

बैंक ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार - विनियामक पहलें*

उषा थोरात

भारतीय वित्तीय आयोगना मानक बोर्ड द्वारा आयोजित इस कांग्रेस में भाग लेने पर मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। आज ग्राहकों के अधिकारों के संरक्षण की तथा वित्तीय सेवाओं में उचित संव्यवहार सुनिश्चित करने की आवश्यकता के बारे में काफी ज्यादा जागरूकता है। देश यह निगरानी करने के लिए विशिष्ट विनियामक या स्वतः विनियामक चौकसी एजेंसियां/संस्थाएं बना रहे हैं कि क्या वित्तीय संस्थाएं कोई गलत सेवाएं / उत्पाद या लिखत तो नहीं बेच रही हैं या क्या वित्तीय सेवाओं द्वारा उचित तथा पारदर्शी संव्यवहारों का पालन किया जा रहा है। जहाँ व्यवस्थागत दृष्टि से वित्तीय सेवाओं में कमी से संबंधित विशिष्ट शिकायतें उपभोक्ता अदालतों का या संबंधित लोकपाल (ओम्बुड्समैन) के लिए मामला बन सकता है, वहीं यह माना गया है कि सेवाओं को सभी पणधारियों द्वारा विकसित संहिताओं और मानकों की कसौटी पर कसा जाए तथा उसे सार्वजनिक नीति का मामला माना जाए। इस संदर्भ में भारतीय वित्तीय आयोगना मानक बोर्ड - जैसा कोई संगठन, जिसका उद्देश्य (मिशन) अन्य लोगों के अलावा आम जनता की भलाई के लिए वित्तीय आयोगना कर्मिकों (पेशेवरों) के लिए मानकों का विकास और उनका संवर्धन करना है, वह सही समय पर हो रहा है और प्रासंगिक भी है। इस कांग्रेस की बैठक आयोजित करने के लिए एफपीएसबी बर्खाई के पात्र हैं, और मुझे विश्वास है कि यह मुख्य विषय अर्थात् उपभोक्ता के हित को ध्यान में रखते हुए अनेक मुद्दों को उठाएगा। मुझे यह जानकर प्रसन्नता हुई है कि एफपीएसबी इंडिया ग्रामीण जनसंख्या के लिए वित्तीय साक्षरता तथा समाधानों पर भी अपना ध्यान केंद्रित कर रहा है।

हमारे देश में आम आदमी पर ध्यान केंद्रित करना अत्यधिक महत्वपूर्ण है क्योंकि आमतौर पर वह उपेक्षित किया जाता है। पिछले शुक्रवार को भारतीय बैंक संघ की वार्षिक बैठक में माननीय वित्त मंत्री ने इस पिरामिड के सबसे नीचे के लोगों अर्थात् आम जनता को लक्ष्य बनाकर उनके लिए वित्तीय योजना बनाने के बारे में चर्चा की थी। औपचारिक वित्तीय सेवाएं अर्थव्यवस्था और समाज में गहरे पैठ चुकी हैं, अतः इस बात की जरूरत है कि उन लोगों के लिए जिन्हें वित्तीय रूप से बाहर छोड़ दिया गया है, वित्तीय सेवाएं देने की संहिताओं और मानकों को बनाया जाए तथा उनके पालन करने को सुनिश्चित किया जाए।

शायद आज भारत में बैंकिंग प्रणाली वित्तीय सेवाएं देने वाली सबसे बड़ी संस्था है। परंपरागत वित्तीय उत्पादों अर्थात् जमाशायियां स्वीकार करने, ऋण देने और मुद्रा अंतरण के अलावा, बैंक शाखाएं पारस्परिक निधियों, अन्य पूंजी बाजार और बीमा उत्पाद की सुपुर्दगी के एक महत्वपूर्ण मध्यस्थक सरणि के रूप में भी काम कर रही हैं। भारत में अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के खुले बचत बैंक खाते मार्च 2005 में 300 मिलियन से भी ज्यादा थे। यदि सहकारी बैंकों को भी हिसाब में लिया जाए तो यह संख्या और भी ज्यादा हो जाएगी। इस देश में परिवारों की संख्या को ध्यान में रखते हुए यह संख्या पर्याप्त व्याप्ति को दर्शाती है।

अतः जमाकर्ताओं और आम आदमी के लिए बैंक सेवाओं हेतु मानक विकसित करना वित्तीय आयोगना मानकों का काफी महत्वपूर्ण भाग होना चाहिए। सुस्थापित सर्वोत्तम संव्यवहारों पर आधारित संहिताओं और मानकों पर बैंकों के कार्य-निष्पादन को मापने में विद्यमान संस्थागत अंतराल/कमी को मानते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकिंग संहिताएं एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का गठन करने में पहल की है। यह एक स्वायत्त और स्वतंत्र संस्था है जो भारतीय बैंकिंग प्रणाली द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता सुधारने के व्यापक हित में एक स्वतः विनियामक संगठन के रूप में कार्य कर रही है। बैंक स्वयं बोर्ड के पास अपने आपको उसके सदस्य के रूप में पंजीकृत कराते हैं तथा सहमत मानकों और संहिताओं के अनुसार सेवाएं प्रदान करते हैं। उसके फलस्वरूप बोर्ड उन संहिताओं और मानकों के अनुपालन की निगरानी तथा आकलन करता है जिनके अनुपालन के लिए बैंक सहमत हुए हैं। बीसीएसबीआई के यहां सदस्य के रूप में पंजीकृत होने से रिज़र्व बैंक को उनके ऊपर अधिक पर्यवेक्षी अधिकार मिल जाता है। इसी प्रकार सदस्य बैंकों के ग्राहकों को भी। इससे बीसीएसबीआई को भी बैंकों द्वारा स्वतः स्थापित बेंचमार्कों से संबंधित ग्राहक सेवाओं में बैंक विशेष के अंतरों को पाटने का मौका मिल जाता है। मुझे लगता है कि एफपीएसबी तथा बीसीएसबीआई के बीच काफी मिलती-जुलती सहक्रियाएं होंगी यदि वे आपस में विचारों का आदान-प्रदान करें और परस्पर चर्चाएं करें।

बीसीएसबीआई भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंक ग्राहकों, विशेषकर आम आदमी के लिए उचित संव्यवहारों से संबंधित मुद्दों से निपटने के लिए की

* भारतीय वित्तीय आयोगना मानक बोर्ड द्वारा नई दिल्ली में 29 मई 2006 को आयोजित “उपभोक्ता केंद्रित वित्तीय सेवा सुपुर्दगी की बुनियादी सुविधाएं स्थापित करना” विषय पर फाइनेंसियल प्लानिंग कांग्रेस 2006 में श्रीमती उषा थोरात, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक का उद्घाटन भाषण।

गई पहलों में अद्यतन है। आज मैं इस अवसर का लाभ उठाते हुए आपको इस क्षेत्र में रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए प्रयासों की एक रूपरेखा तथा भविष्य के लिए इसकी योजना बनाना चाहूंगी जिसमें वित्तीय आयोजना मानक बोर्ड अनुपूरक की भूमिका निभा सकता है।

गत सत्तर के बाद के दशक में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को यह सूचित किया था कि वे बैंकों में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का अध्ययन करने के लिए भारत सरकार द्वारा गठन की गयी तलवार कार्यदल की सिफारिशों को अपनाएं। यह कमोबेश पहली विनियामक पहल थीं जिनके द्वारा गुणवत्ता पूर्ण सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंकों पर कुछ अनुशासन लगाए गए। इसके बाद अनेक मार्गदर्शी निदेश जारी किये गये जो ग्राहकों के साथ बैंकों के संबंधों के विभिन्न क्षेत्रों से संबंधित थे।

सार्वजनिक सेवाओं से संबंधित प्रक्रियाओं और निष्पादन पर लेखा परीक्षा समिति (सीपीपीएपीएस)

नवंबर 2003 में वर्ष 2003-04 के लिए वार्षिक मौद्रिक और ऋण नीति की मध्यावधि समीक्षा प्रस्तुत करते हुए गवर्नर रेड्डी ने आम आदमी के लिए उपलब्ध बैंकिंग सेवाओं की अपर्याप्तता तथा सेवाओं को वर्तमान स्तर के लिए बेंचमार्क बनाने, प्रगति की आवधिक रूप से समीक्षा करने, सेवाओं को समय पर तीव्रतापूर्वक देने तथा उनकी गुणवत्ता को बढ़ाने, प्रौद्योगिकीगत विकास को ध्यान में रखते हुए उनकी प्रक्रियाओं को तर्क-सम्मत बनाने तथा निरंतर आधार पर परिवर्तन को सुविधाजनक बनाने के लिए उचित पहलें सुझाने की आवश्यकता को रेखांकित किया था। तदनुसार उन्होंने विद्वान मनीषी श्री एस.एस.तारापेर की अध्यक्षता में सार्वजनिक सेवाओं की प्रक्रियाओं और निष्पादन लेखा परीक्षा पर एक स्थायी समिति सीपीपीएपीएस गठित की। इस अर्थ में सीपीपीएपीएस एक अनोखी समिति थी क्योंकि इसने अपना आकलन कार्य ग्राहकों के स्तर से शुरू किया और यह पूर्णतः ग्राहक केंद्रित थी। श्री तारापेर तथा समिति के अन्य सदस्यों ने बिना बताए (गुप्त रूप से) भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों सहित बैंकों की शाखाओं में दौरा किया ताकि वे व्यापक रूप में जनता द्वारा झेली जाने वाली कठिनाइयों का प्रत्यक्ष अनुभव कर सकें। उक्त समिति ने अपनी राय आलोचनात्मक और निदानात्मक दोनों रूपों में व्यक्त की तथा इसने खाताधारक के रूप में ग्राहकों के साथ मुख्य संबंध के अलावा, पेंशन सहित विदेशी मुद्रा विनिमय, मुद्रा तथा सरकारी लेनदेन के क्षेत्रों में वैयक्तिक रूप में ग्राहकों के साथ बैंकों के व्यवहार के संबंध में अनेक सिफारिशें कीं। मैं इस अवसर का लाभ उठाते हुए उक्त समिति की सिफारिशों के बाद बैंक खातों के विभिन्न पहलुओं के संबंध में बैंकों को जारी किए गए विनियमनों को रेखांकित करना चाहूंगी।

● बैंकों से अपेक्षित है कि वे ग्राहकों को पहले से ही न्यूनतम शेषराशियां रखने की अपेक्षा तथा यदि इतनी शेष राशि नहीं रखी जाती हो तो प्रभारों के बारे में सूचित करें। उनसे यह भी अपेक्षित है कि वे इस प्रकार को न्यूनतम शेष जमा राशियां रखने और प्रभारों

के बारे में कोई परिवर्तन करते हैं तो वे ग्राहकों को एक माह पहले सूचित करें।

- बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे ग्राहकों को “नो फ्रिल्स एकाउंट” का विकल्प प्रदान करें जहाँ न्यूनतम शेष राशि ‘शून्य’ या बहुत कम है, परंतु जिनमें आहरणों की संख्या आदि पर प्रतिबंध हैं ताकि आम आदमी बैंक में खाते खोल सके।
- बैंकों को यह स्पष्ट कर दिया गया है कि एनआरओ खाते निवासियों के साथ संयुक्त रूप से खोले जा सकते हैं।
- चेकों की उगाही के संबंध में बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे राशि तत्काल जमा करने के बारे में, उगाही के लिए समय सारणि, तथा विलम्ब से उगाही के लिए ब्याज की अदायगी के लिए अपनी नीति का प्रकटीकरण करें जिसमें यह सुनिश्चित करने का ध्यान रखा जाए कि छोटे निवेशकों के हितों को पूर्णतः सुरक्षित रखा गया है। उक्त नीति में यह स्पष्ट उल्लेख किया जाना चाहिए कि यदि बैंकों द्वारा स्वयं निर्धारित किए गए मानकों का अनुपालन न किया गया तो इस विलम्ब के लिए ब्याज की अदायगी की देयता बैंक की होगी। जहाँ आवश्यक होगा, ब्याज की अदायगी द्वारा प्रतिपूर्ति ग्राहक द्वारा दावा किये बिना अदा की जाना चाहिए।
- बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे चेकों के लिए ‘ड्राप बाक्स’ सुविधा तथा नियमित उगाही काउंटर्स पर चेकों को स्वीकार करने की सुविधा - दोनों प्रदान करें और किसी भी शाखा को चेकों की पावती देने से मना नहीं करना चाहिए यदि ग्राहक काउंटर पर चेक प्रस्तुत करता है।
- जमाकर्ता को इस घोषणा पर हस्ताक्षर करने के लिए विवश नहीं किया जा सकता कि कूरियर द्वारा चेक बुक को भेजना जमाकर्ता के जोखिम पर होगा, क्योंकि यह संव्यवहार अनुचित होगा। बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि अनुरोध करने पर चेक बुक जमाकर्ता को या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि को काउंटर पर सुपुर्द की जानी चाहिए।
- बैंकों को यह सुनिश्चित करने को कहा गया है कि खातों को पास बुकों/खाता विवरणों में संक्षिप्त, समझे जाने योग्य ब्यौरे अवश्य लिखे जाएं तथा खातों का विवरण भेजते समय वे निर्धारित मासिक अवधि का अवश्य पालन करें।
- बैंकों को यह स्पष्ट किया गया है कि जहाँ नामांकन वैध हो या जहाँ खाता उत्तरजीवी की शर्त के साथ खोला गया है वहां मृतक जमाकर्ता के उत्तरजीवी/नामिती को किया गया भुगतान बैंक की देयता का वैध उन्मोचन है, बशर्ते, अन्य बातों के साथ-साथ उत्तरजीवी/नामिती को यह स्पष्ट कर दिया गया हो कि वे मृतक जमाकर्ता के वैध उत्तराधिकारी के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त कर रहा है। अर्थात् उसे किया गया ऐसा भुगतान उस उत्तरजीवी या नामिती के विरुद्ध यदि किसी अन्य व्यक्ति का कोई दावा हो तो यह उसके उस दावे या अधिकार को प्रभावित नहीं करेगा। ऐसे मामलों में, कानूनी प्रतिवेदन

को प्रस्तुत करने पर जोर देना अवांछित है और यह पर्यवेक्षक की गंभीर अस्वीकृति को आमंत्रित करेगा। अतः ऐसे मामलों में मृतक जमाकर्ता के उत्तरजीवी/ नामिती को भुगतान करते समय बैंकों को उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने, प्रशासन पत्र या प्रोबेट आदि या कोई क्षतिपूर्ति बांड या उत्तरजीवी/नामिती/ से को गारंटी (स्योरिटी) प्राप्त करने पर जोर देने से बचना चाहिए, भले ही मृतक खाता धारक के खाते में किनती भी राशि क्यों न हो।

- उन मामलों में जहाँ मृतक जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया है या उन खातों के लिए जो, “दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी” (एकल या संयुक्त रूप से परिचालित खातों) से इतर प्रकार के हैं, बैंकों से कहा गया है कि आम आदमी को होनेवाली असुविधा या अनावश्यक कठिनाई से बचाने की तथा जमाकर्ता के वैध उत्तराधिकारी/(रियों) की अत्यावश्यक जरूरतों को देखते हुए उन्हें जमाकर्ता के वैध उत्तराधिकारी/(रियों) को चुकौती करने की आसान प्रक्रिया को अपनाना चाहिए। इस संदर्भ में, बैंक को अपनी जोखिम प्रबंध प्रणालियों को देखते हुए मृतक जमाकर्ता के खाते में शेष राशि के लिए एक न्यूनतम प्रारंभिक सीमा निर्धारित करनी चाहिए जिस सीमा तक मृतक जमाकर्ता के संबंध में दावों का निपटान क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा अन्य किसी प्रकार के दस्तावेजों को प्रस्तुत किये बिना किया जा सकेगा।
- मीयादी जमाराशियों के मामले में बैंकों को सूचित किया गया है कि वे इस आशय की एक शर्तें खाता खोलने वाले फार्म में ही शामिल करें कि जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने की स्थिति में मीयादी जमाराशियों का समय से पूर्व भुगतान किए जाने की अनुमति होगी। वे शर्तें भी जिनके अंतर्गत समय पूर्व आहरण की अनुमति दी जाएगी, खाता खोलने वाले फार्म में विनिर्दिष्ट कर देनी चाहिए। इसे समय पूर्व आहरण पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा।
- किसी जमा खाते के उत्तरजीवी/ नामिती को होने वाली कठिनाई से बचाने की दृष्टि से, बैंकों को सूचित किया गया है कि मृतक खाता धारक के नाम में जो भी पूंजी अभी संक्रमण में है, उसके बारे में भी उत्तरजीवी/नामिती से उपयुक्त करार / प्राधिकरण पत्र प्राप्त कर लेना चाहिए।
- बैंकों को सूचित किया गया है कि मृतक जमाकर्ताओं के संबंध में दावा प्राप्त करने की तारीख से 15 दिनों के भीतर दावों का निपटान और भुगतान जारी कर देना चाहिए, बशर्ते जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया गया हो तथा बैंक की संतुष्टि होने तक दावों की उपयुक्त पहचान कर ली गई हो।
- यह सूचना “अपने ग्राहक को जानिए” के अंतर्गत और इस आशय के साथ कि इसे सेवाओं की प्रतिबिक्री (क्रास सेलिंग) के रूप में प्रयोग किया जायेगा, एकत्र नहीं की जाएगी। बैंकों को यह सूचना खाता खोलने के लिए अपेक्षित है और यह सूचना किसी अन्य सूचना से मुक्त होनी चाहिए जिसे वे परस्पर एक दूसरे बैंक को देने के लिए

एकत्र करते हैं, यह सूचना भी ग्राहक की अनुमति / सहमति से एकत्र की जानी चाहिए। यह सूचना जिस फार्म में एकत्र की गई है वह खाता खोलने वाले फार्म का भाग नहीं होना चाहिए।

- उन व्यक्तियों के लिए, जिनके अपने सभी खातों में मिलाकर 50,000/- पचास हजार रुपए से अधिक नहीं हों और एक साल में अपने सभी खातों में मिलाकर कुल 1,00,000/- एक लाख रुपए से अधिक नहीं रखने की अपेक्षा की जाती है, खाता खोलने के लिए अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) की प्रक्रिया को आसान बना दिया गया है ताकि न्यून आय वाले व्यक्ति बिना किसी पहचानी दस्तावेज तथा रिहायसी प्रमाण के बैंक खाता खोल सकें। ऐसे मामलों में बैंक किसी ऐसे खाता धारक से परिचय करवा सकता है जिनके ऊपर केवाईसी की पूरी प्रक्रिया पहले ही पूर्ण की जा चुकी हो और कम से कम छह माह से बैंक के साथ उसका लेनदेन संतोषजनक हो। जो व्यक्ति खाता खोलना चाहता है उसके फोटो और उसके पते को परिचयदाता द्वारा प्रमाणित कराया जाए।

हाल के वर्षों में क्रेडिट कार्डों में हुई उल्लेखनीय वृद्धि तथा बैंकों और ग्राहकों के इस उत्पाद के साथ अनुभवों को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक ने नवंबर 2005 में बैंकों के क्रेडिट कार्ड संबंधी परिचालनों पर विस्तृत दिशा निदेश जारी किए। इन मार्गदर्शी दिशा निदेशों का उद्देश्य ग्राहकों के हितों की रक्षा करना, वार्षिक आधार पर ब्याज की दर सहित शर्तों का पूर्ण प्रकटीकरण करना, बिना मांगे कार्ड जारी करने से रोकना, ग्राहक की गोपनीयता सुनिश्चित करना तथा ‘फोन न करें’ की रजिस्ट्री, वसूली और उगाही में ईमानदारी पूर्ण संव्यवहार शामिल हैं।

संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

बैंकों के विरुद्ध भारी संख्या में निरंतर शिकायतें आना जारी है, इसे देखते हुए इस साल बैंकिंग लोकपाल योजना को संशोधित किया गया ताकि इसकी व्याप्ति और अथोरिटी (सत्ता) और कार्यो को बढ़ाकर विशेषकर अनेक प्रकार की बैंकिंग सेवाओं जैसे ऋण और अग्रिम, क्रेडिट कार्ड, चेकों, ड्राफ्ट और बिलों की वसूली, भुगतान में असामान्य विलम्ब, ग्राहकों को ड्राफ्ट जारी न करना, शाखाओं द्वारा निर्धारित कार्य के समय का पालन न करना, आदि सहित में कमी के विरुद्ध शिकायतों का समाधान भी शामिल किया गया है। बैंकिंग लोकपाल दोनों पक्षकारों के बीच आपसी सहयोग से विवाद के निपटाने के लिए निर्णायक का भी कार्य करता है, बशर्ते इस प्रकार के किसी विवाद का मूल्य दस लाख रुपए से ज्यादा न हो। नई योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें ऑन लाइन सहित किसी भी रूप में दर्ज करा सकता है। शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गये निर्णय के विरुद्ध अपील भी कर सकता है।

संशोधित योजना के लागू होने के बाद से बैंकिंग लोकपाल के विभिन्न कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की लागातार समीक्षा से पता चला है कि बैंकिंग लोकपालों के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या दुगुनी होकर

31 मार्च 2006 को समाप्त तिमाही के दौरान 13,483 हो गई है। शिकायतों में यह वृद्धि संबंधित बैंक की आंतरिक मशीनरी को शिकायत निवारण के लिए अनुरोध किए बिना लोकपाल के कार्यालय या भारतीय रिज़र्व बैंक को सीधे ही शिकायतें भेजने की प्रवृत्ति को देखते हुए बैंकों को अपनी आंतरिक शिकायत निवारण मशीनरी को तत्काल सुदृढ़ करने तथा विभिन्न केंद्रों में संपर्क अधिकारी नियुक्त करने की आवश्यकता है। बैंकों को चाहिए कि वे ऐसे संपर्क अधिकारियों के नाम और उनका पता को व्यापक रूप से प्रचारित करें ताकि लोग अपनी शिकायतों के निवारण के लिए इन अधिकारियों से संपर्क कर सकें। यदि एक माह के अंदर कोई उत्तर नहीं मिलता है और या ग्राहक उत्तर से असंतुष्ट है तो वह संबंधित बैंक लोकपाल से अनुरोध कर सकता है। वर्तमान में पंद्रह केंद्रों पर बैंकिंग लोकपाल कार्य कर रहे हैं।

भारतीय बैंक संघ की उचित संव्यवहार संहिता

भारतीय बैंक संघ ने भी बैंकों में ग्राहक सेवा में सुधार लाने के प्रयासों में अनुपूरक की भूमिका निभाई है। भारतीय बैंक संघ ने एक आदर्श उचित संव्यवहार संहिता (एफपीसी) तैयार की है जिसमें उधारदाता का दायित्व, जमाकर्ताओं के हित सहित वे सभी बातें शामिल हैं जिनकी ग्राहक बैंक से अपेक्षा करता है। इसमें विभिन्न प्रकार की बैंकिंग सेवाएं देते हुए बैंकों के उत्तरदायित्वों को भी दर्शाया गया है। भारतीय बैंक संघ एक मॉडल जमा नीति भी लेकर आया है। उचित संव्यवहार संहिता की हाल ही में समीक्षा की गई है और बीसीएसबीआई के साथ सलाह करके इसे और व्यापक बनाया गया है। इससे यह आशा की जाती है कि यह बैंकों में ग्राहकों की सेवा के लिए बेहतर बेंचमार्क स्थापित करेगा। बैंक भी बीसीएसबीआई के साथ इन उचित संव्यवहार संहिता का पालन करने के लिए करार कर रहे हैं।

बैंक प्रभारों की उपयुक्तता सुनिश्चित करना

चूंकि रिज़र्व बैंक बैंकों द्वारा लगाए जा रहे अनुचित सेवा प्रभारों के बारे में जनता से अनेक अभ्यावेदन प्राप्त कर रहा था, अतः यह महसूस किया गया कि इस संबंध में विद्यमान संस्थागत मशीनरी पर्याप्त नहीं है। तदनुसार और यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंकों की सेवाओं में उचित संव्यवहारों का पालन किया जा रहा है, भारतीय रिज़र्व बैंक ने हाल ही में बैंकों को अनुदेश जारी किए हैं और उनके लिए यह अनिवार्य बना दिया गया है कि वे अपने कार्यालयों में / शाखाओं में तथा अपनी वेबसाइट पर भी इसके द्वारा निर्धारित फॉर्मेट में विभिन्न सेवा प्रभारों के ब्यौरे दर्शाएं। रिज़र्व बैंक ने भी अपनी वेबसाइट पर अधिकांश आम सेवाओं के लिए अलग-अलग बैंकों के सेवा प्रभारों से संबंधित ब्यौरे दर्शाए हैं। इसके अलावा, रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल, मुंबई की अध्यक्षता में तथा जिसमें भारतीय बैंक संघ तथा ग्राहकों के प्रतिनिधियों को लेकर एक कार्यदल बनाया है जो बैंक प्रभारों की उपयुक्तता को सुनिश्चित करने के लिए तथा

इसे उचित संव्यवहार संहिता में शामिल करने के लिए एक योजना बनाएगा जिसके अनुपालन की निगरानी भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड द्वारा की जाएगी।

ग्राहक सेवा - संस्थागत मशीनरी

ग्राहक सेवा के क्षेत्र में बैंकों में संस्थागत मशीनरी में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए :

- बोर्ड के स्तर पर, प्रत्येक बैंक को कहा गया है, कि वह बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति का गठन करे जिसमें आमंत्रितों के रूप में विशेषज्ञ तथा ग्राहकों के प्रतिनिधि भी शामिल हों, जो बैंक द्वारा नीतियां बनाने तथा उनका आंतरिक रूप से अनुपालन करने का आकलन कर सकें।
- प्रत्येक बैंक से कहा गया है कि वह मुख्य प्रबंध निदेशक / कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में गठित ग्राहक सेवा संबंधी तदर्थ कार्यपालक समिति को स्थायी समिति के रूप में बदल दे जो नीतियों और प्रक्रियाओं की तथा बैंक की अपनी शिकायत निवारण मशीनरी की आवधिक समीक्षा करे। ये समितियां बहुत उपयोगी पाई गई हैं क्योंकि बैंक का मुख्य कार्यपालक अधिकारी स्वयं तथा उसकी सर्वोच्च प्रबंध समिति इन समितियों की बैठकों, ग्राहक सेवाओं से संबंधित मुद्दों पर तथा सेवाओं को सुधारने के निर्णय पर व्यक्तिगत रूप में ध्यान देते हैं। विभिन्न विभागों में लगने वाले विलम्ब से बचाकर निर्णय तत्काल ले लिए जाते हैं।
- प्रत्येक बैंक से यह अपेक्षित है कि वह प्रधान कार्यालय/मुख्यालय तथा प्रत्येक नियंत्रक कार्यालय में ग्राहक सेवा के लिए संपर्क विभाग/अधिकारी रखे जिनके पास ग्राहक प्रथम तौर पर शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क कर सकें तथा जिनसे भारतीय रिज़र्व बैंक तथा बैंकिंग लोकपाल संपर्क कर सके। भारतीय रिज़र्व बैंक/ बैंकिंग लोकपाल और संपर्क अधिकारियों के बीच जितना ही अधिक परस्पर विचारों का आदान-प्रदान तथा संपर्क होगा उतना ही अधिक बैंक स्थानीय स्तर पर ही आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करने में समर्थ होंगे।

वित्तीय समावेशन

किसानों के बीच फैले असंतोष (कष्टों) तथा वित्तीय समावेशन पर ध्यान केंद्रित करने के संदर्भ में एक ऐसी वित्तीय औपचारिक प्रणाली की जरूरत है जो बढ़ती हुई वित्तीय साक्षरता और वित्तीय परामर्श पर ध्यान दे सके। अमरीका में सामुदायिक पुनर्निवेश अधिनियम के एक भाग के रूप में बैंकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे सामाजिक और वित्तीय रूप से सुविधाओं से संबंधित समूहों के व्यक्तियों को उनकी वित्तीय आवश्यकताओं के संबंध में शिक्षित करने की दिशा में योगदान करें। भारतीय बैंकों और वित्तीय बाजार के खिलाड़ियों के लिए अपनी कंपनी के सामाजिक उत्तरदायित्व के एक भाग के रूप में ऐसे कार्यक्रमों को प्रौन्नत

करने के लिए सक्रिय रूप से आगे आना चाहिए। मैं अभी हाल ही में एक ऐसी सहकारी समिति में गई जिसके शहरी झुग्गी झोपड़ियों (स्लम) में महिला स्वयं सहायता समूह के साथ संपर्क थे, जिसमें उधारकर्ता को पूरे एक दिन के कार्यक्रम में ऋण के परिणाम समझाए जाते थे जैसे ब्याज की गणना कैसे की जाती है आदि ताकि वह उस ऋण की मुख्य-मुख्य बातों से पूर्णतः परिचित हो जाए। मैं चाहती हूँ कि बैंक इसी प्रकार के कार्यक्रम अपने ग्राहकों, जिनमें किसान भी शामिल हों, के लिए चलाए। इस क्षेत्र में काफी कुछ किए जाने की स्पष्ट जरूरत है।

परामर्शी सेवाएं

अंत में, भारतीय वित्तीय आयोजना मानक बोर्ड के विजन और मिशन को देखते हुए मैं बोर्ड से अनुरोध करूंगी कि वह वित्तीय परामर्शी सेवाओं,

जिनमें विपणन, परामर्शी और समझाने वाली सेवाएं भी शामिल हों, के लिए मानक विकसित करें। ऐसा करते हुए बोर्ड विशेषकर बेचने और सलाह देने के बीच हितों के टकराव के सम्मिलित क्षेत्रों पर विशेष ध्यान दे सकता है। इस संदर्भ में मैं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गठित एक समूह की “वित्तीय सेवाओं में हितों का टकराव” विषय पर हाल ही में आई एक रिपोर्ट की ओर जो हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है, ध्यान आकृष्ट करना चाहूंगी। एफबीएसबी इंडिया अस्वीकार्य टकरावों या अनुचित आचरणों को न्यूनतम करने के लिए नैतिकता की संहिताएं तथा अन्य उपाय विकसित कर सकते हैं।

मैं वित्तीय आयोजना मानक बोर्ड, इंडिया को, मुझे दिए गए इस अवसर के लिए धन्यवाद देती हूँ तथा इसके प्रयासों में सफलता की कामना करती हूँ।