

## क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के प्रधान संहिता अनुपालन अधिकारियों/अध्यक्षों का सम्मेलन : उद्घाटन भाषण\*

दीपाली पंत जोशी

आज की प्रातः बेला में यहाँ उपस्थित होना मेरे लिए सौभाग्य की बात है और मैं श्री ए.सी.महाजन, अध्यक्ष, बीसीएसबीआइ, और श्री एन.राजा, सीइओ, बीसीएसबीआइ को धन्यवाद देना चाहूँगी कि उन्होंने मुझे यहाँ उपस्थित होने का अवसर प्रदान किया। मैं बीसीएसबीआइ को क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) के प्रधान संहिता अनुपालन अधिकारियों (पीसीसीओ) का सम्मेलन आयोजित करने के लिए हार्दिक बधाई देती हूँ। मैं समझती हूँ कि यह वर्ष में एक बार आयोजित किया जाता है।

2. इसका प्रयोजन है आरआरबी के अध्यक्षों के साथ परस्पर संवाद करना। यह विशेष रूप से इसलिए महत्वपूर्ण हो जाता है, क्योंकि हम सभी इस बात को स्वीकार करते हैं कि ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और ग्राहकों के साथ बैंक का व्यवहार शीर्ष प्रबंध तंत्र द्वारा एक ऐसी संगठन संस्कृति का निर्माण करने के लिए दिये गये मार्गदर्शन पर निर्भर करता है, जो नैतिक मूल्य वाली प्रणाली के साथ उच्च स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हो।

3. भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबी-आइ) का गठन सात वर्ष पूर्व किया गया था, उसके बाद से इसने ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए बैंकों के वास्ते स्वैच्छिक व्यापक संहिता और मानक तैयार और प्रकाशित किये हैं।

4. यह स्वतंत्र निकाय के रूप में कार्य करता है, जो बैंकों द्वारा स्वैच्छिक रूप से अपनायी गयी संहिताओं का अनुश्रवण

\*15 जुलाई 2013 को बीसीएसबीआइ द्वारा आयोजित सम्मेलन में डॉ.(श्रीमती) दीपाली पंत जोशी, कार्यपालक निदेशक द्वारा दिया गया उद्घाटन भाषण। श्री ए .जी.रे, महाप्रबंधक, सुश्री बीना अब्दुलरहमन, उप महाप्रबंधक और सुश्री भारती कन्नन, सहायक महाप्रबंधक द्वारा दी गयी सहायता को कृतज्ञतापूर्वक स्वीकार किया जाता है।

करता है और यह सुनिश्चित करता है कि बैंकों द्वारा उनका पालन सही अर्थ में वैसी सेवाएँ प्रदान करने के लिए किया जाता है, जिनके लिए वादा किया गया था।

बीसीएसबीआइ ने सदस्य बैंकों द्वारा कार्यान्वित किये जाने के लिए दो संहिताएँ विकसित की हैं :

1. कोड ऑफ बैंक्स कमिटमेंट टू कस्टमर्स
2. कोड ऑफ बैंक्स कमिटमेंट टू माइक्रो एंड स्मॉल इंटरप्राइजेज

इन संहिताओं को समसामयिक परिवर्तनों की दृष्टि से आवधिक अंतरालों पर अद्यतन किया जाता है।

5. अब हमें आरआरबी के संबंध में थोड़ी बातचीत करनी चाहिए :

आरआरबी को अन्य वाणिज्यिक बैंकों के बराबर माना जाता है और बैंक के रूप में उन्हें ग्राहक सशक्तीकरण और ग्राहक सेवा प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए। अनेक वर्ष पूर्व मैं एक आरआरबी की निदेशक रह चुकी हूँ और मैंने उनके विकास पर उत्सुकता से नजर रखी है। अब मैं कुछ समय तक उनके विकास और वृद्धि के संबंध में चर्चा करूँगी।

### आरआरबी की स्थापना

6. नरसिंहम कार्यदल (1975) ने वर्ष 1975 में आरआरबी के सृजन की अवधारणा को मूर्त रूप दिया, जो क्षेत्र-उन्मुख ग्रामीण बैंक के नये समूह के रूप में होते, जिनमें सहकारी संस्थाओं के ग्रामीण समस्याओं के बोध और जानकारी के लक्षण को वाणिज्यिक बैंकों की व्यावसायिकता के साथ जोड़ा जाता। आरआरबी की स्थापना क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, 1976 के अंतर्गत की गयी, ताकि सहकारी ऋण संरचना के लिए एक वैकल्पिक सरणी का सृजन किया जाये और ग्रामीण तथा कृषि क्षेत्र के लिए पर्याप्त संस्थागत ऋण सुनिश्चित किया जाये। आरआरबी पर संयुक्त रूप से भारत सरकार, संबंधित राज्य सरकार और प्रायोजक बैंकों का स्वामित्व होता है, जिनकी निर्गमित पूँजी का हिस्सा क्रमशः 50 प्रतिशत, 15 प्रतिशत और 35 प्रतिशत होता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, 1976 के प्रावधानों के अनुसार प्रत्येक आरआरबी की प्राधिकृत

पूँजी 5 करोड़ रुपये होती है और निर्गमित पूँजी अधिकतम 1 करोड़ रुपये होती है।

7. दिसंबर 1975 में 12 जिलों में 17 शाखाओं के साथ 6 आरआरबी से मर्यादित शुरुआत करते हुए वर्ष 1991 में पूरे देश के 518 जिलों में परिचालनरत आरआरबी की संख्या बढ़ कर 196 और उनकी शाखाओं की संख्या 14,446 हो गयी। सितंबर 2005 से आरंभ हुए समेकन के चरण के बाद आरआरबी की संख्या 196 से घट कर 82 हो गयी। समेकन के वर्तमान चरण में, जिसमें किसी राज्य के भीतर सभी प्रायोजक बैंकों में आरआरबी का समामेलन किया गया, आज की तिथि में आरआरबी की संख्या और घट कर 61 हो गयी है, जिनकी 638 जिलों में 18000 से अधिक शाखाएँ हैं।

### आरआरबी क्षेत्र में तीन चरणों में सुधार किये गये हैं

#### पहला चरण : 1993-2000

8. नरसिंहम समिति रिपोर्ट (1992) के आधार पर वर्ष 1993 में इस दृष्टि से सुधार आरंभ किये गये कि आरआरबी की वित्तीय स्थिति और परिचालनगत व्यवहार्यता में सुधार किया जाये। पुनः पूँजीकरण, शाखा नेटवर्क को युक्तिसंगत बनाना, निधीतर व्यवसाय तक बेहतर पहुँच प्रदान करना, निवेश एवं अग्रिमों के लिए अवसर का विस्तार करना, प्रौद्योगिकी के स्तर का कोटि उन्नयन करना और चुनिंदा आरआरबी के लिए व्यापक पुनर्संरचना सहित अनेक उपाय किये गये। पुनः, उन्हें लक्ष्येतर समूह के उधारकर्ताओं को नये ऋणों के 60 प्रतिशत तक उधार देने की अनुमति दी गयी। जनवरी 1995 से आरआरबी के लिए निवेश के अवसर बढ़ाये गये, ताकि उनकी परिचालन दक्षता और लाभप्रदता में सुधार हो। दिसंबर 1996 में निवेश नीति का और भी उदारीकरण किया गया, जिसमें उन्हें वाणिज्यिक बैंकों के समकक्ष लाया गया, और आरआरबी को अनुमति दी गयी कि वे कारपोरेटों के शेयरों और डिबेंचरों में और म्युचुअल फंडों की युनिटों में पिछले वर्ष की अपनी वृद्धिशील जमाराशियों के 5 प्रतिशत की अधिकतम सीमा तक निवेश कर सकते हैं। आय-निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण, प्रावधानन और एक्सपोजर के विवेकशील लेखांकन मानदंडों को इस अवधि के दौरान कार्यान्वित किया गया, ताकि सुधार प्रक्रिया को टिकाऊ बनाया जा सके। अप्रैल 2000 में आरआरबी को

अनुमति दी गयी कि वे रुपये में अनिवासी खाता खोलने के लिए अनुमति दिये जाने हेतु आवेदन करें।

#### दूसरा चरण : 2004-2010

9. सुधार का अगला चरण वर्ष 2004-05 में आरंभ किया गया, जिसमें किसी राज्य के भीतर एक ही प्रायोजक बैंक के आरआरबी के समामेलन द्वारा आरआरबी का संरचनात्मक समेकन किया गया। वर्ष 2007-08 से 2009-10 की अवधि के दौरान इस प्रक्रिया के भाग के रूप में 1,796 करोड़ रुपये का पूँजी समर्थन प्रदान किया गया। अक्टूबर 2004 में आरआरबी को जोखिम सहभागिता रहित बीमा व्यवसाय करने की अनुमति दी गयी और मई 2007 में उन्हें सभी प्रकार के बीमा उत्पादों के वितरण के लिए जोखिम सहभागिता रहित कारपोरेट एजेंसी व्यवसाय करने की अनुमति दी गयी। दिसंबर 2005 में आरआरबी को ग्रामीण क्षेत्रों में ऋण प्रवाह तेज करने के लिए पुनः सहायता देने के लिए उनके संसाधन आधार को विस्तारित कर प्रायोजक बैंक से ऋण व्यवस्था को शामिल किया गया; उन्हें मीयादी मुद्रा बाजार और सीबीएलओ/रेपो बाजारों में पहुँच प्राप्त करने की भी अनुमति दी गयी। क्रेडिट /डेबिट कार्ड जारी करना, एटीएम लगाना, करेंसी चेस्ट स्थापित करना, उप-एजेंट के रूप में सरकारी कारोबार करना, जैसे कार्यों के लिए अनुमति दी गयी, ताकि वे व्यवसाय अवसर बढ़ा सकें। मार्च 2006 में आरआरबी को एडी श्रेणी II लाइसेंस के लिए आवेदन करने की अनुमति दी गयी, ताकि वे अपने व्यवसाय का क्षेत्र-विस्तार करने के लिए कुछ विनिर्दिष्ट प्रयोजनों के वास्ते व्यापारेतर संबंधी चालू खाता लेन देन कर सकें। जून 2007 में विदेशी मुद्रा कारबार में उनका एक्सपोजर बढ़ाने के लिए उन्हें एफसीएनआर जमाराशियाँ स्वीकार करने की अनुमति दी गयी। आरआरबी को अपने परिचालन क्षेत्र के भीतर प्रायोजक बैंकों, डीएफआइ और अन्य बैंकों के साथ कंसॉर्टियम उधार में सहभागिता करने की अनुमति दी गयी। वित्तीय स्थिरता के संदर्भ में पूँजी पर्याप्तता मानदंड दिसंबर 2007 में आरंभ किये गये और आरआरबी को अपने तुलनपत्र में सीआरएआर के स्तर का प्रकटीकरण करने के लिए कहा गया।

#### तीसरा चरण : वर्ष 2010 और आगे

10. डॉ.के.सी.चक्रवर्ती समिति (वर्ष 2010) की सिफारिशों के आधार पर 40 आरआरबी को पुनः पूँजीकरण के लिए चुना गया, ताकि वे 9 प्रतिशत सीआरएआर का

सारणी 1: आरआरबी के हाल के प्रमुख संकेतक

	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13(पी)
आरआरबी की सं.	133	96	90	86	82	82	82	64
शाखाओं की सं.	14489	14563	14790	15524	15475	16024	16914	17867
निवल लाभ (करोड़)	617	625	1027	1335	1884	1785	1886	2384
लाभ/हानि उठानेवाली आरआरबी	111/22	81/15	82/8	80/6	79/3	75/7	79/3	63/1
जमाराशियाँ (करोड़)	71329	83144	99093	120189	145035	166232	186336	211457
ऋण एवं अग्रिम (करोड़)	38520	47326	57568	65609	79157	94715	113035	133098
सीडी अनुपात (%)	55.7	58.3	59.5	56.4	57.6	59.51	63.3	66.13
जमाराशियों में सीएसएस का हिस्सा (%)	59.14	61.21	59.63	58.35	57.90	60.35	58.51	57
कुल में पीएसएस का हिस्सा	81	82.2	82.9	83.4	82.2	83.5	80	86
कुल में कृषि अग्रिम का हिस्सा (%)	54.2	56.6	56.3	55.1	54.8	55.7	53	63
सकल एनपीए (%)	7.3	6.55	6.1	4.2	3.72	3.75	5.03	5.65
निवल एनपीए (%)		3.46	3.36	1.81	1.62	2.05	2.98	3.40

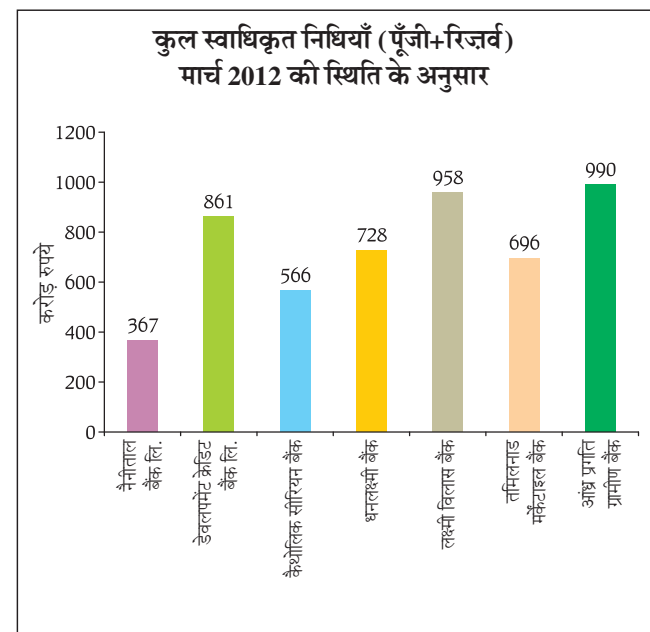
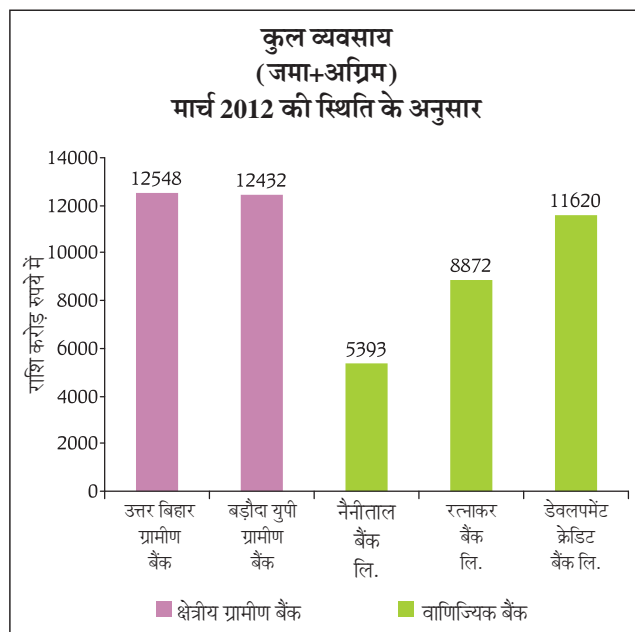
स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति के संबंध में रिपोर्ट और नाबार्ड

लक्ष्य प्राप्त कर सकें और बनाये रख सकें। नवंबर 2010 में शाखा लाइसेंसिकरण की नीति को उदार बनाया गया, जिसमें आरआरबी को अनुमति दी गयी कि वे टीयर 3 से टीयर 6 के केंद्रों में (2001 की जनगणना के अनुसार आबादी 49,999 तक) कुछ शर्तों के अधीन रहते हुए रिजर्व बैंक से पूर्व अनुमति लिये बिना शाखाएँ खोल सकते हैं। इस नीति को पुनः अगस्त 2012 में उदार बनाया गया और इसमें टीयर 2 केंद्रों को भी शामिल किया गया। समेकन का दूसरा

चरण किसी राज्य में विभिन्न प्रायोजक बैंकों के आरआरबी के सम्मेलन के साथ अक्टूबर 2012 में आरंभ हुआ।

### सम्मेलन के पश्चात आरआरबी का कार्यसंपादन

11. आरआरबी के कार्यसंपादन से संबंधित आँकड़ों से यह देखा जा सकता है कि आरआरबी के परिचालनों में सुसंगत वृद्धि होती रही है (सारणी 1)।



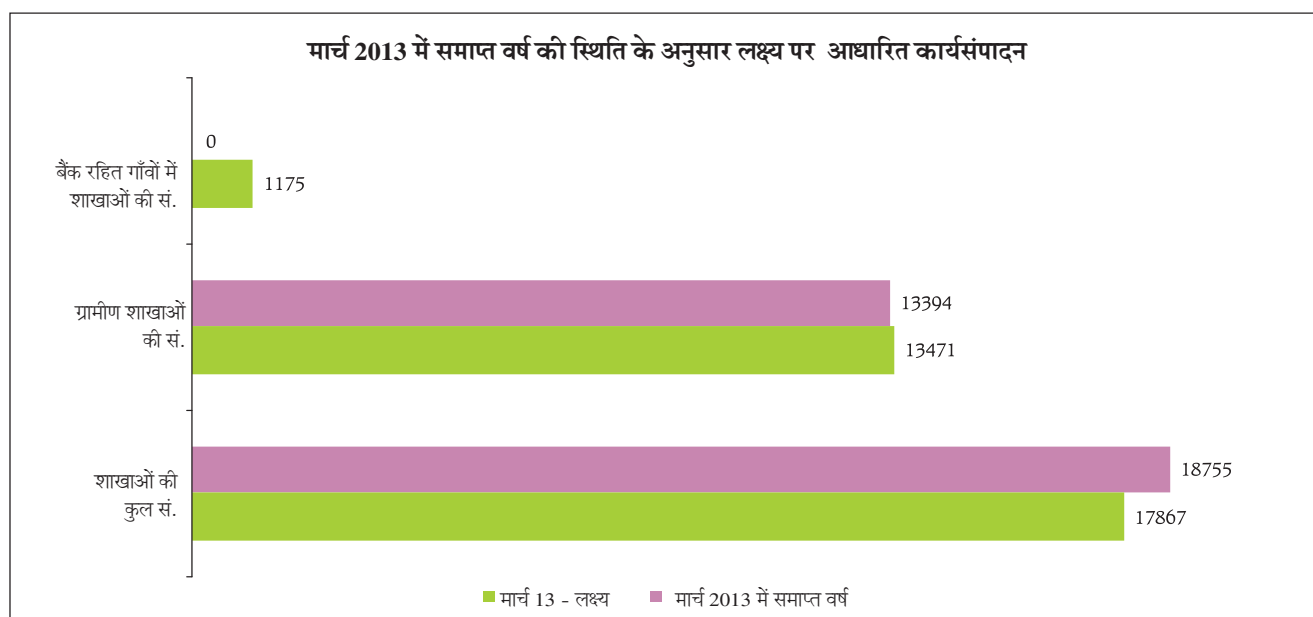
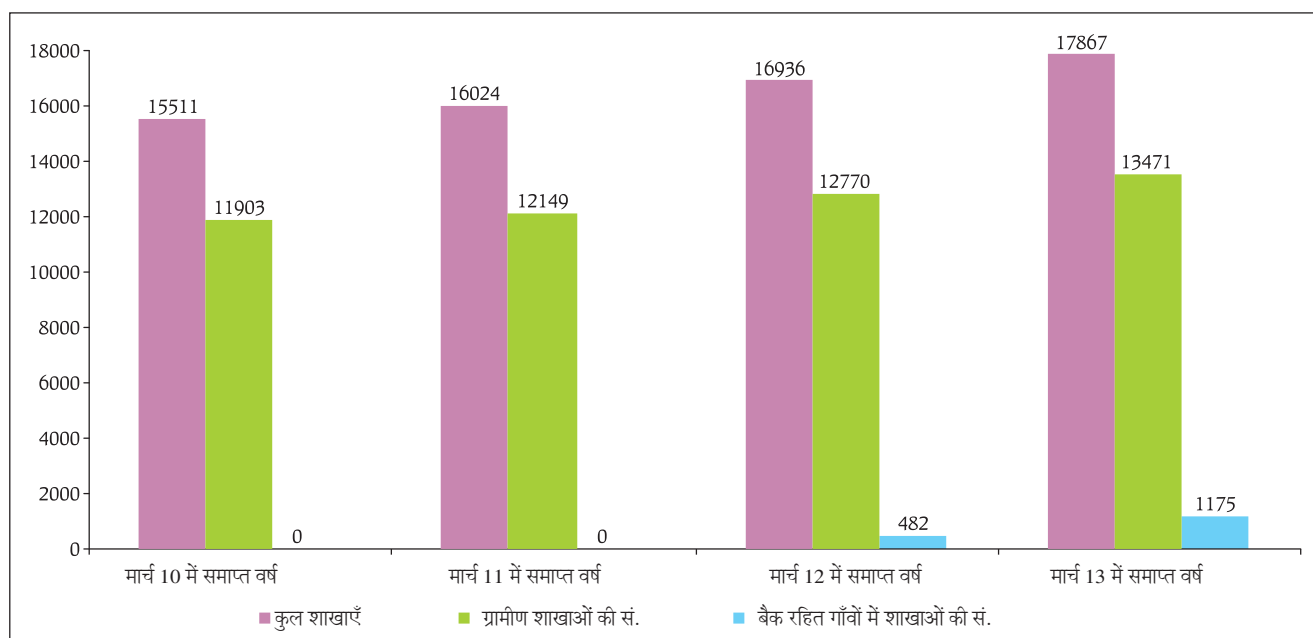
सम्मेलन के पश्चात कुल व्यवसाय के संदर्भ में 2 आरआरबी कुछ निजी क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंकों से बड़े हैं, जैसाकि नीचे के ग्राफ से देखा जा सकता है।

स्वाधिकृत निधियों के संदर्भ में आंध्र प्रगति ग्रामीण बैंक कुछ निजी क्षेत्र के बैंकों से अधिक बड़ा है।

### आरआरबी द्वारा वित्तीय समावेशन

12. सार्वभौम वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को पूरा करने के लिए आरआरबी को निदेश दिया गया है कि वे संयुक्त नीतियाँ

अपनायें, जिनमें शामिल हैं (क) मूलभूत बैंकिंग उत्पादों का प्रावधान; (ख) बिजनेस करेसपॉण्डेंट/बिजनेस फ़ैसिलिटेटर (बीएफ) मॉडल आरंभ करना; (ग) शिथिलीकृत विनियामक 'अपने ग्राहक को जानिये' (केवाइसी) दिशानिर्देशों को अपनाया जाना; (घ) प्रौद्योगिकी का बढ़ता उपयोग करना; और (ङ) वृहत्तर पहुँच विस्तार का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए जिलों में वित्तीय साक्षरता केंद्र स्थापित करना। हालाँकि सकल जमाराशियों और कुल बैंक ऋण में आरआरबी का हिस्सा मात्र 2.5 से 3 प्रतिशत के आसपास है, वे वित्तीय समावेशन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। आरआरबी के लिए



अपेक्षित होता है कि वे वित्तीय समावेशन योजना तैयार करें, जिन्हें उनकी व्यवसाय योजना के साथ जोड़ा जाना है। अप्रैल 2010 से मार्च 2013 की अवधि के लिए पहले एफआइपी के अंतर्गत उनके कार्यसंपादन का ब्यौरा निम्नानुसार है।

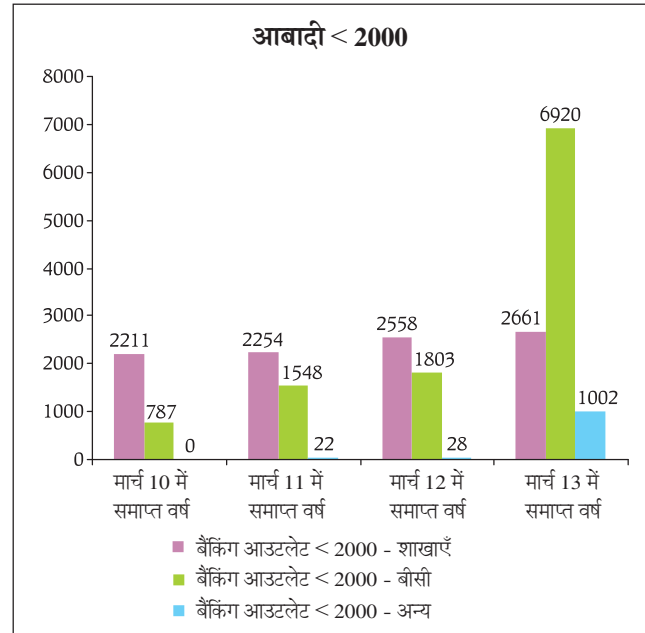
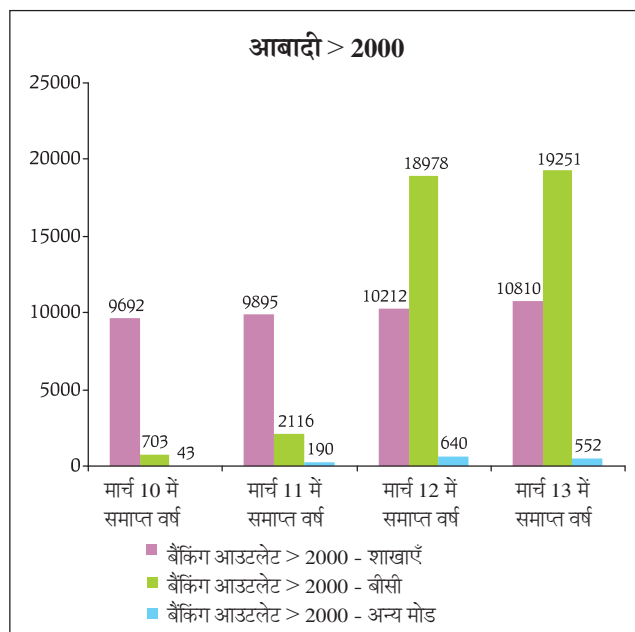
## 1. बैंकिंग का पहुँच-विस्तार

ग्रामीण शाखाओं की संख्या 15 प्रतिशत तक बढ़ी है। स्वयं निर्धारित एफआइपी लक्ष्य लगभग प्राप्त कर लिये गये हैं। इसके साथ ही बैंक रहित गाँवों में शाखाओं की संख्या, जो वर्ष 2011 में 0 थी, वह 31 मार्च 2013 को समाप्त वर्ष में बढ़ कर 1175 हो गयी। तथापि, वे शाखाएँ खोले जाने की कुल संख्या के संबंध में अपने लक्ष्य को पूरी तरह से प्राप्त नहीं कर सके। यह लक्ष्य 18,755 शाखाएँ खोले जाने के लिए निर्धारित था, जबकि वे मार्च 2013 को समाप्त वर्ष में 17,867 शाखाएँ ही खोल सके।

## 2. बैंकिंग आउटलेटों के प्रकार - आबादी के आकार पर आधारित

### क. आबादी > 2000

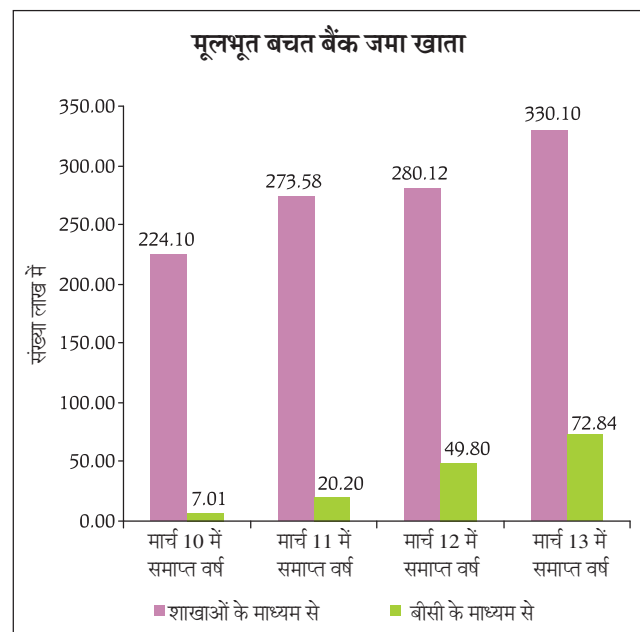
बैंकिंग आउटलेटों की कुल संख्या को बैंक शाखाओं, बिजनेस करेसपॉइंट (बीसी) और अन्य प्रकार के संदर्भ में देखा जा सकता है। 2000 से अधिक आबादी वाले गाँवों के लिए बीसी की संख्या में काफी वृद्धि हुई है। बीसी आउटलेटों की संख्या, जो मात्र

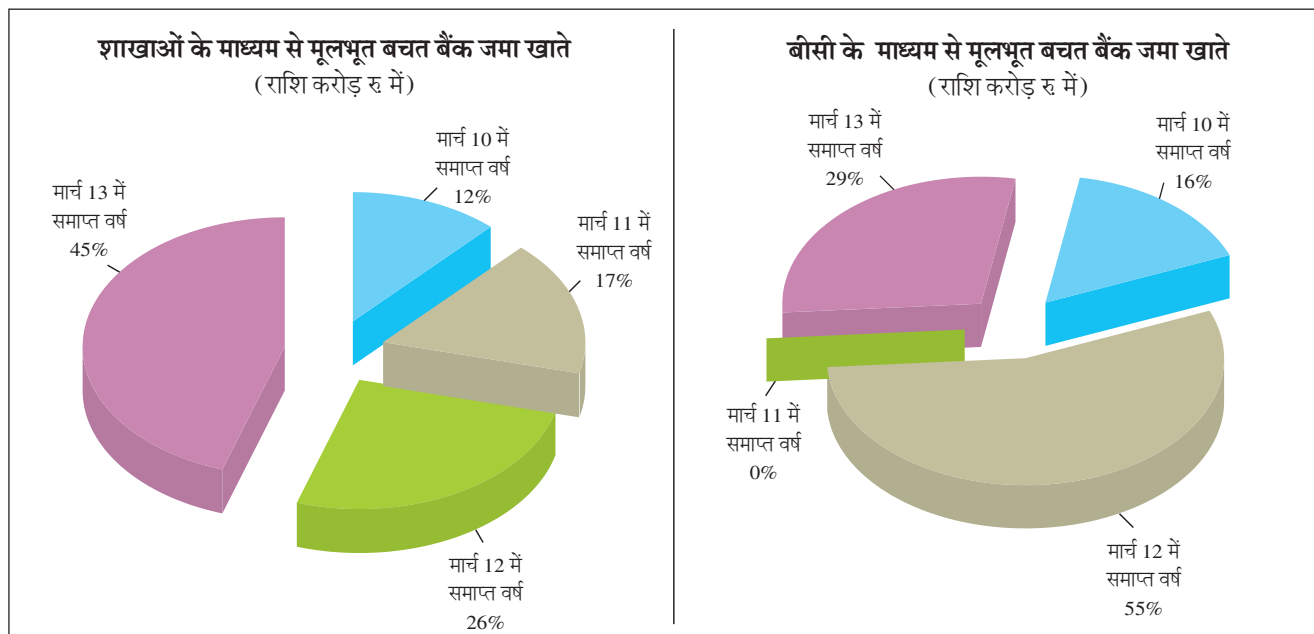


703 थी (मार्च 2010 के अंत में) वह तेजी से बढ़ कर 19,000 बीसी आउटलेट हो गयी (मार्च 2012 के अंत में)।

### ख. आबादी < 2000

2000 से कम आबादी वाले गाँवों के लिए बीसी की संख्या में भारी वृद्धि दर्ज की गयी। तथापि, आरआरबी मार्च 2013 में समाप्त वर्ष के लिए बीसी आउटलेटों के लिए निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करने में विफल हुए।





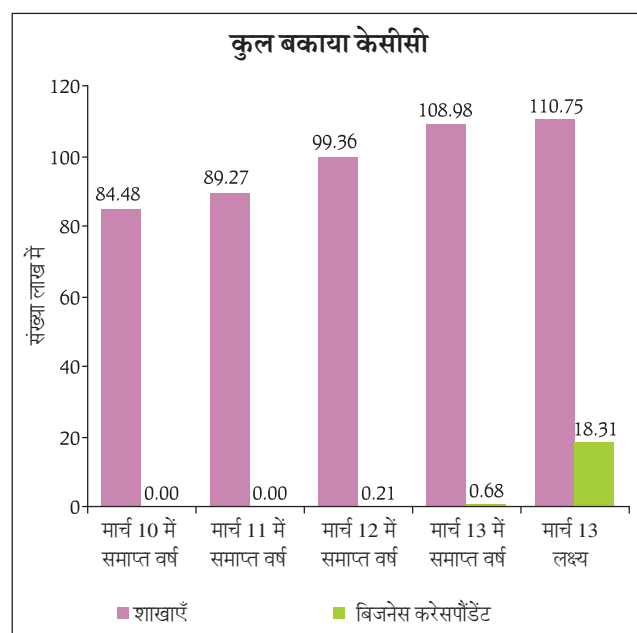
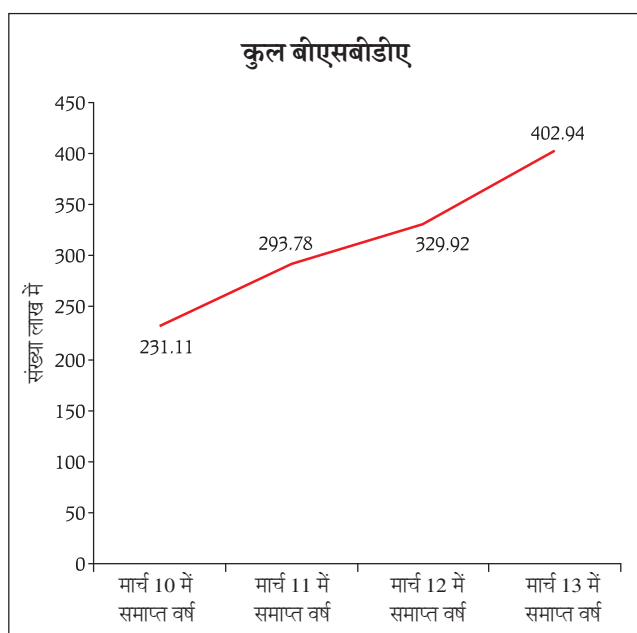
### 3. मूलभूत बचत बैंक जमा खाता

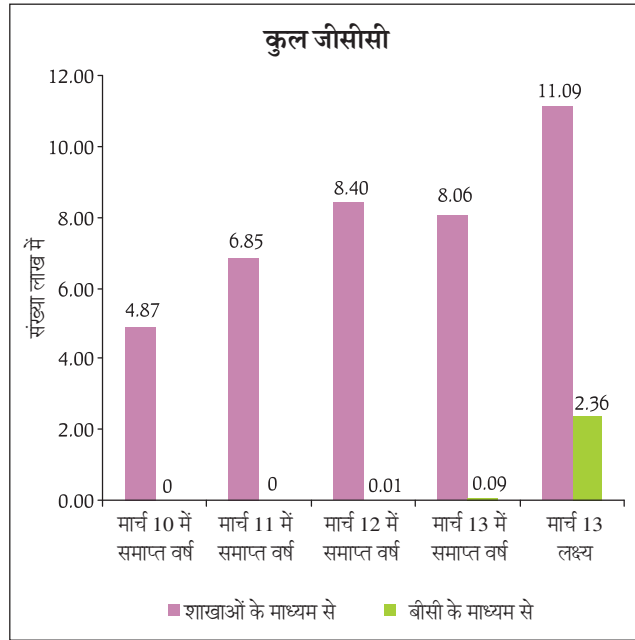
यह देखा गया है कि अधिकांश मूलभूत बचत बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) शाखाओं के माध्यम से खोले गये। शाखाओं के माध्यम से खोले गये खातों की संख्या 330.10 लाख थी, जबकि केवल 72.84 लाख खाते बीसी के माध्यम से खोले गये (मार्च 2013 में समाप्त वर्ष)।

ग्राफों में प्रत्येक वर्ष मूलभूत बचत बैंक जमा खातों (बीएसबीडीए) में शाखाओं और बीसी के माध्यम से जुटायी

गयी राशि (प्रतिशत में) दर्शायी गयी है। वर्ष 2012 में बीसी के माध्यम से जुटायी गयी राशि में तेज गिरावट देखी गयी, लेकिन वर्ष 2013 में इसमें पुनः तेजी दिखाई दी है।

मूलभूत बचत बैंक जमा खातों की कुल संख्या में काफी बढ़ोतरी हुई है। लगभग 230 लाख खातों (मार्च 2010 में समाप्त वर्ष) से बढ़ कर 400 लाख खाते (मार्च 2013 में समाप्त वर्ष) होने से इनकी संख्या में वृद्धि दर 74 प्रतिशत के बराबर रही है।





#### 4. किसान क्रेडिट कार्ड

शाखाओं ने केसीसी संख्या का अपना लक्ष्य प्राप्त कर लिया है (मार्च 2013 में समाप्त वर्ष)। 2010 और 2011 में समाप्त वर्षों के लिए कोई केसीसी बीसी के माध्यम से नहीं जारी किये गये।

#### 5. जनरल क्रेडिट कार्ड

13. बीसी का उपयोग ऋण चक्र के अंश को मूर्त रूप देने के लिए किया जाता है। उसे बैंक के उत्पादों और सेवाओं की उपलब्धता के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए काम करना होता है। आरआरबी द्वारा अपना प्रयोजन सिद्ध करने के लिए साधन के रूप में बीसी का उपयोग किया जा सकता है। उन्हें बड़े सहारे की जरूरत होती है और अनिवार्य रूप से उन पर निकट से और निरंतर पर्यवेक्षण की आवश्यकता होती है।

14. यद्यपि बैंकिंग सेवाओं के व्यापन और मूलभूत बैंक खाते खोले जाने की दिशा में उचित प्रगति देखी गयी है, फिर भी आइसीटी आधारित बीसी आउटलेटों के माध्यम से लेन देनों की संख्या कम है। अगली तीन-वर्षीय वित्तीय समावेशन योजना की अवधि, अर्थात्, वर्ष 2013-16 के दौरान आरआरबी को प्रौद्योगिकी का अधिकाधिक प्रयोग करने का प्रयास करना चाहिए। प्रौद्योगिकी बैंक को भौगोलिक घेरे से बाहर होने और उधारकर्ता के घर पर सेवाएँ प्रदान करने में समर्थ बनाती है। यद्यपि इसमें प्रारंभिक लागत अधिक आती

है, कालांतर में यह बहुत लाभ देता है। वित्तीय नवोन्मेष के माध्यम से क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को मध्यवर्ती वित्त पर, गरीब उधारकर्ताओं की आय-धारा से जुड़े उपयुक्त उत्पाद तैयार करने पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए तथा ग्रामीण ग्राहक वर्ग की विनिर्दिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के काम में लग जाना चाहिए। मोबाइल प्रौद्योगिकी को काम में लाकर बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच और उपयोग में सुधार किया जाना चाहिए।

#### संहिताएँ और आरआरबी

15. सभी बैंक एक ही जैसे उत्पाद कुछ रूपभेद के साथ देते हैं, लेकिन किसी बैंक को जो बात अलग बनाती है और उसे प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त देती है, वह है बैंक द्वारा प्रदान की गयी ग्राहक सेवा की गुणवत्ता।

16. संहिताएँ आरआरबी के लिए अधिदेश होती हैं, जिन्हें आरआरबी अपने निदेशक मंडल के विनिर्दिष्ट अनुमोदन से अपनाते हैं। आरआरबी को इन संहिताओं का पूर्ण स्वामित्व लेना चाहिए और उनका पूर्ण पालन सुनिश्चित करते हुए उनके अंगीकरण को सुविधाजनक बनाना चाहिए।

17. आरआरबी में उल्लेखनीय परिवर्तन हुआ है। अब उन्हें अन्य वाणिज्यिक बैंकों के लगभग समकक्ष समझा जाता है। आरआरबी के ग्राहक निरक्षर और गरीब होते हैं; सूचना की विषमता भी होती है। अतः व्यवहार के मानक और आचरण संहिताएँ, जो ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए बीसीएसबीआइ द्वारा बनाये गये हैं, अनिवार्य रूप से पालन करने योग्य होते हैं।

18. हम सब एक विंदु पर बैंकों के ग्राहक होते हैं। ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के उपादान क्या होते हैं? पारदर्शिता, उचित प्रकटीकरण, विभेद रहित और शोषण रहित कीमत-निर्धारण, एक तगड़ा और अनुक्रियाशील शिकायत निवारण तंत्र बैंक के भीतर निर्मित करना और बैंकिंग लोकपाल योजना के माध्यम से उपलब्ध शिकायत निवारण के प्रति ग्राहकों को जागरूक भी करना। पारदर्शिता का मतलब यह नहीं है कि निरक्षर ग्राहक पर शब्दों की बौछार करते हुए उसे अधिक मात्रा में सूचना देना, जिसे वह न तो समझने और न ही प्रयोग करने में समर्थ हो। इसका केवल यह अर्थ है कि इसमें कोई छिपा हुआ प्रभार नहीं है। ग्राहक को

पहले ही यह समझ लेना है कि वह किस प्रयोजन से बैंक जा रहा है; संविदा की शर्तों को स्पष्ट रूप से समझ लिया जाना चाहिए।

19. आरआरबी द्वारा संहिताओं को स्पष्ट रूप से समझा जाना चाहिए और उनका कार्यान्वयन उचित ढंग से किया जाना चाहिए। वे लोकोपकारी संगठन नहीं होते हैं। तथापि, उन्हें विशेष सुविधा और अल्पाधिकारी स्थित केवल इसलिए प्राप्त होती है कि ग्रामीण क्षेत्रों के उधारकर्ता उस विकल्प का प्रयोग नहीं कर सकते, जो शहरी क्षेत्र के उपभोक्ता कर सकते हैं। इससे आरआरबी पर अधिक उत्तरदायित्व आ जाता है। बीसीएसबीआइ की संहिताओं का ज्ञान और सामान्य जागरूकता बढ़ाये जाने की आवश्यकता है। श्री महाजन ने मुझसे यह बात साझा की है कि जोरदार प्रयासों के बावजूद बीसीएसबीआइ की संहिताओं का ज्ञान और उसे समझा जाना बहुत मंद गति से प्रसारित हो रहा है और यह चिंता का एक कारण है। आरआरबी के अध्यक्षों को यह समझना चाहिए कि जो गरीब उधारकर्ता बैंकों तक आता है, उसे बैंक के अध्यक्ष से भेंट कर पाने की कतई आशा नहीं होती है। उसके लिए तो सामने वाला प्रबंधक ही बैंक होता है। ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के महत्व को अग्रिम पंक्ति

के प्रबंधक को भली-भाँति समझने की आवश्यकता है। उन्हे उसे समझना और उस पर विश्वास करना चाहिए। ऐसा करना अधिक संवेदनशीलता में और आरआरबी के लिए विशिष्ट रूप से उपयोगी ग्राहकवर्ग के प्रति समानुभूतिपूर्ण व्यवहार किये जाने में रूपायित होगा। पूर्ण चुकौती न केवल लाभप्रदता के संदर्भ में बल्कि कार्य-संतुष्टि के संदर्भ में भी निश्चित रूप से काफी अधिक आश्चस्त करने वाली होगी।

20. समापन के साथ तुछ संदेश सुलभ निर्देश के लिए प्रस्तुत हैं :

- कृपया यह सुनिश्चित किया जाये कि आरआरबी के सभी स्टाफ बीसीएसबीआइ संहिता के बारे में जानते हैं, उसकी स्पष्ट समझ रखते हैं और उसके प्रति प्रतिबद्ध होते हैं।
- ये संहिताएँ निर्देश और व्यवहार में तथा बैंक के वास्तविक व्यवसाय में स्पष्ट होती हैं।
- ग्राहक सशक्तीकरण तब होता है, जब ग्राहक-अधिकार का ज्ञान और उसके प्रति जागरूकता बढ़ती है।

एक बार पुनः मैं बीसीएसबीआइ को मुझे यह अवसर प्रदान करने के लिए धन्यवाद देती हूँ और इस सम्मेलन के आयोजन की पहल करने के लिए उनकी सराहना करती हूँ।