

बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र में फिनटेक : सक्षमकर्ताओं, अवसरों और चुनौतियों का एक अध्ययन FinTech in Banking and Financial Services: A Study of Enablers, Opportunities and Challenges

विभा भंडारी

Vibha Bhandari

Assistant Professor, College of Economics and Business Administration

University of Technology and Applied Sciences, Nizwa

Sultanate of Oman

vibha.bhandari@utas.edu.om

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15563434>

सारांश

व्यवसाय बाजार को नवीन तकनीक और प्रौद्योगिकी देने में अग्रणी रहे हैं। नई प्रक्रियाओं तकनीकों, और प्रौद्योगिकियों ने वर्तमान ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा किया है और मौजूदा प्रक्रियाओं को भी बाधित किया है। आज की दुनिया में बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में अभूतपूर्व बदलाव हो रहे हैं, जिसमें कई नए प्रतियोगी बाजार में आ रहे हैं और पारंपरिक प्रक्रियाओं को बाधित कर रहे हैं। ये भागीदार फिनटेक, या बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र का सबसे हाल का व्यवधान है। इन मूल्यों ने व्यवसाय और उसके ग्राहकों के व्यवहार को पूरी तरह बदल दिया है। ये गुण बैंकिंग, वित्त, बीमा, परिसम्पत्ति प्रबंधन और निवेश में पाए जाते हैं। वैश्विक स्तर पर बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में फिनटेक के उभरते अवसरों और चुनौतियों से जुड़े रुझानों का अध्ययन करना इस अध्याय का उद्देश्य है।

Abstract

Businesses have been at the forefront of providing innovative techniques and technologies to the market. These emerging processes, techniques, and technologies have disrupted existing processes and met current customers, needs. In today's era, the banking and financial sector is facing unprecedented changes, with various new players entering the market and disrupting the traditional ways of operating. In today's era, the banking and financial sector is facing unprecedented changes, with various new players entering the market and disrupting the traditional ways of operating. These players are part of the latest disruption in the banking and financial sectors, popularly known as FinTech (a fusion of finance and technology). These elements provide options that radically change how a business and its customers operate. They permeate many areas, such as banking, finance, insurance, asset management, and investment. This research paper aims to study the trends associated with the emerging opportunities and challenges of FinTech in the banking and financial sector globally.

मुख्य शब्द: फिनटेक, बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं, प्रौद्योगिकी।

Key Words: FinTech, Banking, Financial Services, Technology.

परिचय

आज की दुनिया में प्रौद्योगिकी एक अनिवार्य आवश्यकता है। प्रौद्योगिकी और व्यापार जगत को समय के साथ अलग करना लगभग असंभव है। अपने हित धारकों के लिए अधिकतम लाभ प्राप्त करना व्यापार का प्राथमिक लक्ष्य है। व्यापार को इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए नवोन्मेषी और प्रगतिशील होना चाहिए। प्रौद्योगिकी व्यापार के लिए नवीन समाधान प्रदान कर, उनकी स्थिरता और लाभ प्रदत्ता के लिए मार्ग प्रशस्त करती है और बदले में व्यापार प्रौद्योगिकी के व्यावसायिक अन्वेषण और प्रचलन में मदद करती है। यह कहा जा सकता है कि प्रौद्योगिकी और व्यापार एक दूसरे के साथ मिलकर काम करते हैं और एक बिना दूसरे का होना असंभव है।

वर्तमान में, प्रौद्योगिकी ने व्यापार को नए अवसर दिए हैं, लेकिन कुछ चुनौतियां भी पैदा की हैं। उदाहरण के लिए, स्मार्टफोन के आगमन ने न केवल संचार को आसान बनाया है बल्कि ऑनलाइन खरीददारी को भी आसान बनाया है और आधुनिक संगणक एप्लीकेशन (ऐप्स) के लिए नए बाजार बनाए हैं। यह भी कहा जा सकता है कि स्मार्टफोन ने इंटरनेट के माध्यम से सूचना, मनोरंजन और संचार के लिए एकीकृत संस्थान बनाए हैं। वहीं दूसरी ओर, यह भी सच है कि स्मार्टफोन के आगमन से डाक सेवाओं, ऑडियो और वीडियो मनोरंजन, फोटो रील व्यापार आदि क्षेत्रों को भारी नुकसान हुआ है। इसलिए यह कहा जा सकता है कि जब एक नई तकनीक नवीनतम अवसरों को खोलती है, तो साथ ही वर्तमान अवसरों को बाधित करती है। यही बात वित्तीय सेवा और बैंकिंग क्षेत्र के लिए भी लागू होती है।

आज बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र में अभूत पूर्व बदलाव हो रहा है। चतुर्थ औद्योगिक क्रांति ने बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र को कई अवसर और चुनौतियां दी हैं। वित्तीय प्रौद्योगिकी या फिनटेक, या चतुर्थ औद्योगिक क्रांति, इसे लाया है। फिनटेक ने नए स्टार्टअप को नवोन्मेषी उत्पादों और वित्तीय क्षेत्र में मौजूद संस्थाओं द्वारा नए दृष्टिकोणों अथवा तकनीकों के अपनाने से जोड़ा है। वित्तीय क्षेत्र में इन उत्पादों के दृष्टिकोणों और तकनीकों में प्रौद्योगिकी प्रमुख प्रवर्तक है।

औद्योगिक क्रांतियों ने व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए सेवाओं के प्रावधान और वस्तुओं की उत्पादन

प्रक्रियाओं में अप्रत्याशित बदलाव किया है। पहली औद्योगिक क्रांति ने यंत्रीकृत उत्पादन, दूसरी से बड़ा उत्पादन और तीसरी से स्वचालित उत्पादन लाया। पहली औद्योगिक क्रांति में भाप का, दूसरी में शक्ति का, और तीसरी में इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग किया गया था। वर्तमान में विश्व जिस चौथी औद्योगिक क्रांति के दौर से गुजर रहा है वह तृतीय औद्योगिक क्रांति पर आधारित है। यह चतुर्थ क्रांति प्रौद्योगिकियों का एक संयोजन है जो भौतिक, डिजिटल और जैविक क्षेत्रों में आयातियों को धुंधला कर रहा है।^[1]

फिनटेक, जो चतुर्थ औद्योगिक क्रांति से शुरू हुआ और हर दिन विकसित हो रहा है, एक व्यापक विज्ञय है। इस बदलाव का कारण प्रौद्योगिकी उद्यमियों का समाज को आसान नवीन सेवाएं देना है। भविष्य की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए नवीन प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने वाले वित्तीय सेवा क्षेत्र को फिनटेक कहा जाता है। ये वो सेवाएं हैं जो लागत में कमी के साथ-साथ उच्च दक्षता से व्यवसायिक प्रक्रिया में सुधार, तीव्रता, और नवीनता लाती है।^[2] दूसरी ओर, फिनटेक स्टार्टअप प्रवर्तकों को भी शामिल करता है।^[3]

फिनटेक ने पिछले कुछ वर्षों में वैश्विक अर्थव्यवस्था में एक बड़ा बदलाव किया है। फिनटेक आज मल्टी बिलियन डॉलर उद्यमों में बदल गया है, जो पहले छोटे स्टार्टअप से शुरू हुआ था। 2010 में वैश्विक स्तर पर फिनटेक में 11 अरब डॉलर का निवेश था, जो 2023 में 113.7 अरब डॉलर हो गया। फिनटेक सौदों की संख्या पूरी दुनिया में बढ़ी है। KPMG की वर्तमान रिपोर्ट के अनुसार, 2023 में 4547 सौदों में यह निवेश हुआ है।^[4] 2010 में इन सौदों की कुल संख्या 600 से भी कम थी।^[5]

फिनटेक के निवेश और सौदे, पूरे विश्व में बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में प्रौद्योगिकी की स्वीकार्यता और प्रयोज्यता को साबित करते हैं। अंतरराष्ट्रीय फिनटेक उद्योग में यह अविश्वसनीय वृद्धि, वित्तीय सेवा क्षेत्र में नए डिजिटल नवाचारों की बढ़ती मांग को दिखाती है। इस शोध पत्र का उद्देश्य वर्तमान में बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में फिनटेक सक्षमकर्ताओं, अवसरों और आने वाली चुनौतियों का अध्ययन करना है।

फिनटेक के सक्षमकर्ता

लंबे समय से, बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में बड़े और

स्थापित खिलाड़ियों का वर्चस्व रहा है। यह क्षेत्र आज फिनटेक क्रांति के आगमन से बड़े बदलाव का सामना कर रहा है। इस चौथे औद्योगिक या फिनटेक क्रांति के लिए सक्षम कर्ताओं को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

वैश्विक वित्तीय संकट

2008 का विश्वव्यापी वित्तीय संकट वित्तीय उद्योगों के लिए एक ऐतिहासिक क्षण था, जिसने नियामक सुधारों और वित्तीय सेवाओं की दुनिया को नया आकार दिया। 2008 का वित्तीय वर्ष 30 के दशक की महामंदी के बाद दुनिया में सबसे खराब में से एक था। इस विश्वव्यापी वित्तीय संकट ने बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्रों को बुरी तरह प्रभावित किया। नियामक निकायों ने बाजार में स्थिरता लाने, ग्राहकों और निवेशकों के विश्वास को बहाल करने और अर्थव्यवस्था को नुकसान से बचाने के लिए नवीनतम और कठोर कानून बनाए। बैंकों और वित्तीय सेवा क्षेत्र को इन परिवर्तित नियमों और कानूनों की तत्काल और सख्त अनुपालना पर अपना सारा ध्यान केंद्रित करना पड़ा। इस क्षेत्र को भी वित्तीय संकट से बचने के लिए बहुत प्रयास करने पड़े। इसके परिणामस्वरूप, यह क्षेत्र उत्पादों और सेवाओं में नवाचार नहीं कर पाया।

ग्राहकों की बढ़ती आवश्यकताएं

वैश्विक वित्तीय संकट के समय में सहस्त्रशताब्दी की एक नई पीढ़ी, जेनरेशन Y भी, विश्व पटल पर अपने कदम अंकित कर रही थी। यह वैश्विक रूप से गतिमान पीढ़ी थी, जो तकनीक के त्वरित, कुशल, प्रभावी और किफायती वित्तीय समाधान चाहती थी। सहस्त्रशताब्दी पीढ़ी की इन चुनौतीपूर्ण आवश्यकताओं को पूरा करने में पारंपरिक प्रतिभागी असमर्थ थे क्योंकि वे बदले नियम कानून को समझने और उनकी पालना में व्यस्त थे। इससे वर्तमान पीढ़ी के ग्राहकों की आवश्यकताओं और बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में उपलब्ध प्रस्तावों के बीच एक खाई पैदा हुई।

गैर पारंपरिक वित्तीय प्रतिभागियों का उद्भव

वित्तीय संकट के कारण, पारंपरिक बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र अपनी सम्पत्ति और प्रतिष्ठा बचाने में तथा कानूनी अनुपालना में व्यस्त हो गया। इसके

परिणामस्वरूप, नए उत्पादों और सेवाओं का नवाचार नगण्य और अनदेखा हो गया। गैर पारंपरिक वित्तीय प्रतिभागियों ने तेजी से ग्राहकों की बढ़ती उम्मीदों और पारंपरिक प्रतिभागियों की इन उम्मीदों को पूरा करने में असमर्थता को भांप लिया।^[6]

नवीनतम प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हुए गैर-पारंपरिक वित्तीय प्रतिभागियों ने वर्तमान समकालीन ग्राहक वर्ग को आकर्षक और अधिक मूल्यवान प्रस्ताव प्रदान किए। इन प्रतिभागियों ने इस वित्तीय क्षेत्र में एक नया उपभोक्ता वर्ग बनाया। इन लोगों ने वित्तीय क्षेत्र में मौजूद प्रणालियों को बदल दिया तथा साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी से समर्थित नई संरचनाओं और समाधानों के लिए भी मार्ग प्रशस्त किया।

सूचना प्रौद्योगिकी में प्रगति

सूचना प्रौद्योगिकी के विकास से संचार और परिवहन सेवा प्रदाताओं में चमत्कारिक बदलाव हुआ है। इस बदलाव से दुनिया भर में व्यापार बढ़ा है। 2008 की वित्तीय मंदी के दौरान बैंकिंग क्षेत्र में नवाचारों की गति थम गई थी, लेकिन उपभोक्ताओं की प्राथमिकताएं बदल रही थीं और IT क्षेत्रों में जबरदस्त नवाचार और विकास हो रहा था। गैरपारंपरिक भागीदारों ने सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से आंशिक रूप से ये नवाचार हासिल किए। ये कुछ सूचना प्रौद्योगिकी घटक हैं जो फिनटेक में क्रांति लाए हैं:

- कृत्रिम बुद्धिमत्ता
- इंटरनेट ऑफ थिंग्स
- चैटबॉक्स
- यंत्र अधिगम
- एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस
- निकट क्षेत्र संचार
- जैवमिति
- रोबोट सलाहकार
- ब्लॉकचेन
- बृहत् आंकड़ा

इन मददगार घटकों ने फिनटेक क्रांति को जन्म दिया है और आज इस क्षेत्र में सुधार, पुनर्गठन और पुनर्निर्माण हो रहे हैं। आज फिनटेक लगभग हर क्षेत्र में नवाचार की दिशा, आकार और गति निर्धारित करता है। गैर-पारंपरिक और पारंपरिक प्रतिभागियों की भागीदारी ने वित्तीय सेवाओं की संरचना, प्रावधान और उपयोग को

बदल दिया है। इस क्रांति ने बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में अभूतपूर्व परिवर्तन और नए अवसर पैदा किए हैं।

बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र में उभरते अवसर

फिनटेक क्रांति की जनसांख्यिकी और तकनीकी क्षमता ने पारंपरिक और गैर पारंपरिक दोनों पक्षों को नवीन अवसर दिए हैं। उधार, रसीद, भुगतान और प्रेषण के क्षेत्र को अक्सर बैंकों, बीमा कंपनियों, परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनियों और क्रेडिट संघों जैसे कई पारंपरिक भागीदारों के अधिकार क्षेत्र का एक महत्वपूर्ण भाग माना जाता था। इन सेवाओं और उनके समान उत्पादों में आमूलचूल परिवर्तन आया है क्योंकि फिनटेक क्रांति हुई है। आज, पारंपरिक और गैर पारंपरिक कंपनियां भी इस क्षेत्र में आधुनिक तकनीक और ग्राहक अनुकूल मॉडल लाकर कई समाधान दे रही हैं। वर्तमान रूप में, यह शोध पत्र इनमें से कुछ उभरते अवसरों के बारे में बताना चाहेगा।

भुगतान और रसीद

फिनटेक क्रांति में भुगतान, रसीद और प्रेषण मुख्य घटक हैं जो लोगों, कंपनियों और संस्थाओं के बीच धन का हस्तांतरण सुविधाजनक बनाते हैं। पुराने समय में, ये वित्तीय सेवा क्षेत्र बैंकों और अन्य विशिष्ट संस्थाओं के अधीन थे। इन क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी के साधनों का विकास हुआ है। मोबाइल फोन और ऐप के तीव्र और सुविधाजनक उपयोग ने एक उंगली के स्पर्श से लेन देन करना संभव बना दिया है। आज, उपयोगकर्ताओं को ऑनलाइन भुगतान और व्यक्तिगत लेनदेन करने के लिए कई तरह के विकल्प मिलते हैं। Samsung Pay, Apple Pay और Android Pay सबसे लोकप्रिय मोबाइल वॉलेट हैं। इसके अलावा, बहुत से वित्तीय संस्थानों और खुदरा विक्रेताओं के बहुत से ऐप्स उपलब्ध हैं।

Pay Pal, Master Pass और Visa Check Out सबसे प्रसिद्ध डिजिटल वॉलेट हैं। इन वॉलेट तथा मोबाइल ने कोविड-19 महामारी के दौरान महत्वपूर्ण डिजिटल परिवर्तन का मार्ग प्रशस्त किया। संकट के इस दौर में स्पर्श रहित डिजिटल भुगतान ने दुनिया भर में भुगतान को आसान बनाया।^[7]

प्रेषण

हाल के वर्षों में प्रेषण बाजार बहुत बढ़ गया है। 2018 में प्रेषण क्षेत्र का मूल्य 582 अरब डालर था, जो

2023 में 737.05 अरब डालर हो गया। रेमिटेंस ग्लोबल मार्केट रिपोर्ट के अनुसार, इस बाजार का मूल्य वर्ष 2024 में 785.92 अरब डालर हो जाएगा।

आज बहुत सी कंपनियां, जो अधिक धन और संसाधन रखती हैं, उत्पादों और सेवाओं को प्रसारित कर रही हैं। नवीनतम बदलावों ने प्रेषण बाजार के पुराने भागीदारों, Moneygram और Western Union को कड़ी चुनौती दी है। यह क्रांति विश्व के पश्चिमी देशों तक सीमित नहीं है अपितु संपूर्ण विश्व में फैली हुई है। आज समूचे विश्व में प्रेषणा करने के लिए नवीन माध्यमों का आसान और त्वरित उपयोग हो रहा है। उदाहरण के लिए, केन्या में अधिकांश लोग के पास (M-Pesa) खाते हैं, जो लोगों को एक पाठ्य संदेश के माध्यम से पैसा भेजने की सुविधा देता है।^[8]

पारंपरिक बैंक खाता खोलने के लिए कई दस्तावेजों की आवश्यकता होती है, ग्रामीण केन्याई, जिन्हें अक्सर सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करने के लिए कई बार दूर की यात्रा करनी पड़ती थी, परंपरागत बैंकों की इस मांग से परेशान थे। इस से प्रेषण न केवल त्वरित बल्कि सुविधाजनक हो गया। आज, 287,400 से अधिक एम-पैसा एजेंट दुनिया भर में उपयोगकर्ताओं को सेवाएं दे रहे हैं। यह सुविधा वर्तमान में केन्या, भारत, मोजाम्बिक, तंजानिया, मिस्र, रोमानिया, कांगो तथा लेसोथो में भी उपलब्ध है। अफ्रीकी देशों में धन भेजने पर 10 प्रतिशत से अधिक विदेशी मुद्रा प्रेषण खर्च होता है। यह स्थानांतरण में सबसे अधिक खर्च में से एक है। एम-पैसा जैसे अनुप्रयोगों ने भुगतान करने के लिए कई सुरक्षित और विश्वसनीय तरीके दिए हैं, साथ ही प्रेषण को त्वरित और किफायती बनाया है। ब्लॉक चेन प्रौद्योगिकी के उपयोग से इस क्षेत्र में और सुधार होने की संभावना है।

ऋण /उधार

बैंकों और ऋण संघों को व्यक्तिगत और व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए ऋण देना एक प्रमुख उद्यम रहा है। इसके लिए कुछ नियमों का पालन करना आवश्यक है। बैंकों की संख्या और नेटवर्क में वृद्धि के बावजूद अर्थव्यवस्था के कुछ वर्गों को बैंकों से पूरी तरह या आंशिक रूप से वंचित रहना पड़ा है। डिजिटल ऋण प्रदान करना अभी भी वित्तीय सेवा क्षेत्र में प्रौद्योगिकी का सबसे आम उपयोग है। इसी तकनीक ने फिनटेक

आंदोलन को जन्म दिया था। ऑनलाइन ऋण दाताओं में से कुछ उपभोक्ता और व्यावसायिक इंटरनेट गतिविधि से संकलित डाटा का उपयोग Peer-to-Peer Lending Underwriting and Lending Platforms करते हैं। ऑनलाइन ऋण दाता इस डाटा का उपयोग करके अंडर राइटिंग निर्णय ले रहे हैं और आवेदकों की साख का मूल्यांकन कर रहे हैं। इससे उन्हें ऐसे कंप्यूटर कार्यक्रम बनाने की क्षमता मिली है जो ग्राहकों को ऋण देने के लिए स्वचालित रूप से काम करने देते हैं। इन परिवर्तनों ने समाज के कमजोर हिस्सों को अर्थव्यवस्था की प्रगति में भाग लेने का अवसर दिया।^[9]

फिनटेक ने परिवारों को आसानी से वित्त उपलब्ध करवा कर उनके उपयोग को संवर्धित किया है। फिनटेक ने परिवारों का निवेश पोर्टफोलियो भी बदल दिया है। फिनटेक ने निश्चित रूप से परिवारों को फायदा दिया है। बंधक वित्तपोषण भी नवाचार का एक अन्य क्षेत्र है। ज्ञात जानकारी को पहले से तैयार करके, प्रपत्रों को डिजिटल करके और यह गारंटी देकर कि ग्राहक के बंधक प्रक्रिया के आगे बढ़ने से पहले सभी कागजी कार्रवाई पूरी हो गई है, प्रौद्योगिकी इस प्रक्रिया को काफी हद तक सुव्यवस्थित कर सकती है।

संपत्ति और धन प्रबंधन

प्राइसवाटर हाउस के ग्लोबल फिनटेक सर्वे के अनुसार, 60 प्रतिशत संपत्ति और धन प्रबंधकों को फिनटेक कंपनियों के हाथों अपना काम खोने का डर है। इस भय का कारण ऑनलाइन ब्रोकरेज, वायर हाउज और रोबोट सलाहकार का संपत्ति और धन प्रबंधन में उपयोग है। ये नए तरीके सटीक पूर्वानुमानित विश्लेषण, इमेजरी एनालिटिक्स, मशीन लर्निंग और कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करते हैं, जो नवीनतम डाटा और राय खनन से समर्थित हैं। इन उपयोगों से न केवल जोखिम प्रबंधन और नियमों का पालन सुनिश्चित हुआ है, बल्कि बेहतर समाधानों की उपलब्धता भी बढ़ी है।

प्रारंभिक निवेश सीमा अधिक होने के कारण छोटे निवेशकों को निवेश के कई अवसरों से दूर रहना पड़ा था। अब यह निवेशक रोबो सलाहकारों की सहायता से अपने धन को बेहतर ढंग से संभाल सकते हैं। वृहद् संसाधन वाले निवेशक भी इन रोबो सलाहकारों का उपयोग कर रहे हैं ताकि वे अपनी संपत्ति को सुरक्षित रख सकें। Robo Advisor शीघ्र, किफायती, पारदर्शी

और निष्पक्ष हैं।^[10]

सलाह देने में रोबोट के प्रयोग ने निवेश और पैसा बनाने की प्रक्रिया को लोकतांत्रिक और सामाजिक बनाया है।

ग्राहक सेवा

बैंकों और वित्तीय सेवा क्षेत्रों में चैटबॉट्स का प्रयोग तेजी से हो रहा है। क्योंकि चैटबॉट शारीरिक या सीखने की थकान नहीं करते, इसलिए इसके उपयोग में वृद्धि को रैखिक की बजाय घातीय कहा जा सकता है। भविष्य में उन्नत चैटबॉट्स से बेहतर संपर्क, गुणवत्ता, शीघ्र प्रतिक्रिया और निर्णय सटीकता की उम्मीद की जा सकती है। ग्राहक को बेहतर जानकारी, सुविधा और उत्पाद प्रदान करने के लिए बैंकों तथा वित्तीय सेवा क्षेत्रों द्वारा मशीन लर्निंग समर्थित मॉडल अपनाए जा रहे हैं। ये संस्थान डाटा वैज्ञानिकों की मदद से ग्राहक के व्यवहार, अपेक्षाओं और प्रतिक्रियाओं की जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं। प्राप्त जानकारी से ग्राहक की मांगों को पहचानने में सहायता होगी, जिससे ये संस्थान अपने ग्राहकों के लिए विशेष समाधान बनाने और प्रदान करने में सक्षम होंगे।

फिनटेक से पारंपरिक और अपारंपरिक सेवा प्रदाताओं को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है, लेकिन इससे उनके पास कई विकल्प भी हैं। शोध पत्र के अगले खण्ड में वर्तमान तथा भविष्य में बैंकिंग तथा वित्तीय सेवा क्षेत्र से जुड़े कुछ चुनौतियों पर चर्चा की जाएगी।

बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र के समक्ष चुनौतियां

आज बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र के प्रतिभागी उत्पाद, नियम और कार्यप्रणाली बदल रहे हैं। नवीन प्रतिभागी कम मार्जिन, एसेटलाइट, स्केलेबल, अविष्कारशील और अनुपालन आसान (LASIC) उत्पादों और सेवाओं को उपलब्ध करवा रहे हैं। इसके परिणामस्वरूप, इस पारितंत्र में ऐसे व्यवधान और चुनौतियां आ रही हैं जो पहले कभी नहीं थे। नीचे दिए गए अनुभाग में इस क्षेत्र में मौजूद समस्याओं का संक्षिप्त विवरण है।

प्रतिभा अधिग्रहण

गैर-पारंपरिक वित्तीय कंपनियां नई तकनीक का उपयोग करके वित्तीय सेवा क्षेत्र में हिस्सेदारी के लिए प्रतिस्पर्धा कर रही हैं। यह क्षेत्र बहुत बदलाव से गुजर रहा है, जिससे

बैंक कर्मियों, लेखा परीक्षकों, कानून निर्माताओं और लेखकों के पेशेवर जीवन पर बुरा असर हो सकता है। इसके साथ ही पारंपरिक क्षेत्रों में बेरोजगारी भी बढ़ेगी। इन सक्षम और अनुभवी व्यक्तियों को दूसरे काम खोजने की जरूरत होगी। इसके अलावा, इस क्षेत्र में काम करने वाली अगली पीढ़ी को सूचना प्रौद्योगिकी, विपणन, व्यवसाय, कानूनी और डिजाइन में बहुत कुशल होना चाहिए। भविष्य में इस उद्योग के पेशेवरों का व्यक्तित्व वर्तमान स्वरूप से बहुत भिन्न होगा। ऐसे बहु-कुशल कार्य बल को ढूंढना तथा प्रतिधारित करना एक चुनौती होगी।

उत्तर जीविता

बैंकों और इस बाजार में मौजूद अन्य स्थापित भागीदारों को वर्तमान परिस्थितियों में गैर-पारंपरिक प्रतिस्पर्धियों द्वारा प्रस्तुत की गई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। इन गैर पारंपरिक साझेदारों ने तकनीक और ग्राहक के अनुकूल उत्पाद बनाने के लिए बाजार और उसकी बदलती आवश्यकताओं को गहराई से समझा है। लेकिन ये प्रतिस्पर्धी ब्रांड पहचान की कमी से जूझ रहे हैं। स्थापित सहभागियों के पास प्रचुर मात्रा में संसाधन, एक मजबूत ब्रांड और पर्याप्त समय है, लेकिन वे कई आधुनिक उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने में असमर्थ हैं। विशेषज्ञता और क्षमताएं इस क्षेत्र में एक दूसरे से मिलकर काम करती हैं। अतः इन प्रतिभागियों का पृथक्त्व में क्रियाशील रहना दुष्कर होगा। यही कारण है कि इन भागीदारों को अलग-अलग होने से बचना मुश्किल होगा। विक्रेता जो अन्य विक्रेताओं के सहयोग से अपने उत्पादों के वितरण में ग्राहकों की उम्मीदों को पूरा करेंगे, वे ही सफल होंगे।

सुरक्षा और गोपनीयता

विश्वास और गोपनीयता की चिंताएं बाजार में आने वाले हर फिनटेक प्रोजेक्ट से जुड़ी हैं। हैकर्स के लिए इंटरनेट से जुड़ा हर नया उपकरण साइबर हमले के लिए एक नवीन लक्ष्य उपलब्ध करवाता है। फिनटेक कंपनियां साइबर अपराधियों के निशाने पर रहती हैं क्योंकि वे संवेदनशील वित्तीय डाटा का उपयोग करते हैं। ऑनलाइन लेनदेन पर बढ़ती निर्भरता साइबर खतरों से बचने के लिए मजबूत सुरक्षा उपायों और नियमित ढांचे की आवश्यकता को उजागर करती

है। कंपनियों को अपने उद्देश्यों के अनुसार डाटा की सुरक्षा और गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए एक योजना बनानी होगी। इस योजना में जोखिम मूल्यांकन, आकस्मिक घटनाओं से निपटने के तरीके और कर्मचारियों की जागरूकता बढ़ाने के उपाय शामिल हैं। इसके अलावा, कंपनियों को सुरक्षा उपायों को सुनिश्चित करने के लिए बढ़ते खतरे और बदलती प्रौद्योगिकी पर भी ध्यान देना होगा। उद्यमों को साइबर सुरक्षा उपायों और अभिगम नियंत्रण को प्राथमिकता देनी चाहिए, ताकि अनाधिकृत व्यक्ति संवेदनशील डाटा और सिस्टम में प्रवेश करने से बच सकें।

विनियामक अनुपालन

कानून निर्माताओं को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है जैसे-जैसे उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए नए मॉडल बनाए जा रहे हैं। क्योंकि वे कानूनी अनुपालन के दायरे में आते थे, पारंपरिक प्रतिभागियों को नियमों और नियमों का पालन करने के लिए मजबूर किया जा सकता था। गैर पारंपरिक प्रतिभागियों एवं उनके उत्पादों तक कानून की पहुंच सीमित है। ऐसी स्थिति में सही कानूनों और नियामक प्रक्रियाओं को बनाना और उन की पालना सुनिश्चित करना एक कठिन काम है। उद्यमियों को प्रोत्साहित करने और उपभोक्ताओं को बेहतर समाधान देने के लिए नियमों को सक्रिय रख अपनाने की आवश्यकता होगी। नियामकों के लिए गैर पारंपरिक सहभागियों को कानून के दायरे में लाना और उनसे कानूनी ढांचे की सख्त पालना करवाना भी एक चुनौतीपूर्ण काम होगा।

निष्कर्ष

पुराने वित्तीय संस्थान फिनटेक उत्पादों के साथ सहयोग कर रहे हैं क्योंकि डिजिटल वित्तीय ऐप्स की मांग बढ़ रही है। इस परिवर्तन से फिनटेक स्टार्टअप और अनुभवी कंपनियों के बीच की विभाजन रेखा धीरे-धीरे धुंधली हो जाएगी। फिनटेक, उपरोक्त चुनौतियों के बावजूद, बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र में नवीनतम सुधार पुनर्गठन एवं पुनर्निर्माण करेगा और इस क्षेत्र में सक्रिय रूप से काम करेगा। नियामक अनुपालन प्रणालियों की नई गतिशीलता और पारंपरिक और गैर पारंपरिक सहभागियों की बढ़ती भागीदारी के साथ, इस क्षेत्र का भविष्य उज्ज्वल किंतु चुनौतीपूर्ण है।

शोध पत्र में प्रयुक्त अंग्रेजी शब्दों की समानार्थक हिन्दी शब्दावली

Alphabetically sorted terminology in English	वर्णानुक्रमित हिन्दी शब्दावली
Artificial Intelligence	कृत्रिम बुद्धिमत्ता
Enabler	सक्षमकर्ता
Financial Service	वित्तीय सेवा
Investigation	अन्वेषण
Innovation	नवाचार
Innovative	नवोन्मेषी
Non-conventional	गैर-पारंपरिक
Originator	प्रवर्तक
Regulatory	विनियामक
Stakeholders	हितधारक
Survival	उत्तर जीविता

संदर्भ

1. Schwab, K., "The Fourth Industrial Revolution" New York: Crown Business, (2016).
2. Zavolokina, L., Dolata, M., Schwabe, G., "The FinTech phenomenon: antecedents of innovation perceived by the popular press", Financial Innovation 2, (2016).
3. Thiruma, V. A., "FinTech is enabler or disruptive to the Banking Industry: an analytical study", World Journal of Advanced Research and Reviews, (2023), Vol.- 17.
4. Duffy, S., "Global fintech investment collapses in 2023", The Banker, (2024).
5. Jon, Rees, "Fintechs attract \$1T investment since 2010 – Bank for International Settlements", S.P Global, (2021).
6. Bhandari Vibha, "FinTech: A study of enablers, opportunities and challenges in the banking,, Financial Technology and Disruptive Innovation in ASEAN, (2021), pp. 108-118.
7. Al & Qudah, Anas Ali, et al., "Mobile payment adoption in the time of the COVID-19 pandemic. (2022), Electronic Commerce Research, pp. 427-451.
8. Numi, Ann, Okemwa, Josephat and Kingiri, Ann., "Reflections on Fintech and COVID-19" Lessons from Kenya, (2023).
9. Onorato, Grazia, Pampurini, Francesca and Quaranta, Anna Grazia, "Lending activity efficiency: a comparison between fintech firms and the banking sector, Research in International Business and Finance, (2024), p. 102-185.
10. Singhvi Shreshtha: Understanding the emerging role and importance of robo & advisory: a case study approach,, Fourth Industrial Revolution and Dynamics, (2021), pp. 37-51.

