

एक्सिस विजेता पुरस्कार*

जी. गोपालकृष्ण

डॉ. संजीव मिश्रा, अध्यक्ष, एक्सिस बैंक, श्रीमती शिखा शर्मा, एमडी एवं सीइओ, वरिष्ठ कार्यपालकगण, देवियो और सज्जनो। मुझे एक ऐसी घटना का हिस्सा बनने पर, जिसमें उन व्यक्तियों को सम्मानित किया जायेगा, जिन्होंने अपने अनुकरणीय कार्य और सेवाओं की बदौलत ग्राहकों पर अमिट छाप छोड़ी है, अत्यंत आनंद का अनुभव हो रहा है। मैं एक्सिस बैंक को इन पुरस्कारों को संस्थित करने तथा अपने कार्मिकों का अभिनंदन करने के लिए बधाई देता हूँ। मुझे निश्चय है कि ये कार्मिक उत्साहित होकर अपने ही रिकार्ड को और बेहतर बना पायेंगे तथा दूसरों के लिए भी प्रेरणा के स्रोत बनेंगे। बैंकिंग अनिवार्य रूप से एक सेवा-उन्मुख उद्योग होता है और किसी भी सेवा को तब तक पूर्ण नहीं माना जाता, जब तक इससे सेवा पाने वाले संतुष्ट न हों। ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक संरक्षण बैंकिंग सेवा के प्रमाण-चिह्न होते हैं। पूरे वित्तीय क्षेत्र में विनियामकों और पर्यवेक्षकों ने ग्राहक संरक्षण और ग्राहक-सेवा रूपी मजबूत नींव पर नीति रूपी इमारत खड़ी की है। इस संदर्भ में, बैंक की प्रशंसा की जानी चाहिए कि इसने अपने कर्मचारियों को इस प्रकार का प्रशिक्षण देने का उपक्रमण किया कि वे अपना ध्यान ग्राहक-सेवा पर केंद्रित करें और कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गयी अनुकरणीय सेवा के लिए उन्हें पुरस्कृत कर रहा है। मुझे निश्चय है कि यह बैंक अपने कार्मिकों का कौशल उन्नयन करते हुए इस क्षेत्र में ग्राहक सेवा के शिखर तक पहुँचेगा।

ग्राहक सेवा के लक्षणों में वर्षों से परिवर्तन होता रहा है। ग्राहक अधिक जागरूक हो गये हैं, ऐसे लोगों का प्राधान्य हो गया है, जो ग्राहक-अधिकार को मान्य बनाना सुनिश्चित करने के लिए ठोस कार्रवाई किये जाने की अपेक्षा रखते हैं। अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना, शिकायत निवारण की कानूनी सरणी, उपभोक्ता न्यायालय, आदि के प्रति अधिक से अधिक जागरूक बन रहे हैं। यह इसलिए संभव हो सका है, क्योंकि पिछले एक दशक से सूचना प्रौद्योगिकी ने छलॉग लगा कर उपर्युक्त सरणियों के संबंध में व्यापक रूप से सूचना उपलब्ध करायी है। प्रौद्योगिकी के उपयोग के माध्यम से बैंकिंग के व्यापन और अधिक संख्या में परोक्ष लेन देन किये जा सकने की सुविधा ने ग्राहकों के प्रति चिंता रखने के प्रतिमान को अलग आयाम दिया है। बैंकिंग वस्तुतः

* 1 अक्टूबर 2013 को मुम्बई में “एक्सिस चैंपियन्स अवार्ड” के अवसर पर श्री जी. गोपालकृष्ण, कार्यपालक निदेशक, भारतीय रिज़र्व बैंक, द्वारा दिया गया भाषण। मैं इस भाषण को तैयार करने में श्री आर. केशवन के योगदान को सधन्यवाद स्वीकार करता हूँ।

स्थानीय और विश्व-स्तर पर 24x7 के रूप में प्रस्तुत है। बैंकिंग के इन लक्षणों ने हमारी कल्पना से अधिक चुनौतियाँ प्रस्तुत की हैं और बैंक बाध्य हो गये हैं कि वे न केवल लोगों की प्रत्याशाओं के अनुसार कार्य करें, बल्कि अपना कौशल सूचना प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन और लेन देन संबंधी विश्लेषण करने के लिए बढ़ाते रहें, ताकि वे भविष्य की आवश्यकताएँ पूरी करने में समर्थ हो सकें। यही कारण है कि आरबीआई में हमने ग्राहक-सेवा को संस्थागत रूप दिया है, जिसके लिए हमने इस विषय के संबंध में एक पूरा विभाग समर्पित किया है।

ग्राहक-सेवा ठीक-ठीक विज्ञान नहीं है, जिसे पूर्व परिभाषित सूत्रों और समीकरणों द्वारा प्रतिपादित किया जा सकता है; न ही यह एक ऐसा विषय है, जहाँ सभी जिज्ञासाओं का उत्तर स्पष्टतः ‘हाँ’ या ‘नहीं’ में दिया जा सकता है। मानव स्वभाव जटिल होता है और इसलिए सबके लिए एकसमान उपाय करने का दृष्टिकोण अपनाया नहीं जा सकता है। ‘ग्राहक’ शब्द में ‘ग्राहकोपयोगी’ गुण समाविष्ट होता है- किसी उत्पाद की डिजाइन, विकास और सुपुर्दगी ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार करना। प्रौद्योगिकी का गहन उपयोग करने के परिणामस्वरूप हमें लगता है कि हम उत्पाद और प्रक्रिया मानकीकरण की ओर अधिक अग्रसर हो रहे हैं, जिससे संभवतः अप-विक्रय का खतरा हो सकता है। इस प्रकार ग्राहक-आवश्यकता को पूरा करने के लिए सर्वोत्तम उपाय यह होगा कि समाज विज्ञान, एच आर कौशल, प्रौद्योगिकी नवोन्मेष और युक्तियुक्त प्रशिक्षण का विवेकपूर्ण सम्मिलन किया जाये।

अपनी शेष संक्षिप्त वार्ता में मैं कुछ सामान्य प्रश्न आपके सामने रखूँगा और उनका उत्तर प्रस्तुत करने का प्रयास करूँगा।

ग्राहक सेवा में पहले क्या आता है। आवश्यकता या नवोन्मेष? क्या आवश्यकताएँ नवोन्मेष का सृजन करती हैं या नवोन्मेष नयी आवश्यकताओं का सृजन करता है? ये तर्क इन दोनों नियमों के पक्ष में होते हैं। जबकि अन्य अवसरों पर लोग कह सकते हैं कि नवोन्मेष के पहले आवश्यकता का स्थान होगा, इसमें कोई संदेह नहीं कि बैंक अपने ग्राहकों तक पहुँचने और उनसे संबंध बनाये रखने के लिए, ताकि प्रतिस्पर्धा के स्तर को अद्यतन बनाये रखा जा सके, प्रौद्योगिकी और वैयक्तिक बैंकिंग के क्षेत्र में भारी निवेश करते हैं। इस प्रक्रिया में, वे नयी-नयी सेवाएँ प्रदान करते हैं, जिनके परिणामस्वरूप नयी आवश्यकताओं का सृजन होता है। इसके साथ ही, जबतक नवोन्मेष को ग्राहकों द्वारा समझा नहीं जाता, तब तक बैंकों को ग्राहक आधार विस्तारित करने और ग्राहक संतुष्टि के लिए प्रयास करने का फल नहीं प्राप्त हो सकता है। उदाहरण के लिए, जबकि कोई भी इस बात से इनकार नहीं कर सकता है कि उन्नत मोबाइल बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग उत्पादों ने ग्राहकों को समर्थ बना दिया है कि वे अपनी आवश्यकताएँ बैंकों को बता सकें और

अपने अनुरोधों पर कार्रवाई करने के लिए कह सकें, ये उत्पाद अपना अस्तित्व बनाये नहीं रख सकते थे, यदि उनके प्रति और उनके द्वारा प्रदान की गयी सुविधाओं के प्रति जागरूकता अल्पतम होती। ग्राहक केंद्रिक समस्याओं का प्रौद्योगिकी चालित समाधान वहाँ कार्य नहीं करेगा, जहाँ ग्राहक उन प्रौद्योगिकी यंत्रों और युक्तियों का उपयोग करना नहीं जानते। ऐसे किसी परिदृश्य में, ग्राहक साक्षरता, शिक्षा और समावेशन के लिए बहुत अधिक प्रोत्साहन अपेक्षित होगा। अक्सर ऐसी पहल विनियामकों की ओर से की जाती है, जो कागज रहित लिखतों, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली, आदि से होने वाले फायदों का प्रचार करते रहते हैं, जो जनता की नजर में कालक्रम से तब स्वीकृत होते हैं, जब ग्राहक मौन, प्रतिरोध और प्रौद्योगिकी के अवरोधों से ऊपर उठ जाते हैं। यहाँ समझने की बात यह है कि केवल आवश्यकता को छोड़ भी दिया जाये, तो भी कुछ अन्य कारक, यथा, (i) ग्राहक सेवा पद्धति और नवोन्मेषों को अपनाने की ग्राहकों की उत्सुकता, (ii) उन्नत तकनीकें, जिनमें प्रौद्योगिकी प्लैटफॉर्म शामिल हैं, का उपयोग करते समय सहूलियत का स्तर, और (iii) वह लागत, जिसे सेवा प्रदाता ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए उन्नत तकनीकें स्थापित करने के लिए वहन करते हैं, आवश्यक होंगे। बैंकिंग उद्योग में प्रयुक्त ऐसे नवोन्मेषों के प्रमुख उदाहरण, जिन्हें समय बीतने के साथ अधिकाधिक ग्राहकों द्वारा उत्सुकता से स्वीकार किया गया, में शामिल हैं माइक्रो प्रौद्योगिकी, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली, यथा, इसीएल, इएफटी, एनइएफटी, एनएफएस, सीटीएस, विभिन्न प्रकार के प्लास्टिक कार्ड्स, आदि। ये उत्पाद और नवोन्मेष प्रमुख रूप से आपूर्ति-चालित थे, जिन्हें विनियामकों द्वारा इरादतन प्रेरित किया जाता था। इन उत्पादों को आरंभ किया जाता था और बैंकों को प्रोत्साहित किया जाता था कि वे अपने ग्राहकों को बेहतर, द्रुत, सुरक्षित सेवाएँ प्रदान करने के लिए इन उत्पादों का प्रयोग करें। इस प्रकार समय-समय पर ग्राहकों के हित में और वित्तीय क्षेत्र के भी हित में कुछ पहल अधिकारियों की ओर से की जानी होती है और उनके लिए आवश्यकताओं का सृजन किया जाता है।

हम इसी लहजे में वित्तीय समावेशन को एक उदाहरण के रूप में पेश कर सकते हैं, जिसे अनन्य रूप से विनियामकों और भारत सरकार द्वारा उपर्युक्त तथ्य को प्रमाणित करने के लिए आगे बढ़ाया गया है। इस प्रकार, यहाँ ग्राहक-आवश्यकता का एक उत्कृष्ट मामला, जिसे 'निर्धारित' (समावेशी बैंकिंग), लक्ष्यित (प्रचार एवं पहुँच अभ्यास, वित्तीय साक्षरता उपक्रमण), कार्यान्वित (बिजनेस करेसपॉण्डेंट, आमने-सामने संवाद, प्रदर्शनियाँ और मेले का आयोजन, ताकि बैंक खातों का उपयोग और परिचालन करने की आदत डालने के बारे में प्रचार किया जा सके) और नवोन्मेष (खातों में प्रौद्योगिकी आधारित निधि अंतरण (इबीटी) और समस्त

'आधार' अभ्यास, जो विशिष्ट रूप से पहचाने गये व्यक्तियों के लिए किया जाता है, और उन्हें ग्राहकों द्वारा बैंक खाते खोलने/परिचालित करने में समाहित किया जाये) सामने आता है। यह हमें उस आधार वाक्य की ओर से जाता है कि समसामयिक काल में सही समय और संकट-काल में प्रौद्योगिकी ग्राहक सेवा कार्य को आगे बढ़ाने में मदद करेगी।

क्या प्रौद्योगिकी सभी प्रकार की ग्राहक-सेवा संबंधी चुनौतियों के लिए रामबाण का काम करती है? अधिकतर उत्तर 'हाँ' में होगा, क्योंकि प्रौद्योगिकी ग्राहकों को सेवा प्रदाताओं तक आसानी से पहुँच प्रदान करवा सकती है, आसान संप्रेषण करवा सकती है और संभवतः परिचालनों में भी तेजी ला सकती है। तथापि, एक दिलचस्प और तुलनात्मक साक्ष्य मैं एक ऐसे उदाहरण से सामने रखना चाहता हूँ, जिसे रिजर्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री जी. पद्मनाभन द्वारा प्रस्तुत किया गया था, जिनकी टिप्पणी भारत में खोले गये मोबाइल बैंकिंग खातों के बारे में थी। जबकि खातों की संख्या आश्चर्यजनक और वस्तुतः प्रभावोत्पादक थी, भारत में खोले गये बैंक खातों की संख्या से प्रकट हुआ कि मोबाइल बैंकिंग खाते बैंकों में खोले गये खातों की तुलना में नाकाफी थे। इस प्रकार इससे यह विचार परिपुष्ट हुआ कि कुछ तकनीकों और प्रौद्योगिकी के बारे में ग्राहकों की जागरूकता समय समय पर यह निर्धारित करेगी कि कोई नवोन्मेष कितना कारगर है। इस प्रकार, यह प्रौद्योगिकी-चालित समाधानों जैसी अवधारणाओं को, जो अन्यथा आकर्षक होती है, का विरोधी पक्ष सामने लाती है और इस बात की आवश्यकता को आलोकित करती है कि उन्हें लोकप्रिय बनाने के लिए अतिरिक्त उपक्रमण किये जाने होंगे, लक्षण जोड़े जाने होंगे, उन्हें सुरक्षित बनाया जाना होगा और संभवतः उनके लिए मुँह भरवाई भी करनी होगी।

तथापि, सूचना प्रौद्योगिकी संभावना का सकारात्मक रूप से बेहतर उपयोग बैंकों और वित्तीय संस्थाओं द्वारा उन प्रक्रियाओं में किया जा सकता है, जिनका संबंध धोखाधड़ियाँ रोकने केवाइसी/एएमएल/सीएफटी मानदंडों का कारगर अनुपालन करने के लिए ग्राहकों की विशिष्ट पहचान, और सामान्य रूप से जोखिम आधारित लेन देन अनुश्रवण प्रणालियों को ग्राहक संरक्षण एवं बचाव के हित में स्थापित किये जाने से होता है। पुनः, इस बात की नितांत आवश्यकता है कि प्रौद्योगिकी को वर्तमान परिदृश्य में केवाइसी अनुपालन से जोड़ा जाये। यह एक और कारण है कि क्यों आरबीआई ने बैंकों को हाल ही में सूचित किया है कि वे विभिन्न प्रकार के सभी ग्राहक सेवा केंद्रों (सीएसपी) पर ई-केवाइसी का कार्यान्वयन युक्तियुक्त सॉफ्टवेयर समाधानों के माध्यम से करें, जो सबसे अच्छी तरह से युआइडीएआइ परिभाषित एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (एपीआई) प्रोटोकॉल को एकीकृत करेगा। इस प्रकार, यह केवल आवश्यकता नहीं है, जो विकल्प के रूप में प्रौद्योगिकी के उपयोग को

प्रेरित करेगी, बल्कि इससे जुड़े सुरक्षा लक्षण सामान्य जनमानस को अपील करेंगे कि वे बैंकिंग नवोन्मेष का उपयोग करें।

सामान्य जन के मानस में चल रहे विचारों को कोई किस प्रकार बाहर लाता है? ग्राहक के साथ संप्रेषण करने की संभव पद्धति क्या होगी? इस संबंध में आरबीआई द्वारा बहुत ही स्पष्ट पहल करते हुए ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए हिन्दी के उपयोग पर जोर दिया गया है। इसका कारण और इसके पीछे तर्कधार बहुत ही सरल और समझ में आने योग्य है। परिपत्रों, ग्राहक केंद्रिक पत्रियों और पुस्तकाओं, सूचनाओं और अधिसूचनाओं, आदि में राजभाषा का प्रयोग व्यापक रूप से लोगों को अपील करता है और उन्हें बैंकिंग उत्पादों की ओर आकृष्ट करता है। पुनः, हिन्दी के उपयोग का समर्थन बैंकिंग प्रौद्योगिकी में भी किया गया है, जिसके लिए द्विभाषी सॉफ्टवेयर बनाये गये हैं, जो ग्राहकों को स्वचालित कियोस्कों, इलेक्ट्रॉनिक प्लैटफार्मों तक पहुँच प्राप्त करने में समर्थ बनायेंगे और उन्हें बैंकिंग प्रथाओं को अपनाने के लिए प्रेरित करेंगे। राजभाषा का और स्थानीय एवं देशी भाषा का भी प्रयोग वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने के लिए किया जा सकता है, एक ऐसा कार्य, जिसका समर्थन आरबीआई और बैंकों द्वारा दृढ़तापूर्वक किया जाता है। इस संदर्भ में मैं यह उल्लेख करना चाहता हूँ कि एक संभावित विकल्प/पद्धति, जिसका अभी तक परीक्षण नहीं हुआ है, सामान्य जनमानस को टटोलने के लिए यह हो सकती है कि ग्राहकों की तरजीह के बारे में एक सर्वेक्षण किया जाये।

बैंकों में ग्राहक सेवा रूपी इमारत किस प्रकार काम करती है? ग्राहक सेवा के क्षेत्र में अनुश्रवण, कार्यान्वयन और निवेश के लिए संस्थागत संरचना को ग्राहकों की सही आवश्यकताओं और उनके लिए आरंभ किये जा रहे उत्पादों की उपयुक्तता/युक्तियुक्ता पर अनिवार्य रूप से ध्यान देना चाहिए। किसी बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की विश्वसनीयता इस संरचना की तगड़ी, अनुक्रियाशील और विश्वसनीय प्रकृति पर निर्भर करती है। शिकायतों की संख्या से कभी भी सही कहानी सामने नहीं आती है। ग्राहकों और स्टाफ, दोनों को सेवा में किसी कमी को सामने लाने के लिए समान रूप से प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। हम यह देखते हैं कि जब भी सेवा में त्रुटि स्वीकार करने की बात सामने आती है, तब हम रक्षात्मक और टालमटोल वाली कार्रवाई करने लगते हैं।

जबकि विभिन्न स्तरों पर ग्राहक सेवा का अनुश्रवण करने के लिए ऐसी संरचना को संस्थागत रूप दिये जाते समय, जो बोर्ड के स्तर से सीधे शाखा स्तर तक किया जा सकता है, आरबीआई हमेशा निम्नलिखित पहलुओं पर जोर देता रहा है : (i) ग्राहक का समावेशन करने के लिए शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समितियों में ग्राहक सदस्यों को सहयोजित करना, जिससे प्रतिसूचना प्राप्त हो, जो बदले में ग्राहक सेवा के क्षेत्र में नयी पहल और खोज करने को प्रेरित करेगा, और

(ii) एक युक्तियुक्त उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जिसका बोर्ड स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों द्वारा निरीक्षण हो, ताकि आरंभ किये जा रहे उत्पादों की उपयुक्तता और युक्तियुक्तता का निर्धारण हो, जिससे युक्तियुक्त ग्राहक प्रोफाइल बनायी जा सके। पुनः, किसी और सभी प्रकार की सेवा-त्रुटि के लिए, शिकायत निवारण तंत्र को छोड़ कर, क्षतिपूर्ति नीति क्या है, जिसे बैंकों ने लागू किया है? क्षतिपूर्ति समय पर, पर्याप्त और कारगर ढंग से की जानी चाहिए। अनेक स्थितियों में बैंकों द्वारा की गयी चूकों के लिए क्षतिपूर्ति के भुगतान को स्टाफ की जवाबदेही के दृष्टिकोण से देखा जाता है, जिससे ग्राहक महीनों तक झटका खाते रहते हैं। इस मनोवृत्ति को बदलना होगा।

प्रतिस्पर्धा और परिशुद्धता के बीच किस प्रकार का संतुलन हो सकता है? क्या ग्राहक सेवा और अनुपालन परस्पर अनन्य या समावेशी होते हैं?

यहां मैं निजता, ग्राहक जागरूकता और ग्राहक संरक्षण के लिए अनुपालन के निहितार्थ के बारे में बात करूँगा।

निजता और अनुपालन

जबकि सभी बैंकों में नियमों, विनियमों और निदेशों को एक समान रूप से लागू करना संभवतः उत्तम ग्राहक सेवा के लिए मार्ग प्रशस्त करेगा, निजता और अनुपालन के बीच संतुलन बनाये जाने की आवश्यकता होगी। हाल ही में अनुपालन के प्रति ग्राहकों की नाराजगी को केवाईसी सूचना को अद्यतन किये जाने के संबंध में अनधिकार हस्तक्षेप के प्रासंगिक मामले के रूप में देखा गया था, क्योंकि उसमें जो ब्योरे दिये जाने थे, उनमें ग्राहकों का वार्षिकोत्सव, विदेश यात्रा की संख्या, आदि को शामिल किया गया था। इस प्रकार अधि-अनुपालन ग्राहक सेवा को नुकसान पहुँचा सकता है।

ग्राहक जागरूकता और अनुपालन

एक अन्य पहलू, जिस पर अनुपालन के संबंध में ध्यान देना आवश्यक है, वह है अंतर्निहित विनियामक और पर्यवेक्षकीय दिशा-निर्देशों को नहीं समझ पाने से उत्पन्न ग्राहक असंतोष; यहाँ ग्राहक संप्रेषण खिन्न भावनाओं को शांत करने में प्रमुख भूमिका निभा सकता है, जिससे बेहतर अनुपालन के लिए ग्राहक को विशेष रूप से जागरूक करने की आवश्यकता सामने आती है। ग्राहक जागरूकता, शिक्षा, संवादात्मक संप्रेषण अभियान बहुत दूर तक ऐसी शिकायतों के निवारण में और उन्हें कम करने में मदद कर सकते हैं। बैंकों और आरबीआई ने एक समान रूप से हेल्प डेस्क, 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' काउंटरों, शिकायत निवारण कक्षाओं और सिटिजन्स चार्टरों की स्थापना की है, ताकि इस उद्देश्य से सूचना का प्रसार किया जाये। इस प्रकार मामला यह है कि

अनुपालन और ग्राहक सेवा का सह अस्तित्व होना है, एक दूसरे में संतुलन किया जाना है और प्रयोग में असंगतियों को दूर किया जाना है, ताकि ग्राहकों का वृहत्तर हित सक्षम ग्राहक संप्रेषण से सहायता और समर्थन प्राप्त कर सके।

ग्राहक संरक्षण और अनुपालन

ग्राहक संरक्षण बुनियादी आधार-वाक्य होता है, जिस पर अधिकांश विनियामक ध्यान केंद्रित करते हैं। सभी प्रकार के वित्तीय परिचालनों में एक अंतर्निहित अपेक्षा ग्राहक संरक्षण को सुनिश्चित करने की होती है और इस प्रक्रिया में, जहाँ भी आवश्यक हो, सिविल और दंडाधिकारियों को सहयोग किया जाता है, जब ग्राहक शिकायतों का परिणाम मुकदमेबाजी होती है और उन ग्राहकों के लिए, जिन्हें बैंकों की उपेक्षा/धोखाधड़ी, आदि के चलते नुकसान उठाना पड़ता हो, द्रुत और कारगर क्षतिपूर्ति प्रथाओं को संस्थित किया जाता है। सतर्कता और सावधानी की इसी भावना को आरबीआई द्वारा बैंकों को दिये गये विनियामक और पर्यवेक्षकीय मार्गदर्शन में व्यक्त किया गया है, ताकि बैंक प्रौद्योगिकी का इष्टतम उपयोग कर सकें और ग्राहकों को सूचित करें कि वे सस्ती निधियों के लिए फर्जी प्रस्तावों के शिकार न बनें, ऑनलाइन धोखाधड़ियों और घोटालों को रोकें, डेबिट, क्रेडिट और एटीएम कार्डों का विवेकपूर्ण उपयोग करें, जिनमें सुरक्षा लक्षणों, यथा, पासवर्ड, को जोखिम में नहीं डालें, ताकि फ्राइडिंग जैसे अनिष्ट से बचा जा सके और एक पर्याप्त जोखिम आधारित लेन देन तंत्र का अभिनियोजन करें। ताकि ग्राहकों के हित में सर्वोत्तम सेवाएँ प्रदान की जा सकें। ऐसे एहतियाती कदम उठाने से बैंकों को भी लाभ होता है। जबकि इनमें से कुछ विनियामक और पर्यवेक्षकीय पत्र कुछ अधिक आवृत्तिमूलक हो सकते हैं, यह भी समझा जाना चाहिए कि ये आरबीआई की इस चिंता को दुहराते हैं कि बैंकों में परिचालन जोखिमों पर ध्यान दिया जाये, विवादों और मुकदमेबाजी के रूप में विधिक जोखिम को बढ़ने से रोका जाये और दीर्घावधि में बैंकों में ग्राहक के भरोसे को बढ़ाया जाये। जहाँ कठोर अनुपालन संबंधी निर्देश में ग्राहकों की सुरक्षा की बात होती है, वहाँ यदि ग्राहक कुछ हद तक नाखुश भी हो, तो इससे कोई नुकसान नहीं है।

क्या शिकायतों का प्रबंध करना कला है या विज्ञान? क्या ऐसी कला या विज्ञान में आदेशों का प्रयोग किया जा सकता है? शिकायत का प्रबंध अपने आप में जटिल कला है, जिसमें ग्राहकों के पत्रों को सूचनार्थ शिकायतों या अनुरोधों के रूप में पहचाने जाने की अपेक्षा की जाती है। एक बार जब पत्र को शिकायत के रूप में मान लिया जाता है, तब उसके तत्पर और संतोषजनक निराकरण के लिए सभी प्रयास किये जाने चाहिए। ग्राहकों का प्रबंध पर्याप्त रूप से और प्रशंसनीय ढंग से करने के लिए बैंकिंग और तकनीकी ज्ञान से अधिक की जरूरत होती है। इसमें मानवतावादी

और मानव संसाधन कौशल की जरूरत होती है, जिन्हें प्रशिक्षण उपक्रमों द्वारा प्रबलित और बढ़ाया जा सकता है। यहाँ मैं बैंकों द्वारा नियोजित प्रत्यक्ष विक्रय एजेंटों के अनुभवों की याद दिलाना चाहता हूँ, जिन्होंने कुछ मामलों में ग्राहकों को नाराज कर दिया था। इस प्रकार के एजेंटों के व्यवहार में संवेदनशीलता और भावप्रवणता आवश्यक होती है, जब बैंक क्रेडिट कार्ड परिचालनों, आदि की आउटसोर्सिंग करते हैं। ऋण वसूली के काम में लगाये गये कर्मचारियों द्वारा उचित व्यवहार किये जाने और उचित एवं विवेकपूर्ण प्रक्रिया अपनाया जाना सुनिश्चित करने पर बैंकों को जोर देना चाहिए। ग्राहकों में बढ़ती जागरूकता के परिणामस्वरूप पीड़ादायक कार्यों से उपेक्षा, मानसिक क्लेश या क्षति, मानहानि, निजता का हनन और अतिक्रमण जैसे आधारों पर मुकदमेबाजी का सामना करना पड़ सकता है, जिनका स्पष्ट रूप से कानूनी अभिधान होगा।

जब हम ग्राहक परिवारों या शिकायतों के बारे में बात करते हैं, तब बैंकिंग लोकपाल योजना का स्पष्ट उल्लेख करना अनिवार्य हो जाता है। यह योजना मध्यस्थता और विवाचन के सिद्धांतों पर कार्य करती है, जिसका परिणाम पंचाट होता है। ऐसी योजना अबाधित रूप से और अनेक ग्राहकों के सामान्य हेतु के लिए कार्य करे, इसके लिए यह आवश्यक है कि बैंक लोकपालों द्वारा पारित पंचाटों को सही रूप में क्रियान्वित करें। आरबीआई इस कार्य को बहुत महत्व देता है और इस क्षेत्र में बैंकों द्वारा अनुपालन कार्य का अनुश्रवण आरबीआई द्वारा पर्यवेक्षकीय प्रक्रियाओं और विनियामक प्रकटीकरण के माध्यम से सावधानीपूर्वक किया जाता है। इस प्रकार, ग्राहकों की संतोषजनक सेवा करना एक ही साथ एक कला, अपरिशुद्ध विज्ञान और एक अधिदेशात्मक बाध्यता है, जिस पर नियंत्रण विनियामक आदेशों और संस्थागत व्यवस्था द्वारा रखा जाता है, ताकि अनुपालन सुनिश्चित हो।

समापन करते हुए मैं यह कहना चाहता हूँ कि ग्राहक सेवा के लिए एक ऐसा दृष्टिकोण अपेक्षित है, जो वर्तमान नियमों और विनियमों के अनुपालन की कठोरता के जरिए ग्राहक सेवा कार्यपालकों द्वारा वांछित लक्ष्य प्राप्त करने पर नियंत्रण रखे। लाभ अर्जन करना किसी भी व्यावसायिक प्रतिष्ठान की बुनियादी प्रकृति होती है, लेकिन उसे ग्राहकों की यथार्थ माँगों और जरूरतों पर अभिभावी नहीं बनाया जाना चाहिए। मुझे निश्चय है कि आज जिन कर्मचारियों को सम्मानित किया जा रहा है, उन्होंने न केवल ग्राहक सेवा के क्षेत्र में, अपितु अनुपालन आदेश के संबंध में भी उदाहरण प्रस्तुत किये होंगे। मैं उन्हें अपने पेशे में सफल होने की कामना करता हूँ और ऐक्सिस बैंक को भी ग्राहक सेवा के संबंध में जागरूकता बढ़ाने के लिए उनके प्रयास पर बधाई देता हूँ।

धन्यवाद !