

भारतीय बैंकिंग उद्योग - चयनित पक्षों का सिंहावलोकन *

- वी. लीलाधर

मुझे श्री एम.सीटी.एम. चेट्टियार के जन्मशती उत्सव के अवसर पर यहां उपस्थित रहने में हर्ष हो रहा है। मैं आयोजकों का शुक्रगुजार हूँ जिन्होंने मुझे इन प्रतिष्ठित श्रोताओं के समक्ष अपने विचार रखने का अवसर उपलब्ध कराया। जैसा कि आप सभी जानते हैं श्री चेट्टियार इंडियन ओवरसीज बैंक के दूरदर्शी संस्थापक थे। इन्होंने बैंक की स्थापना फरवरी 1937 में, जब देश में बैंकिंग उद्योग वास्तव में ही शैशवकाल से गुजर रहा था, स्वतंत्रता पूर्व के युग में किया था। सर्वाधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि श्री चेट्टियार ने 20 वीं शताब्दी के पूर्वार्ध में न सिर्फ बैंक प्रारंभ करने का स्वप्न संजोया बल्कि उन्होंने यह काम तब किया जब उनकी आयु 30 वर्ष से भी कम थी। इससे भी अधिक रुचिकर बात यह थी कि बैंक का प्रारंभ ही तीन शाखाएं खोले जाने के साथ हुआ, जिसमें एक विदेशी शाखा भी सम्मिलित थी जो भूतपूर्व रंगून (अब म्यांमार) में बैंक खोले जाने के दिन से ही अस्तित्व में आ गई थी। बैंक ने अपनी स्थापना के आरंभिक दिनों में तीव्र वृद्धि हासिल की और अपने जन्म से लेकर 1947 स्वतंत्रता प्राप्ति के समय तक केवल 10 वर्षों के भीतर इसकी 45 शाखाएं हो गई थीं (इनमें से सात शाखाएं विदेश में अवस्थित थीं)। अपने देश के बाहर एक भारतीय बैंक की उपस्थिति दर्ज करा कर भारतीय बैंकिंग उद्योग ने संभवतः वैश्वीकरण के अपने आरंभिक लक्षण प्रकट किए थे। मैं समझता हूँ कि बैंक ने अपने ऑफिसर्स एसोसिएशन और वर्कमेन यूनियन के साथ मिलकर अपने संस्थापक के स्मरणार्थ 1995 में एक शक्ति आइओबी चिदंबरम चेट्टियार मेमोरियल ट्रस्ट की स्थापना की तथा देश में गरीब तबके की महिलाओं को मल्टीफेसीटेड वोकेशनल प्रशिक्षण देकर उनके आड़े समय में सहायता की है। मैं यकीन के साथ कह सकता हूँ कि बैंक के संस्थापक की जन्मशताब्दी का उत्सव

* इंडियन ओवरसीज बैंक के संस्थापक श्री एम.सीटी.एम. चेट्टियार के जन्मशती उत्सव पर 2 अगस्त 2008 को चेन्नै में श्री वी. लीलाधर, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिया गया भाषण।

आयोजित करके सामान्य रूप में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में उनके विपुल योगदान के लिए और पिछले कई दशकों के दौरान इंडियन ओवरसीज बैंक के विकास के लिए इससे अच्छी श्रद्धांजलि और कोई नहीं हो सकती।

बैंक ने 1969 में अपने राष्ट्रीयकरण के बाद से अब तक वास्तव में एक लंबी यात्रा पूरी की है और कई उपलब्धियां हासिल की हैं। 1965 में 195 शाखाओं के बाद अब इसकी शाखाओं के नेटवर्क में 2,153 शाखाएं कार्यरत हैं। इसकी जमाराशियों और अग्रिम राशियों में कई गुणा वृद्धि हुई है जो 31 मार्च 2008 को क्रमशः 79,000 करोड़ रुपए तथा 56,000 करोड़ रुपए की सकल राशियों से भी अधिक है जबकि राष्ट्रीयकरण के समय तदनुसूची अवधि में ये सकल राशियां क्रमशः 68 करोड़ रुपए तथा 45 करोड़ रुपए ही थीं। मैं समझता हूँ कि आइओबी भारतीय बैंकिंग उद्योग में पहला ऐसा बैंक है जिसने सितंबर 1999 में अपने कम्प्यूटर नीति और आयोजना विभाग के लिए आइएसओ 9001 प्रमाणपत्र प्राप्त करने का गौरव प्राप्त किया। बैंक ने सितंबर 1999 में अपना मेडेन आइपीओ जारी किया और वर्तमान में सरकार का स्वामित्व 75 प्रतिशत पर है। मैं आशा करता हूँ कि बैंक आने वाले दिनों में अपनी वृद्धि की गति को बनाए रखेगा और काफी बड़े पैमाने पर अपने संस्थापक के विज्ञान को पूरा करेगा।

इंडियन ओवरसीज बैंक की वृद्धि और उसके विकास के परिप्रेक्ष्य में मेरा विश्वास है कि यहां उपस्थित श्रोताओं को भारतीय बैंकिंग उद्योग का विस्तृत पक्ष अधिक रुचिकर प्रतीत होगा। अतः मुझे आज इस अवसर पर पिछले दो दशकों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र द्वारा हासिल की गई प्राप्तियों और की गई प्रगति तथा सुधार पश्चात युग में भारतीय बैंकिंग

प्रणाली के उभरते हुए फ्रंटियर्स का एक विस्तृत विहगावलोकन करने का मौका दें।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में बदलाव

जैसा कि आप जानते हैं देश में वित्तीय क्षेत्र में सुधार की शुरुआत 1990 में हुई थी। इन सुधारों में बैंकिंग क्षेत्र के प्रोफाईल को सिर से लेकर पांव तक पूरी तरह बदल डाला। हमारी सुधार प्रक्रिया के कार्यान्वयन में कई अद्वितीय विशेषताएं हैं। सुधारचक्र में हमारे वित्तीय क्षेत्र के सुधार सबसे पहले प्रारंभ हुए थे। महत्वपूर्ण बात यह है कि सुधार प्रक्रिया किसी बैंकिंग संकट के परिणामस्वरूप नहीं थी और न ही किसी बाह्य समर्थन पैकेज के परिणामस्वरूप यह थी। इसके अतिरिक्त सुधारों की डिजाईन घरेलू विशेषज्ञों के द्वारा निर्मित और इस संबंध में अंतर्राष्ट्रीय अनुभवों से सुसज्ज थी। उपयोग की जाने वाली लिखतों और प्राप्त किए जानेवाले उद्देश्यों के संबंध में सुधारों का क्रमांक निर्धारण सावधानीपूर्वक किया गया था। इस प्रकार सुधारचक्र में सबसे पहले विवेकपूर्ण मानदंड और पर्यवेक्षी शक्ति मजबूत करने और इसके बाद ब्याज दर को विनियमों से मुक्त करने और सांविधिक पूर्वक्रय को क्रमिक रूप से कम करना लागू किया गया। कानूनी और लेखांकन उपायों के और अधिक जटिल पक्ष बाद में उभर कर तब सामने आए जब सुधारों के बेसिक सिद्धांत अपनाए जा चुके थे।

सरकारी क्षेत्र के बैंक बैंकिंग प्रणाली में लगातार हावी बने रहे। 31 मार्च 2008 को अनुसूचित वाणिज्य बैंकिंग प्रणाली की सकल आस्तियों का 69.9 प्रतिशत और उनके सकल अग्रिमों का 72.7 प्रतिशत सरकारी क्षेत्र के बैंकों के पास था। सरकारी क्षेत्र के बैंकों के सुधार में जो सबसे अद्वितीय विशेषता थी वह थी उनकी वित्तीय पुनर्संरचना की प्रक्रिया। सरकार द्वारा बैंकों को पुनः पूंजीकृत किया गया ताकि वे पुनः

पूँजीकृत बांडों के द्वारा विवेकपूर्ण मानदंडों को पूरा कर सकें। अशोध्य ऋणों को हटाकर एक अलग सरकारी आस्ति प्रबंधन कंपनी को सौंपने के मैकेनिज्म को उचित नहीं पाया गया क्योंकि ऐसा करने में नैतिक संकट सामने आते थे। बाद में इक्विटी को बेचना और निजी शेयर होल्डरों को प्रस्ताव देने का काम पब्लिक ऑफर के द्वारा किया गया, न कि इसकी बिक्री अनुकूल निवेशकों को करके। परिणामस्वरूप सभी सरकारी क्षेत्र के बैंक, जिन्होंने निजी शेयर होल्डरों को अपने शेयर जारी किए थे, एक्सचेंजों पर सूचीबद्ध हो गए और उनपर भी प्रकटन तथा बाजार अनुशासन के वही मानदंड लागू होते हैं जो अन्य सूचीबद्ध कंपनियों पर लागू हैं। मजबूरी में बेची जानेवाली आस्तियों की समस्या के समाधान के लिए एक मैकेनिज्म विकसित किया गया जिसके तहत ऐसी आस्तियों की बिक्री आस्ति पुनर्संरचना कंपनियों, जो स्वतंत्र वाणिज्य निकाय के रूप में काम करती है, को करने की अनुमति थी।

बैंकिंग प्रणाली के लिए विवेकपूर्ण विनियामक फ्रेमवर्क का जहां तक संबंध है, हमने प्रशासित ब्याज दर के युग से विनियम मुक्त ब्याज दरों तक, आठ स्तरीय न्यायिक ऋण वर्गीकरण के लिए स्वास्थ्य कोड की प्रणाली से उद्देश्यपूर्ण मानदंड आधारित विवेकपूर्ण आस्ति वर्गीकरण तक, साधारण सांविधिक न्यूनतम पूँजी और पूँजी-जमा अनुपात के सिद्धांत से जोखिम आधारित पूँजी पर्याप्तता मानदंड (आरंभ में बासेल I फ्रेमवर्क और अब बासेल II युग के तहत) तक की लम्बी दूरी पार की है। आजकल बैंकों में एकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रणालियों को प्रोत्साहित करने तथा अधिक पारदर्शी प्रकटन मानकों के माध्यम से बाजार अनुशासन को प्रोत्साहित करने के लिए "योग्य और उचित" मानदंड के द्वारा स्थापित कार्पोरेट गवर्नेन्स

में सुधार पर अत्यधिक जोर दिया जा रहा है। नीति बनाने के हमारे प्रयासों में हमेशा इस बात का ध्यान रखा गया कि हमारे विनियामक मानदंड अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं की बराबरी में बेंचमार्क बनकर उभरें और हों, साथ ही ऐसा करने में हमने अपनी घरेलू बाधाओं और देश के संदर्भ को भी ध्यान में रखा। विवेकपूर्ण विनियमों के निर्माण में रिजर्व बैंक का परामर्शी दृष्टिकोण वर्तमान विनियामक काल के हालमार्क के रूप में रहा है जो सामने आए मुद्दों पर व्यापक मतभिन्नता पर विचार करने में सक्षम है।

सुधारों के कार्यान्वयन का ठोस असर बैंकिंग प्रणाली के वित्तीय स्वास्थ्य पर हुआ है, जैसा कि कई विवेकपूर्ण मानदंडों में हुए महत्वपूर्ण सुधारों से देखा जा सकता है। मुझे बैंकिंग प्रणाली में कुछ विशेष वित्तीय सूचकों में हुए सुधारों पर संक्षेप में प्रकाश डालने की अनुमति दें।

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के लिए औसत पूँजी पर्याप्तता अनुपात जो 1990-97 में लगभग 2 प्रतिशत था, 31 मार्च 2008 को बढ़कर 13.08 प्रतिशत हो गया। पूँजी पर्याप्तता अनुपात में हुआ सुधार बैंकिंग प्रणाली में सकल आस्तियों में हुई महत्वपूर्ण वृद्धि के बावजूद थी। भारतीय बैंकिंग प्रणाली में पूँजी अनुपात का यह प्रतिशत दुनिया के कई अन्य देशों की बैंकिंग प्रणाली के समकक्ष था - जबकि विकसित देशों के कुछ बैंकों में हाल के वर्षों में पूँजी पर्याप्तता सब प्राइम संकट के दौर में जबरदस्त दबावों के तहत पल रही थी।

आस्ति गुणवत्ता के संदर्भ में भी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की सकल अनर्जक आस्तियां (एनपीए), जो मार्च 1997 के अंत में 15.7 प्रतिशत की ऊंचाई

पर थी, मार्च 2008 में महत्वपूर्ण रूप से घटकर 2.4 प्रतिशत हो गई थी। ये आंकड़े भी अंतर्राष्ट्रीय प्रवृत्ति की तुलना में अनुकूल थे और इसके पीछे बैंकों द्वारा ऋण हानि प्रावधानीकरण में सुधार तथा विधायी परिवेश द्वारा वसूली वातावरण में किए गए सुधार का सबसे बड़ा कारण था। जो सर्वाधिक महत्वपूर्ण बात है वह यह है कि वर्षों से भारिबैं द्वारा आस्ति वर्गीकरण मानदंड में क्रमिक रूप से सख्ती बरते जाने के बावजूद एनपीए अनुपात में दर्शनीय सुधार दर्ज हुआ।

सुधार उपायों के परिणामस्वरूप बैंकों की लाभप्रदता में भी सुधार आया। अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की आस्ति पर प्रतिलाभ (आरओए) जो 1991-92 में 0.4 प्रतिशत था, 2007-08 में बढ़कर 0.99 प्रतिशत हो गया। भारतीय बैंक इस संदर्भ में भी अंतर्राष्ट्रीय बैंकों के लिए तय आरओए की मोटे रेंज की तुलना में अधिक स्वस्थ प्रतीत होंगे।

बैंकिंग क्षेत्र के सुधार इस बात पर भी अधिक जोर देते हैं कि बैंकों के द्वारा उचित युक्तिसंगत उपायों को अपनाते हुए उन्हें अपनी उत्पादकता में वृद्धि करने की आवश्यकता है ताकि परिचालन लागत कम की जा सके और लाभप्रदता में वृद्धि हो सके। बैंकों के द्वारा कई प्रकार के उपाय किए गए, आधुनिक प्रौद्योगिकी को अपनाने के उपाय सहित, जिसके परिणामस्वरूप उत्पादकता में वृद्धि हुई। सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए उत्पादकता की माप के रूप में प्रति कर्मचारी बिजनेस (बीपीई) में महत्वपूर्ण रूप से सुधार दर्ज हुआ। सरकारी क्षेत्र के लिए बीपीई, जो 1998-99 में 95 लाख रुपए था, 2002 में लगभग बढ़कर दुगुना अर्थात् 188 लाख रुपए हो गया था और 2007 में बढ़कर दुगुने से भी अधिक 496 रुपए लाख हो गया था।

यह नोट करने की आवश्यकता है कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के वित्तीय निष्पादन में हुआ आमूल बदलाव, बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों के अनुसरण में, के कारण इन बैंकों में सरकारी धारिता का बाजार मूल्यांकन आरंभिक पुनर्पूजीकरण लागत से भी बहुत अधिक था - जो भारतीय बैंकिंग प्रणाली के लिए एक बिल्कुल ही अनोखी बात थी। इस प्रकार सरकार द्वारा बैंकों का पुनर्पूजीकरण बैंकों के बहुमतधारी स्वामियों के द्वारा किया गया मात्र एक " होल्डिंग आऊट" परिचालन नहीं था। भारतीय अनुभवों से पता चलता है कि एक सशक्त, व्यावहारिक और भेदभाव रहित विनियामक फ्रेमवर्क के साथ-साथ बाजार अनुशासन (इक्विटी शेयरों की लिस्टिंग के द्वारा) और बैंकों को दी गई परिचालनगत स्वतंत्रता महत्वपूर्ण रूप से अच्छा प्रभाव सरकारी क्षेत्र के बैंकों की कार्यप्रणाली पर डाल सकते हैं।

भविष्य के कार्य

अब मुझे सरकारी क्षेत्र के बैंकों के कुछ उन क्षेत्रों पर अपनी बात कहनी है जो कतिपय चुनौतियों का सामना कर रहे हैं और उन्हें वांछित परिणाम, विशेष रूप से आम जनता को बेहतर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए मौजूदा प्रौद्योगिकी के संपूर्ण लीवरेजिंग के संबंध में, प्राप्त करने के लिए अधिक कार्य करना होगा।

इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों के प्रति जागरूकता

यह सर्व विदित है कि वित्तीय क्षेत्र ने वित्तीय सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए प्रौद्योगिकीय सोल्यूशन्स की उपलब्धता में लम्बी छलांग लगाई है और रिजर्व बैंक ने भी भुगतान प्रणाली की कार्यकुशलता में सुधार के लिए कई भुगतान प्रणाली उत्पादों को लांच किया

है। अतः यह सामान्य धारणा है कि सिस्टम में इन उत्पादों की जागरूकता फिर भी कुछ सीमित ही रही है। इसमें कोई आश्चर्य नहीं कि शाखा का स्टाफ, जिसका सामना सीधे ग्राहकों के साथ हुआ करता है, बैंक द्वारा उपलब्ध कराये जा रहे इन उत्पादों और सेवाओं से अनभिज्ञ हो। अतः इसके कारण जनसाधारण विभिन्न बैंकिंग सेवाओं की प्राप्ति के लिए परंपरागत विधियों पर निर्भर रहता आया है और प्रौद्योगिकी के लाभ पूरी तरह से ग्राहकों के स्तर तक पहुंच नहीं पाए। मैं आप सबसे निवेदन करना चाहूंगा कि आप इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों की जानकारी बढ़ाने के लिए उचित उपाय करें - केवल बैंकों के ग्राहकों के बीच में ही नहीं अपितु बैंक के अपने स्टाफ के बीच भी ताकि जनसाधारण को उचित मार्गदर्शन मिल सके और कुशल तथा बाधारहित ग्राहक सेवा उनको दी जा सके।

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर)

जैसा कि आप जानते हैं भारिबैं द्वारा 2005 में एनईएफटी का प्रारंभ अधिक सुरक्षित, राष्ट्रीय स्तर पर फुटकर इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के रूप में किया गया था जो बैंक के ग्राहकों की निधियों का अंतरण देश में मौजूद नेटवर्क से जुड़ी एक बैंक की शाखा से दूसरी शाखा के बीच करने में सहायक है। तथापि यह पाया गया है कि इस उत्पाद के सर्वाधिक सक्रिय उपयोगकर्ताओं में सरकारी क्षेत्रों के बैंकों का स्थान नहीं है तथा अधिकांश एनईएफटी का बर्हिगमन लेनदेन कुछ नए जनरेशन के निजी क्षेत्रों के बैंकों और विदेशी बैंकों के द्वारा किया जा रहा है। उदाहरण के तौर पर जून 2008 में जब बतौर एक सेगमेंट इन बैंकों का हिस्सा प्रत्येक बर्हिगमन और अंतर्गमन एनईएफटी

लेनदेनों की सकल मात्रा में 42 प्रतिशत से थोड़ा ही अधिक था वहीं सरकारी क्षेत्रों के बैंकों का हिस्सा कुल बर्हिगमन एनईएफटी लेनदेनों में 12 प्रतिशत से कुछ ऊपर था जिसकी आधी मात्रा अकेले भारतीय स्टेट बैंक के कारण थी। रिजर्व बैंक इस मामले को सरकारी क्षेत्र के बैंकों के साथ उठाता रहा है इस अनुरोध के साथ कि वे एनईएफटी कार्यक्षम शाखाओं की संख्या के संदर्भ में एनईएफटी प्रणाली में अपनी भागीदारी बढ़ाएं और अपने द्वारा किए गए मूल एनईएफटी लेनदेनों की संख्या में वृद्धि करें। मैं यहां उपस्थित बैंकों से निवेदन करता हूँ कि वे इस भुगतान माध्यम के उपयोग को बढ़ाने के लिए उचित उपाय करने की पहल करें और इसके द्वारा इसमें अपनी हिस्सेदारी बढ़ाएं।

देश में ई-भुगतान को लोकप्रिय बनाने के लिए भारिबैं ने अपनी ओर से सदस्य बैंकों पर लगाए जाने वाले सेवा शुल्क को, आरटीजीएस और एनईएफटी लेनदेनों के संदर्भ में, 31 मार्च 2009 तक माफ कर दिया है। भारिबैं आरटीजीएस लेनदेनों के लिए बैंकों को निःशुल्क अंतर्विद्वस चलनिधि उपलब्ध कराता है। अपने ग्राहकों से बैंक आरटीजीएस और एनईएफटी सेवाओं के लिए कितना सेवा शुल्क वसूलें, इसे विनियमन मुक्त कर दिया गया है और प्रत्येक बैंक के स्वविवेक पर छोड़ दिया गया है। हमारा यह अनुभव रहा है कि कुछ बैंकों ने तो अपने सेवा शुल्कों को युक्तसंगत बनाया है और यहां तक कि कुछ बैंकों ने अपने ग्राहकों को यह सुविधा निःशुल्क दे रखी है, कुछ बैंक ऐसे भी हैं जिन्होंने गुणक निर्धारित कर रखे हैं तथा अनुचित रूप से उच्च सेवा शुल्क वसूल करते हैं और बल्कि अपने ग्राहकों को ये सेवाएं देने के लिए इसे लेनदेन की राशि के साथ जोड़ते हैं - जबकि

रिजर्व बैंक के द्वारा बैंकों को ये सेवाएं निःशुल्क दी जा रही हैं। अतः मैं इस मौके पर इन बैंकों को यह बताना चाहता हूँ कि वे इन सेवाओं के लिए रिजर्व बैंक द्वारा की गयी शुल्क माफी की निहित नीति के आशय को सही तरीके से समझें और अपने ग्राहकों को इस प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पाद उपलब्ध कराने के लिए अपने सेवाशुल्कों के निर्धारण में एक व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाएं।

एटीएम नेटवर्क

जैसा कि आपमें से अधिकांश लोगों को पता है राष्ट्रीय वित्तीय स्वच (एनएफएस) नेटवर्क ने 27 अगस्त 2004 से काम करना शुरू किया है और इसका स्वामित्व और परिचालन हैदराबाद स्थित विकास और अनुसंधान बैंकिंग प्रौद्योगिकी संस्थान (आइडीआरबीटी), हैदराबाद के हाथ में है। एनएफएस कई साझे के एटीएम नेटवर्क में से एक है जो बैंकों के एटीएम स्वचेस को आपस में जोड़ता है और इसके परिणामस्वरूप संपूर्ण नेटवर्क में आनेवाले किसी भी बैंक द्वारा जारी एटीएम कार्डों की परस्पर परिचालनात्मकता को प्रभावी करता है। यद्यपि देश में कुछ अन्य एटीएम नेटवर्क भी कार्यरत हैं, एनएफएस इनमें से बृहदतम बन कर उभरा है जिसके नेटवर्क में 31 बैंकों की, 16 सरकारी क्षेत्र के बैंकों सहित, 28,773 एटीएम काम कर रहे हैं। किसी भी एटीएम नेटवर्क, जैसे - एनएफएस, का प्राथमिक उद्देश्य है अपने से जुड़े एटीएम संसाधनों की पूलिंग के द्वारा बैंकों के लिए एटीएम स्थापित करने की लागत को कम से कम करना और उन्हें अर्थक्षम रखना। किसी भी एटीएम नेटवर्क का प्रमुख लाभ यह है कि यह एक ही भौगोलिक क्षेत्र में बैंक विशेष के कई एटीएम

संस्थापनों की आवश्यकता को समाप्त कर देता है और इसके परिणामस्वरूप बैंकों के लिए इसमें आनेवाली लागत कम हो जाती है और साथ ही बैंकों की अपने ग्राहकों तक पहुंच को कोई नुकसान नहीं हो पाता। ग्राहकों के परिप्रेक्ष्य में किसी भी बैंक का एटीएम कार्ड किसी भी एटीएम में प्रयोग किया जा सकता है - जो विभिन्न भौगोलिक क्षेत्र में विभिन्न बैंकों के ग्राहकों को विस्तृत एटीएम पहुंच को अधिक सुविधाजनक बनाता है।

देश में किसी भी एटीएम नेटवर्क के साथ जुड़े एटीएम के उपयोग पर लिए जानेवाले प्रभारों का जहां तक संबंध है, ग्राहकों के द्वारा शेष राशि के लिए की गई पूछताछ निःशुल्क है, तथा इस प्रकार के एटीएम से नकद आहरण पर फिलहाल नाम मात्र का प्रभार वसूल किया जाता है जो 1 अप्रैल 2009 से निःशुल्क हो जाएगा। इस प्रकार पूरे देश में प्रौद्योगिकी की लीवरेजिंग के द्वारा एटीएम की नेटवर्किंग वास्तव में ही ग्राहकों के हित में किया गया विकास है।

मुझे यह कहने की अनुमति दें कि देश में जून 2008 के अंत में एटीएम की संख्या 36,314 थी जिनमें से सरकारी क्षेत्र के बैंकों, नए निजी क्षेत्र के बैंकों, पुराने निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों के द्वारा लगाए गए एटीएम की संख्या क्रमशः 22,525; 10,522; 2,189 और 1,048 थी। सिस्टिम लेवल पर बैंकों ने 2008-09 के दौरान 10,560 एटीएम की स्थापना अलग से करने की आयोजना की। जून 2008 की तिमाही के दौरान सरकारी क्षेत्र के बैंकों के एटीएम पर दैनिक औसत हिट की संख्या 31,31,431 थी तथा दैनिक औसत लेनदेन की राशि 759.81 करोड़ रुपए थी जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों (पुराने

और नए) के संदर्भ में तदनुरूपी संख्या 14,91,399 थी और राशि 385 करोड़ रुपए से अधिक थी जिसमें से नए निजी क्षेत्र के बैंकों का हिस्सा सबसे बड़ा 12,84,071 हिट था और दैनिक लेनदेन का मूल्य लगभग 329 करोड़ रुपए था।

क्रेडिट कार्ड

जैसा कि आप जानते हैं पिछले कुछ वर्षों में भारत में बैंकों द्वारा जारी किए गए क्रेडिट कार्डों की संख्या में अत्यधिक वृद्धि हुई है और कई सरकारी क्षेत्र के बैंक क्रेडिट कार्ड के कारोबार में लम्बे समय से काम कर रहे हैं। जून 2007 को बकाया रहे क्रेडिट कार्ड 24.39 मिलियन संख्या के विरुद्ध जून 2008 के अंत में यह संख्या 27.02 मिलियन थी। इनमें से सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा 3.8 मिलियन क्रेडिट कार्ड जारी किए थे जिनमें से 3.0 मिलियन क्रेडिट कार्ड एसबीआई कार्ड्स - जीई मनी और एसबीआई का संयुक्त उद्यम - द्वारा जारी किए गए थे। इस अवधि में क्रेडिट कार्ड के उपयोग में भी 10.73 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज हुई जो मुख्यतया बिक्री बिन्दु (पीओएस) टर्मिनल्स पर है। पीओएस टर्मिनलों पर क्रेडिट कार्ड के द्वारा किए गए लेनदेनों की संख्या जून 2007 में रहे 17.2 मिलियन लेनदेन के विरुद्ध जून 2008 में 20.6 मिलियन थी जो वर्ष के दौरान लगभग 20 प्रतिशत की वृद्धि दर्शाता है। इन लेनदेनों में सम्मिलित राशि में जून 2008 के वर्षांत में 25.6 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज हुई तथा ऐसे लेनदेनों का सकल मूल्य 5261.63 करोड़ रुपए था।

यद्यपि क्रेडिट कार्डों के बढ़ते प्रचलन का स्वागत वहां तक किया जाता है जहां तक यह लेनदेनों के निपटान के लिए करेंसी पर निर्भरता को कम करता

है, तथापि इसमें परिचालनात्मक जोखिम के अतिरिक्त तत्व निहित हैं और ये तत्व ग्राहक शिकायतों के संभावित स्रोत बन सकते हैं। क्रेडिट कार्डधारकों से प्राप्त शिकायतों के आधार पर भारिबैं ने बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालनों का एक अध्ययन किया है। इसके पश्चात भारिबैं ने जुलाई 2008 में अध्ययन से निकली सिफारिशें बैंकों को कार्यान्वयन के लिए सूचित कर दी हैं। ये सिफारिशें बहुत ही विस्तृत रेंज में हैं और इसमें कार्ड जारी करने के क्षेत्रों, कार्ड स्टेटमेंट, कार्ड पर वसूल की जाने वाले ब्याज और अन्य प्रभागों, प्रत्यक्ष बिक्रीकर्ता/विपणन एजेंटों की सेवाएं उपयोग में लाने, ग्राहकों की शिकायतों के निवारण, कार्ड धारक के चूक करने की सूचना की रिपोर्टिंग सीआइबीआइएल को करने इत्यादि से जुड़े तमाम मुद्दे सम्मिलित हैं। मैं बैंकों से निवेदन करना चाहूंगा कि वे क्रेडिट कार्ड परिचालनों के क्षेत्रों में जोखिमों और ग्राहक शिकायतों को यदि समाप्त नहीं कर सकते तो उसे न्यूनतम रखने के लिए ऐसा मैकेनिजम व्यवहार में लाएं जो भारिबैं के इन अनुदेशों का अनुपालन करना अक्षरशः सुनिश्चित कर सकें।

सैटेलाइट बैंकिंग

आप जानते हैं कि बैंकों की परस्पर संबंधित शाखाओं के लिए सैटेलाइट आधारित संचार लिंक पर अत्यधिक निर्भरता को देखते हुए, विशेष रूप से पहाड़ी क्षेत्रों और दुर्गम इलाकों में जहां टेलिस्ट्रीयल कम्युनिकेशन लिंक उपलब्ध कराना कठिन होता है, रिजर्व बैंक ने ऐसे क्षेत्रों में बैंक की शाखाओं को सैटेलाइट कनेक्टिविटी उपलब्ध कराने के प्रस्ताव की जांच के लिए एक तकनीकी समूह का गठन किया है। इसका उद्देश्य है ग्रामीण और दुर्गम - दूरस्थ स्थित

शाखाओं को बैंकों के कोर बैंकिंग सोल्यूशन प्लेटफॉर्म के साथ जोड़कर ऐसे दुर्गम - दूरस्थ क्षेत्रों में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों को अधिकाधिक उपलब्ध कराना और उन्हें अपने ग्राहकों कुशल बैंकिंग सेवाएं देने में सक्षम बनाना। इस प्रस्ताव के अंतर्गत सैटेलाइट कनेक्टिविटी के लिए लीज किराए के एक भाग का व्यय स्वयं रिजर्व बैंक के द्वारा वहन किया जाएगा बशर्ते बैंकों के द्वारा इन उत्पादों का उपयोग उत्तर-पूर्वी राज्यों में स्थित उनकी अपनी शाखाओं को जोड़ने में और शेष देश के भीतर कम बैंकिंगवाले जिलों में करते हों। इस योजना पर एक चर्चा पत्र रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर जून 2008 में जनता से टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए डाला गया। जनता से प्राप्त टिप्पणियों की जांच की गयी और प्रोत्साहन योजना कार्यान्वित करने के लिए मॉडेल टिज भारतीय बैंक संघ के परामर्श के साथ तय की जा रही है। तथापि मैं इस अवसर पर बैंकों को अपनी बैंकिंग सेवाओं की डिलिवरी अधिक उन्नत करने के लिए इस अद्यतन प्रौद्योगिकी को अपनाने के लिए उन्हें पूरी तरह से तैयार रहने, विशेष रूप से देश के दूरस्थ और दुर्गम प्रदेशों में, के लिए प्रोत्साहित करूंगा ताकि वित्तीय समेकन को बढ़ाया जा सके।

वित्तीय समेकन

अंत में मुझे अब वित्तीय समेकन के मुद्दे पर संक्षेप में बोलने का मौका दें क्योंकि इसमें बैंकों की सबसे अहम भूमिका है। भारत में सामाजिक-जनांकिकी जटिलताओं (सोसियो-डिमोग्राफी कॉम्प्लेक्सिटीज) को देखते हुए रिजर्व बैंक की नीतियों में ये प्रयास किए जा रहे हैं कि वित्तीय समेकन के समस्त पक्षों से जुड़े मुद्दे के विस्तृत समाधान के लिए आमजनता को

मात्र ऋण दिलाने से भी और आगे जाकर एक बहु-संस्थागत तथा बहु-लिखत दृष्टिकोण अपनाया जाए। 'वित्तीय समेकन' शब्द को विस्तृत परिप्रेक्ष्य में समझने की आवश्यकता है अर्थात् इसका आशय है वहनीय वित्तीय सेवाओं के संपूर्ण रेंज अर्थात् भुगतान और विप्रेषण सुविधा की पहुंच, औपचारिक वित्तीय प्रणाली द्वारा बचत, ऋण और बीमा सेवाएं उन लोगों को देना जो इन सेवाओं से वंचित हैं। इस तथ्य का संज्ञान करते हुए कि बैंकिंग प्रैक्टिसेस ऐसी हैं जो आबादी एक बड़े भाग को अपने साथ जोड़ने से कहीं अधिक उन्हें अपने से दूर रखती हैं, रिजर्व बैंक सभी बैंकों से यह अनुरोध करता रहा है कि वे अधिक वित्तीय समेकन की प्राप्ति के उद्देश्य को पूरा करने के लिए अपनी विद्यमान प्रथाओं की पुनरीक्षा करें। रिजर्व बैंक ने भी वित्तीय रूप से निष्कासित आबादी को औपचारिक वित्तीय प्रणाली में सम्मिलित करने के उद्देश्य से कई उपाय किए हैं। मुझे इस दिशा में किए गए कुछ उपायों को बताने का मौका दें।

वित्तीय समेकन की अधिकाधिक प्राप्ति के लिए बैंकों को नवंबर 2005 में सूचित किया गया था कि वे बेसिक बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाते 'शून्य' अथवा बहुत थोड़े न्यून शेष राशि के साथ खोलें तथा इतना कम प्रभार लें जो आबादी के एक बड़े हिस्से को इस प्रकार के खाते खोलने की पहुंच उन्हें दे सकें। सभी सरकारी और निजी क्षेत्र के बैंकों के साथ-साथ विदेशी बैंकों, केवल ऐसे बैंकों को छोड़कर जिनकी जगह-जगह उपस्थिति नगण्य हैं, ने बेसिक बैंकिंग 'नो-फ्रिल्स' खाते खोलना प्रारंभ करने की रिपोर्टिंग की है।

ग्रामीण और अर्धशहरी क्षेत्रों में बैंकों के ग्राहकों को बिना किसी कठिनाई के ऋण उपलब्ध कराने के

उद्देश्य से दिसंबर 2005 में बैंकों को सूचित किया गया था कि वे ऐसे ग्राहकों के लिए एक सामान्य / जनरल क्रेडिट कार्ड (जीसीसी) लागू करें। इस कार्ड पर गृहस्वामी की आय और नकदी प्रवाह के मूल्यांकन के आधार पर किसी प्रतिभूति अथवा प्रयोजन अथवा ऋण के अंतिम उपयोग पर जोर दिए बिना 25,000/- रुपए तक की ऋण सीमा दी गई होगी। ऋण सुविधा की प्रकृति घूर्णन ऋण जैसी होगी जिसमें धारक की पात्रता स्वीकृत सीमा तक आहरण करने की होगी। बैंकों से अपेक्षित है कि वे इस सुविधा के लिए उचित और वाजिब ब्याज दर वसूलेंगे।

जनवरी 2006 में बैंकों को अनुमति दी गई थी कि वे बिजनेस फैसलिटेटर और बिजनेस करेस्पॉन्डेंट (बीसी) मॉडल्स उपलब्ध कराने में मध्यस्थों के रूप में गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ/एसएचजी), माइक्रो वित्त संस्थाओं, और अन्य सिविल सोसायटी संगठनों की सेवाओं का लाभ उठाएं। बीसी मॉडल बैंकों को बीसी स्थल पर 'नकदी आवक-नकदी जावक (कैश इन-कैश आउट)' लेनदेन और शाखा रहित बैंकिंग करने की अनुमति प्रदान करता है।

छोटे जमाकर्ताओं को पासबुक जारी करने का मुद्दा पिछले कुछ समय से अटका पड़ा था। जैसा कि हम सभी जानते हैं, पास बुक खाता धारकों के खातों में किए गए लेनदेनों का रेडी-रेकनर है और सर्वसुविधाजनक संदर्भ कागजात भी है-जिसकी जगह आवधिक बैंक खातों के स्टेटमेंट नहीं ले सकते, विशेषरूप से छोटे खाताधारकों के मामले में। चूंकि छोटे ग्राहकों को पास बुक जारी न किए जाने से अप्रत्यक्ष रूप से उनका वित्तीय निष्कासन होता है, अतः रिजर्व बैंक ने बैंकों को अक्टूबर 2006 में ही

सूचित किया था कि वे अपने सभी बचत खाता धारकों को (व्यक्तियों) अचूक रूप से पास बुक जारी करें और इसके लिए वे उनसे किसी प्रकार के प्रभार की वसूली न करें। मैं आशा करता हूँ कि बैंकों, विशेषरूप से वे बैंक जिनकी निर्भरता प्रौद्योगिकी पर अधिक है, ने आवश्यक उपाय कर रखे हैं जिनसे यह सुनिश्चित किया जा सके कि पास बुक प्रावधान का न होना वित्तीय निष्कासन का अन्य स्रोत न बन सके।

सरलीकृत केवाईसी प्रक्रिया के माध्यम से आम आदमी द्वारा बैंक खाते खोलने को सुविधाजनक बनाने के लिए वर्ष 2006-07 के लिए रिजर्व बैंक की वार्षिक नीति की मध्याधि पुनरीक्षा में घोषित किया गया था कि "बैंकों को अनुमति है कि वे न्यून शेष राशि/ टर्नओवर (जिनमें सभी खातों की इक्कट्टी शेष राशि 50,000/- रुपए से अधिक न होती हो और वर्ष में सभी खातों की इक्कट्टा ऋण राशि दो लाख रुपए से अधिक न होने की उम्मीद हो।) वाले खाते खोल सकते हैं, बशर्ते ग्राहक के द्वारा अपने पते और फोटोग्राफ को स्वयं प्रमाणित किया गया हो।" तथापि यह नीतिगत घोषणा अभी परिचालन में नहीं आई है क्योंकि कालाधन शोधन रोकथाम अधिनियम के अंतर्गत अधिनियमित नियमों के प्रावधानों के मद्देनजर यह विषय अभी सरकार के पास विचाराधीन है।

ऋण काउंसेलिंग और बैंकों के ग्राहकों को वित्तीय शिक्षा देना भी एक ऐसा क्षेत्र है जिस पर बैंकिंग कम्युनिटी का ध्यान होना चाहिए। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए रिजर्व बैंक के द्वारा बैंकों को सूचित किया गया था कि वे खुदरा ग्राहकों द्वारा उपयोग की जानेवाली सभी छपी-छपाई सामग्री को संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में ग्राहकों को उपलब्ध कराएं। जहाँ तक

खुद रिजर्व बैंक का प्रश्न है, तो रिजर्व बैंक ने बैंकिंग और आदमी से जुड़े सभी विषयों पर 18 जून 2007 को 13 भारतीय भाषाओं में बहुभाषी साइट प्रारंभ की है ताकि आम आदमी द्वारा वित्तीय शिक्षा ग्रहण करने के रास्ते में भाषा का अड़ंगा न आए।

निष्कर्ष

मैंने पिछले दो दशकों अथवा इतनी ही अवधि के लिए सुधार-पश्चात युग में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र द्वारा प्राप्त प्रगति का सिंहावलोकन करने की कोशिश की है। इसमें कोई शक नहीं कि बैंकिंग युग में कई फ्रंट पर महत्वपूर्ण प्रगति हासिल की गई है, अधिकाधिक

वित्तीय समेकन सुनिश्चित करने की अब जो चुनौती हमारे सामने है, मेरे विचार से बैंकिंग उद्योग तथा रिजर्व बैंक के सामने (बैंकिंग प्रणाली का विनियामक और पर्यवेक्षक के रूप में) अब तक की सबसे बड़ी चुनौती है। प्रौद्योगिकी उन्नयन के उचित लीवरेजिंग में इस चुनौती का समाधान कम लागत मूल्य के रूप में मिल सकता है। मैं निश्चित रूप से कह सकता हूँ कि भारतीय बैंकिंग उद्योग 'उचित प्रौद्योगिकी' का विकास करने और उसे अपनाने के लिए अपने सघन प्रयास करेगा ताकि आनेवाले दिनों में भारत की आबादी का संपूर्ण वित्तीय समेकन किया जा सके।