

ग्राहक केन्द्रीयता और रिज़र्व बैंक *

वी. लीलाधर

एशियन बैंकर द्वारा अपने वार्षिक कार्यक्रम 'रिटेल वित्तीय सेवा में उत्कृष्टता, दक्षिण एशिया' के अंतर्गत 'लागत, लाभप्रदता और ग्राहक अनुभव में संतुलन' विषय पर आयोजित सेमिनार के पहले सत्र में भाग लेते हुए मुझे अपार हर्ष हो रहा है। बैंकिंग उद्योग में ग्राहक अनुभव के लागत-लाभ विश्लेषण जैसे इस अत्यंत प्रासंगिक विषय पर अपने विचार प्रस्तुत करते हुए मुझे प्रसन्नता हो रही है। मैं आयोजकों का आभारी हूँ जिन्होंने मुझे एक ऐसे विषय पर प्रबुद्ध श्रोताओं को संबोधित करने का अवसर प्रदान किया है, जो पिछले कई दशकों से रिज़र्व बैंक के परिचालनों से गहन रूप से जुड़ा हुआ है।

जैसा कि आप में से अधिकांश लोगों को मालूम होगा, रिज़र्व बैंक को काफी विविध कार्यात्मक अधिदेश प्राप्त हैं और बैंकिंग क्षेत्र में इसके परिचालनों का एक अति महत्वपूर्ण पहलू बैंक जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करना रहा है। जमाकर्ताओं के संरक्षण के लिए रिज़र्व बैंक का अधिदेश 1949 से ही कानून में अन्तर्निहित है - यह तथ्य स्वयं ही लोक नीति निर्माताओं की दूरदर्शिता का परिचायक है जिन्होंने एक अत्यधिक ग्राहक केन्द्रित कानून बनाना और देश के केन्द्रीय बैंक, जो दुनिया के हर देश में एक विशिष्ट संस्था है, को यह भारी उत्तरदायित्व सौंपना उपयुक्त समझा है। यहाँ यह नोट करना रोचक होगा कि रिज़र्व बैंक को यह उत्तरदायित्व ग्राहक सेवा, ग्राहक अनुभव, ग्राहक संतुष्टि, ग्राहक आनन्द जैसी संकल्पनाओं से संभवतः बहुत पहले सौंपा गया था और 'ग्राहक केन्द्रीयता' को बैंकिंग या कारोबारी जगत के शब्द-कोष में न केवल प्रवेश मिला बल्कि वह लोकप्रिय भी हो गया।

रिज़र्व बैंक की भूमिका

रिज़र्व बैंक, बैंकिंग क्षेत्र के विनियामक के रूप में, बैंकों में ग्राहक सेवा की समीक्षा, जाँच तथा मूल्यांकन में शुरू से ही सक्रिय रूप से लगा हुआ है। यह आवधिक रूप

* एशियन बैंकर द्वारा 'लागत, लाभप्रदता और ग्राहक अनुभव में संतुलन' विषय पर होटल आइटीसी मराठा, मुंबई में आयोजित एक सेमिनार में 24 अक्टूबर 2007 को भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री वी.लीलाधर द्वारा उद्घाटन के अवसर पर दिया गया आरंभिक अभिभाषण।

से प्रगति की समीक्षा करता है और अपने व्यवहार तथा कारोबार पद्धतियों में अधिक ग्राहक मित्रवत् तथा ग्राहक केन्द्रित होने के लिए भारतीय बैंकिंग उद्योग का ध्यान निरंतर आकर्षित करता रहा है। इसने सतत आधार पर ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए बैंकों के लिए प्रकटन मानदंडों के एक सेट के माध्यम से एक उपयुक्त प्रोत्साहन ढांचा भी तैयार किया है। तथापि व्यापक स्तर पर ऐसी भावना है कि ग्राहक को उसके द्वारा मांग किये जाने पर भी संतोषजनक सेवा नहीं मिलती है और जमाकर्ताओं को अधिकार से वंचित होना पड़ा है। इस पृष्ठभूमि में, मैं ग्राहक सशक्तीकरण और ग्राहक को अधिकार-सम्पन्न बनाने में रिजर्व बैंक द्वारा अदा की जाने वाली महत्वपूर्ण भूमिका पर संक्षेप में प्रकाश डालना चाहूँगा। आखिर, जैसा कि कहावत है, ग्राहक राजा है।

बैंकों के ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में रिजर्व बैंक की निरंतर तथा चिरस्थायी चिंता विगत दशकों में, समय-समय पर उठाये गये सतत विनियामक उपायों में झलकती है। आम लोगों को बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का मुद्दा सत्तर के दशक में उठा था जब 1975 में आर.के. तलवार समिति की नियुक्ति की गयी और उसके बाद 1990 में गोइपोरिया समिति का गठन किया गया। बाद में वित्तीय प्रणाली पर समिति (पहली नरसिंहम समिति-1991)की रिपोर्ट के अनुसरण में, व्यापक रूप से वित्तीय सुधार कार्यक्रमों की भी शुरुआत की गयी जिससे अविनियमन तथा निजी क्षेत्र के नये बैंकों के प्रवेश के माध्यम से बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बढ़ने की प्रत्याशा की गयी थी और बदले में बैंक ग्राहकों की चिरकालिक आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए उच्च कोटि की ग्राहक सेवा के प्रावधान की आशा की गयी थी। तथापि, भारत में तथा कई अन्य देशों में यह लगातार महसूस किया जा रहा है कि अकेले प्रतिस्पर्धा की शक्तियाँ एक पारदर्शी ढंग से निर्धारित ग्राहक के साथ उचित संव्यवहार या

एक न्यायोचित मूल्य पर ग्राहक सेवा की पर्याप्त गुणवत्ता सुनिश्चित नहीं करती हैं। अतएव सामान्य रूप से जनता के लिए बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक व्यवस्था बनाने के लिए विनियामकों द्वारा हस्तक्षेप आवश्यक हो गया।

ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए संस्थागत संरचना

बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा में सुधार लाने के उद्देश्य से आवश्यक संस्थागत व्यवस्था लागू करने के लिए रिजर्व बैंक की कुछ पहलों का मैं संक्षेप में उल्लेख करना चाहूँगा।

बैंकिंग लोकपाल योजना

भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंक ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं से संबंधित उनकी शिकायतों के समाधान के लिए एक त्वरित तथा सस्ता फोरम प्रदान कराने के लिए 1995 में पहली बार बैंकिंग लोकपाल योजना शुरू की थी। इस योजना को मुख्यतः क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को शामिल करने के लिए और बैंकों के विरुद्ध बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों की रिजर्व बैंक द्वारा समीक्षा की अनुमति देने के लिए 2002 में संशोधित किया गया था। रिजर्व बैंक ने हाल ही में 1 जनवरी 2006 से लागू संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 की घोषणा की जिसका क्षेत्र काफी व्यापक है और इसमें ग्राहक शिकायतों के कई नये क्षेत्र शामिल किये गये हैं। यह योजना भारत में कार्यरत सभी वाणिज्य बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों के लिए लागू है और बैंक ग्राहकों को बैंकों के विरुद्ध उनकी अत्यधिक सामान्य शिकायतों के निवारण के लिए एक मंच प्रदान करती है। संशोधित योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें ऑनलाइन सहित किसी

भी रूप में फाइल कर सकते हैं और लोकपाल के पंचाट तथा अन्य निर्णयों के विरुद्ध रिजर्व बैंक में अपील भी कर सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल के वर्तमान में देशभर में 15 स्थानों पर कार्यालय हैं और संशोधित योजना को अधिक प्रभावी बनाने के उद्देश्य से स्टाफ़ से पूर्णतः सज्जित तथा रिजर्व बैंक द्वारा निर्धीकृत हैं।

बैंकों में ग्राहक सेवा ढांचा

भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों द्वारा प्रदान की जानेवाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के बारे में उपाय सुझाने के लिए दिसंबर 2003 में लोक सेवाओं की प्रक्रिया तथा निष्पादन लेखा-परीक्षा समिति (सीपीपीएपीएस-तारापोर समिति) का गठन किया। सीपीपीएपीएस की सिफारिशों के आधार पर बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अन्य बातों के साथ-साथ (क) बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, जिसमें विशेषज्ञ तथा ग्राहकों के प्रतिनिधि आमंत्रित सदस्य के रूप में शामिल हों, जिससे बैंक नीतियां तैयार कर सके और आंतरिक रूप से उनके अनुपालन की समीक्षा की जा सके, (ख) नीतियों एवं प्रक्रियाओं तथा बैंक के अपने स्वयं के शिकायत निवारण तंत्र की आवधिक रूप से समीक्षा करने के लिए पहले की तदर्थ समितियों के स्थान पर ग्राहक सेवा पर कार्यपालकों की स्थायी समिति, और (ग) प्रधान कार्यालय तथा प्रत्येक नियंत्रक कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए एक केन्द्रीय विभाग/अधिकारी, जिनसे शिकायत वाले ग्राहक पहले चरण में सीधे संपर्क कर सकें और जिनसे बैंकिंग लोकपाल तथा रिजर्व बैंक संपर्क कर सकें, से युक्त एक संस्थागत तंत्र की स्थापना करें।

रिजर्व बैंक में ग्राहक सेवा विभाग

जैसाकि मैंने जिक्र किया है, रिजर्व बैंक ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा करने, ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने और बैंकों में तथा रिजर्व बैंक के भीतर शिकायत निवारण

व्यवस्था को मजबूत बनाने के लिए उपाय कर रहा है। हाल ही तक ये सारे कार्यकलाप रिजर्व बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा किये जाते थे। तथापि रिजर्व बैंक द्वारा और समग्र रूप से बैंकिंग क्षेत्र द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा को रिजर्व बैंक द्वारा दिये जाने वाले महत्त्व के लिए उपयुक्त संकेत देते हुए रिजर्व बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा देखे जाने वाले विभिन्न ग्राहक-सेवा-सम्बद्ध कार्यकलापों को एक विभाग के अंतर्गत पुनर्समूहित कर 1 जुलाई, 2006 को रिजर्व बैंक में ग्राहक सेवा विभाग नामक एक नया विभाग बनाया गया। विभाग के कार्यों में बैंकिंग लोकपाल योजना तथा भारतीय बैंकिंग संहिता तथा मानक बोर्ड से संबंधित पहलुओं सहित रिजर्व बैंक तथा बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा तथा शिकायत निवारण से संबंधित विभिन्न प्रकार के कार्यकलाप शामिल हैं। ऐसे संगठनात्मक फैलाव से बैंकिंग क्षेत्र के ग्राहक सेवा आयाम को अधिक संकेन्द्रित नीतिगत ध्यान मिला है।

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ)

स्थापित बेहतर प्रणालियों के आधार पर संहिताओं तथा मानकों के संबंध में बैंकों के निष्पादन का मूल्यांकन करने में संस्थागत अंतर को देखते हुए रिजर्व बैंक ने भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) की स्थापना करने की पहल की। यह स्वतः विनियामक संगठन की अवस्थिति अपनाते हुए एक स्वायत्त तथा स्वतंत्र निकाय है। बीसीएसबीआइ का विस्तार बोर्ड के पास इसके सदस्य के रूप में बैंकों के स्वैच्छिक पंजीकरण और तय मानकों तथा संहिताओं के अनुसार ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्धता का प्रावधान करता है। बोर्ड, बदले में, संहिताओं तथा मानकों, जिनके लिए बैंक सहमत हुए हैं, के अनुपालन की निगरानी तथा मूल्यांकन करता है। बोर्ड ने बैंकिंग सेवा के न्यूनतम मानकों के लिए एक ढांचा प्रदान करने के लिए जुलाई 2006 में ग्राहकों के प्रति बैंक प्रतिबद्धता

संबंधी संहिता जारी की। यह संहिता अपने ग्राहकों के प्रति बैंकों की न केवल एक प्रतिबद्धता है, बल्कि आम आदमी का बैंक से उसके अधिकारों का चार्टर भी है। ग्राहक सेवा के प्रावधान में विश्वसनीयता, पारदर्शिता तथा जिम्मेदारी के न्यूनतम मानक स्थापित कर संहिता यह रूपरेखा प्रस्तुत करती है कि प्रत्येक बैंक ग्राहकों की दैनंदिन आवश्यकताओं को कैसे पूरा करना चाहता है और तदनुसार ग्राहक अपने बैंक से सामान्यतः क्या अपेक्षा करता है। आज की तारीख में, सदस्य बनने के लिए अपने इरादे सूचित करते हुए बीसीएसबीआइ के पास पंजीकृत 74 अनुसूचित वाणिज्य बैंकों में से 70 बैंकों, जिनका भारतीय बैंकिंग प्रणाली की कुल देशी आस्तियों में 98 प्रतिशत हिस्सा है, ने इसके सदस्य के रूप में अपना नामांकन करा लिया है।

उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिताएं

रिजर्व बैंक, बैंक जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करने के अलावा यह भी निश्चित करने का प्रयास करता है कि उधारकर्ता समुदाय के साथ भी बैंकों द्वारा उचित व्यवहार किया जाए। तदनुसार, रिजर्व बैंक ने उधारदाताओं के लिए एक उचित व्यवहार संहिता प्रतिपादित की है जिसे 2003 में बैंकों को सूचित किया गया था। इसका उद्देश्य उधारकर्ता के न्यायसंगत हितों का संरक्षण करना और उधारदाताओं द्वारा अनुचित उत्पीड़न के विरुद्ध रक्षा करना है। संहिता को इस आवश्यकता को शामिल करने के लिए मार्च 2007 में संशोधित किया गया था कि बैंकों को अन्तर्विष्ट ऋण की राशि या प्रकार पर ध्यान दिये बिना ऋणों तथा संभाव्य उधारकर्ताओं के ऋण आवेदनों की अस्वीकृति के कारणों के बारे में भी उधारकर्ताओं को विस्तृत विवरण देने चाहिए। इसी प्रकार, भारतीय बैंक संघ (आइबीए) ने क्रेडिट कार्ड परिचालन हेतु उचित व्यवहार संहिता, सीधी बिक्री एजेंटों के लिए आदर्श आचार संहिता और देय राशियों की

वसूली तथा प्रतिभूति के पुनः कब्जे हेतु आदर्श संहिता तैयार की है।

बैंक प्रभारों की पारदर्शिता तथा औचित्य

रिजर्व बैंक को बैंकों द्वारा ग्राहकों को लगाये जाने वाले अनुचित तथा अपारदर्शी सेवा प्रभारों के बारे में जनता से अभ्यावेदन मिल रहे थे जो इस संबंध में मौजूदा संस्थागत व्यवस्था की अपर्याप्तता सूचित करते थे। बैंकिंग सेवाओं में उचित व्यवहार पद्धति सुनिश्चित करने के उद्देश्य से रिजर्व बैंक ने बैंकों के लिए यह अनिवार्य बना दिया कि वे अपने कार्यालयों/शाखाओं में और अपनी वेबसाइट के होमपेज पर रिजर्व बैंक द्वारा अनुमोदित फार्मेट में विभिन्न सेवा प्रभारों तथा शुल्कों के विवरण प्रदर्शित करें और निरंतर आधार पर उसे अद्यतन करें जिससे बेहतर तुलनीयता प्रदान की जा सके। बैंकों की वेबसाइटों का हाइपरलिंक रिजर्व बैंक की वेबसाइट (www.rbi.org.in) पर भी दिया गया है ताकि बैंक ग्राहकों को बैंकों द्वारा अपनी विभिन्न सेवाओं के लिए लगाये जाने वाले सेवा प्रभारों तथा शुल्कों के बारे में जानकारी के लिए विभिन्न बैंकों की वेबसाइटों तक एकल बिन्दु पर पहुँच मिल सके।

जहां तक ग्राहकों से अनुचित रूप से उच्च प्रभार वसूलने का संबंध है, रिजर्व बैंक ने बैंक प्रभारों की उपयुक्तता सुनिश्चित करने के लिए एक योजना तैयार करने और उसे उचित व्यवहार संहिता में शामिल करने के लिए एक कार्यदल का गठन किया। इस योजना के अनुपालन की निगरानी बीसीएसबीआइ द्वारा की जाएगी। दल ने अगस्त 2006 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की और अभिनिर्धारित मूल बैंकिंग सेवाओं के लिए बैंक प्रभारों की उपयुक्तता निर्धारित करने के लिए विस्तृत सिद्धांतों की सिफारिश की। दल की सिफारिशें स्वीकार कर ली गयीं और फरवरी 2007 में कार्यान्वयन के लिए बैंकों को सूचित की गयीं।

ग्राहक सेवा तथा वित्तीय समावेश

यहां मैं यह उल्लेख करना उचित समझता हूँ कि ग्राहक, जिसे व्यापक रूप से परिभाषित किया गया है, का अर्थ बैंकों का सिर्फ मौजूदा ग्राहक-वर्ग नहीं है, बल्कि इसमें बैंकिंग सेवाओं के संभाव्य प्रयोक्ता भी शामिल हैं जो बैंकिंग क्षेत्र में भविष्य में किसी समय प्रवेश कर सकते हैं। अतएव, इस संदर्भ में, बैंकों की भूमिका अपने मौजूदा ग्राहकों की सेवा से ही समाप्त नहीं हो जाती है। उन्हें यह भी सुनिश्चित करने का प्रयास करना चाहिए कि अल्प सुविधा प्राप्त भारतीय जनसंख्या के विशाल हिस्से, जिसकी बैंक खाते तथा अन्य बैंकिंग सुविधाओं तक पहुँच नहीं है, को भी औपचारिक बैंकिंग क्षेत्र के दायरे में लाया जाए ताकि कम से कम मूलभूत बैंकिंग सेवाएं समाज के सभी वर्गों को समान रूप से मिल सकें। इससे लोगों के अब तक उपेक्षित वर्ग को न केवल वित्तीय समावेश करने को बढ़ावा मिलेगा, बल्कि इससे उत्कृष्ट कारोबार भावना भी उत्पन्न होगी। विगत समय में भारतीय बैंकिंग प्रणाली में ऋण की तीव्र वृद्धि की गति को देखते हुए, बैंकों को नये ग्राहकों को बैंकिंग प्रणाली में शामिल होने के लिए प्रोत्साहित कर अपने संसाधन आधार को विस्तारित करना होगा। प्रारंभ में जमाकर्ताओं के रूप में वे परस्पर लाभदायक समाधान प्राप्त कर सकेंगे। वर्तमान लोक नीति ढांचा भी ऐसी ही कारोबारी रणनीति का समर्थन करता है।

इसी संदर्भ को ध्यान में रखते हुए वर्ष 2005-06 के लिए वार्षिक नीति कथन में रिजर्व बैंक ने कहा है कि बैंकिंग प्रणालियों के बारे में वैध चिंताएं थीं जो जनसंख्या के विशाल वर्ग को, विशेषकर पेंशनरों, स्वनियोजित तथा असंगठित क्षेत्र में नियुक्त व्यक्तियों को आकर्षित करने की बजाए वर्जित करती हैं। नीति में नोट किया गया है कि जबकि वाणिज्यिक प्रतिफल निस्संदेह महत्वपूर्ण होता है, बैंकों को कई विशेषाधिकार प्राप्त हैं और परिणामस्वरूप

उन्हें जनसंख्या के सभी खंडों को साम्यिक आधार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बाध्य होना चाहिए। इस पृष्ठभूमि में नीति में कहा गया है कि रिजर्व बैंक गहन सेवाएं प्रदान करने वाले बैंकों को प्रोत्साहित करने और अल्प सुविधायुक्त लोगों सहित समुदाय की बैंकिंग जरूरतों के प्रति अनुक्रिया न दिखाने वाले बैंकों को हतोत्साहित करने के लिए नीतियां कार्यान्वित करेगा। इसके अलावा, बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के स्वरूप, क्षेत्र तथा लागत की यह आकलन करने के लिए निगरानी भी की जाती है कि क्या आम आदमी को मूलभूत बैंकिंग सेवाओं का कोई इनकार, प्रकट या अप्रकट, तो नहीं है। अतएव नीति कथन में बैंकों से यह अनुरोध किया गया कि वे अपनी मौजूदा प्रणालियों को वित्तीय समावेश के उद्देश्य के अनुरूप बनाने के लिए उनकी समीक्षा करें।

यह स्वीकार किया गया कि बहुत-से बैंकों में, न्यूनतम शेष की आवश्यकता और लगाये गये प्रभार, यद्यपि साथ में कई निःशुल्क सुविधाएं मिलती हैं, जनसंख्या के एक विशाल वर्ग को बैंक खाते खोलने तथा रखने से रोकते हैं। अतएव रिजर्व बैंक ने नवम्बर 2005 में बैंकों को सूचित किया कि वे या तो 'शून्य' या बहुत कम न्यूनतम शेष और ऐसे प्रभार के साथ मूलभूत बैंकिंग 'नो फ्रिल' खाते उपलब्ध करायें जिससे जनसंख्या के विशाल वर्ग को ऐसे खातों तक पहुँच मिल सके। इसका लक्ष्य अधिक वित्तीय समावेश के उद्देश्य को प्राप्त करना था। ऐसे खातों के स्वरूप तथा उनमें लेन-देन की संख्या को सीमित किया जा सकता है किन्तु ग्राहक को पारदर्शी तरीके से अग्रिम रूप में इसकी जानकारी दी जानी चाहिए। बैंकों को यह भी सूचित किया गया कि वे पारदर्शी ढंग से सुविधाओं तथा प्रभारों को सूचित करते हुए ऐसे 'नो फ्रिल्स' खाते का अपनी वेबसाइट पर व्यापक प्रचार करें।

अतः इस अवसर पर मैं, बैंकिंग क्षेत्र के इस सामाजिक आयाम और वित्तीय समावेश को सक्रिय रूप

से बढ़ावा देने के लिए तथा जन समुदाय को औपचारिक वित्तीय क्षेत्र की मुख्य धारा में लाने के लिए बैंकिंग प्रणाली के परिणामी दायित्व पर जोर देना चाहूँगा।

बैंक ग्राहक तथा वित्तीय शिक्षा

वित्तीय समावेश पर बढ़ते प्रोकस और कृषक समुदाय के कुछ खंडों में देखे गये वित्तीय संकट की पिछली घटनाओं के संदर्भ में, बैंकिंग सेवाओं के उपभोक्ताओं में वित्तीय साक्षरता तथा वित्तीय शिक्षा के स्तर में सुधार लाने के लिए एक व्यवस्था प्रदान करने की आवश्यकता महसूस हुई। ऐसी शिक्षा वित्तीय अविनियमन, जिससे बाजारों में कई प्रकार के समिश्र वित्तीय उत्पाद आ गये हैं, के वर्तमान युग में अनिवार्य है।

वित्तीय शिक्षा को वित्तीय बाजार उत्पादों, विशेषकर जोखिम-प्रतिफल समीकरण की जानकारी तथा समझ रखने की व्यक्ति की क्षमता और प्रामाणिक विकल्पों का चयन करने की योग्यता के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। इस प्रकार, वित्तीय शिक्षा मुख्यतः व्यक्तियों के लिए प्रासंगिक होगी - जिससे वे अपनी निजी जिन्दगी में सही वित्तीय निर्णय ले सकते हैं और अपने वित्तीय कार्यों में किसी संकट को टाल सकते हैं। भारत में खुदरा बैंकिंग खंड में तीव्र वृद्धि और परिणामस्वरूप बैंकिंग प्रणाली में खुदरा उधारकर्ताओं की बढ़ती संख्या के भारी अन्तर्वाह को देखते हुए, पर्याप्त वित्तीय शिक्षा की अत्यावश्यकता पर शायद ही जोर देने की आवश्यकता है, विशेषकर ऐसी स्थिति में जबकि बाजारों को विस्तारित तथा कार्यक्षम ढंग से परिचालित करना है। बैंक ग्राहकों को उचित वित्तीय शिक्षा यह सुनिश्चित करेगी कि वे अपने खर्चों, उधारों तथा बचतों को उपयुक्त रूप से संतुलित करते हुए अपने बजट का प्रबंध करने के लिए मूलभूत वित्तीय कौशल तथा अनुशासन से

सज्जत हैं। वित्तीय रूप से शिक्षित बैंक ग्राहक न केवल जीवन की बेहतर गुणवत्ता का खर्च उठाने में समर्थ हो सकते हैं अपितु बाजारों की सुस्वस्थता तथा गुणवत्ता में सुधार की अगुआई भी कर सकते हैं।

वित्तीय शिक्षा का एक अत्यंत उपयोगी आयाम वित्तीय या ऋण परामर्श है। अर्थव्यवस्था की बदलती वृद्धि की गति को देखते हुए ऐसी स्थितियों की कल्पना करना कठिन नहीं है जहां जनसंख्या के कुछ खंड अतिशय उधारकर्ता आशावादिता के कारण अतिसंवेदनशील हो जाते हैं या अपनी आर्थिक स्थिति में गिरावट द्वारा प्रभावित होते हैं। उनकी संवेदनशीलता अप्रत्याशित आघातों या व्यक्तिगत आपदाओं के कारण भी उत्पन्न हो सकती है जिनसे उनकी ऋण अदायगी कठिन हो जाती है। ऐसी स्थिति में, आय में कमी को रोकने तथा उनके ऋणों की पुनर्संरचना करने के लिए टोस सलाह देकर ऋण परामर्श उधारकर्ताओं के लिए एक सार्थक समाधान प्रदान कर सकता है और उन्हें अपने ऋण भार को धीरे-धीरे खत्म करने और अपने मुद्रा प्रबंध कौशल में सुधार लाने में समर्थ बना सकता है। उपभोक्ता ऋणों, आवास ऋणों में तीव्र वृद्धि और हाल ही में वित्तीय समावेश पर अधिक जोर के चलते भारत में इस मुद्दे को कुछ अधिक महत्त्व दिया जाने लगा है।

बैंकों को अपने ग्राहकों को वित्तीय शिक्षा प्रदान करने के क्षेत्र में एक भूमिका अदा करनी है और ऐसी शिक्षा प्रदान करने में उनका लाभकारी हित भी होगा, क्योंकि उधारकर्ताओं को समय पर परामर्श का बैंकों की अस्तित्व गुणवत्ता पर सकारात्मक प्रभाव पड़ सकता है। मुझे विदित है कि कुछ भारतीय बैंकों ने उधारकर्ताओं के लिए ऋण परामर्श केन्द्र स्थापित कर इस दिशा में पहल की है। यद्यपि ये केन्द्र अब भी अपने परिचालनों के प्रारंभिक चरण में हैं, मेरा मानना यह है कि ये केन्द्र अच्छा कार्य कर रहे हैं। मैं यहां उपस्थित बैंकों से निवेदन

करना चाहूंगा कि वे भारतीय संदर्भ में ऋण परामर्श की संकल्पना को अधिक सफल बनाने के लिए अधिक जोरदार प्रयास करें ।

ग्राहक केन्द्रीयता किस कीमत पर ?

अब इस सत्र की मुख्य विषय-वस्तु अर्थात् ग्राहक केन्द्रीयता के मूल्य या लागत पर आ जाएं । मैं बैंकिंग संस्था के परिचालनों के कुछ विशेष पहलुओं पर संक्षेप में प्रकाश डालना चाहूंगा ।

ऐसा विचार हो सकता है कि बैंकिंग सेवाओं के प्रावधान में अत्यधिक ग्राहक उन्मुखता या ग्राहक केन्द्रीयता बैंकों पर भारी लागत डाल सकती है, जो फिर भी लाभ के व्यवसाय में लगे वाणिज्यिक संगठन हैं । यह भी तर्क दिया जा सकता है कि रिजर्व बैंक या अन्य विनियामकों द्वारा निर्धारित ग्राहक केन्द्रित विनियामक दिशानिर्देश बैंकों के लिए अनुपालन लागत का भार डालते हैं, तथापि यह अन्ततोगत्वा ग्राहक के हित में होगा । इस संदर्भ में, मैं यहां श्रोताओं को याद दिलाना चाहूंगा कि बैंक पूरे विश्व में ‘‘विशेष’’ हैं और कई सुव्यवस्थित कारणों के लिए ऐसा बने रहेंगे । इसके अलावा, बैंकिंग अधिकांश देशों में एक अत्यधिक विनियमित उद्योग है । यह ध्यान में रखने की आवश्यकता है कि बैंकिंग विनियामक, जैसे रिजर्व बैंक, द्वारा मंजूर बैंकिंग लाइसेंस जन समुदाय, जो बहुत वित्तीय ज्ञान न रखते हो, से वस्तुतः असीमित राशियों के लिए अपेक्षाकृत न्यून लागत पर, असंपार्श्विकीकृत जमाराशियाँ स्वीकार करने के लिए बैंक को दिया गया एक विनियामक प्राधिकार है । इसके अलावा, बैंकों को अपेक्षाकृत अल्प पूंजी आधार पर, किन्तु कतिपय विवेकपूर्ण आवश्यकताओं, जैसे पूंजी पर्याप्तता अनुपात, को पूरा करने के अधीन जमाराशियों के संग्रहण के माध्यम से राशि की अत्यधिक उच्च मात्रा का अभिनियोजन करने की भी अनुमति है । बैंक मुख्यतः

संबंधित बैंक में और समग्र रूप में बैंकिंग प्रणाली में ग्राहकों के विश्वास के कारण ऐसा कर पाने में समर्थ हैं । चूंकि अच्छी गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा प्रदान करना बैंक के परिचालनों तथा कार्यक्षमता में ग्राहकों के विश्वास को जीतने का एक तरीका है, यह सिर्फ तार्किक है कि बैंकों को अपने ग्राहकों को ग्राहक-सेवा का सर्वोत्तम संभव मानक प्रदान करने का प्रयास करना चाहिए ताकि उनके सतत संरक्षण को सुनिश्चित किया जा सके । इस पृष्ठभूमि में यह आशा करना उचित होगा कि बैंक ग्राहक, जो सद् विश्वास में बैंकों को अपने पसीने की कमाई सौंपते हैं और न्यून लागत के निधियन के प्राथमिक स्रोत हैं और साथ ही बैंक को राजस्व प्रदान करते हैं, विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के प्रावधान में बेहतर तथा कार्यकुशल ढंग से संव्यवहार के लिए पात्र हैं । यही वह चीज है जो रिजर्व बैंक के विनियामक हस्तक्षेप, विशेषकर इस संबंध में ‘बैंकों’ की पर्याप्त से कम संवेदनशीलता के बावजूद, बैंकिंग उद्योग के ग्राहक समुदाय के लिए प्राप्त करने का प्रयास करते हैं ।

जहां तक बेहतर सेवा प्रदान करने के लागत पहलू का संबंध है, मैं लागत तत्व को एक स्वस्थ तथा प्रभावशाली बैंक-ग्राहक संबंध पोषित तथा विकसित करने के लिए एक दीर्घकालिक निवेश के रूप में देखता हूँ । अतएव बैंक प्रबंधन के लिए चुनौती बैंकिंग सेवाओं को कुशलतापूर्वक प्रदान करने हेतु नवोन्मेषी तथा लागत-किफायती माध्यम तैयार करना, आधुनिक प्रौद्योगिकी का पूर्णतः उपयोग करते हुए लाभप्रद कारोबारी मॉडल विकसित करना है, ताकि उनके बॉटमलाइन एवं ग्राहक केन्द्रीयता की सीमा के बीच अनुकूल तालमेल हो, जो वे अपने कारोबारी परिचालनों में अभिनियोजित करने के लिए चुनते हैं ।

निष्कर्ष :

अंत में, मैं यह दोहराना चाहूंगा कि रिजर्व बैंक ने बैंकिंग विनियामक के रूप में, बैंक ग्राहकों के लिए बेहतर

अभिभाषण

ग्राहक केन्द्रीयता
और रिजर्व बैंक

वी. लीलाधर

ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से व्यापक सक्रिय उपाय किये हैं और हमारे समाज में अल्प सुविधा प्राप्त व्यक्तियों के वित्तीय समावेश तथा वित्तीय साक्षरता में सुधार लाने के प्रयास किये हैं। मुझे आशा है कि भारत

में बैंकिंग समुदाय इस अवसर का भरपूर लाभ उठाएगा और जन-समुदाय को यथोचित लागत पर कुशलतापूर्वक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के चुनौतीपूर्ण कार्य को सही अंजाम दे सकेगा।