

## बैंकों में ग्राहक सेवा : मानक ऊंचे करने का समय\* एस.एस.मूंदड़ा

भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड के अध्यक्ष श्री ए.सी.महाजन; इसी के सीईओ श्री आनंद अरस; बैंकिंग जगत के सहकर्मियों; मीडिया के प्रतिनिधियों; देवियों और सज्जनों! सबसे पहले तो मैं बीसीएसबीआई को धन्यवाद देता हूँ कि उन्होंने बैंकों में कार्यरत प्रधान संहिता-अनुपालन अधिकारियों के इस वार्षिक सम्मेलन में मुझे आमंत्रित किया।

2. विगत 12 वर्ष के दौरान बीसीएसबीआई ने बैंकों में ग्राहक सेवा के बारे में जागरूकता को बढ़ाने में अहम भूमिका निभाई है। ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धता-संहिता और सूक्ष्म तथा लघु उद्यमों के प्रति बैंकों की वचनबद्धता संहिता - इन दोनों संहिताओं में बीसीएसबीआई द्वारा बैंकों में ग्राहक सेवा के न्यूनतम सामान्य मानक निर्धारित किए गए।

3. सदस्य बैंकों द्वारा इन संहिताओं के अनुपालन की निगरानी करना बीसीएसबीआई के अनिवार्य कार्यों में से एक है, और इसे पूरा करने के लिए बीसीएसबीआई के प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा कुछ प्रतिनिधि शाखाओं का दौरा किया जाता है। इस प्रकार बीसीएसबीआई इन बैंकों की मदद उन परिपाटियों के अनुपालन पर स्वतंत्र समीक्षा और फीडबैक देकर करता है, जो परिपाटियाँ बैंकों ने स्वयं के लिए निर्धारित की हैं। सन 2013 से ही बीसीएसबीआई द्वारा शाखाओं के दौरों और ग्राहकों के फीडबैक से मिले इनपुट के आधार पर संहिता अनुपालन के संबंध में बैंकों की रेटिंग की जाती रही है। इस रेटिंग में इन संहिताओं के खास प्रावधानों को लागू करने के स्तर को बताया जाता है, जो बैंक में ग्राहक के साथ प्रथम सम्पर्क स्थल पर होता है। अब इन रेटिंग को जनता के समक्ष प्रस्तुत करने का मंतव्य है ताकि पारदर्शिता को बढ़ाया जा सके, जनता को जागरूक किया जा सके और सदस्य बैंकों के बीच ग्राहक सेवा के उच्चतर स्तर को प्राप्त करने हेतु स्पर्धा की भावना पैदा की जा सके। हालांकि रेटिंग का अवलोकन करने से यह प्रकट नहीं होता है कि बैंकों की ग्राहक सेवा रेटिंग

\* भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड द्वारा 30 मई 2017 को मुंबई में कार्यरत प्रधान संहिता अनुपालन अधिकारियों के वार्षिक सम्मेलन में श्री एस. ए. मूंदड़ा, उप गवर्नर द्वारा दिया गया भाषण।

में कोई खास सुधार हुआ है। बीसीएसबीआई द्वारा रेटिंग किए गए 46 बैंकों में से केवल 12 बैंकों को कार्यनिष्पादन की दृष्टि से 'उच्च' रेटिंग मिली, जबकि 24 को औसत से ऊपर मिली और 10 बैंकों ने 'औसत' कार्यनिष्पादन किया। वस्तुतः सन 2015 के सर्वे के बाद से स्थिति में मामूली सी गिरावट ही रही है।

4. ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धता को संहिताबद्ध करके ग्राहक सेवा के लिए न्यूनतम मानकों की रूपरेखा तय कर देने के बावजूद हमने पाया है कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों (बीओ) में प्राप्त हो रही शिकायतों की संख्या में बढ़ोतरी हुई है। सन 1995 में बैंकिंग लोकपाल की स्थापना के बाद से देखें तो विगत साल पहली बार ऐसा हुआ है कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या एक लाख को पार कर गई। इस साल (जुलाई 2016 से मई 2017) तो एक लाख की यह संख्या पहले ही पूरी हो चुकी है। हमारे विश्लेषण से प्रकट होता है कि सन 2010-11 से 2015-16 के दौरान छह साल की अवधि में बीसीएसबीआई संहिता- बैंकिंग लोकपाल योजना के परिच्छेद 8(1) (एस) और 8(2)(डी) का अनुपालन नहीं करने से सम्बन्धित शिकायतों का प्रतिशत 24 से बढ़कर 34 हो गया है। बीसीएसबीआई द्वारा किए गए एक सर्वे में ऐसा पता चला है कि यह बढ़ोतरी सदस्य बैंकों के अग्रिम पंक्ति के स्टाफ में इन संहिताओं की समझ और अनुप्रयोग में असम्बद्धता के कारण है। शायद, इन संहिताओं को अपने-अपने बैंकों में लागू करने में शीर्षस्थ प्रबंधन वर्ग की सक्रियता में भी कमी आई है। मैं पीसीसीओ से जोर देकर कहूँगा कि शीर्षस्थ प्रबंधनवर्ग भी पर्याप्त रुचि लेते हुए अग्रिम पंक्ति के स्टाफ में अधिकाधिक जागरूकता और समझ पैदा करने के लिए प्रभावी कदम उठाएँ।

5. आपने आज के अभिभाषण में मेरा प्रयास कुछ उन प्रमुख उपायों पर फोकस करने का है, जिन्हें (बीसीएसबीआई, पीसीसीओ और बैंकों द्वारा आरंभ किया जा सकता है, ताकि इस क्षेत्र में ग्राहक सेवा के निम्नलिखित सिद्धान्तों को आगे बढ़ाया जा सके।

**क. संहिताओं को नवीनतम बनाना** - मुझे ज्ञात है कि बीसीएसबीआई द्वारा समय-समय पर बैंकिंग क्षेत्र के संगत दिशानिर्देशों, गतिविधियों को शामिल करते हुए और ग्राहकों की अपेक्षाओं को समाहित करते हुए बैंकों की वचनबद्धता संहिता की नवीकृत किया जाता है। मुझे यह जानकर खुशी हो रही है कि

ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धता संहिता की इस समय समीक्षा चल रही है। आपको ज्ञात ही होगा कि सन 2014 में रिज़र्व बैंक ने 'ग्राहक-अधिकारों का चार्टर' जारी किया था, जिसमें बैंकों के ग्राहकों के संरक्षण हेतु व्यापक, परिव्यापी सिद्धान्तों के रूप में बैंक-ग्राहकों के पाँच मूलभूत अधिकारों की घोषणा की गई थी। तब से आईबीओ और बीसीएसबीआई द्वारा संयुक्त रूप से निरूपित इस चार्टर के आधार पर सभी बैंकों ने "आदर्श ग्राहक अधिकार-नीति" को स्वीकार/समाहित कर लिया है। मुझे विश्वास है कि ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धता-संहिता की समीक्षा करने वाली समिति 'ग्राहक अधिकार चार्टर' में बताए गए सिद्धान्तों के मूल तत्व से प्रेरणा प्राप्त करेगी। रिज़र्व बैंक भी अपनी तरफ से पर्यवेक्षी प्रक्रिया के दौरान इस चार्टर के उल्लंघन करने/अनुपालन नहीं करने की निगरानी करेगा। मैं समिति से यह खासतौर पर जोर देकर कहूँगा कि इस क्षेत्र में हाल ही की निम्नलिखित गतिविधियों पर ध्यान देते हुए समीक्षा के दौरान इन्हें संहिताओं में शामिल किया जाए :

**(i) शाखा प्राधिकृतिकरण की नई नीति : बैंकिंग प्रतिनिधि का प्रयोग**

वित्तीय समावेशन, खासकर बैंक रहित/अल्प बैंकवाले क्षेत्रों के लिए कारोबारी प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल एक प्रमुख सुविधा प्रदाता रहा है। 'शाखा प्राधिकृतिकरण नीति को औचित्यपूर्ण बनाने' के बारे में रिज़र्व बैंक के हाल ही के परिपत्र में देश के कम-बैंक वाले क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने में बीसी की भूमिका को स्वीकार किया गया है। बैंकिंग प्राणाली ने बीसी पर जो भरोसा किया उस भरोसे को कुछ बीसी ने तोड़ा और अपने ग्राहकों से धोखाधड़ी की। चूँकि बीसी सामान्यतया 'वित्तीय साक्षरता' की कमी वाले लोगों को साथ व्यवहार करते हैं, इसलिए बैंकों को चाहिए कि बीसी के क्रियाकलापों पर बारीक नजर रखें। बैंकों का उन कारोबारी प्रतिनिधियों का स्वामित्व लेना होगा जिन्हें वे नियोजित करते हैं और जिन मामलों में ये लोग शामिल हैं उनसे जुड़ी शिकायतों का निपटारा करने उचित व्यवस्था करनी होगी।

**(ii) एमएसएमई :** भारत सरकार के अध्यादेश का अनुसरण करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने हाल ही में "सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के पुनरुत्थान और पुनर्वासन हेतु व्यवस्था" विषय पर दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं ताकि एमएसएमई के खातों पर पड़ रहे दबाव का जल्दी से समाधान किया जा सके। इस व्यवस्था के तहत 25 करोड़ रुपए तक की ऋण-सीमा वाली एमएसएमई का पुनरुत्थान और पुनर्वासन करने की कल्पना की गई है। इसके अलावा अपने जीवन-चक्र के दौरान वित्तीय कठिनाइयों का सामना कर रही एमएसएमई को समय रहते वित्तीय सहायता प्रदान करने की दृष्टि से रिज़र्व बैंक ने बैंकों को सूचित किया है कि वे अपनी ऋण देने की अपनी विद्यमान नीतियों की समीक्षा करें और उनमें अन्य तथ्यों के साथ-साथ सावधि-ऋणों के मामले में समर्थक क्रेडिट सुविधा, अतिरिक्त कार्यशील पूँजी सीमा की मंजूरी के लिए प्रावधानों और नियमित कार्यशील पूँजी सीमाओं की मध्यावधि समीक्षा और क्रेडिट-निर्णयों की समयबद्धता को प्रावधान करें।

**ख. बैंकों में पीसीसीओ और आंतरिक बैंकिंग लोकपालों (आईबीओ) में तालमेल करना -** जैसा कि मैं समझता हूँ, बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक-शिकायत निवारण व्यवस्था कई प्रकार की संरचनागत असंगतियों से ग्रस्त है। मैं यह बात कहने को बाध्य हूँ, बैंकों में पीसीसीओ और आईबीओ जिस तरह से परिचालन करते हैं, उसमें भूमिका को स्पष्ट करने और तालमेल बनाने की काफी गुंजाइश है। मेरा विश्वास है कि सदस्य बैंकों में पीसीसीओ का कार्य बीसीएसबीआई के लिए नोडल सम्पर्क स्थल की तरह है और बैंकों में सभी स्तरों पर इस संहिता के कार्यान्वयन की निगरानी करने हेतु बीसीएसबीआई की विस्तारित भुजा के तौर पर कार्य कर रहे पीसीसीओ को अधिक संरक्षक भूमिका निभानी चाहिए। इसके लिए जरूरी है कि **पदानुक्रम में पीसीसीओ पर्याप्त रूप से वरिष्ठ हो और सीधे ही सीईओ / बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट करें।** हालांकि मैं समझता हूँ कि वर्तमान में यह व्यवस्था एकसमान नहीं है।

इसी प्रकार बैंकों में लगभग दो साल से जो आंतरिक बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय स्थापित हुए वे भी कोई प्रभावी मंच नहीं बन पाये हैं। आईबीओ कार्यालय को संस्थागत रूप देने का हमारा प्रयास यह सुनिश्चित करने के लिए था कि अधिकांश शिकायतों को बैंक के स्तर पर ही निपटा दिया जाए। आईबीओ कार्यालय के लिए यही सोचा गया था कि यह सर्वोच्च प्राधिकारी होगा जिसके पास सभी अनसुलझी /आंशिक रूप से सुलझाई गई शिकायतों को लाया जाएगा और फिर शिकायतकर्ता को अंतिम फैसला दिया जाएगा। ग्राहक को केवल उन्ही मामलों में बैंकिंग लोकपाल के पास जाने की जरूरत पड़े, जिन मामलों के समाधान से वह असंतुष्ट हो। बीओ के पास पहुँचने वाली शिकायतों में लगातार बढ़ती शायद इस बात का संकेत है कि **आईबीओ बहुत प्रभावी नहीं हैं या फिर प्रबंधन वर्ग ने इन्हे पर्याप्त शक्ति नहीं दी है।**

बैंकों के लिए यह उचित होगा कि एक ऐसी दक्ष तकनीकी व्यवस्था के लिए कुछ निवेश करें जो न केवल शिकायतों का समेकन और शिकायतों की निगहबानी करे बल्कि प्राप्त हुई विभिन्न शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण भी करे, इससे एक सक्रिय संरक्षक कार्यवाही संभव हो सकेगी। पीसीसीओ और आईबीओ मिलकर ऐसे क्षेत्रों की शिनाख्त करें, जहाँ अग्रिमपंक्ति के स्टाफ को परिचालन संबंधी स्पष्ट अनुदेश चाहिए, तथा उन्हें प्रशिक्षण/सतत सहायता प्रदान की जाए। ऐसे परिदृश्य में यह निहायत ही महत्वपूर्ण है, जहां स्टाफ अलगाव/स्टाफ रोटेशन उल्लेखनीय रूप से बढ़ चुका है। प्रौद्योगिकी-समर्थित प्रायः पूछे गए सवालों के लिए प्लेटफॉर्म हेतु भी निवेश किया जा सकता है ताकि ग्राहकों के सवालों के लिए अग्रिम पंक्ति का स्टाफ वहां परामर्श करे और ग्राहकों को गलत जानकारी देने से बचा जाए।

मुझे लगता है कि शायद **पीसीसीओ के लिए भी कुछ अनिवार्य अर्हताएँ** निर्धारित करने का समय आ चुका है, वैसे ही जैसे मुख्य वित्तीय अधिकारियों /मुख्य

तकनीकी अधिकारियों के लिए की जाती है। इसे देखते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा पर्यवेक्षी दौर के समय आईबीओ की दक्षता का आकलन किया जाएगा और बैंक प्रबंधन से यह अपेक्षा रहेगी कि पीसीसीओ और आईबीओ के कार्यचालन में कुछ अधिक तालमेल लाया जाए ताकि शिकायतों का निवारण तेजी से और कुशलता-पूर्वक किया जा सके।

#### ग. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग - सुरक्षा-समस्याएं

हाल ही के वर्षों में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने में प्रौद्योगिकी का प्रयोग बढ़ता गया है। हालांकि इसके साथ सुरक्षा संबंधी कुछ जोखिम भी आ गए हैं, जो इस बात से स्पष्ट है कि विगत समय में कुछ काफी बड़े सायबर-अपराध हुए हैं। व्यक्तिगत जानकारी की चोरी, एटीएम के जरिए धोखाधड़ी, नेट-बैंकिंग धोखाधड़ी, एटीएम/डेबिट कार्ड जालसाजियां या बैंक के सर्वर तक अप्राधिकृत पहुँच जैसी कई घटनाएँ हुई हैं। इसलिए तत्काल जरूरत इस बात की है कि तकनीक-सक्षम सेवा प्रदान करने में सभी खामियों और कमजोरियों को दूर किया जाए।

डिजिटल बैंकिंग पर अधिकाधिक जोर, खासकर निर्दिष्ट बैंक नोटों की विधिमान्य हैसियत समाप्त करने के कारण पैदा हुई स्थिति और अप्राधिकृत/कपटपूर्ण लेनदेन से संबंधित शिकायतों में बढ़ती को देखते हुए यह जरूरी हो जाता है कि ग्राहकों की देयता को सीमित करने हेतु समेकित नीति बनाने की जरूरत को नजर अंदाज नहीं किया जा सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'ग्राहक संरक्षण-अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना' - विषय पर प्रारूप परिपत्र पहले ही जारी किया है और सम्बद्ध स्टैक होल्डरों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर शीघ्र ही अंतिम दिशानिर्देश जारी किए जाने की संभावना है। दिशानिर्देशों की बाध्यता को देखते हुए बैंकों के लिए यही विवेकपूर्ण होगा कि वे अपनी आईटी सुरक्षा प्रणाली और संचालन पद्धति को आंतरिक रूप से मजबूत बनाएँ ताकि शिकायतों को कम किया जा सके।

**घ. उदीयमान नियंत्रण/पर्यवेक्षी परिवेश में ग्राहक सेवा**

(i) जैसा कि आप जानते हैं, अभी हाल ही में बहुत से नए लघु वित्त बैंकों और भुगतान बैंकों ने अपना परिचालन आरंभ किया है। इन बैंकों के ग्राहक-आधार का काफी बड़ा हिस्सा ऐसे लोगों का होगा जो पहली बार बैंक-ग्राहक बनेंगे, ये ग्राहक ग्रामीण और अर्ध-शहरी लोग होंगे। यह जरूरी है कि इन लोगों को पर्याप्त रूप से जागरूक बनाया जाए कि लेनदेन करते समय समझदारी से काम लें नहीं तो जालसाजों के चंगुल से फस जाएंगे।

रिज़र्व बैंक ने लघु वित्त बैंकों और भुगतान बैंकों को पहले ही सूचित कर दिया है, और इस बात को लाइसेन्स की शर्त में भी रख दिया है कि ग्राहकों की शिकायतों के निपटान के लिए उच्च शक्ति प्राप्त ग्राहक-शिकायत कक्ष स्थापित करें। लाइसेन्स की शर्तों के अनुसार इन बैंकों को भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे में भी रखा जाएगा। अपनी तरफ से बीसीएसबीआई को जरूरत होगी कि इन नई संस्थाओं को सदस्य बैंकों के रूप में नामांकित करे ताकि संहिता और मानकों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

(ii) बैंकों के लिए जरूरी होगा कि वे निम्नलिखित बाध्यकारी विनियामक परिवर्तनों के लिए तैयार रहें और साथ ही रिज़र्व बैंक के ध्यान में आ चुकी ग्राहक-शिकायतों से संबंधित पर्यवेक्षी चिंताओं में से कुछ पर फोकस करें। देखने में ये नितान्त जरूरी लग सकती हैं लेकिन ग्राहकों की दृष्टि से ये अत्यधिक महत्वपूर्ण हैं :

- पासबुकों/बैंक विवरण में दिए गए वर्तमान वर्णन काफी जटिल और आमतौर पर

समझ में नहीं आने वाले हैं। रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों में यह अनिवार्य किया गया है कि इन विवरणों में आसानी से समझ में आने वाले ब्यौरे दर्ज किए जाएं, तथापि ऐसा हो नहीं रहा।

- चेक ड्राप बाक्स में डाले गए चेकों की सुरक्षा तथा चेक छापने में प्रयुक्त कागज की गुणवत्ता रिज़र्व बैंक के लिए चिन्ता का विषय है, क्योंकि खराब गुणवत्ता वाले कागज से फर्जी चेक छापना सरल हो जाता है।
- वरिष्ठ नागरिकों को ग्राहक सेवा देना भी रिज़र्व बैंक के लिए चिन्ता के प्रमुख क्षेत्रों में है। अद्यतन पेन्शन प्राप्त करने, जीवन-प्रमाणपत्र जारी करना, हस्ताक्षरों का सत्यापन, आवधिक तौर पर केवाईसी करना आदि जैसी कठिनाइयाँ पेन्शन भोगियों के सामने आती हैं - मृत-ग्राहकों के नामितियों से भी कई शिकायतें मिल चुकी हैं, जो मृत्यु-उपरांत दावों के निपटान के बारे में हैं।
- केवाईसी अनुपालना के लिए पते के प्रमाण का काम करने वाले कागजात एक बड़ी अड़चन बने हुए हैं, हालांकि ग्राहकों को अनुमति है कि वे अपने वर्तमान पते के बारे में सामान्य घोषणा कर सकते हैं, जो कि बैंक में मूलरूप से प्रस्तुत पते के प्रमाण से अलग भी हो सकता है। इसी प्रकार ग्राहकों को यह भी अनुमति है कि वे 'पहचान और पते के प्रमाण' के बिना भी बैंकों में छोटे खाते खोल सकते हैं, केवल हाल ही का फोटोग्राफ और हस्ताक्षर प्रस्तुत करना काफी रहेगा।

- यद्यपि न्यूनतम औसत शेषराशि का अथवा प्रीमियम सेवाओं के लिए शुल्क का निर्धारण करने के लिए बैंकों को स्वायत्तता दी गई है, लेकिन इस बहाने से आम आदमी को सेवा देने से मना करना या उसे दूर नहीं रखा जाए।

6. मूल कारण विश्लेषण में ग्राहकों की ऐसी ही कुछ समस्याएं सामने आई होंगी, जिसके बारे में पहले ही बताया गया है कि यह बैंकों के लिए सुधारात्मक कार्रवाई का मार्ग प्रशस्त करेगा। इस मंच का उपयोग करते हुए मैं बताना चाहूंगा कि किसी तीसरे पक्ष के उत्पादों के अपविक्रय, केवाईसी दिशानिर्देशों के उल्लंघन की घटनाओं, सेवाओं के लिए अनापशनाप शुल्क लगाने की घटनाओं पर वर्तमान वर्ष के पर्यवेक्षी चक्र के दौरान रिजर्व बैंक का स्पष्ट फोकस रहेगा। इसके अलावा आप जानते ही हैं रिजर्व बैंक ने विनियामक उल्लंघनों की घटनाओं की जांच के लिए एक विभाग स्थापित किया है ताकि गलती करने वाले बैंकों पर प्रवर्तनात्मक कार्रवाई जा सके।

#### आगामी मार्ग

7. बैंकिंग के क्षेत्र में नई गतिविधियों को देखते हुए बीसीएसबीआई को ऐसे क्षेत्रों का निरूपण सक्रियतापूर्वक करना होगा, जिनमें इन संहिताओं के संशोधन और इनको समवर्ती बनाने की जरूरत है। अपनी बात को समाप्त करने से पहले मैं यह कहना चाहूंगा कि बैंकों के लिए आगामी वर्ष में ग्राहक सेवा कार्यसूची निर्धारित की जाए और पीसीसीओ के लिए विशेष तौर पर कुछ कार्य रखे जाएँ, मैं निम्नलिखित के बारे में फिर से जोर देना चाहूंगा-

- सवाल-जबाब के लिए एक पोर्टल संचालित करने का कार्य अग्रिम पंक्ति के अनुभवहीन स्टाफ के लिए उपयोगी होगा खासकर अधिकाधिक अलगाव /रोटेशन को देखते हुए। यह उन्हें सक्षम करेगा कि जानकारी देने से बचने या गलत जानकारी देने के स्थान पर सही जानकारी प्रदान करें।
- सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता को नवीनतम बनाते समय इसमें

एमएसएमई के पुनरुत्थान और पुनर्वासन व्यवस्था तथा जीवनचक्र के दौरान वित्त व्यवस्था के प्रति वचनबद्धता को शामिल किया जाए।

- यद्यपि बीओ द्वारा क्रेडिट-संबंधी निर्णयों में हस्तक्षेप नहीं किया जाता है, तथापि एमएसएमई को, शिक्षा और आवास ऋणों के मामले में ऋण प्रदान करने में देरी के बारे में कई शिकायतें प्राप्त होती हैं। ऐसे ऋणों पर निर्णय लेने हेतु समय सीमा निर्धारित करने के बारे में इस संहिता में उचित प्रावधान किया जाए।
- भुगतान प्रणाली काफी हद तक गैर-बैंक प्लेयर्स के ग्राहकों के साथ समायोजित हो गई है, जो अपने ई-वालेट आदि में रकम डालने के लिए बैंकिंग चैनल का प्रयोग करते हैं। यदि अड़चन पैदा होने की स्थिति आती है तो सीनियर और काफी लम्बे समय से विद्यमान प्लेयर्स अर्थात बैंकों से यह अपेक्षित रहेगा कि शीघ्र समाधान का प्रयास करें ताकि ग्राहक को परेशानी नहीं हो।
- कॉल सेन्टरों या स्वचालित प्रतिउत्तर प्रणाली के कारण ग्राहकों के सामने आने वाली तकलीफ को कम किया जाए। इस बारे में कुछ बैंकों द्वारा ग्राहक सेवा को बढ़ाने के लिए कृत्रिम-बुद्धिमत्ता-चलित चैटबोट के प्रयोग का प्रयास स्वागत योग्य है, इसमें यह भी सुनिश्चित करने की जरूरत है कि ग्राहकों को केवल रोबोटिक प्रतिक्रिया देकर ही काम को पूरा हुआ नहीं मान लिया जाए।

8. अब इस सेक्शन की बात को मैं खतम करते हुए 'खाता संख्या की सर्वत्र प्रयोजनीयता' के विचार पर फिर से जोर देना चाहूंगा, जिसकी कुछ साल पहले मैंने वकालत की थी। उस समय यह अवधारणा कुछ अमूर्त लगी थी लेकिन भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में तकनीकी प्रगति जैसे कि यूपीआई आदि तथा आधार के तहत बड़ी मात्रा में नामांकन और बैंक खातों से आधार को जोड़ने से अब यह विचार संभव होने के दायरे में आ गया है। इस तरह देखें तो परेशान ग्राहक द्वारा अब भविष्य में चुपचाप अपने खाते को किसी दूसरे बैंक में ले जाना वास्तविकता बन जाएगा।

**निष्कर्ष**

9. ग्राहक संरक्षण और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु नीति-निरूपण के क्षेत्र में बीसीएसबीआई की भूमिका को साधुवाद देते हुए मैं अपनी बात समाप्त करना चाहूँगा। मैंने बीसीएसबीआई संहिता की भूमिका और इसे गतिमान बनाए रखने के बारे में संक्षेप में कुछ कहा है। वर्तमान परिदृश्य में इस संहिता से बैंकिंग क्षेत्र में तीन अहम गतिविधियों आगाज हुआ है - क) प्रौद्योगिकी को अपनाने से बढ़ती हुई चुनौतियाँ और वास्तविकताएँ; ख) वित्तीय समावेशन प्रयासों के कारण औपचारिक बैंकिंग संरचना में नए ग्राहकों

का आगमन और ग) भुगतान बैंकों का और लघु वित्त बैंक जैसी नवीन संस्थाओं का प्रादुर्भाव। इन परिस्थितियों में ऐसी संरचना तैयार करना अपरिहार्य है जिसमें बीसीएसबीआई, बीओ, आईबीओ और पीसीसीओ अपने प्रयासों को एक-दूसरे का अनुपूरक बनाएँ जिसमें कोई संघर्ष/ओवरलैप नहीं हो। मुझे यकीन है कि सम्मेलन के दौरान यह मंच विस्तार से इन समस्याओं पर चर्चा करेगा।

मुझे बुलाने के लिए बीसीएसबीआई का पुनः धन्यवाद और सम्मेलन की सफलता हेतु शुभकामनाएँ ।