# सफल बैंकिंग जीविका के लिए 10 नियम*

के.सी. चक्रवर्ती

सुश्री चंदा कोचर, एमडी और सीईओ, आईसीआईसीआई बैंक, श्री टी.वी. मोहन दास पै, अध्यक्ष, मणिपाल ग्लोबल एजुकेशन सर्विसेज, डॉ. के. रामनारायण, कुलपति, मणिपाल विश्वविद्यालय, श्री राजीव सब्बरवाल, कार्यपालक निदेशक, आईसीआईसीआई बैंक, अन्य प्रतिष्ठित अतिथिगण, भाइयो और बहनो और मेरे युवा दोस्तो!

2. मुझे आज आप लोगों के बीच यहां निस्संदेह प्रसन्नता हो रही है। युवा लोग किसी भी जनसमूह में ऊर्जा और जोश भर देते हैं परंतु आप जैसे तेजस्वी युवा बैंकर इसे ज्ञान का अनुभव बना देते हैं। दीक्षांत समारोह सदैव बहुत विशेष अवसर होते हैं क्योंकि वे अंत और आरंभ दोनों को व्यक्त करते हैं। अंत- औपचारिक शिक्षा प्रक्रिया का और इस प्रकार प्रत्येक के लिए बृहत् संतोष और खुशी का क्षण होता है। आरंभ - औपचारिक ज्ञान प्रक्रिया के जरिए प्राप्त किए गए ज्ञान और कौशल को व्यावहारिक रूप से लागू करने के अगले चरण का आरंभ है जिससे वास्तविक दुनिया का ज्ञान और अनुभव प्राप्त होगा। मैं आईसीआईसीआई मणिपाल अकादमी के नौवें और ग्यारहवें बैच के सभी स्नातकों को बधाई देता हूँ और विशेष रूप से सुश्री चंदा कोचर को धन्यवाद देता हूँ जिन्होंने मुझे इन युवा उभरते बैंकरों को संबोधित करने का अवसर दिया। मेरा विश्वास है कि आईसीआईसीआई बैंक परिवीक्षा अधिकारी कार्यक्रम, 'उन्हें युवावस्था में लो' और कल के बैंकर बनाओं - नए युग में बैंकिंग के लिए नई पीढ़ी के प्रबंधकों का वर्ग - बनाने का प्रयास है। आजकल, जब वित्तीय क्षेत्र पूरे विश्व में सर्वाधिक तीव्र वर्द्धन और परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है, इस क्षेत्र में सभी संगठनों के समक्ष सबसे बड़ी चुनौती संस्थागत ढांचा बनाना है जिससे बैद्धिक पूंजी प्राप्त और संपोषित हो सके। जोसेफ शुमपीटर के आर्थिक नवोन्मेष के सिद्धांत में उसकी उत्कृष्ट सूक्ति- नए विचार, नए निर्माण और नई अपेक्षाएं उभरती हैं - का प्रयोग उसी प्रकार विशेष रूप से महत्वपूर्ण है जिस प्रकार 'सृजनात्मक विनाश' के समय में था और इससे क्रम से, इन संस्थाओं में नई पीढ़ी के प्रबंधकों की भूमिका कल के बैंकरों की भूमिका से कहीं अधिक अपेक्षाएं रखती है। 'पीढ़ी' शब्द सामान्य अनुभव से उत्पन्न सामान्य व्यक्तित्व की ओर संकेत करता है। इस प्रकार, *जनरल वाई* प्रबंधकों, जो संभवतः आप सभी हैं, का व्यक्तित्व हमारे आसपास की बदलती दुनिया के सामान्य अनुभव से निकलेगा जो अपेक्षाकृत व्यापक ऐतिहासिक संदर्भगत उत्पाद होगा।

3. आप जानते ही हैं कि वर्ष 1991 से वित्तीय क्षेत्र के सुधारों से भारत में बैंक के कार्य करने और परिचालन में आकस्मिक परिवर्तन हुए। इस परिवर्तित परिवेश और अधिक स्पर्धा से उत्पन्न आंतरिक बाध्यताएं तथा उनके बाजार हिस्से व लाभप्रदता को बढ़ाने की आवश्यकता से अपेक्षाकृत अधिक दक्षता की खोज तथा परिवेश और उनकी आंतरिक शक्तियों व कमजोरियों की वास्तविकता के अनुसार स्वयं को ढालने की आवश्यकता बढ़ जाती है।

4. परंतु साथ ही, कारोबार की बाध्यताएं श्रेष्ठ बैंकिंग के मूल सिद्धांतों से हटाई नहीं जानी चाहिए। आने वाले समय में आप में से प्रत्येक को एक सफल बैंकर बनना सुनिश्चित करने में विवेक और कुछेक विशेषताओं को विकसित करने से सहायता मिलेगी तथा संयोग से यह आज मेरे संबोधन का मूल विषय होगा। परंतु, इसे शुरू करने से पूर्व और भलीभांति जानते हुए कि आपने अपनी स्नातक शिक्षा के दौरान इसके बारे में अध्ययन किया होगा, मैं बैंकिंग और समाज में इसके महत्व को स्पष्ट करते हुए आरंभ करूंगा।

## बैंकिंग क्या है?

5. बैंकिंग की परिभाषा परम्परागत इस प्रकार है : ऋण देने या निवेश करने के लिए जनता से धन-जमाराशि स्वीकार करना। यह जमाराशियां मांग पर अन्यथा वापस भुगतान की जा सकती हैं और चेक, ड्राफ्ट, आदेश या अन्यथा निकाली जा सकती हैं। जमाराशियां व्यक्तियों और फर्मों से स्वीकार की जाती हैं। संक्षेप में, बैंकिंग कारोबार का स्वरूप दो शब्दों में बताया जा सकता है अर्थात् 'वित्तीय

* भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर डॉ. के.सी. चक्रवर्ती द्वारा 13 दिसंबर 2011 को आईसीआईसीआई मणिपाल अकादमी, बंगलुरू में आईसीआईसीआई बैंक के परिवीक्षा अधिकारियों के दीक्षान्त समारोह 2011 में दिया गया भाषण। इस भाषण की प्रस्तुति में सुश्री राखी बालचन्द्रन द्वारा प्रदान की गयी सहायता के लिए कृतज्ञता व्यक्त की जाती है।

मध्यस्थता' जिसे अर्थव्यवस्था के संपदा क्षेत्र को प्रोत्साहित करने के लिए दक्षतापूर्वक किए जाने (दोनों परिचालन व विनियोजन) की आवश्यकता है। बैंक का एक और अनिवार्य गुण यह है कि वे उच्च स्तर के विशेष सुविधा युक्त हैं और इसलिए विशिष्ट है तथा जमाकर्ताओं के हितों का संरक्षण करने हेतु इन्हें नियमित किए जाने की आवश्यकता है।

6. चूंकि बैंक कानूनी समर्थन वाली संस्थाएं हैं और चूंकि उनकी वित्तीय शोध क्षमता और सुदृढ़ता का निरीक्षण करने के लिए एक बैंकिंग नियामक है, इसलिए इससे बैंक जनता का विश्वास और भरोसा जीत सकते हैं। आप यह भी जानते हैं कि अन्यत्र की भांति ही भारत में बैंकिंग के विविध रूप हैं अर्थात् बैंक विशेष कानून के अंतर्गत बनते हैं, कंपनियां कंपनी अधिनियम 1956 के अधीन पंजीकृत होती है या विदेशी कंपनियां और सहकारी समितियां, सहकारी समिति अधिनियम के अधीन पंजीकृत होती हैं। बैंकों को उनके स्वामित्व ढांचे के अनुरूप वर्गीकृत किया जाता है जैसे सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक और विदेशी बैंक। कुछेक विशेषीकृत संस्थाएं जैसे आईसीआईसीआई बैंकों में रूपांतरित हो गई। फिर भी, एक्जिम बैंक, सिडबी और नाबार्ड जैसी अन्य संस्थाएं क्रमशः व्यापार, उद्योग और कृषि में विशिष्टता रखती हैं।

7. बुनियादी बैंकिंग कारोबार से अलावा, बैंक अन्यों के साथ-साथ बहुमूल्य वस्तुओं की सुरक्षा अभिरक्षा, अंतरराष्ट्रीय व्यापार को सुविधाजनक बनाने के लिए साखपत्र मंजूर करना और जारी करना, विदेशी मुद्रा खरीदना और बेचना, बिलों की उगाही जैसी सेवाएं भी प्रदान करते हैं। बैंक एजेंसी कारोबार के लिए सरकार और अन्य कंपनियों के एजेंट का कार्य भी करते हैं। अर्थव्यवस्था के जरूरतमंद क्षेत्रों को प्राथमिकता के आधार पर ऋण एवं अग्रिम देना बैंकिंग क्षेत्र का अत्यंत महत्वपूर्ण कार्य है। भारतीय अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं को देखते हुए बैंकों के लिए अपने निवल बैंक ऋण का 40 प्रतिशत अर्थव्यवस्था के प्राथमिक क्षेत्र को देना अनिवार्य है। अर्थव्यवस्था के प्राथमिक क्षेत्रों में, अन्यों के साथ-सथ, कृषि, कमजोर वर्ग, लघु उद्योग, शिक्षा और सूक्ष्म वित्त आते हैं। ये प्रतिमान अर्थव्यवस्था के सर्वाधिक महत्वपूर्ण व जरूरतमंद क्षत्रों के निधियों का पर्याप्त प्रवाह सुनिश्चित करते हैं।

8. परंतु चूंकि आप भी जानते ही हैं कि वर्षों के दौरान बैंकिंग का स्वरूप रूपांतरित हो गया है। यह अब '3-6-3' बैंकिंग नहीं रही अपितु बैंकिंग क्षेत्र अधिक उदार, अधिक प्रतिस्पर्धी, अधिक स्थायी, अधिक ग्राहकोन्मुख, तकनीकी रूप से अधिक उन्नत और अधिक लाभप्रद भी हो गया है। विवेकपूर्ण प्रतिमान लागू किए गए, ब्याज दरें विनियमित की गईं, आस्ति गुणवत्ता में सुधार हुआ, प्रवेश बाधाएं उदार बना दी गईं, नए उत्पाद आए, पूंजी प्रदान की गई और जोखिम प्रबंधन कार्यान्वित किया गया। कुछ बैंकों में बैंकिंग कारोबार में एकाग्रता में कमी आई। वित्तीय उद्योग, ग्राहक आवश्यकता, वित्तीय नवोन्मेष, तकनीकी परिवर्तन, समेकन, समाभिरूपता, वैश्विक स्पर्धा और वित्तीय समावेशन से प्रेरित विस्तारित क्रियाकलापों की ओर उन्मुख है। आगे अनेकों चुनौतियां हैं, जैसे- कड़ी स्पर्धा, कठोर नियामक प्रतिमान, शेयरधारकों की उच्चतर आय की मांग, तथा वैश्वीकरण और वित्तीय समावेशन की चुनौतियां। इस प्रकार, भविष्य के संभावित सफल बैंकर के रूप में आप में से प्रत्येक को अपना काम दक्षतापूर्वक करने के लिए इन अवसरों व चुनौतियों की सम्यक रूप से अच्छी समझ होनी चाहिए।

## बैंकिंग का महत्त्व

9. पुराने समय में, जब बैंकिंग प्रचलित नहीं थी, लोग साहूकारों से बहुत ऊंची ब्याज दरों पर पैसा उधार लेने के लिए बाध्य थे। आज भी, देश के ग्रामीण बैंकरहित क्षेत्रों में, लोग ऋण के लिए साहूकारों पर ही निर्भर हैं। इसके अतिरिक्त, जब लोगों को बचत करनी होती थी, वे लूटपाट के जोखिम के बावजूद पैसा अपने घरों में ही संचय करते थे। इन दोनों का समाधान बैंकों का उनके विधिमान्य रूप से अस्तित्व है। बैंकों ने उत्पादक और उपभोग दोनों प्रयोजनों के लिए कम ब्याज दरों पर ऋण एवं अग्रिम दिए और जनता जमाराशियां स्वीकार करना आरंभ किया। कम ब्याज दर पर ऋणों के प्रावधान से एक ओर लोगों को अपनी आय और व्यय के उतार चढ़ाव को सुचारू करने में सहायता मिली और दूसरी ओर वे लाभप्रद आर्थिक क्रियाकलाप आरंभ कर पाए। जनता द्वारा जमा की गई धनराशि को बैंकों द्वारा सुरक्षा दिए जाने के साथ-साथ, जनता की जमाराशि पर बैंकों द्वारा प्रस्तावित ब्याज ने, बैंकिंग क्षेत्र में धन जमा करने के अतिरिक्त प्रोत्साहन का कार्य किया। इससे जनता में बचत की आदत पड़ी। लोगों की बचत अर्थव्यवस्था का उत्पादक अंश बनी। यह भी एक महत्वपूर्ण कारण है कि रिज़र्व बैंक क्यों बैंकों को देश में सभी बैंकरहित गांवों में बैंकिंग क्षेत्र का विस्तार करने के लिए प्रोत्साहित या प्रेरित करता है।

10. यद्यपि सामाजिक दृष्टि से, ऋण का कम ब्याज दर पर वितरण, बैंकों के अस्तित्व के लिए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण तर्क है परंतु आर्थिक दृष्टि से बचत राशि को निवेशों में पहुंचना महत्वपूर्ण है। आर्थिक

विकास को बढ़ाने के लिए उच्चतर बचत और निवेश महत्वपूर्ण है। बैंक मौद्रिक नीति संचरण के लिए महत्वपूर्ण साधन है और भुगतान और समझौता प्रणाली में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

11. बैंकिंग क्षेत्र में एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और इलैक्ट्रानिक संव्यवहार के माध्यम से हाल ही के प्रौद्योगिकी उन्नयन से जनता के लिए वित्तीय प्रणाली में धन का अंतरण करना सरल और सुविधाजनक हो गया है। इलैक्ट्रानिक कार्ड और बिक्री केन्द्रों से, ग्राहकों के लिए कागजी मुद्रा ले जाने की आवश्यकता के बिना दिन प्रतिदिन की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करना सुविधाजनक हो गया है। बैंकों द्वारा प्रस्तावित इंटरनेट बैंकिंग सुविधा से ग्राहकों को अपनी बैंक शाखा में जाए बगैर निजी वित्तीय लेनदेन करने में सहायता मिलती है। तकनीकी उन्नयन के साथ, अनिवासी भारतीयों के लिए बनाए गए विशेषीकृत खाते खोलने से विदेश से धन का अंतरण अर्थात् धनप्रेषण और भी सरल व सुविधाजनक हो गया है।

12. इस प्रकार, संक्षेप में, बैंकिंग ने हम सभी पर असर डाला है। हमारा जीवन एक तरह से या दूसरी तरह से, प्रत्यक्षतः या अप्रत्यक्षतः बैंकिंग क्षेत्र पर निर्भर है। यह अर्थव्यवस्था की प्राण-शक्ति है, इसमें किसी प्रकार की मिलावट होने से अर्थव्यवस्था का कोई क्षेत्र या प्रदेश प्रभावित हो सकता है। इस प्रकार, बैंकिंग प्रणाली के कर्मचारी होने के नाते आप में से प्रत्येक, न केवल उस संस्था के प्रति जिसके लिए आप काम कर रहे हैं, अपितु संपूर्ण समाज के प्रति बड़ी जिम्मेदारी ले रहे हैं।

13. इसी संदर्भ में, ऐसी क्या विशेषताएं हैं जिनका आप में से प्रत्येक को सफल बैंकर होने के लिए ध्यान रखना होगा। मैं सफल बैंकिंग व्यवसाय के लिए 10 विशेषताओं का उल्लेख करना चाहूंगाः

## 1. आपको समानुभूति से लोगों से व्यवहार करना होगा

बैंकिंग अनिवार्यतः लोगों के साथ, चाहे वे ग्राहक हों या स्टाफ, व्यवहार करने की कला है। प्रतिस्पर्धात्मक परिवेश में, ग्राहक को राजा माना जाना चाहिए। इस प्रकार, ग्राहक की संतुष्टि तक वित्तीय सेवाएं प्रदान करना और ग्राहकों की शिकायतों को, यदि कोई हों, तुरंत दूर करना, अत्यधिक महत्वपूर्ण है। ग्राहकों की शिकायतों को ध्यान से सुनना चाहिए और तत्काल उपचारी कार्रवाई करनी चाहिए। बैंकरों को, वित्तीय सेवाओं पर लागू प्रभारों और उपलब्ध उपचारी तंत्र के संबंध में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए सक्रिय कार्रवाई भी करनी चाहिए।

स्टाफ को सुविधाजनक कार्य परिवेश प्रदान करके उन्हें नियंत्रण में रखना भी बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु उपयुक्त है।

## 2. आपको ज्ञान कर्मी बनने का प्रयास करना होगा

ज्ञान कर्मी वह है जो काम कैसे करना है और वह क्या कर रहा है - यह जानने के साथ-साथ, यह भी जानता है कि जो वह कर रहा है वह क्यों कर रहा है। हम कृषि प्रधान समाज से उद्योग प्रधान समाज के माध्यम से ज्ञान प्रधान समाज की ओर जा रहे हैं। ज्ञान प्रधान समाज में, ज्ञान-संस्थाएं और ज्ञान कर्मी ही उन्नति करेंगे। चूंकि आप लोग अभी-अभी अपनी पढ़ाई पूरी करके नौकरी करने लगे हैं, इसलिए आप सीखना बंद न करें। बैंकिंग क्षेत्र में आपका कैरियर शिक्षा प्राप्ति का अनुभव है। परंतु यह पर्याप्त नहीं है। आप अपने ज्ञान का आधार अद्यतन करते रहने के लिए पढ़ने की आदत डालें और उसे बनाए रखें। क्योंकि ज्ञान किसी कर्मचारी की शक्ति है और एक बार इसे गवां देंगे तो आप कहीं भी नहीं रहेंगे। इस प्रकार, आपकी अपनी सीखने की जिजीविषा को जीवित रखने के लिए सजग प्रयास होंगे और अन्यों से बेहतर बनना होगा। इसके अतिरिक्त, आप अपने ज्ञान आधार को केवल बैंकिंग क्षेत्र में होने वाली घटनाओं तक ही सीमित न रखें अपितु आपको सभी समय के साथ-साथ अर्थव्यवस्था की पर्याप्त अच्छी समझ विकसित करनी होगी। तभी आप संवेदनशील बैंकर अर्थात् ऐसा बैंकर बन सकते हैं जो विकसित होती अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील हो।

## 3. आप अपने सभी कार्यों के लिए उत्तरदायी होंगे

यह अत्यंत महत्वपूर्ण विशेषता है जो एक बैंकर में होनी चाहिए। समाज के प्रति जिम्मेदारी होनी चाहिए क्योंकि आप सार्वजनिक संस्था में काम कर रहे हैं और सार्वजनिक धन का कारोबार कर रहे हैं। इसके अतिरिक्त, आप बैंक में अपने दायित्वों को निभाते हुए जो भी करते हैं, वह संवीक्षा के अधीन है। विगत में कई वित्तीय धोखाधड़ियां बैंक कर्मचारियों की सहायता से हुईं। इस प्रकार, यदि बैंक के कर्मचारी अपनी संस्था और संपूर्ण समाज के प्रति ईमानदार और प्रतिबद्ध हों तो वित्तीय धोखाधड़ियों को न्यूनतम किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, अपने ग्राहकों के बारे में और

उनके व्यवसाय के बारे में और अधिक जानने का प्रयास करें। इससे वित्तीय धोखाधड़ी और बैंक निधियों का प्रयोग कर आतंकवाद के वित्तपोषण को कम करने में सहायता मिलेगी। इस प्रकार, एक सतर्क एवं उत्तरदायी बैंक कर्मचारी बैंकिंग क्षेत्र की आस्ति है। अतः दायित्व बनने के बजाय आस्ति बनने का प्रयास करें।

## 4. आपको कठोर परिश्रम करना होगा

आप सभी को यह सदैव स्मरण रखना चाहिए कि कठोर परिश्रम सफलता का मंत्र है। आपकी मेहनत की जगह कोई नहीं ले सकता - जो लोग अपने कैरियर के आरंभिक वर्षों में कड़ी मेहनत कर लेंगे वे इस प्रणाली में अंततोगत्वा विजेता होंगे। इस प्रकार, कार्य के प्रति सकारात्मक व्यवहार करने का प्रयास करें और आगे आने वाली चुनौतियों का सामना करने और आपकी संस्था की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए स्वयं को तैयार करें और अंत में आपको किसी न किसी रूप में पुरस्कार प्राप्त होगा। अतः अपने कैरियर के आरंभिक समय में अधिक जिम्मेदारी उठाने से संकोच न करें। क्रियाशील बनें और अधिक काम करें : इससे इस विषय में आपकी समझ बढ़ेगी।

## 5. आपको सही व्यवहार करना होगा

कई बार, बैंक के स्टाफ का व्यवहार भी ग्रामीण अनपढ़ ग्राहकों को बैंकिंग प्रणाली से दूर रखता है। अतः बैंकिंग उद्योग में नए सदस्यों के रूप में आप ग्राहकों के साथ मैत्री संबंध बनाने का प्रयास करें। ग्राहकों में उनकी जाति, लिंग, शिक्षा और वित्तीय पृष्ठभूमि से भेद न करें। बैंक के सभी ग्राहकों को चाहे उनकी पृष्ठभूमि कैसी भी हो, समुचित सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करें। आप सभी को वित्तीय रूप से अशिक्षित ग्राहकों को बैंक में लाने के लिए अतिरिक्त प्रयास करने होंगे। ऐसा इसलिए कि एक अच्छे बैंक को अपने परिचालन केवल महानगरीय क्षेत्रों तक ही सीमित नहीं रखने चाहिए अपितु इन्हें कम बैंक वाले ग्रामीण व अर्द्धशहरी क्षेत्रों में अपनी सेवाओं का विस्तार करने के इच्छुक और नवोन्मेषकारी होना चाहिए। इस प्रकार, बैंकिंग क्षेत्र के कर्मचारी के रूप में आपकी भूमिका वित्तीय समावेशन को बढ़ाने, समाज के पिछड़े वर्ग से व्यवहार करने और ऐसे लोगों से जुड़ी गतिविधियों के लिए पर्याप्त ऋण प्रवाह सुनिश्चित करने के लिए बहुत अहम् है।

## 6. आपको पथ प्रदर्शक बनने का प्रयास करना होगा

वैश्वीकरण से विश्वभर में बैंकिंग क्षेत्र के लिए अनेकों अवसर खुल गए हैं। तथापि, इन अवसरों का लाभ उठाने के लिए, बैंकों को स्वयं को तैयार करना होगा। बैंकों को विश्व स्तर पर सक्रिय बैंकों के साथ स्पर्धा में आने के लिए बहुसांस्कृतिक एवं बहुभाषीय परिवेश में काम करना होगा। इस प्रतिस्पर्धा को प्राप्त करने के लिए, सूक्ष्म, युवा और सुशिक्षित कर्मचारी होना अनिवार्य है। अतः बैंकिंग क्षेत्र के कर्मचारी के रूप में आप अपने संप्रेषण कौशल को बढ़ाने का प्रयास करें, विश्व स्तर पर बैंकिंग क्षेत्र में होने वाली घटनाओं की जानकारी रखने का प्रयास करें और आने वाले अवसरों के बारे में जानने का प्रयास करें। चूंकि एक पथ प्रदर्शक को अपने अनुयायिओं पर सदैव लाभ मिलता है, इसलिए अपने कैरियर में पथप्रदर्शक बनने का प्रयास करें न कि अनुयायी।

## 7. आपको व्यावसायिक दृष्टिकोण अपनाना होगा

अपना काम मस्तिष्क से करें न कि दिल से। आप ग्राहकों की आवश्यताओं और शिकायतों के बारे में भावुक हो सकते हैं परंतु अपने तर्कों के साथ समझौता न करें। अपने कैरियर के दौरान, आपको कई बार संभवतः विभिन्न दबावों का सामना करना पड़े जिसके कारण आपके निर्णय प्रभावित हो सकते हों। बाह्य दबावों पर ध्यान दिए बिना स्थितियों का निष्पक्ष रूप से मूल्यांकन करने और सदैव सही निर्णय लेने की क्षमता विकसित करें। आपकी निजी समस्याओं और संबंधों का अपने निर्णय लेने की प्रक्रिया पर कोई प्रभाव नहीं पड़ना चाहिए। निष्पक्ष और दक्ष बनें। कोई भी व्यक्ति तब तक किसी भी क्षेत्र में सही अर्थों में व्यावसायिक नहीं बन सकता जबतक कि सर्वाधिक प्रतिकूल परिस्थितियों में व्यवसाय के मूल सिद्धांतों के लिए प्रतिबद्ध न रहे।

## 8. आपको विश्लेषक बनना होगा

बैंकिंग व्यवसाय में अनिवार्यतः जोखिम प्रबंधन करना होता है। यह जोखिम प्रबंधन का कार्य तबतक दक्षतापूर्वक नहीं किया जा सकता जबतक तीक्ष्ण विश्लेषणपरक क्षमता न हो। बैंकिंग क्षेत्र के कर्मचारी के नाते बैंकिंग की वित्तीय सुदृढ़ता को बनाने में आपकी अहम् भूमिका है। बैंकिंग व्यवसाय करते समय, ग्राहक की वित्तीय पृष्ठभूमि और आर्थिक क्रियाकलापों का भलीभांति विश्लेषण करने का प्रयास करें। इससे गैर-निष्पादनकारी ऋणों की वृद्धि रोकने, पूंजी का दक्षतापूर्वक उपयोग करने और उच्चतर लाभप्रदत्ता पाने में सहायता मिलेगी। वित्तीय सुदृढ़ता एक अच्छे बैंक का महत्वपूर्ण पहलू है, विशेषकर इसलिए कि बैंकिंग व्यवसाय में जनता का धन लगा होता है। इसके अतिरिक्त, एक बैंकिंग संस्था की असफलता का प्रभाव पूरे बैंकिंग क्षेत्र में संक्रामक रोग की भांति होता है क्योंकि वित्तीय संस्थाएं परस्पर अत्यधिक संबंधित होती हैं।

### 9. आपको सूचना-साक्षर बनना होगा

प्रौद्योगिकी उन्नयन ने वर्ग विशेष बैंकिंग को जन बैंकिंग में बदल दिया है। लागत प्रभावी प्रौद्योगिकी से बैंकों ने बैंकिंग का रूप ही बदल दिया। एटीएम, डेबिट कार्ड, इन्टरनेट बैंकिंग और फोन बैंकिंग से ग्राहक बैंक की शाखा में जाए बगैर बैंकिंग कर सकते हैं। इसके अलावा, व्यवसाय प्रतिनिधि मॉडल और मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग नेटवर्क का विस्तार करने के लिए नवीनतम तकनीक पर निर्भर करती है। राष्ट्रीय इलैक्ट्रानिक निधि अंतरण (एनईएफटी), इलैक्ट्रानिक समाशोधन सेवाएं (ईसीएस) और वास्तविक समय सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) के माध्यम से इलैक्ट्रानिक लेन देन करने से निधियों का अंतरण करने की गति बहुत बढ़ गई है। एक अच्छे बैंकर को, ग्राहकों के लिए बैंकिंग और सरल एवं सुविधाजनक बनाने की दृष्टि से नवीनतम तकनीकी विकास की जानकारी निरंतर रखनी होगी। इस प्रकार, नवीनतम तकनीकी विकास की अच्छी समझ रखने का प्रयास करें। कोई बैंक नवीनतम तकनीक को केवल सुदृढ़ आंतरिक तकनीकी विशेषज्ञता के साथ ही कार्यान्वित कर सकता है। इस परिवेश में, आपको सूचना साक्षर बनना होगा अर्थात् तीसरी पीढ़ी का साक्षर बनना होगा। पहली पीढ़ी का साक्षर होना अर्थात् आप जानते हैं कैसे पढ़ा और लिखा जाता है या दूसरी पीढ़ी का साक्षर होना अर्थात् सूचना साक्षरता प्राप्त करने हेतु कंप्यूटर साक्षर होना, ज्ञान प्रधान समाज में प्रवेश करते समय और सफल बैंकर बनने के लिए सूचना साक्षर होना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

### 10. आपको अच्छे समय में संतुष्ट नहीं होना है और बुरे समय में आशा नहीं छोड़नी है

यह एह अच्छे बैंकर के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण नियम है क्योंकि संतोष से प्रगति रू क जाती है और तेजी से पतन और हानि हो सकती है। संतोष किसी को भी प्रभावित कर सकता है परंतु यह वित्तीय क्षेत्र से अधिक संबंध रखता है। हम एक क्षण के लिए भी संतुष्ट होकर नहीं बैठ सकते। आपको विशेष रूप से सलाह है कि अपने अच्छे समय में संतुष्ट होकर न बैठें अन्यथा किसी भी समय पतन हो सकता है। यह सदैव उपयुक्त होता है कि आप अपने अच्छे समय में अपनी ऊर्जा शक्ति को बचाकर रखें और बुरे समय में उसका उपयोग करें। आपको अपनी जीत से केवल संतुष्ट नहीं होना चाहिए अपितु अब तक जो उपलब्धियां हासिल की हैं, उनसे अधिक हासिल करने का प्रयास करना चाहिए। अंत में, जीवन इतना आसान नहीं है, यह कठिन है, चाहे एक व्यक्ति का हो या संस्था का कई बार बुरा समय आता है और कई बार सभी बुरी चीजें एक साथ आती हैं। ऐसे समय में, निराश नहीं होना है। प्रतीक्षा करें और आशावान रहें। आशा नहीं छोड़नी है, सामान्य रहें और ईश्वर से प्रार्थना करें क्योंकि अच्छा समय जल्दी वापस आएगा, न केवल बैंकिंग के लिए अपितु किसी भी व्यवसाय के लिए यह मेरा अंतिम नियम है।

## निष्कर्षतात्मक विचार

14. आप सभी ऐसे अवसर के युग में बढ़ रहे हैं जो पहले नहीं हुआ। परंतु अवसर के साथ जिम्मेदारी भी आती है। काम अच्छे से करने के लिए और जिम्मेदार बनने के लिए व्यक्ति को स्वयं को गहराई से समझने की जरूरत है -न केवल अपनी शक्तियों और कमियों को बल्कि यह भी कि कैसे वह सीखे, कैसे वह दूसरों के साथ काम करें, उसके मूल्य क्या हैं और वह क्या और अधिक योगदान कर सकता /सकती है। आप केवल तभी उत्कृष्टता पा सकते हैं जब आप अपनी शक्तियों के दायरे को समझते हों, उसमें रहकर कार्य और परिचालन करते हों। चूंकि आप आधुनिक व्यापार की विशेषताओं को अपना लेते हैं, जैसे नेतृत्व कौशल, बहु-कार्य करने की योग्यता और प्रतिस्पर्धी अनिवार्यताओं में सफलता, इसलिए सीखने की इच्छा, व्यावसायिक नीति का सुदृढ़ भावना, जिज्ञासु मस्तिष्क, अनुकूल विचार, विनम्रता व समानुभूति के गुण, व्यावहारिक अनुभव को अपनाने की इच्छा और होने वाले अनुभवों को अपनाने की उत्सुकता जैसी पुरातन और समय से जांची गई विशेषताओं को छोड़ना नहीं है।

15. यह उत्सुकता भरा समय है और आप बैंकिंग में नए जीवन व नए भविष्य में पदार्पण कर रहे हैं। मेरा विश्वास है कि आप युवावस्था के विचारों और स्वप्नों को संजोए रखेंगे, क्योंकि वे ही जीवन को सार्थक बनाते हैं।

मैं आप सभी भावी असाधारण व्यक्तियों को आपके सभी भावी प्रयासों में सफलता की शुभकामनाएं देता हूँ। मैं आप में से प्रत्येक के लिए बैंकिंग क्षेत्र में अत्यधिक सुनहरे, होनहार और चुनौतीपूर्ण कैरियर की कामना करते हुए समाप्त करना चाहूंगा।