# अध्याय II

# अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का परिचालन और कार्य-निष्पादन

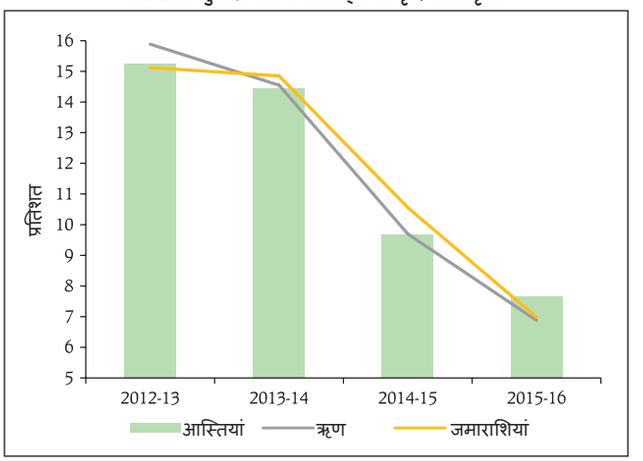
## समेकित परिचालन[1]

2.1 वर्ष 2015-16 में बैंकिंग क्षेत्र के समेकित तुलन पत्र में धीमी गति से वृद्धि जारी रही जिसकी आस्ति/देयताएं 2014-15 के 9.7 प्रतिशत की तुलना में 7.7 प्रतिशत रहीं (चार्ट 2.1)। बैंकों, खासकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) के बकाया ऋणों के भारी एवं बढ़ते अनुपात और इस कारण से अनर्जक आस्तियों (एनपीए) के लिए किए गए प्रावधान में बढ़ोतरी से ऋण की वृद्धि पर बोझ बना रहा, जो बैंकों की कमजोर जोखिम-वहन क्षमता एवं दबावग्रस्त आर्थिक स्थिति को दर्शाता है। परिणामस्वरूप, सरकारी क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) के ऋणों और अग्रिमों में वृद्धि गत वर्ष के 7.4 प्रतिशत से घटकर 2015-16 में 2.1 प्रतिशत रह गई (चार्ट 2.2)। देयताओं को देखें तो पता चलता है कि जमाराशि की वृद्धि में कमी आनुपातिक थी।

### चालू और बचत खाता जमाराशियां

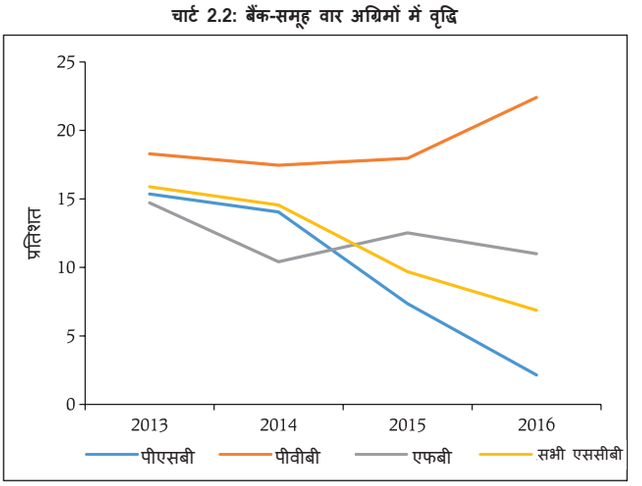
2.2 वर्ष 2015-16 के दौरान, एससीबी की कम लागत वाली चालू और बचत खाता (कासा) जमाराशियों में गत वर्ष की अपेक्षा सीमांत रूप से अधिक वृद्धि दर्ज की गई। पीएसबी की तुलना में निजी क्षेत्र के बैंकों (पीवीबी) और विदेशी बैंकों (एफबी), दोनों, की कासा जमाराशियों में अधिक वृद्धि दर्ज की गई (चार्ट 2.3)।

चार्ट 2.1: चुनिंदा बैंकिंग एग्रिगेट्स में वृद्धि की प्रवृत्ति



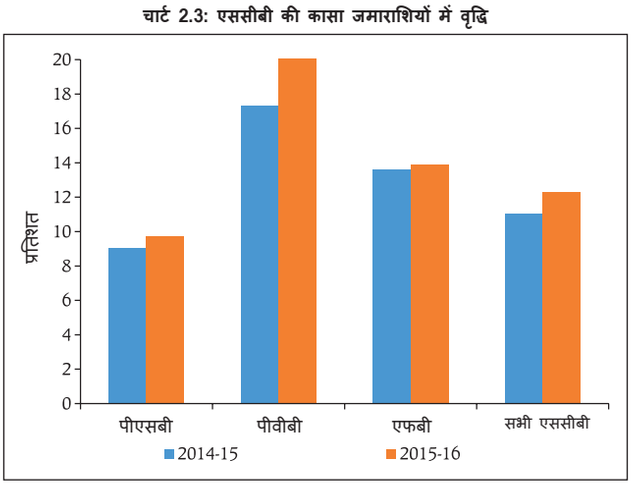

**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे और डीबीआईई, आरबीआई।

चार्ट 2.2: बैंक-समूह वार अग्रिमों में वृद्धि




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

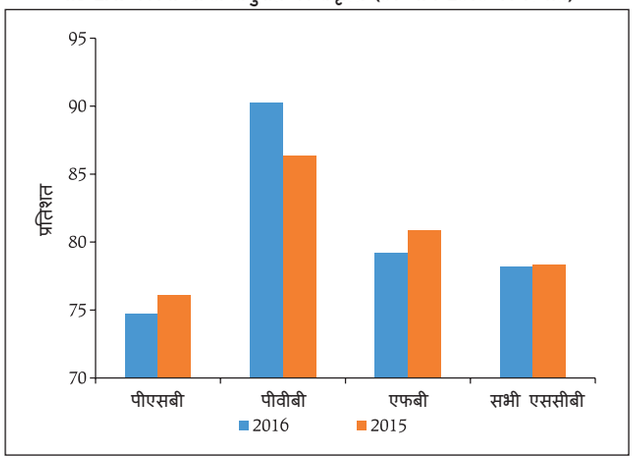
चार्ट 2.3: एससीबी की कासा जमाराशियों में वृद्धि




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

[1] सीमापार के परिचालनों सहित।

चार्ट 2.4: बकाया सी-डी अनुपात की प्रवृत्ति (31 मार्च 2016 की स्थिति)




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

## ऋण-जमा अनुपात

2.3 बैंकिंग प्रणाली का ऋण-जमा (सी-डी) अनुपात लगभग 78 प्रतिशत रहा, जो पीवीबी के मामले में मार्च 2016 के अंत में 90.3 प्रतिशत पर उल्लेखनीय रूप से अधिक था (चार्ट 2.4)।

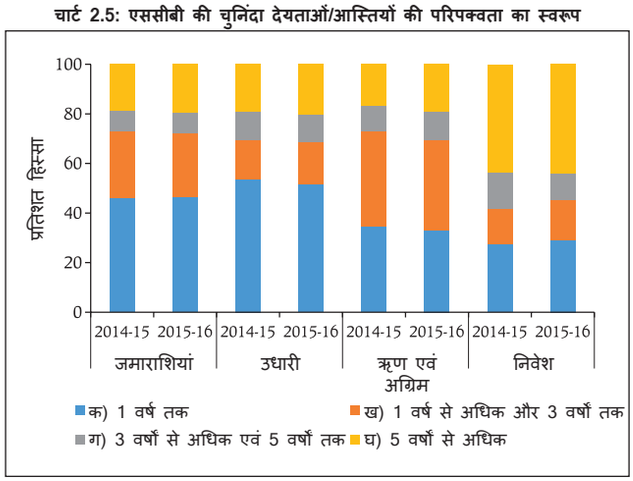
## देयताओं और आस्तियों की परिपक्वता का स्वरूप

2.4 मार्च 2016 के अंत में बैंकिंग क्षेत्र की कुल जमा राशियों और उधार राशियों का लगभग आधा हिस्सा अल्पकालिक स्वरूप का था (चार्ट 2.5)। दीर्घकालिक आस्तियों का वित्तपोषण अल्पकालिक देयताओं के जरिए किया गया जो 2015-16 के दौरान बढ़ा (चार्ट 2.6)।

## तुलनपत्रेतर परिचालन

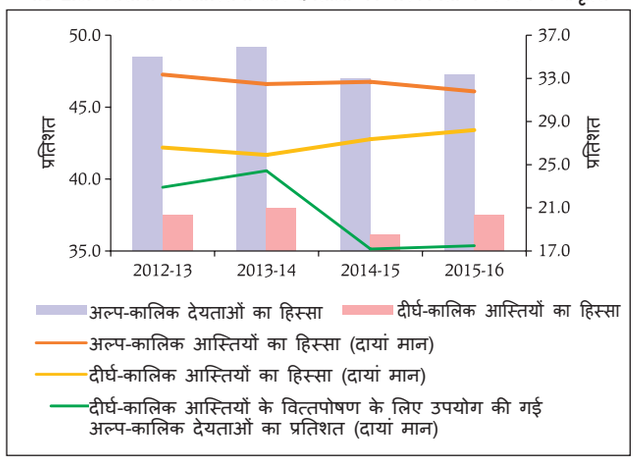
2.5 वर्ष 2015-16 के दौरान, बैंकों का तुलनपत्रेतर परिचालन संकुचित हुआ। वायदा विनिमय संविदा, जिसका 2015-16 में बैंकों की कुल तुलनपत्रेतर देयताओं में लगभग 86 प्रतिशत हिस्सा था, में वर्ष के दौरान 4.9 प्रतिशत की गिरावट आई (चार्ट 2.7)। बैंकिंग क्षेत्र के कुल तुलनपत्रेतर परिचालनों में एफबी का हिस्सा अधिकतम अर्थात् 50.9 प्रतिशत रहा और उसके बाद पीएसबी (25.7 प्रतिशत) एवं पीवीबी (23.4 प्रतिशत) की हिस्सेदारी थी।

चार्ट 2.5: एससीबी की चुनिंदा देयताओं/आस्तियों की परिपक्वता का स्वरूप




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

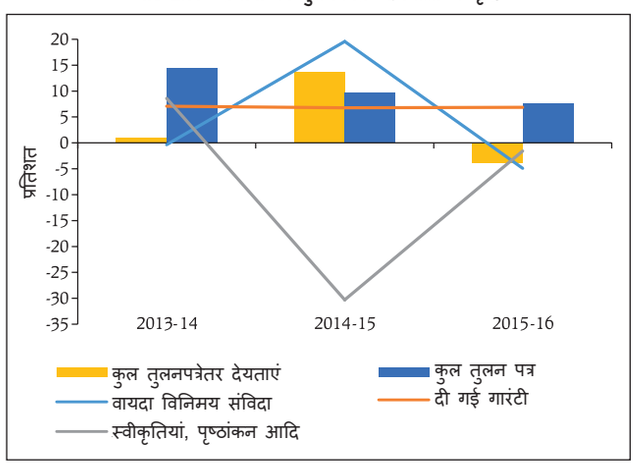
चार्ट 2.6: एससीबी की आस्तियों और देयताओं की परिपक्वता के स्वरूप में प्रवृत्ति




**टिप्पणी:** 1. एक वर्ष तक अल्प-कालिक और 3 वर्षों से अधिक दीर्घ-कालिक।
2. आस्तियों में ऋण और अग्रिम एवं निवेश आते हैं। देयताओं में जमाराशियां और उधार आते हैं।
3. दीर्घ-कालिक आस्तियों के वित्तपोषण के लिए उपयोग की गई अल्प-कालिक देयताओं के प्रतिशत की गणना इस प्रकार की जाती है, (दीर्घ-कालिक देयताओं में से दीर्घ-कालिक आस्तियों को घटाकर)/अल्प-कालिक देयताओं x 100.

**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

चार्ट 2.7: एससीबी की तुलनपत्रेतर देयताओं में वृद्धि




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

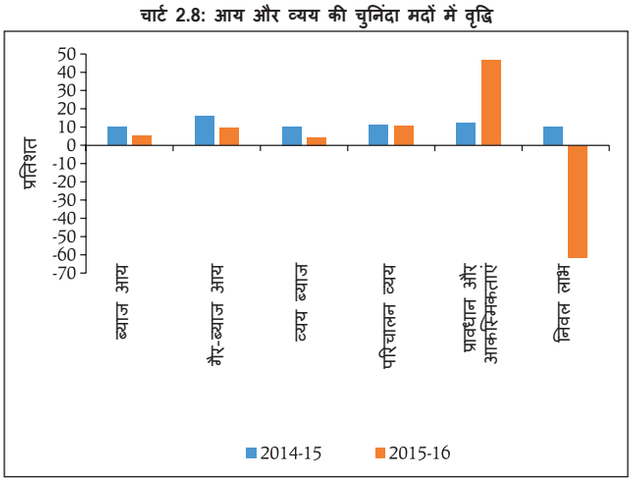
## एससीबी का वित्तीय निष्पादन

2.6 वर्ष 2015-16 के दौरान, एससीबी की ब्याज आय के साथ-साथ गैर-ब्याज आय पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा। ब्याज आय से ऋण वृद्धि में जारी गिरावट के प्रभाव का पता चलता है। ब्याज व्यय में भी गिरावट देखी गई। फिर भी, निवल ब्याज आय में होने वाली वृद्धि गत वर्ष की तुलना में घटी। इसके अतिरिक्त, परिचालन व्यय में सुधार हुआ जिसका प्रमुख कारण वेतन बिल में अल्प वृद्धि का होना था। आस्ति गुणवत्ता में तेजी से कमी आने की वजह से प्रावधान और आकस्मिकताएं बढ़ीं। अनर्जक आस्तियों की बेहतर पहचान की वजह से एनपीए हेतु किए गए प्रावधान दो गुने से अधिक हो गए। इसकी वजह से पूरे बैंकिंग क्षेत्र के निवल लाभ में 60 प्रतिशत की गिरावट आई यद्यपि वह सकारात्मक दायरे में रहा (चार्ट 2.8)। बैंक-समूह वार देखें तो पता चलता है कि पीवीबी और एफबी ने निवल लाभ किया जबकि पीएसबी घाटे में रहा। पीएसबी को लगभग 180 बिलियन रुपए का घाटा हुआ जिसका निवल लाभ गत वर्ष की तुलना में 148 प्रतिशत घटा।

2.7 वर्ष के दौरान निवल ब्याज मार्जिन (एनआईएम) में और गिरावट आई जिसका कारण मानक आस्तियों के एनपीए हो जाने की वजह से ब्याज में हानि होना, उज्जवल डिस्कॉम एश्योरेंस योजना (उदय) के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप आय में कमी तथा घटती दर वाले परिदृश्य में सीमांत लागत उधार दर (एमसीएलआर) को अपनाना था। कम लागत वाले धन से एनआईएम की कमी की भरपाई नहीं की जा सकती है। 2015-16 में स्प्रेड में मामूली वृद्धि हुई (चार्ट 2.9)।

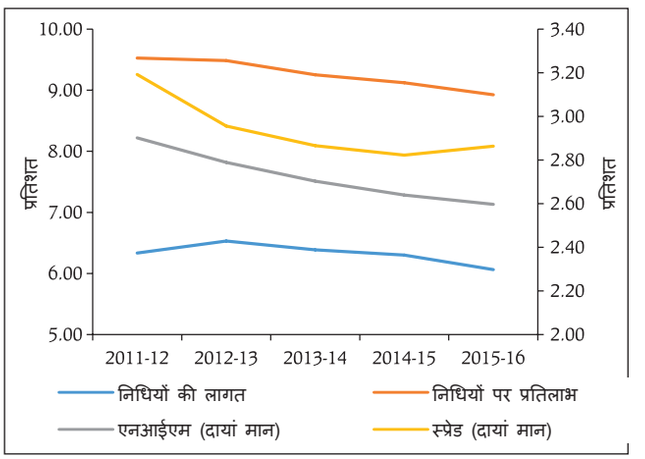
2.8 वर्ष के दौरान, लाभप्रदता के प्रमुख संकेतकों, अर्थात् बैंकों की आस्तियों पर प्रतिलाभ (आरओए) एवं इक्विटी पर प्रतिलाभ (आरओई) में गत वर्ष की तुलना में भारी गिरावट देखने को मिली, जो निवल लाभ में तेजी से आई कमी के प्रभाव को दर्शाता है। पीएसबी ने ऋणात्मक आरओए दर्शाया (सारणी 2.1)।

**चार्ट 2.8: आय और व्यय की चुनिंदा मदों में वृद्धि**




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

**चार्ट 2.9: एससीबी का वित्तीय निष्पादन**




**टिप्पणी:** निधियों की लागत = (जमाओं पर प्रदत्त ब्याज + उधारी पर प्रदत्त ब्याज)/ (चालू और गत वर्ष की जमाओं + उधारियों का औसत)। निधियों पर प्रतिलाभ = (अग्रिमों से अर्जित ब्याज + निवेश से अर्जित ब्याज)/ (चालू और गत वर्ष के अग्रिमों + निवेश का औसत)। निवल ब्याज मार्जिन = निवल ब्याज आय/ औसत कुल आस्तियां। स्प्रेड = प्रतिलाभ और निधियों की लागत के बीच का अंतर।

**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

**सारणी 2.1: एससीबी की आस्तियों पर प्रतिलाभ एवं इक्विटी पर प्रतिलाभ (बैंक समूह-वार)**

(प्रतिशत)

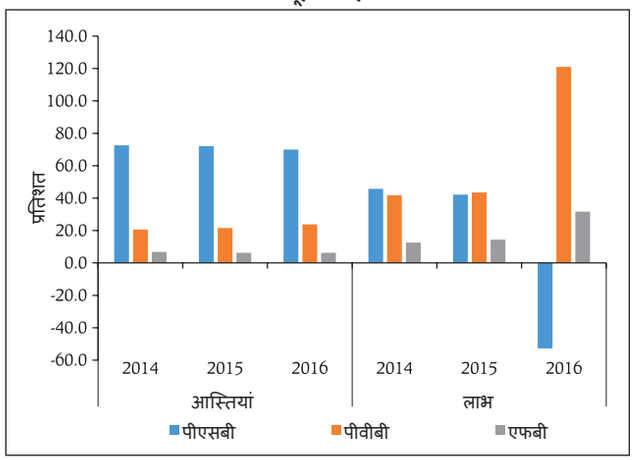
| क्र. सं. | बैंक समूह | आस्तियों पर प्रतिलाभ | | इक्विटी पर प्रतिलाभ | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2014-15 | 2015-16 | 2014-15 | 2015-16 |
| 1 | सरकारी क्षेत्र के बैंक | 0.46 | -0.20 | 7.76 | -3.47 |
| | 1.1 राष्ट्रीयकृत बैंक* | 0.37 | -0.49 | 6.44 | -8.52 |
| | 1.2 स्टेट बैंक समूह | 0.66 | 0.42 | 10.56 | 6.78 |
| 2 | निजी क्षेत्र के बैंक | 1.68 | 1.50 | 15.74 | 13.81 |
| 3 | विदेशी बैंक | 1.84 | 1.45 | 10.24 | 8.00 |
| **4** | **सभी एससीबी** | **0.81** | **0.31** | **10.42** | **3.59** |

**टिप्पणी:** आस्तियों पर प्रतिलाभ = निवल लाभ/ औसत कुल आस्तियां। इक्विटी पर प्रतिलाभ = निवल लाभ/ औसत कुल इक्विटी।
* राष्ट्रीयकृत बैंकों में आईडीबीआई बैंक लिमि. एवं भारतीय महिला बैंक लिमि. शामिल हैं।
**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

## आस्तियों और लाभ में बैंक-समूह वार हिस्सा

2.9 वर्ष 2015-16 के दौरान पीएसबी की आस्तियों और लाभ के हिस्से में गिरावट जारी रही जो आस्तियों में धीमी वृद्धि और भारी हानियों को दर्शाती है (चार्ट 2.10)।

चार्ट 2.10: बैंकिंग क्षेत्र की कुल आस्तियों और लाभ में बैंक-समूह वार हिस्सा




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

## एनपीए की वसूली

2.10 बैंक विभिन्न न्यायिक माध्यमों जैसे लोक अदालत, ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी) के जरिए समाधान करने एवं सरफेसी को लागू करने के जरिए अपनी अनर्जक आस्तियों को कम करने का भरसक प्रयास कर रहा है। फिर भी, 2015-16 के दौरान सभी एससीबी द्वारा पुनः प्राप्त (वसूली) की गई राशि गत वर्ष के 307.92 बिलियन रुपए की अपेक्षा घटकर 227.68 बिलियन रुपए रह गई (सारणी 2.2)। पीएसबी, जिस पर बैंकिंग क्षेत्र के एक बड़े अनुपात में एनपीए का बोझ है, द्वारा केवल 197.57 बिलियन रुपए ही पुनः प्राप्त किया जा सका जबकि गत वर्ष में 278.49 बिलियन रुपए की वसूली की गई (सारणी 2.3)। वसूली में गिरावट मुख्य रूप से सरफेसी चैनल के जरिए वसूली में आई कमी की वजह से थी जो 2014-15 के 256 बिलियन रुपए से 52 प्रतिशत घटकर 2015-16 में 131.79 बिलियन रुपए रह गई। दूसरी तरफ, लोक अदालतों एवं डीआरटी के जरिए होने वाली वसूली में इजाफा हुआ।

सारणी 2.2: एससीबी के विभिन्न चैनलों के जरिए वसूले गए एनपीए

(राशि बिलियन रुपए में)

| | 2014-15 (संशोधित) | | | 2015-16 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **वसूली के चैनल** | **संदर्भित मामलों की संख्या** | **शामिल राशि** | **वसूली गई राशि *** | **भेजे गए मामलों की संख्या** | **शामिल राशि** | **वसूली गई राशि *** |
| लोक अदालत | 29,58,313 | 309.79 | 9.84 | 44,56,634 | 720.33 | 32.24 |
| डीआरटी | 22,004 | 603.71 | 42.08 | 24,537 | 693.41 | 63.65 |
| सरफेसी | 1,75,355 | 1,567.78 | 256.00 | 1,73,582 | 801.00 | 131.79 |
| **कुल** | **31,55,672** | **2,481.28** | **307.92** | **46,54,753** | **2,214.74** | **227.68** |

**टिप्पणी:** *दिए गए वर्ष के दौरान वसूली गई राशि की ओर संकेत करता है, जो दिए गए वर्ष के साथ-साथ पूर्व के वर्षों के दौरान इंगित मामलों के संदर्भ में हो सकता है।

**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

सारणी 2.3: पीएसबी के विभिन्न चैनलों के जरिए वसूले गए एनपीए

(राशि बिलियन रुपए में)

| | 2014-15 (संशोधित) | | | 2015-16 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **वसूली के चैनल** | **रेफर किए गए मामलों की संख्या** | **शामिल राशि** | **वसूली गई राशि *** | **भेजे गए मामलों की संख्या** | **शामिल राशि** | **वसूली गई राशि *** |
| लोक अदालत | 25,96,351 | 270.20 | 9.31 | 42,44,800 | 690.17 | 31.34 |
| डीआरटी | 18,397 | 532.03 | 34.84 | 19,133 | 574.39 | 55.90 |
| सरफेसी | 1,66,804 | 1,463.06 | 234.34 | 1,59,147 | 650.08 | 110.33 |
| **कुल** | **27,81,552** | **2,265.29** | **278.49** | **44,23,080** | **1,914.64** | **197.57** |

**टिप्पणी:** * दिए गए वर्ष के दौरान वसूली गई राशि की ओर संकेत करता है, जो दिए गए वर्ष के साथ-साथ पूर्व के वर्षों के दौरान रेफर किए गए मामलों के संदर्भ में हो सकता है।

**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

2.11 बैंकों ने अपनी दबावग्रस्त आस्तियों को कम करने के लिए उसे आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को भी बेचा। यह मार्च 2014 से बढ़ रही है क्योंकि अर्थव्यवस्था में दबावग्रस्त आस्तियों के पुनरुद्धार हेतु बनाई गई रूपरेखा के अंतर्गत बैंकों को विनियामक सहयोग दिया गया था (सारणी 2.4)।

**सारणी 2.4 : एआरसी की संख्या और बैंकों से अर्जित आस्तियां**

(राशि बिलियन रुपए में)

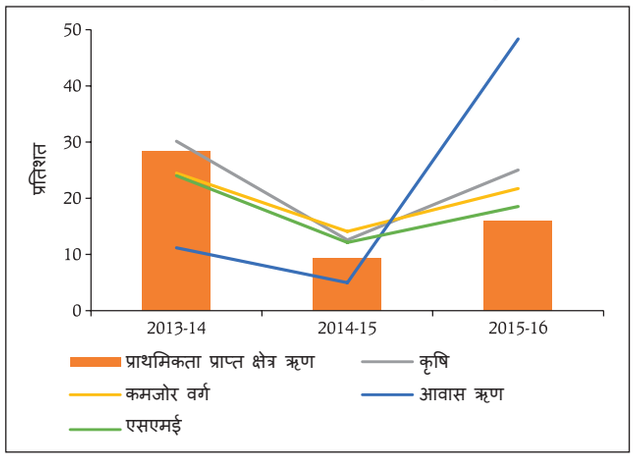
| मूल्य | दिसंबर 2013 | मार्च 2014 | मार्च 2015 | मार्च 2016 |
|---|---|---|---|---|
| कंपनी की संख्या | 5 | 13 | 14 | 16 |
| **बैंकों से कुल अर्जित** | **163.56** | **351.64** | **584.79** | **726.26** |

**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

### प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण

2.12 कुल ऋण में देखे गए रुझान के विपरीत, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में 2015-16 के दौरान गत वर्ष के 9.3 प्रतिशत की तुलना में 16.0 प्रतिशत की मजबूत वृद्धि दर्ज की गई। आवास ऋणों हेतु प्रदत्त ऋणों में उल्लेखनीय वृद्धि हुई (चार्ट 2.11)। एससीबी समग्र रूप में प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत निर्धारित 40 प्रतिशत का लक्ष्य (समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) या तुलनपत्रेतर एक्सपोज़र की ऋण समतुल्य राशि का, जो भी अधिक हो) प्राप्त कर सकते हैं। मार्च 2016 के अंत की स्थिति के अनुसार, बैंक-समूह वार प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में लक्ष्य प्राप्ति की स्थिति इस प्रकार है : पीएसबी (39.3 प्रतिशत), पीवीबी (45.1 प्रतिशत) एवं एफबी (35.3 प्रतिशत)।

**चार्ट 2.11: प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण में वृद्धि की प्रवृत्ति**

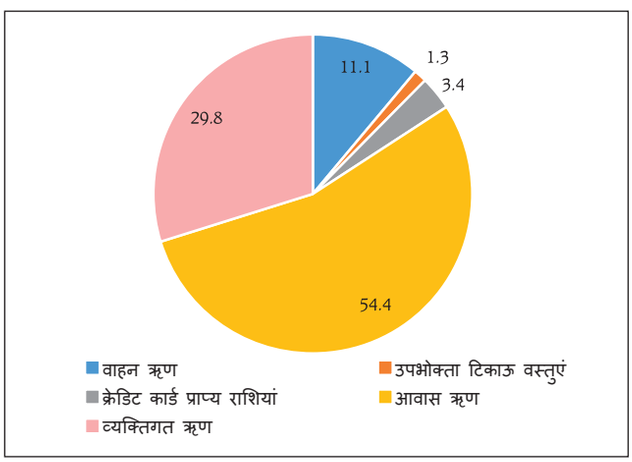



**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

### प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र उधार प्रमाणपत्र

2.13 रिज़र्व बैंक द्वारा अप्रैल 2016 में लागू की गई प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र उधार प्रमाणपत्र (पीएसएलसी) योजना के मुताबिक पीएसएल लक्ष्यों/ उप-लक्ष्यों को पूरा करने में कमी आने की दशा में बैंक द्वारा इन लिखतों को खरीदा जा सकेगा। इससे निर्धारित लक्ष्य से भी अधिक हासिल करने वाले बैंक अपनी अधिशेष उपलब्धि को बेचने की व्यवस्था करने के जरिए प्रोत्साहन प्राप्त कर सकेगा और इस प्रकार प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत आने वाली श्रेणियों को ज्यादा उधार प्रदान किया जा सकेगा। पीएसएलसी व्यवस्था में ऋण जोखिम या अंतर्निहित आस्तियों का स्थानांतरण नहीं होता।

**चार्ट 2.12: खुदरा ऋणों की संरचना**
**(प्रतिशत में - मार्च, 2016 के अंत में)**

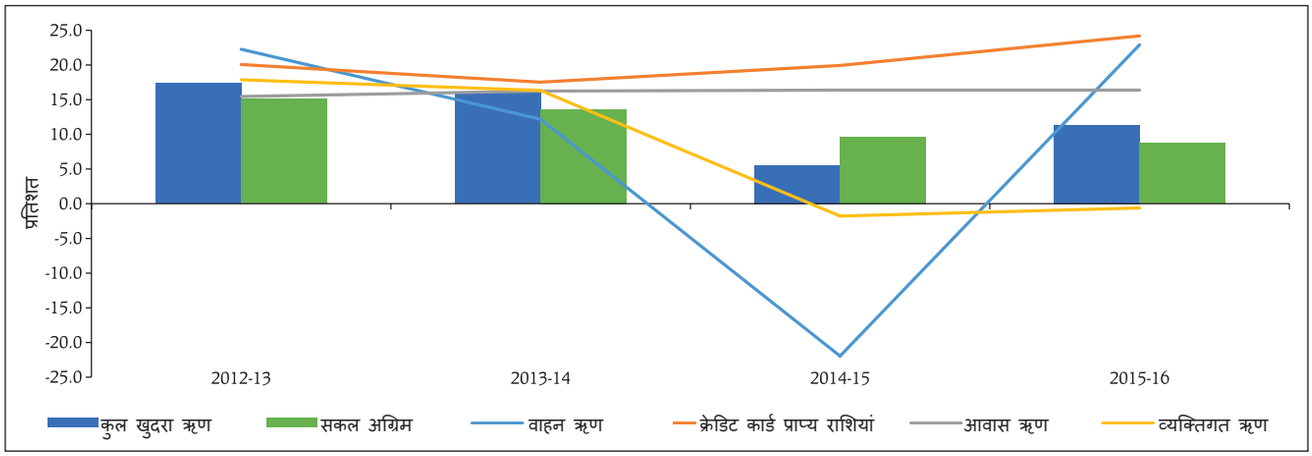



**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

### खुदरा ऋण

2.14 बैंकों के खुदरा ऋण पोर्टफोलियो में दो अंकों में वृद्धि पाई गई। बैंकों के कुल खुदरा ऋण पोर्टफोलियो में आवास ऋण का हिस्सा 54 प्रतिशत से भी अधिक है और उसमें 16.4 प्रतिशत की वृद्धि हुई (चार्ट 2.12)। व्यक्तिगत ऋण खुदरा ऋण पोर्टफोलियो का दूसरा प्रमुख हिस्सा है और उसमें

चार्ट 2.13: खुदरा ऋणों में वृद्धि



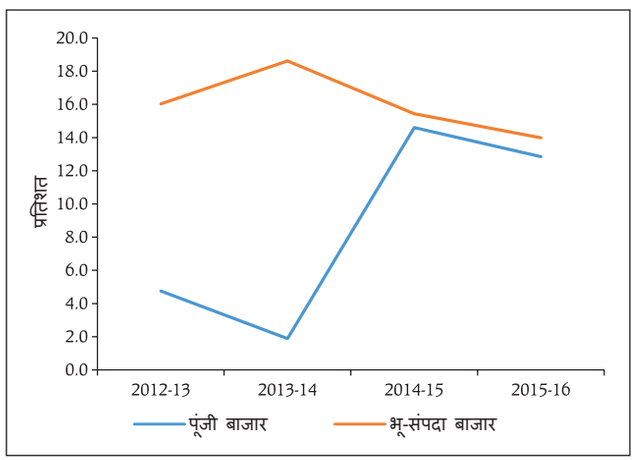

**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

अन्य के साथ शिक्षा ऋण, सावधि जमाराशियों, शेयर एवं बांड के प्रति ऋणों में ऋणात्मक वृद्धि बनी रही। तुलना करें तो, वाहन ऋणों ने गत वर्ष में ऋणात्मक वृद्धि दर्ज करने के बाद बढ़िया वापसी की (चार्ट 2.13)।

**संवेदनशील क्षेत्रों को ऋण**

2.15 एससीबी के कुल ऋणों और अग्रिमों में संवेदनशील क्षेत्रों, अर्थात् पूंजी बाजार एवं भू-संपदा बाजार को प्रदत्त ऋणों का हिस्सा लगभग 20 प्रतिशत था। बैंक-समूहों में, एफबी का इन क्षेत्रों में एक्सपोज़र सर्वाधिक अर्थात् 27.7 प्रतिशत था जिसके बाद पीवीबी (26.3 प्रतिशत) और पीएसबी (16.9 प्रतिशत) आते हैं। इन दो क्षेत्रों में भी, भू-संपदा क्षेत्र को प्रदत्त ऋण 92.5 प्रतिशत था। 2015-16 के दौरान, दोनों क्षेत्रों को प्रदत्त ऋणों में गिरावट आई (चार्ट 2.14)।

चार्ट 2.14: संवेदनशील क्षेत्रों को ऋण में वृद्धि




**स्रोत:** बैंकों के वार्षिक लेखे।

**एससीबी के स्वामित्व का स्वरूप**

2.16 भारत सरकार ने सभी पीएसबी में 51 प्रतिशत की सांविधिक न्यूनतम शेयरधारिता से अधिक शेयरधारिता को बनाए रखा है। वर्ष के दौरान पीएसबी[2] में अधिकतम अनिवासी शेयरधारिता 11.9 प्रतिशत थी जबकि पीवीबी[3] के मामले में यह 72.7 प्रतिशत थी। फिर भी, सरकार ने पीएसबी को अनुवर्ती सार्वजनिक प्रस्ताव (एफपीओ) या अर्हता प्राप्त संस्थागत स्थानन (क्यूआईपी) के जरिए बाजार से पूंजी जुटाने की अनुमति प्रदान की है और इसके लिए सरकार ने पीएसबी की पूंजी संबंधी आवश्यकताओं, उनके स्टॉक के निष्पादन, चलनिधि एवं बाजार परिस्थितियों के आधार पर अपनी शेयरधारिता को चरणबद्ध रूप से 52 प्रतिशत तक कम करने का निर्णय लिया है और इस वजह से कुछ पीएसबी में सरकार की शेयरधारिता में कमी आने की संभावना है।

[2] रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित विनियामक अधिकतम प्रतिशत 20 है।

[3] रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित विनियामक अधिकतम प्रतिशत 74 है।

### क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

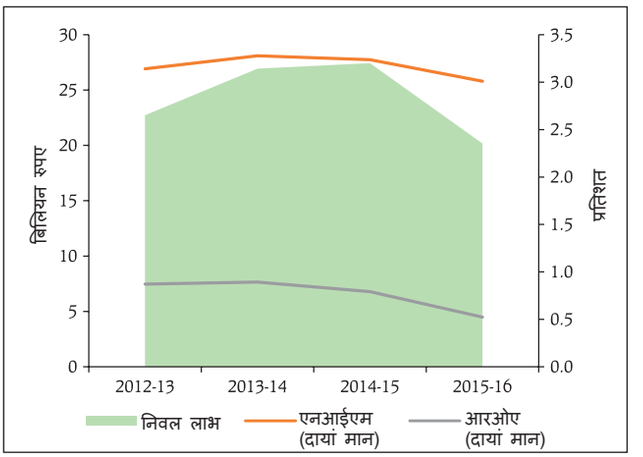
2.17 मार्च 2016 के अंत में, देश में 56 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) मौजूद थे जिनमें से 45 वहनीय आरआरबी थे, अर्थात् लाभ अर्जित करने वाले और जिनकी कोई संचित हानि न हो। वर्ष के दौरान, आरआरबी की आस्तियों/ देयताओं में 8.4 प्रतिशत का इजाफा हुआ। आस्ति पक्ष में, ऋण और अग्रिम वृद्धि गत वर्ष के 22.9 प्रतिशत की तुलना में मामूली रूप से घटकर 14.6 प्रतिशत रह गई, जबकि इस अवधि के दौरान निवेश 3.6 प्रतिशत बढ़ा जिसमें गत वर्ष में 10.0 प्रतिशत का इजाफा हुआ। देयता पक्ष में, जमाराशि वृद्धि गत वर्ष के 14.0 प्रतिशत की तुलना में मामूली रूप से बढ़कर 14.8 प्रतिशत हो गई, जबकि उधारी गत वर्ष के 28.0 प्रतिशत की वृद्धि की तुलना में घटकर 19.4 प्रतिशत रह गई।

2.18 वर्ष 2015-16 के दौरान, ब्याज आय और ब्याज व्यय दोनों में गत वर्ष की तुलना में कम वृद्धि पाई गई। ब्याज व्यय 14.6 प्रतिशत बढ़ा जबकि ब्याज आय में 11.1 प्रतिशत की वृद्धि हुई। इससे एनआईएम में मामूली गिरावट आई। साथ ही, प्रावधान एवं देयताओं में 71.0 प्रतिशत की वृद्धि हुई जो प्रमुख रूप से आस्ति गुणवत्ता में गिरावट की वजह से हुई। इन कारणों से आरआरबी का समग्र निवल लाभ गत वर्ष के 1.9 प्रतिशत की वृद्धि की अपेक्षा घटकर 26.5 प्रतिशत रह गया (चार्ट 2.15)।

### स्थानीय क्षेत्र बैंक

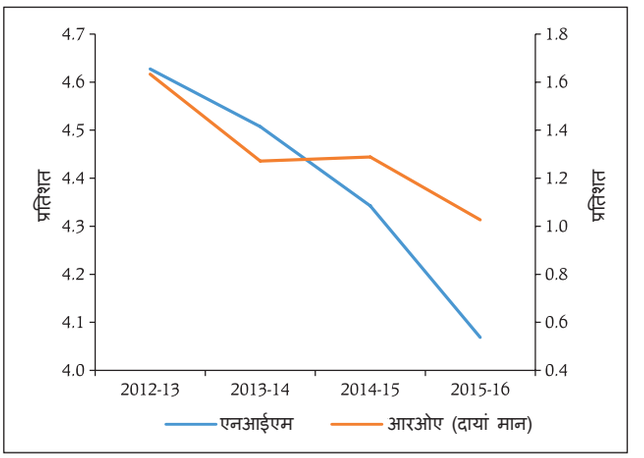
2.19 मार्च 2016 के अंत में चार स्थानीय क्षेत्र बैंक मौजूद थे, फिर भी, यह संख्या घटकर तीन हो गई थी क्योंकि कैपिटल स्थानीय क्षेत्र बैंक 24 अप्रैल 2016 की तारीख से लघु वित्त बैंक में परिवर्तित हो गया था। 2015-16 के दौरान इन बैंकों की निवल ब्याज आय 13.3 प्रतिशत बढ़ी जिसकी बदौलत इन बैंकों की आस्तियों में 19.6 प्रतिशत की वृद्धि हुई। फिर भी, निवल लाभ में 4.0 प्रतिशत की गिरावट आई जिसकी वजह से आस्तियों पर प्रतिलाभ घटा (चार्ट 2.16)। कैपिटल स्थानीय क्षेत्र बैंक लिमिटेड की आस्तियों का सभी एलएबी की आस्तियों में 74 प्रतिशत हिस्सा होने की वजह से बैंक-समूह के रूप में एलएबी का महत्व और कम हुआ।

**चार्ट 2.15: आरआरबी के वित्तीय निष्पादन**



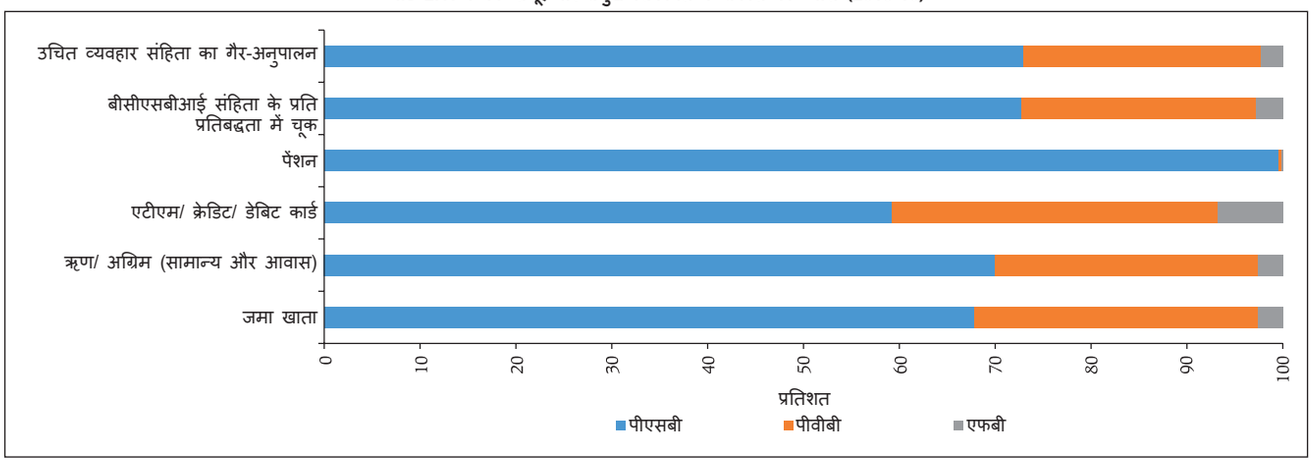

**स्रोत:** नाबार्ड।

**चार्ट 2.16: एलएबी की आस्तियों पर प्रतिलाभ और निवल ब्याज मार्जिन**




**स्रोत:** आरबीआई पर्यवेक्षी विवरणियां।

चार्ट 2.17 : बैंक समूह-वार प्रमुख शिकायत के प्रकारों का ब्योरा (2015-16)

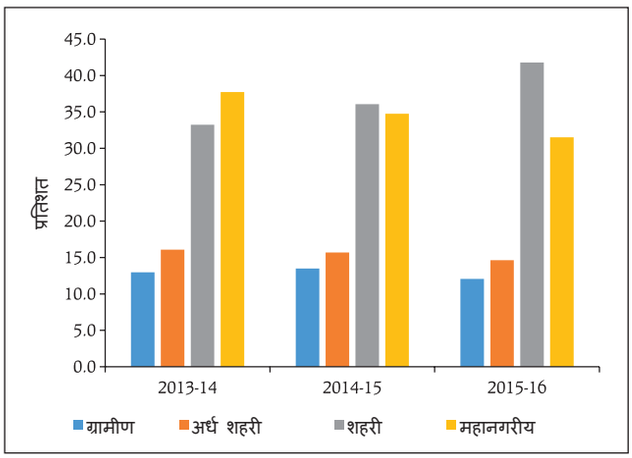



**स्रोत:** आरबीआई।

## ग्राहक सेवा

2.20 वर्ष 2015-16 के दौरान, बैंकिंग लोकपाल के 15 क्षेत्रीय कार्यालयों को एससीबी के विरुद्ध 95,377 शिकायतें प्राप्त हुई थीं जबकि गत वर्ष यह संख्या 85,131 थी। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को पीएसबी के संबंध में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा गत वर्ष के 70.5 प्रतिशत की तुलना में मामूली रूप से घटकर 68.2 प्रतिशत रह गया। इस अवधि के दौरान पीवीबी के संबंध में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा बढ़ा (चार्ट 2.17)। बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत जनसंख्या समूह-वार शहरी एवं महानगरीय केंद्रों को प्राप्त शिकायतों की संख्या (2015-16 में कुल शिकायतों का 73 प्रतिशत) सर्वाधिक थी (चार्ट 2.18)।

चार्ट 2.18: जनसंख्या समूह-वार प्राप्त शिकायतों का विभाजन

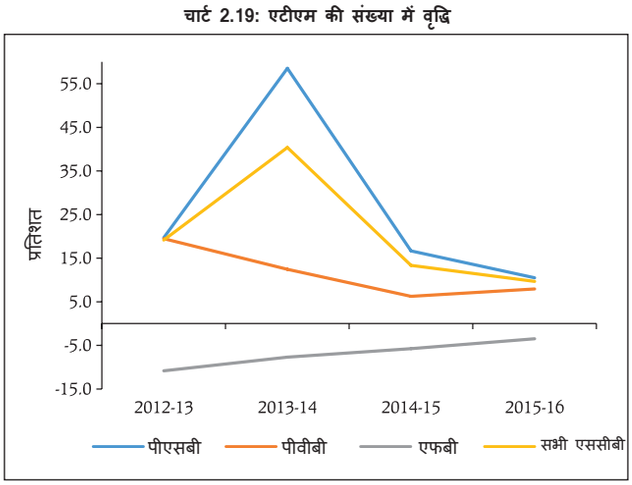



स्रोत: आरबीआई।

### एटीएम की संख्या में वृद्धि

2.21 मार्च 2016 के अंत में इंस्टॉल किए गए एटीएम की संख्या बढ़कर 0.2 मिलियन हो जाने से एटीएम का भौगोलिक विस्तार और बढ़ा जिसमें गत वर्ष की अपेक्षा 9.7 प्रतिशत की वृद्धि हुई। पीएसबी का एटीएम की कुल संख्या में 70 प्रतिशत से अधिक हिस्सा रहा। तथापि, एफबी के एटीएम की संख्या में गिरावट जारी रही (चार्ट 2.19)।

चार्ट 2.19: एटीएम की संख्या में वृद्धि




**टिप्पणी :** आंकड़े डब्ल्यूएलए रहित है।
**स्रोत:** आरबीआई।

### एटीएम का विस्तार

2.22 स्थापित कुल एटीएम में महानगरीय, शहरी और अर्ध-शहरी केंद्रों का हिस्सा 26.0 से 29.0 प्रतिशत के दायरे में रहने के कारण एटीएम के क्षेत्रीय विस्तार में अधिक संतुलन देखा गया। फिर भी, मार्च 2016 में महानगरीय

केंद्रों में एटीएम की हिस्सेदारी मामूली रूप से गिरकर 26.9 प्रतिशत रह गई जोकि गत वर्ष 27.7 प्रतिशत थी। अर्ध-शहरी एवं शहरी केंद्रों में एटीएम की हिस्सेदारी में मामूली रूप से बढ़ोतरी हुई (चार्ट 2.20)।

**ऑफ-साइट एटीएम**

2.23 पीवीबी और एफबी के 60 प्रतिशत से अधिक एटीएम ऑफ-साइट हैं जो बैंक शाखा के परिसर में न होकर एकल आधार पर स्थापित किए गए हैं। तथापि, पीएसबी के मामले में ऑफ-साइट एटीएम का हिस्सा 45 प्रतिशत से कम है। 2015-16 के दौरान, कुल एटीएम में ऑफ-साइट एटीएम का हिस्सा प्रत्येक बैंक-समूह में घटा (चार्ट 2.21)। यह देखते हुए कि रिज़र्व बैंक ने बैंकों को उनके सभी उत्पादों और सेवाओं को एटीएम चैनल के जरिए पेश करने की अनुमति प्रदान की है बावजूद इसके ऑफ-साइट एटीएम की हिस्सेदारी में गिरावट बेचैनी का विषय है।

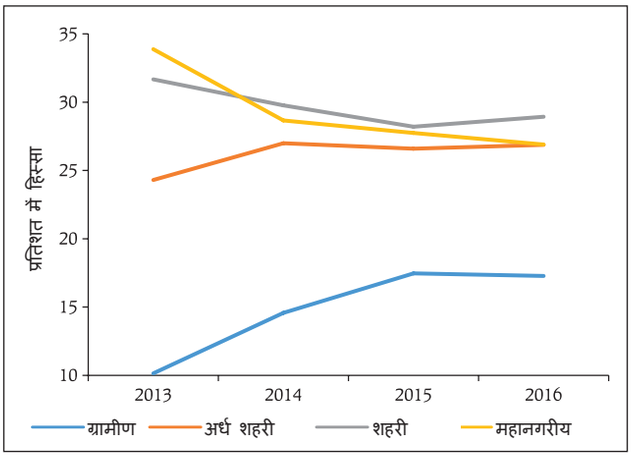
**व्हाइट लेबल एटीएम**

2.24 वर्ष 2015-16 के दौरान, व्हाइट लेबल एटीएम (डब्ल्यूएलए), जो गैर-बैंक संस्थाओं के स्वामित्व में है और उनके द्वारा परिचालित है, की संख्या उल्लेखनीय रूप से बढ़कर 12,962 हो गई जो गत वर्ष 7,881 थी। डब्ल्यूएलए के इंस्टॉलेशन में तेजी की वजह बैंकिंग जगत में नए खिलाड़ियों का आगमन माना जा सकता है जैसे पेमेंट्स बैंक एवं लघु वित्त बैंक जो लागत को कम करने के लिए स्वयं के एटीएम स्थापित किए बगैर डब्ल्यूएलए के परिचालकों के साथ गठबंधन कर रहे हैं।

**डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड**

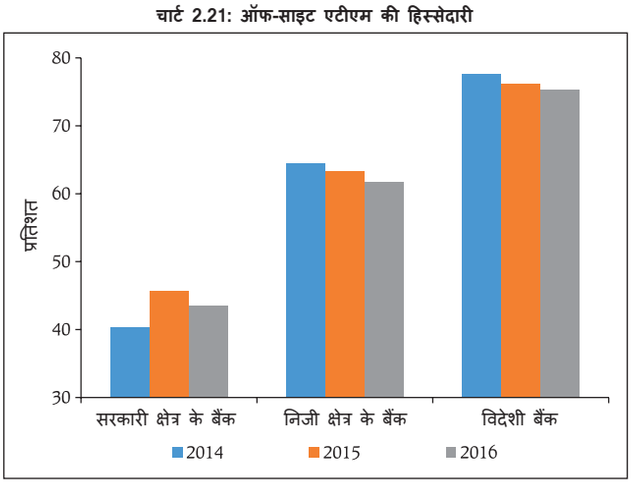
2.25 वर्ष 2015-16 में बकाया डेबिट कार्ड की संख्या में वृद्धि गत वर्ष के 40.3 प्रतिशत से तीव्र रूप में घटकर 19.6 प्रतिशत रह गई। 2014-15 के दौरान, डेबिट कार्ड वृद्धि में तेजी की वजह प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) थी जिसके अंतर्गत प्रत्येक खाताधारक को रूपे डेबिट कार्ड जारी किए गए थे। पीएमजेडीवाई के अंतर्गत खाता खोलने संबंधी वृद्धि में गिरावट आने की वजह से डेबिट कार्ड जारी करने संबंधी वृद्धि में गिरावट आई। फिर भी, क्रेडिट कार्ड की वृद्धि वर्ष के दौरान बढ़कर 16.1 प्रतिशत हुई जबकि 2014-15 के दौरान यह 10.1 प्रतिशत थी (चार्ट 2.22)। बैंक-समूह

**चार्ट 2.20: एटीएम का भौगोलिक विस्तार**



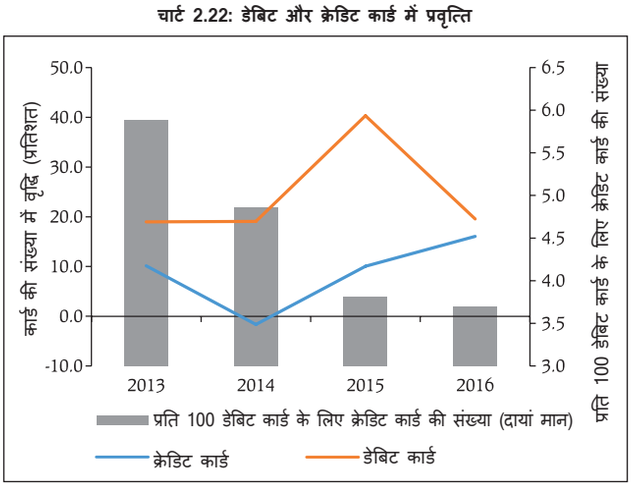

**टिप्पणी :** आंकड़े डब्ल्यूएलए रहित है।
**स्रोत:** आरबीआई।

**चार्ट 2.21: ऑफ-साइट एटीएम की हिस्सेदारी**




**टिप्पणी :** आंकड़े डब्ल्यूएलए रहित है।
**स्रोत:** आरबीआई।

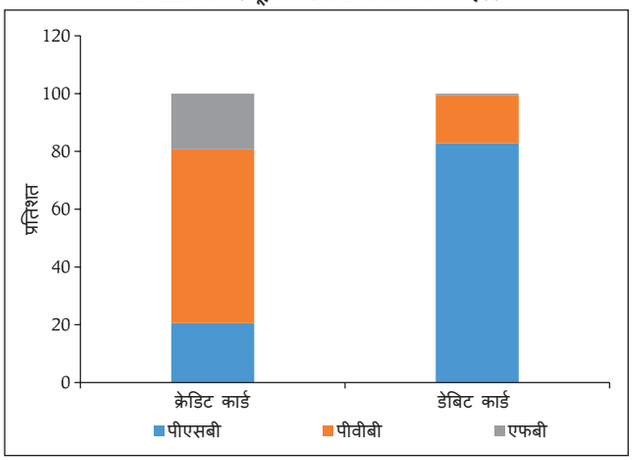
**चार्ट 2.22: डेबिट और क्रेडिट कार्ड में प्रवृत्ति**




**टिप्पणी :** आंकड़े डब्ल्यूएलए रहित है।
**स्रोत:** आरबीआई।

वार, डेबिट कार्ड जारी करने के संबंध में पीएसबी ने 82.8 प्रतिशत हिस्से के साथ अत्यधिक बढ़त को बनाए रखा। दूसरी तरफ, पीवीबी क्रेडिट कार्ड जारी करने में 60.1 प्रतिशत के हिस्से के साथ मजबूत स्थिति में था (चार्ट 2.23)।

**चार्ट 2.23: बैंक-समूहों का क्रेडिट/ डेबिट कार्ड में हिस्सा**

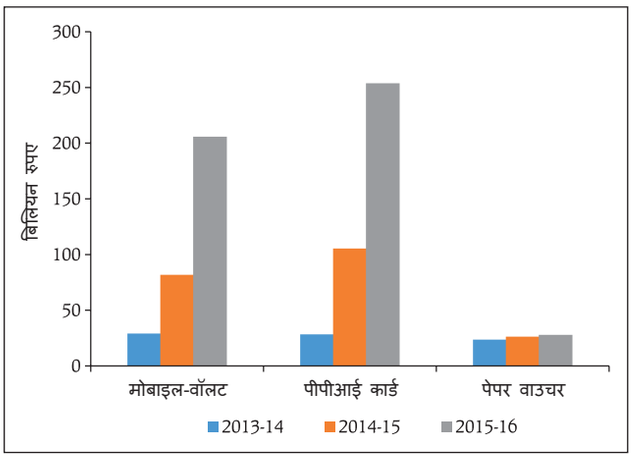



**स्रोत:** आरबीआई।

### प्रीपेड भुगतान लिखत

2.26 वस्तुओं और सेवाओं के साथ-साथ निधि अंतरण के लिए प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) का ज्यादा से ज्यादा उपयोग किए जाने की बदौलत इन लिखतों के जरिए किए गए लेनदेनों के मूल्य में हाल के वर्षों में पर्याप्त मात्रा में वृद्धि हुई। प्रीपेड लिखतों में, पीपीआई कार्ड (जिसमें मोबाइल प्रीपेड लिखत, गिफ्ट कार्ड, सोशल बेनिफिट कार्ड, फॉरेन ट्रेवल कार्ड एवं कॉरपोरेट कार्ड शामिल हैं) अत्यधिक लेकप्रिय साधन रहा और उसके बाद मोबाइल-वॉलेट्स। 2015-16 के दौरान, पीपीआई कार्डों और मोबाइल-वॉलेट्स के जरिए किए गए लेनदेन का मूल्य उल्लेखनीय रूप से बढ़कर क्रमशः 254 बिलियन रुपए एवं 206 बिलियन रुपए हो गया जबकि गत वर्ष में यह 105 बिलियन रुपए एवं 82 बिलियन रुपए था (चार्ट 2.24)।

**चार्ट 2.24: प्री-पेड लिखतों की प्रगति (मूल्य)**




**स्रोत:** आरबीआई।