सुधार-अवधि के बाद भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता-प्रवृत्तियां अनुभव, मुद्दे तथा भावी चुनौतियां*

के. सी. चक्रवर्ती

श्री के. आर. कामत, अध्यक्ष, आइबीए तथा सीएमडी, पंजाब नेशनल बैंक; श्री एच.एस.यू. कामत, सीएमडी, विजया बैंक; श्रीमती वी.आर.अय्यर, सीएमडी, बैंक आफ इंडिया; श्री आर.के. दूबे, सीएमडी, केनारा बैंक; श्री एम.नरेन्द्र, सीएमडी, इंडियन ओवरसीज बैंक; श्री डी.सरकार, सीएमडी, यूनियन बैंक आफ इंडिया; बैंकिंग उद्योग से अन्य वरिष्ठ साथी; सम्मेलन के प्रतिनिधि; प्रिंट एवं इलेक्ट्रानिक मीडिया के सदस्य; देवियो; एवं सज्जनो! आज इस भव्य समारोह को संबोधित करना मेरे लिए अत्यंत हर्ष एवं सौभाग्य का विषय है और मैं फिक्की तथा आइबीए को इस अवसर के लिए धन्यवाद देता हूँ। सम्मेलन का यह बारहवां संस्करण है। बैंकिंग उद्योग के श्रेष्ठतम बुद्धिजीवियों को एक साथ लाने में यह सफल रहा है और एक ऐसे प्लेटफार्म के रूप में यह विकसित हुआ है जो भारतीय बैंकिंग के सम्मुख उपस्थित समसामयिक मुद्दों पर विचार-विमर्श करता है। इस वर्ष के सम्मेलन के लिए चुने गए विषय ''सामंजस्य, गुणवत्ता एवं लचीलापनः उत्पादकता तथा उत्कृष्टता की अगली सीमा'' के बारे में मुझे बहुत खुशी है। मैं इस बात में पक्का विश्वास रखता हूँ कि बैंकिंग सेवा में उत्पादकता एवं कार्यकुशलता भारत में चौतरका आर्थिक विकास के लिए प्राचीर का काम करेगा। अर्थव्यवस्था के सामने उपस्थित वर्तमान चुनौतियों को देखते हुए, इस बात की बहुत कम आशंका है कि भारतीय बैंकिंग में आगामी भारी उत्पादकता वृद्धि का अब समय आ गया है। यही कारण है कि इस सम्मेलन के लिए जो विषय फिक्की एवं आइबीए ने चुना है उसके लिए मैं उन्हें धन्यवाद देता हूँ और मुझे आशा है कि इस सम्मेलन के विचार-विमर्श से उत्पन्न विचार आगामी समय के लिए फलदायी होंगे।

2. मुझे इस बात की प्रसन्नता है कि बीसीजी ने इस सम्मेलन के विषय के बारे में एक अध्ययन रिपोर्ट तैयार की है जो विस्तृत क्षेत्र सर्वेक्षण पर आधारित है। इस रिपोर्ट में भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता-उत्कृष्टता पाने के लिए अनेक उपयों की सिफारिश की गई है। मैं बीसीजी को उनके इस प्रयास के लिए बधाई देता हूँ और आशा करता हूँ कि बैंकिंग उद्योग इस अध्ययन की सिफारिशों पर गंभीरपूर्वक विचार करके ईमानदारी के साथ उसे लागू करवाएगा।

3. आज के अपने संबोधन के दौरान, मैं विगत दो दशकों से भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता के क्षेत्र में प्रवृत्तियों की मुख्य-मुख्य बातों पर प्रकाश डालूंगा जिसमें समग्र बैंक समूह की प्रवृत्तियां शामिल हैं। फिर भी, मेरे संबोधन का मुख्य जोर इस तथ्य पर होगा कि बैंकों की उत्पादकता तथा कार्यकुशलता में हमारी अर्थव्यवस्था के सभी हिस्सों पर वांछित लाभप्रद प्रभाव नहीं पड़ पाया और इसीलिए बैंकिंग उत्पादकता तथा कार्यकुशलता के संपूर्ण मानकों को हमारी राष्ट्रीय प्राथमिकता के अनुरूप नए सिरे से ढालने की जरूरत है।

उत्पादकता और कार्यकुशलता

4. निवेश ज्ञानकोश ने उत्पादकता की परिभाषा देते हुए कहा है कि निवेश की प्रति इकाई पर उत्पाद का वह एक आर्थिक पैमाना है। उत्पादकता की अवधारणा ज्यादा सरलता से औद्योगिक स्थापनाओं पर लागू होती है जबकि बैंकिंग उद्योग-सहित सेवा क्षेत्र के संदर्भ में इसे परिभाषित करना एवं मापना अपेक्षाकृत ज्यादा मुश्किल है। प्रायः हम बैंकों की उत्पादकता मापने में प्रतिनिधित्व पर भरोसा करते हैं और बैंकिंग उत्पादकता के प्रतिनिधि रूप में कोई भी एक पैमान पूरी दुनिया में स्वीकृत नहीं है।

5. उत्पादकता तथा कार्यकुशलता साहित्य में परस्पर विनिमेय रूप में प्रयोग किए जाते हैं। तथापि, उत्पादकता श्रम के कार्यनिष्पादन एक माप है। श्रम उत्पादनका एक तत्त्व है। दूसरी ओर, कार्यकुशलता ज्यादा व्यापक शब्द है जिसमें उत्पादन के सभी तत्त्वों के कार्यनिष्पादन का प्रतिनिधित्व होता है। बैंकों के मामले में जहां उत्पादकता की माप उनके स्टाफ के कार्यनिष्पादन से की जाती है, वहीं कार्यकुशलता में स्टाफ का कार्यनिष्पादन, पूंजी तथा प्रबंधन शामिल हैं। तथापि, मैं यह भी जोड़ना चाहूंगा कि उत्पादन के तीन घटकों के कार्यनिष्पादन के बीच मजबूत आपसी संबंध हैंः स्टाफ की उच्च उत्पादकता पूंजी के सक्षम उपयोग में प्रकट होगी, जबकि सक्षम प्रबंधतंत्र का कार्य श्रम एवं पूंजी द्वारा बेहतर कार्यनिष्पादन के रूप में प्रकट होगा। इसलिए इस निष्कर्ष पर पहुंचना सुरक्षित है कि जब सभी मुख्य घटक इष्टतम रूप से विकसित हो जाएं तब एक 'कार्यकुशल' बैंक बनेगा इतना कहने के बाद, अब मैं साफ-साफ यह कहना चाहता हूँ कि मैं भी 'उत्पादकता तथा 'कार्यकुशलता' शब्दों को समवर्ती रूप में आज अपने संबोधन में प्रयोग करूंगा।

*13 अगस्त 2013 को मुंबई में फिक्की तथा आइबीए द्वारा आयोजित एफआइबीएसी 2013 में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर, डा.के.सी. चक्रवर्ती का विशिष्ट व्याख्यान।

बैंकों की उत्पादकता तथा कार्यकुशलता

6. बैंक किसी राष्ट्र की वित्तीय प्रणाली का मुख्य स्वरूप हैं। वे चलनिधि, परिपक्वता तथा जोखिम रूपांतरण के माध्यम से वित्तीय मध्यस्थता का महत्त्वपूर्ण कार्य निष्पादित करते हैं। वित्त किसी भी वाणिज्यिक गतिविधि की जीवनरेखा है और बैंक रक्षक तथा उधारकर्ता के बीच एक कड़ी के रूप में काम करते हैं। इस प्रकार, बैंकों की उत्पादकता एवं कार्यकुशलता सभी आर्थिक गतिविधि की उत्पादकता एवं कार्यकुशलता पर गंभीर रूप से प्रभाव डालते हैं और यह बात नीति निर्माताओं तथा आर्थिक पहरेदारों के लिए चिंता की बात है। बैंकिंग कार्यकुशलता के दो पहलू हैं जिन पर मैं प्रकाश डालना चाहूंगा :

i. **आवंटन संबंधी कार्यकुशलता :** आवंटन संबंधी कार्यकुशलता यह सुनिश्चित करने पर ध्यान देती है कि समाज के विकास की जरूरतों के अनुसार सर्वाधिक उत्पादकगतिविधियों को मूल्यवान वित्तीय संसाधन आबंटित किए जाते हैं। इसमें यह सुनिश्चित किया जाता है कि संसाधन आवंटन की प्रक्रिया के माध्यम से विस्तृत राष्ट्रीय प्राथमिकताएं आगे बढ़ाई जाती हैं ताकि सबसे कमजोर वर्गों के हितों की रक्षा की जा सके।

ii. **प्रचालगत कार्यकुशलता :** प्रचालगत कार्यकुशलता का अर्थ यह है कि बैंक सुरक्षित, सुदृढ़, तीव्र एवं लाभप्रद तरीके से वित्तीय सेवाएं प्रदान करें। इसके लिए लक्ष्य को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि रूपांतरण कार्य में समय एवं लागत की अधिकता में कम-से-कम अंतर पड़े।

7. आवंटन-संबंधी एवं प्रचालन संबंधी कार्यकुशलताओं की अवधारणा में पर्याप्त अंतर-संबंध है और बैंकों के लिए चुनौती यह सुनिश्चित करने की है कि दोनों मोर्चों पर उनका इष्टतम कार्यनिष्पादन हो। तथापि, जैसाकि मैं अपने व्याख्यान के बादवाले हिस्से में चर्चा करूंगा, भारतीय बैंकिंग प्रणाली ने इन दो पैरामीटरों में संतुलन बनाए रखने में सफलता नहीं पाई है जिसके फलस्वरूप एक क्षेत्र की प्रगति दूसरे के नुकसान पर की गई।

8. जिन लोगों को एफआइबीएसी 2012 के मेरे व्याख्यान की याद होगी उन्हें यह स्मरण होगा कि मैंने संशोधित प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र दिशा निर्देशों के माध्यम से आवंटन कार्यकुशलता की अवधारणा के बारे में विचार-विमर्श की कोशिश की थी, जिसे कुछ माह पूर्व जारी कर दिया गया। इस वर्ष के सम्मेलन का विषय मुझे इस बात की अनुमति देता है कि मैं अन्य विषय के बारे में अपने विचार रखूं, अर्थात् इन दो के बीच प्रचालनात्मक कार्यकुशलता तथा पारस्परिक संबंध।

बैंकिंग में उत्पादकता का महत्त्व

9. जैसाकि पहले मैंने चर्चा की है, बैंक वित्तीय मध्यस्थता का महत्त्वपूर्ण कार्य संपादित करते हैं और उनके कार्य की कार्यकुशलता देश के समग्र आर्थिक स्वास्थ्य पर महत्त्वपूर्ण असर डालती है। बैंकिंग कार्यों में अपेक्षाकृत ज्यादा कार्यकुशलता यह सुनिश्चित करती है कि वित्तीय मध्यस्थता कम-से-कम हो। ऐसे समय जबकि वैश्विक तथा भारतीय अर्थव्यवस्था अनेक मोर्चे पर चुनौतियों का सामना कर रही है, कम-से-कम लागत पर सर्वाधिक उत्पादक क्षेत्रों को धन मुहैया कराकर आर्थिक पुनरुत्थान की प्रक्रिया को सक्षम वित्तीय मध्यस्थता तीव्र कर सकती है।

10. उत्पादकता तथा कार्यकुशलता में सुधार और वित्तीय सेवाओं से लागत में कमी के फलस्वरूप वित्तीय समावेशन में और सहायता मिलेगी। इससे अधिक महत्त्वपूर्ण बात यह है कि इससे वित्तीय सेवाओं की उन्नत पहुंच को उन्नत प्रयोग में बदलने में सहायता मिलेगी। उन्नत किस्म का यह प्रयोग वित्तीय समावेशन की कोशिशों को बैंक तथा बैंक पत्राचार दोनों के लिए वाणिज्यिक रूप से लाभप्रद बनाएगी और यह उनके वित्तीय समावेशन प्रयासों को आगे बढ़ाने में प्रोत्साहन देगा जिससे अब तक बिना बैंक वाले गावों को तेजी से औपचारिक वित्तीय प्रणाली के दायरे में लाने में सहायता मिलेगी। इसलिए, बैंकिंग उत्पादकता तथा कार्यकुशलता का वित्तीय पहुंच तथा वित्तीय प्रयोग पर सीधा असर पड़ेगा।

11. हाल के वर्षों में आर्थिक वृद्धि में गिरावट ने परिसंपत्तियों में वर्धमान नुकसान के माध्यम से बैंकों के लिए उल्लेखनीय चुनौतियां पैदा कर दी हैं, उनके मार्जिन पर दबाव पड़ा है तथा ब्याज से इतर आय में अस्थिरता आ गई है। बढ़ रहे कारबार के इस वातावरण में, उन्नत किस्म की प्रचालन क्षमता से बैंकों को चुनौतियों के सामने डँटे रहने में सहायता मिलेगी और वे अपने स्वास्थ्य तथा लाभप्रदता को बनाए रखने में समर्थ होंगे। मेरा पक्का विश्वास है कि हर समय वित्तीय प्रणाली को संकट झेलना पड़ा, किंतु उन्नत किस्म की उत्पादकता तथा कार्यकुशलता ने इसे आगे बढ़ाया और संकट के समय निश्चित रूप से उसकी सहायता की।

12. बैंक चूंकि देश की वित्तीय प्रणाली का प्रमुख हिस्सा है, इसलिए बैंकों का स्वास्थ्य एवं उनकी लाभप्रदता से संपूर्ण वित्तीय प्रणाली की स्थिरता एवं लचीलापन में सुनिश्चितता को सहयोग मिलेगा। इस प्रकार, एक क्रमबद्ध स्थिरता के दृष्किोण ने भी उन्नत उत्पादकता तथा बैंकिंग प्रणाली की कार्यकुशलता के लिए पक्का सकारात्मक रुख प्रदान किया है।

सारणी 1: प्रचालन खर्च अनुपात

(प्रतिशत)

सभी बैंक	1992	1993	1995	1997	1999	2001	2003	2005	2007	2009	2011	2013
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में प्रचालन खर्च	2.60	2.82	3.00	3.01	2.88	2.84	2.35	2.32	2.12	1.87	1.86	1.75
औसत कारबार की तुलना में प्रचालन खर्च	2.09	2.27	2.51	2.51	2.39	2.34	1.93	1.85	1.59	1.39	1.36	1.26
लागत-आय-अनुपात	55.58	72.46	63.41	61.00	64.30	63.38	48.36	49.56	50.13	44.68	45.23	45.02

भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता प्रवृत्तियां

13. विगत कई वर्षों से भारतीय बैंकिंग उद्योग ने अधिकतर उत्पादकता की अपनी खोज में उल्लेखनीय प्रगति की है। आंकड़ों का विश्लेषण (विभिन्न पैरामीटरों पर आधारित) यह बताता है कि भारतीय बैंकों, (विशेषकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों) ने उत्पादकता तथा कार्यकुशलता के मोर्च पर उल्लेखनीय प्रगति की है। बैंकों की कार्यकुशलता का विश्लेषण लागत-आधारित पैरामीटरों तथा लाभप्रदता से जुड़े पैरामीटरों पर आधारित है।

लागत-आधारित पैरामीटर

14. जैसाकि सारणी 1 में देखा जा सकता है, इस अवधि में सभी तीन अनुपातों ने उल्ल्लेखनीय सुधार किए हैं। इससे यह बैंकिंग प्रणाली की सुधरी हुई कार्यकुशलता का संकेतक है। उदाहरण के लिए, औसत परिसंपत्तियों की तुलना में प्रचालन खर्चों का अनुपात 1992-2013 में 2.6 प्रतिशत से घटकर 1.75 प्रतिशत पर आ गया। बैंक-समूहवार विश्लेषण यह बताता है कि नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशी बैंकों की तुलना में (संलग्नक में सारणी) सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने बहुत अधिक प्रगति की है। सभी बैंक-समूहों का लागत-आय अनुपात भी कुछ ऐसा ही संकेत देता है। 1995-2013 की अवधि में उसमें उल्लेखनीय गिरावट पाई गई। इस गिरावट के मुख्य चालक सरकारी क्षेत्र के बैंक थे जिनमें इस अनुपात में बोधगम्य गिरावट दिखाई पड़ी जबकि, वास्तव में, नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशी बैंकों में इसी अवधि के दौरान इस अनुपात में बढ़ोतरी दिखाई पड़ी।

15. विभिन्न प्रकार के खर्चों के पैरामीटरों के सीएजीआर का विश्लेषण यह संकेत करता है कि 1992-2013 के बीच प्रचालन खर्च 14.65 प्रतिशत के सीएजीआर पर बढ़ा जबकि इसी अवधि में स्टाफ का खर्च 13.63 प्रतिशत के सीएजीआर पर बढ़ा। सरकारी क्षेत्र के बैंकों का प्रचालन खर्च, स्टाफ खर्च तथा अन्य प्रचालन खर्च (संलग्नक में सारणी) सीएजीआर का सबसे कम था।

16. जैसाकि सारणी 2 में बताया गया है, स्टाफ लागत के रूप में बैंकिंग की उत्पादकता में 1992-2013 में काफी सुधार हुआ है। मजेदार बात यह है कि सभी विभिन्न बैंक समूहों (संलग्नक में सारणियां) के ये अनुपात एकाकार हो गए हैं। एक ओर जहां ये अनुपात विदेशी बैंकों तथा नए प्राइवेट बैंकों के मामले में इसी अवधि में बढ़े हैं, वहीं दूसरी ओर सरकारी क्षेत्र के बैंकों के मामले में इनमें पर्याप्त कमी आई है।

पैरामीटरों पर आधारित लाभप्रदता / कुल कारबार

17. बैंकों का एनआइएम 1992 में 3.3 प्रतिशत से घटकर 2013 में 2.79 प्रतिशत पर आ गया। महत्वपूर्ण बात यह है कि राष्ट्रीयकृत बैंकों का एनआइएम अन्य बैंकों समूहों की तुंलना में पर्याप्त कम था और यह 2013 में 2.39 प्रतिशत था तबकि विदेशी बैकों तथा नए प्राइवेट बैंकों का एनआइएम क्रमशः 3.89 प्रतिशत तथा 3.32 प्रतिशत था (संलग्नक में सारणियां)। उच्च एनआइएम से यह संकेत मिला कि बैकों द्वारा अधिक मध्यस्थता अंतर प्रभार के कारण ऐसा हुआ और इसे लागत के रूप में देखा जा सकता है। बैंकों को अपेक्षाकृत कम एनआइएम के साथ अपने प्रचालन कार्यों को व्यावहारिक अंजाम

सारणी 2: स्टाफ खर्चे तथा अन्य प्रचालन खर्चों का अनुपात

(प्रतिशत)

सभी बैंक	1992	1993	1995	1997	1999	2001	2003	2005	2007	2009	2011	2013
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में स्टाफ खर्च	1.75	1.88	1.98	2.04	1.91	1.93	1.46	1.36	1.16	1.00	1.10	0.98
औसत कारबार की तुलना में स्टाफ खर्च	1.40	1.52	1.66	1.70	1.58	1.59	1.20	1.09	0.86	0.75	0.80	0.70
प्रति कर्मचारी स्टाफ खर्च (₹ 000 में)	65	74	98	134	173	268	280	342	408	511	727	799
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में अन्य स्टाफ खर्च	0.85	0.94	1.02	0.97	0.98	0.91	0.89	0.95	0.97	0.87	0.76	0.77
औसत कारबार की तुलना में अन्य प्रचालन खर्च	0.68	0.76	0.85	0.81	0.81	0.75	0.73	0.76	0.72	0.65	0.56	0.56

देने के लिए सक्षमता विकसित करने की जरूरत है ताकि समाज के वंचित समूहों को कम लागत पर सेवाएं प्रदान करने के लिए यह अनिवार्य होगा।

18. यह स्पष्ट है कि उन्नत किस्म की उत्पादकता तथा कार्यकुशलता ने बैंकिंग प्रणाली के लाभप्रदता स्तरों का सकारात्मक प्रभाव डाला है। तथापि, चूंकि मैं कार्यकुशलता की ओर संकेत कर रहा हूँ, इसलिए ऐसा बैंकों के तुलनपत्र में ढांचागत परिवर्तनों के कारण हुआ है। उच्च लाभप्रदता पैरामीटरों ने भी यह संकेत दिया है कि उन्नत किस्म की कार्यकुशलता का लाभ ग्राहकों तक नहीं पहुंचा है और इसके स्थान पर बैंकों ने उच्च लाभप्रदता तथा प्रावधान की व्यवस्था की है।

19. इस प्रकार भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता की प्रवृत्तियों के विश्लेषण से निम्नलिखित मुख्य बातों का पता चला है:

- लागत तथा लाभप्रदता दोनों पर आधारित पैरामीटरों पर बैंकों की उत्पादकता एवं कार्यकुशलता में विगत दो दशकों में निश्चित सुधार हुआ है।
- बैंक समूह स्तर पर, सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने विभिन्न बेंचमार्कों के संबंध में नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशी बैंकों की तुलना में बेहतर कार्य किया है।
- तथापि, इस अवधि में यह प्रगति स्थिर एवं निरंतर नहीं रही। कई ऐसे अवसर आए जब तीव्र एवं मंद प्रगति हुई।

उत्पादकता वृद्धि के चार चरण

20. बैंकिंग प्रणाली में उत्पादकता की प्रवृत्तियों को बेहतर तरीके से समझने के लिए, भारत में सुधार के बाद समय-सीमा में स्थिति को विभिन्न आंतरिक एवं बाहरी गतिविधियों पर आधारित स्पष्ट चरणों में विभाजित किया जा सकता है जिसने बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित किया।

- **चरण 1(1995 से पहले):** यह चरण आर्थिक सुधारों के तत्काल बाद की अवधि का प्रतिनिधित्व करता है। इन सुधारों के कारण कारबार के वातावरण में परिवर्तनों के कारण पैदा हुई चुनौतियों के अलावा, बैंकों को विनियामक मानदंडों में परिवर्तनों को समायोजित भी करना पड़ा।
- **चरण 2 (1995-2001):** यह अवधि सुधारों के बाद स्थिरता की अवधि थी और इसमें कंप्यूटरीकरण, तकनीक कार्यान्वयन के लिए रणनीति तैयार करने, एनपीए की चुनौतियों तथा पूंजी के लिए बैंकों को बाजार में पहुंच बनाने की थी।
- **चरण 3 (2001-2007):** यह वृद्धि का चरण था जब सुधारों के प्रभाव को पूरी तरह महसूस किया गया। इस अवधि में बैंकों ने प्रौद्योगिकी का कोटि उन्नयन किया, वैश्विक चलनिधि का उसे लाभ मिला और यह अवधि विकास की अवधि थी। इसी अवधि में बाजार के खिलाड़ियों द्वारा तर्कहीन उल्लास प्रदर्शन के कारण जोखिम-निर्माण का भी यही चरण था।
- **चरण 4 (2007-2013):** अंतिम चरण वैश्विक वित्तीय संकट और संकट के पश्चात परेशानियों के छाए रहने का है। पिछले चरण में जोखिम-निर्माण इस अवधि में स्थिर हो गया। इस अवधि में सुधारों से थकान आ गई, बैंकिंग के शाखा-विस्तार में कमी आई, आंतरिक सुधार गायब रहे और बैंकिंग ढांचे, उनकी प्रणाली एवं लोग बेअसर हो गए।

21. विभिन्न उत्पादकता संकेतकों में पर्याप्त अंतर-वर्ष परिवर्तियों को ध्यान में रखते हुए, इनका विश्लेषण उपर्युक्त चार चरणों में किया गया ताकि प्रवृत्तियों की पहचान की जाए। इस प्रयोजन के लिए संबंधित अवधि में विभिन्न पैरामीटरों के औसत पर विचार किया गया।

उपर्युक्त चार चरणों के खर्चों के विश्लेषण से निम्नलिखित मुख्य बातें उभरकर आईं:

- भारतीय बैंकिंग में उत्पादकता एवं कार्यकुशलता के फायदे का निश्चित प्रमाण है। इस उत्पादकता के फायदे से बैंकों के तुलन पत्र को मजबूती मिली।

सारणी 3: चुनिंदा अनुपात

(प्रतिशत)

वर्ष	1992	1993	1995	1997	1999	2001	2003	2005	2007	2009	2011	2013
निवल ब्याज मार्जिन	3.30	2.65	3.26	3.40	3.03	3.06	2.91	3.08	2.86	2.62	2.91	2.79
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में सकल आय	4.68	3.89	4.72	4.93	4.48	4.48	4.86	4.67	4.24	4.19	4.12	3.89
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में प्रचालन लागत	2.08	1.07	1.73	1.92	1.60	1.64	2.51	2.36	2.11	2.32	2.26	2.14
औसत परिसंपत्तियों की तुलना में निवल लाभ	0.37	1.14	0.47	0.70	0.53	0.54	1.05	0.97	1.00	1.10	1.06	1.02

- विभिन्न उत्पादकता पैरामीटरों के संबंध में सरकारी क्षेत्र के बैंकों तथा अन्य बैंक समूहों के बीच का अंतर पर्याप्त रूप से कम हो गया। शुरू में इस बात की चिंता थी कि नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशी बैंकों से प्रतिस्पर्धा में सरकारी क्षेत्र के बैंक पिछड़ जाएंगे, किंतु यह बात प्रशंसनीय है कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने इस चुनौती का

सारणी 4

	1995 से पहले	1995-2001	2001-2007	2007-2013
प्रचालन खर्चों का अनुपात (प्रतिशत)				
औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत प्रचालन खर्चे	2.8	2.9	2.3	1.8
औसत कारबार की तुलना में औसत प्रचालन खर्चे	2.3	2.4	1.8	1.3
औसत निवल आय की तुलना में औसत प्रचालन खर्चे	64.6	62.0	50.8	45.6
स्टाफ खर्चों का अनुपात (प्रतिशत)				
औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे	1.9	1.9	1.4	1.0
औसत कारबार की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे	1.5	1.6	1.1	0.7
औसत निवल आय की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे	42.7	41.8	30.3	25.3
कर्मचारियों की औसत सं. की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे (₹ 000)	79.8	161.3	321.9	612.3
अन्य प्रचालन खर्चों का अनुपात (प्रतिशत)				
औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे	1.0	0.9	0.9	0.8
औसत कारबार की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे	0.8	0.8	0.7	0.6
औसत निवल आय की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे	21.9	20.2	20.5	20.2

माकूल जवाब दिया और उन्होंने अपनी कार्यकुशलता का स्तर ऊंचा करने में सफलता पाई। नए प्राइवेट बैंकों के मामले में, खर्चे का अनुपात ऊंचा बना रहा क्योंकि यह उनका विस्तार चरण था।

- तीसरे चरण (2001-2007) में सर्वाधिक वृद्धि के कारण उत्पादकता की गति के कई फायदे हुए, जबकि शुरू के दो चरणों में फायदे कम ही हुए। यह देखा गया कि चौथे चरण में उत्पादकता के फायदे में गिरावट आनी शुरू हो गई।
- प्रचालन खर्चों में यह पाया गया कि स्टाफ के खर्चों में अन्य प्रचालन खर्चों की तुलना में तीव्रतर सुधार हुआ। वर्तमान में, सरकारी क्षेत्र के बैंकों के अन्य प्रचालन खर्चे नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशी बैंकों की तुलना में पर्याप्त रूप से कम पर बने रहे। इसका मुख्य कारण यह था कि उन्होंने भौतिक आधारभूत संरचना और शाखा स्तर पर परिवेश की ओर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया। तथापि, उम्मीद है कि यह अनुपात भी भविष्य में समरूप हो जाएगा।
- यह बात मजेदार है कि चौथे चरण में, सरकारी क्षेत्र के बैंकों का प्रति कर्मचारी खर्च भारतीय बैंक समूहों में सर्वाधिक था। इससे यह स्पष्ट होता है कि विगत समय में उन्होंने स्टाफ लागत का फायदा नहीं उठाया। फिर भी, प्रौद्योगिकी का प्रयोग करके उन्होंने स्टाफ नियोजन में कमी से औसत स्टाफ खर्चों में कुल मिलाकर बचत की।

वैश्विक तुलना

22. एक ओर जहां हमने उत्पादकता के मोर्चे पर कुछ प्रगति की, वहीं दूसरी ओर अपनी स्थिति की बेहतर समझ पाने के लिए वैश्विक उत्पादकता मानकों के विरुद्ध भारतीय बैंकिंग प्रणाली का बेंचमार्क करना महत्त्वपूर्ण रहा।

विभिन्न पैरामीटरों पर हमारे तुलनात्मक उत्पादकता स्तरों में जहां प्रत्यक्ष सुधार देखने में आया, जैसे-प्रचालन खर्चों का अनुपात,वहीं दूसरी ओर हम एशिया एवं विकसित दुनिया से अपने समकक्षों में से कइयों से अभी भी पिछड़े हैं।उदाहरण के लिए,परिसंपत्तियों की प्रचालन लागत के अनुपात के मामले में चीन (0.80 प्रतिशत), मलेशिया(1.27 प्रतिशत) तथा कोरिया(1.05 प्रतिशत का अनुपात बहुतही कम है, जबकि भारतीय स्थिति1.65 प्रतिशत पर है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि हम बैंक-रहित गरीब इलाकों में संभव बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में अपनी पहुंच के विस्तार मिशन में लगे हुए हैं। हमें उस स्तर को लक्ष्य करने की जरूरत है जो इनमें से कई देशों की तुलना में, यदि बेहतर नहीं तो, उनके समकक्ष तो हैं ही।

23. कई अन्य देशों की तुलना में हमारे यहां की 2.70प्रतिशत की निवल ब्याज मार्जिन भी ज्यादा है। एक ओर जहां हमारे बैंकों की वर्धित लाभप्रदता में इससे सहायता मिली, वहीं दूसरी ओर उच्च मार्जिन से कुछ हदतक उनकी अक्षमता का भी संकेत मिला, जिसका भार अंत में ग्राहकों पर पड़ा। परिसंपत्तियों की तुलना में निवल लाभ के बारे में भारतीय बैंक कई अन्य क्षेत्रों की तुलना में बेहतर हैं। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि हमारे प्रचालन खर्चे का अनुपात कई देशों की तुलना में ज्यादा है,इस अनुपात ने सुझाव दिया है कि हमारे बैंक अपनी प्रचालन अक्षमताओं की लागत का बोझ अपने ग्राहकों पर डालते रहे हैं और इस प्रकार वे अपने ग्राहकों की कीमत पर भारी लाभ कमाने का रिकार्ड दर्ज करते हैं।

सारणी 5: वैश्विक तुलना

(प्रतिशत)

अनुपात	वर्ष	भारत	चीन	इंडोनिशिया	मलेशिया	कोरिया	यूके	कनाडा
कुल परिसंपत्ति के अनुपात में प्रचालन का अनुपात	2003	2.24	1.63	3.39	2.07	3.74	1.34	3.23
	2006	2.13	1.43	3.97	1.91	2.07	1.39	2.57
	2009	1.71	0.92	2.85	1.27	1.20	0.86	2.09
	2012	1.65	0.80	3.29	1.27	1.05	1.03	1.74
निवल ब्याज मार्जिन	2003	2.77	2.33	4.90	2.67	2.84	0.86	2.36
	2006	2.81	2.30	5.90	2.15	2.72	1.06	1.76
	2009	2.39	2.27	5.60	3.11	2.17	0.94	1.82
	2012	2.70	2.75	5.30	2.38	2.40	1.02	1.85
कुल परिसंपत्तियों की तुलना में निवल लाभ का अनुपात	2003	1.00	0.49	1.66	1.10	0.02	0.37	0.75
	2006	0.88	0.62	1.56	0.99	0.98	0.53	0.95
	2009	1.01	0.86	2.60	1.20	0.60	0.06	0.57
	2012	0.98	1.28	2.60	1.60	0.70	0.09	0.86

आवंटन कार्यकुशलता का क्या हुआ?

24. पिछली बार प्रस्तुत किए गए विश्लेषण से, जैसा कि पता चला है, पिछले दो दशकों के कार्यकुशलता स्तर पर स्पष्ट सुधार भारतीय बैंकों ने देखा है। फिर भी,यहां आज जो प्रश्न मैं उठाने वाला हूं वह यह है कि क्या हमारी जनसंख्या के सभी क्षेत्रों के लिए अपेक्षित परिणाम पाने में वर्धित प्रचालन कार्यकुशलता सफल रही है? मेरा तर्क यह है कि वर्धित प्रचालन कार्यकुशलता से बेहतर आवंटन कार्यकुशलता अच्छी नहीं हुई है, किंतु इसके स्थान पर ऐसा आवंटन कार्यकुशलता की कीमत पर हुआ है। इस तर्क की पुष्टि में मैं कुछ आंकड़े प्रस्तुत करना चाहूँगा:

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की कुल शाखाओं की तुलना में उनकी ग्रामीण शाखाओं का समानुपात 1994 के 57.16 प्रतिशत से घटकर 2013 में 37.18 प्रतिशत रह गया है। वास्तव में अनुसूचित वाणिज्य बैंको की ग्रामीण शाखाओं में से अनेक में 1994-2006 के बीच निरंतर गिरावट देखी गई। इस अवधि में बैंकों द्वारा ग्रामीण बैंकों की जरूरतों की पूरी तरह अनदेखी का संकेत मिलता है। जब वित्तीय समावेशन के प्रति विनियामक ने निश्चित तौर पर जोर देना शुरू किया तो उसके बाद ही, 2009 के बाद, ग्रामीण शाखाओं की संख्या में गोचर वृद्धि दिखाई दी। बैंकों की अपनी आवंटनात्मक कार्यकुशलता में सुधार की विफलता इस तथ्य से प्रकट होती है कि बैंकिंग की उपस्थिति के रूप में संसाधनों का आवंटन अधिकांश ग्रामीण भागों में, अर्थात् ग्रामीण क्षेत्रों में, नहीं किया गया। यह तथ्य इस बात के विपरीत था कि इस अवधि में प्रचालन कार्यकुशलता में तथा प्रौद्योगिकी सुविधा में सुधार हुआ था जिससे ग्रामीण जनसंख्या की बेहतर सेवा के लिए बैंकों की कार्यकुशलता बढ़ गई थी। फिर भी, ऐसा लगता है कि बैंकों ने आवंटनात्मक कार्यकुशलता की जरूरत की अनदेखी करना ठीक समझा।

उपर्युक्त आंकड़ों से यह पता चलता है कि ग्रामीण क्षेत्रों में ऋण खातों की संख्या 1994-2012 के बीच 1.4 प्रतिशत के सीएजीआर पर बढ़ी जबकि मेट्रो क्षेत्रों में ऋण खातों की संख्या 13.86 प्रतिशत के सीएजीआर पर दर्ज़ की गई। ग्रामीण क्षेत्रों को ऋण प्रवाह के समानुपात में भी गिरावट आई और वह 18 प्रतिशत

सारणी 6: अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की जनसंख्या समूहवार शाखाओं की संख्या

वर्ष	ग्रामीण	अर्ध शहरी	शहरी	महाननगरी	कुल	कुल शाखाओं के प्रतिशत के रूप में ग्रामीण शाखाएं	बैंकवाले केंद्रों की संख्या
1994	35329	11890	8745	5839	61803	57.16	35380
2000	32734	14407	10052	8219	65412	50.04	34830
2006	30119	15790	12159	11799	69867	43.11	34029
2010	32488	20869	16692	15451	85500	38.00	34673
2013	39073	28180	19695	18130	105078	37.18	38927

सारणी 7: अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की जमाराशि एवं ऋण राशि का जनसंख्या समूहवार अलग-अलग आंकड़े

(राशि ₹ बिलियन; खातों की सं.000में)

ऋण राशि	ग्रामीण		अर्ध शहरी		शहरी		महानगरी		योग	
	खातों की संख्या	बकाया राशि	खातों की संख्या	बकाया राशि	खातों की संख्या	बकाया राशि	खातों की संख्या	बकाया राशि	खातों की संख्या	बकाया राशि
1994	32310	308.63	16114	264.86	7349	361.75	3878	823.67	59651	1758.91
2000	25080	594.26	14865	647.90	7795	795.90	6631	2562.74	54371	4600.81
2006	29054	1994.23	21475	1747.94	12919	2763.65	21988	8632.59	85435	15138.42
2010	37074	3851.50	27047	3678.59	16242	5936.15	38285	19985.45	118648	33451.69
2012	41115	3805.18	31047	4598.61	17443	7815.12	41275	31813.76	130881	48032.67
जमा राशि										
1994	121299	493.31	108502	630.35	93032	742.49	74046	1373.61	396879	3239.77
2000	125852	1205.39	114109	1619.72	89831	1889.63	83023	3499.45	412815	8214.20
2006	139570	2260.61	121664	3022.13	106172	4308.13	117692	11320.87	485098	20911.74
2010	224155	4203.38	189457	6140.47	152323	9449.92	168934	25816.52	734869	45610.29
2012	283072	5731.86	239951	8425.45	180626	12725.92	199551	33899.21	903200	60782.43

से घटकर 8 प्रतिशत रह गई जबकि इसी अवधि में ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त जमाराशियों का समानुपात 15.2 प्रतिशत से गिरकर 9.4 प्रतिशत पर आ गया। उपर्युक्त दोनों पैमाने ग्रामीण कारबार के बारे में बैंकों के फोकस में गिरावट पर प्रकाश डालते हैं तथा मेट्रो क्षेत्र में कारबार पर अपेक्षाकृत ज्यादा जोर देते हैं।

कृषि तथा लघु उद्योगक्षेत्रों को दिए गए बैंक ऋण के समानुपात में लगातार गिरावट आती गई जो 1994 में 30.03 प्रतिशत से गिरकर 2013 में 17.95 प्रतिशत पर आ गई। ऐसा इस बात के होते हुए हुआ कि अब से कुछ समय पहले नीति निर्माताओं का विशेष ध्यान इन क्षेत्रों की ओर दिया जाता रहा। इसकी तुलना में मध्यम एवं बड़े उद्योगों को ऋण के समानुपात में 1994 उसके स्तर में मामूली वृद्धि हुई जबकि इन वर्षों में जीडीपी में इनके समानुपात में उल्लेखनीय रूप से गिरावट देखी गई। इससे इस बात पर पुनः प्रकाश पड़ता है कि बैंकों में अपर्याप्त आवंटनात्मक कार्यकुशलता थी और छोटे उधारकर्ताओं की तुलना में बड़े उधारकर्ताओं की जरूरतों को पूरा करने को उन्होंने वरीयता दी।

सारणी 8: बैंक जमाराशि का क्षेत्रवार नियोजन

(₹ बिलियन)

वर्ष	कृषि + लघु उद्योग (प्रतिशत)	कुल की तुलना में कृषि + लघु उद्योग (प्रतिशत)	मध्यम + बड़े उद्योग	कुल की तुलना में मध्यम + बड़े उद्योग (प्रतिशत)	खाद्येतर ऋण राशि का योग
1994	438.25	30.03	578.65	39.65	1459.50
2000	971.95	25.91	1473.19	39.27	3751.27
2006	2651.84	18.88	4592.32	32.69	14048.40
2010	6225.34	20.48	11050.51	36.35	30400.07
2013	8742.62	17.95	19458.31	39.96	48695.63

बैंक के बीच अपर्याप्त आवंटनात्मक कार्यकुशलता का एक दूसरा पैमाना जमाराशि / ऋणराशि है जो कुल जमाराशि / ऋण राशि की तुलना में 10/100 बड़े-बड़े शहरों द्वारा रखे गए समानुपात से ज्ञात होता है। इस पैमाने के आधार पर, ऋण के संकेंद्रीकरण में किसी प्रकार का सुधार नहीं हुआ है जो लगभग 60 प्रतिशत के आसपास इस अवधि में व्यापक तौर पर अपरिवर्तित ही रहा है जबकि जमाराशियों का संकेंद्रीकरण इस दौरान 39 प्रतिशत से काफी बढ़कर 49 प्रतिशत पर पहुंच गया। बड़े 100 शहरों के ऋण/जमा के समानुपात के संकेंद्रीकरण से पता चला कि वह भी इस अवधि में निरंतर बढ़ा है। इससे यह स्पष्ट होता है कि छोटे कस्बों / शहरों तथा ग्रामीण क्षेत्रों को बैंकों ने ऋण / जमा सेवाओं से वंचित रखा जिससे उन्हें उपलब्ध आर्थिक वृद्धि के अवसरों का विपरीत असर पड़ा।

जमाराशियों का व्यवसायवार विश्लेषण यह बताता है कि अलग-अलग व्यक्तियों द्वारा रखे गए जमा खातों का प्रतिशत 1997 एवं 2012 के बीच 96 प्रतिशत से घटकर 86 प्रतिशत पर आ गया। इसी अवधि में अलग-अलग व्यक्तियों द्वारा रखी गई जमाराशियों की समानुपात राशि 77 प्रतिशत से घटकर 51 प्रतिशत तक आ गई। जमाराशियों में अलग-अलग व्यक्तियों के गिरावट का हिस्सा, संख्या एवं राशि दोनों ही रूपों में, इस

सारणी 9: 10 बड़े शहरों में जमा और ऋण का संकेंद्रीकरण

योग के प्रतिशत के रूप में	2000		2006		2010		2012	
	बड़े 10	बड़े 100	बड़े 10	बड़े 100	बड़े 10	बड़े 100	बड़े 10	बड़े 100
जमा	39.42	59.00	47.97	66.95	50.39	69.40	49.31	69.11
ऋण	58.31	74.72	60.51	76.47	61.46	78.00	60.29	78.26

बात की पुष्टि करता है कि बैंक छोटे ग्राहकों पर से अपना ध्यान हटा रहे हैं और बड़े ग्राहकों की सेवा की ओर तेजी से बढ़ रहे हैं।

1994-2012 की अवधि में, बहुत छोटे ऋण खातों (₹25,000 तक के) की संख्या लगभग 55 मिलियन से घटकर 44 मिलियन पर आ गई जबकि इसी अवधि में ऋण खातों की कुल संख्या में 119.4 प्रतिशत की बढ़ोतरी हुई। कुल ऋण के समानुपात के रूप में इन खातों में बकाया ऋण में भी गिरावट आई जो 18.3 प्रतिशत से घटकर केवल 1.6 प्रतिशत रह गई। इसी प्रकार, कुल ऋण की तुलना में छोटे ऋणों (₹ 0.2 मिलियन तक की बकाया रकम का समानुपात भी इस अवधि में 30.5 प्रतिशत से गिरकर 9.5 प्रतिशत पर आ गया। छोटे ऋण खातों में गिरावट, जो प्रायः समाज के गरीबों एवं सीमांत वर्गों की जरूरतों को पूरा करते हैं, पुनः इस बात को प्रकाश में लाती है कि बैंक बड़े उधारकर्ताओं की जरूरतों पर ही ज्यादा ध्यान देते हैं जो आवंटनात्मक कार्यकुशलता के विपरीत है। अनुमानतः, इसी अवधि में उच्च मूल्य के ऋणों में (₹ 1000 मिलियन की सीमा) बकाया राशि का समानुपात 10 प्रतिशत से बढ़कर 31 प्रतिशत पर जा पहुंचा।

25. मीयादी जमा खातों के बारे में ऐसे विश्लेषण से खुलास हुआ है कि 2002-2012 के बीच ₹ 0.1 मिलियन से कम के जमावाले खातों का समानुपात 93.6 प्रतिशत से गिरकर 73.7 प्रतिशत पर आ गया। महत्त्वपूर्ण बात यह है कि ऐसे जमा खातों में रखी गई रकम का समानुपात इसी दशक में 46.8 प्रतिशत के स्तर से पर्याप्त नीचे आकर 10.9 प्रतिशत रह गया। ऋण एवं जमा खातों से उक्त प्रवृत्तियों के आधार पर, यह निष्कर्ष निकालना उचित ही है कि भारत में बैंकिंग थोक कारबार की ओर निरंतर बढ़ती गई है। ऐसा लगता है कि फुटकर एवं छोटी रकम के कारबार पर उसका ध्यान समाप्त होता जा रहा है। यहां मैं अपने बैंकरों को याद दिलाना चाहूँगा कि वैश्विक वित्तीय संकट की सीखों में से एक सीख यह थी कि छोटे तथा फुटकर कारबार स्थिरता के स्रोत साबित हुए और थोक कारबार पर बहुत ज्यादा फोकस करने वाले बैंक इस संकट से सर्वाधिक गंभीर रूप से प्रभावित हुए।

जो नहीं हुआ है?

26. विभिन्न पैरामीटरों के बारे में उपयुक्त आंकड़ों से यह स्पष्ट है कि भारतीय बैंकिंग प्रणाली में सुधरी हुई कार्यकुशलता का वांछित लाभकारी प्रभाव जनसंख्या के सभी तबकों पर नहीं पड़ा। इससे यह स्पष्ट होता है कि आवंटनात्मक कार्यकुशलता ने प्रचालनात्मक कार्यकुशलता के साथ कदम-से-कदम नहीं मिलाया और यह कह सकता हूँ कि आवंटनात्मक कार्यकुशलता की कीमत पर प्रचालनात्मक कार्यकुशलता प्राप्त की गई है। सुधरी हुई प्रचालनात्मक कार्यकुशलता का फायदा ग्राहकों तक नहीं पहुंचा, खासकर छोटे ग्राहकों या गरीबों तक और सीमांत समूहों तक। भौगोलिक विस्तार के रूप में, ये फायदे ग्रामीण क्षेत्रों तक नहीं पहुंचे और वे ज्यादातर महानगरीय क्षेत्रों तथा बड़े शहरों तक सीमित रहे। खेद की बात है कि प्रचालनात्मक कार्यकुशलता में किए गए सुधारों के बावजूद, भारतीय बैंकिंग

सारणी 10: जमाराशियों का व्यवसाय-वार वितरण

(खाते मिलियन में तथा राशि ₹ बिलियन में)

वर्ष	अलग-अलग व्यक्ति		अन्य		कुल		कुल के प्रतिशत के रूप में अलग-अलग व्यक्ति	
	खातों की संख्या	राशि	खातों की संख्या	राशि	खातों की संख्या	राशि	खातों की संख्या	राशि
1997	380.93	3875.84	15.65	1129.73	396.58	5005.56	96.05	77.43
2000	396.32	6173.70	16.50	2040.50	412.82	8214.20	96.00	75.16
2006	453.24	12313.10	31.86	8598.64	485.10	20911.74	93.43	58.88
2010	640.55	23560.36	94.32	22049.93	734.87	45610.29	87.10	51.60
2012	773.25	30782.60	129.95	29999.84	903.20	60782.43	85.61	50.64

सारणी 11: ऋण के आकार के अनुसार अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का बकाया ऋण

(बकाया राशि ₹ बिलियन में : खातों की सं.000 में)

वर्ष	ऋण सीमा ₹ मिलियन में	0.025 तक	0.025 - 0.2	0.2 - 1.0	1.0 - 10.0	10.0 - 100.0	100.0 - 1000	> 1000	योग
1994	खातों की सं.	55810 (93.6)	3283	423	113	20	1.18	0.046	59651
	बकाया राशि	322 (18.3)	215	151	291	422	179	178	1759
2000	खातों की सं.	39276 (72.2)	13580	1229	236	44	5	0.21	54370
	बकाया राशि	364 (7.9)	663	431	592	1061	949	539	4600
2006	खातों की सं.	38419 (45.0)	38703	7183	1018	93	17	2	85435
	बकाया राशि	452 (3.0)	2033	2438	1971	2219	3475	2555	15138
2010	खातों की सं.	45179 (38)	57452	13620	2172	179	39	5	118647
	बकाया राशि	436 (1.3)	3171	4196	3992	4270	8889	8497	33452
2012	खातों की सं.	44047 (33.7)	65064	18505	2960	238	58	9	130881
	बकाया राशि	762 (1.6)	3804	5652	5567	5448	11760	15038	48033

* कोष्ठकों में दिए गए आंकड़े कुल का प्रतिशत दर्शाते हैं।

में असमानता की समस्याएं एवं बैंकों के दूर-दराज के इलाकों में उनकी मौजूदगी का न होना ज्यों-का-त्यों बना रहा।

27. एक ओर जहां इस बात की आशा थी कि बड़ी प्रतिस्पर्धा तथा नई प्रौद्योगिकी अपनाने से बैंकिंग प्रणाली में समग्र प्रकार की कार्यकुशलता में सुधार आएगा, वहीं दूसरी ओर पुनः यह बात उभरकर सामने आई कि जो भी सीमित प्रतिस्पर्धा बैंकों के सामने आई और प्रौद्योगिकी प्रगति हुई उससे बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में लागतों में कमी नहीं आई। मैं यह प्रश्न पूछना चाहूँगा कि क्या दीर्घावधि में कोई बैंकिंग प्रणाली उच्च प्रचालनात्मक कार्यकुशलता किंतु कम आवंटनात्मक कार्यकुशलता के साथ बनी रहेगी?

ऐसा क्यों नहीं हुआ?

28. इसके कई कारण है जिनसे सुधरी हुई प्रचालनात्मक कार्यकुशलता के होते हुए भी आवंटनात्मक कार्यकुशलता में गिरावट की इस प्रवृत्ति को उत्तरदायी ठहराया जा सकता है। इनमें से कुछ का मैं यहां उल्लेख करता हूँ :

- आवंटनात्मक कार्यकुशलता में गिरावट का आधारभूत कारण देश के सभी हिस्से में बैंकिंग की उपस्थिति की कमी है। इसी के कारण आधारभूत बैंकिंग सेवाओं से लोग वंचित हैं, जैसे-हमारी जनसंख्या के बहुत बड़े दायरे को बचत प्रावधानों एवं ऋण सुविधाओं की अनुपलब्धता।
- जैसाकि आंकड़ों के विश्लेषण से भी पता चला है कि बैंक थोक कारबार पर निरंतर फोकस करते रहे हैं और कृषि एवं लघु उद्योगों-जैसे क्षेत्रों पर उनके जोर में कमी आई है। इस प्रवृत्ति ने आवंटनात्मक कार्यकुशलता पर विपरीत प्रभाव डाला है क्योंकि इसकी मांग है कि बैंकिंग संसाधनों का आवंटन करते समय अपेक्षाकृत छोटे ग्राहकों को प्राथमिकता दिए जाने की जरूरत है।
- कोर बैंकिंग सैल्युशन अपनाने-सहित, भारत में बैंकों ने नई प्रौद्योगिकी अपना तो ली है किंतु बैंकों की उत्पादकता पर तकनीकी प्रगति का लाभदायक प्रभाव अभी भी वैश्विक मानकों की तुलना में बहुत कम है। इसका ज्यादातर उत्तरदायित्व इस तथ्य को दिया जा सकता है कि बैंकों को उत्पाद तैयार करने,कारबार माडल तथा डिलीवरी चैनल बनाने की संतुलित तकनीक में सफलता नहीं मिली है जिनसे अधिकतम उत्पादकता तथा कार्यकुशलता आती है।
- सबसे महत्त्वपूर्ण बात यह है कि तकनीकी प्रगति के साथ-साथ बैंकों में आंतरिक सुधार नहीं किए गए। बैंकों ने यह सुनिश्चित करने के लिए व्यापक कारबार प्रक्रिया एवं ढांचागत रिइंजीनियरी लाने का प्रयास नहीं किया ताकि व्यर्थ की प्रक्रियाओं की छटनी के लक्ष्य के साथ प्रभावशाली प्रौद्योगिकी के माध्यम से आंतरिक प्रक्रियाओं

में समरूपता लाकर अन्य चीजों का सरलीकरण / स्वचालन किया जाए।

हमने क्या किया ?

29. नीति-निर्माताओं तथा विनियामकों के लिए अर्थव्यवस्था में आवंटनात्मक कार्यकुशलता का अपेक्षाकृत उच्च स्तर सुनिश्चित करना महत्त्वपूर्ण प्राथमिकताओं में से एक प्राथमिकता रही है। असल में किसी सामाजिक या वित्तीय प्रणाली को दीर्घकाल तक बनाए रखने की कल्पना करना वहां कठिन है जहां बड़े पैमाने की विषमताएं एवं असमानताएं मौजूद हैं। अतः, वंचित समूहों की जरूरतों एवं आकांक्षाओं पर फोकस करने वाली आवंटनात्मक कार्यकुशलता की ओर सरकार तथा रिज़र्व बैंक का ध्यान जा रहा है। बैंकिंग प्रचालनों में अपेक्षाकृत ज्यादा आवंटनात्मक कार्यकुशलता सुनिश्चित करने के लिए उठाए गए कुछ कदमों के विषय में मैं प्रकाश डालना चाहूंगाः

(i) बैंकों को अर्थव्यवस्था के क्षेत्रों को अपने ऋण का कुछ हिस्सा उधार देने के लिए प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र मानकों का जो निर्धारण है उससे, इन मानकों के अभाव में, उन्हें पर्याप्त ऋण नहीं मिलेगा। 2012 में प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र मानकों में संशोधन के कारण उसे तर्कसंगत बना दिया गया है और बड़े विदेशी बैंकों को भी आदेश दिया गया है कि वे प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को उधार देने के बारे में, चरणबद्ध तरीके से, भारतीय बैंकों के समान कार्रवाई करें।

(ii) प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र कारबार के लिए मूल्य निर्धारण मानकों को स्वतंत्र कर दिया गया है और बैंकों को स्वयं ही ब्याज-दर तय करने की अनुमति दी गई है। इससे बैंकों को आर्थिक रूप से सक्षम एवं स्वयं समर्थवान बनने में वित्तीय समावेशन की अगुवाई करने में सहायता मिलेगी जिससे उन्हें आगे बढ़ने में सुविधा होगी। तथापि, हमें आशा है कि इससे मूल्य निर्धारण भेदभाव-रहित एवं शोषण-मुक्त होंगे।

(iii) ग्रामीण क्षेत्रों में ज्यादा शाखा-विस्तार पर जोर दिए जाने से नीति में परिवर्तन हुआ है। यह इस बात की स्वीकृति है कि ग्रामीण शाखाओं में गिरावट का रुख है और वित्तीय समावेशन के माध्यम से आवंटनात्मक कार्यकुशलता सुधारने में ईंट और गारे के ढांचे का कितना महत्त्व है। तदुनसार, देश के अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को आदेश दिया गया है कि वे वर्ष के दौरान खोली जानेवाली अपनी शाखाओं की कुल संख्या का कम-से-कम 25 प्रतिशत बैंक-रहित ग्रामीण केंद्रों में शाखाएं खोलें ताकि वित्तीय समावेशन अवधि (एफआइपी) के प्रारंभ में ही उन्हें प्रोत्साहन मिल सके।

(iv) बैंकों को इस बात की अनुमति दी गई है कि वे डिलीवरी माडलों पर आधारित कारबारी पत्रकारों (बीसी) को अपनाएं ताकि वे अंतिम छोर तक अपनी पहुंच कारगर ढंग से बनाए रखें। अनेक संस्थाओं को बीसी होने की अनुमति दी गई है।

(v) जिन क्षेत्रों में बैंक नहीं है वहां के लोगों द्वारा औपचारिक वित्तीय प्रणाली की सुधरी हुई पहुंच एवं प्रयोग के प्रति बैंक-प्रेरित ढांचागत एवं योजनाबद्ध प्रोत्साहन से प्रौद्योगिकी पर दबाव डालकर इसे संभव बनाया गया है। भारत में किए गए वित्तीय समावेशन पहल में से कुछ ये हैंः

- बैंकों को सूचित किया गया है कि वे बोर्ड से अनुमोदित वित्तीय समावेशन अवधि तैयार करें। 2010-2013 की अवधि के लिए वित्तीय समावेशन अवधि का प्रथम चरण पूरा हो गया है। अब बैंक 2013-16 की अवधि के लिए वित्तीय समावेशन अवधि का दूसरा चरण तैयार कर रहे हैं।
- बैंक शाखाओं के असमान वितरण के मुद्दे को सुलझाने के लिए, देश के अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को उन केंद्रों में शाखाएं खोलने के लिए स्वतंत्रता दी गई है जिनकी जनसंख्या 1,00,000 से कम है बशर्ते कि वे इसकी रिपोर्टिंग रिज़र्व बैंक को करें।
- एक उच्च स्तरीय वित्तीय समावेशन सलाहकार समिति की स्थापना की गई है ताकि विभिन्न प्रकार के भागीदारों को वित्तीय समावेशन के लिए रणनीति विषयक निदेश दिए जा सकें।
- प्रचालनगत कार्यकुशलता तथा कारबारी पत्रकारों के प्रचालनों की निकट से निगरानी सुनिश्चित करने के लिए बैंकों को सूचित किया गया है कि वे मध्यम आकार का ईंट एवं गारे का ढांचा तैयार करें ताकि 3-4 किलोमीटर की पर्याप्त दूरी पर लगभग 8-10 कारबारी पत्रकार यूनिटें आश्रय के लिए वे बनवाएं।
- वित्तीय साक्षरता के माध्यम से वित्तीय समावेशन पाने के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण अपनाया गया है। वित्तीय साक्षरता के प्रसार के लिए विभिन्न प्रकार के कदम उठाए गए हैं। वित्तीय शिक्षा के लिए एक राष्ट्रीय रणनीति को अंतिम रूप दिया गया है। स्कूलों में वित्तीय साक्षरता के प्रसार के लिए पाठ्यक्रम

तैयार करने के लिए निकायों को इसमें शामिल किया जा रहा है।

क्या होना चाहिए?

30. अपेक्षाकृत बेहतर उत्पादकता तथा कार्यकुशलता के मार्ग पर बैंकों के लिए भावी रास्ता दोहरा होना चाहिए। एक तरफ तो बैंकों को प्रचालनगत कार्यकुशलता में और सुधार लाने पर फोकस की जरूरत है ताकि वे अपने वैश्विक साथियों के समकक्ष रहें, वहीं दूसरी ओर इसी के साथ-साथ बैंकों को आवंटनात्मक कार्यकुशलता सुधारने पर ध्यान केंद्रित करने की भी जरूरत है ताकि उन्नत किस्म की प्रचालनगत कार्यकुशलता का लाभ सभी को मिले। मुख्य चुनौती अब यह सुनिश्चित करने की होगी कि इन लक्ष्यों को साथ-साथ तैयार करके उन्हें समान प्राथमिकता के अनुसार आवंटित किया जाए।

31. कई अन्य उपाय हैं जिनकी बैंकों को शुरुआत करने की जरूरत है ताकि आवंटनात्मक कार्यकुशलता तथा प्रचानात्मक कार्यकुशलता के बीच संतुलन स्थापित किया जा सके।

- बैंकों को आंतरिक सुधार शुरू करने की जरूरत है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनकी प्रणालियां एवं प्रक्रियाएं इस स्थिति हैं कि वे प्रौद्योगिकी पर दबाव डालकर अधिकतम उत्पादकता एवं कार्यकुशलता का लाभ उठा सकती हैं। इसके लिए, बैंकों को बड़े स्तर पर कारबार प्रक्रिया एवं ढांचागत रिइंजीनियरी की जरूरत होगी।
- प्रभावशाली प्रौद्योगिकी का पूरा उपयोग करके लेनदेन की लागत को कम करने की जरूरत है। इसमें कम लागत के नए उत्पाद तैयार करना, कारबार के माडल तथा डिलवरी चैनल शामिल होंगे।
- बैंकों को भारी-मरकम सूचना तंत्र तथा आइटी संघटन को लागू करने की जरूरत है और उन्हें कारबार के विकास के लिए आइटी सूचनातंत्र-शक्ति को काम में लगाना चाहिए। इसके अलावा, मजबूत आइटी सूचनातंत्र बेहतर प्रबंधन जोखिम प्रथाओं को अपनाने में भी सहायता करेगा।
- उत्पादकता में सुधार वित्तीय सेवाओं तक उन्नत पहुंच के माध्यम से पिरामिड की तह तक लोगों को फायदा पहुंचाएगा और वित्तीय पहुंच की लागत कम हो जाएगी। वित्तीय प्रणाली तक प्रभावी पहुंच से किसी भी व्यक्ति को अपनी वित्तीय स्थिति सुधारने का अवसर मिलना चाहिए। बैंकों को इसे सुविधा देना होगा।
- बैंकों को थोक कारबार के बारे में फोकस करने की प्रवृत्ति को उलटना होगा और उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कृषि, फुटकर एवं छोटे-मध्यम उद्यमी कारबार की ओर पर्याप्त ध्यान दिया जा रहा है। यह न केवल अपेक्षाकृत छोटे एवं सीमांत समूहों के लिए सुधरी हुई वित्तीय पहुंच के लिए महत्त्वपूर्ण है, बल्कि बैंकों के लिए स्थिरता का एक स्रोत भी है।
- बैंकों को अपनी देयता एवं परिसंपत्ति-उत्पादों दोनों के लिए अपनी मूल्य निर्धारण क्षमता में सुधार का प्रयास करना चाहिए और इस बात को ध्यान में रखकर यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मूल्य निर्धारण का ढांचा पारदर्शी, भेदभाव-रहित तथा शोषण- रहित है। मूल्य निर्धारण का मूल सिद्धांत यह होना चाहिए कि गरीब एवं कमजोर वर्गों के लिए बैंकिंग आर्थिक सहायता की सेवाएं धनी लोगों को न प्रदान कर दी जाएं। इसके अलावा, अच्छे कारबार को बढ़ावा देकर तथा बुरे कारबार को अलग करके तुलनपत्र को सुदृढ़ करने में एक कारगर मूल्यनिर्धारण ढांचा सहायता कर सकता है। तथापि, इन सबके लिए, बैंकों को जोखिमों की पहचान करने तथा अपने मूल्य-निर्धारण सांचों में उन्हें तैयार करने की योग्यता विकसित करने की जरूरत है।
- उत्पादकता और कार्यकुशलता में सुधार के लिए बैंकों को प्रचालनात्मक मामले में और ज्यादा लचीलापन दिए जाने की जरूरत है, विशेषकर श्रमशक्ति प्रथाओं के बारे में। वास्तव में, मेरा पक्का विश्वास है कि बैंकों में, विशेषकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों में, मानव संसाधन (एचआर) की प्रथाओं में श्रमशक्ति आयोजन, कार्य-विवरण, कार्यनिष्पादन मूल्यांकन, पदोन्नति तथा नियोजन नीति, कार्यनिष्पादन-आधारित क्षतिपूर्ति प्रथाएं आदि जैसे क्षेत्रों में उल्लेखनीय परिवर्तन की जरूरत है। अपेक्षाकृत अधिक उत्पादकता एवं कार्यकुशलता के लिए न केवल सटीक प्रौद्योगिकी, प्रणाली तथा प्रक्रियाओं की अपेक्षा है, बल्कि उन्हें उचित कार्यकौशल एवं रुझानवाली वह श्रमशक्ति भी चाहिए जो बदलते समय के साथ कदम-से-कदम मिलाने में आवश्यक लचीलापन एवं अनुकूलता का प्रदर्शन कर सके। प्रति शाखा तथा प्रति कर्मचारी कार्यनिष्पादन के रूप में उत्पादकता पर भी अपेक्षाकृत ज्यादा जोर दिया जाना चाहिए।
- अंत में, लेकिन सबसे महत्त्वपूर्ण, प्रबंधन तथा प्रशासन के सभी स्तरों पर उन्नत किस्म का नियंत्रण एवं अपेक्षाकृत ज्यादा उत्तरदायित्व की अत्यंत जरूरत है।

कंपनी-संस्कृति में परिवर्तन तथा सही उत्पादकता एवं कार्यकुशलता की ओर आगे बढ़ने की जरूरत है जिसका नेतृत्व बैंकों से संबंधित संगठनों में प्रबंधकवर्ग करेगा। इन परिवर्तनों के समय एवं दिशा के बारे में इस परिवर्तन के अनुसरण में दिखाए गए उत्साह का निर्णय प्रबंधतंत्र द्वारा किया जाएगा।

बैंकों के पास एक बड़ा अवसर है

32. इस सम्मेलन का विषय उत्पादकता-उत्कृष्टता की अगली सीमा एक बड़े एवं महत्त्वपूर्ण परिवर्तनों की ओर संकेत करता है। मेरी समझ में, इसके तीन प्रमुख घटक हैं जो उत्पादकता उत्कृष्टता, अर्थात् प्रौद्योगिकी, प्रक्रिया तथा कर्मचारी, में अपना योगदान करते हैं। मेरा विश्वास है कि सही बैंकिंग उत्पादकता तथा कार्यकुशलता, अर्थात प्रचालनात्मक एवं आवंटनात्मक दोनों, की प्राप्ति के लिए इन तीन घटकों पर जोर देने के लिए हमारे बैंकों के सामने महत्त्वपूर्ण सुअवसर पड़े हैं। प्रौद्योगिकी के लिए हमारे बैंकों ने पहले से ही कतिपय मूलभूत प्रौद्योगिकी को कार्यान्वित किया है और वे सभी कोर बैंकिंग साल्यूशन में हैं। हाल ही में, उन्होंने अपने डिलीवरी चैनलों में नई प्रौद्योगिकी माध्यम को शामिल किए जाने का प्रयास किया है। प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर, बैंकों के पास अपने प्रौद्योगिकी-आधारित डिलीवरी मॉडलों को परिपूर्ण बनाने का अवसर है जिनसे उनकी लागत में उल्लेखनीय रूप से कमी आ सके और बैंकिंग सेवाओं के विस्तार में वे सुधार ला सकें।

33. जैसा कि मैंने पहले ही उल्लेख किया है कि प्रक्रिया के मोर्चे पर बैंकों के लिए यह सुअवसर है कि वे बड़े स्तर पर कारबार प्रक्रिया तथा ढांचागत रिइंजीनियरी का काम शुरू करें ताकि उन्हें प्रौद्योगिकी का पूरा लाभ मिले। मैं यहां लेनदेन विषयक प्रक्रिया, कारबार डिलीवरी माडल तथा ग्राहक-संबंध प्रबंधन के उपायों में बदलाव की जरूरत पर जोर दूंगा ताकि उत्पादकता एवं कार्यकुशलता के प्रति जोरदार प्रयास किए जाएं।

34. कर्मचारियों के मोर्चे पर, बैंक कर्मचारियों की भारी संख्या में सेवानिवृत्ति के रूप में उपलब्ध यह वह अवसर है जो इस दशक में होनेवाला है। श्रमशक्ति प्रोफाइल में इसके परिणाम-स्वरूप परिवर्तन ने बैंकों को एक अनोखा अवसर दिया है जिससे वे अपेक्षाकृत ज्यादा उत्पादकता एवं कार्यकुशलता को प्रोत्साहित करने की मांग के अनुरूप अपने संगठनों को उपयुक्त आकार एवं उपयुक्त कौशल प्रदान कर सकते हैं।

निष्कर्ष

35. भारतीय बैंकिंग प्रणाली ने विगत दो दशकों में महत्त्वपूर्ण उत्पादकता सुधार देखे हैं, विशेषकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने नए प्राइवेट बैंकों तथा विदेशों बैंकों के अंतर को कम किया है। फिर भी, प्रगति की गति कम हुई है। जिसका बड़ा कारण वांछित उत्साह की कमी है। हम विभिन्न उत्पादकता पैरामीटरों पर कई अन्य देशों से निरंतर पीछे रहे हैं। इस अंतर को पाटने के लिए हमारे बैंकों को प्रयास करने होंगे।

36. तथापि, प्रचालनात्मक कार्यकुशलता में बैंकों की उपलब्धियां उनकी आवंटनात्मक कार्यकुशलता की कीमत पर की गई। उन्नत किस्म की प्रचालनात्मक कार्यकुशलता ज्यादा थोक कारबार के प्रति तुलनपत्र में प्रौद्योगिकी संबंधी प्रगति एवं ढांचागत परिवर्तनों के फलस्वरूप आई है। प्रचालनात्मक कार्यकुशलता की उपलब्धियां, हालांकि बैंकों के लिए लाभप्रद हैं, पूरे समाज के लिए वांछित लाभदायक प्रभाव नहीं छोड़ पाई हैं - विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों, व्यक्तियों एवं छोटे कारबारियों पर। मैं यह कहना चाहूंगा कि आवंटनात्मक कार्यकुशलता में समरूप वृद्धि के बिना ही प्रचालनात्मक कार्यकुशलता में बढ़ोतरी से उत्पन्न असंतुलनों के कारण बैंकिंग प्रणाली की कमजोरी बढ़ी है। मैं यहां पर यह भी कहना चाहता हूँ कि भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारत सरकार दोनों ने वित्तीय समावेशन कार्यक्रम को सक्रिय रूप से प्रायोजित करके इस प्रवृत्ति को बदलने के अनेक सुधारात्मक उपाय किए हैं। इसमें और ज्यादा उत्साह एवं ऊर्जा पैदा करके इस सुधार प्रक्रिया को और तेज करने की जरूरत है।

37. बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि वे बैंक-रहित जनसंख्या तक वित्तीय सेवाएं पहुंचाकर और वंचित गरीबों की आर्थिक स्थिति में सुधार के लिए वित्तीय प्रणाली को प्रभावशाली बनाने के लिए अवसर देकर वे अपेक्षाकृत बेहतर आवंटनात्मक कार्यकुशलता प्राप्त कर सकते हैं। बैंकिंग प्रणाली की सच्ची उत्पादकता का अनुमान केवल बैंकों के स्वयं के वित्तीय मामलों के सकारात्मक प्रभाव के कारण नहीं है बल्कि उन्होंने सामान्य जनसाधारण के जीवन पर जो प्रभाव छोड़ा है उसके कारण है। मुझे उम्मीद है कि भारतीय बैंकिंग प्रणाली सही अर्थों में अपनी उत्पादकता एवं कार्यकुशलता प्राप्त करने की चुनौती को स्वीकार करेगी और देश की आर्थिक वृद्धि एवं संपन्नता में इससे योगदान देगी।

38. एफआइबीएसी 2013 में आमंत्रित किए जाने के लिए मैं फिक्की तथा आइबीए को धन्यवाद देता हूँ। उन्होंने इस महत्त्वपूर्ण विषय पर अपने विचार रखने का मुझे अवसर दिया। मैंने देखा है कि यहां जिन मुद्दों को मैंने उठाया है उनमें से कई बीसीजी द्वारा प्रस्तुत आज की रिपोर्ट में भी हैं और दो दिनों के सम्मेलन में उन पर विचार-विमर्श किया जाएगा।

मैं सम्मेलन की पूरी सफलता की कामना करता हूँ। आप सभी को धन्यवाद !

संलग्नक*

सारणी 1: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	**सभी बैंक**	**सरकारी क्षेत्र के बैंक**	**पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**विदेशी बैंक**
1992	2.60	2.61	2.97		2.26
1993	2.82	2.79	3.01		3.01
1994	2.80	2.81	2.80		2.74
1995	3.00	3.04	2.71	0.64	2.90
1996	3.16	3.20	2.81	2.15	3.11
1997	3.01	3.02	2.71	2.56	3.25
1998	2.85	2.87	2.53	2.22	3.19
1999	2.88	2.88	2.41	2.13	3.64
2000	2.68	2.70	2.32	1.80	3.25
2001	2.84	2.92	2.07	2.00	3.37
2002	2.38	2.42	2.18	1.55	3.17
2003	2.35	2.37	2.16	2.04	2.85
2004	2.37	2.35	2.14	2.29	2.97
2005	2.32	2.28	2.05	2.24	3.05
2006	2.30	2.18	2.18	2.50	3.32
2007	2.12	1.94	1.91	2.45	3.27
2008	1.99	1.71	1.82	2.56	3.24
2009	1.87	1.64	1.85	2.32	3.04
2010	1.78	1.61	1.88	2.16	2.52
2011	1.86	1.70	1.94	2.23	2.69
2012	1.77	1.59	1.91	2.24	2.50
2013	1.75	1.57	1.89	2.30	2.35

सारणी 2: औसत कारबार की तुलना में प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	**सभी बैंक**	**सरकारी क्षेत्र के बैंक**	**पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**विदेशी बैंक**
1992	2.09	2.07	2.26	-	2.14
1993	2.27	2.23	2.29	-	2.93
1994	2.31	2.30	2.13	-	2.57
1995	2.51	2.54	2.08	1.03	2.56
1996	2.66	2.69	2.16	2.26	2.76
1997	2.51	2.53	2.06	2.04	2.87
1998	2.35	2.36	1.92	1.75	2.83
1999	2.39	2.37	1.86	1.76	3.46
2000	2.22	2.22	1.80	1.53	3.20
2001	2.34	2.37	1.59	1.69	3.32
2002	1.97	1.94	1.66	1.52	3.15
2003	1.93	1.88	1.63	2.01	2.77
2004	1.92	1.86	1.60	2.07	2.87
2005	1.85	1.78	1.51	1.93	2.93
2006	1.78	1.65	1.55	2.04	3.14
2007	1.59	1.40	1.33	1.96	3.17
2008	1.48	1.21	1.27	2.06	3.29
2009	1.39	1.15	1.30	1.88	3.36
2010	1.31	1.12	1.32	1.76	2.87
2011	1.36	1.18	1.34	1.82	3.01
2012	1.28	1.09	1.31	1.82	2.86
2013	1.26	1.07	1.30	1.88	2.68

* तुलनपत्र के आंकड़ों पर आधारित। औसत परिसंपत्तियों की गणना कुल परिसंपत्तियों के दो वर्ष के अंत के आंकड़ों के मध्य बिंदु के रूप में है। औसत कारबार दो वर्ष के अंत में जमाराशियों एवं अग्रिम राशियों के योग का मध्य बिंदु है।

सारणी 3: निवल आय की तुलना में प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	55.58	58.72	59.05		30.91
1993	72.46	74.38	66.75		59.15
1994	68.10	73.08	57.33		41.22
1995	63.41	67.57	52.09	40.27	40.64
1996	63.29	66.66	54.62	39.57	45.79
1997	61.00	64.31	56.25	39.88	45.72
1998	58.87	62.72	54.31	37.91	43.14
1999	64.30	65.94	64.78	49.73	57.08
2000	59.86	63.23	54.43	40.72	48.45
2001	63.38	67.01	53.17	50.26	50.04
2002	53.05	54.93	43.42	47.81	49.13
2003	48.36	49.30	42.74	46.39	46.57
2004	45.25	45.05	42.62	50.14	42.93
2005	49.56	48.87	53.80	52.70	49.11
2006	52.12	52.11	57.78	54.37	46.79
2007	50.13	50.35	49.55	53.63	44.60
2008	48.04	48.12	47.30	52.14	42.43
2009	44.68	45.45	45.08	47.91	37.96
2010	44.98	46.23	49.26	42.72	40.51
2011	45.23	45.35	48.45	45.02	43.52
2012	44.19	43.67	48.56	46.04	42.29
2013	45.02	45.51	47.78	44.89	40.88

सारणी 4: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	1.75	1.81	2.11		0.75
1993	1.88	1.97	2.11		0.75
1994	1.82	1.90	1.87		0.87
1995	1.98	2.10	1.79	0.09	0.95
1996	2.20	2.36	1.84	0.41	1.09
1997	2.04	2.19	1.65	0.47	1.14
1998	1.92	2.10	1.51	0.43	1.02
1999	1.91	2.09	1.48	0.41	1.09
2000	1.79	1.97	1.50	0.38	1.08
2001	1.93	2.18	1.30	0.38	1.07
2002	1.54	1.75	1.35	0.36	1.05
2003	1.46	1.68	1.32	0.46	0.91
2004	1.43	1.63	1.26	0.53	0.95
2005	1.36	1.55	1.15	0.55	0.94
2006	1.30	1.45	1.25	0.65	1.14
2007	1.16	1.25	1.09	0.71	1.30
2008	1.03	1.05	1.02	0.80	1.31
2009	1.00	1.02	1.04	0.82	1.21
2010	0.98	1.00	1.09	0.80	1.07
2011	1.10	1.13	1.18	0.90	1.16
2012	1.01	1.01	1.10	0.92	1.06
2013	0.98	0.99	1.07	0.90	1.00

सारणी 5: औसत कारबार की तुलना में स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	1.40	1.44	1.61		0.71
1993	1.52	1.57	1.61		0.73
1994	1.50	1.56	1.42		0.82
1995	1.66	1.76	1.37	0.14	0.84
1996	1.85	1.98	1.41	0.43	0.97
1997	1.70	1.83	1.26	0.38	1.01
1998	1.58	1.73	1.15	0.34	0.91
1999	1.58	1.72	1.14	0.34	1.03
2000	1.49	1.62	1.16	0.32	1.07
2001	1.59	1.77	1.00	0.32	1.06
2002	1.27	1.40	1.03	0.35	1.04
2003	1.20	1.33	1.00	0.45	0.89
2004	1.16	1.29	0.94	0.48	0.92
2005	1.09	1.21	0.84	0.47	0.90
2006	1.00	1.09	0.89	0.53	1.08
2007	0.86	0.90	0.76	0.57	1.26
2008	0.76	0.75	0.71	0.64	1.33
2009	0.75	0.72	0.74	0.66	1.33
2010	0.72	0.70	0.77	0.65	1.21
2011	0.80	0.78	0.82	0.73	1.29
2012	0.73	0.69	0.76	0.75	1.21
2013	0.70	0.67	0.73	0.73	1.13

सारणी 6: प्रति कर्मचारी स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(in ' 000s)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	65.45	64.62	59.74		142.36
1993	74.32	73.52	65.94		158.91
1994	80.38	78.82	72.83		210.86
1995	98.05	96.27	91.41	34.81	249.38
1996	127.11	124.79	112.54	114.66	335.22
1997	134.14	130.46	120.02	141.71	420.68
1998	145.64	141.69	133.02	185.52	422.24
1999	173.05	168.24	153.89	216.03	514.49
2000	193.64	187.30	181.20	234.44	620.61
2001	268.30	267.71	181.65	200.96	718.69
2002	259.29	251.65	211.81	289.92	866.20
2003	279.60	271.44	240.32	346.09	763.03
2004	307.97	298.43	267.11	363.28	823.04
2005	341.62	334.55	280.05	363.45	784.07
2006	382.67	369.26	340.28	391.59	924.00
2007	408.38	382.90	347.94	432.79	1125.66
2008	439.81	402.37	369.39	453.09	1419.27
2009	510.90	472.01	431.94	505.54	1635.94
2010	583.60	559.45	488.90	526.51	1685.09
2011	727.42	731.39	612.09	546.07	1928.32
2012	746.43	747.78	600.16	594.46	2090.13
2013	799.45	805.08	656.69	627.06	2410.31

सारणी 7: प्रति कर्मचारी स्टाफ खर्चे के सीएजीआर में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत में)

	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-2002	14.76	14.56	13.49	35.37	19.79
2002-2013	10.78	11.15	10.83	7.26	9.75
1992-2013	12.66	12.76	12.09	17.42	14.42

सारणी 8: कुल परिसंपत्तियों की तुलना में अन्य प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	0.85	0.80	0.86		1.51
1993	0.94	0.82	0.90		2.26
1994	0.98	0.91	0.93		1.87
1995	1.02	0.94	0.92	0.55	1.95
1996	0.96	0.85	0.98	1.74	2.02
1997	0.97	0.83	1.06	2.09	2.11
1998	0.93	0.77	1.02	1.79	2.17
1999	0.98	0.79	0.93	1.72	2.55
2000	0.88	0.73	0.82	1.42	2.16
2001	0.91	0.73	0.77	1.62	2.30
2002	0.84	0.67	0.83	1.19	2.12
2003	0.89	0.69	0.84	1.59	1.94
2004	0.94	0.72	0.88	1.75	2.02
2005	0.95	0.73	0.91	1.69	2.11
2006	1.00	0.74	0.93	1.85	2.18
2007	0.97	0.69	0.82	1.74	1.97
2008	0.96	0.66	0.81	1.76	1.93
2009	0.87	0.62	0.80	1.50	1.83
2010	0.79	0.61	0.79	1.36	1.45
2011	0.76	0.58	0.76	1.33	1.53
2012	0.76	0.58	0.81	1.32	1.44
2013	0.77	0.58	0.82	1.40	1.35

सारणी 9: औसत कारबार की तुलना में अन्य प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	0.68	0.63	0.66		1.43
1993	0.76	0.66	0.68		2.20
1994	0.81	0.74	0.71		1.75
1995	0.85	0.79	0.71	0.88	1.72
1996	0.81	0.71	0.75	1.82	1.79
1997	0.81	0.69	0.81	1.66	1.86
1998	0.77	0.64	0.77	1.41	1.93
1999	0.81	0.65	0.72	1.42	2.43
2000	0.73	0.60	0.64	1.20	2.13
2001	0.75	0.60	0.59	1.36	2.27
2002	0.69	0.54	0.63	1.17	2.11
2003	0.73	0.55	0.63	1.56	1.89
2004	0.76	0.57	0.66	1.58	1.95
2005	0.76	0.57	0.67	1.46	2.02
2006	0.77	0.56	0.66	1.51	2.06
2007	0.72	0.50	0.57	1.39	1.91
2008	0.71	0.47	0.56	1.42	1.96
2009	0.65	0.44	0.57	1.21	2.03
2010	0.59	0.42	0.56	1.11	1.65
2011	0.56	0.40	0.53	1.08	1.72
2012	0.55	0.40	0.56	1.07	1.65
2013	0.56	0.39	0.57	1.14	1.54

सारणी 10: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में सकल आय के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	4.68	4.44	5.04		7.30
1993	3.89	3.75	4.51		5.08
1994	4.11	3.84	4.88		6.64
1995	4.72	4.49	5.21	1.60	7.14
1996	4.99	4.81	5.15	5.44	6.80
1997	4.93	4.69	4.83	6.43	7.11
1998	4.84	4.57	4.66	5.85	7.38
1999	4.48	4.37	3.73	4.28	6.37
2000	4.47	4.28	4.27	4.42	6.70
2001	4.48	4.35	3.90	3.98	6.73
2002	4.49	4.40	5.03	3.25	6.46
2003	4.86	4.80	5.05	4.40	6.11
2004	5.24	5.21	5.03	4.56	6.92
2005	4.67	4.67	3.82	4.25	6.20
2006	4.42	4.18	3.77	4.60	7.09
2007	4.24	3.86	3.86	4.58	7.33
2008	4.13	3.55	3.85	4.91	7.64
2009	4.19	3.60	4.09	4.83	8.01
2010	3.95	3.48	3.82	5.06	6.22
2011	4.12	3.76	4.00	4.96	6.19
2012	4.01	3.65	3.94	4.87	5.91
2013	3.89	3.44	3.96	5.12	5.75

सारणी 11: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में प्रचालन लाभ के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां					
वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	2.08	1.83	2.06		5.04
1993	1.07	0.96	1.50		2.08
1994	1.31	1.03	2.08		3.91
1995	1.73	1.46	2.49	0.96	4.24
1996	1.83	1.60	2.34	3.28	3.68
1997	1.92	1.68	2.11	3.86	3.86
1998	1.99	1.70	2.13	3.63	4.20
1999	1.60	1.49	1.31	2.15	2.73
2000	1.79	1.57	1.95	2.62	3.45
2001	1.64	1.44	1.83	1.98	3.36
2002	2.11	1.98	2.84	1.70	3.28
2003	2.51	2.43	2.89	2.36	3.26
2004	2.87	2.86	2.89	2.27	3.95
2005	2.36	2.39	1.76	2.01	3.16
2006	2.12	2.00	1.59	2.10	3.77
2007	2.11	1.91	1.95	2.12	4.06
2008	2.15	1.84	2.03	2.35	4.40
2009	2.32	1.96	2.25	2.52	4.97
2010	2.17	1.87	1.94	2.90	3.70
2011	2.26	2.05	2.06	2.73	3.49
2012	2.24	2.05	2.03	2.63	3.41
2013	2.14	1.88	2.07	2.82	3.40

सारणी 12: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में निवल लाभ के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992	0.37	0.27	0.57		1.56
1993	-1.14	-1.06	0.38		-3.01
1994	-0.89	-1.22	0.65		1.78
1995	0.47	0.27	1.34	0.68	1.96
1996	0.17	-0.08	1.07	2.23	1.74
1997	0.70	0.59	0.98	2.31	1.29
1998	0.88	0.83	0.87	1.97	1.04
1999	0.53	0.46	0.52	1.24	0.98
2000	0.72	0.62	0.89	1.20	1.30
2001	0.54	0.45	0.64	0.92	1.10
2002	0.82	0.76	1.14	0.62	1.40
2003	1.05	1.01	1.26	0.92	1.59
2004	1.20	1.20	1.31	0.92	1.62
2005	0.97	0.95	0.34	1.15	1.37
2006	0.96	0.87	0.61	1.15	1.74
2007	1.00	0.90	0.72	1.06	1.94
2008	1.10	0.97	1.11	1.13	2.07
2009	1.10	1.01	1.13	1.10	1.86
2010	1.01	0.96	0.92	1.29	1.08
2011	1.06	0.92	1.07	1.48	1.65
2012	1.05	0.87	1.15	1.57	1.74
2013	1.02	0.78	1.21	1.69	1.92

सारणी 13: सीएजीआर में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

	प्रचालन खर्च	स्टाफ खर्च	अन्य प्रचालन खर्च	एनआइआइ	प्रचालन लाभ
सभी बैंक	14.65	13.63	16.30	15.90	16.99
सरकारी क्षेत्र के बैंक	12.96	12.43	14.00	14.49	15.86
पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	14.83	13.58	17.09	15.64	17.35
नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	44.00	52.46	41.27	42.57	42.49
विदेशी बैंक	16.64	18.03	15.82	16.40	14.25

सारणी 14*: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत प्रचालन खर्च के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	2.82	2.83	2.84		2.75
1995-2001	2.88	2.92	2.43	1.98	3.29
2001-2007	2.33	2.28	2.09	2.28	3.16
2007-2013	1.84	1.65	1.89	2.30	2.71

* विभिन्न पैरामीटरों के लिए संबंधित समयावधि के लिए औसत की गई गणना।

सारणी15: औसत कारबार की तुलना में औसत प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	2.31	2.30	2.17		2.56
1995-2001	2.39	2.41	1.87	1.69	3.07
2001-2007	1.84	1.76	1.53	1.95	3.06
2007-2013	1.35	1.15	1.31	1.87	2.99

सारणी 16: औसत निवल आय की तुलना में औसत प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	64.59	68.24	57.51		41.90
1995-2001	61.96	65.27	55.70	44.60	48.03
2001-2007	50.85	51.44	48.91	51.96	46.55
2007-2013	45.56	45.85	48.00	46.58	41.49

सारणी 17: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	1.87	1.95	1.94		0.84
1995-2001	1.94	2.13	1.53	0.39	1.07
2001-2007	1.39	1.57	1.23	0.58	1.08
2007-2013	1.02	1.05	1.09	0.85	1.13

सारणी 18: औसत कारबार की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	1.53	1.59	1.48		0.78
1995-2001	1.61	1.76	1.17	0.33	1.00
2001-2007	1.10	1.21	0.90	0.50	1.05
2007-2013	0.75	0.73	0.76	0.69	1.24

सारणी 19: औसत निवल आय की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	42.74	47.17	39.13		12.82
1995-2001	41.77	47.63	34.95	8.70	15.63
2001-2007	30.34	35.40	28.74	13.27	15.95
2007-2013	25.35	29.09	27.66	17.29	17.25

सारणी 20: कर्मचारियों की औसत संख्या की तुलना में औसत स्टाफ खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	79.79	78.52	72.67		191.07
1995-2001	161.28	157.49	139.83	188.29	469.15
2001-2007	321.90	310.04	265.12	376.54	889.77
2007-2013	612.27	591.13	513.01	543.72	1743.59

सारणी 21: औसत कुल परिसंपत्तियों की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	सभी बैंक	सरकारी क्षेत्र के बैंक	पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक	विदेशी बैंक
1992-1995	0.95	0.87	0.91		1.91
1995-2001	0.94	0.79	0.91	1.60	2.22
2001-2007	0.94	0.71	0.86	1.70	2.08
2007-2013	0.82	0.60	0.80	1.45	1.59

सारणी 22: औसत कारबार की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समुह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	**सभी बैंक**	**सरकारी क्षेत्र के बैंक**	**पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**विदेशी बैंक**
1992-1995	0.78	0.71	0.69		1.78
1995-2001	0.78	0.65	0.70	1.36	2.07
2001-2007	0.74	0.55	0.63	1.45	2.01
2007-2013	0.60	0.42	0.56	1.17	1.75

सारणी 23: औसत निवल आय की तुलना में औसत अन्य प्रचालन खर्चे के अनुपात में बैंक समूह-वार प्रवृत्तियां

(प्रतिशत)

वर्ष	**सभी बैंक**	**सरकारी क्षेत्र के बैंक**	**पुराने प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**नए प्राइवेट क्षेत्र के बैंक**	**विदेशी बैंक**
1992-1995	21.86	21.07	18.38		29.08
1995-2001	20.19	17.65	20.75	35.90	32.40
2001-2007	20.51	16.04	20.17	38.69	30.60
2007-2013	20.21	16.76	20.34	29.29	24.24