भारतीय ग्राहकों की प्रतिष्ठा सुनिश्चित करना: भारतीय बैंकों के लिए भावी कार्य*

उषा थोरात

मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सिनोर, जिन्हें मेरी जानकारी के अनुसार 31 मई को पदभार छोड़ देना चाहिए था परंतु अध्यक्ष द्वारा प्रेरित किए जाने के कारण जो पद पर बने हुए हैं, के प्रगतिशील नेतृत्व के कारण आइबीए की गतिविधियां विविधता और परिमाण के रूप में हाल में काफी बढ़ गई हैं। मुझे विश्वास है कि अध्यक्ष श्री राव, उपाध्यक्ष श्री खंडेलवाल, श्री नारायणस्वामी और श्री नायर ने आइबीए को अपना अनूठा दिशा-निर्देश दिया है, जो आज उद्योग के लिए अत्यधिक सम्मानित निकाय और आवाज़ बनकर उभरा है। सच पूछा जाए तो शायद ही कोई पहलू होगा, जिसके बारे में रिज़र्व बैंक आइबीए से सलाह लिये बिना और उसे शामिल किए बिना विचार करेगा। विशेष तौर पर मुझे खुशी है कि कई सहकारी बैंक अब आइबीए के सदस्य हैं। मुझे लगता है कि क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भी सदस्य बनने पर तथा ऐसी सदस्यता का लाभ उठाने पर विचार कर सकते हैं। साथ ही, मेरा सुझाव है कि आइबीए छोटे सहकारी बैंकों तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए, जो गैर-मतदाता सदस्यों के रूप में शामिल हो सकते हैं, शुल्क घटाने पर विचार करे - वे ऐसी सदस्यता के जरिये व्यावसायिक विशेषज्ञता का काफी लाभ उठा सकते हैं।

हममें से जिन लोगों ने 1970 के दशक के प्रारंभ में बैंकिंग उद्योग में कदम रखा, आज हम जो देख रहे हैं - भारत सभी क्षेत्रों में विश्वस्तरीय खिलाड़ी तथा नेता बनने की आकांक्षा रखता है तथा हर तरह से सर्वोत्तम प्रथा अपनाता और निर्धारित करता है - यह सपना साकार होने जैसा है और मुझे आश्चर्य है कि हममें से कितनों ने यह कल्पना की होगी कि हमारे

*26 मई 2008 को वाइ.बी. चव्हाण मेमोरियल हॉल, मुंबई में आयोजित भारतीय बैंक संघ की वार्षिक आम बैठक में श्रीमती उषा थोरात, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संबोधन।

जीवन में ऐसा होगा। इसके बाद मैं राबर्ट फ्रास्ट की इस उक्ति का उल्लेख करना चाहूंगी कि सोने से पहले हमे मीलों आगे चलना है। हमेशा कुछ कार्य अधूरा रहता है - जो सचमुच में एक बैंकर की चुनौती को दर्शाता है।

सचमुच मूल्यवान बातों को याद करते हुए मुझे 2006 के आइआइएम बंगलोर के माइंड ट्री के सुब्रतो बागची द्वारा दिया गया वस्तुतः उत्साहजनक भाषण याद आता है और मैं उसे यहां उद्धृत करती हूं (श्री बागची के पिता सरकारी नौकरी में थे):

''सरकारी गृहों में शायद ही कभी बाड़ लगता हो । मां और मैंने टहनियां एकत्र कर एक छोटा-सा बाड़ बनाया। मध्याह्न भोजन के बाद मेरी मां कभी नहीं सोती । वह रसोई के बर्तन लाकर मेरे साथ चट्टानी, सफेद चींटी से प्रभावित स्थलों को खोदती है। हमने फूलवाली झाड़ियां लगाईं। सफेद चींटियों ने उसे नष्ट कर दिया। मेरी मां चूल्हे से राख लाई तथा उसमें मिट्टी मिलाकर दुबारा सभी पौधे लगाए। इस बार वे खिल गए। उसी समय मेरे पिताजी का स्थानांतरण आदेश आया। कुछ पड़ोसियों ने मेरी मां से कहा कि वह सरकारी मकान को सुंदर बनाने के लिए इतना तकलीफ क्यों उठा रही है, वह उन पौधों के बीज क्यों बो रही है जिसका लाभ अगले व्यक्ति को मिलेगा। मेरी मां ने कहा कि उसके लिए यह मायने नहीं रखता कि वह फूलों को पूरा खिला हुआ नहीं देख पाएगी। उसने कहा,'मुझे रेगिस्तान में भी फूल खिलाना है तथा जब कभी मुझे नया स्थान दिया जाएगा उसे मैं पहले से अधिक सुंदर बनाऊंगी।'

सफलता का यह मेरा पहला पाठ था । सफलता वह नहीं है जो आप अपने लिए करते हैं, यह वह है जो आप दूसरों के लिए छोड़ जाते हैं।''

मैं प्रायः यह महसूस करती हूँ कि बैंकर होना शायद दुनिया का सर्वाधिक संतोषजनक पेशा है - एक डाक्टर की तरह यह आपको सेवा करने का तथा जनता और समाज को कुछ देने का अवसर प्रदान करता है। इसमें उद्यमों का पोषण करना, कारोबार को बढ़ाकर बड़ी कंपनी और एमएनसी बनाने में मदद करना, लोगों को शक्ति प्रदान करना, उन्हें शिक्षा ऋण तथा उद्यमों के लिए ऋण प्रदान कर लक्ष्य प्राप्त करने में मदद करना, वित्तीय प्रणाली के लिए भुगतान प्रणाली नामक रक्तवाहिनी प्रदान करना आदि शामिल हैं। दूसरी बात, बैंकर समाज में एक महत्वपूर्ण व्यक्ति होता है। बैंकर को जनता के व्यापक वर्ग के साथ निरंतर मानवीय और सामाजिक अंतःक्रिया करनी पड़ती है जो एक संवर्धक और संतोषजनक अनुभव है। एक बैंकर के कार्य का तीसरा सर्वाधिक संतोषजनक भाग यह है कि हम प्रायः सभी क्षेत्रों में - एग्रोटेक, बायोटेक, सॉफ्टवेयर, इस्पात, सूती वस्त्र, सीमेंट, मूलभूत संरचना तथा कई अन्य - व्यावहारिक रूप से नयी चीजें सीखते हैं, यह एक ऐसा पेशा है जिसमें हम सर्वाधिक सृजनशील हो सकते हैं तथा जो ज्ञान और बुद्धि को सर्वाधिक चुनौती देता है। आपकी खुशकिस्मती है कि आप बैंकर हैं।

गत वर्ष आइबीए जिन कार्यकलापों में पूरी तरह से शामिल था - बासिल II की तैयारी, भुगतान और निपटान प्रणाली, विधिक हस्तक्षेप, उपभोक्ता संरक्षण, लेखांकन मानक, आइटी का उपयोग, वित्तीय

अपराध और वित्तीय समावेशन - उससे मैं सचमुच प्रभावित हूँ। इनमें से प्रत्येक क्षेत्र अपने आप में अत्यधिक अनुसंधान, समर्पित कार्य और समन्वयन को दर्शाता है। अन्य प्रभावी पहल में कोर्डेक्स, जोखिम संबंधी आंकड़ों तथा परिचालनगत हानि संबंधी आंकड़ों के संचय के लिए एक धारा 25 कंपनी, की स्थापना, भारतीय बैंकिंग संहिता तथा मानक बोर्ड में भाग लेना, वित्तीय शिक्षा संबंधी पोर्टल शुरू करना तथा सभी बैंकों के बीच ग्राहक की अनूठी पहचान की संभावना जैसी सर्वाधिक उत्प्रेरक पहल शामिल हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के वित्तीय समावेशन पर पड़ने वाले प्रभाव की कल्पना भी नहीं की जा सकती तथा इस प्रयोजन के लिए सामान्य मानक विकसित करने की आइबीए की पहल प्रशंसनीय है। भारत की पहुंच विकसित देशों से छः प्रमुख बैंकरों के आइबीफेड में आइबीए के प्रवेश से झलकती है। मुझे विश्वास है कि भारतीय बैंकिंग प्रणाली कुछ क्षेत्रों में नेतृत्व प्रदान कर सकती है। एक क्षेत्र जिसमें हम अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अग्रणी हैं, वह है बैंकिंग तक सार्वभौमिक पहुंच सुनिश्चित करने के लिए स्मार्ट कार्ड, मोबाइल तथा हाथ में धारित संबद्ध डिवाइसों के जरिए कम लागत वाले बायोमेट्रिक अभिज्ञात बैंक खाते उपलब्ध कराना।

आइबीए प्रबंधन तथा उसके सदस्यों द्वारा 2007-08 में किए गए कार्य और पहल की सराहना करने के बाद आइए हम उन क्षेत्रों की चर्चा करें जिनमें काफी कुछ किया जाना है। जनता के जिस किसी मंच को, चाहे वह नागरिक मंच हो, रोटरी, एसएचजी समूह या अन्य मंच हो, लगातार यह प्रतिपुष्टि प्राप्त होती है कि बैंक में खाते खोलना काफी मुश्किल कार्य है, हर बैंक शाखा नो फ्रिल अथवा मूलभूत बैंकिंग खाता की सुविधा प्रदान नहीं करती तथा इसकी जानकारी शाखा के अधिकांश स्टाफ को नहीं होती, और हो भी तो, वे ऐसा सामान्य खाता खोलने के इच्छुक नहीं होते जिनमें कम लेनदेन वाले खातों के लिए, अर्थात जहां शेष राशि 50,000 रुपए से अधिक न हो और ऋण एक वर्ष में 1.00 लाख रुपए से अधिक न हो, रिज़र्व बैंक ने आसान केवाइसी विनिर्दिष्ट किया हो। संभव है कि 2008-09 में आइबीए अपने सदस्यों के लिए ऐसा सॉफ्टवेयर बनवा ले जो इन दोनों शर्तों पर ऑनलाइन निगरानी रख सके ताकि शाखा के स्टाफ, भरोसे के साथ तथा इस बात की चिंता किए बिना कि असावधानीवश उनसे केवाइसी के अनुपालन में चूक न हो जाए, ऐसे खाते खोल सकें। इसी तरह, आप में से कितने लोग विश्वास के साथ यह कह सकते हैं कि आपकी सभी शाखाएं आने वाले ग्राहकों को नकदी के विनिमय की सुविधाएं तथा सिक्के प्रदान करती हैं। आपमें से कितने लोग विश्वास के साथ यह कह सकते हैं कि आप यह सेवा कम से कम करेंसी चेस्ट वाली सभी शाखाओं में प्रदान करते हैं? दुर्भाग्यवश, हमारे आकस्मिक दौरों से यह पता चला है कि शाखा में आनेवाले ग्राहकों तथा यहां तक कि नियमित ग्राहकों को शायद ही ऐसी सेवाएं प्रदान की जाती हों, यह एक दुर्लभ काउंटर सेवा है।वस्तुतः आकस्मिक दौरों के दौरान मेरा निजी अनुभव उत्साहजनक नहीं है। किसी भी स्थान में स्थित बैंक शाखा को करेंसी, विप्रेषण, मूलभूत विदेशी मुद्रा (सीबीएस के साथ इसमें दिक्कत नहीं होनी चाहिए) तथा साझा एटीएम की सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

जब हम किसी शाखा को लाइसेंस प्रदान करते हैं तो वह बिजली अथवा टेलीफोन की तरह उस क्षेत्र में सार्वजनिक सुविधा प्रदान करने जैसा है तथा मैं समझती हूं कि इस लाइसेंस की भावना का सम्मान किया जाना चाहिए।

ग्राहक सेवा की क्षेत्र में ग्राहकों से उचित व्यवहार का सर्वोत्तम सिद्धांत यह है कि शिकायत निवारण की कारगर प्रक्रिया के अलावा पारदर्शिता, औचित्य, विक्रय में सच्चाई, गोपनीयता और जरूरत पड़ने पर सहायता प्रदान करने की नीति अपनायी जाए। तथापि, लोग प्रायः ऐसी शिकायत करते हैं कि इन सिद्धांतों का शायद ही पालन होता हो तथा ग्राहक के साथ उचित व्यवहार नहीं किया जाता है - शिकायत दर्ज कराने वाले हर एक व्यक्ति के पीछे शायद 99 ऐसे व्यक्ति होते हैं जो शिकायत दर्ज नहीं कराते। आइबीए, बीसीएसबीआइ तथा बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय सर्वोत्तम ग्राहक सेवा के लिए तीन स्तंभ हैं और हमें यह देखना है कि इस संबंध में हमारे सपने पूरे हों।

अब मैं उन क्षेत्रों की ओर ध्यान देना चाहूंगी, जहां मैं समझती हूं कि बैंकों को विशेष ध्यान देना होगा तथा उत्पाद एवं प्रक्रियाएं विकसित करनी होंगी और नीतियों को कार्य में परिणत करने के लिए सक्षम व्यक्तियों को रखना होगा। ये क्षेत्र हैं - कृषि, असंगठित क्षेत्र और हर प्रकार की कुशलता के निर्माण को समर्थन देना। कृषि में समय की मांग है दक्षता, आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन तथा उत्पादन और उत्पादकता विकसित करने के लिए प्रौद्योगिकी तथा निविष्टियों एवं उत्पादों दोनों के लिए बाज़ार से संपर्क स्थापित करना। राष्ट्रीय विकास परिषद ने पाया कि राज्यों के बीच प्राप्तियों में काफी अंतर है, जो यह सूचित करता है कि कृषि में निवेश द्वारा उपज में वृद्धि की संभावना है। बेहतर ऋण सुपुर्दगी और कृषि में ऋण संस्कृति के लिए इसके लिए नई रणनीतियों की ज़रूरत होगी। पिछले 10 वर्षों में यह पाया गया कि जिन कार्यों में अधिकतम लोगों को नौकरी मिली है, वे हैं - आइटी, आइटीईएस, निर्माण, खुदरा व्यापार, होटल, रेस्तरां और पर्यटन, स्वास्थ्य, शिक्षा, प्रशिक्षण और परामर्श। इन क्षेत्रों में शुरुआती वित्तपोषण, पूरक वित्तपोषण, कार्यशील पूंजी और निवेश वित्तपोषण बहुत महत्वपूर्ण हैं। बैंकों को इन क्षेत्रों के वित्तपोषण की चुनौतियां पूरी करने के लिए अपनी सर्जनात्मक शक्तियों को संयुक्त रूप में लगाना होगा। ऋण गारंटी योजना तथा ऋण सूचना कंपनियों का परिचालन इन क्षेत्रों को काफी बढ़ा सकते हैं परंतु इसके लिए इच्छुक बैंकों को इन तथा अन्य क्षेत्रों में एसएमई के वित्तपोषण के प्रयास में तेजी लानी होगी।

मैं सिंगापुर स्थित इंस्टिट्यूट ऑफ एशियन स्टडीज़ में गवर्नर महोदय के हाल के व्याख्यान का उद्धरण देकर अपनी बात समाप्त करना चाहूंगी, जहां उन्होंने भारतीय अर्थव्यवस्था की 'आसानी से न मापी जा सकने वाली ताकतों' का उल्लेख किया। विज्ञान और प्रौद्योगिकी स्नातकों की बड़ी संख्या तथा अंग्रेजी जाने वाले लाखों लोग शक्ति के स्रोत हैं। भारत में अनेक भाषाओं को जानने से - और मैं इस श्रेणी में विशेष रूप से भारतीय बैंकरों को शामिल करना चाहूंगी - लोग बहुसांस्कृतिक परिवेश के लिए खुद को तैयार कर लेते हैं और अंतरराष्ट्रीय प्रणाली में आसानी से घुलमिल जाते हैं। वस्तुतः, मैं मानती हूं

कि भारतीय बैंकरों और बैंकिंग की एक ताकत यह है कि वे अत्यंत जटिल वित्तीय संरचनाओं से लेकर स्वर्ण ऋण तथा स्वयं सहायता समूहों को ऋण जैसे सरल प्रॉडक्टों तक को अपनाने में सक्षम हैं - यह एक प्रकार की वैश्विक बैंकिंग है, जो उतनी वैश्विक नहीं है। अपने व्याख्यान में गवर्नर महोदय ने 'जनसांख्यिकी लाभ' का भी उल्लेख किया जो एक अपरिहार्य लाभ है बशर्ते कुशलता अपग्रेड करने एवं उसे साकार करने के लिए सुदृढ़ शासन जैसी पूर्वापेक्षाओं को पूरा किया जाए। उन्होंने कहा कि शायद हमें न सिर्फ भारत में बिलियनेयरों की बढ़ती हुई संख्या को देखना चाहिए अपितु साथ ही लाखों गरीबों और बेरोजगारों की कम होती संख्या की ओर भी ध्यान देना चाहिए। अपनी बात को पूरी करते हुए गवर्नर महोदय ने कहा कि 'कुछ लोगों के लिए, भारत की आर्थिक प्रगति विश्व में प्रमुख आर्थिक ताकत की शुरुआत का संकेत है। परंतु हममें से कई के लिए मध्यावधि की आशावादिता उस दुर्गम यात्रा की शुरुआत मात्र है जिसमें भारत के लाखों लोगों के लिए मूलभूत पोषण, स्वच्छ जल, अधिक सफाई, मकान की न्यूनतम व्यवस्था, निजी सुरक्षा और व्यक्तिगत प्रतिष्ठा को सुनिश्चित किया जाना है।'

वस्तुत:, जीवन की मूलभूत आवश्यकताओं को पूरा करना, आवश्यक सेवाएं प्रदान करना तथा देश के लाखों लोगों के लिए व्यक्तिगत प्रतिष्ठा सुनिश्चित करना प्रमुख चुनौती बनी हुई है। इन चुनौतियों को पूरा करने में बैंकों को उल्लेखनीय भूमिका निभानी है। मैं इस बात से आश्वस्त हूं कि आप इन चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार होंगे और ऐसा करके आइबीए सिर्फ अधिकाधिक शक्तिशाली बनेगा !