा –

नियमों, नीतियों, मानकों आदि का, बैंक में होगा तभी पूर्ण कार्यान्वयन।
बैंक के सभी क्षेत्रों में किया जाएगा, जब पूरी तरह से सुदृढ़ अनुपालन ।।

अरविन्द रतवाया

पदनाम:- प्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय रिज़र्व बैंक
मोबाइल नं. :- 8826286851
ई-मेल:- arvindratwaya@rbi.org.in

बैं क शब्द का शाब्दिक अर्थ है **'भरोसा'**- जो एक ग्राहक बैंक को अपनी जमापूंजी को सौंपते हुए रखता है और उसी भरोसे को बनाये रखने के लिए बैंकिंग क्षेत्र से ये अपेक्षा की जाती है कि वो विभिन्न प्रकार के अनुपालन मापदंडों का पारदर्शिता से पालन करे ताकि ग्राहक को ये मानसिक संतुष्टि रहे कि उसकी जमापूंजी बैंक में सुरक्षित है।

'**अनुपालन**' शब्द को यदि हम पारिभाषिक रूप में कहें तो विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आचार संहिताओं, जिनमें से कुछ स्वैच्छिक या बैंक की आंतरिक भी होती हैं, का पालन करना ही अनुपालन कहलाता है।

वर्तमान समय में भारत और विश्व का बैंकिंग परिदृश्य बहुत तेजी से बदल रहा है। एक समय पर व्यक्तिगत तौर पर किये जाने वाले बैंकिंग कार्य अब स्वचालित और कम्प्यूटरीकृत मशीनों के द्वारा किये जाने लगे हैं और ग्राहक अब अपने घर बैठे अपने समयानुसार बैंकिंग कार्य करने में सक्षम हो गया है। यह कहना यथोचित होगा कि सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के साथ-साथ पूरे बैंकिंग उद्योग में भी बड़े स्तर पर बदलाव हुए हैं, जिससे वित्तीय प्रणाली के परिचालन के तौर-तरीके तथा वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल गए हैं।

ऐसे में अनुपालन की दृष्टि से अब बैंकों को जहाँ एक ओर ग्राहक के लेनदेन सम्बन्धी व्यव्हार पर ध्यान रखना होता है, वहीं तकनीकी भागीदारों के कार्यप्रणाली और उनके वैश्विक संबंधों से होने वाले अनुपानल सम्बन्धी प्रभावों की निगरानी करने की भी आवश्यक्ता होती है ।

1. अनुपालन की पृष्ठभूमि और सुधार:-

- भारतीय रिज़र्व बैंक ने अगस्त, 1992 में बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी तैनात करने की प्रणाली प्रारभ की थी जो कि बैंकों में धोखाधड़ी और कुप्रथाओं पर गठित समिति (घोष समिति) की सिफारिशों पर आधारित थी ।
- बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति (बीसीबीएस) द्वारा अप्रैल 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यप्रणाली पर उच्चस्तरीय पत्र जारी किया गया जिसके परिणामस्वरूप अनुपालन कार्यप्रणाली की आवश्यकता और उसके महत्व को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए कदमों को और गति मिली। इसका मुख्य उद्देश्य बैंकों के विभिन्न कानूनों, नियमों और मापदंडों पर खरा नहीं उतरने की दशा में होने वाले कानूनी और नियामक प्रतिबंधों, प्रतिष्ठा की हानि और आर्थिक हानि से जुड़े अनुपालन जोखिमों का प्रबंध करने में सहायता प्रदान करना है ।
- बासेल समिति के उपरोक्त पत्र ने भारतीय रिज़र्व बैंक को वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली को और सख्त बनाने के लिए एक मजबूत आधार दिया। जिसके कारण अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/ धन शोधन निवारण (एएमएल) और ग्राहकों के अलग-अलग वर्ग के लिए तैयार किए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयक्तुता जैसे क्षेत्रों में अनुपालन पर अनुकूल प्रभाव पड़ा है।
- इसी सन्दर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक ने 11 सितम्बर, 2020 को एक अधिसूचना जारी कर बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली और मुख्य अनुपालन अधिकारी की नियुक्ति सम्बन्धी दिशानिर्देश लागू किये हैं। सभी बैंकों के लिए

ये आवश्यक है कि वो एक लिखित अनुपालन प्रक्रिया तैयार करें जिसमें नियमित तौर पर बदलते हुए परिदृश्य के हिसाब से यथोचित बदलाव करें। इसके साथ-साथ सभी बैंकों के लिए अनुपालन अधिकारी की नियुक्त करना भी अति आवश्यक है और अनुपालन अधिकारी की यह जिम्मेदारी बनती है कि वो बैंक के शीर्ष पदाधिकारियों को बैंक के अनुपालन जोखिम प्रबंधन में सहायता प्रदान करें।

2. बैंकों पर लागू विभिन्न कानून और दिशानिर्देश:

बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति के विवध पक्षों का विश्लेषण करते हुए हमारे लिए यह जान लेना अति आवश्यक हो जाता है कि बैंकों को विभिन्न कानूनों के वैधानिक दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन करना होता है, जिनका विवरण मुख्य रूप से निम्नानुसार है. मुख्यत: निम्नलिखित हैं:

- बैंकिंग विनियमन अधिनियम (बी आर एक्ट), 1949
- भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम (आर बी आई एक्ट), 1934
- विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा), 1999
- अर्थशोधन निवारण अधिनियम (पी एम एल ए), 2002
- परक्राम्य लिखत अधिनियम (एन आई एक्ट), 1881
- बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम (आई आर डी ए एक्ट), 1999
- भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम (सेबी एक्ट), 1992
- प्रतिभूति संविदा विनियमन अधिनियम (सिक्युरिटीज कॉन्ट्रैक्ट रेगुलेशन एक्ट), 1956
- कम्पनी अधिनियम, 2013
- आधार अधिनियम, 2016

इस प्रकार हम यह कह सकते हैं कि चूँकि बैंकों का कार्यक्षेत्र बैंकिंग तक ही सीमित नहीं है, इसलिए बैंकों को भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ, भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई), भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी), बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (इरडा), फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (फेडाई), प्राइमरी डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (पीडीएआई), आधार (यूआईडीएआई) के साथ-साथ भारत सरकार और राज्य सरकारों के दिशानिर्देशों का पालन समन्वय बनाकर करना होता है ।

3. अनुपालन जोखिम के प्रकार:-

अनुपालन जोखिम परस्पर मुख्यत: पांच जोखिमों से मिलकर बना है, जिनमे से किसी भी जोखिम के प्रबंधन ना होने पर अनुपालन जोखिम संकट खड़ा हो सकता है, जोकि निम्नलिखित हैं:

⇒ नियामक जोखिम
⇒ परिचालन जोखिम
⇒ कानूनी जोखिम
⇒ प्रतिष्ठा जोखिम
⇒ अस्तित्व जोखिम

इनके साथ प्रौद्योगिकी के विकास के फलस्वरूप एक नया जोखिम भी स्वरुप में आया है –

साइबर सुरक्षा से जुड़ा अनुपालन जोखिम- प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में, साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन का महत्व बढ़ता जा रहा है। आमतौर पर, साइबर रेसिलिएंस फ्रेमवर्क का उद्देश्य तीन व्यापक खतरों से निपटना होता है।

- गोपनीयता भंग होना (गोपनीय डेटा चोरी होना)
- सेवाओं की उपलब्धता समाप्त हो जाना
- निष्ठा का भंग होना

इन उल्लंघनों से सबंधिंत अनुपालन जोखिम का महत्व बढ़ता जा रहा है और इनसे प्राथमिकता के आधार पर निपटना जरूरी है।

4. बैंकों को अच्छी अनुपालन संस्कृति से होने वाले लाभ और खराब आचरण से होने वाले नुक्सान:

अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ:-

- संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर अनुपालन जोखिम घटाने में
- प्रतिष्ठा जोखिम कम करने में
- आर्थिक दंड जोखिम कम करने में
- कर्मचारियों में आत्मविश्वास बढ़ाने में
- प्रतिभा को आकर्षित करने, उन्हें संगठन में बनाए रखने में, कर्मचारियों की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करने में, पारदर्शिता बढ़ाने में और बेहतर निर्णय लेने की क्षमता विकसित करने में
- विनियामकों और अन्य हितधारकों के साथ सम्बन्ध बेहतर बनाने में

खराब आचरण से होने वाले नुक्सान:

जब कोई बैंक कानूनों, विनियमों, नियमों, संगठन द्वारा दिए गए या इनसे जुड़े स्वविनियमन मानकों और आचार संहिताओं का अनुपालन नहीं करता है या खराब आचरण करता है तो उसे निम्नलिखित नुक्सान हो सकते हैं :-

- अनुपालन जोखिम
- कानूनी या विनियामकीय प्रतिबंध
- बड़े वित्तीय नुकसान
- प्रतिष्ठा में गिरावट

ऐसा माना गया है कि बैंकों को ग्राहक संतुष्टि के लिए अनुपालन संस्कृति को अपनाना चाहिए क्योंकि ग्राहक संतुष्टि ही निवेश पर प्रतिलाभ का मार्ग प्रशस्त करती है। इसलिए बैंकों को अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का प्रदर्शन करना अति आवश्यक है ।

5. प्रभावी अनुपालन व्यवस्था के लिए आवश्यक मुख्य बिंदु निम्नलिखित हैं:-

- प्रभावी अनुपालन कार्यप्रणाली के लिए मजबूत अनुपालन संस्कृति एक अनिवार्य शर्त है। एक प्रभावी अनुपालन व्यवस्था कारोबार के प्रत्येक क्षेत्र, उत्पाद और प्रक्रिया में निहित अनुपालन संबंधी जोखिमों की पहचान कर सकती है और ऐसे जोखिमों को कम करने के तरीके विकसित कर सकती है।
- अनुपालन की शुरुआत शीर्ष स्तर से होती है। बोर्ड को एक गुणवत्ता गारंटी और सुधार कार्यक्रम तैयार करते हुए उसे निरंतर चलाना चाहिए जिसमें अनुपालन क्रियाकलाप के सभी पहलू शामिल हों।
- अनुपालन कार्यप्रणाली अधिकार सम्पन्न, उच्च स्तरीय, स्वतंत्र, साधन-संपन्न होनी चाहिए और इसकी बोर्ड तक पहुँच होनी चाहिए। इसकी जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट और लिखित होनी चाहिए। इसकी गतिविधियों की आवधिक और स्वतंत्र समीक्षा आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से की जानी चाहिए। प्रबंधन को अनुपालन कार्यप्रणाली की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए और उसके कार्यक्षेत्र में हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए।
- बैंक का वरिष्ठ प्रबंध तंत्र इस बात के लिए जिम्मेदार होता है कि प्रबंध तंत्र और कर्मचारियों द्वारा बैंक की अनुपालन नीति का पालन प्रभावी तरीके से किया जा रहा है और यह सुनिश्चित करने के लिए भी कि अनुपालन जोखिम कम से कम हो ।
- अनुपालन को संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न अंग बनाया जाना चाहिए। यह केवल अनुपालन विभाग से जुड़े कर्मचारियों का कार्य ही नहीं समझा जाना चाहिए बल्कि यह बैंक में कार्यरत प्रत्येक कर्मचारी की साँझा जिम्मेदारी होनी चाहिए ।
- प्रक्रियाओं और आवश्यकताओं को विधिवत अभिलिखित किया जाना चाहिए और उसके साथ **'क्या करें' और 'क्या न करें'** सम्बन्धी सूची भी होनी चाहिए ।

- उचित आचरण का पालन करने में सफलता और विफलता के उदाहरणों को **'केस स्टडी'** के रूप में लेते हुए उनसे सभी स्टाफ को अवगत कराया जाना चाहिए ताकि वे इनसे सीख सकें या सबक ले सकें और अपने दृष्टिकोण में अपेक्षित बदलाव ला सकें।
- बैंक में जोखिम और अनुपालन और संबंधित अपेक्षाओं की जानकारी नियमित रूप से प्रसारित की जानी चाहिए, बोर्ड के वर्तमान और नए सदस्यों, वरिष्ठ प्रबंधन और कर्मचारियों के लिए अनुपालन जागरूकता माध्यम उपलब्ध होना चाहिए, आचरण से जुड़े जोखिम को कम करने की प्रक्रिया उपलब्ध होनी चाहिए और मुखबिर (ह्विसिल-ब्लोअर) व्यवस्था लागू होनी चाहिए।
- वांछित अनुपालन संस्कृति लागू करने के लिए बैंक के निर्णय लेने की प्रणालियों और प्रक्रियाओं में एक समुचित प्रोत्साहन संरचना अन्तर्निहित होनी चाहिए।
- अनुपालन को दूरदर्शी और अग्रसोची गतिविधि बनाया जाना चाहिए।

नियामक अनुपालन :- भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित निम्नलिखित नियामक मानदंडों के अनुपालन की अपेक्षा बैंकों से की जाती है:-

- बैंकों की वित्तीय विवरण में प्रकटीकरण - इसके अंतर्गत सभी बैंकों को अपने वित्तीय विवरण में मानदंडों के अनुरूप जानकारी प्रस्तुत करनी होती है ।
- जोखिम मानदंड - इसके अंतर्गत प्रत्येक वर्ग को उसके जोखिम मानदंडों के अनुरूप ही ऋण प्रदान किया जाता है ।
- बैंकों के द्वारा निवेश पोर्टफोलियो के वर्गीकरण, मूल्यांकन और संचालन के लिए विवेकपूर्ण मानदंड
- नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) और वैधानिक तरलता अनुपात (एस एल आर)
- पूंजी पर्याप्तता अनुपात (सी ए आर) - **बासेल समिति के अनुसार बैंकों को 8 प्रतिशत पूंजी पर्याप्तता अनुपात रखना चाहिए, जबकि भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक कदम आगे बढ़कर भारतीय बैंकों के लिए पूंजी पर्याप्तता अनुपात 9 प्रतिशत निर्धारित किया हुआ है ताकि बैंकों की स्थिरता सुनिश्चित की जा सके ।**
- अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/ धन शोधन निवारण (एएमएल)

  धन शोधन या मनी लॉन्ड्रिंग का मतलब होता है काले धन को वैध बनाना अर्थात् गैर कानूनी रूप से कमाए हुए अवैध धन को कानूनी रूप से वैध बनाना। इसे भारत में हवाला लेन देन के रूप में जाना जाता है। मनी लॉन्ड्रिंग में मुख्यत: तीन चरण होते हैं :-

  प्लेसमेंट - प्लेसमेंट में अवैध धन को ठिकाने लगाया जाता है अर्थात् अवैध धन को वित्तीय संस्थानों में नकद के रूप में जमा कराया जाता है।

  लेयरिंग - लेयरिंग में अनगिनत खातों से लेनदेन दिखाकर उसको इतना जटिल बना दिया जाता है कि अवैध लेनदेन को छुपा लिया जाता है।

  एकीकरण - एकीकरण प्रक्रिया में अवैध धन पुन: एकत्रित और वैध तरीके से खाते में वापिस आ जाता है। इस धन को किसी कंपनी में निवेश करने के माध्यम से, चल-अचल संपत्ति की खरीद के माध्यम से, महंगे सामान खरीदकर आदि माध्यम से उसे वैध धन के तौर पर आर्थिक व्यवस्था में वापस लाया जाता है।

- **इनके अलावा भी बैंकों को स्वचालित डाटा प्रवाह (ऑटोमेटेड डाटा फ्लो) व्यवस्था के अंतर्गत अपने 'कोर बैंकिंग सोलुशन' को भारतीय रिज़र्व बैंक, आयकर विभाग और अन्य विभागों के साथ जोड़ना होता है ताकि वास्तविक काल (रियल टाइम) जानकारी दी जा सके। यह जानकारी दैनिक, साप्ताहिक, मासिक, तिमाही या अन्य किसी निर्धारित अवधि पर प्रदान की जाती है ।**

इस प्रकार अनुपालन संस्कृति से जुड़े विविध पक्षों का सूक्ष्मता से अध्ययन करते हुए हम कह सकते हैं कि एक अच्छी अनुपालन संस्कृति से होने वाले लाभों तथा खराब आचरण से होने वाले नुकसानों को पहचानते हुए भारतीय बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वो एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति विकसित करें और उसका सुचारू रूप से पालन करें।

दुनियाभर में अनुपालन की भूमिका पर व्यापक रूप से ध्यान दिया जा रहा है और केंद्रीय बैंकों तथा बैंक कर्मचारियों द्वारा एक समान रूप से यह स्वीकार किया जा रहा है कि अनुपालन पर पर्याप्त ध्यान देने की आवश्यकता है।

इस प्रकार की सुदृढ़ संस्कृति ऐसे संगठन तैयार करने में सहायक बनेगी जो मजबूत होंगे, जिनमें वित्तीय आघातों को झेलने की क्षमता होगी, जिनमें अनुशासन होगा और जिनकी लाभप्रदता संधारणीय होगी तथा जिनमें ग्राहकों का विश्वास बना रहेगा।

स्त्रोत:

1. https://www.bis.org/publ/bcbs113.htm
2. https://www.bis.org/review/r150304b.htm
3. https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11962&Mode=0
4. https://www.rbi.org.in/hindi1/Upload/Speeches/PDFs/02SP_HN1110201995316ED23C5D4B1E8A8B1C8B2D6F010D.PDF

बसंत कुमार

पदनाम:- वरिष्ठ सहयोगी
संस्था का नाम:- भारतीय स्टेट बैंक
मोबाइल नं. :- 9904320968
ई-मेल:- basant.kumar5@sbi.co.in

भारत मे बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् बैंकों का विकास वृहत पैमाने पर हुआ है। इसके साथ ही शहरों से लेकर सुदूर गाँवों तक समाज के प्रत्येक संवर्ग अर्थात् आभिजात्य से लेकर सामान्य जन-मानस तक लाभान्वित हुए हैं। परंतु हाल के वर्षों में कई राष्ट्रीयकृत तथा निजी क्षेत्र के बैंकों में वित्तीय अस्थिरता की स्थिति उत्पन्न हुई है जिसमें महाराष्ट्र का पीएमसी बैंक, पंजाब नेशनल बैंक तथा यस बैंक प्रमुख है जिन्होने बैंकों में जोखिम प्रबंधन की महत्ता तथा इसके संदर्भ में अनुपालन की अनिवार्यता को पुनः उजागर किया है। बैंकों में नियमों का अनुपालन, जोखिम प्रबंधन और संचालन का प्रभावकारी तरीके से लागू किया जाना आज बैंकों के प्रगति के महत्वपूर्ण पहलू हैं। बैंकों में अनुपालन सुनिश्चित करने की अनिवार्य शर्त एक उत्तम अनुपालन संस्कृति का होना है।

अनुपालन संस्कृति का तात्पर्य – बैंकों में अनुपालन विभिन्न आदेशों, नियमों और नियमावलियों तथा समय – समय पर निर्गत विभिन्न न्यायसंगत अनुदेशों को बैंकों द्वारा लागू करने तथा मानने की प्रवृति है। इन नियमों को उद्भव के आधार पर इन्हें निम्नलिखित वर्गों में बांटा जा सकता है :-

(क) नियामक का अनुपालन – मुख्यत: भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों का अनुपालन
(ख) बैंकों के आंतरिक नियमों का अनुपालन – बैंक के आंतरिक नियमों का अनुपालन जो नियामक के अनुपालन से निर्देशित होते हैं।
(ग) वैधानिक नियमों का अनुपालन – अन्य वैधानिक संस्थाओं जैसे आईआरडीए, पीएफआरडीए और सेबी आदि के नियमों का नैतिक अनुपालन ।

अनुपालन संस्कृति का दायरा – अनुपालन संस्कृति विभिन्न बैंकों में मौजूद वातावरण या वह परिवेश है जो इन नियमों को प्रभावी ढंग से लागू करने में मदद करता है। अनुपालन संस्कृति वह माहौल तैयार करती है जिसमें इन नियमों को स्वस्फूर्त लागू करने की ललक होती है। फिर इस बात का इतना महत्व नहीं रह जाता कि अनुपालन के लिए नियम लागू करने वाली संस्थाएँ सतत निगरानी कर रही है अथवा नहीं।

सच्चे अर्थों में एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति बैंकों के उच्चस्तरीय वित्तीय प्रदर्शन करने में सम्पूर्ण रूप से मददगार होती हैं। आज के समय में जब विभिन्न बैंकों के बीच गलाकाट प्रतिस्पर्धा है और सामान्य बैंकिंग के अलावा बीमा और म्यूचुअल फंड को बेचने की होड़ लगी हुई है, उस स्थिति में अनुपालन संस्कृति का महत्व और भी बढ़ जाता है। सामान्य अनुपालन के तत्व जैसे केवाईसी और एंटी मनी लौंड्रिंग भले ही दिखने में सामान्य से लगते हैं परंतु इनकी भूमिका अति महत्वपूर्ण है। इसी प्रकार बीसीएसबीआई, फेमा और आयकर के कानून भी अच्छी अनुपालन संस्कृति होने पर स्वाभाविक रूप से लागू हो पाते हैं। इस प्रकार अनुपालन संस्कृति नियमों के दायरे से परे जाकर अखंडता और नैतिक मूल्यों पर आश्रित होती है।

अनुपालन संस्कृति – बैंकों के लिए एक अपरिहार्य तत्व – अनुपालन संस्कृति सच्चे अर्थों में किसी भी बैंक में सर्वोच्च स्तर से सबसे निचले स्तर तक एकसमान संचरित होती है। अनुपालन संस्कृति इस बात को भी इंगित करता है

कि बैंक का कोई भी कर्मचारी विभिन्न परिस्थितियों में किस प्रकार का व्यवहार करेगा। सामान्यतया अनुपालन संस्कृति के दो घटक होते हैं :

(क) बैंक में नियमों को लेकर उच्च स्तर की सहमति हो कि वहाँ मूल्यों को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाती है।
(ख) व्यावसायिक और वैयक्तिक मूल्यों को लेकर बैंक में सर्वग्राह्यता हो।

बैंक में अनुपालन संस्कृति के मुख्य घटक –

(क) कार्यरत लोग- बैंक में कर्मचारियों के अनुपालन के संदर्भ में प्रशिक्षण, आपसी संदेश एवं सूचना का संचार, उनकी रिपोर्टिंग और उनका फीडबैक अति महत्वपूर्ण हैं।

(ख) कार्य की प्रक्रिया- बैंकों में प्रयुक्त प्रक्रिया, नेतृत्व की गुणवत्ता और विजन, स्थापित नीतियाँ और उनका कार्यान्वयन अनुपालन संस्कृति को प्रभावित करते हैं।

(ग) कार्य में प्रयोग की जाने वाली तकनीक- डाटा आधारित विश्लेषण और निगरानी, नीति निर्देशों की सतत उपलब्धता एवं उनका कार्यान्वयन अनुपालन संस्कृति को विशेष रूप से प्रभावित करते हैं।

बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली, उनके कॉर्पोरेट अभिशासन संरचना के प्रमुख तत्वों में से एक है। अतएव इसे सुदृढ़ एवं पर्याप्त रूप से स्वतंत्र बनाए जाने की आवश्यकता है। एक सशक्त अनुपालन प्रणाली के साथ- साथ एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति की अनिवार्यता भी वांछित है। अनुपालन के संदर्भ में जहां एक ओर नियामक के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाना होता है वहीं दूसरी ओर बैंकों के स्वयं के आंतरिक दिशानिर्देशों, बोर्ड के निर्देशों, उसकी समितियों, उसकी लेखा परीक्षा के अलावा सभी संवैधानिक और विनियामक निर्देशों का अनुपालन किया जाना आवश्यक होता है।

अनुपालन और अनुपालन की संस्कृति विभिन्न जोखिमों को प्रभावकारी ढंग से नियंत्रित करने के कारगर उपकरण हैं।

बेसिल II ने जोखिमों को मुख्यतः तीन वर्गों में विभाजित किया है:

क) बाजार जोखिम (मूल्य जोखिम)
ख) ऋण संबंधी जोखिम
ग) परिचालन संबंधी जोखिम

बैंकों में तथा अन्य वित्तीय संस्थानों में उद्यम संबंधी जोखिम प्रबंधन को सामान्य रूप से ऋण संबंधी जोखिम, ब्याज दर जोखिम अथवा अतिदेयता जोखिम, बाज़ार संबंधी जोखिम और परिचालन संबंधी जोखिम का समन्वय भी समझा जाता है। पिछले कुछ वर्ष भारतीय बैंकों के लिए चुनौतीपूर्ण साबित हुए हैं क्योंकि उन्हें बिगड़ती हुई आस्ति गुणवत्ता का सामना करना पड़ा जिससे उच्चतर प्रावधानीकरण की आवश्यकता पड़ी। अनुपालन संस्कृति बैंकों को न केवल वित्तीय हानि होने से बचाने में मददगार है बल्कि विभिन्न वैधानिक नुकसान और साख को भी क्षति पहुँचने से बचाता है।

बैंकों में जोखिम प्रबंधन के संभावित क्षेत्र की पहचान एवं अनुपालन संस्कृति का उन्नयन :

परिचालन संबंधी :

बैंकों में परिचालन जोखिम की पहचान कर उन्हें नियंत्रित और कम करने के संबंध में विभिन्न नीतियाँ, रूपरेखा और दस्तावेज़ उपलब्ध होते हैं जिनका अनुपालन कर जोखिम को नियंत्रित किया जा सकता है। इनमें मुख्य हैं :

- आंकड़ा नुकसान प्रबंधन
- बाहरी नुकसान आंकड़ा प्रबंधन नीति
- सूचना प्रोद्योगिकी नीति और आंतरिक सुरक्षा नीति
- साइबर सुरक्षा नीति
- व्यवसाय निरंतरता नीति (बीसीपी) और बीसीएमएस नीति
- केवायसी मानदंडों संबंधी नीति
- धन शोधक नीति (एएमएल नीति)

- आतंकवाद वित्तीयन निवारक नीति
- धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति
- बैंक की आउट सोर्सिंग नीति
- बैंकों की बीमा नीति

ऋण संबंधी जोखिम :

- ऋण का अनर्जक आस्तियों में परिणत होना
- ऋण का अनियमित श्रेणी में बने रहना
- ऋण का अतिदेय बने रहना
- संपार्श्विक मूल्यांकन एवं गुणवत्ता संबंधी जोखिम – बैंकों द्वारा ऋण के एवज़ में गिरवी अथवा संपार्श्विक संपत्ति का दोषपूर्ण होना।

बाजार दर जोखिम –

इसके अंतर्गत ब्याज दर जोखिम और विदेशी मुद्रा जोखिम, स्वर्ण जोखिम तथा इक्विटी जोखिम आदि शामिल हैं।

विभिन्न जोखिमों के परिप्रेक्ष में अनुपालन तथा अनुपालन संस्कृति का महत्व :

विभिन्न जोखिमों के संदर्भ में बैंकों के नियामक यानि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय- समय पर विभिन्न विषयों पर अद्यतन दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं। चाहे वो केवायसी, धनशोधन या फिर आतंकवाद वित्तीय निवारक आदि के संदर्भ में ही क्यों न हों; हर संदर्भ में वह स्पष्ट दिशानिर्देश देता है। इसी प्रकार ऋण मामलों में भी ऋणकर्ता के चयन से लेकर, ऋण के वितरण तथा उसके निगरानी से लेकर एनपीए की वसूली तक स्पष्ट दिशानिर्देश देता है। इसके साथ ही हरेक बैंक अपने-अपने स्तर पर अपने अधिकारियों तथा कर्मचारियों को दिशानिर्देश देता रहता है। इस प्रकार वह न सिर्फ बैंक का हित सुनिश्चित करता है बल्कि वह अपने ग्राहकों का एवं ऋणकर्ता के हितों का पूरा ख्याल रखता है।

अनुपालन के दायरे में केवल वह नहीं आता जो कानूनी रूप से बाध्यकारी ही वरन इसमें कारोबारी निष्ठा और नैतिक आचरण भी शामिल हैं। शायद यही कारण है कि भिन्न बैंक आचार-विचार (ETHICS) संबंधी कार्यशाला का आयोजन करते रहते हैं। पारिभाषिक रूप में कहें तो विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आचार संहिताओं, जिनमे कुछ स्वैच्छिक भी होती हैं, का पालन करना ही अनुपालन है। बैंक के परिप्रेक्ष में यह केवल शीर्ष प्रबंधन का कार्य नहीं है बल्कि बैंक के हर कर्मचारी का दायित्व है कि वह इन नियमों का अनुपालन करे। हर बैंक के लिए अंतर्राष्ट्रीय नियमों, भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के साथ-साथ अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करना और नीति संगत कारोबार करना अत्यंत ही महत्वपूर्ण है।

जोखिम निवारण के लिए अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा दें:-

बैंकों की अपने नियामक तथा अपने ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता होती है। ऐसे में अपनी प्रतिष्ठा एवं गरिमा बनाए रखने के साथ ही अपने ग्राहकों, निवेशकों एवं विनियमकों का विश्वास जीतने के लिए अनुपालन अत्यंत महत्वपूर्ण है और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन संस्कृति का विद्यमान होना अत्यंत ही महत्वपूर्ण है। इससे जहां एक ओर संगठन तथा व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम का निवारण होता है वहीं दूसरी ओर बैंककर्मी स्पष्ट दिशानिर्देश के अनुरूप आत्मविश्वास के साथ अपने दायित्वों का अनुपालन करते हैं। बेहतर अनुपालन संस्कृति से पारदर्शिता बढ़ती है जिससे निर्णय लेने की क्षमता बढ़ती है। अनुपालन संस्कृति के कारण विनियामक का विश्वास तो हासिल होता ही है साथ में ग्राहकों के साथ तारतम्यता भी बढ़ती है। इसका सीधा असर ग्राहक संतुष्टि एवं व्यवसाय के उन्नयन पर पड़ता है।

अनुपालन संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए सुझाव –

क. विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों में अनुपालन जोखिम तत्वों की पहचान की जाए तथा उन्हें दूर करने के लिए क्या करें और क्या न करें की सूची बनाई जाए। हर असफलता और नुकसान को केस अध्ययन के रूप में बैंक कर्मियों के समक्ष लाया जाए और उन्हें जागरूक बनाया जाए।

ख. अनुपालन में योगदान को कर्मियों के पदोन्नति और उनके वार्षिक मूल्यांकन में महत्वपूर्ण स्थान दिया जाए।
ग. अनुपालन के संबंध में हर स्तर पर जागरूकता को बढ़ावा दिया जाए।
घ. अनुपालन और नैतिकता का अन्योनाश्रय संबंध है। बैंक में सर्वोच्च अधिकारियों को इसकी मिसाल कायम करनी चाहिए ताकि अन्य सभी उनसे प्रेरणा ले सकें।
ङ. डिजिटल युग के इस दौर में ई-लर्निंग, क्विज, प्रश्नावली तथा लघु वीडियो के माध्यम से प्रचारित और प्रसारित किया जाना चाहिए।
च. प्रोत्साहन हेतु पुरस्कार और सम्मान की घोषणा की जानी चाहिए।
छ. स्थानीय अनुपालन और तालमेल अधिकारी की नियुक्ति (एलसीएलओ) इस दिशा में एक सार्थक कदम होगा जो कि रीज़न और अनुमंडल स्तर पर उच्च अधिकारियों से भी ताल-मेल बिठा सकें।
ज. महत्वपूर्ण सूचनाओं खासकर अनुपालन संबंधी सूचनाओं का सतत संचार होना चाहिए।
झ. सभी स्तर पर और हर समय अभिव्यक्ति को बढ़ावा दिया जाना चाहिए। रिपोर्टिंग और फीडबैक को समुचित महत्व दिया जाना भी अति आवश्यक है।
ञ. बैंकों में उच्च अधिकारियों, सुपरवाइजरों और कर्मियों को उनके कार्यक्षेत्र संबंधी अनुपालन के बारे में सजग किया जाना आवश्यक है।
ट. डाटा और साइबर सुरक्षा का ख्याल रखा जाना भी अति आवश्यक है।
ठ. विभिन्न बैंकों के समबद्ध और सहायक इकाइयों यथा बीमा विभाग, मार्केटिंग विभाग, ऋण विभाग और वेंडर आदि को भी जागरूक किया जाना है।
ड. समय-समय पर अनुपालन की निगरानी और मूल्यांकन किया जाना और इसकी रिपोर्ट जारी करना।

इस संदर्भ में यह कहने में कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी कि हम सबकी अभिवृत्ति (एटीट्यूड) का सकारात्मक होना अति महत्वपूर्ण है। यह अनुपालन संस्कृति का मूल है और व्यवसाय की सफलता का राज भी है। एक उत्तम संस्कृति बैंकिंग को संवहनीय बनाने में मददगार होती है।

अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ –

बैंकों को अपनी साख और ग्राहकों के विश्वास की निरंतरता बनाए रखने के लिए अच्छी अनुपालन संस्कृति का विद्यमान होना अति आवश्यक है। इसके प्रत्यक्ष एवं परोक्ष अनेक लाभ हैं:-

क. नियमकों एवं अन्य हितधारकों से संबंध बेहतर बनाने में सहायक।
ख. बैंक कर्मियों में आत्मविश्वास का सम्प्रेषण करने में सक्षम।
ग. ग्राहकों और हितधारकों का विश्वास बढ़ाने में अति महत्वपूर्ण।
घ. बैंक में विभिन्न स्तरों पर आपसी सूझ-बूझ और ताल-मेल बढ़ाने में सहायक।
ङ. अच्छी अनुपालन संस्कृति बेहतर और प्रतिभावान पीढ़ी को बैंक से जोड़ने में मददगार साबित होती है।

उपसंहार- किसी भी बैंक में एक सुदृढ़ और समृद्ध अनुपालन संस्कृति न केवल संस्था के भीतर स्वस्थ परंपरा का ध्योतक होता है बल्कि व्यवसाय के उतरोत्तर विकास और संवहनीय व्यवसाय संवर्धन के लिए एक अपरिहार्य तत्व भी है। अनुपालन संस्कृति के सशक्त होने से बैंकिंग व्यवसाय से जुड़े हर घटक को फायदा मिलता है। अनुपालन संस्कृति से जुड़े विविध पक्ष हैं और सभी अन्योनाश्रय रूप से आपस में जुड़े हुए हैं। अतएव बैंकिंग व्यवस्था की उतरोत्तर प्रगति और उनके माध्यम से समाज और देश के विकास के लिए अनुपालन संस्कृति को क्रमश: सशक्त और संपोषित किया जाना सबके हित में है।

स्त्रोत:

1. RBI website
2. wikipedia

गौरी वी. एम

पदनाम:- मुख्य प्रबंधक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9916675252
ई-मेल:- gouri.m@bankofbaroda.co.in

कि सी भी व्यक्ति, समाज या संस्था को एक पतंग की डोर की तरह एक निश्चित परिधि में रखकर ऊंची से ऊंची उड़ान भरने का साहस और प्रेरणा देता है- अनुपालन। किसी भी कार्य को सही ढंग से या विधिवत रूप से करने से कर्ता एक प्रकार से उसके दुष्प्रभाव से मुक्त हो जाता है। सही अनुपालन से उसके उद्देश्य और कार्यविधि पारदर्शी हो जाते हैं और वह भविष्य में होने वाले दुष्परिणाम से मुक्त हो जाता है।

किसी भी कार्य में कोई न कोई जोखिम होता ही है, अनुपालन किसी भी महत्तर कार्य में एक सिक्के के दो पाटों की तरह है, परंतु जोखिम न लेना, कार्य निर्वाह से बचना कोई समाधान नहीं। अनुपालन ऐसे में सही दिशा प्रदान करता है। अनुपालन, ज्ञान, क्षमता और दक्षता का मिश्रण है जिसका प्रभाव जीवन के हर पक्ष में देखा जा सकता है। किसी भी काम को कैसे करना है- केवल इतना जान लेना पर्याप्त नहीं होता, बल्कि उसे स्वीकार्य विधि से न करने के जो दुष्प्रभाव हो सकते हैं, उस ओर सचेत करने की भूमिका निभाता है अनुपालन कार्य। अनुपालन समय और संसाधनों की बचत कराता है। बैंक, जो कि सीधे निधियों का प्रबंधन करते हैं, यानि लोगों के धन को संरक्षित करते हैं, उनका विश्वास प्राप्त करते हैं, यदि इस ओर कर्तव्यबोध से काम न करें तो ग्राहकों के विश्वास का हनन हो जाता है। देखा जाए तो समुद्री जहाज़, सबसे सुरक्षित समुद्र के किनारे ही रहते हैं परंतु वे इस प्रयोजन के लिए कतई नहीं बने।

आज बैंक प्रौद्योगिकी चालित परिवेश में कारोबार करते हैं, नई तकनीकों से लैस और विनियमों की पूरी जानकारी के साथ-साथ जोखिम प्रबंधन भी एक महत्वपूर्ण आयाम है। आज ग्राहकों की अपेक्षाएं, नियामकों के दिशानिर्देश भी कई रूप लेकर सामने आ रहे हैं। एक ओर कारोबार में जटिल संव्यवहारों में बढ़ोतरी हो रही है, तो दूसरी ओर इसे सरल और सुगम बनाना उतना ही आवश्यक हो गया है। ग्राहक अब एक ही छत के नीचे नहीं खड़े हैं, आज अलग-अलग ग्राहक समूहों के लिए अलग-अलग विशिष्ट उत्पाद तैयार किए जा रहे हैं। बैंकों का कार्यक्षेत्र बढ़ रहा है तो उत्पादों की भिन्नता भी बढ़ रही है और संख्या भी। नई प्रवृत्तियां और रुझान देखने में आ रहे हैं। बैंकों में आपसी प्रतिस्पर्धा, भौगोलिक क्षेत्र का विस्तार और जोखिम भी बढ़ते जाने के कारण उसके समरूप लाभप्रदता पर बहुत दबाव पड़ रहा है। इन सबका समग्र प्रभाव यह हुआ कि बैंकों पर चहुंओर से जोखिम के बढ़ते खतरे के अनुसार नीति-नियमों में भी यथोपयुक्त परिवर्तन आते जा रहे हैं। परिणामतः बैंकों के समक्ष उच्च स्तर की सतर्कता लाने की आवश्यकता आन पड़ी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि इस आपाधापी में अनुपालन संबंधित मानकों का उल्लंघन तो नहीं हो रहा है। नियमों, कानूनों और मानकों के अनुपालन से बैंक की स्थिरता परिलक्षित होती है और उसकी प्रतिष्ठा बनाए रखने में मदद मिलती है। अंततोगत्वा इससे ग्राहकों, बाजार और व्यवस्था की अपेक्षाओं को पूरा करना सुगम होता चला जाता है। यद्यपि बैंकों में अनुपालन सदैव ही महत्वपूर्ण रहा है परंतु विगत कुछ वर्षों में जोखिम प्रबंधन का अनुपालन करना एक अनिवार्यता बन चुकी है जिसका उद्देश्य है सभी हितधारकों- आंतरिक हो या बाहरी हो, ग्राहक हो या कर्मचारीवृंद, निवेशक हो या शेयरधारक- सभी को एक सुरक्षित और निश्चित व्यवस्था मिले।

बासेल समिति ने अनुपालन को कुछ इस प्रकार से परिभाषित किया है – "एक ऐसी व्यवस्था जिसमें बैंक के

अनुपालन जोखिम का निर्धारण, आकलन, परामर्श, निगरानी और इसकी रिपोर्टिंग की जाए, इस अनुपालन जोखिम में कानूनों, विनियमों, सद्व्यवहार संबंधी आचार संहिताओं और मानकों का अनुपालन नहीं करने के कारण होनेवाली कानूनी या नियामक प्रतिबंधों, वित्तीय हानियों या बैंक की प्रतिष्ठा धूमिल होने का जोखिम रहता है।"

भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर ने अपने अभिभाषण में भी कहा था कि 'अनुपालन की परिभाषा कानूनों, नियमों, विनियमों और स्वैच्छिक आचार संहिताओं के पालन के रूप में दी जाती है। यद्यपि इनमें से अधिकांश अनुपालन बाहरी अपेक्षाओं के कारण होते हैं, तथापि किसी भी बैंक के अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और कार्यपद्धतियों का अनुपालन और नैतिक व्यवहारों के अनुसार कार्य करना भी उतना ही महत्वपूर्ण होता है। एक सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति में उत्तम व्यवहार संहिताओं का पालन, हितों के टकरावों रोकने के लिए संतुलन और ग्राहकों के साथ उत्तम व्यवहार भी सुनिश्चित किया जाता है, जिसका सम्यक प्रयोजन यही रहता है कि ग्राहकों को अच्छी सेवाएं दी जाएं।'

अनुपालन क्यों हो -

किसी भी बैंक के लिए अपने ग्राहकों का विश्वास पाने के लिए और अपने कारोबार को बढ़ाने के लिए अनुपालन की संस्कृति को शब्दशः और व्यवहार में पूरी तरह से आत्मसात करना दोनों को ही सुरक्षा प्रदान करने जैसा है। इससे बैंक को चहुंदिशा में सुरक्षा मिलती है- संस्थागत व व्यक्तिगत स्तरों पर जोखिम कम होना, प्रतिष्ठा में ठेस न लगने देना, अपना कार्य निर्वाह करते समय कर्मचारियों में झिझक को दूर करना, हितधारकों का विश्वास बढ़ाना, बेहतर पारदर्शिता के साथ बेहतर निर्णय लिए जा सकें, विनियामकों व हितधारकों के साथ अच्छे संबंध बनाना तथा निवेशकों को अच्छा मूल्यवर्धन देना।

अनुपालन न हो तो क्या -

अनुपालन को अनदेखा कर दिया जाए तो कानूनों, विनियमों, नियमों, संबंधित संस्थान के अपने मानकों, और बैंकिंग क्रियाकलापों के लिए आचार संहिताओं का अनुपालन नहीं करने से उपरिलिखित परिणामों के साथ-साथ अन्य अनिवार्यताएं भी होती हैं जो कि विभिन्न जोखिम कम करते हैं। दावों का समय पर पर्याप्त निपटान नहीं होता, सतर्कता की दृष्टि से जवाबदेही तय होगी, निश्चित नियम तय हों तो बेहतर पारदर्शिता के साथ सही निर्णय लिए जा सकेंगे। निश्चित कार्यवातावरण बनेगा, हितों का टकराव कम किया जा सकेगा, सभी हितधारकों के हितों की रक्षा होगी, कारोबार और अपेक्षाओं में तालमेल बैठाया जा सकेगा, निवेशकों का मूल्यवर्द्धन होगा, लाभ में वृद्धि होगी।

वर्ष 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट से लेकर वर्ष 2020 तक देखा जाए तो बैंकों पर अनुपालन के कारण 400 बिलियन अमरीकी डॉलर के जुर्माने/ दंड लगाए गए हैं। हाँगकाँग में कार्यरत क्विनलैन एन्ड एसोशिएटस नामक एक एजेन्सी का शोध है कि इससे विश्व के 50 बड़े बैंकों के लाभ में 850 बिलियन डॉलर की गिरावट हुई है जो कि बट्टे खाते डालने, कारोबारी हानियों, जुर्मानों और अनुपालन की अधिक लागत के कारण रही। भारत में भी विनियामकों द्वारा बैंकों पर कई बार करोड़ों रुपये के वित्तीय जुर्माने लगाए जा चुके हैं।

भारत में अनुपालन की स्थिति

अनुपालन की संस्कृति भारतीय बैंकों में कूट-कूट कर भरी हुई है, जिसे कभी-कभी बैंकिंग कारोबार में रुकावट मानकर नकारात्मक दृष्टि से भी देखा जाता है, परंतु वैश्विक वित्तीय संकट में इसी अनुपालन संस्कृति ने भारतीय वित्तीय प्रणाली को धराशायी होने से बचाया है ।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बहुत पहले ही वर्ष 1992 में ही बैंकों में धोखाधड़ी एवं अपव्यवहार संबंधी समिति- घोष समिति की संस्तुतियों के आधार पर बैंकों में 'अनुपालन अधिकारी' की प्रणाली आरंभ कर दी थी। अनुपालन

कार्यों के लिए बैंकों के शीर्ष प्रबंधन को रिपोर्टिंग होने लगी। वर्ष 2005 में बासेल कमेटी ऑन बैंकिंग सुपरविजन द्वारा अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यों से संबंधित सिद्धांतों को जारी किया गया। वित्तीय संकट के बाद तो सभी स्तरों पर अनुपालन पर अधिक से अधिक ध्यान केन्द्रित किया जाने लगा विशेष रूप से अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी), धन शोधन रोधी कानून (एएमएल) और किसी भी ग्राहक को दिए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता के संबंध में प्रभावी न्यूनतम अपेक्षाएं व दिशानिर्देश भी तय किए गए ।

अनुपालन कार्य को, व्यवस्था और दायित्वों की दृष्टि से देखा जाए तो ज़रूरी नहीं कि सभी बैंकों में एक जैसी व्यवस्था हो। इनमें अंतर है, कुछ बैंकों ने अनुपालन की संकेन्द्रित व्यवस्था अपनाई है तो कुछ बैंकों ने अनुपालन की विकेन्द्रित व्यवस्था को अपनाया है, जहाँ अनुपालन कार्य देखनेवाला स्टाफ सदस्य अलग-अलग कारोबारी विभागों में कार्यरत होते हैं।

अनुपालन प्रकार्य अपने आप में एक विशद व्यवस्था है जिसके कई आयाम हैं।

i. विनियामक अनुपालन

विदेशों में कारोबार करनेवाले बैंकों को उससे संबंधित देश के विनियामक मानदंडों का अनुपालन करना होता है। उदाहरण के लिए – प्रावधानीकरण, आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण, पूंजी पर्याप्तता, आदि के बारे में जारी दिशानिर्देश। देश के अन्य नियामकों जैसे कि भारिबैं, सेबी, इरडा, पेन्शन निधि विनियमन और विकास प्राधिकरण द्वारा जारी दिशानिर्देश आदि।

ii. एकनिष्ठता

वित्तीय प्रणाली को अवैध दुरुपयोग से बचाने के लिए धन शोधन रोधक (एएमएल), वित्तीय आतंकवाद से बचाव (सीएफटी) नियमों का अनुपालन पूरे विश्व में लागू है। ये नियम फाइनेंशियल एक्शन टास्क फोर्स (एफएटीएफ) की संस्तुतियों पर आधारित हैं। भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड, भारतीय बैंक संघ, फिक्स्ड इनकम मनी मार्केट्स एन्ड डेरिवेटिव्स एसोसियेशन ऑफ इंडिया जैसी वित्तीय क्षेत्र की स्व-नियंत्रित संस्थाओं द्वारा जारी दिशानिर्देशों का भी अनुपालन होना अनिवार्य है जो कि वैश्विक बाजार में उत्तम आचरण को जारी किए जाते हैं। इनका अनुपालन नहीं करने पर न केवल वित्तीय क्षेत्र को अपितु देश के सम्मान को भी क्षति पहुँच सकती है और आर्थिक प्रतिबंधों का सामना करना पड़ सकता है ।

iii. विधिक अनुपालन

बैंकिंग से संबंधित कानूनों, आयकर कानूनों और अन्य विधिक अधिनियमों का अनुपालन भी अनिवार्य होता है यथा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949; विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 जो कि देश की विदेशी मुद्रा में लेनदेन, देश की सुरक्षा, आतंकवाद, नशीले पदार्थ, हथियार, अवैध सौदागरी जैसे अत्यंत नाज़ुक विषयों से संबंधित हैं।

iv. आंतरिक अनुपालन व्यवस्था

देश के विनियामकों और विधिक अधिनियमों के अलावा बैंकों में अपनी आंतरिक नियमावली भी होती है जो उनकी विशिष्ट नीति, कार्य-पद्धतियों व लक्षित कंपनी उद्देश्यों के अनुरूप बनी होती है। प्रत्येक बैंक अपने कार्य परिचालन, जोखिम और संगठनात्मक परंपराओं में एक दूसरे से भिन्न होते हैं। इस तथ्य को मानते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक, अपने दिशानिर्देशों में बैंकों को अपने स्तर पर सम्यक रूप से अनुपालन व्यवस्था तैयार करने और अनुपालन जोखिम को प्राथमिकता देने पर जोर देता है। किसी भी बैंक की अनुपालन व्यवस्था, उच्च प्रबंधन में द्वितीय स्तर की सुरक्षा का स्थान लेती है जो कि निदेशक बोर्ड, वरिष्ठ प्रबंधन, लेखापरीक्षा समिति, अनुपालन विभाग, विधि विभाग, आंतरिक लेखापरीक्षा, जोखिम प्रबंधन विभाग आदि विभिन्न विभागों के बीच विनियामक प्राधिकरणों के साथ तारतम्य बिठाने में भी योगदान देती है। नीचे कुछ मदें प्रस्तुत हैं :-

- बैंक के बोर्ड, लेखापरीक्षा समिति और अनुपालन का दायित्व संभालने वाले प्रभारी अधिकारी को दिशानिर्देशों और नीतियों की प्रस्तुति करना; विधि, विनियमों, नियमों, मानकों और संहिताओं के अनुपालन जोखिमों के संबंध में परामर्श देना आदि ।
- अनुपालन-पर्याप्तता के बारे में रिपोर्ट तैयार करना; प्रमुख अनुपालन जोखिमों, अनुपालन में कमियों, प्रबंधन की तरफ किए जाने वाले जरूरी हस्तक्षेपों की जानकारी देना आदि।

तथापि, कोई भी संस्था केवल जुर्माने और दंड के भय से ही आंतरिक नियंत्रण करे, यह अनुपालन का पर्याप्त मानदंड नहीं हो सकता । जिस संस्था में अनुपालन एक आदत बन जाए उसके कार्यचालन में विनियामक प्रतिबंध, वित्तीय घाटे, संस्थागत प्रतिष्ठा आदि जोखिमों के प्रति सजगता बनी रहती है जिससे उसे सुरक्षा और दक्षता स्वत: ही प्राप्त हो जाती है। किसी भी संस्था में अनुपालन की सत्यनिष्ठा, विश्वास और नियमों के प्रति आदर से उसमें सही परिवेश निर्मित होता है। अनुपालन पर्याप्त न हो तो भारी नुकसान झेलना पड़ सकता है। प्रौद्योगिकी में नित नए तकनीकों के आगमन के साथ बैंकिंग जगत में व्यापक परिवर्तन हुए हैं, परिचालन के विधि प्रक्रिया में क्रांतिकारी परिवर्तन हुए हैं। बैंक भी सदा परिवर्तनशील विनियमों और कारोबारी चुनौतियों में स्वयं को ढालते हुए दायित्वबोध से कार्य करते हुए विकास के पथ पर अपना अग्र स्थान बना सकते हैं। नेतृत्व के मूल मंत्र में ही बताया जाता है कि यदि अपने आदेशों का पालन करवाना हो, तो पहले स्वयं आज्ञापालन करना सीखना होगा।

बैंकिंग और प्रौद्योगिकी के बीच जो संयोग हुए हैं, उनसे बैंकों और नियामकों, दोनों ही के समक्ष कई चुनौतियां खड़ी हो गई हैं। इन्हीं चुनौतियों के बीच वित्तीय प्रणाली को एक सुरक्षा की डोर से बांधे रखता है 'अनुपालन' जिससे वे निरंतर परिवर्तनशील वातावरण में भविष्य की ओर से आशंकित हुए बिना एकनिष्ठता, सजगता और कर्तव्यबोध से अपने कर्तव्यों का निर्वाह कर सकें और समाज को प्रगति के पथ पर अग्रसर करते रहें।

विकास गुप्ता

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक
संस्था का नाम:- यूको बैंक
मोबाइल नं. :- 9149602890
ई-मेल:- vikas_g123@yahoo.com

'अ नुपालन' शब्द का सामरिक अर्थ है-किसी भी कार्य को नियमानुसार एवं संपूर्ण विधियों का पालन करते हुए कुशलतापूर्वक निपटान करना।

बैंकिंग एक ऐसा व्यवसाय है जिसमें प्रत्येक प्रक्रिया पूर्व निर्धारित श्रृंखला के अनुरूप चलती है। बैंकिंग कार्यों की संरचना ही ऐसी है जिसमें कोई भी व्यक्ति अपनी स्वायत्तता के अनुसार कदम बढ़ा सकता है। अतः बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति का परिचालन अवश्यंभावी है। यदि बैंकिंग व्यवसाय में अनुपालन का अभाव होगा तो बैंकों को जोखिम प्रबंधन में कठिनाई आएगी।

अनुपालन की पृष्ठभूमि- वैश्वीकरण के बढ़ते प्रभाव के कारण वित्तीय क्षेत्र में अभूतपूर्व वृद्धि, विविधीकरण एवं नवाचार का समावेश हुआ है। नवीन एवं अभिनव वित्तीय उत्पादों के आगमन से जटिल परिस्थितियां उत्पन्न हुई हैं। इसके विपरीत शीघ्रता से परिवर्तित होते नियम एवं कानूनों की जानकारी हेतु एक कारगर एवं प्रभावी जोखिम प्रबंधन नीति की आवश्यकता है। अनुपालन सिद्धांत इन्हीं विश्व-व्यापी संकटों से जूझने की राह दिखलाता है। विभिन्न देशों में अलग-अलग नियमों के प्रचलन से बैंकों को अनेक प्रकार के संभावित जोखिमों का सामना करना पड़ता है।

विश्व भर में अनेको कॉर्पोरेट एवं वित्तीय उद्योगों में बहुचर्चित घोटाले हुए हैं, जिससे इस क्षेत्र की साख को गहरा आघात लगा है। इस समस्या के समाधान हेतु नियामक एवं पर्यवेक्षक निरंतर तत्परता से कार्यरत हैं।

बैंकिंग उद्योग के रुझान यह दर्शाते हैं कि विगत समय में इस व्यवसाय में विविधीकरण, विलय एवं अधिग्रहण, लेनदेन एवं उत्पादों की सीमा एवं विविधता में वृद्धि, भौगौलिक क्षेत्र में विस्तार एवं तीव्र प्रतिस्पर्धा पाई गई है। इन सभी गतिविधियों का यह परिणाम है कि जोखिम प्रबंधन हेतु नए विधेयक एवं नियामक बनाए गए हैं।

बैंक जिस वातावरण में कार्यरत हैं, उसमें हमें नवीनतम तकनीकों एवं नियमों से परिचित होना अति आवश्यक एवं अनिवार्य है, इसलिए बैंकों में प्रभावी अनुपालन प्रक्रिया का होना समय की मांग है। गैर-अनुपालन की स्थिति में बैंकों को कानूनी व्यवधान, सामग्री की वित्तीय हानि, साख में गिरावट एवं विनियामक प्रतिबंधों इत्यादि का सामना करना पड़ सकता है। जोखिम एवं आपदा प्रबंधन हेतु वित्तीय क्षेत्र के नियामक एवं पर्यवेक्षक विश्व भर में भरसक प्रयास में लगे हुए हैं।

सन् 1997 में बैंक पर्यवेक्षकों के समूह द्वारा 'बासेल कमेटी ऑफ बैंकिंग सुपरविजन' का गठन किया गया जिसमें बैंकिंग पर्यवेक्षक के संदर्भ मे सर्वोत्तम प्रथाएं चिन्हित की गईं। इन्हें बिजनेस कनटीन्यूटी प्रिन्सिपल की संज्ञा दी गयी है।

अनुपालन संस्कृति का भारतीय परिदृश्य

भारत में अनुपालन अधिकारियों की नियुक्ति घोष कमेटी (धोखाधड़ी एवं भ्रष्टाचार उन्मूलन हेतु गठित एक कमेटी) की अनुशंसा के अंतर्गत की गयी थी। सन 1997 में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुकूल यह निर्णय लिया गया कि लेखा एवं निरीक्षण विभाग के महाप्रबंधक स्तर के अधिकारी को अनुपालन अधिकारी नियुक्त किया जाए जो कि बैंक प्रबन्धक संचालक को सीधे रिपोर्ट सौंपेगा।

अनुपालन संस्कृति का महत्व

अनुपालन वो प्रक्रिया है जो इच्छा, मांग, प्रस्ताव की नियमानुसार पूर्ति करने की चेष्टा करता है। बैंकिंग व्यवसाय के संबंध मे अनुपालन का अर्थ परिभाषित नियम एवं कानूनों, प्रथाओं, प्रक्रियाओं एवं विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों में आचार संहिता का पालन करना है।

जोखिम आधारित पर्यवेक्षण दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए एवं इससे उपजे अतिरिक्त परिणामों को आधार बनाकर बैंकिंग अनुपालन को मुख्यतः तीन श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है:

- आंतरिक अनुपालन (जिसमें कि स्वनियामक संगठन सम्मिलित हैं)
- नियामक अनुपालन
- न्यायिक अनुपालन

आंतरिक अनुपालन का अर्थ संस्थागत आंतरिक नीतियों का निर्वाहन है जो बोर्ड द्वारा स्वीकृत हों। आंतरिक अनुपालन समस्त बैंक कर्मचारियों एवं अधिकारियों पर लागू होगा। जबकि नियामक एवं न्यायिक अनुपालन का अधिकार क्षेत्र समूचा बैंक है। बैंक स्वयं ही नीति-निर्धारण एवं पालन का उत्तरदायी होगा।

नियम, प्रथा एवं आचार संहिता का मुख्य उद्देश्य विभिन्न हितधारकों के मध्य एक संतुलन एवं सामंजस्य स्थापित करना होता है। इनके अनुपालन से किसी भी संस्थान में सुव्यवस्था एवं नियंत्रण स्थापित होता है। इसके लिए अनिवार्य है कि नियामक इकाइयां नियम-कानूनों का पालन कर उच्च मापदंड तय करें। गैर अनुपालन की परिस्थिति में इन्हें दंडित करने का भी प्रावधान हो। अतः यह स्पष्ट है कि चाहे स्वैच्छिक हो या चाहे नियमों की अवहेलना करने के भय से उत्पन्न हुआ हो, परंतु अनुपालन, व्यवस्था को स्थापित करने एवं अराजकता को समाप्त करने का प्रभावी उपाय है।

अनुपालन एक ऐसा नियम है जो बैंकिंग कार्यों में पूर्ण रूप से सम्मिलित है। बैंकों को दिन-प्रतिदिन जटिल कानूनी, नियामक एवं पर्यवेक्षी मुद्दो से जूझना पड़ता है, जो कि बैंकिंग परिचालन में शामिल हैं।

अनुपालन संस्कृति का क्षेत्र- भारतीय परिप्रेक्ष्य में भारतीय बैंक मुख्य रूप से निम्नलिखित प्रावधानों के दायरे में कार्य करते हैं:

1. बैंकिंग रेगुलेशन ऐक्ट 1949 (बी आर एक्ट)
2. आर बी आई ऐक्ट 1934
3. विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम 2000 (फेमा)
4. आयकर अधिनियम 1961
5. नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेन्ट ऐक्ट 1881 (एन आई एक्ट)
6. अर्थ शोधन निवारण अधिनियम 2002 (पी एम एल ए)
7. बैंकिंग कोड एंड स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बी सी एस बी आई)
8. फ़िक्स्ड इनकम मनी मार्केट डीलर्स एसोशिएशन ऑफ इंडिया (फीमडा)
9. विदेशी मुद्रा विनिमयकर्ता संघ (फीडाई)
10. भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
11. सूचना का अधिकार (आरटीआई)
12. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी)
13. बैंकों की आंतरिक नीति एवं उचित व्यवहार संहिता इनके अतिरिक्त बैंकों द्वारा स्व-निर्मित तंत्र भी जोखिम आधारित पर्यवेक्षण में प्रभावी सिद्ध हुए हैं।

चूंकि सभी बैंक शेयर बाजार में स्वतंत्र रूप से व्यापार करते हैं, इसलिए भी अनुपालन, लिस्टिंग एवं डिस्कलोजर संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति भी अनिवार्य है। इसके अतिरिक्त बैंक अन्य व्यावसायिक गतिविधियों उदाहरणतः बैंक एशुरेंस, म्यूचल-फ़ंड बिक्री, संपत्ति प्रबंधन में सलाहकर की सेवाएं प्रदान करना इत्यादि में भी कार्यरत हैं, अतः इन्हें अन्य रेगुलेटरों

जैसे कि आईआरडीए, सेबी एवं पी.एफ.आर.डी.ए इत्यादि द्वारा जारी दिशानिर्देशों का भी पालन करना होता है। अतः अनुपालन प्रक्रिया का दायरा विस्तृत हो कर विश्वसनीयता एवं नैतिक आचरण के उच्च मापदंड तय करता है। अतः अनुपालन प्रक्रिया न केवल बैंकिंग कार्यों को सम्मिलित करती है अपितु इसकी सीमा पैर बैंकिंग गतिविधियों को भी शामिल करती है।

गैर-अनुपालन के परिणाम- गैर-अनुपालन की स्थिति में बैंक पर अनेक प्रकार के संभावित जोखिमों उदाहरणतः ब्याज दरों में उतार-चढ़ाव के कारण पैदा होने वाले जोखिम (इंटरेस्ट रेट रिस्क), शेयर बाजार की अस्थिरता से जुड़ा जोखिम जिसमें निवेश के मूल्य का खतरा होता है (मार्केट रिस्क), ऋण जोखिम (क्रेडिट रिस्क) इत्यादि का खतरा मंडराता रहता है। इसका प्रतिकूल प्रभाव बैंक के विभिन्न कार्यों पर पड़ सकता है।

चूंकि बैंकिंग व्यवसाय मुख्यतः ग्राहक के विश्वास एवं संतुष्टि पर आधारित है, इसलिए गैर अनुपालन से संभावित होने का दुष्प्रभाव बैंक की साख पर पड़ सकता है (रेप्यूटेशनल लॉस जिसकी भरपाई कर पाना अत्यंत कठिन होगा)। फिर यह वन में लगी आग के समान फैल कर समूचे बैंकिंग उद्योग को हानि पहुंचा सकती है।

सन् 2008 में अमेरिका में लेहमैन ब्रदर्स में उत्पन्न हुए आर्थिक विवाद ने पूरी बैंकिंग प्रणाली को झकझोर कर रख दिया था। पूरा विश्व इससे प्रभावित हुआ था परंतु भारतीय वित्तीय प्रणाली में सुदृढ़ अनुपालन व्यवस्था होने से भारत इस वैश्विक मंदी की मार से प्रभावित न हुआ।

अनुपालन ढांचे के आवश्यक तत्व

एक प्रभावी अनुपालन ढांचे के मूल निर्माण खंड निम्नलिखित हैं:

- अनुपालन नीति
- अनुपालन नियम
- अनुपालन सूची
- अनुपालन अधिकारी
- अनुपालन लेखा परीक्षा
- जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण का समयानुसार कार्यान्वयन
- समीक्षा-कमेटी का गठन कर अनुपालन प्रक्रिया में व्यापार अंतराल की जांच कर व पहचान कर नियंत्रित करना।

अनुपालन प्रक्रिया, संस्थाओं में अनुपालन का स्तर जांच कर उचित सलाह प्रदान कर आवश्यक सूचनाएं प्रदान करती है। अनुपालन प्रक्रिया की अखंडता इस तथ्य पर निर्भर करती है कि अनुपालन स्थापत्य कला किसी संस्थान में कैसे निर्मित की गई है? क्या उत्तरदायित्वों एवं जवाबदेही की स्पष्ट पहचान की गई है?

अनुपालन अधिकारियों की भूमिका अत्यंत ही महत्वपूर्ण एवं निर्णायक है। उन्हें न केवल संभावित दिशानिर्देशों के उल्लंघन के संदर्भ में आवश्यक सूचना एवं जानकारी रखना अनिवार्य है, परंतु दस्तावेजों का सुरक्षित प्रबंधन भी सुनिश्चित करना होता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों के अनुपालन अधिकारियों को न केवल वर्तमान नियमों से परिचित होना आवश्यक है, परंतु भविष्य में होने वाली संभावित बाधाओं का भी पूर्वाभास होना अनिवार्य है। अनुपालन विभाग का मुख्य कार्य सूचना का प्रवाह है जिससे अनुपालन करने में इसे त्वरित प्रसारित कर संभावित धोखाधड़ी से बचा जा सके।

अनुपालन अधिकारियों को पूर्ण स्वायत्तता प्रदान की जानी चाहिए ताकि वे अपनी राय बेबाकी से प्रस्तुत कर पाएं एवं संभावित हानि से बचाव हेतु प्रभावी रणनीति बना पाएं। अनुपालन अधिकारियों को पर्याप्त अनुभव एवं नियम-कानूनों का समूचा ज्ञान अर्जित करने की चेष्टा एवं कृत संकल्प होना होगा तभी अनुपालन संस्कृति वित्तीय संस्थानों के यश एवं साख की रक्षा करने मे सक्षम हो पाएगी।

कृष्ण कुमार

पदनाम:- वरिष्ठ प्रबंधक
संस्था का नाम:- केनरा बैंक
मोबाइल नं. :- 9416284380
ई-मेल:- krishankumar2@canarabank.com

किसी भी सेवा-क्षेत्र के कुछ मूलभूत लक्ष्य एवं उद्देश्य होते हैं। उन लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए उस सेवा क्षेत्र के परिचालन हेतु कुछ मूलभूत नियम, विनियम, सैद्धांतिक एवं व्यावहारिक पहलू, आदर्श और नैतिक-मूल्य आदि अनिवार्य होते हैं। उस सेवा क्षेत्र से संबद्ध समस्त संस्थाओं के लिए ऐसे सभी अनिवार्य तत्वों को अपनाया जाना अपरिहार्य होता है। भारत का बैंकिंग क्षेत्र भी ऐसा ही क्षेत्र हैं जिसके कुछ मूलभूत उद्देश्य हैं। इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए बैंकिंग से जुड़ी विनियामक एवं व्यावसायिक संस्थाओं में इन उद्देश्यों की पूर्ति हेतु बनाए गए नियमों, विनियमों, कानूनों आदि के सैद्धांतिक एवं व्यावहारिक पहलुओं, नैतिक-मूल्यों व परम्पराओं का अनुपालन करना अनिवार्य हो जाता है। इनके अनुपालन के अभाव में किसी भी संस्था के लिए अपने निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति में सफल होना संदिग्ध हो जाता है।

आज बैंकिंग क्षेत्र में नित-नए परिवर्तन आ रहे हैं। बैंकिंग क्षेत्र में तकनीकी हस्तक्षेप ने इस उद्योग में व्यापक बदलाव लाया है। प्रौद्योगिकी के प्रयोग से बैंकिंग प्रक्रियाओं की जटिलता बढ़ गई है और वित्तीय संस्थानों की कार्यप्रणाली को बदल दिया है। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच सहयोग के कारण बैंकिंग के कई पहलुओं में आमूल-चूल परिवर्तन हुआ है। वित्तीय-प्रौद्योगिकी को एक क्रांतिकारी कारक माना जा रहा है, जिसके कारण भविष्य में वित्तीय-क्षेत्र, व्यापार-मॉडल और बैंकिंग-संरचनाओं को नया आकार मिलने की प्रबल संभावनाएं हैं। इसके कारण उत्पन्न परिवर्तन ने बैंकों के साथ-साथ विनियामक संस्थाओं के लिए भी कई कठिन चुनौतियां पेश कर दी हैं जिनमें से एक महत्वपूर्ण चुनौती है- 'अनुपालन'। किसी भी बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली की स्थायी सफलता के लिए 'अनुपालन' एक बहुत ही महत्वपूर्ण पहलू है।

अनुपालन का अर्थ एवं परिभाषा : -

'अनुपालन' का अर्थ सेवा क्षेत्र के लिए निर्धारित कानूनों, नियमों, विनियमों और विभिन्न आचार-संहिताओं सहित कुछ स्वैच्छिक परम्पराओं और प्रक्रियाओं का अनुपालन करना है। यह अनुपालन मुख्यतः दो प्रकार के होते हैं- 1. आंतरिक अनुपालन और 2. बाह्य अनुपालन। बाह्य अनुपालन मुख्यतः बाहरी आवश्यकताओं से उत्पन्न होता है। इसका तात्पर्य नियामक संस्थाओं जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक, सरकार और अन्य संस्थाओं के बैंकिंग संबंधी नियमों के अनुपालन से है, जबकि आंतरिक अनुपालन का तात्पर्य संगठन के अपने आंतरिक नियमों, नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करने से है। साथ ही, नैतिक प्रथाओं का पालन करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है। एक सुदृढ़ अनुपालन-संस्कृति में लिखित नियमों के साथ-साथ नैतिक-व्यवहार-मानकों का भी अनुपालन निहित होता है। एक स्वस्थ और मजबूत अनुपालन संस्कृति हितों के टकराव का प्रबंधन करने के बारे में बताती है और उत्तरोत्तर बेहतर ग्राहक सेवा देने के उद्देश्य से ग्राहकों के साथ उत्कृष्ट व्यवहार करना सिखाती है। इस प्रकार, 'अनुपालन' कानूनी बाध्यताओं से परे और निष्ठा तथा नैतिक आचरण के व्यापक-मानकों को समाहित करने वाला होना चाहिए।

अनुपालन-संस्कृति की आवश्यकता

खराब अनुपालन-संस्कृति से अनुपालन जोखिम बढ़ता है और बैंकों को अनेक प्रकार की समस्याओं का सामना करना

पड़ता है। खराब अनुपालन के कारण बैंकों को कानूनी या विनियामक प्रतिबंधों का भी सामना करना पड़ता है जिससे बैंकों को वित्तीय हानि एवं प्रतिष्ठा का नुकसान होने का खतरा पैदा हो जाता है। बैंकों को विभिन्न कानूनों, विनियमों, नियमों, संबंधित स्व-नियामक संगठनों के मानकों और आचार-संहिताओं का पालन करने में विफलता के परिणामस्वरूप नुकसान उठाना पड़ सकता है। इन सबसे बचने के लिए प्रत्येक स्तर पर एक प्रभावी अनुपालन प्रक्रिया बनाई जानी चाहिए जो प्रत्येक व्यावसायिक स्तर अर्थात् उत्पाद, प्रक्रिया एवं सेवा चरणों के लिए निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुपालन जोखिमों की पहचान करेगी और ऐसे जोखिमों को कम करने की प्रक्रिया बनाएगी। इस अनुपालन प्रक्रिया को कर्मचारियों के बीच प्रसारित किया जाना चाहिए। बैंकों को 'अनुपालन कार्य' को केवल एक लागत के रूप में मानने की प्रवृत्ति छोड़नी चाहिए और यह मानना चाहिए कि उचित अनुपालन बैंक को संभावित प्रतिष्ठा की हानि और दंड से बचाता है। इस प्रकार, अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के लिए प्रछन्न-आय उत्पन्न करता है।

खराब अनुपालन-संस्कृति, बैंकों के लिए भारी लागत का कारण बनती है। वर्ष-2008 के वैश्विक वित्तीय संकट की शुरुआत से अब तक बैंकों पर दंड और जुर्माना 400 बिलियन यूएसडी तक पहुंच गया है। क्विलन एंड एसोसिएट्स एक हांगकांग स्थित वित्तीय सेवा परामर्शदाता फर्म है जिसका अनुमान है कि वर्ष 2008 से अब तक शीर्ष 50 वैश्विक बैंकों को उच्च अनुपालन व जुर्माने के रूप में 850 बिलियन डॉलर अपने लाभ में से देने पड़े हैं। जून, 2018 से जुलाई, 2019 तक रिज़र्व बैंक ने भारत में काम कर रहे विभिन्न वाणिज्यिक बैंकों पर 122 ।9 करोड़ रुपए की राशि का जुर्माना लगाया है। हालांकि, जुर्माना और दंड का डर नियमों के अनुपालन की प्रवृत्ति का विकास करने के लिए पर्याप्त नहीं होगा। अपितु, एक आंतरिक नियंत्रण युक्त वित्तीय प्रबंधन, अनुपालन को दैनिक-अभ्यास का हिस्सा बना देता है जिससे संगठन अत्यधिक दक्षता के साथ कार्य करता है। इसके अलावा, एक मजबूत प्रशासन, संगठन की संस्कृति में अनुपालन-मूल्यों, निष्ठा, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान युक्त अनुकूल वातावरण निर्मित करता है। परिणामस्वरूप, एक बैंक अपने पूरे संगठन को जिम्मेदारी के साथ काम करने और नए विनियमों और व्यावसायिक चुनौतियों से निपटने के लिए आवश्यक लचीलापन बनाए रखते हुए काम कर सकने में सक्षम बनाता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों में धोखाधड़ी और कदाचार संबंधी समिति (घोष समिति) की सिफारिशों के आधार पर अगस्त,1992 में बैंकों में "अनुपालन अधिकारी" की नियुक्ति प्रणाली की शुरूआत की थी। वर्ष 1995 के बाद लेखा परीक्षा और निरीक्षण विभाग के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन कार्यों की जिम्मेदारी सौंपी गई तथा अनुपालन कार्यों से संबंधित आवधिक रिपोर्टिंग या प्रमाणन की जिम्मेदारी सीधे सीएमडी को दी गई। इससे 'अनुपालन अधिकारियों' की भूमिका और भी महत्वपूर्ण हो गई।

अच्छी अनुपालन-संस्कृति के लाभ :-

एक अच्छी अनुपालन-संस्कृति बैंकों के लिए बेहद लाभकारी सिद्ध हो सकती है। इसके लिए आवश्यक है कि बैंक अच्छी अनुपालन संस्कृति का प्रदर्शन कर ग्राहकों, निवेशकों और नियामकों का विश्वास प्राप्त करें। बैंकों के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वे अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखें और अपने कामकाजी व्यवहार में ग्राहकों के साथ शिष्टता का आचरण करें। इससे ग्राहकों के मन में बैंकों के प्रति विश्वास पैदा होगा जिसका अंततः बैंकों को कई मायनों में लाभ मिलेगा। इनमें से कुछ लाभ निम्नानुसार है:-

i. संगठनात्मक और व्यक्तिगत जोखिम कम होना।
ii. प्रतिष्ठा का जोखिम कम होना।
iii. कर्मचारियों के आत्मविश्वास में वृद्धि।
iv. प्रतिभाओं को आकर्षित करने और बनाए रखने में सफल होना।
v. बेहतर पारदर्शिता से बेहतर निर्णय लेने में सक्षम होना।
vi. नियामकों और अन्य हितधारकों के साथ बेहतर संबंध स्थापित हो पाना।
vii. निवेशकों की दृष्टि में बैंकों के मूल्यांकन में वृद्धि होना।
viii. बैंकों पर लगाने वाले जुर्माने में कमी।
ix. ग्राहक संतुष्टि के स्तर में वृद्धि होना।

x. बैंकों के शुद्ध लाभ में वृद्धि।
xi. कर्मचारियों के तनाव में कमी आना।
xii. बैंकों के समग्र कार्यनिष्पादन में वृद्धि।

इस प्रकार कहा जा सकता है कि अच्छी अनुपालन-संस्कृति से बैंकों को बहुआयामी लाभ हो सकते हैं। इसकी स्वस्थ परम्परा बैंकों को अपने लक्ष्य की प्राप्ति में मददगार साबित होगी तथा बैंक रणनीतिक रूप से अपने लक्ष्यों की ओर आगे बढ़ सकते हैं।

श्रेष्ठ अनुपालन के उपाय :-

धीरे-धीरे यह माना जाने लगा है कि बैंकों में अनुपालन-कार्यों की परिधि को न केवल बढ़ाया जाना चाहिए, बल्कि स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए। विशेष रूप से बैंकिंग-पर्यवेक्षक द्वारा तैयार की गई वार्षिक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्टों में अनुपालन संबंधी कमियों पर प्रकाश डाला गया है। बैंकिंग-पर्यवेक्षण पर बेसल समिति (बीसीबीएस) द्वारा अप्रैल, 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन संस्कृति पर उच्च स्तरीय पत्र जारी करने के बाद अनुपालन कार्यों की आवश्यकता और महत्व के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की मान्यता को और अधिक प्रोत्साहन मिला है। इन सिद्धांतों ने वर्ष 2007 से बैंकों में अनुपालन कार्यों के लिए सख्ती से आधार बनाया है। वित्तीय संकट के बाद अनुपालन-कार्य विशेष रूप से बैंकिंग व्यवहार/ आचरण, केवाईसी/ एएमएल और किसी विशिष्ट ग्राहक को प्रदान किए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता पर ध्यान केन्द्रित किए जाने में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है। इस संदर्भ में अच्छी अनुपालन संस्कृति और खराब बैंकिंग-व्यवहार की लागत को देखते हुए भारतीय बैंकों की अनुपालन-संस्कृति को मजबूत करने की आवश्यकता है। पर्यवेक्षण के दौरान रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकों की अनुपालन-संस्कृति में विभिन्न कमियां पाई हैं। बैंक प्रबंधनों द्वारा उन्हें दूर किए जाने के बावजूद कुछ प्रतिकूल कार्यों और अनियमितताओं की बार-बार पुनरावृत्ति हो रही है। बैंकों से यह अपेक्षा है कि वे अपने अनुपालन कार्य में समग्र सुधार की दिशा में गंभीर प्रयास करें। यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी यदि संबंधित बैंकों में अच्छी अनुपालन-संस्कृति होती तो धोखाधड़ी के कारण बैंकों को हुए कुछ बड़े नुकसानों से बचा जा सकता था। जैसा कि स्पष्ट है अनुपालन में बैंकों की आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का अनुपालन भी शामिल है। धोखाधड़ी के ज्यादातर मामलों में एक आम कारण संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का अनुपालन न करना है। हाल के वर्षों में धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाएं और अपनाए गए तौर-तरीकों की जटिलताएं भी बैंकों में एक मजबूत अनुपालन संस्कृति के महत्व को उजागर करती हैं।

आज प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम, साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन को महत्व मिल रहा है। आम तौर पर साइबर अपराधों से तीन महत्वपूर्ण संकट पैदा हुए हैं 1. गोपनीयता भंग होना/ गोपनीय डेटा चोरी होना 2. सिस्टम होने के बावजूद, सेवाओं का उपलब्ध न होना और 3. निष्ठा भंग होना अर्थात् डेटा या सूचना और डेटा-प्रोसेसिंग विधियों की अखंडता को प्रभावित करने वाली प्रणालियां। आज के परिदृश्य में ऐसे उल्लंघनों की रोकथाम से संबंधित अनुपालन को महत्व देने और प्राथमिकता के आधार पर इनका समाधान किए जाने की आवश्यकता है।

अब, यह अत्यंत आवश्यक हो गया है कि शीर्ष प्रबंधन-तंत्र बैंकों में मजबूत अनुपालन संस्कृति लागू करें। अनुपालन संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न हिस्सा होना चाहिए। यह सिर्फ अनुपालन तंत्र में काम कर रहे कर्मचारियों की जिम्मेदारी नहीं होनी चाहिए, बल्कि यह बैंक के प्रत्येक स्टाफ सदस्य की साझा जिम्मेदारी होनी चाहिए और किसी भी गैर-अनुपालन के लिए बैंक की व्यावसायिक इकाई समान रूप से जिम्मेदार होनी चाहिए। एक बैंक को व्यवसाय करते समय व्यवसाय के उच्च-मानकों के लिए स्वयं को तैयार रखना चाहिए और संपूर्ण भावना के साथ अनुपालन कार्य को पूरा करना चाहिए। बैंकों के अनुपालन आचरण का प्रभाव उसके शेयरधारकों, ग्राहकों, कर्मचारियों और बाजारों पर भी पड़ता है। परिणामस्वरूप, इसके प्रतिकूल प्रभाव से बैंक की प्रतिष्ठा को नुकसान हो सकता है, भले ही कोई कानून नहीं तोड़ा गया हो।

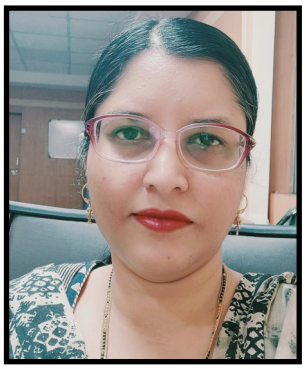
एक मजबूत अनुपालन-संस्कृति में शीर्ष प्रबंधन की निम्नलिखित भूमिकाएं होनी चाहिए - बोर्ड को अनुपालन के उच्च मानदंड निर्धारित करने चाहिए और सेवा-गुणवत्ता तथा अनुपालन के सभी पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। बोर्ड का कार्य केवल अनुपालन के मानदण्ड तैयार करने तक ही सीमित नहीं होना चाहिए, अपितु इसकी आवधिक समीक्षा भी करनी चाहिए। निदेशक मंडल को पूरे संगठन में ईमानदारी और निष्ठा के मूल्यों को बढ़ावा देना चाहिए।

इसके लिए संगठन को तीन महत्वपूर्ण बातों पर ध्यान देना चाहिए :-

1. **जवाबदेही :-** बैंक के शीर्ष प्रबंधन और कर्मचारियों दोनों को बैंक की अनुपालन नीति के प्रभावी कार्यांवयन की जिम्मेदारी लेनी चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अनुपालन जोखिम को न्यूनतम किया जा सके।
2. **संचार** :- बैंक के सभी विभागों एवं कर्मचारियों के बीच निरंतर सुस्पष्ट संवाद और संचार होना चाहिए ताकि किसी भी स्तर पर अनुपालन में कमी न रहे।
3. **जागरुकता :-** बैंक की प्रणाली एवं प्रक्रियाओं के बारे में सभी कर्मचारियों के बीच सतत् जागरुकता पैदा की जानी चाहिए। साथ ही उन्हें अनुपालन कार्यों के बेहतर निर्वहन के लिए प्रोत्साहन भी दिया जाना चाहिए।

निष्कर्ष :-

निष्कर्षतः यह कहा जा सकता है कि नियामकों, पर्यवेक्षकों तथा अंतर्राष्ट्रीय मानक निर्धारकों द्वारा अनुपालन के मानक निर्धारित करना व्यर्थ की कवायद सिद्ध होगी, यदि बैंकों द्वारा उनका अक्षरशः अनुपालन नहीं किया जाता है। बैंकों में एक सुदृढ़ अनुपालन-संस्कृति विकसित करने की अत्यंत आवश्यकता है। बैंकों के पर्यवेक्षक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक की ठोस कॉर्पोरेट गवर्नेंस और अनुपालन-संस्कृति में महत्वपूर्ण भूमिका है, क्योंकि यह किसी बैंक की सुरक्षित और आधारभूत कार्यप्रणाली में आवश्यक तत्व हैं। यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता है तो बैंक के जोखिम प्रोफाइल पर इसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। अच्छी तरह से सुशासित बैंक ही किसी कुशल और प्रभावी पर्यवेक्षण प्रक्रिया में योगदान देते हैं, क्योंकि इससे बैंकिंग कामकाज में पर्यवेक्षकों के हस्तक्षेप में कमी हो जाती है। इस तरह की गहन अनुपालन-संस्कृति बैंकों के सुदृढ़ निर्माण में मदद करेगी जिससे एक मजबूत, लचीले, अनुशासित और निरंतर विकासरत बैंक का निर्माण होगा तथा वह ग्राहकों के विश्वास से अर्जित लाभों का आनंद लेने में सफल होगा। अनुपालन की भूमिका पर वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य में प्रमुखता से ध्यान दिया जा रहा है। बासेल–III के अनुपालन मानदंड अभी पूरी तरह लागू नहीं हुए हैं। इनके अनुपालन हेतु बैंकिंग क्षेत्र को अपनी अनुपालन-संस्कृति और अधिक मजबूत करनी होगी।



नौशाबा हसन

पदनाम:- सहायक महाप्रबंधक
संस्था का नाम:- भारतीय स्टेट बैंक
मोबाइल नं. :- 7389905035
ई-मेल:- naushaba.hasan@sbi.co.in

आ धुनिक बैंकिंग अपने नवाचार एवं जटिल उत्पादों के कारण परंपरागत बैंकिंग से व्यापक रुप से भिन्न हो गई है। अनेक नए-नए बैंक उत्पाद एवं सेवाएं अस्तित्व में आ गई हैं या आ रही हैं। नवोन्मेष की हवा ने संपूर्ण बैंकिंग क्षेत्र को बहुआयामी रूप से प्रतिस्पर्धात्मक बना दिया है। इन व्यापक प्रतिस्पर्धाओं एवं परिवर्तनों ने बैंकों के साथ-साथ उनके विनियामकों के समक्ष भी कई महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश कर दी हैं। ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चुनौती है अनुपालन की, जो बैंकिंग प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता एवं स्थिरता के लिए एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक है।

परिभाषा: बैंकिंग के संदर्भ में अनुपालन से विधियों, विनियमों, नियमों, प्रथाओं, संबंधित स्व-नियामक संगठनों, मानकों और विविध प्रकार के बैंकिंग कार्यकलापों के लिए प्रयोज्य आचरण संहिताओं का पालन संकेतित होता है। अनुपालन का उद्देश्य होता है विचलनों को कम करना या जब ये घटित होते हैं, तब यह सुनिश्चित करना कि एक ऐसी प्रक्रिया विद्यमान हो जो तत्परतापूर्वक प्रतिक्रिया कर विसंगतियों का निवारण करे।

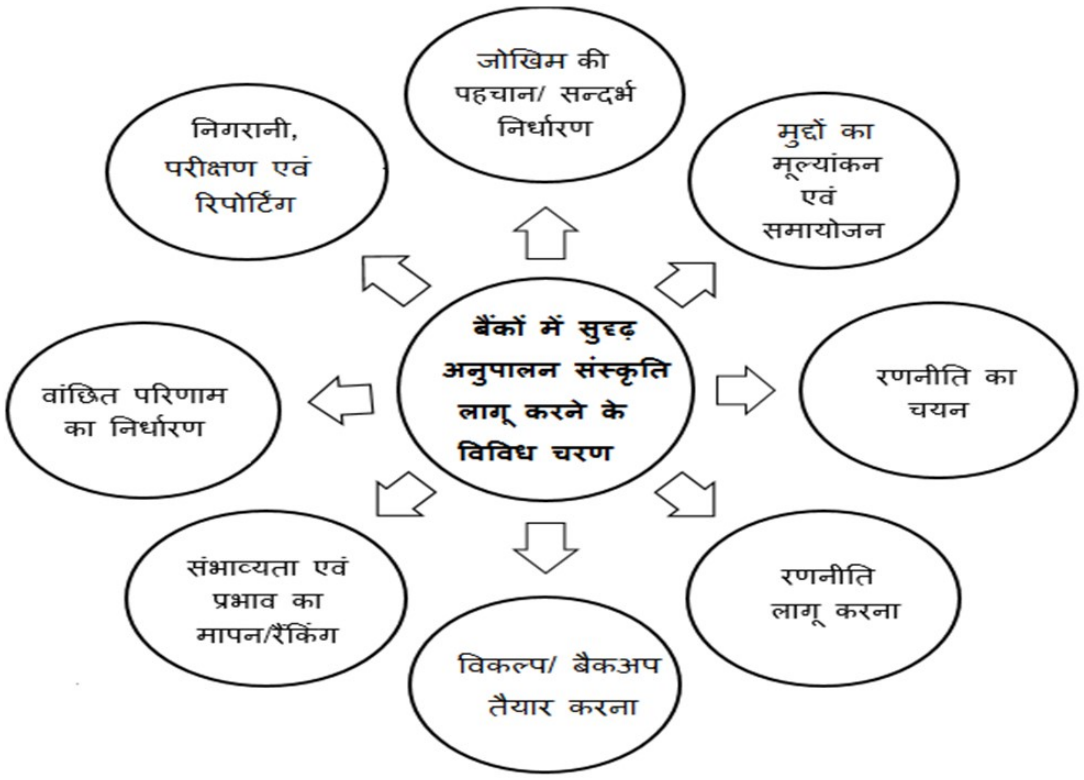
और अगर बात अनुपालन संस्कृति की परिभाषा की करें तो ऑक्सफोर्ड शब्दकोश के अनुसार 'Compliance' यानी 'अनुपालन' का अर्थ है- 'प्राधिकरण में लोगों द्वारा बनाए गए नियमों और अनुरोधों का पालन करने का अभ्यास' वहीं 'संस्कृति' शब्द के अंग्रेजी अनुवाद Culture का अर्थ होता है विकसित या परिष्कृत करना। इस प्रकार 'अनुपालन संस्कृति' का अर्थ हुआ- किसी प्राधिकरण द्वारा निर्मित किये गए नियमों के रक्षण और पालन के गुण अपने भीतर विकसित करना।

बैंकिंग क्षेत्र में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता: बैंकिंग क्षेत्र में अच्छी अनुपालन संस्कृति न केवल जोखिम को न्यूनतम और सीमित करने पर ध्यान केंद्रित करती है अपितु यह अन्वेषणों को भी बढ़ावा देती है जिससे अपेक्षित परिणाम लागत और जोखिम के साथ साथ अधिकतम प्रतिलाभ प्राप्त किया जा सकता है। भूतकाल में बेयरिंग्स बैंक (फर. 1995 में), डाइवा बैंक (सिंत. - 1995 में), मैरिल लिंच तथा लेहमन ब्रदर्स (मई 2008 में) जैसे संगठन इसलिए संकटग्रस्त हो गए क्योंकि उनके उच्च प्रबंधन ने सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति के महत्व पर समुचित ध्यान नहीं दिया था। अतः बैंकों के लिए सहज भाव से यह अनिवार्य हो जाता है कि वे अपने व्यवसाय में अंतर्निहित जोखिमों को समुचित रुप से चिन्हित करें तथा उनके अनुपालन हेतु तदनुरूपी कारगर कदम उठाएं ताकि उन अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग मानदंडों को प्राप्त किया जा सके जिनकी वैश्विक वित्तीय संकट के बाद की स्थिति में महती आवश्यकता है। वस्तुतः अनुपालन की तुलना घर्षण बल से की जा सकती है, जो यद्यपि गति को थोड़ा बाधित तो करता है, लेकिन फिर भी वह गति के लिए आवश्यक होता है। अनुपालन ऐसा स्नेहक (लुब्रिकेंट) होता है जो व्यवसाय रूपी मशीन को गतिमान बनाये रखता है। एक सक्षम एवं सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति का पालन करने से किसी भी संस्था में निष्ठा, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान जैसे मूल्यों के विकास के लिए अनुकूल वातावरण बनता है जो उस संस्था की कार्यसंस्कृति का एक अभिन्न अंग बन कर उसे उन्नति एवं विश्वसनीयता के नए शिखर पर लेकर जाता है।

भारतीय बैंकिंग उद्योग में अनुपालन संस्कृति का इतिहास: भारतीय बैंकिंग उद्योग के लिए सन् नब्बे का दशक संक्रमण काल था जब अर्थव्यवस्था में उदारीकरण, निजीकरण एवं वैश्वीकरण का बिगुल बज चुका था। इसी दौरान

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं एवं तत्सम्बन्धी जोखिम निर्धारण प्रणाली हेतु तत्कालीन भारतीय रिज़र्व बैंक उप-गवर्नर श्री ए.घोष की अध्यक्षता में एक उच्च-स्तरीय समिति का गठन किया था। इस समिति ने जून 1992 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की जिसकी अनुशंसाओं के आधार पर हमारे देश में सर्वप्रथम अगस्त 1992 से बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी नियुक्त करने की परंपरा प्रारम्भ की गई थी। अनुपालन अधिकारियों की भूमिका का महत्व वर्ष 1995 में तेजी से बढ़ा जब लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन संबंधी क्रियाकलापों की जिम्मेदारी सौंपी गई। इसके पश्चात वैश्विक स्तर पर बैंकिंग उद्योग में अनुपालन संस्कृति को सुदृढ़ करने हेतु बैंकिंग पर्यवेक्षण से संबंधित बासल समिति (बी.सी.बी.एस.) द्वारा बैंकों में अनुपालन कार्य संबंधी उच्चस्तरीय पत्र अप्रैल 2005 में जारी किया गया था। इस पत्र में उल्लिखित विभिन्न दिशा-निर्देशों ने वर्ष 2007 में उन सिद्धांतो की बुनियादी जमीन तैयार की थी जिसके आधार पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्य पर दृढ़तापूर्वक ध्यान देने संबंधी दिशा-निर्देश जारी किये थे। इन दिशा-निर्देशों में भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में संचालित हो रहे बैंकों को अपने अनुपालन कार्यों के लिए एक अलग विभाग बनाने की सलाह दी थी एवं अन्य बातों के साथ-साथ कार्यवार अनुपालन मैनुअल भी विकसित करने को कहा था। इसके अलावा बैंकों को यह भी निर्देश जारी किये गए थे कि वे अपने यहां एक मुख्य कार्यपालक अधिकारी नामित करें जो रेगुलेटर और बैंक के बीच अनुपालन संबंधी कार्यों हेतु एक संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करें। सन् 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट के बाद, खासकर व्यवहार क्षेत्रों जैसे अपने ग्राहक को जानिए (के.वाई.सी.), धन शोधन निवारण (ए.एम.एल.) और ग्राहकों के अलग-अलग वर्ग के लिए तैयार किए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता में अनुपालन पर जोर काफी बढ़ गया है। संप्रति तकनीक आधारित आई.टी. बैंकिंग का परचम चहुं ओर लहरा रहा है जिसके संबंध में भी भारत सरकार व भारतीय रिज़र्व बैंक समय-समय पर अनुपालन सम्बन्धी विभिन्न दिशा-निर्देश जारी करते रहते हैं।

बैंकों में सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति लागू करने के विविध चरण: भारत की बैंकिंग प्रणाली में अनुपालन संस्कृति की आवश्यकता के अनुरूप ही अनुपालन संस्कृति की स्थापना के कुछ उद्देश्य भी है। ये उद्देश्य देशकाल के अनुसार ग्राहक-हितों तक केन्द्रित न होकर, संगठन और राष्ट्र की अर्थव्यवस्था के विकास के अनुकूल विकेंद्रित होते रहे हैं, तदनुसार ही इन अनुपालन प्रक्रियाओं को बैंकिंग में लागू करने के भी विविध आयाम होते हैं। बैंकिंग में अनुपालन प्रथाओं की स्थापना एवं उन्हें लागू करने में निम्नलिखित चरण शामिल होते हैं:



अच्छी अनुपालन संस्कृति के लाभ: एक अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकों के लिए कई प्रकार से लाभदायक सिद्ध होती है जैसे:

- संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम घटाने एवं प्रतिष्ठा जोखिम कम करने में।
- कर्मचारियों की झिझक कम करने, उनका आत्मविश्वास और प्रतिबद्धता बढाने में।
- नई प्रतिभाओं को आकर्षित करने और उन्हें संगठन में बनाए रखने में।
- पारदर्शिता बढ़ाने में, जिससे बेहतर निर्णयन क्षमता आ सके।
- विनियामकों तथा हितधारकों के साथ संबंध बेहतर बनाने में।
- ग्राहकों का विश्वास जीतने और उनके मानसपटल पर अपना भरोसा कायम रखने में।

अच्छी अनुपालन संस्कृति न होने के दुष्परिणाम: अच्छी अनुपालन संस्कृति न होने से होने वाले दुष्परिणामों को बैंकिंग तथा आर्थिक परिभाषा में जिस एक शब्द से परिभाषित किया जा सकता है, वो है-"अनुपालन जोखिम"। जब बैंक अनुपालन प्रक्रिया को खर्चीला मानकर इसके प्रति गैर-जिम्मेदारी भरा व्यवहार दिखाते हैं तब उन्हें अनुपालन नहीं करने के एवज में भारी कीमत चुकानी पड़ती है। अनुपालन की असफलता संस्था की विश्वसनीयता और कारोबारी नैतिकता के प्रति सवाल पैदा करती है जिससे किसी भी संस्था की प्रतिष्ठा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। इससे कई प्रकार की हानि भी होती है जैसे नुकसान होना, दंड और जुर्माना लगाया जाना, निंदा तथा प्रतिबंध आदि।

बैंकों में सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति विकसित करने एवं बनाये रखने संबंधी कुछ सुझाव: प्रभावी अनुपालन संस्कृति लागू कर बैंकिंग क्षेत्र में व्याप्त विभिन्न जोखिमों को न्यून अवश्य किया जा सकता है, जिससे न केवल धोखाधड़ी एवं विचलनों जैसी चुनौतियों का सामना किया जा सकता है, अपितु उन चुनौतियों को एक अवसर के रूप में भी बदला जा सकता है। निम्नलिखित उपाय अपनाकर बैंक में एक सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति बनाई रखी जा सकती है:

- सभी बैंकों को अपने कारोबारी मॉडल, क्षमता, जटिलता के अनुसार अपनी अनुपालन कार्यप्रणाली की संरचना स्वयं तैयार करनी चाहिए ताकि उसके निष्पादन में प्रणालीगत तथा परिचालनात्मक अवरोध न आए। अनुपालन विभाग की बैंक के उच्च प्रबंधन तक सुगम पहुंच होनी चाहिए। अनुपालन निकाय समुचित रूप से अधिकार सम्पन्न, उच्चस्तरीय, स्वतंत्र, साधन सम्पन्न होना चाहिए।

- बैंकिंग व्यवस्था में अनुपालन को संगठन की संस्कृति का एक अभिन्न अंग बनाया जाना चाहिए। इसे केवल अनुपालन कार्य से जुड़े स्टाफ का कार्य नहीं माना जाना चाहिए। यह बैंक में कार्यरत प्रत्येक स्टाफ सदस्य की साझा जिम्मेदारी होनी चाहिए। अनुपालन हम में से प्रत्येक कर्मचारी की एक नैतिक जिम्मेदारी है इस बात को आत्मसात करते हुए अनुपालन संस्कृति का अभ्यास हम सब के दैनंदिन कार्यकलापों के निस्तारण में गहन रूप से रच-बस जाना चाहिए।

- अनुपालन का एक महत्वपूर्ण घटक है कार्पोरेट संस्कृति। अनुपालन संस्कृति के सुदृढीकरण तथा समुचित विकास के लिए वैचारिक आदान-प्रदान की स्वतन्त्रता, स्पष्टता और पारदर्शिता के साथ फीडबैक व्यवस्था होनी चाहिए। प्रत्येक संस्था में कॉर्पोरेट अभिशासन एवं व्हिसल ब्लोअर जैसी नीतिपरक व्यवस्थाओं को प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। अनुपालन को संगठन द्वारा एक बोझ न समझकर, दूरदर्शी और अग्रसोची दृष्टिकोण के साथ अपनाया जाना चाहिए। उच्च-प्रबंधन को अनुपालन कार्यप्रणाली की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए और उसकी कार्य-प्रणाली में अनावश्यक हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए।

- विश्व भर में वित्तीय क्षेत्र के नीति-निर्माताओं ने बैंकिंग परिचालनों में व्याप्त जोखिमों पर निगरानी रखने हेतु मजबूत निगरानी प्रणाली की आवश्यकता को समझा है। अत: बैंकों में परिवेक्षी निगरानी/ लेखापरीक्षण अर्थात ऑडिट को मजबूती प्रदान करना शुरु से ही अनुपालन संस्कृति का प्रमुख उद्देश्य रहा है। भारतीय बैंकों में जोखिम आधारित पर्यवेक्षण मॉडल को चरणबद्ध रूप से अपनाया गया है। बैंक की शाखाओं को ऑडिट के लिए तैयारी ऑडिट शुरू होने से पहले की बजाए सतत रूप से लगातार करते रहनी चाहिए।

- कर्मचारियों को अनुपालन संबंधी विभिन्न गतिविधियों का अद्यतन ज्ञान अर्जित करने के लिए उन्हें उन क्षेत्रों यथा बैंकिंग क्षेत्र में आरंभ किये गये नये उत्पाद एवं सेवाओं, कारपोरेट अभिशासन, जोखिम प्रबंधन, पर्यवेक्षकीय प्रथाओं आदि में नियमित एवं प्रणालीगत शिक्षा/प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।
- बैंकों को आसान भाषा में समझ आने वाली एवं अच्छी तरह से प्रलेखबद्ध एक अनुपालन नीति तैयार कर अपने कर्मचारियों के साथ साझा करनी चाहिए जिसमे बैंक के अनुपालन संबंधी दर्शन की रूपरेखा, अनुपालन विभाग की भूमिका और उसका ढांचा, स्टाफ-संघटन एवं उनके विनिर्दिष्ट उत्तरदायित्व स्पष्ट रूप से बताये गये हों।
- अनुपालन मैनुअलों में नियमित रूप से अद्यतन जानकारी/ डाटा आदि समाविष्ट किये जाएं और उनके आधार पर विस्तृत जांच सारणियां तैयार की जायें। कर्मचारियों को बैंकिंग संबंधी विभिन्न अनुपालन कार्यों के संदर्भ में व्यावहारिक नियम अर्थात (do's and don'ts) की एक चेकलिस्ट उपलब्ध करवाई जानी चाहिए जो संस्थागत याददाश्त निर्मित करने में भी सहायक होगी।
- अनुपालन में विफलता के उदाहरणों को केस-स्टडी के रूप में लेते हुए उनसे सभी स्टाफ सदस्यों को अवगत कराया जाना चाहिए ताकि वे इनसे सबक ले सकें और अपने दृष्टिकोण में अपेक्षित बदलाव ला सकें।
- बैंकों को इस प्रवृत्ति से बचने की भी आवश्यकता है कि अनुपालन खर्चीला होता है। उन्हें इस बात को समझना चाहिए कि उचित आचरण से हमारी प्रतिष्ठा पर आंच नहीं आती और साथ ही हम अर्थदण्ड से भी बचते हैं जिसके चलते परोक्ष रूप से हमें आय होती है जिसकी गणना बैंक नहीं करते।
- प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग के युग में साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम पर विशेष ध्यान दिया जाना चाहिए एवं इस संदर्भ में ग्राहकों की किसी भी शिकायत/ सुझाव आदि पर त्वरित कार्यवाही की जानी चाहिए।

और अंत में:

।। 'हेयम दुखम अनागतम' (आने वाले संकट को टाल दें! पूर्वोपाय करें) ।।

बैंकों द्वारा लाभप्रदता में अपेक्षित वृद्धि, परिचालनीय कार्यकुशलता बढ़ाने, अंशधारकों के मूल्यों में संवर्धन करने, आम जनता के विश्वास को सुदृढ़ करने तथा कर्मचारियों में क्या करें/ क्या न करें संबंधी पूर्णरूपेण जागरूकता उत्पन्न करने की दृष्टि से अनुपालन संस्कृति का अपना एक विशिष्ट महत्व है। वित्तीय शक्ति के रूप में बैंकों द्वारा खोये हुए धरातल को पुन: प्राप्त करने हेतु व प्रभावशाली परिमाणात्मक विस्तार के सामानांतर लाभ की दिशा में नित्य-प्रति बदलती बैंकिंग में मज़बूत अनुपालन संस्कृति का निश्चित रूप से कोई स्थानापन्न नहीं है। एक स्वस्थ एवं सुदृढ़ अनुपालन संस्कृति अपनाकर ही भारतीय बैंक अंतरराष्ट्रीय स्तर तक अपनी पहुंच और पहचान बनाते हुए भावी वित्तीय आघातों को सहन कर सकेंगे एवं जनमानस में अपना विश्वास कायम रख सकेंगे।

पुनीत महेश्वरी

पदनाम:- व्यवसाय सहायक
संस्था का नाम:- बैंक ऑफ़ बड़ौदा
मोबाइल नं. :- 9827327148
ई-मेल:- khushboopuneet@gmail.com

आज का युग वैश्वीकरण का युग है। इस वैश्वीकरण के दौर में भारत का बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ-साथ पूरे बैंकिंग उद्योग में बड़े पैमाने पर बदलाव हो रहे हैं, जिससे वित्तीय प्रणाली के परिचालन के तौर-तरीके तथा वित्तीय संस्थानों के कामकाज के तरीके भी बदल रहे हैं। वित्त और प्रौद्योगिकी के बीच गठजोड़ से बैंकिंग के कई पहलुओं में क्रांतिकारी बदलाव आया है। वित्तीय प्रौद्योगिकी को एक ऐसे विघटनकारी प्रभाव के रूप में देखा जा रहा है, जिससे भविष्य में वित्तीय क्षेत्र, कारोबारी मॉडल और बैंकिंग क्षेत्र की संरचना में पूर्णतः बदलाव के साथ-साथ उनके विनियामकों के समक्ष भी कई महत्वपूर्ण चुनौतियां पेश कर दी हैं। ऐसी ही एक महत्वपूर्ण चुनौती अनुपालन की है, जो किसी भी बैंकिंग या वित्तीय प्रणाली की दीर्घकालिक सफलता के लिए बहुत महत्वपूर्ण पहलू है।

दुनिया भर में अनुपालन की भूमिका पर व्यापक रूप से ध्यान दिया जा रहा है और केंद्रीय बैंकों तथा बैंकरों द्वारा एकमत से यह स्वीकार किया गया है कि अनुपालन पर पर्याप्त ध्यान देने की आवश्यकता है। विनियामकों, पर्यवेक्षकों और अंतर्राष्ट्रीय मानक तैयार करने वालों द्वारा इस पर अधिक जोर दिया जाने लगा है कि तरह-तरह के नियमों और विनियमों को लागू करना तब तक एक निरर्थक कवायद साबित होती रहेगी जब तक विनियमित संस्थाएं इनका अनुपालन इनमें अंतर्निहित मूल भावना के अनुसार नहीं करेंगी।

अगर पारिभाषिक रूप में कहें तो विभिन्न कानूनों, नियमों, विनियमों और अनेक आचार संहिताओं, जिनमें कुछ स्वैच्छिक भी होती हैं, का पालन करना ही अनुपालन है। एक सशक्त अनुपालन संस्कृति वह होती है, जिसमें समुचित आचार संहिताओं का पालन सुनिश्चित होता हो, हितों के टकराव का प्रबंधन किया जा सके और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान करने के व्यापक उद्देश्य की पूर्ति हेतु ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार होता हो।

उत्कृष्ट अनुपालन संस्कृति के लाभ

बैंकों को अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने और ग्राहकों, निवेशकों और विनियामकों का विश्वास जीतने के लिए एक अच्छी अनुपालन संस्कृति का प्रदर्शन करना बहुत महत्वपूर्ण है। खराब आचरण और भरोसा टूटने से होने वाली हानि से बचने के लिए बैंकों में ऐसी संस्कृति का होना महत्वपूर्ण है।

- एक अच्छी अनुपालन संस्कृति बैंकों के लिए कई प्रकार से लाभदायक सिद्ध हो सकती हैं यथा,
- संगठन और व्यक्तिगत स्तर पर जोखिम को घटाने में
- प्रतिष्ठा जोखिम कम करने में
- नौकरी करते समय कर्मचारियों में झिझक को कम कर उनमे आत्मविश्वास बढ़ाने में
- प्रतिभा को आकर्षित करने और उन्हें संगठन में बनाए रखने में तथा कर्मचारियों की प्रतिबद्धता सुनिश्चित करने में पारदर्शिता बढ़ाने में जिससे बेहतर निर्णय लेने की क्षमता आ सके;
- विनियामकों और अन्य हितधारकों के साथ संबंध बेहतर बनाने में
- निवेशकों के बीच हैसियत बढ़ाने में

यदि ग्राहक संतुष्टि चाहिए, तो हमें अनुपालन की संस्कृति को अपनाना होगा क्योंकि ग्राहक संतुष्टि ही इक्विटी पर प्रतिलाभ का मार्ग प्रशस्त करती है।

निकृष्ट अनुपालन संस्कृति से हानि

अनुपालन जोखिम कानूनी या विनियामकीय प्रतिबंधों, बड़े वित्तीय नुकसानों, या किसी बैंक की प्रतिष्ठा में गिरावट से जुड़ा जोखिम है, जो तब उत्पन्न हो जाता है जब कोई बैंक कानूनों, विनियमों, नियमों, संगठन द्वारा तैयार किए गए व इनसे जुड़े स्व-विनियमन मानको और आचार संहिताओं का अनुपालन नहीं करता। दूसरी ओर, एक प्रभावी अनुपालन व्यवस्था कारोबार के प्रत्येक क्षेत्र, उत्पाद और प्रक्रिया में निहित अनुपालन संबंधी जोखिमों की पहचान कर सकेगी और ऐसे जोखिमों को कम करने के तरीके विकसित करेगी। प्रक्रियाओं और आवश्यकताओं को विधिवत अभिलिखित किया जाना चाहिए और उसके साथ 'क्या करें' और 'क्या न करें' की सूची भी होनी चाहिए। उचित आचरण का पालन करने में विफलता के उदाहरणों को केस स्टडी के रूप में लेते हुए उनसे सभी स्टाफ सदस्यों को अवगत कराया जाना चाहिए ताकि वे इनसे सबक ले सकें और अपने दृष्टिकोण में अपेक्षित बदलाव ला सकें।

बैंकों को इस प्रवृत्ति से बचने की आवश्यकता है कि अनुपालन खर्चीला होता है बल्कि उन्हें इस बात को समझना चाहिए कि उचित आचरण से हमारी प्रतिष्ठा पर आँच नहीं आती और साथ ही हम अर्थदण्ड से भी बचते हैं और इस प्रकार परोक्ष रूप से हमें आय होती है जिसकी गणना बैंक नहीं करते और इसीलिए उन्हें यह आय मिल भी नहीं पाती। कमजोर अनुपालन संस्कृति से बैंकों को भारी कीमत चुकानी पड़ती है। वैश्विक रूप से देखें तो, वित्तीय संकट की शुरुआत से लेकर 2020 तक बैंकों पर जुर्माने और अर्थदण्ड की राशि 400 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंच गयी है।

हालांकि, विनियमन का क्षेत्र जिस प्रकार विकसित हो रहा है, ऐसे में अनुपालन को सुनिश्चित कराने के लिए जुर्माने और दंड का भय पर्याप्त नहीं है। लेकिन जिस वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में नियंत्रण के अंतर्निहित उपाय मौजूद होते हैं, उसमें अनुपालन दैनिक क्रियाकलाप का हिस्सा बन जाता है जिससे संगठन की दक्षता बढ़ जाती है। इसके अलावा, एक सक्षम अभिशासन में अनुपालन, निष्ठा, विश्वास और कानून के प्रति सम्मान जैसे मूल्यों के विकास के लिए अनुकूल वातावरण बनता है और ये उस संस्था की कार्य संस्कृति का अंग बन जाते हैं। इसका परिणाम यह होता है कि बैंक अपने पूरे संगठन को जिम्मेदारी के साथ काम करने हेतु सशक्त बना पाता है और निरंतर विकसित होते विनियमन और कारोबारी चुनौतियों से पार पाने के लिए आवश्यक लचीलापन भी संगठन में बना रहता है।

अनुपालन संस्कृति - भारतीय परिदृश्य में

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बहुत पहले अगस्त 1992 में बैंकों में एक अनुपालन अधिकारी तैनात करने की प्रणाली प्रारंभ की थी जो 7 बैंकों में धोखाधड़ी और कुप्रथाओं पर गठित समिति (घोष समिति) की सिफारिशों पर आधारित थी। अनुपालन अधिकारियों की भूमिका का महत्व 1995 में तेजी से बढ़ा जब लेखापरीक्षा और निरीक्षण के प्रभारी महाप्रबंधक को अनुपालन संबंधी क्रियाकलाप की जिम्मेदारी सौंपी गयी और उनसे यह अपेक्षा की गयी कि वे आवधिक रूप से अनुपालन से जुड़े कार्यों की रिपोर्ट या प्रमाण सीधे मुख्य प्रबंध निदेशक के समक्ष प्रस्तुत करें। हालांकि, धीरे-धीरे यह महसूस किया गया कि बैंकों में अनुपालन से जुड़े कार्यों की परिधि को न केवल बढ़ाना होगा बल्कि स्पष्ट रूप से परिभाषित भी करना होगा, विशेषकर एक ऐसे परिदृश्य में जब बैंकिंग पर्यवेक्षक द्वारा प्रस्तुत एक के बाद एक वार्षिक वित्तीय निरीक्षण रिपोर्टों में अनुपालन से जुड़ी अनेकानेक कमियाँ उजागर हो रही हों। इसके बाद जब बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति (बीसीबीएस) द्वारा अप्रैल 2005 में बैंकों में अनुपालन जोखिम और अनुपालन कार्यप्रणाली पर उच्च स्तरीय पेपर जारी किया गया तब अनुपालन कार्यप्रणाली की आवश्यकता और उसके महत्व को देखते हुए आरबीआई द्वारा उठाए गए कदमों को और गति मिली। इन सिद्धांतों ने वर्ष 2007 में बैंकों में अनुपालन कार्यप्रणाली को और सख्त बनाने के लिए हमें एक आधार दिया। वित्तीय संकट के बाद, खासकर व्यवहार, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) धन शोधन निवारण (एएमएल) और ग्राहकों के अलग-अलग वर्ग के लिए तैयार किए जाने वाले बैंकिंग उत्पादों की उपयुक्तता जैसे क्षेत्रों में अनुपालन पर जोर काफी बढ़ गया है।

इस संदर्भ में, एक अच्छी अनुपालन संस्कृति से होने वाले लाभों तथा खराब आचरण से होने वाले नुकसानों को पहचानते हुए भारतीय बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति विकसित करें।

साइबर सुरक्षा से संबंधित अनुपालन जोखिम

एक बात और है जिस पर खास ध्यान दिया जाना चाहिए। प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग में, साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुपालन का महत्त्व बढ़ता जा रहा है। आम तौर पर, साइबर रेजिलिएश फ्रेमवर्क का उद्देश्य तीन व्यापक मुद्दों से जुड़े खतरों से निपटना होता है - गोपनीयता भंग होना (गोपनीय डेटा चोरी होना), उपलब्धता समाप्त हो जाना (सिस्टम मौजूद है, लेकिन सेवाएं उपलब्ध नहीं हैं), और निष्ठा का भंग होना (डेटा या सिस्टम से जुड़ा भ्रष्टाचार जिससे सूचना और उसके संसाधन की प्रणाली में निष्ठा पर विपरीत प्रभाव पड़ता है)। इन उल्लंघनों से संबंधित अनुपालन जोखिम का महत्व बढ़ता जा रहा है और इनसे प्राथमिकता के आधार पर निपटना जरूरी है।

अनुपालन संस्कृति संबंधी अपेक्षाएं

अनुपालन का ढाँचा, प्राधिकार और संसाधन: किसी भी बैंक को अपनी अनुपालन कार्यप्रणाली की संरचना स्वयं तैयार करनी चाहिए और अपने अनुपालन जोखिम का प्रबंधन करने के लिए प्राथमिकताएं इस प्रकार तय करनी चाहिए जो उसकी अपनी जोखिम प्रबंधन रणनीति और संरचना से मेल खाती हों। उदाहरण के लिए, कुछ बैंक अपने परिचालन जोखिम क्रियाकलाप के भीतर ही अपने अनुपालन कार्यों को रखना चाहेंगे क्योंकि अनुपालन जोखिम और परिचालन जोखिम के कुछ पहलुओं के बीच घनिष्ठ संबंध होता है। दूसरे बैंक अनुपालन और परिचालन जोखिम वाले कार्यों को अलग-अलग रखना पसंद कर सकते हैं लेकिन संभव है वे अनुपालन मामलों पर एक ऐसा तंत्र स्थापित करें जिसमें इन दोनों कार्यों के बीच घनिष्ठ सहयोग की अपेक्षा हो। बहरहाल, बैंक के भीतर अनुपालन कार्य चाहे किसी भी प्रणाली से किया जा रहा हो, यह समुचित रूप से अधिकार सम्पन्न, उच्च स्तरीय, स्वतंत्र, साधन-संपन्न होना चाहिए और इसकी बोर्ड तक पहुंच होनी चाहिए। इसकी जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होनी चाहिए और इसकी गतिविधियों की आवधिक और स्वतंत्र समीक्षा आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से की जानी चाहिए। प्रबंधन को अनुपालन कार्यप्रणाली की स्वतंत्रता का सम्मान करना चाहिए और उसकी पूर्ति में हस्तक्षेप नहीं करना चाहिए।

निष्कर्ष

पूरे बैंकिंग जगत में अनुपालन की संस्कृति में बहुत सारे सुधार किए जाने की आवश्यकता है। यदि बैंकों में सशक्त कॉर्पोरेट अभिशासन और स्वस्थ अनुपालन संस्कृति होगी, तो पर्यवेक्षक उनकी आंतरिक प्रक्रियाओं पर ज्यादा से ज्यादा निर्भर हो सकेंगे। इस संबंध में, पर्यवेक्षी अनुभव से भी यही बात निकलकर सामने आती है कि प्रत्येक बैंक के भीतर निदेशक मण्डल, वरिष्ठ प्रबंध-तंत्र को प्रदत्त शक्तियों, जिम्मेदारियों, उत्तरदायित्वों और जांच एवं संतुलन के साथ-साथ जोखिम, अनुपालन एवं आंतरिक लेखापरीक्षा के माध्यम से दिए जाने वाले आश्वासनों का विशेष महत्व है। बैंकों में सुदृढ़ कार्पोरेट गवर्नेंस और स्वस्थ अनुपालन संस्कृति होना अत्यंत ही आवश्यक है क्योंकि ये बैंकों के सुरक्षित एवं अच्छे कारोबार के लिए आवश्यक हैं और यदि इसका प्रभावी ढंग से पालन नहीं किया जाता, तो यह बैंक के जोखिम प्रोफाइल पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।

यह कहना अतिश्योक्ति नहीं होगी कि अगर संबंधित बैंकों में एक अच्छी अनुपालन संस्कृति विकसित कर ली गयी होती, तो धोखाधड़ी के कारण बैंकों को होने वाले कुछ बड़े नुकसानों से बचा जा सकता था। जैसा कि पहले परिभाषित किया गया था, अनुपालन में बैंकों की आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन भी शामिल होता है। धोखाधड़ी के अधिकांश मामलों में, एक सामान्य बात यह होती है कि संबंधित कर्मचारियों द्वारा आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन नहीं किया गया। हाल के वर्षों में धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाओं, इसमें फँसी धनराशि की मात्रा और धोखाधड़ी के लिए अपनाए गए तौर तरीकों की जटिलताओं ने बैंकों में एक मजबूत अनुपालन संस्कृति के महत्व को उजागर किया है।

स्रोत: आर बी आई वेबसाईट पर उपलब्ध सामग्री

सूर्यकांत त्रिपाठी निराला

पदनाम:- सहायक प्रबंधक
संस्था का नाम:- इंडियन बैंक
मोबाइल नं. :- 9944087159
ई-मेल:- stnirala@gmail.com

अ नुपालन संस्कृति किसी भी संस्थान के लिए एक ब्रह्मास्त्र है जिसके बदौलत वे अपने संस्थान की साख, कारोबार तथा विश्वसनीयता का विस्तार करते हैं व संस्थान को अनुशासित रखते हैं। यहां यह उलेख करना जरूरी है कि यह एक प्रकार से सेनाओं में युद्ध के पहले होने वाली आम तैयारी की तरह है। जो जितनी प्रतिबद्धता दर्शाता है उसे उतनी कम हानि उठानी पड़ती है। आम तौर पर, अनुपालन का अर्थ है किसी नियम का पालन करना, जैसे कि नीति, मानक, विनिर्देश या कानून । अनुपालन को मरियम वेबस्टर डिक्शनरी इच्छा, मांग, प्रस्ताव, प्रतिपूर्ति या जबरदस्ती, आधिकारिक आवश्यकताओं को पूरा करने में अनुरूपता के रूप में परिभाषित करती है। बैंकिंग भाषा में, कानूनों, विनियमों, नियमों, प्रथाओं संबंधित स्व-नियामक संगठन (SRO) मानकों और विभिन्न बैंकिंग गतिविधियों के लिए लागू आचार संहिता का अनुपालन करना है। आतंरिक अनुपालन का अर्थ है, बोर्ड प्रबंधन द्वारा तैयार की गई आतंरिक नीतियों का पालन करना, जिसके आधार पर एक आतंरिक शासन ढांचा तैयार किया जाता है। इस प्रकार बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए आतंरिक अनुपालन लागू होगा। दूसरी ओर, विनियामक और कानूनी अनुपालन, बैंक के लिए पूरी तरह से लागू है- इन अनुपालन के नियमों का पालन करने के लिए संस्था स्वयं जिम्मेदार होगी।

अनुपालन संस्कृति में अनुपालन के दायित्व निर्धारण हेतु एक उदाहरण स्वरूप प्रश्नों की चेकलिस्ट तैयार की जाती है जो एक प्रकार का विशिष्ट सेट है जिसका उपयोग यह परीक्षण करने के लिए किया जाता है कि कोई उत्पाद या सेवा बाजारीकरण के लायक है या नहीं। शीर्ष अधिकारी अक्सर इन प्रश्नों का उपयोग करते हैं कि कैसे कोई उत्पाद या विशिष्ट सेवा विशिष्ट मानकों का अनुपालन करती है विशेषकर उन क्षेत्रों में जिनका परीक्षण करना आमतौर पर कठिन होता है।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में बैंकों में अनुपालन संस्कृति की दशा कुछ ज्यादा अच्छी नहीं है। फिर भी अनुपालन, बढ़ती नियामक जटिलता के कारण बैंकों में अधिक महत्व प्राप्त कर रहा है और सक्षम बैंकिंग अनुपालन पेशेवरों की मांग भी पैदा कर रहा है। लगातार विकसित हो रहे कानूनी नियामक ढांचे को देखते हुए, इस क्षेत्र में पहले से ही काम कर रहे लोगों को भी प्रासंगिक बने रहने के लिए अपने ज्ञान के आधार और कौशल सेट को लगातार अपडेट करने की आवश्यकता है। मेरा मानना है कि आज जो सर्टिफिकेट कोर्स शुरू किया जा रहा है, वह उपयुक्त प्रशिक्षित बैंकिंग अनुपालन पेशेवरों का एक कैडर बनाने में मदद करेगा। यह भी खुशी की बात है कि यह पाठ्यक्रम न केवल उन बैंकरों के लिए खुला होगा जिन्होंने CAIIB पूरा किया है, बल्कि ICSI के सदस्यों के लिए भी है। इस तथ्य को देखते हुए कि उचित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए कानूनी ज्ञान आवश्यक है, कंपनी सचिवों, जो संस्थान के लिए लागू विभिन्न कानूनों से अच्छी तरह से वाकिफ होते हैं, को मुख्य अनुपालन अधिकारी के रूप में चयन किया जाता है ताकि सही काम के लिए सही व्यक्तियों का निर्धारण सरल ढंग से किया जा सके। श्रमशक्ति और बैंकों की अनुपालन संस्कृति दो ऐसे क्षेत्र हैं जो बैंकों को प्रतिस्पर्धात्मक लाभ दे सकते हैं।

वर्तमान में अनुपालन संस्कृति विभिन्न पहलुओं पर निर्भर करती है। मानव संसाधन की उपलब्धता उनमें से एक एवं अति महत्वपूर्ण पहलू है। अनुपालन अधिकारी की कार्य प्रणाली एवं अनुपालन संबंधी ज्ञान इस संस्कृति को सरल एवं सहज बनाने में मदद करता है। अनुपालन कर्मचारियों को विभिन्न व्यावसायिक लाइनों में पर्याप्त व्यावहारिक अनुभव

और ऑडिट निरीक्षण के साथ-साथ कानूनी एवं लेखा और सूचना प्रौद्योगिकी का उचित ज्ञान होना चाहिए ताकि वे अपने कर्तव्यों को प्रभावी ढंग से पूरा कर सकें। बैंकिंग, कॉर्पोरेट प्रशासन एवं जोखिम प्रबंधन जैसे क्षेत्र में लॉन्च किए गए नये उत्पादों और सेवाओं के मानकों, कानूनों, नियमों को सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन अधिकारी को व्यवस्थित नियमित प्रशिक्षण, इन क्षेत्रों में अपने-आप को अद्यतन रखना आदि अतिआवश्यक है। जैसा कि हमें विदित है कि नीतियां और उत्पाद अकेले बैंकिंग प्रदर्शन में सफलता सुनिश्चित नहीं कर सकते जब तक कि उसमें अनुपालन का समुचित तड़का न लगाया जाये। बैंकों का प्रदर्शन कर्मचारियों की गुणवत्ता, उनकी व्यावसायिक सूझबूझ और कार्य क्षमता तथा बैंक में अनुपालन संस्कृति पर भी निर्भर करता है। इसे कौशल, प्रशिक्षण और अन्य ज्ञान प्रबंधन प्रयासों के माध्यम से अद्यतन रखा जाना चाहिए। इन प्रयासों को आयाम तक पहुंचाने हेतु बैंकों को इन हाउस पेशेवर प्रशिक्षकों के प्रायोगिक विचारों की आवश्यकता होती है।

जोखिम संस्कृति का अनुपालन बैंकिंग क्षेत्र में एक विशेष स्थान रखता है। वास्तव में हाल के दिनों में वित्तीय संस्थानों में बढ़ती अनर्जक आस्तियों का मुख्य कारण जोखिम अनुपालन की असफलता है। सैद्धांतिक शिक्षा अनुपालन प्रक्रिया को बेहतर बनाने में मदद करती है। अनुपालन अधिकारियों को उन स्थानों को जानना होगा जिसमें वे काम करते हैं, उनके कार्यों का दायरा और उनकी बातचीत और पहुंच कितनी सीमित या विस्तृत होनी चाहिए। संक्षेप में, उन्हें इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि अनुपालन विफलताओं पर अपने संबंधित बोर्डों / प्रबंधन समितियों को कब और क्या रिपोर्ट करना है और फिर इसे बैंकिंग नियामक और पर्यवेक्षक के पास ले जाना चाहिए। उनकी भूमिका विवेकपूर्ण अनुपालन नीतियों द्वारा निर्देशित किए जाने वाले बोर्डों को समझाने में नैतिक आत्महत्या की है, जो कई बार प्रतिस्पर्धा, बाजार की मांगों, सामान्य व्यावसायिक आवश्यकताओं और महत्वाकांक्षाओं के बलों द्वारा अलग-अलग दिशाओं में खींची जा सकती हैं।

अनुपालन कार्यक्रम के 7 महत्वपूर्ण तत्व इस प्रकार हैं:

1. लिखित नीतियों, प्रक्रियाओं और आचरण के मानकों को लागू करना।
2. एक अनुपालन अधिकारी और अनुपालन समिति नामित करना।
3. प्रभावी प्रशिक्षण और शिक्षा (नीति एवं कानूनी) का संचालन करना।
4. संचार की प्रभावी रेखाओं (पद्धति) का विकास करना।
5. आंतरिक निगरानी और लेखा परीक्षा का संचालन करना।
6. अच्छी तरह से प्रचारित अनुशासनात्मक दिशानिर्देशों के माध्यम से मानकों को लागू करना।
7. ज्ञात अपराधों के लिए तुरंत प्रतिक्रिया देना और सुधारात्मक कार्रवाई करना।

उपरोक्त तर्क बैंकों में समर्पित अनुपालन इकाइयों के लिए एक प्रमुख भूमिका की ओर इशारा करता है। हालांकि, यह अनुपालन संस्कृति में शीर्ष प्रबंधन की भूमिका को कम नहीं करता है। बैंकों में अनुपालन सुनिश्चित करने में शीर्ष प्रबंधन की महत्वपूर्ण भूमिका है। अनुपालन के उच्च मानकों को प्राप्त करना प्रबंधन की जवाबदेही और हर समय जिम्मेदार बने रहने की क्षमता को रेखांकित करता है, जो कि कॉर्पोरेट प्रशासन का एक अनिवार्य सिद्धांत है, खासकर जब से इस प्रक्रिया को अनुकरण करने के लिए नीचे के कर्मचारियों के लिए शीर्ष पर रोल आउट किया जाना है। इसके अलावा, दो-तरफ़ा संचार का एक सक्रिय चैनल होना चाहिए जो शीर्ष प्रबंधन के अनुपालन लोकाचारों को पदानुक्रमित स्तरों तक पहुंचा सकता है और बैंक की अनुपालन प्रक्रियाओं में उत्तरोत्तर सुधार लाने के लिए निचले स्तर से प्रतिक्रिया ले सकता है।

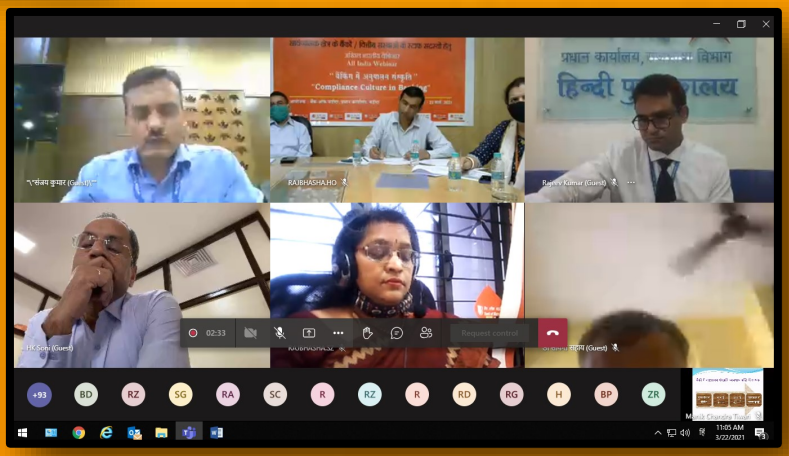
मैं व्यक्तिगत रूप से इस बात पर जोर देना चाहूंगा कि प्रत्येक बैंक को एक विधिवत प्रलेखित अनुपालन नीति के साथ-साथ एक मजबूत तथा सशक्त अनुपालन प्रणाली विकसित करनी चाहिए, जो बैंक के अनुपालन दर्शन, भूमिका और अनुपालन विभाग, अपने कर्मचारियों की संरचना और उनकी विशिष्ट जिम्मेदारियों को निर्धारित करती है। बैंकों की

दीर्घकालिक स्थिरता और उत्तरजीविता के लिए, यह महत्वपूर्ण है कि एक स्वस्थ अनुपालन संस्कृति विकसित की जाए और बैंक में सबसे निचले स्तर के कार्यकर्ताओं को प्रभावित किया जाए तथा उन्हें प्रशिक्षित किया जाये ताकि वे किसी भी तरह के जोखिम को समयपूर्व ही टाल सकें। यदि हम अनुपालन के मूल सिद्धांतों का पालन सुनिश्चित करते हैं तो अनुपालन विफलता की अभिव्यक्ति का जोखिम कम से कम होगा। हम सहमत हैं कि अनुपालन महंगा है और इसमें खर्च तथा समय एवं अनुशासन शामिल होगा, लेकिन मैं आपको याद दिला दूं कि, अंतिम विश्लेषण में, यह गैर अनुपालन ही है जो महंगा साबित होगा और संस्था के अस्तित्व को खतरे में डाल सकता है।

संदर्भ सूची :

1. **गूगल इंटरनेट**
2. **https://genes.shrsolut.on.com/peo-blog/how-to-ensure-compl.ance-.n-the-workplace**
3. **https://h..glosbe.com**
4. **https://m.rb..org..n//h.nd./Scr.pts/Not.f.cat.ons.aspx?.d=3663&Mode=0**

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों / वित्तीय संस्थाओं के स्टाफ सदस्यों हेतु अखिल भारतीय सेमिनार का आयोजन



दिनांक 22.03.2021 को प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में भारतीय रिज़र्व बैंक/ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं के सभी स्टाफ सदस्यों के लिए **'बैंकिंग में अनुपालन संस्कृति'** विषय पर ऑनलाइन अखिल भारतीय वेबिनार का आयोजन किया गया. इस वेबिनार की अध्यक्षता मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) और प्रभारी- राजभाषा, संसदीय समिति एवं कार्यालय प्रशासन श्री वेणुगोपाल मेनन ने की. इस अवसर पर महाप्रबंधक और प्रमुख (आरआरबी एवं आरसेटी) श्री जी.के पानेरी, महाप्रबंधक (अनुपालन) श्री एल श्रीधर आई वी, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के उप निदेशक श्री भीम सिंह, भारतीय रिज़र्व बैंक के महाप्रबंधक श्री हेमंत कुमार सोनी, विभिन्न बैंकों/ बीमा कंपनियों के प्रतिभागीगण तथा बैंक के स्टाफ सदस्य ऑनलाइन माध्यम से जुड़े. इस वेबिनार में श्रेष्ठ -13- चयनित आलेखों की प्रस्तुति भी दी गई. इस अवसर पर पिछले वर्ष आयोजित सेमिनार 'भारत को 5 ट्रिलियन अर्थव्यवस्था बनाने में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की भूमिका' की चुनिंदा प्रविष्टियों के संकलन का विमोचन भी किया गया.