

## बीसीएसबीआई, ग्राहक सेवा और उपभोक्ता सुरक्षा - मुद्दे और चुनौतियाँ\*

के.सी.चक्रवर्ती

बीसीएसबीआई के अध्यक्ष श्री ए.सी.महाजन, भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) की गवर्निंग काउंसिल के सदस्यगण श्री एम.एम.चितले, श्री एच.एन.सिनोर, श्री सी.कृष्णन, बीसीएसबीआई के मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री एन. राजा, सम्मेलन में पधारे प्रतिनिधिगण, देवियो और सज्जनो। मुझे आज यहाँ आपके बीच आने तथा ग्राहक सेवा की गुणवत्ता तथा बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा से संबंधित अपने विचार आपसे बाँटने में बड़े हर्ष का अनुभव हो रहा है।

1. बीसीएसबीआई को स्थापित हुए 6 वर्ष हो चुके हैं और इसने इस छोटी-सी अवधि में ही काफी सराहनीय कार्य किए हैं। दो कोड पहले ही बनाए जा चुके हैं और समय-समय पर उनकी समीक्षा की गई है/ की जाएगी। मेरे दिमाग में जो सवाल हर समय पैदा होता है वह ग्राहक सेवा के मानकों के बारे में है। अगर हम बीसीएसबीआई द्वारा जारी आचार-संहिताओं की आत्मा पर जाएँ तो इन संहिताओं का अनुपालन ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के लिए न्यूनतम स्वीकार्य बेंचमार्क है। अगर यही है तो हम इस क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करने से इतनी दूर क्यों हैं? हम चाहते हैं कि हमारे बच्चे हर परीक्षा में बेहतर प्रदर्शन करें। परंतु यदि हमारा बच्चा केवल पास होने लायक अंक ही लाता है तो हम उससे नाखुश हो जाते हैं बल्कि गुस्सा भी हो जाते हैं। इसी सादृश्यता के अनुसार यदि हम आचार संहिता का केवल पालन करते हैं तो इसका यह अर्थ नहीं है कि हमने अच्छा ग्रेड पाने के लिए सब कुछ कर लिया। अतः प्रश्न यह है कि ऐसा क्या है जिसे हमें कोड से बाहर जाकर करने की भी जरूरत है। खास कर तब जबकि ये स्वैच्छिक प्रयास हैं जिसे काफी बैंक अपनी इच्छा से करने के लिए तैयार हुए हैं। बीसीएसबीआई कोड में बैंकों से अपेक्षा की गई है कि वे ग्राहकों के साथ उचित और तर्कसंगत व्यवहार करें परंतु अधिकांश मामलों में ऐसा करना, खाता खोलने अथवा ऋण लेने के समय जो करार अथवा संविदा ग्राहक से की जाती है उससे न चिपक कर थोड़ा

अधिक करना होता है। कई ऐसे क्षेत्र हैं जहाँ एक सख्त तथा अधिक, प्रकट आचार संहिता पर विचार करना जरूरी लगता है। जैसे-जैसे हम आगे बढ़ेंगे, मैं इन में से कुछ क्षेत्रों पर चर्चा करूँगा।

2. सबसे पहला और सबसे बड़ा मुद्दा मेरे मन में आता है वह है नज़रिया। शीघ्र प्रभावी और विनम्र ग्राहक सेवा सही नज़रिए से ही हो सकती है। बहुत-सी संस्थाएँ महात्मा गांधी की प्रसिद्ध उक्ति अपने यहाँ लगा कर रखती हैं कि 'ग्राहक राजा है और हमारी संस्था के अस्तित्व में होने का कारण भी वही है'। परंतु क्या आधार स्तर पर कर्मचारियों के व्यवहार में यह उक्ति कार्यान्वित होती है? क्या निदेशक मंडल/सर्वोच्च प्रबंधन में ग्राहकों के प्रति सही नज़रिया है? क्या सभी ग्राहकों के लिए एक अनन्य पहचान बनाने की नीति बैंक में है? और यदि नहीं है तो क्या हम सही-सही बता सकते हैं कि बैंक के पास कितने ग्राहक हैं? अधिकतर जो आँकड़े दिए जाते हैं वे खातों की संख्या के होते हैं। परंतु ऐसा करते समय हम एक लैजर पृष्ठ तथा एक ग्राहक के बीच भेद नहीं करते। इसलिए मेरी राय में सर्वोच्च प्रबंधन से लेकर आधार स्तर के कर्मचारियों तक नज़रिए में आमूलचूल बदलाव ग्राहक सेवा सुधारने का पहला कदम है। बैंकिंग उद्योग में हमारे लिए सबसे बड़ी चुनौती, सेवा प्रदान करने के लिए सही तरह का नज़रिया विकसित करने की है। क्या हम व्यवहार के मानकों को परिभाषित कर सकते हैं? संभवतः अस्वीकार्य व्यवहार के तत्त्वों को पहचानना और शिकायत का निवारण करना तथा स्थिति में सुधार लाना अधिक सरल है। खास कर अग्रणी पंक्ति के प्रबंधकों के व्यवहार मानक बैंकों द्वारा संहिताएँ स्वीकार करने में अधिक सन्निहित हैं।

3. बैंकिंग जैसे सेवा उद्योग में संप्रेषण प्रभावी ग्राहक सेवा का आधार होता है जहाँ कि दस्तावेज, शर्तें, व्यवहार तथा पूर्व उद्धरण, सभी ग्राहकों के खिलाफ ही होते हैं। जब कोई शिकायत दर्ज करवाई जाती है तो आप ग्राहकों से किस तरह बात करते हैं? क्या आप उसे बताते हैं कि उसका समाधान कब तक हो जाएगा? क्या आप उसे शिकायत संख्या बताते हैं? आपकी ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली कितनी समयनिष्ठ और प्रभावी है? क्या आपके पास शिकायतों के समाधान के लिए लिए गए समय का विश्लेषण करने तथा उपभोक्ता शिकायतों की मॉनीटरिंग की कोई प्रणाली है? ऐसी व्यवस्था में जहाँ

\* 24 फरवरी 2012 को मुंबई में आयोजित प्रिंसिपल कोड कम्प्लायेंस ऑफिसर्स की वार्षिक कान्फ्रेंस में भारतीय रिजर्व बैंक के उप गवर्नर, डॉ. के. सी.चक्रवर्ती द्वारा दिया गया उद्घाटन-भाषण। इस अभिभाषण की तैयारी में श्री डी.जी.काले द्वारा प्रदान की गई सहायता के लिए आभार व्यक्त किया जाता है।

कि करार की शर्तें असमान होती हैं संविदा को लागू करने में बड़ी चुनौती आती है। सभी प्रमुख उत्पादों और सेवाओं के लिए 'बैंकों द्वारा प्रस्तुत सर्वाधिक महत्वपूर्ण शर्तों' (एमआईटीसी) की शुरुआत से ग्राहकों को अपने हिसाब से उत्पाद की उपयुक्तता का विश्लेषण करने में मदद मिलेगी। अधिकांश बैंक ग्राहक जब शाखा में जाते हैं तो उन्हें धुंधली सी कल्पना होती है कि उन्हें क्या चाहिए। हमें ग्राहकों की जरूरतों को समझना चाहिए और उसे वही बेचना चाहिए जिसकी उसे जरूरत हो। एमआईटीसी, विपणन अथवा प्रमोशनल सामग्री से थोड़ी अलग होनी चाहिए। वैब आधारित सामग्री बैंक ग्राहकों के साथ संवाद का एक व्यापक स्रोत बनती जा रही है। कितने बैंक ये वादा कर सकते हैं कि जब उनके उत्पादों/ सेवाओं की कीमत में बदलाव होता है, तो आवश्यक उत्पादों/सेवाओं की सर्वाधिक महत्वपूर्ण शर्तों में परिवर्तन होता है कार्य के घंटे बदलते हैं, प्रमुख कार्मिक बदलते हैं, तो उसमें से हर एक बदलाव उनकी वैब साइटों पर तत्परता से अप-डेट किया जाता है।

4. क्षतिपूर्ति नीतियाँ - यदि बैंक की गलती से कोई चूक होती है या कोई हानि होती है तो ग्राहकों को उसकी क्षतिपूर्ति करने के संबंध में बैंकों ने नीतियाँ बनाई हैं और ग्राहकों के लिए उन्हें सार्वजनिक किया है। सवाल यह उठता है कि बैंकों ने कितने मामलों में अपनी गलतियों को मान कर तथा ग्राहकों द्वारा गिड़गिड़ाए बगैर इस प्रकार की क्षतिपूर्ति की है। इस संबंध में एक उदाहरण ऐसे चैकों का है जो ग्राहक ड्रॉप बॉक्स में डालते हैं और वे गायब हो जाते हैं। क्या बैंक आगे आ कर यह वादा कर सकते हैं कि ड्रॉप बॉक्स में डाले गए चैकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी उनकी ही है? जब कोई ग्राहक ऐसी बात की शिकायत करता है तो उसे यह तथ्य स्थापित करने के लिए साक्ष्य जुटाने में दिन रात एक करना पड़ता है कि वह चैक उसने इस प्रयोजन के लिए बनाए गए बॉक्स में वास्तव में डाला था। क्या बैंक को आदान-प्रदान के सिद्धांत का पालन करते हुए शिकायत कर्ता को क्षतिपूर्ति नहीं करनी चाहिए?

5. विभिन्न देशों में और कई क्षेत्रों में, विनियामक ही कीमत का निर्धारण करते हैं परंतु भारत का 'वित्तीय-क्षेत्र-विनियामक' ऐसा नहीं करता। इसलिए जो भी प्रभार लगाए जाते हैं, अपेक्षा की जाती है कि वे सही हैं। प्राइसिंग समुचित पारदर्शी तथा भेदभाव विहीन होनी चाहिए। विश्वभर में विनियामकों से अपेक्षा की जाती है कि वे ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार के क्षेत्र में और कड़े विनियम लेकर आएँगे।

6. विशेष वर्ग के ग्राहकों की कवरेज - जैसे-जैसे हम बैंकिंग में सर्वोत्तम वैश्विक विधियाँ शुरू करने की ओर बढ़ेंगे तो हमें ग्राहक सेवा के एक अन्य महत्वपूर्ण तत्त्व पर भी ध्यान केंद्रित करना होगा

कि वित्तीय सेवा उद्योग से छात्रों, वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अपंग व्यक्तियों तथा जनसंख्या के कमजोर वर्गों को अधिक ध्यानाकर्षण मिले। इन प्रयासों को आचार संहिता में भी शामिल करने की जरूरत है और इनके कार्यान्वयन की निगरानी, 'संहिता-अनुपालन-अधिकारियों' द्वारा की जानी चाहिए।

7. ऋण वितरण की जिम्मेदारी - ऐसे समय में जबकि सभी बैंक अपने को दूसरे से बेहतर दिखाने की होड़ में लगे हैं, कम से कम ऋणों की शीघ्र स्वीकृति का प्रचार करने के मामले में तो उत्तरदायित्वपूर्ण ऋण वितरण भी विचारयोग्य है। मैं सहमत हूँ कि लोगों को अपने उधारों की जिम्मेदारी लेनी चाहिए और ऐसी कोई भी बात जिससे लोगों की आर्थिक स्वतंत्रता सीमित होती हो उस पर ध्यान दिया जाना चाहिए, परंतु संहिता में इस समय तो इस मुद्दे को परे रखा हुआ है और उत्तरदायित्वपूर्ण ऋण वितरण इसी को माना गया है कि जो भी बैंक कहेंगे वह उधारकर्ता को चुकाना पड़ेगा।

8. गलती मनुष्य से होती है और प्रभु उसे माफ करता है। मुझे बड़ी प्रसन्नता होगी यदि बैंकों ने जिन ग्राहकों के साथ कुछ गलत किया है, बैंक, ग्राहकों के उन मामलों की पुनर्समीक्षा करें परंतु ऐसा होने पर भी ग्राहक को प्रतिदान नहीं दिया जाता क्योंकि न तो उन्होंने बैंक को शिकायत की होती है, न ही बैंकिंग लोकपाल को। ऐसा क्यों जरूरी है कि विनियामक को 'क्लास एक्शन' को देखने के लिए मजबूर होना पड़े। बीसीएसबीआई को ग्राहकों को वादे की, बैंक की आचार संहिता में, यह प्रावधान शामिल करने की संभावनाओं की जाँच करनी चाहिए।

9. प्रकटन - बैंक-स्टाफ ग्राहकों को नहीं बताते कि वे कुछ क्षतिपूर्ति की योजनाओं के ज़रिए, क्रेडिट कार्ड अथवा बीमा पॉलिसी या म्युचुअल फंड, प्रोत्साहन योजनाओं के अंतर्गत बेचने के लिए प्रयत्नशील हैं। इसके लिए कम से कम प्रोत्साहन योजनाओं की शर्तें किसी ग्राहक ब्रोशर में बताई जानी चाहिए। कई ऐसे उदाहरण हैं जहां कि बैंक, सामान्य दिशा निर्देशों के अपनी मूल्यन तथा परिचालनात्मक स्वतंत्रता का लाभ उठाते हैं, जो कि बाद में व्याख्या का विषय बन जाते हैं। ऐसे कितने बैंक हैं, जो दायरे से बाहर जाकर, दिशा-निर्देशों की व्याख्या ग्राहकों के पक्ष में कर सकते हैं। नए उधार लेने वालों को, फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर ऋण स्वीकृत करते समय, बैंक जो भेदभाव की नीति अपनाते हैं वह संभवतः इसका सबसे अच्छा उदाहरण है। वह तत्त्व जो विभिन्न बैंकों की दरों की आसान तुलना में रुकावट डालता है, वह है प्रोसेसिंग प्रभागों / दस्तावेज फीस / पुनर्नवीकरण फीस/ कम्पाउंड अवधियों इत्यादि पूरे विश्व में जो एक उपाय अपनाया गया है वह है-ब्याज दर से ऊपर सभी प्रकार के प्रभागों को शामिल करके वार्षिकीकृत प्रभावी दर की घोषणा करना। जमा दर

के संबंध में भी इसे अपनाया जा सकता है। आसानी से तुलना करने में यह काफी सहायक हो सकता है।

10. परिवार विधिक कार्रवाई / उत्तराधिकार मामले - एक संयुक्त खाते अथवा नोमिनेशन सुविधा की शर्तें चाहे कुछ भी क्यों न हो, बैंकर अभी भी उन विधिक प्रावधानों पर स्थिर हैं जिन्हें कि वे मृत जमाकर्ताओं के दावों का निपटान करने अथवा नामितियों को राशियाँ अंतरित करते समय अपनाते हैं, जबकि खाता खोलने की प्रक्रिया का ये कभी हिस्सा नहीं रहे। इस संबंध में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया एक बैंक से दूसरे बैंक में तो भिन्न होती ही है, बल्कि ऐसे मामलों में दो भिन्न-भिन्न शाखाएँ एक ही बैंक में होकर भी एकदम विपरीत रुख अपनाती हैं। इसके लिए आईबीए द्वारा तैयार की गई मॉडल नीति, कोई भी अपनाने को तैयार नहीं। क्या आम आदमी के सामने आने वाली इन समस्याओं के हल के लिए बीसीएसबीआई की संहिताएँ अधिक प्रभावी नहीं हो सकतीं? तलाक ले रहे जोड़ों के सामने भी इस तरह की समस्याएँ आती हैं, जब वे अचल सम्पत्तियों के टाइटल डीड के अंतरण का कार्य करते हैं। जहाँ कि एक आवास ऋण पति और पत्नी दोनों के नाम संयुक्त रूप से लिया गया होता है। ये त्रेजी से बदलती दुनिया की नई सच्चाइयाँ हैं, और हमें बैंक ग्राहकों के प्रति हमारी वचनबद्धता के रूप में इन्हें सुलझाना ही होगा।

11. कुछ और भी ऐसे क्षेत्र हैं जिन पर ग्राहक सुरक्षा दृष्टि से हमें ध्यान देना चाहिए। पहला है इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग/कार्ड बैंकिंग। इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण, इंटरनेट आधारित बैंकिंग लेनदेन, कार्ड बैंकिंग काफी बढ़ रही है और ये हमारे सामने ऐसे मुद्दे/चुनौतियाँ खड़ी कर रही हैं। जिनके बारे में हमने पहले कभी अनुमान नहीं लगाया था। बैंकिंग करार इस तरह बनाया गया है कि उस पर ग्राहक का कोई अधिकार ही नहीं है और वह एकदम एकतरफा है। बैंक किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए उत्तरदायी नहीं है चाहे वह उनके कर्मचारियों ने ही क्यों न किया हो क्योंकि संसाधन संस्थाओं के होते हैं इसलिए यह सिद्ध करने की जिम्मेदारी बैंक पर होनी चाहिए कि व्यक्तिगत ग्राहक ने अपनी यूजर आईडी/पासवर्ड कम्प्रोमाइज किया है। नेटवर्कों को सुरक्षित और मजबूत बनाने की जिम्मेदारी बैंकों की है। 'गैर-आमने-सामने-लेन-देन-व्यवस्था' से जुड़े मुद्दों पर कार्रवाई के लिए एक आचार संहिता होनी चाहिए। इस संहिता से उन बैंकों की तैयारी का मूल्यांकन किया जा सकेगा जो इस प्रकार की सेवाएँ प्रदान करने के इच्छुक हैं। इस आचार संहिता में नेटवर्किंग व्यवस्थाओं, लेखा परीक्षा अनुसरण, शिकायतों की जाँच तथा समाधान प्रक्रिया, प्रणाली उपकरण खराब होने के मामले में जवाबदेही, अनधिकृत लेन-देनों के लिए देयता, इत्यादि जैसे मामले शामिल किए जा सकते

हैं। दूसरा क्षेत्र है, जब ग्राहक विपत्ति में होता है - रुग्ण इकाइयों का पुनर्वास अथवा जब लघुउधारकर्ता किसान विपत्ति में होता है। हालांकि बैंक प्रचारित करते हैं कि उनके पास रुग्ण इकाइयों के पुनर्वास हेतु अच्छा फ्रेमवर्क है मगर पोषित की जा रही रुग्ण इकाइयों की संख्या देखें तो कहानी उल्टी नज़र आती है। जिन इकाइयों को सफलतापूर्वक पुनर्वसित किया गया है, उनकी संख्या में सुधार लाने की जरूरत है। अंत में मैं बीमे, पूंजी बाजार जैसे, थर्ड पार्टी उत्पादों की बिक्री के मुद्दे का भी, उल्लेख करना चाहूंगा जो कि ग्राहक सुरक्षा की दृष्टि से आजकल काफी संगत होता जा रहा है। क्या ग्राहक खासतौर पर छोटा और गरीब यह जानता है कि उसे क्या बेचा जा रहा है।

12. इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण तथा 'इंटरनेट -आधारित बैंकिंग लेन-देन' काफी बढ़ रहा है और इससे ऐसे मुद्दे / चुनौतियाँ उभर कर आ रही हैं जिनके बारे में हमने सोचा भी नहीं था। नेटवर्कों को सुरक्षित और मजबूत बनाना बैंकों की जिम्मेदारी है तथापि 'गैर आमने-सामने-लेनदेनों' संबंधी मुद्दों के निपटान के संबंध में भी, कोई आचरण - संहिता अवश्य होनी चाहिए। यह कोड उन बैंकों की तैयारी के मूल्यांकन में भी मदद करेगा जो कि इस प्रकार की सेवाओं की पेशकश के इच्छुक हैं। इस आचार संहिता में नेटवर्किंग व्यवस्थाओं लेखा-परीक्षा अनुसरण, शिकायतों की जाँच, तथा उनके समाधान की प्रक्रिया प्रणाली, उपकरण खराब होने पर जवाबदेही अनधिकृत लेन देनों के लिए देयता, इत्यादि जैसे मामले शामिल किये जा सकते हैं।

13. आचार संहिताओं की समीक्षा - बीसीएसबीआई ने अपने द्वारा जारी दो आचार संहिताओं में से एक की समीक्षा की है और दूसरा अपडेट किए जाने की प्रक्रिया में है। क्या हमारे पास आचार संहिताओं की स्वतंत्र समीक्षा करने का कोई तंत्र है जिसमें हमें उन जोखिमधारकों से फीडबैक मिल सके जो इस विषय में रूचि रखते हैं? उदाहरणार्थ ऑस्ट्रेलिया अपने 'कोड ऑफ बैंकिंग प्रैक्टिसिज' की हर तीन वर्ष में अनिवार्यतः समीक्षा करता है। क्या हम भी अपने यहां कोई ऐसी ही प्रक्रिया अपना सकते हैं?

14. बीसीएसबीआई द्वारा जारी संहिताओं के दो सेट, जिन्हें बैंकों द्वारा कार्यान्वयन के लिए लिया गया है, उन लम्बे दस्तावेजों की जरूरत की जांच का मामला भी सामने लाते हैं जिन्हें बैंक विशेषकर ऋण उत्पादों के संबंध में अभी भी निष्पादित करने पर बल देते हैं। क्या हम सच में और गंभीरतापूर्वक, दस्तावेजों और दस्तावेजीकरण प्रक्रिया को तर्कसंगत और सरल बनाने के लिए प्रयास कर सकते हैं, और इसे प्रकाशित कर सकते हैं, जैसे कि ग्राहकों के साथ हमारी वचनबद्धता है?

15. बैंकिंग को लोगों तक ले जाने के कई नए मार्ग हैं। इस क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण चुनौती है - बैंकिंग कोरेस्पोंडेन्ट (बीसी) वाले बैंकिंग/वित्तीय समावेशन मॉडल की सफलता। ग्राहकों को दिए गए वचनों से संबंधित बैंक की आचार संहिता में, बीसी का चयन करते समय बैंक द्वारा की जाने वाली कार्रवाई तथा बैंक की ओर से वित्तीय लेनदेन करने, अथवा निष्पादित करने के लिए उसे दिए जाने वाले प्रशिक्षण के बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। वित्तीय समावेशन सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक की कार्यसूची में सबसे ऊपर है। क्या हम वित्तीय समावेशन योजनाओं के विकास और कार्यान्वयन के लिए कोई आचार-संहिता बना सकते हैं और हमारी कारपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी के हिस्से के रूप में उसे जनता के लिए जारी कर सकते हैं?

16. क्रेडिट सूचना ब्यूरोज की भारत में हाल ही की शुरुआत है। बहुत से लोग अभी तक इन संस्थाओं की विद्यमानता के बारे में जानते ही नहीं और उन्हें यह देखकर धक्का लगता है कि उनके नाम चूककर्ताओं की सूची में हैं, जिससे उन्हें, अपनी ऋण संबंधी जरूरतों के लिए, बैंकिंग प्रणाली तक पहुंचना बहुत कठिन हो जाएगा। बैंकों को अपने वायदों की आचार संहिता के एक हिस्से के रूप में, इस संबंध में, ग्राहकों को शिक्षित करने की जरूरत है। रिपोर्टिंग प्रविधियों, रिपोर्टिंग के प्रभावों, सुधार प्रक्रिया तथा गलत रिपोर्टिंग के उपाय के बारे में सभी ग्राहकों को समुचित रूप से सूचित किया जाना चाहिए।

17. वित्तीय साक्षरता तथा शिक्षा, दिनों-दिन महत्वपूर्ण होते जा रहे हैं। इस संबंध में इनपुट्स, विभिन्न रूपों में, जैसे - बड़ा प्रिंट, ब्रेल डीवीडी, ऑडियो इत्यादि में उपलब्ध करवाए जा सकते हैं।

18. रिजर्व बैंक ने, बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा संबंधी समस्त मुद्दों की समीक्षा के लिए, जिसमें बैंकिंग लोकपाल योजना की समीक्षा भी शामिल थी, सेबी के भूतपूर्व अध्यक्ष श्री एम.दामोदरन की अध्यक्षता में एक समिति गठित की थी। समिति ने अपनी रिपोर्ट में कुल 232 सिफारिशों की। इनमें से 22 की जांच रिजर्व बैंक/सरकार द्वारा की जानी है। शेष 210 की, स्वीकार्यता हेतु जांच की जानी है और बैंकिंग उद्योग द्वारा उन्हें कार्यान्वित किया जाना है। आइबीए पहले ही 88 सिफारिशों के संबंध में परिचालनात्मक दिशा-निर्देश जारी कर चुका है। अन्य 38 सिफारिशों के संबंध में आइबीए ने शुरु में 'कोई टिप्पणी नहीं' कहा था। मेरे विचार से 'कोई टिप्पणी नहीं' का मतलब इन सिफारिशों को स्वीकार करना है। अतः आइबीए के लिए इन सिफारिशों के संबंध में स्पष्ट दिशा-निर्देश जारी करना कोई कठिन कार्य नहीं होना चाहिए। कुछ और भी सिफारिशें बाकी हैं जिनके संबंध में बैंकों तथा आइबीए

ने पहले काफी रिजर्वेशन जताया था। 16 दिसम्बर 2011 को मैंने अग्रणी बैंकरों के साथ एक बैठक की थी जिसमें मैंने अपने बैंकर मित्रों से अनुरोध किया था कि वे अन्तर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम विधियों, धोखाधड़ी के विरुद्ध ग्राहकों की सुरक्षा करने, ऐसी धोखाधड़ियों से ग्राहकों की सुरक्षा के लिए बीमा उत्पादों की उपलब्धता, तथा एक स्पष्ट 'हर्जाना नीति', जो कि ग्राहकों को स्पष्ट रूप से संसूचित की जाए, आदि को देखते हुए, आवश्यक मुद्दों पर पुनर्विचार करें। चिंता के प्रमुख विषय हैं : इन्टरनेट बैंकिंग से संबंधित गलत प्रयोग/दुष्प्रयोग, एटीएम से जुड़ी सेवाओं में कमियाँ, क्रेडिट/डेबिट कार्ड खो जाना तथा इस स्थिति में कार्डधारक की जिम्मेदारी, एक्यूबी अनुशासन न मानने पर दण्ड, इत्यादि। दामोदरन समिति ने जो एक अन्य महत्वपूर्ण सिफारिश की थी वह थी - बैंकों द्वारा अपना आंतरिक लोकपाल नियुक्त करना - ग्राहक सुरक्षा तथा निष्पक्ष/पारदर्शी डीलिंग के लिए इस विचार पर अनुवर्ती कार्रवाई करने तथा इसे पूर्वसक्रियता से कार्यान्वित करने की जरूरत है।

19. आम तौर पर ग्राहकों के सामने जो समस्याएं आती हैं वे एटीएम, पेन्शन, बिना सूचित किए सेवा प्रभार लगाने, क्रेडिट कार्ड, ऋणों तथा अग्रिमों आदि से जुड़ी होती हैं। मुझे इससे हैरानी होती है कि क्रेडिट कार्ड प्रयोगकर्ताओं की कुल संख्या कुल बैंक ग्राहकों की संख्या के 10 प्रतिशत से भी कम है परन्तु 2010-11 में बीओ कार्यालयों ने, कुल जितनी शिकायतों पर कार्रवाई की, उनमें से 24 प्रतिशत इसी क्षेत्र से संबंधित थी। इसी प्रकार यदि बीसीएसबीआई कोड को सही ढंग से लागू किया जाए तो बैंक, अनिवार्यतः, अपने ग्राहकों को, ब्याज दरों तथा सेवा प्रभारों के संबंध में हुए किसी भी परिवर्तन की जानकारी, 30 दिन अग्रिम रूप से सूचित कर देंगे। इस मामले में भी यदि हम शिकायतों की संख्या को देखें तो शाखा स्तर पर इस कोड के कार्यान्वयन में पाई गई कमियाँ स्पष्टतः उजागर हो जाएंगी।

पेंशनधारक वरिष्ठ अथवा बहुत ही वरिष्ठ नागरिक होते हैं और अधिकांशतः पेन्शन ही उनकी आजीविका का एक मात्र साधन होता है। अतः पेन्शनधारकों से व्यवहार करते समय हमें संवेदनशील और मानवीय होना चाहिए। ऐसी शिकायतों को कम करने का सबसे अच्छा तरीका है कि ग्राहकों तथा बैंक स्टाफ, दोनों को, समान रूप से शिक्षित किया जाए।

## ग्राहक सुरक्षा से संबंधित वैश्विक प्रयास

20. वैश्विक वित्तीय संकट ने विश्वभर के वित्तीय सेवा उद्योग में, ग्राहक सुरक्षा के संबंध में जो कमियाँ थी, उन्हें उजागर किया। वित्तीय संकट से प्रभावित कई देशों में, ग्राहक सुरक्षा के लिए न्यूनतम बैंचमार्क

सैट करने के लिए मानक तथा आचार संहिताएं लागू की हुई हैं। वित्तीय क्षेत्र के उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए किए गए स्वैच्छिक / उद्योग निर्देशित उपायों की असफलता, तथा आम जनता द्वारा बैंकों तथा बैंकिंग के प्रति उठे आक्रोश ने, कई सरकारों को, ऐसे सांविधिक उपाय करने को बाध्य कर दिया है जो उपभोक्ताओं की सुरक्षा की ओर लक्षित हों। जब सेवा मानक किसी संविधि के हिस्से के रूप में परिभाषित होते हैं तो उनके उल्लंघन पर दण्ड का प्रावधान होता है। क्या हम उसी दिशा में जा रहे हैं? हो सकता है यह निकट भविष्य में न हो परन्तु भारतीय परिदृश्य में भी वह दिन दूर नहीं है जब हमें विशिष्ट रूप से वित्तीय क्षेत्र के उपभोक्ताओं पर असर डालने वाले मुद्दों के संबंध में अलग से कोई कानून बनाना पड़ेगा। एक बार यह संविधि बन गई तो स्वैच्छिक विकल्प अपने आप ही समाप्त हो जाएगा।

21. बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा अपनाई गई 'उचित व्यवहार आचार संहिता' अधिकांशतः एक-पक्षीय है। अतः उचित व्यवहार (फेयर प्रैक्टिसिज) को लागू करना 'उल्लंघन' ज्यादा है, उचित व्यवहार कम है। वित्तीय लेन-देनों, तथा वित्तीय बाजारों की बढ़ती हुई जटिलताओं से ग्राहक सुरक्षा के परिप्रेक्ष्य में वित्तीय सेवा प्रदाताओं की भूमिका और जिम्मेवारी को स्पष्टतः परिभाषित करना आवश्यक हो गया है। बैंकों / वित्तीय संस्थाओं की बाध्यताओं के बारे में ग्राहकों को जानकारी प्रदान करने तथा ग्राहकों को वित्तीय सेवाओं तथा उनसे संबंधित मुद्दों के बारे में परिचित करवाने के लिए 'वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा कानून' में निम्नलिखित मुद्दों को शामिल किया जाना चाहिए:

- शिकायत निवारण योजनाएं,
- क्षतिपूर्ति योजनाएं,
- वित्तीय लोकपाल योजनाएं,
- उपभोक्ता शिक्षा तथा जागरूकता संबंधी नवप्रयास,
- नीतियां तैयार करने से पहले उपभोक्ता संस्थाओं के साथ परामर्श,
- उत्तरदायित्वपूर्ण ऋणवितरण तथा विपणन विधियाँ,
- कार्ड उत्पाद,
- उपभोक्ता प्राइवैसी तथा डाटा सुरक्षा,
- दुर्विक्री तथा क्रॉस सेलिंग को परिभाषित करना।

यह सुझाव वैश्विक गतिविधियों के परिप्रेक्ष्य में दिया गया है। अमरीका और युनाइटेड किंगडम जैसे देशों ने वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा प्रदान करने के लिए विशिष्ट रूप से कानून बनाए हैं। एक

बार ग्राहकों के लिए बैंक द्वारा की जाने वाली कार्रवाई संविधि के रूप में कूटकृत (कोडीफाई) हो जाए, तो चूक, अपराध के रूप में दंडित होगी। अधिकांशतः, गलती करने वाले कर्मचारी पर पैसे का दण्ड लगेगा। इसीलिए मैं आप सबसे अनुरोध करता हूँ कि आप अपने स्टाफ को बीसीएसबीआई आचार संहिताओं के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रेरित करें। कई बैंक कर्मचारियों में एक मानसिक ग्रंथि होती है कि वे अपनी गलती कभी नहीं मानते जिससे अहम का टकराव होता है और शिकायतें आगे भारत के राष्ट्रपति तक भिजवा दी जाती हैं। शिकायतों के निवारण के संबंध में हम सब को लागत और समय का ध्यान रखना चाहिए। बैंकिंग लोकपाल योजना की वर्ष 2010-11 की वार्षिक रिपोर्ट में प्रकाशित आँकड़ों के अनुसार, रिजर्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल योजना के माध्यम से इसके द्वारा हैण्डल की जा रही हर शिकायत पर रुपए 3619/- खर्च करता है। यदि आप इसमें बैंक स्तर पर आई लागत को भी शामिल कर लें तो बैंकिंग प्रणाली द्वारा एक शिकायत हैण्डल करने पर लगभग रुपए 15,000/- का खर्च आता है। बजाय इसके कि हम अपना पैसा और संसाधन, उन एकशब्द का बचाव करने में खर्च करें जो कि गलत थे, क्या हमें किसी हानि/चूक के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति करने के संदर्भ में, कोई लागत लाभ विश्लेषण नहीं करवाना चाहिए?

22. शिकायत से निपटने की प्रक्रिया की प्रभावोत्पादकता तथा क्षमता की समीक्षा के लिए भारतीय मानक ब्यूरो ने आईएसओ 10002 : 2004 तैयार किया है। इस विशिष्ट स्टैंडर्ड के अनुपालन के निम्नलिखित लाभ हैं:

- प्रबन्धन प्रणाली
- ग्राहक संतुष्टि
- प्रबंधन फोकस
- ब्रॉड में सुधार
- साख (क्रेडिबिलिटी)
- ग्राहक विश्वास
- क्षमता में सुधार
- बेहतर संबंध
- सुधारों की निरंतरता
- पारदर्शी प्रणाली
- लेखापरीक्षा योग्य प्रणाली
- समलयकरण (सिन्क्रोनाइजेशन)

इस मानक के आठ खण्ड हैं : पहले तीन हैं - स्कोप, नॉर्मेटिव संदर्भ, तथा शर्तें और परिभाषाएं अन्य पांच हैं :

- निदेशक सिद्धान्त
- शिकायत हैण्डलिंग फ्रेमवर्क
- आयोजना और डिजाइन
- शिकायत हैण्डलिंग प्रक्रिया का परिचालन
- अनुरक्षण और सुधार

भारतीय मानक ब्यूरो से ज्ञात हुआ है कि देश में अब तक केवल दो बैंकों (निजी क्षेत्र बैंकों) ने इस मानक को अपनाया है। मैं बीसीएसबीआई की गवर्निंग काउंसिल से अनुरोध करता हूँ कि वह इस बात की जांच करे कि शिकायत निवारण हेतु आईएसओ मानक अपनाया 'ग्राहकों के लिए बैंकों की वचनबद्धता की संहिता' में शामिल करने हेतु विचारार्थ रखा जा सकता है क्या? बैंक अपनी ओर से भी आईएसओ मानक लागू करने की संभावना पर अपने यहाँ विचार कर सकते हैं।

23. यूनाइटेड किंगडम के फेयर ट्रेडिंग कार्यालय ने भी, 'उपभोक्ता ऋण इंटरवेंशन कार्यनीतियों' के मूल्यांकन हेतु कई प्रकरण अध्ययन किए हैं। प्रकरण अध्ययनों से यह तथ्य प्रकट हुआ है कि सुभेद्य समूहों (वलनरेबल ग्रुप्स) को विज्ञापन से भ्रमित होने के खतरे ज्यादा होते हैं। इस कार्रवाई को सांविधिक प्रावधानों का 'अननुपालन (नॉन कम्प्लायन्स)' कहा जाता है। हमें भी अपनी आचार संहिताओं / संविधियों में ऐसे ही मजबूत प्रावधान रखने चाहिए।

24. 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट ने प्रदर्शित कर दिया है कि क्रेडिट बाजार भुरभुरे होते हैं - न केवल राजनैतिक उठापटक के खतरों की वजह से, बल्कि उधारकर्ता भी ऐसी प्रणालीगत सुभेद्यताएं प्रदर्शित करते हैं जिनसे कि उनकी 'वित्तीय निर्णयन क्षमता' पर असर पड़ता है। विश्व की अनेक सरकारों के समक्ष अब सवाल यह नहीं है कि 'वित्तीय क्षेत्र के उपभोक्ता की सुरक्षा करें या नहीं' बल्कि यह है कि 'कब और कैसे करें'।

25. उधारकर्ताओं की सुरक्षा से संबंधित वैश्विक विधियां/विनियामक उपाय तीन पारंपरिक वर्गों में विभाजित किए जा सकते हैं : प्रकटन (डिस्कलोजर्स), उत्पाद आधारित तथा प्रदानकर्ता आधारित विनियम। वर्तमान वैश्विक प्रवृत्ति, प्रकटन विनियमों को और अधिक कड़ा तथा मजबूत बनाने की है। विशेषकर इन विनियमों का ध्यान वह विधि निर्धारित करने पर केन्द्रित रखा गया है, कि ब्याज दर तथा अन्य प्रभार कैसे आगणित और प्रकटित किये जाएं। यह या तो वार्षिक

प्रतिशत दर (एपीआर) हो सकती है जैसा कि अमरीका में होता है और जो समझने में आसान है, या फिर यह 'क्रेडिट की कुल लागत' (टीसीसी) हो सकती है, एक ऐसी अवधारणा जिसका प्रयोग दक्षिण अफ्रीका में काफी व्यापक रूप से किया जाता है। उत्पाद आधारित विनियम, निरस्तीकरण अधिकार, प्रतिबंधित व्यवहार तथा शिकायत निवारण के अधिकार जैसे सांझे तत्वों पर ध्यान केन्द्रित करता है। हम अपनी आचार संहिताओं तथा ग्राहकों के प्रति अपनी वचनबद्धताओं को मजबूत बनाने के लिए, इन उभरती वैश्विक प्रवृत्तियों के अच्छे पहलू ले सकते हैं।

26. उपभोक्ताओं में वित्तीय साक्षरता का अभाव : वित्तीय साक्षरता में न केवल वित्तीय अवधारणाओं और मजबूत विधियों, जैसे कि बजटिंग, आदि का ज्ञान शामिल है, बल्कि संविदात्मक अधिकार तथा उपभोक्ताओं के लिए खुली उपाय प्रविधियां भी शामिल हैं। अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर वित्तीय उपभोक्ता की सुरक्षा योजना में वित्तीय शिक्षा, जागरूकता तथा वित्तीय साक्षरता को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जाती है। हम इस संबंध में कहां पर हैं? हमारे हाथ में जो इतना भारी काम है, उसे देखते हुए, एफएलसीसी की स्थापना जैसे कार्य बहुत ही छोटे उपाय हैं चाहे बीसीएसबीआई आचार संहिताओं में इसका उल्लेख हो या न हो, क्या हम बैंकर वित्तीय शिक्षा और जागरूकता को एक मिशन के रूप में लेने की प्रतिबद्धता नहीं कर सकते और हमारे वादों को पूरा करने का वचन नहीं दे सकते?

## निष्कर्ष

27. जैसे जैसे हम आगे बढ़ेंगे, हमारे सामने एक प्रमुख चुनौती होगी कि दो उद्देश्यों के बीच संतुलन कैसे बैठाएं - वित्तीय पहुँच बढ़ाकर वित्तीय प्रसार करना तथा ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाना और ग्राहक सुरक्षा के उपाय करना। हालांकि दीर्घाविधि में ये दोनों उद्देश्य एक दूसरे में मिल जाएंगे, मगर अल्पावधि में तो वित्तीय पहुँच और वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा के बीच छिड़ी बहस को रेखांकित करने वाला 'द्वंद्व तथा ट्रेड ऑफ' सरकारों तथा नीति निर्माताओं के सम्मुख है। आखिरकार विकास के चार दशकों के पश्चात् विकसित देशों में, औपचारिक वित्तीय क्षेत्र तक पहुँच तथा अपेक्षाकृत व्यापक वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा उपायों, दोनों का ही स्तर काफी ऊँचा है। भारत जैसे देशों में वित्तीय उपभोक्ता सुरक्षा व्यवस्था, अभी विकसित हो रही है। बीसीएसबीआई को बैंकों को प्रोत्साहित करने की जरूरत है कि वे स्वैच्छिक तथा स्वानुशासन का दृष्टिकोण अपनाकर, प्रभावी रूप से कन्वर्जेन्स प्राप्त करने के प्रयास करें। यदि बीसीएसबीआई, बैंक तथा हम सब, सामूहिक रूप से इसे प्राप्त कर पाएं, तो यह समाज के लिए बड़ी सेवा होगी।