

बैंकों द्वारा आम आदमी की सेवा *

या.वे.रेड्डी

'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता' जारी करते समय मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है और संतुष्टि मिल रही है। यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंक और नवगठित भारतीय बैंक संहिता और मानक बोर्ड का पहला सम्मिलित प्रयास है, जिसमें बैंकिंग सेवाओं के एक न्यूनतम मानक की रूपरेखा प्रस्तुत की गई है, जो किसी ग्राहक की एक जायज अपेक्षा हो सकती है। मैं भारतीय बैंक संघ और भारतीय बैंक संहिता और मानक बोर्ड के सदस्यों को बधाई देता हूँ कि वे इस संहिता को तैयार करने में सफल हुए। यह संहिता न केवल बैंकों की अपने ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता है, बल्कि आम आदमी के लिए 'अधिकार पत्र' भी है। संहिता में विश्वसनीयता, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ ग्राहक सेवा का न्यूनतम मानक निर्धारित करते हुए एक रूपरेखा प्रस्तुत की गई है कि प्रत्येक बैंक किस प्रकार ग्राहकों की दिन प्रति दिन की अपेक्षाओं को पूरा करेगा और तदनुसार प्रत्येक ग्राहक को अपने बैंक से क्या जायज अपेक्षा रहेगी। बोर्ड बैंकों को अपने स्वनिर्धारित मानकों के अनुपालन के संबंध में समीक्षा और फ़ीड बैक देकर एक प्रकार से सहायता करता है। हम, भारतीय रिज़र्व बैंक में भारतीय बैंक संहिता और मानक बोर्ड के कार्य और मूल्यांकन को अत्यधिक महत्व देते हैं और इससे अपेक्षाकृत नए क्षेत्र में भारतीय बैंक संहिता और मानक बोर्ड पर भारी दायित्व आ गया है।

पृष्ठभूमि

हमारे संदर्भ में, बैंक द्वारा आम आदमी को प्रदान की जानेवाली सेवा का मुद्दा अतीत में आर.के. तलवार समिति (1975) और गोइपोरिया समिति (1990) द्वारा उठाया गया था। पहली नरसिंहम समिति (1991) की रिपोर्ट ने वित्तीय क्षेत्र सुधार आरंभ किया, जिससे ऐसी आशा थी कि अविनियमन और निजी क्षेत्र में नए बैंकों के प्रवेश से बैंकिंग क्षेत्र में प्रतियोगिता बढ़ेगी और इससे बैंक ग्राहकों को बहुप्रतीक्षित उच्चस्तरीय ग्राहक सेवा मिल सकेगी। परंतु भारत और अनेक अन्य देशों में यह धारणा दृढ़ होती जा रही है कि केवल प्रतियोगिता की शक्तियों से ग्राहकों को न्यायसंगत मूल्य पर तथा पारदर्शी रूप में अच्छी सेवा या अच्छा व्यवहार सुनिश्चित नहीं किया जा सकता।

ग्राहक सेवा के पर्यवेक्षण के लिए सांविधिक विनियमन और स्वविनियमन के बीच किसे चुना जाए - इस पर बहस जारी है। सांविधिक विनियामक

निर्देश लिखित रूप में वर्णित होते हैं परंतु उनका समुचित पालन हो यह आवश्यक नहीं है। सेवा की कमियों को दूर करने में कभी-कभी स्वविनियमन अधिक प्रभावी होता है, परंतु ऐसा देखा गया है कि अनेक मामलों में केवल स्वविनियमन ग्राहक सेवा का स्तर बढ़ाने में पूरी तरह सफल नहीं हुआ है। दोनों प्रणालियों के सकारात्मक पहलुओं को अपनाते हुए सार्वजनिक सेवाओं की प्रक्रिया और कार्य निष्पादन लेखा परीक्षा संबंधी समिति (सीपीपीएपीएस, 2004) ने यह महसूस किया कि बैंकिंग क्षेत्र में जनता की सेवा के विद्यमान स्तर को बैंच मार्क प्रदान करना आवश्यक है। समिति ने यह सिफारिश की कि बैंकों द्वारा स्वैच्छिक आचरण संहिता के अनुपालन का मूल्यांकन और निगरानी करने के लिए भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की स्थापना की जाए। एक स्वतंत्र संस्था के लिए सहयोग आधारित व्यवस्था के रूप में पहले पांच वर्षों तक भारतीय रिज़र्व बैंक संस्था की बजटीय अपेक्षा की पूर्ति करेगा तथा इस अवधि में बैंकों के अंशदान से निधि बनेगी जो भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड को अंततः आत्मनिर्भर संगठन बनाएगी। मुझे यह जानकर प्रसन्नता हुई कि भारत में अधिकांश बैंक भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के साथ पंजीकृत हैं, जो यह दर्शाता है कि वे स्वैच्छिक संहिता अपनाने के लिए इच्छुक हैं। भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की संहिता का पालन करने वाले बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक को आवश्यक पर्यवेक्षीय आश्रयित प्रदान करेंगे और मुझे इसमें कोई संदेह नहीं है कि सभी बैंक इस मुख्य धारा में शामिल होंगे।

बैंकों की सेवा का स्तर : कुछ चुनिंदा देशों का अनुभव

बैंकों द्वारा दी जानेवाली सेवा के क्षेत्र में विभिन्न देशों की हाल की गतिविधियों को ध्यान में रखना उपयोगी होगा। यूके में ब्रिटिश बैंकर्स संघ की बैंकिंग संहिता अच्छे बैंकिंग व्यवहार के लिए मानक निर्धारित करती है जिसे वित्तीय संस्थाएं वैयक्तिक या कारोबारी ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में अनुसरण करती हैं। स्वैच्छिक संहिता होने के कारण प्रतियोगिता और बाजार की शक्तियों की सहायता से यह ग्राहकों के लाभ के लिए सेवा के उच्चतर स्तर को प्रोत्साहित करती है। यह संहिता बचत जमा और चालू खातों, कार्ड उत्पाद और सेवाएं, ऋण, ओवरड्राफ्ट तथा विदेशी मुद्रा सहित भुगतान सेवाओं पर लागू है। भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक

* भारतीय रिज़र्व बैंक मुंबई में 1 जुलाई 2006 को ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता जारी करते समय डॉ.या.वे.रेड्डी, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया भाषण।

बोर्ड एक प्रकार से यूनाइटेड किंगडम के बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के मॉडल पर बना है - जो ब्रिटिश बैंकस् एसोसिएशन, बिल्डिंग सोसाइटीज एसोसिएशन और एसोसिएशन फॉर द पेमेंट एंड क्लियरिंग सर्विसेज द्वारा प्रवर्तित है। इसके अलावा एंटरप्राइज एक्ट 2002 द्वारा स्थापित ऑफिस ऑफ फेयर ट्रेडिंग (ओएफटी) यूके के आर्थिक विनियामक के रूप में कार्य करते हुए ग्राहक सुरक्षा और प्रतियोगिता कानून लागू करता है।

कनाडा में, 1998 में हाउस ऑफ कॉमन्स की वित्त संबंधी स्थायी समिति ने बैंक सेवा प्रभार के मुद्दे पर अन्वेषण किया था। समिति की रिपोर्ट में कई सिफारिशें दी गई हैं, जो बाद में बाजार व्यवहार में अपनाई गईं। समिति की सिफारिशों के कारण सेवा प्रभारों का बेहतर प्रकटीकरण होने लगा तथा सेवा प्रभार संबंधी शिकायतों की सूचना प्राप्त करने और तत्संबंधी कार्रवाई करने के लिए वित्तीय संस्थाओं के अधीक्षक का कार्यालय (ओएसएफआई) स्थापित किया गया।

अमेरिका में कंज्यूमर यूनियन जैसे कई संगठन हैं जो ऐसे विधि निर्माण के लिए संघर्ष कर रहे हैं जो चेक सुविधा वाले खातों में उपभोक्ताओं पर अत्यधिक प्रभार लगाने पर रोक लगा सके। वे ऐसे बैंकिंग विधान की मांग कर रहे हैं जो ग्राहकों को बुनियादी बैंकिंग सेवा दे सके। अनेक अमरीकी राज्यों ने न्यूनतम 'अतिरिक्त सुविधा रहित' बैंकिंग सेवा के लिए विधान बनाया है।

बैंक नेगारा मलेशिया ने 2003 में बैंकिंग संस्थाओं द्वारा दिए जाने वाले उत्पाद और सेवाओं की गुणवत्ता के संबंध में ग्राहकों की आवश्यकता, अपेक्षा और संतुष्टि स्तर का मूल्यांकन करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी सर्वेक्षण किया। उसमें यह पाया गया कि बैंकिंग संबंधों में ग्राहक मुख्य रूप से बैंक के स्टाफ सदस्यों के व्यवहार और कार्य प्रणाली की दक्षता को महत्व देते हैं। गौण रूप से, मूल्यवर्धक विशेषताओं सहित उत्पाद नवोन्मेष जैसी अपेक्षाएं आती हैं, जिनका उपयोग ग्राहक संबंध में महत्वपूर्ण सुधार के लिए किया जा सकता है।

फिलिपिन्स के केंद्रीय बैंक ने बैंकिंग उद्योग और जनता दोनों की रक्षा के लिए अनेक महत्वपूर्ण कदम उठाए। 2002 में ऐसे विनियम जारी किए गए जिनसे क्रेडिट कार्ड और अन्य ऋण परिचालनों में सख्ती लाई गई। बैंकों तथा सहायक कार्ड कंपनियों से यह अपेक्षा की गई कि वे पहले यह पता कर लें कि कार्ड धारक अपनी प्रतिबद्धता पूरी करने में सक्षम हैं तथा उनके निवल टेक होम वेतन के आधार पर ऋण सीमा निर्धारित करें। बाद में बुनियादी वित्तीय साक्षरता में सुधार लाने के लिए एक ग्राहक शिक्षा समिति का गठन किया गया।

क्रेडिट कार्ड मामले : हाल के कदम

क्रेडिट कार्ड से संबंधित भुगतान और प्रभार पिछले दिनों अत्यधिक विवाद के मुद्दे रहे हैं। क्रेडिट कार्ड पर बैंकों द्वारा लिया जानेवाला विलंबित भुगतान प्रभार दुनिया भर में चर्चा का विषय रहा है। हाल में यूनाइटेड

किंगडम में ऑफिस ऑफ फेयर ट्रेड (ओएफटी) ने यूके में विद्यमान स्थिति की समीक्षा की। ओएफटी के अध्ययन में यह बात स्पष्ट रूप से सामने आई कि क्रेडिट कार्ड निर्गमकर्ता विलंबित भुगतान के लिए अत्यधिक प्रभार लगाते हैं। ओएफटी इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि विलंब एक तर्कसंगत, पूर्व अनुमानित प्रशासनिक लागत से अधिक नहीं होना चाहिए। उनकी राय में इस लागत में डाक, स्टेशनरी, समानुपातिक अतिरिक्त स्टाफ, परिसर का रखरखाव आदि आना चाहिए। इस आधार पर ओएफटी इस निष्कर्ष पर पहुंचा कि 12 पौंड की मौद्रिक सीमा से अधिक प्रभार लगाया जाना उचित प्रतीत नहीं होता है। ऐसा अनुमान लगाया गया है कि पिछले वर्ष उपभोक्ताओं ने उचित प्रभार से 300 मिलियन पौंड ज्यादा प्रभार दिया है। उद्योग का अनुमान है कि क्रेडिट कार्ड विलंब शुल्क सीमा 15 पौंड होने पर यूके में बैंकों के सकल लाभ में 800 मिलियन पौंड की कमी आ जाएगी।

अंतरराष्ट्रीय शोध ने यह दर्शाया है कि खाता धारक द्वारा अपने बैंक के बजाय किसी और बैंक के एटीएम का उपयोग करने पर लगाया जानेवाला इंटरचेंज शुल्क अधिकांश देशों में आम तौर पर स्थिर है या घट रहा है। इनमें से अनेक देशों में शुल्क में कमी हाल में उठाए गए विनियामक कदम अथवा विनियामक कार्रवाई की धमकी के कारण आई है। सामान्यतः इस प्रकार की कार्रवाई करने वाला सार्वजनिक प्राधिकारी प्रतियोगिता प्राधिकारी होता है। ऐसा प्रतीत होता है कि आस्ट्रेलिया, मेक्सिको, स्पेन, नीदरलैंड, यूनाइटेड किंगडम और यूरोपियन यूनियन के केंद्रीय बैंक इन मुद्दों पर अधिक सक्रिय विनियामक दृष्टिकोण अपना रहे हैं। रिज़र्व बैंक ऑफ आस्ट्रेलिया ने एक विनियम स्थापित किया है जिसके अनुसार कार्ड नेटवर्क से अपेक्षित है कि वे लागत आधारित मानकों के बराबर अथवा उससे कम इंटरचेंज शुल्क लगाएं। इसके फलस्वरूप आस्ट्रेलिया में इंटरचेंज शुल्क घट गया है। यूके में भी लागत आधारित इंटर चेंज शुल्क (अंतर डेबिट कार्ड नेटवर्क) का प्रावधान है। पिछले वर्ष यूरोप में न्यूनतम शुल्क संरचना के बावजूद डच प्रतियोगिता प्राधिकारी ने इंटर पे और उसके स्वामी बैंक पर लागत की तुलना में अत्यधिक शुल्क लगाने के लिए जुर्माना लगाया। बैंक दि मैक्सिको ने कतिपय सुधार लागू करने के लिए विनियामक धमकी का प्रयोग किया है तथा ऐसे विनियम जारी किए हैं ताकि बैंक शुल्क प्रकट कर सकें।

ऋण परामर्श : भारत में भावी कार्य

ऋण परामर्श भारत में अपेक्षाकृत अनछुआ क्षेत्र है। अंतरराष्ट्रीय अनुभव और अपने देश की स्थिति को ध्यान में रखते हुए हमें इस ओर गंभीरता से कार्य करना है। इस क्षेत्र में बैंक नेगारा मलेशिया की हाल की पहल उल्लेखनीय है। बैंक नेगारा मलेशिया ने एक ऋण परामर्श और ऋण प्रबंध एजेंसी स्थापित की है जो व्यक्तियों को ऋण परामर्श और ऋण पुनः संरचना संबंधी सलाह देती है। इस व्यवस्था का उद्देश्य ऐसे वैयक्तिक ग्राहकों की सहायता करना है जो अपनी वित्तीय प्रतिबद्धता पूरी करने में कठिनाई महसूस करते हैं। वस्तुतः यह कदम इसलिए उठाया

गया है ताकि परिवारों के समक्ष आनेवाले संभावित ऋण मुद्दों को हल करने के लिए एक माध्यम प्रदान किया जा सके। यह एजेंसी बैंक नेगारा के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आनेवाली संस्थाओं से लिए गए पारिवारिक ऋण, किराया खरीद, क्रेडिट कार्ड और व्यक्तिगत ऋण के मामले में ऋण पुनःसंरचना करने में व्यक्तियों की मदद करेगी। ऐसी आशा है कि यह व्यवस्था ऋण निपटान का एक त्वरित और सस्ता साधन होगी, जो ऋणदाता और ऋणी के बीच पुनर्भुगतान योजना पर आधारित होगी और जिसमें अदालतों का कोई हस्तक्षेप नहीं होगा। एजेंसी वैयक्तिक उपभोक्ताओं को वित्तीय प्रबंध पर सलाह और ऋण परामर्श भी देगी। अमरिका में हाल में उठाए गए कदमों से स्पष्ट है कि पिछले वर्ष अक्टूबर से ऋणग्रस्त ग्राहक जो दिवालिया होने से बचना चाहते हैं, वे ऋण परामर्श और वित्तीय प्रशिक्षण की शरण में जाने के लिए बाध्य हुए हैं।

यूनाइटेड किंगडम में ग्राहक ऋण परामर्श सेवा, नागरिक सलाह ब्यूरो और अन्य ऋण सलाह संगठन के अलावा नेशनल डेट लाइन है जिसके माध्यम से बैंक ग्राहक मुक्त वित्तीय सलाह प्राप्त कर सकते हैं।

वस्तुतः यूके में बैंकिंग संहिता में यह व्यवस्था है कि सदस्य बैंक ग्राहकों के साथ वित्तीय समस्याओं की चर्चा करेंगे और इन समस्याओं को हल करने के लिए साथ-साथ योजना विकसित करेंगे। आम तौर पर यूके में बैंकों को प्रत्येक ऋणदाता की बकाया रकम के अनुसार ग्राहक की उपलब्ध आय के समानुपातिक वितरण पर आधारित चुकौती के प्रस्ताव को स्वीकार करने के लिए तैयार रहना पड़ता है।

वित्तीय शिक्षा : अध्ययन की आवश्यकता

ऐसा कहा जाता है कि कम उम्र के लोग, विशेषकर विकसित अर्थव्यवस्थाओं में पर्याप्त बचत नहीं करते तथा भविष्य के लिए निवेश की आवश्यकता पूरी तरह नहीं समझते। मध्य वय के लोगों को अक्सर इस बात का पछतावा होता है कि उन्होंने तब बचत नहीं की जब वे कर सकते थे। अधिकांश वयोवृद्ध लोगों को अभाव का कष्ट झेलना पड़ता है। इस पृष्ठभूमि में वित्तीय शिक्षा को प्राथमिकता दी जाती है। उदाहरण के लिए यूके में वित्तीय सेवा प्राधिकारी ने जनता की वित्तीय कार्यकुशलता में सुधार लाने के लिए अब तक का सबसे बड़ा अभियान चलाया है। अमरिका की एक हाल की रिपोर्ट के अनुसार कांग्रेस ने एक द्विदलीय वित्तीय और आर्थिक साक्षरता समूह बनाया है जिसने अन्य बातों के साथ-साथ अप्रैल माह को वित्तीय साक्षरता माह के रूप में नामित करने का एक प्रस्ताव पारित किया है। सिंगापुर, हांगकांग और हंगरी में वित्तीय प्रशिक्षण स्तर बढ़ाने की योजनाएं हैं तथा फिनलैंड में नाट्य समूह माध्यमिक विद्यालयों में वित्तीय शिक्षा के मुद्दों के संबंध में नाटकों का मंचन करते हैं। न्यूजीलैंड में वित्तीय सूचना से संबंधित एक सरकारी वेबसाइट है जिसमें ऑन लाइन खेल 'मनी आइलैंड' - खेला जा सकता है। आस्ट्रेलियाई प्रतिभूति और निवेश आयोग मुद्रा प्रदर्शनी आयोजित करता है जिसमें जालसाजी/घोटाले से बचने और निवेश के विकल्पों में वृद्धि करने के लिए निवेशकों की मदद की जाती है।

यह सच है कि साक्षरता कार्यक्रमों की प्रभावशीलता के संबंध में कई सवाल उठाए गए हैं, खासकर विनियामकों द्वारा जिस तरह से साक्षरता अभियान चलाए जाते हैं उस पर। तथापि, इस विषय पर हमारे देश में अधिक गहराई से विचार करने की जरूरत है, क्योंकि नए वित्तीय उत्पाद और वित्तीय मध्यस्थक बड़ी संख्या में आ गए हैं और अक्सर बचतकर्ता उन्हें नहीं समझ पाते हैं। नियंत्रित ब्याज दर प्रणाली और सार्वजनिक क्षेत्र गारंटी क्रमिक रूप से कम होते जाने के कारण जोखिम और लाभ के मूल्यांकन करने की दक्षता नए रूप में प्राप्त करनी होगी। भारत में वित्तीय साक्षरता पर अध्ययन और शोध को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है ताकि ग्राहक बैंकों द्वारा दी गई पारदर्शी सूचना का उपयोग कर सकें।

कारोबार बैंकिंग संहिता : छोटे और मझोले उद्यमों के लिए

भारत में छोटे और मझोले उद्यमों को ऋण दिए जाने से संबंधित क्षेत्र पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। यूके में बैंकिंग संहिता मानक बोर्ड ने एक अलग कारोबारी बैंकिंग संहिता विकसित की है जो 1 मिलियन पाउंड से कम टर्न ओवर वाले व्यापारी, साझेदारी फर्म, कंपनियों और 1 मिलियन पाउंड से कम आय वाले क्लबों, चैरिटी और संघों पर लागू है। अतः, छोटे कारोबारी ग्राहक इस कारोबारी बैंकिंग संहिता के अंतर्गत आते हैं। भारत में छोटे और मझोले क्षेत्र को समर्थन देने की आवश्यकता है। मैं भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड से अनुरोध करूंगा कि वे यूके कारोबारी बैंकिंग संहिता की तर्ज पर ही छोटे और मझोले उद्यमों के लिए एक संहिता विकसित करने पर विचार करें।

फाइन प्रिंट और अनुचित अर्जन

ऐसा कहा जाता है कि भारत में लोग अपने चिकित्सक, वकील और बैंकर को बदलना नहीं चाहते। कुछ मामलों में किसी खास सेवा प्रदाता के पास ग्राहक के बने रहने का कारण सूचना का अभाव हो सकता है। अनेक बार कम कीमत पर वैकल्पिक सुविधा उपलब्ध होने पर भी ग्राहक अपने पुराने सेवा प्रदाता के पास बने रहते हैं। अतः, यदि ग्राहक किसी सेवा प्रदाता के पास बहुत दिनों से हो, तो इसका यह अर्थ नहीं है कि सेवा प्रदाता को अच्छी ग्राहक सेवा का प्रमाणपत्र मिल गया है। बहुत हद तक ग्राहक का निर्णय उत्पाद या सेवा, जिसकी बिक्री हो रही हो, के संबंध में पूरी सूचना की उपलब्धता पर निर्भर करता है। मुद्दा यह है कि क्या बैंक सच में सूचना उपलब्ध करा रहा है या केवल फाइन प्रिंट वाले दस्तावेजों पर ढेर सारे हस्ताक्षर करा कर सूचना देने की अपेक्षा की मात्र पूर्ति कर रहा है। अक्सर ग्राहक अपने बैंकर पर विश्वास करते हैं, खासकर स्तरीय प्रिंटेड फार्म के संबंध में वे यह सोचते हैं कि इसमें जो कुछ है उसे स्वीकार करने के अलावा कोई और विकल्प नहीं है, जो कि सच है, परंतु ग्राहक अक्सर यह भी मान लेते हैं कि उन्हें 'फेयर ट्रीटमेंट' मिल रहा है, जो सच नहीं भी हो सकता है।

मुझे विश्वास है कि सभी संबंधित वास्तविकत पारदर्शिता लाने के लिए औचित्य और नैतिक आचरण सुनिश्चित करेंगे।

पूरी दुनिया में बैंक अतिरिक्त आकर्षण के रूप में अनेक उत्पाद और सेवा देने में अत्यंत सक्रिय हैं। इसमें कोई संदेह नहीं कि प्रतियोगी बाजार में यह आवश्यक है। परंतु अत्यधिक प्रभार लगाकर शुल्क आधारित आय कमाना, और उसे आरंभ में प्रकट न करना, एक प्रकार से 'अनुचित अर्जन' की ओर संकेत करता है।

प्रतिष्ठा जोखिम में कमी

आम तौर पर यह माना जाता है कि विनियामकों द्वारा दिया गया दंड संबंधित बैंक के लिए गंभीर प्रतिष्ठा जोखिम का कारण बन सकता है, क्योंकि ऐसे दंड के संबंध में जनता की प्रतिकूल अवधारणा हो सकती है। अतः यह माना जाता है कि विनियामक दंड एक प्रकार का प्रतिरोधी उपाय है। परंतु हाल के वर्षों में यह देखा जा रहा है कि विनियामक दंड दंडित बैंक के लिए प्रतिष्ठा जोखिम का कारण नहीं रह गया है। संभवतः जहां तक बैंकों का संबंध है, वे अब दंड को उसके कारणों की अपेक्षा दंड के मौद्रिक मूल्य को वहन करने की क्षमता के दृष्टिकोण से अधिक देखते हैं। अतः यह आवश्यक है कि प्रत्येक बैंक के संबंध में विभिन्न विनियामक अनुमोदनों के अनुसार विनियामकारी दृष्टिकोणों का भी ध्यान रखते हुए अच्छी सेवा सुनिश्चित करने के लिए अनेक मोर्चों पर पूरक प्रयास किए जाएं।

असमान पार्टियां : संविदाओं की वैधता

बैंकिंग एक विश्वास आधारित संबंध है और नियंत्रक द्वारा दिया गया लाइसेंस जनमानस को विश्वास का आश्वासन देता है। बैंकों को बैंकिंग लाइसेंस मिलने से उन्हें जनता से बेजमानती जमाराशियां स्वीकार करने का एक विशेषाधिकार मिल जाता है। तथापि, दुरावपूर्ण बैंकिंग कार्य, नकारात्मक विकल्प वाला विपणन, दिग्भ्रमित करनेवाले विज्ञापन, उत्पाद और सेवाओं की क्रॉस सेलिंग के लिए ग्राहकों से सूचनाएं एकत्र करना और परस्पर गठजोड़ विश्वास आधारित संबंध की धारणा के परस्पर विरोधी है। पारदर्शिता का अभाव और साथ ही ढेर सारी सामग्री से महत्वपूर्ण सूचना पहचानने में ग्राहकों को होनेवाली परेशानी तथा महीन अक्षरों में लिखी जानकारी सूचना-विषमता की ओर ले जाती है जो बैंकर ग्राहक संबंध को असमान पार्टियों के बीच संबंध के समान बना देती है। इस संदर्भ में, दो असमान पार्टियों के बीच हुई संविदा लागू न हो सकने संबंधी उच्चतम न्यायालय का निर्णय महत्वपूर्ण है।

भारतीय जीवन बीमा निगम बनाम कज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (एआइआर 1995 एससी-1811) के मामले में सारणी 58 के अंतर्गत जीवन बीमा पालिसी की वैधता पर विचार करते समय सर्वोच्च न्यायालय ने यह देखते हुए कि यह केवल सरकारी/अर्ध सरकारी या प्रतिष्ठित

वाणिज्यिक फर्मों के वेतनभोगी लोगों तक ही सीमित है, निम्नवत टिप्पणी की :

'यह सुस्थापित न्याय/नियम है कि यदि कोई संविदा या संविदा का खंड अपर्याप्त या अनुचित या अतार्किक पाया जाता है तो व्यक्ति को संविदा करने वाली पार्टियों की संबंधित सौदाकारी शक्ति देखनी होगी।'

संतुलित क्षतिपूर्ति हेतु उदाहरण

रिज़र्व बैंक में हम अपनी ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने का प्रयास करते रहे हैं और इस प्रक्रिया में यह पाया गया था कि यदि हमारी ओर से कोई विलंब हो जाता है तो ग्राहकों को ब्याज नहीं दिया जाता था। उदाहरण के लिए, बचत बांड योजना के मामले में भारतीय रिज़र्व बैंक वचन देता है कि ब्याज बांडों के भुगतान या मोचन में कोई विलंब होता है तो धारक को बचत बैंक की ब्याज दर पर क्षतिपूर्ति की जाएगी। ऐसी वचनबद्धता का पालन इसके एजेंसी बैंकों को भी करना होगा। इससे ज्यादा महत्वपूर्ण बात जो मैं महसूस करता हूं वह यह है कि हमें यह स्वीकार करना चाहिए कि क्षतिपूर्ति को अनिवार्यतः प्रतिसंतुलित होना चाहिए और बैंकों को चाहिए कि वे ऐसी प्रक्रिया निर्धारित करें जो इसे सुनिश्चित करे। ऐसे उदाहरण रिपोर्ट किए गए हैं जहां बैंकों द्वारा लगाई गई ब्याज दर या दंड उससे कहीं ज्यादा है जो बैंक अपनी ओर से विलंब होने पर अदा करते हैं। मुझे आशा है कि यह आचार संहिता बैंक और इसके ग्राहकों के बीच भुगतान में विलंब या चूक के संबंध में नुकसान भरपाई के प्रतिसाम्य सिद्धांत (प्रिसिपल आफ सिमेट्री) पर ग्राहकों को सुस्पष्ट वचनबद्धता उपलब्ध कराएगी।

विनियामक पहलें : भारत में स्थिति

रिज़र्व बैंक ने विभिन्न ग्राहक संबंधी विषयों यथा जमाखाता खोलने और रखने तथा क्रेडिट कार्डों सहित अन्य बैंकिंग सेवाओं से संबंधित मामलों के बारे में बैंकों को मार्गदर्शी सिद्धांत जारी करने सहित अनेक विनियामक पहलें की हैं। बैंकों के लिए अपेक्षित है कि वे ग्राहक सेवा पर ध्यान केंद्रित करने के लिए निदेशक मंडल स्तर की समितियां बनाएं और कार्यपालकों की एक स्थायी समिति गठित करें। इसके अलावा, उनसे यह भी अपेक्षा की जाती है कि वे अपने नियंत्रक कार्यालयों और महत्वपूर्ण शाखाओं में ग्राहक शिकायतों के निवारण हेतु नोडल/विशिष्ट अधिकारियों की नियुक्ति करें और अधिसूचित करें। ग्राहक सेवा में कमियों और क्रेडिट कार्ड संबद्ध शिकायतों को देखने के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का दायरा बढ़ाया जाना भी एक पहल है जिसका ग्राहक समूहों ने स्वागत किया है। बैंक प्रभारों और शुल्कों की तर्कसंगतता देखने के लिए एक कार्य दल का गठन हाल ही की एक पहल है। वाणिज्यिक बैंकों के स्तर पर, उनसे कहा गया है कि वे अपनी सभी शाखाओं में सेवा प्रभारों के संबंध में

निर्दिष्ट न्यूनतम सूचना दर्शाने के अलावा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट फार्मेट में अपनी-अपनी वेबसाइटों पर ऐसे सेवा प्रभारों का विस्तृत विवरण प्रदर्शित करें और उसे अद्यतन करते रहें। आशा है कि ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संबंधी आचार संहिता तैयार करने में बीसीएसबीआइ और भारतीय बैंक संघ के प्रयासों सहित व्यापक रूप से किए गए उपाय अवश्य ही ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाएंगे। एक विशेष विभाग, नामतः ग्राहक सेवा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक में गठित किया जा रहा है जो बैंकों और भारतीय रिज़र्व बैंक के ग्राहकों के ग्राहक सेवा तथा शिकायत निवारण संबंधी मामलों को देखेगा।

शीर्षक से विषयवस्तु का संबंध

मैं अपना भाषण, बैंकों द्वारा आम आदमी की सेवा शीर्षक स्पष्ट करते हुए समाप्त करना चाहूंगा। यद्यपि यह आचार संहिता समग्र रूप में ग्राहकों के लिए है लेकिन हमारी प्रमुख चिंता आम आदमी से संबंधित है। जैसा कि प्रतिष्ठित नोबल पुरस्कार विजेता प्रोफेसर अमर्त्य सेन ने हाल ही में स्पष्ट किया है कि प्रत्येक व्यक्ति की कई पहचान हो सकती है; अब किसको कितना महत्व देना है, यह हम पर निर्भर करता है। मैं सोचता हूँ कि ग्राहक सेवा के सीमित प्रयोजन हेतु बैंक ग्राहकों को दो वर्गों में विभाजित किया जा सकता है - अन्य वित्तीय मध्यस्थ या कंपनियों जैसे सुविधा संपन्न ग्राहक और आम आदमी। भारतीय रिज़र्व बैंक में हम जब कभी ग्राहक सेवा की बात करते हैं तो हमारी कोशिश रहती है कि वह आम आदमी पर केंद्रित रहे, विशेषकर अपने देश के संदर्भ में।

जब मैंने 1964 में भारतीय प्रशासनिक सेवा में कदम रखा तो हमें प्रशिक्षण देनेवाली अकादमी के एक प्रोफेसर ने हमसे कहा था कि - ‘‘आप

लोग देश के उत्तम और होनहार नौजवानों में से हैं। आपने भारतीय प्रशासनिक सेवा (आइएएस) में शामिल होने का विकल्प चुना है और आपका मौलिक कर्तव्य है जनता की सेवा करना। कृपया याद रखें कि जनता वह है जो आइएएस में नहीं है।’’ यह स्मरणीय पाठ है।

आभार

मैं अपने साथी श्री वी.लीलाधर के समग्र मार्गदर्शन में इस महत्वपूर्ण संस्थागत उपक्रम की सफलता प्राप्ति में सभी बैंकों, और विशेषतः भारतीय बैंक संघ द्वारा दिए गए बृहत् सहयोग के लिए हार्दिक आभारी हूँ।

मैं अपने वित्त मंत्री श्री पी.चिदंबरम को भी हार्दिक धन्यवाद देता हूँ जिन्होंने लोकपाल योजना में संशोधन के साथ इस कार्य को करने में भारिबैं में हमें समर्थन और प्रोत्साहन दिया।

अंत में, मैं बोर्ड की अध्यक्ष बनने की सहमति देने तथा इस संस्था की निर्मिती के लिए श्रीमती उदेशी को धन्यवाद देता हूँ। मैं सर्वश्री एम.जी. भिडे, एम.एम.चितले, एस.दिवाकर और कृष्ण कुमार का भी आभारी हूँ जिन्होंने उनकी भारी व्यस्तता के बावजूद एक जनसेवा के रूप में बोर्ड के कार्य में सहयोग दिया। आंतरिक तौर पर, सर्वश्री कोलारकर और बैजल का कार्य महत्वपूर्ण है जो इस मंच के माध्यम से जन सामान्य की सेवा करेंगे।

मुझे ‘‘ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता की संहिता’’ का विमोचन करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है और मैं बोर्ड और बैंकों को आश्वासन देता हूँ कि उनके अधिदेशी कार्य निष्पादन के प्रयासों में रिज़र्व बैंक से सहयोग तथा समर्थन निरंतर मिलता रहेगा।