*बैंकिंग जगत के समसामयिक मुद्दे : एक बैंक अर्थशास्त्री के विचारों के संबंध में अनुचिंतन**

के.सी. चक्रवर्ती

डॉ. एम. नरेन्द्र, अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक, इंडियन ओवरसीज़ बैंक; इंडियन ओवरसीज़ बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री ए.के. बंसल और श्री ए.डी.एम. चावली; श्री एन विश्वनाथन, क्षेत्रीय निदेशक, भारतीय रिज़र्व बैंक; श्रीमती इंदिरा पद्मिनी और इंडियन ओवरसीज़ बैंक के अन्य महाप्रबंधक; औरोविल के सेवानिवृत्त सचिव श्री एम रामस्वामी, इतिहासकार श्री एस. मुथैय्या; इंडियन ओवरसीज़ बैंक के संस्थापक के पौत्र श्री एम चेट्टियार पी चिदम्बरम; पर्यावरणविद श्री बी.जे. कृष्णन; डेवलेपमेंट प्रमोशन ग्रुप के मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री भक्तेर सोलोमन; आज के इस आयोजन के हेतु श्री धर्मलिंगम वेणुगोपाल; बैंकिंग क्षेत्र के सेवारत और सेवानिवृत्त सदस्यगण, अन्य आमंत्रित महानुभाव जिनका मैं नामतः उल्लेख नहीं कर सका; देवियो और सज्जनो। श्री डी. वेणुगोपाल की पुस्तक ''इंडियन बैंकिंग रिफॉर्म्स ऐंड ऑफ्टर : ए बैंक एकोनॉमिस्ट्स टेक'' के विमोचन के अवसर पर आज यहाँ आना मेरे लिए अत्यंत हर्ष की बात है। श्री वेणुगोपाल के साथ विचारों के आदान-प्रदान तथा उनके लेखों को पढ़ने के आधार पर उनके बारे में मेरा आकलन है कि वे कुशाग्र बुद्धि के हैं और अर्थ-व्यवस्था से जुड़े विविध विषयों का दक्षतापूर्वक तथा निष्पक्ष भाव से विश्लेषण करने में समर्थ हैं।

2. आज विमोचित की जा रही पुस्तक उनके द्वारा विभिन्न राष्ट्रीय और वित्तीय दैनिक समाचार-पत्रों में समय-समय पर लिखे गए लेखों का संकलन है। पुस्तक में विभिन्न महत्त्वपूर्ण विषय शामिल किए गए हैं तथा इसमें विभिन्न मुद्दों पर एक बैंक अर्थशास्त्री का दृष्टिकोण देखा जा सकता है जिससे यह पुस्तक रोचक बन पड़ी है। यह पुस्तक लिखने के लिए मैं श्री वेणुगोपाल को बधाई देता हूँ। मुझे इस पुस्तक की प्रस्तावना लिखने का सुअवसर मिला तथा मुझे आशा है कि इसे सफलता और भारी प्रशंसा मिलेगी।

3. पुस्तक में शामिल लेखों के संग्रह के बारे में पहली महत्त्वपूर्ण बात है लंबा समय जिसके दौरान विभिन्न लेख लिखे गए। यह पुस्तक पिछले दो दशकों के दौरान अर्थ-व्यवस्था में पैदा हुई विभिन्न समस्याओं के संबंध में एक व्यापक दृष्टि प्रदान करने में सफल रही है। पिछले दो दशकों के दौरान भारत की अर्थ-व्यवस्था, 1990 के दशक की प्रारंभिक अवधि की निराशाजनक वेदनाओं से आरंभ करके वर्तमान अवधि तक का सफर तय कर चुकी है जब हम विभिन्न प्रकार की चुनौतियां झेल रहे हैं, तथा इस पुस्तक में उक्त अवधि की घटनाओं का रोमांचक वर्णन उपलब्ध है। इस पुस्तक में बैंकिंग क्षेत्र की उन विभिन्न कालखंडों की प्रमुख घटनाओं और गतिविधियों का दक्षतापूर्वक चित्रण किया गया है जिस दौरान वे लेख वस्तुतः लिखे गए थे। यह ध्यान देने योग्य है कि श्री वेणुगोपाल ने अपने लेखों में भारत के अलावा चीन की आर्थिक गतिविधियों का भी सविस्तार विवरण दिया है। श्री वेणुगोपाल ने एशिया के दो बड़े बाजारों के बीच आर्थिक सहयोग की आवश्यकता पर बहुत बल दिया है, चीन को भविष्य का बाजार बताया है और यह भी कहा है भारत को चीन के बाजार में उचित हिस्सेदारी प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए। यह पुस्तक वस्तुतः श्री वेणुगोपाल के दृष्टिकोण की प्रशस्ति है, क्योंकि उन्होंने ऐसी दो अर्थ-व्यवस्थाओं पर अपना बहुत अधिक ध्यान केंद्रित किया है जहाँ बहुत अधिक आर्थिक समृद्धि का दौर आया और विश्व बाजार में जो सबके लिए आकर्षक का केन्द्र बनी हुई हैं। चूंकि भारतीय अर्थ-व्यवस्था, विभिन्न क्षेत्रों में चुनौतियों का सामना कर रही है, इसलिए श्री वेणुगोपाल के लेख इन चुनौतियों के बारे में महत्त्वपूर्ण विस्तृत जानकारी तथा उन चुनौतियों पर विजय प्राप्त करने के लिए मार्गदर्शन उपलब्ध करा सकते हैं।

4. भारतीय बैंकिंग प्रणाली ने पिछले दो दशकों में वास्तविक अर्थ-व्यवस्था में हुई प्रगति के साथ-साथ, पूर्ण कायापालट का दौर देखा है। इस अवधि में बैंकिंग गतिविधियों के प्रायः सभी क्षेत्रों में महत्त्वपूर्ण परिवर्तन हुए हैं क्योंकि इस दौरान बैंकों ने वित्तीय प्रणाली में अपना महत्त्वपूर्ण स्थान बनाए रखने के प्रयास में अपने स्वरूप में परिवर्तन लाने का प्रयास किया है। इस अवधि में बैंक ईंट-गारे वाली शाखाओं के दौर से आगे बढ़ चुके हैं तथा उन्होंने इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम, कॉल सेंटर, कियोस्क, बिजनेस कॉरेस्पांडेंट इत्यादि सहित नए-नए डेलिवरी चैनलों को अपना लिया है। रिटेल बैंकिंग जैसे नए उत्पादों ने ज्यादा महत्त्व का स्थान हासिल कर लिया है। बैंकों ने केवल बैलैन्स शीट के आकार में ही वृद्धि की कोशिश नहीं की,

* चेन्नै में इंडियन ओवरसीज़ बैंक में 30 दिसंबर, 2012 को आयोजित एक पुस्तक विमोचन समारोह में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर डॉ.के.सी. चक्रवर्ती का सम्बोधन।

बल्कि उन्होंने अब तक जनसंख्या के बैंक-सुविधा रहित क्षेत्रों में भी बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए अपनी पहुंच बढ़ाई। यह कहना उचित होगा कि बैंकों ने परिवर्तनशील अर्थ-व्यवस्था की विचित्र जरूरतों से उत्पन्न चुनौतियों का सामना सफलतापूर्वक किया है और इस अवधि में राष्ट्र की आर्थिक प्रगति में भारी योगदान किया है।

5. बैंकिंग प्रणाली की वृद्धि तथा देश के आर्थिक ढांचे में उसकी निर्णायक स्थिति का आशय यह है कि बैंक अलग-अलग तरह की आशाएं और आकांक्षाएं रखने वाले अलग-अलग तरह के हितधारियों की अलग-अलग जरूरतों को पूरा करते हैं। अलग-अलग बैंकों तथा समग्र बैंकिंग प्रणाली की सफलता इस बात पर निर्भर होगी कि इन हितधारियों की आकांक्षाएं किस प्रकार पूरी की जाती हैं। बैंकिंग उद्योग के सामने इस समय उपस्थित कुछ समस्याओं का उद्गम, हितधारियों की आकांक्षाओं के अनुरूप अपने कारोबार को न ढाल सकने के मामले में बैंकों की असमर्थता है। बैंकिंग क्षेत्र की कमियों के कारण शुरू हुई लंबी बहस (और कभी-कभार शोरगुल) को दृष्टिगत रखते हुए, हितधारियों की अलग-अलग तरह की आकांक्षाओं को प्रभावी ढंग से पूरा करने तथा वर्तमान चुनौतियों पर विजय हासिल करने के लिए, मैंने कुछ गिने-चुने मुद्दों के बारे में ऐसे उपायों पर संक्षेप में ध्यान आकृष्ट करना उचित समझा जो भारतीय बैंकिंग जगत को करने चाहिए। ऐसे कुछ विचारों की अनुगूंज श्री वेणुगोपाल की पुस्तक में प्रस्तुत किए गए लेखों में भी सुनाई देती है।

क) उत्पादकता और दक्षता

बैंक भुगतान और निपटान सेवाएं प्रदान करने के अलावा, परिपक्वता और जोखिम के रूपांतरण का काम करके वित्तीय मध्यस्थ की अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ये कार्य दक्षतापूर्वक करने के लिए बैंकों को यह सुनिश्चित करना पड़ेगा कि वे अपने कामकाज में उच्च स्तर की उत्पादकता तथा दक्षता बनाए रखें। बैंकों के लिए दो तरह की दक्षता अनिवार्य है :

- **आबंटन संबंधी दक्षता** : इसके अंतर्गत बैंकों के लिए यह सुनिश्चित करना अपेक्षित होता है कि कीमती सामाजिक संसाधन अधिकतम उत्पादक गतिविधियों के लिए आबंटित किए जाएं। इसके अलावा आबंटन संबंधी निर्णय लेते समय समाज के अति संवेदनशील वर्गों के हितों का भी ध्यान रखा जाना चाहिए।

- **परिचालनगत दक्षता**: परिचालनगत दक्षता के अंतर्गत बैंकों के लिए जरूरी होगा कि वे वित्तीय मध्यस्थ का काम सुरक्षित तरीके से और तेज गति से करें तथा साथ ही यह भी सुनिश्चित करें कि मध्यस्थता का काम करने पर आने वाली लागत कम-से-कम रहे। बैंकिंग कारोबार करते रहने के लिए लाभ मार्जिन महत्त्वपूर्ण है लेकिन बैंकों की परिचालनगत अक्षमता की लागत, सेवा प्रभार और शुल्क बढ़ाकर, ग्राहकों पर नहीं डाल दी जानी चाहिए।

7. भारतीय बैंकों के लिए आबंटन संबंधी तथा परिचालनगत - दोनों तरह की दक्षताओं में सुधार लाने की जरूरत है ताकि वित्तीय मध्यस्थता का काम दक्षतापूर्वक पूरा किया जा सके। इसके अंतर्गत, ग्राहक-केंद्रित सजगता बनाए रखते हुए, नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी-आधारित समाधानों का सहारा लेकर सभी महत्त्वपूर्ण उत्पादों और प्रक्रियाओं का नवीयन शामिल होगा।

ख) वित्तीय ग्राहक संरक्षण तथा जोखिम प्रबंधन कार्यों से इसका सहसंबंध :

8. पूरे विश्व में वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण पर्यवेक्षी फोकस का प्रमुख क्षेत्र बनकर उभरा है। वैश्विक वित्तीय संकट ने उपभोक्ता वर्ग की असुरक्षा को बहुत अधिक उजागर किया है क्योंकि संकट के दौरान उपभोक्ता-सुरक्षा पर सर्वाधिक दुष्प्रभाव पड़ा है। उपभोक्ता के शोषण की प्रमुख बातों के अंतर्गत भेदभावपूर्ण, अपारदर्शी और अतार्किक कीमत-निर्धारण मुख्य रूप से शामिल हैं तथा गरीब और असुरक्षित उपभोक्ताओं पर इसका बहुत दुष्प्रभाव पड़ा है। उत्पाद संबंधी नवोन्मेषों का मुख्य ध्यान ग्राहक की जरूरतों की ओर नहीं रहा है तथा इन नवोन्मेषों ने सेवा-प्रदाता के हितों की ओर ज्यादा ध्यान दिया है। इस आधारभूत तथ्य को नजरंदाज कर दिया गया है कि उपभोक्ता का हित कारोबार की निरंतरता और सेवाप्रदाता की वृद्धि के लिए अनिवार्य है। जी-20 देशों के वित्त मंत्रियों तथा केंद्रीय बैंक के गवर्नरों ने अपने विनियामक सुधार के कार्यक्रम के अंग के रूप में भी वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में कुछ उच्च स्तरीय सिद्धांत निश्चित किए हैं जिनके अंतर्गत वित्तीय स्थिरता के लिए उपभोक्ता संरक्षण के समग्र महत्त्व पर जोर डाला गया है। इन सिद्धांतों के अंतर्गत पर्यवेक्षकों तथा निरीक्षणकर्ता संस्थाओं के लिए, उपभोक्ताओं के प्रति न्यायोचित और निष्कपट व्यवहार, सेवाएं उपलब्ध कराने तथा उत्पादों में

पारदर्शिता और प्रकटन तथा उपभोक्ताओं के बीच वित्तीय शिक्षा और जागरूकता को बढ़ावा देना सुनिश्चित करना अनिवार्य बनाया गया है।

9. इस परिप्रेक्ष्य में मैं उपभोक्ता-संरक्षण तथा जोखिम प्रबंधन के कुछ ऐसे महत्त्वपूर्ण पहलुओं पर प्रकाश डालना चाहूंगा जिसे बैंकों को अपनी कारोबारी पद्धतियों में अपनाने की जरूरत है :

- आस्ति और देयता संबंधी उत्पादों का कीमत-निर्धारण पारदर्शी और बिना भेद-भाव के होना चाहिए। कम-से-कम यह जरूर सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि धनाढ्य वर्ग को उपलब्ध कराई जाने वाली बैंकिंग सेवाओं का बोझ गरीबों पर न डाल दिया जाए।
- बैंकों के कारोबारी परिचालन का स्वरूप ग्राहक केंद्रित होना चाहिए। यह ग्राहक-अनुकूल उत्पाद और सेवाएं तैयार करने, सेवाओं के कीमत निर्धारण, डेलिवरी चैनल इत्यादि सहित बैंकिंग कारोबार के सभी क्षेत्रों में दिखाई देना चाहिए। बैंकों को स्वभावतः अपने कारोबार में लचीला होना चाहिए ताकि वे हितधारियों की आकांक्षाओं को पूरा करने की क्षमता विकसित करते रहें।
- बैंकों को विभिन्न गतिविधियों से जुड़े जोखिम-प्रतिलाभ के आंतरिक सह-संबंध को समझने की क्षमता रखनी चाहिए। संगठन के भीतर और बैंकों के ग्राहकों - दोनों के संबंध में इस आधारभूत बात को समझने और प्रसारित करने की जरूरत है कि ज्यादा प्रतिलाभ प्राप्त करने के लिए ज्यादा जोखिम भी लेना होगा। बैंकों को अच्छे जोखिम और ख़राब जोखिम में फ़र्क करने की क्षमता विकसित करने की जरूरत है ताकि वे केवल वही जोखिम उठाएं जो उनके दीर्घावधिक रणनीतिक विज़न के अनुरूप हो।
- संगठन की कार्यप्रणाली में जोखिम-प्रबंधन की दक्ष संस्कृति को निरंतर हृदयंगम किया जाना चाहिए ताकि किसी क्षेत्र में शीर्ष-प्रबंधन से लेकर नीचे स्तर तक के प्रबंधक-वर्ग का हर व्यक्ति जोखिम प्रबंधन के एक विज़न के अनुरूप कार्य करे।

10. इससे जुड़ा एक मुख्य मुद्दा यह है कि बैंकों की सूचना प्रबंध प्रणाली से कोई किसी भी तरह की छेड़-छाड़ न कर सके। हर बैंक दावा करता है कि वह अपने ग्राहकों का बहुत ध्यान रखता है। लेकिन मैं एक साधारण सा सवाल करना चाहता हूँ। क्या बैंकों को अपने ग्राहकों की संख्या मालूम है? मैं खातों की संख्या की बात नहीं कर रहा हूँ, बल्कि मैं उन ग्राहकों की वास्तविक संख्या की बात कर रहा हूँ जिन्हें बैंक विभिन्न उत्पाद उपलब्ध कराकर अपने हर तरह के कारोबार के माध्यम से सेवाएं उपलब्ध कराते हैं। इसके अलावा, अधिकांश बैंकों के पास ऐसी कार्यप्रणाली उपलब्ध नहीं है जिससे वे गतिविधि-वार लागत और प्रतिलाभ का हिसाब कर सकें। जब तक बैंकों को प्रत्येक उत्पाद से होने वाले प्रतिलाभ की जानकारी नहीं होगी तब तक वे वास्तविक रूप से जोखिम-आधारित कीमत निर्धारण नहीं कर सकेंगे।

ग) ऐसी आस्तियां जिनका मूल्य घट चुका है

11. एक दूसरा मुद्दा, जिसके बारे में बहुत अधिक चिंता पैदा हो रही है तथा जिससे अपने हितधारियों को सेवाएं उपलब्ध कराने की बैंकों की क्षमता पर दुष्प्रभाव पड़ सकता है, वह है अनर्जक आस्तियों और पुनर्गठित ऋणों का बढ़ता पोर्टफोलियो। विश्व स्तर पर और भारत में मंदी झेल रहे कारोबारी परिवेश के कारण इनमें वृद्धि हुई है। हमें यह सोचने की जरूरत है कि कारोबारी उछाल के साथ हमारी जोखिम प्रबंधन व्यवस्था भावी मंदी का पूर्वानुमान क्यों नहीं कर पायी तथा ऋण देते समय उपयुक्त सावधानियां क्यों नहीं बरती गयीं।

12. मेरा दृढ़ विश्वास है कि घटती कीमत वाली आस्तियों में वृद्धि ''अभिशासन'' से जुड़ा मुद्दा है क्योंकि बैंक, संभवतः छोटे ग्राहकों को छोड़कर, दूसरों को ''नहीं'' कहने की कला भूल गये हैं। यह जरूरी है कि बैंक जोखिम आकलन की अपनी क्षमता तथा कीमत निर्धारण संबंधी जोखिमों की क्षमता में पर्याप्त सुधार लायें ताकि वे केवल वही जोखिम उठाएं जिन्हें वे समझते हों और जिनका अच्छी तरह प्रबंधन कर सकते हों। मेरा विश्वास है कि यह जरूरत सरकारी क्षेत्र के बैंकों के मामले में ज्यादा मुखर है जो कई बार उन आस्तियों को स्वीकार कर लेते हैं जिन्हें निजी क्षेत्र के / विदेशी बैंकों ने, उन आस्तियों की गुणवत्ता की कमियों के कारण, अस्वीकार कर दिया हो।

13. बैंक के तुलन-पत्र की गुणवत्ता सुरक्षित रखने और अच्छे जोखिम लेने की क्षमता बरकरार रखने के लिए अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन करने की क्षमता महत्त्वपूर्ण है। जोखिमों से पूरी तरह बचने या जोखिम बिल्कुल ही न लेने का दृष्टिकोण हमेशा ठीक नहीं

हो सकता क्योंकि बैंक ऐसा कारोबार करते हैं जिसमें जोखिम लेना पड़ता है, लेकिन सावधानियों के साथ। मैंने यह देखा है कि श्री वेणुगोपाल के लेखों में अनर्जक आस्तियों का मुद्दा बारबार उठाया गया है और मुझे आशा है कि इन लेखों में इस बात की पूरी जानकारी दी गई है कि बैंक इस समस्या का प्रबंधन कैसे कर सकते हैं?

14. मैं आपके सामने जो दूसरा मुद्दा रखना चाहता हूँ, वह है ऋणों के पुनर्गठन के मामले में बैंकों द्वारा भेदभाव बरता जाना। उपलब्ध आंकड़ों के विश्लेषण से संकेत मिलता है कि अपेक्षाकृत बड़े उधारकर्ताओं को ऋणों के पुनर्गठन का लाभ जरूर मिला है लेकिन छोटे और मझोले उद्यमों / कृषि से जुड़े ऋणों के मामलों में पुनर्गठन बहुत ही कम किये गये हैं। मेरा विश्वास है कि बैंकों द्वारा समय पर हस्तक्षेप करके और समर्थन प्रदान करके, यह क्षेत्र घटी हुई कीमत वाली वर्तमान आस्तियों के स्तर से बहुत कम ऐसी आस्तियां रख पाया होता।

घ) वित्तीय समावेशन

15. सरकार और रिज़र्व बैंक द्वारा अनेक कदम उठाये जाने के बावजूद भारत की वित्तीय प्रणाली में बैंकिंग और वित्तीय सुविधा से वंचित रह गये लोगों की संख्या बहुत अधिक बनी हुई है। बैंक-सुविधाओं से रहित जनता बैंकों के लिए एक विलक्षण लेकिन महत्त्वपूर्ण हितधारी समूह है, भले ही वह बैंकों की ग्राहक न हो। वित्तीय समावेशन के प्रयासों के जरिए इस समूह की आकांक्षाओं की पूर्ति से बैंकों को कारोबार का बहुत बड़ा अवसर प्राप्त हो सकता है।

16. वित्तीय समावेशन के संबंध में ''एक ही व्यवस्था सबके लिए उपयुक्त होगी'' का दृष्टिकोण नहीं अपनाया जा सकता, लेकिन यह महत्त्वपूर्ण है कि वित्तीय समावेशन के प्रयासों के लाभों को अधिकतम स्तर पर ले जाने के लिए बैंक तीन महत्त्वपूर्ण अपेक्षाओं को स्वीकार करें। ये हैं -

- वित्तीय सेवाओं के प्रावधान के प्रति एक व्यापक नजरिया अपनाना, न कि केवल ऋण या जमा का काम करना।
- छोटी फर्मों की जरूरतों को पूरा करना।
- लिंगभेद या भौगोलिक दूरी के आधार पर बैंकिंग सुविधाओं से वंचित रह गयी जनसंख्या वाले क्षेत्रों पर अधिक ध्यान देना।

17. ऐसे नये कारोबारी मॉडल और डेलिवरी चैनल तैयार करने के लिए, जो निर्दिष्ट जनसंख्या की जरूरतों को ध्यान में रखकर तैयार किए गए हों, यह जरूरी है कि बैंक प्रौद्योगिकी का सहारा लें। प्रौद्योगिकी की क्षमता का इस्तेमाल करके वित्तीय समावेशन के प्रयासों को कई गुना बढ़ाया जा सकता है, बशर्ते इसे योजनाबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जाए। फिर भी लोग यह अधिकाधिक महसूस कर रहे हैं कि, एक समावेशी वित्तीय प्रणाली सृजित करने के हमारे लक्ष्य पूरे करने के लिए, गैर-प्रत्यक्ष किंतु प्रौद्योगिकी-चालित चैनलों पर केवल निर्भर रहना ही पर्याप्त नहीं होगा। डेलीवरी स्थलों के रूप में, बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट्स को नियंत्रित करने की व्यवस्था तथा जनता का विश्वास और स्वीकार्यता हासिल करने (दोनों) के लिए भी ईंट-गारे से निर्मित आउटलेट्स खोलने की जरूरत है।

18. बैंकों के बोर्डों द्वारा अनुमोदित वित्तीय समावेशन योजनाओं के कार्यान्वयन के समय से आरंभ करके वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में हुई प्रगति के संबंध में हमारा आकलन यह है कि खोले गये खातों की संख्या में तो पर्याप्त वृद्धि हुई है लेकिन प्रति खाते या प्रति बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट लेनदेनों की वास्तविक संख्या बहुत ही कम है। इससे वित्तीय समावेशन संबंधी प्रयासों की लाभप्रदता कम हो जाती है और इसके परिणामस्वरूप संबंधित हितधारियों की रुचि इस गतिविध में समाप्त हो जाएगी। कम लेनदेनों से यह संकेत मिलता है कि मांग और आपूर्ति - दोनों से जुड़ी सेवाओं में कमी है, जिसमें बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट्स के कामों की कमियां, स्मार्ट कार्डों का वितरण न होना, खाताधारियों में जागरूकता की कमी इत्यादि शामिल हैं। बैंकों को कम लेन-देन के कारणों का पता करने और उनका हल ढूँढने की जरूरत है। वित्तीय समावेशन को सफल, जारी रखने योग्य तथा मापने योग्य बनाने के लिए उसे बैंक बैंकिंग कॉरेस्पांडेंट और प्रौद्योगिकी प्रदाता - सभी के लिए वाणिज्यिक दृष्टि से लाभप्रद अवश्य होना चाहिए। तथापि उसके कीमत-निर्धारण के परिणामस्वरूप ग्राहकों का शोषण नहीं होना चाहिए।

19. वास्तव में यह बड़े संतोष की बात है कि श्री वेणुगोपाल, अपने लेखों में वित्तीय समावेशन को प्रमुखता से शामिल करने के अलावा, नीलगिरि जिले की आदिम जातियों के वित्तीय समावेशन के लिए भी काम कर रहे हैं। मुझे यह जानकर और अधिक खुशी हुई कि वे प्रकृति, विशेषतः नीलगिरि क्षेत्र के बड़े मित्र और संरक्षक हैं तथा अपने पूरे जीवन में पर्यावरण के उद्देश्यों को बढ़ावा दे रहे हैं। समावेशी और धारणीय वृद्धि के प्रति सच्चा उत्साह रखने वाले ऐसे समर्पित व्यक्तियों की समाज को और आवश्यकता है।

निष्कर्ष

20. भारतीय अर्थव्यवस्था की तरह भारतीय बैंकिंग प्रणाली भी अनेक अवसरों और चुनौतियों के साथ, एक कठिन दौर से गुज़र रही है। हमें अभी सही चुनाव करना होगा ताकि देश की आर्थिक समृद्धि के प्रमुख स्तंभ के रूप में बैंकिंग प्रणाली का भविष्य जारी रखा जाना सुनिश्चित किया जा सके। बैंक अर्थव्यवस्था की जीवनरेखा हैं और यह सुनिश्चित करना हम सब की सामूहिक जिम्मेदारी है कि हमारी बैंकिंग प्रणाली मजबूत, लचीली और समावेशी रहे जो सभी देशी और वैश्विक चुनौतियों का सामना कर सके।

21. श्री वेणुगोपाल जैसे बड़े चिंतकों के विचार बैंकिंग प्रणाली को आगे ले जाने के लिए सही कदम उठाने का निर्णय लेने के मामले में महत्त्वपूर्ण हैं। इस पुस्तक में संकलित लेख इस बात की पूरी जानकारी देते हैं कि पिछले दो दशकों में अर्थव्यवस्था किस प्रकार विकसित हुई है तथा ये लेख वर्तमान चुनौतियों का समाधान करने के संकेत भी देते हैं। वर्णन बहुत ही सरल भाषा में है और विषयों की व्यापकता और विविधता के कारण पुस्तक अत्यंत पठनीय तथा पाठकों के बड़े वर्ग के लिए उपयोगी बन गयी है। मुझे उम्मीद है कि इस श्रृंखला की यह पहली पुस्तक है तथा श्री वेणुगोपाल की लेखनी से अन्य पुस्तके भी प्रसूत होंगी। मैं इस पुस्तक के लिए श्री वेणुगोपाल को पुनः साधुवाद देता हूँ तथा पुस्तक की सफलता की कामना करता हूँ। इस भव्य समारोह के आयोजन के लिए मैं डॉ. नरेन्द्र और इंडियन ओवरसीज़ बैंक को भी धन्यवाद देता हूँ।

धन्यवाद ।