

बैंकों का ग्राहकों से संबंध - उभरता परिदृश्य *

श्रीमती श्यामला गोपीनाथ

भारत में उपभोक्ता गतिविधियों के वरिष्ठ सदस्य स्व.श्री एम.आर. पई को श्रद्धांजलि के रूप में आज के समारोह में शामिल होना मेरे लिए गर्व की बात है। उन्होंने उपभोक्ताओं, और विशेष रूप से बैंक जमाकर्ताओं के हितों को सफलतापूर्वक स्थापित किया और वह भी उस भिन्न आर्थिक स्थिति में जब संस्थागत, विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र का, स्वरूप भिन्न था और ग्राहक को प्रजातिगत संस्था के रूप में सार्वजनिक भाषणों तथा प्रबंधन बैठकों में कोई विशेष स्थान प्राप्त नहीं हुआ था। अब समय बदल गया है। किंतु एक संस्कृत कहावत है “कदाचित एनिदृश्यम जगत”। विश्व हमेशा वही रहा है और नई आर्थिक स्थिति में ग्राहक मामले पहले जैसे ही दबावपूर्ण बने हुए हैं; शायद पहले की तुलना में अधिक ही। विकसित देशों में भी ग्राहक रक्षा और वित्तीय समावेश संबंधी मुद्दों पर अधिक ध्यान दिया जा रहा है। आज भी एक श्री पई की वैसी ही आवश्यकता है जैसी ग्राहक -मामले को प्रभावी रूप से प्रसारित करने में तब थी।

मैं आज के अपने भाषण में बैंकों के उनके व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ संबंधों के उभरते स्वरूप और इस संबंध में नई चुनौतियों पर अपने विचार रखना चाहूंगी। ग्राहकों के विभिन्न वर्गों की वित्तीय आवश्यकताओं की मध्यस्थता में बैंकों की भूमिका में महत्वपूर्ण बदलाव आए हैं। सुविधा की दृष्टि से बैंकों की विभिन्न भूमिकाओं और उनके ग्राहकों को मोटे तौर पर निम्नवत् श्रेणीबद्ध किया जा सकता है (i) जमाराशि स्वीकारकर्ता (ii) ऋण दाता (iii) भुगतान और विप्रेषण सेवा प्रदाता (iv) विदेशी मुद्रा सेवा प्रदाता (v) करेंसी नोट/सिक्कों के संचलनकर्ता और (vi) वित्तीय लिखतों के प्रदाता।

* ऑल इंडिया डिपॉजिटर्स असोसिएशन द्वारा मुंबई में 8 अप्रैल 2008 को आयोजित चौथे एम.आर.पई मेमोरियल अवार्ड फंक्शन में भारिबैं की उप गवर्नर श्रीमती श्यामला गोपीनाथ द्वारा दिया गया भाषण।

नब्बे के दशक के आरंभ में शुरू की गई सुधार की प्रक्रिया की मुख्य विशेषताओं में से एक ब्याज दरों पर से नियमन हटाना थी। जमा पक्ष में, सभी जमाराशियों, बचत खाता छोड़कर, पर ब्याज दरों पर से विनियमन हटा दिया गया। वैसे ही, बैंक उधार पर कुछ खंडों संबंधी उधार के छोटे घटक को छोड़कर अधिकांश ऋण सुविधाओं पर बैंकों द्वारा प्रभार्य दरों पर से विनियमन हटा दिया गया। इसी के साथ-साथ, 1993 में नई लाइसेंसिकरण नीति के अनुसार इस क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बढ़ाने की दृष्टि से निजी क्षेत्र के कुछ बैंकों को नए लाइसेंस जारी किए गए। इस नीति का एक अपेक्षित परिणाम गुणवत्ता और मात्रा दोनों के संदर्भ में बैंकिंग सेवाओं की पहुंच बढ़ाना था। प्रौद्योगिकी बैंकिंग परिचालनों की रीढ़ के रूप में उभर कर सामने आई जिससे नए मंचों और माध्यमों के माध्यम से सेवा प्रदान करने में क्रांति आ गई। किंतु धीरे-धीरे यह स्पष्ट हुआ कि सेवा की गुणवत्ता, गैर-मानवीय संपर्क, उत्पादों की अनचाही मार्केटिंग, दस्तावेजों पर बढ़ते जा रहे चमकीले मुद्रण आदि के संदर्भ में ग्राहक के सामने अधिक चुनौतियां आ गईं जिससे सामान्य ग्राहकों की दृष्टि से आधारभूत वित्तीय गैर जागरूकता के कारण जटिलता बढ़ गई।

बैंकिंग उद्योग द्वारा स्व-विनियमन उभरती चुनौतियों का आदर्श समाधान हो सकता था। किंतु, सामने आ रही समस्याओं के विषम और जटिल स्वरूप के कारण कुछ विनियामक पहलें करना आवश्यक हो गया था। मौद्रिक और ऋण नीति 2003-2004 की मध्यावधि समीक्षा में यह निर्णय लिया गया था कि रिजर्व बैंक एवं बैंकों द्वारा दी जा रही सार्वजनिक सेवा के स्तर की समीक्षा की जाए तथा परिवर्तन को निरंतर आधार पर सुगम बनाने के लिए उचित प्रोत्साहन दिया जाए। तदनुसार,

सार्वजनिक सेवाओं की क्रियाविधि और निष्पादन लेखा-परीक्षा पर समिति गठित की गई। इस समिति ने जन सामान्य को उपलब्ध बैंकिंग सेवाओं की अपर्याप्तता पर ध्यान केंद्रित किया और निम्नलिखित कार्य करने की आवश्यकताओं की जांच की : (i) सेवा का वर्तमान स्तर निर्धारण, (ii) प्रगति की आवधिक समीक्षा, (iii) समयबद्धता और गुणवत्ता वृद्धि, (iv) प्रौद्योगिकीय विकास को ध्यान में लेते हुए प्रक्रिया का युक्ति युक्तकरण और (v) निरंतर आधार पर परिवर्तन को सुगम बनाने के लिए उचित प्रोत्साहन का सुझाव देना। समिति की सिफारिशों के अनुसरण में विभिन्न महत्वपूर्ण ग्राहक सेवा विनियमन जारी किए गए जिनमें किसी दिवंगत जमाकर्ता के उत्तरजीवी / नामिती को भुगतान सुगम बनाने, के वाइ सी अपेक्षाओं को सरल बनाने, चेकों की वसूली और बैंक खातों में परिचालन आसान बनाने संबंधी दिशानिर्देश मुख्य थे।

इसके साथ ही, ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए बैंकों के भीतर और बाहर संस्थागत तंत्र में सुधार लाने के लिए उपायों की श्रृंखला शुरू की गई।

- सभी बैंकों को सूचित किया गया कि बैंकिंग प्रणाली में कंपनी संचालन ढांचे को मजबूती प्रदान करने और साथ ही बैंकों द्वारा दी जा रही ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में लगातार सुधार करने की दृष्टि से वे बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति गठित करें।
- ग्राहकों और बैंकों के बीच शाखा स्तर पर संप्रेषण के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहित करने की दृष्टि से बैंकों को सूचित किया गया कि वे ग्राहकों के अधिक सहभाग के साथ शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों के सुदृढ़ीकरण के लिए आवश्यक

कदम उठाए। इसके अलावा, चूंकि सामान्यतः वरिष्ठ नागरिक बैंकों के एक महत्वपूर्ण ग्राहक वर्ग होते हैं, अतः, बैंकों को सूचित किया गया कि वे शाखा स्तरीय समिति में किसी वरिष्ठ नागरिक को सहभागी करने को वरीयता दें।

- बैंकिंग लोकपाल योजना को संशोधित किया गया ताकि उसकी परिधि बढ़ाई जा सके और उसमें क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायतों, निर्धारित सेवा प्रदान करने में कमी, यहां तक कि बैंकों के बिक्री एजेंटों द्वारा भी, ग्राहकों को पूर्व सूचना दिए बिना सेवा प्रभार लगाने और एकल बैंकों द्वारा स्वीकार की गई उचित प्रथा संहिता के अननुपालन जैसे कुछ नए क्षेत्रों पर ग्राहक शिकायतों को शामिल किया जा सके। इस प्रकार, यह योजना बैंक ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड, सेवा प्रभार, बैंकों के बिक्री एजेंटों द्वारा दिए गए किंतु बैंकों द्वारा पूरे न किए गए आश्वासन और साथ ही बैंक सेवा प्रदान करने में विलंब जैसी शिकायतों के संदर्भ में बैंकों के विरुद्ध उनकी सामान्य शिकायतें दूर करने में सहायता करती है। बैंक ग्राहकों गैर-अदायगी या भुगतान में असाधारण विलंब या बिलों के संदर्भ में चेक की वसूली या बैंकों द्वारा विप्रेषण के साथ ही बैंकों द्वारा कम मूल्यवर्ग के नोट और सिक्के स्वीकार न करने या स्वीकार करने पर प्रभार लगाने के विरुद्ध शिकायत कर पाएंगे। वर्तमान योजना में बैंकों तथा शिकायतकर्ता दोनों को बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों के विरुद्ध अपील करने की अनुमति भी है।
- स्थापित सर्वोत्तम प्रथाओं पर आधारित संहिता और मानकों के प्रति बैंकों का निष्पादन निर्धारित

करने में संस्थागत कमी को देखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआइ) का गठन किया। यह स्वायत्त और स्वतंत्र निकाय है जो भारतीय बैंकिंग प्रणाली द्वारा ग्राहक सेवा की गुणवत्ता सुधारने के व्यापक हित में स्व-नियामक संस्था का रूप ले रही है। बैंक उनको इस बोर्ड के सदस्य के रूप में पंजीकृत करवाते हैं और स्वीकृत मानकों और संहिता के अनुसार सेवाएं प्रदान करते हैं। बोर्ड बैंकों द्वारा स्वीकृत संहिता और मानक का अनुपालन किए जाने की निगरानी और आकलन करता है। बैंकों के बीसीएसबीआइ में सदस्य के रूप में पंजीकरण से भारतीय रिजर्व बैंक को भी अधिक पर्यवेक्षी सुविधा होती है तथा सदस्य बैंकों के ग्राहकों को भी सुविधा होती है। इससे बीसीएसबीआइ बैंकों द्वारा उनके लिए निर्धारित ग्राहक सेवा संबंधी बेंचमार्कों में बैंक विशेष के अंतर पर ध्यान दे पाता है। आज की तारीख में लगभग 71 बैंक बीसीएसबीआइ के साथ सदस्य के रूप में जुड़े हैं।

I जमा खाते

खाताधारकों के संदर्भ में, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण वृद्धिशील उपायों को याद करना उपयोगी होगा जिनका कालांतर में महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा है :

- बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे न्यूनतम शेष राशि की अपेक्षा और ऐसी अपेक्षा पूरी न करने पर लगाए जाने वाले प्रभार से ग्राहकों को

तुरंत अवगत कराएं। उनके लिए यह भी आवश्यक है कि न्यूनतम शेष और प्रभारों में कोई परिवर्तन होने पर उससे ग्राहकों को एक माह पूर्व ही अवगत करा दें।

- बैंकों को यह स्पष्ट कर दिया गया है कि एनआरओ खाता निवासियों के साथ संयुक्त रूप से रखा जा सकता है।
- चेक वसूली के मामले में बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि छोटे जमाकर्ताओं के हितों की पूर्णतः रक्षा सुनिश्चित करने की दृष्टि से वे राशि तत्काल जमा करने, वसूली की समय-सारणी और विलंबित वसूली के ब्याज भुगतान के संबंध में अपनी नीति बनाएं और उसे प्रकट करें। नीति में यह भी स्पष्टतः निर्धारित होना चाहिए कि बैंकों द्वारा स्वयं निर्धारित मानकों का पालन करने में विलंब होने पर उसके लिए ब्याज भुगतान के संदर्भ में बैंकों के कौन से दायित्व होंगे। ब्याज भुगतान के माध्यम से की जाने वाली क्षतिपूर्ति, जहाँ जरूरी हो, ग्राहक से दावा प्राप्त हुए बिना ही कर देनी चाहिए।
- बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे नियमित संग्रहण पटलों पर चेकों की पावती और ड्रॉप बॉक्स सुविधा दोनों ही उपलब्ध कराएं तथा यदि ग्राहक काऊंटर पर चेक प्रस्तुत करता है तो किसी भी शाखा को उसकी पावती देने से मना नहीं करना चाहिए।
- बैंकों को यह सुनिश्चित करने की सूचना दी गई है कि पासबुक/ खाता - विवरण में संक्षिप्त, बोधगम्य विवरण अनिवार्यतः भरे जाएं और खाता -

विवरण भेजते समय निर्धारित मासिक आवधिकता का पालन किया जाना चाहिए।

- बैंकों से यह स्पष्ट कर दिया गया है कि यदि वैध नामांकन दिया गया है या खाता उत्तरजीविता खंड के साथ खोला गया है तो किसी दिवंगत जमाकर्ता के उत्तरजीवी / नामिती को किया जाने वाला भुगतान देयताओं का वैध निर्वहन माना जाएगा बशर्ते अन्य बातों के साथ-साथ उत्तरजीवी / नामिती से यह स्पष्ट कर दिया जाए कि बैंक से उन्हें भुगतान दिवंगत जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी के न्यासी के रूप में किया जा रहा है, अर्थात् उन्हें ऐसा भुगतान करने से उन उत्तरजीवियों / नामितियों के प्रति उनके अधिकार या दावे पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा। ऐसे मामलों में कानूनी प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करना अपेक्षित नहीं है तथा इसको गंभीर पर्यवेक्षी अस्वीकरण मिलेगा। अतः, ऐसे मामले में दिवंगत जमाकर्ता के उत्तरजीवी/ नामिती को भुगतान करते समय बैंकों को उनसे उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र, प्रबंध पत्र या प्रोबेट आदि प्रस्तुत करने पर बल नहीं देना चाहिए या क्षतिपूर्ति बांड या प्रतिभू नहीं लेना चाहिए भले ही राशि दिवंगत खाताधारक के नाम हो।
- उन मामलों में जहां दिवंगत जमाकर्ता ने नामांकन न दिया हो या उन खातों के संबंध में जिनका शीर्षक 'कोई एक या उत्तरजीवी' (जैसे एकल या संयुक्त रूप से परिचालित खाते) से भिन्न है, बैंकों से कहा गया है कि वे जन सामान्य को असुविधा और अनुचित परेशानी से बचाने की आवश्यकता

को ध्यान में रखते हुए कानूनी उत्तराधिकारियों को चुकौती करने के लिए सरल क्रियाविधि अपनाएं। इस संदर्भ में बैंक अपनी जोखिम प्रबंधन प्रणाली को ध्यान में रखते हुए दिवंगत जमाकर्ताओं के खाते की शेष राशि के लिए एक ऐसी न्यूनतम सीमा निर्धारित करें जहां तक दिवंगत जमाकर्ताओं संबंधी दावों का निपटान क्षतिपूर्ति पत्र को छोड़कर किसी भी अन्य दस्तावेज के प्रस्तुतीकरण के लिए आग्रह किए बिना किया जा सकेगा।

- सावधि जमा राशियों के मामले में बैंकों को सूचित किया गया है कि वे खाता खोलने के फार्म में ही इस आशय का वाक्यांश शामिल करें कि जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में सावधि जमा राशि की समयपूर्व समाप्ति की अनुमति दी जाएगी। उन शर्तों को भी खाता खोलने के फार्म में शामिल किया जाएगा जिन पर समयपूर्व आहरण की अनुमति दी जाएगी। ऐसे समयपूर्व आहरण पर कोई दंडात्मक प्रभार नहीं लगाया जाएगा।
- किसी जमा खाते के उत्तरजीवी / नामिती को परेशानी से बचाने की दृष्टि से बैंकों को सूचित किया गया कि वे दिवंगत खाता धारक के नाम की राशि प्राप्त संबंधी व्यवहार के संदर्भ में उत्तरजीवी/नामिती से उपयुक्त करार / प्राधिकार पत्र प्राप्त करें।
- बैंकों को सूचित किया गया है कि दिवंगत जमाकर्ता के संबंध में दावों का निपटान और भुगतान दावा प्राप्त की तारीख से 15 दिन के भीतर किया जाए बशर्ते जमाकर्ता की मृत्यु का

सबूत दिया गया हो और बैंक दावे की उचित पहचान से संतुष्ट हो।

- सेवाओं की क्रॉस सेलिंग के लिए उपयोग में लाने के लिए केवाईसी के नाम पर जानकारी एकत्र न की जाए। बैंकों द्वारा खाता खोलने के लिए मंगाई जानेवाली जानकारी उस जानकारी से स्वतंत्र होनी चाहिए जो वे ग्राहक की सहमति से क्रॉस सेलिंग के प्रयोजनार्थ चाहते हैं। ऐसी जानकारी वाले फार्म खाता खोलने के फार्म का भाग नहीं होने चाहिए।
- उन लोगों के लिए खाता खोलने की केवाईसी क्रियाविधि सरल की गई है जो अपने सभी खातों में कुल मिलाकर पचास हजार रुपए (50,000 रु.) से अधिक की शेष राशि नहीं रखना चाहते और उनके सभी खातों में एक वर्ष में कुल मिलाकर एक लाख रुपए (1,00,000 रु.) से अधिक क्रेडिट की आशा नहीं है। इससे वे लोग भी खाता खोल पाएंगे जो कम आय समूहवाले हैं और जिनके पास बैंक खाता खोलने के लिए पहचान के दस्तावेज और निवास का सबूत नहीं है। ऐसे मामलों में बैंक उस खाता धारक से पहचान (इंट्रोडक्शन) ले सकते हैं जिनके संबंध में केवाईसी क्रियाविधि का पूर्णतः पालन किया गया है और बैंक के साथ जिनका लेनदेन पिछले कम-से-कम छह महीनों से संतोषजनक है। खाता खोलने का प्रस्ताव रखनेवाले ग्राहक के फोटो और पते को पहचानदाता द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए। हाल में, पत्नी, पुत्र, पुत्री और माता-पिता आदि, जो उनके पति, पिता/माता और पुत्र जैसा भी

मामला हो, के साथ रहते हों और जिनके पास उनके नाम से पते के सत्यापन हेतु आवश्यक बिल आदि नहीं होते, द्वारा खाता खोलना सुगम बनाने के लिए भी स्पष्टीकरण जारी किया गया है।

II बैंक उधार

उधार देने के संबंध में उधार दाताओं के लिए उचित प्रथा संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए गए जिनमें ऋण आवेदन में समग्र ब्योरा और ऋण अस्वीकरण के कारण दर्शाना शामिल था।

इन दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों / वित्तीय कंपनियों के लिए यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि 2.00 लाख रुपए तक के प्राथमिकता क्षेत्र के अग्रिम संबंधी ऋण के आवेदन फार्म में शुल्क / प्रभार और किसी भी प्रकार के मामले की वह जानकारी विस्तृत रूप से होनी चाहिए जो उधार लेनेवाले के हित को प्रभावित करती हो। यह सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देशों को पुनः संशोधित किया गया कि सभी प्रकार के ऋणों, भले ही उधार लेने वाले द्वारा मांगी गई राशि कितनी भी हो, के संबंध में आवेदन पत्र में शुल्क / प्रभार आदि की विस्तृत जानकारी होनी चाहिए।

बैंकों / वित्तीय कंपनियों के लिए आवश्यक है कि वे क्रेडिट कार्ड आवेदनपत्र सहित सभी वर्गों के मामले में ऋण आवेदनपत्र रद्द करने के मुख्य कारण लिखित रूप में संप्रेषित करें, भले ही आवेदनपत्र में उल्लिखित ऋण राशि कितनी भी हो।

रिजर्व बैंक ने नवंबर 2005 में बैंकों / एनबीएफसी के क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में व्यापक क्रेडिट

कार्ड दिशानिर्देश जारी किए। इन दिशानिर्देशों को जारी करने का लक्ष्य यह था कि क्रेडिट कार्डों का सुरक्षित निरापद और कुशल तरीके से से विकास प्रोत्साहित किया जाए और कार्ड जारीकर्ता बैंकों के नियम, विनियम, स्तर और प्रथाएं सर्वोत्तम ग्राहक प्रथाओं के अनुरूप हों। इन दिशानिर्देशों में बिलिंग, प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट और अन्य एजेंटों का उपयोग, ग्राहक अधिकारों की रक्षा, ग्राहक गोपनीयता, ऋण वसूली में उचित प्रथाएं, शिकायतों का निवारण आदि कवर किए गए हैं। इस मामले में अब मास्टर परिपत्र जारी किया गया है।

सेवा प्रभारों की उपयुक्तता सुनिश्चित करने हेतु उपाय :

रिजर्व बैंक ने बैंकों के लिए यह अनिवार्य किया है कि वे विभिन्न सेवा प्रभारों का ब्योरा निर्धारित फार्मेट में अपने सभी कार्यालयों / शाखाओं के साथ ही उनकी वेबसाइट पर दर्शाएं और उसे अद्यतन रखें। बैंकों के लिए यह भी आवश्यक है कि वे सेवा प्रभारों तथा शुल्क को अपनी वेबसाइट पर होमपेज में महत्वपूर्ण स्थान पर 'सेवा प्रभार और शुल्क' शीर्षक के तहत प्रदर्शित करें ताकि बैंक ग्राहक उसे आसानी से देख सकें। रिजर्व बैंक ने अपनी वेबसाइट में बैंकों के इन वेब पेजों की वेब-लिंक दी है ताकि ग्राहक इन सेवा प्रभारों की तुलना करके जानकारी के आधार पर निर्णय ले सकें। बैंक प्रभारों की उपयुक्तता के मामले की जांच के लिए एक कार्यदल का गठन किया गया था जिसने अपनी रिपोर्ट अगस्त 2006 में प्रस्तुत की। इस कार्यदल ने उपयुक्तता के व्यापक सिद्धांत दर्शाए जो बैंकों द्वारा लोगों को आधारभूत सुविधाएं देने के लिए सेवा प्रभार निर्धारित तथा अधिसूचित करने के लिए अपनाये जाने चाहिए। इस

कार्यदल की सिफारिशों के आधार पर बैंकों को दिशानिर्देश जारी किए गए हैं और इस संबंध में बैंकों द्वारा की गई कार्रवाई की जांच की जा रही है।

अत्यधिक ब्याज दर और प्रभारों की घटनाओं के विरुद्ध बचाव हेतु अनुदेश

कुछ ऋणों और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज और प्रभार लगाए जाने की सूचना प्राप्त के आधार पर बैंकों को सूचित किया गया कि दो आंतरिक उचित सिद्धांत और क्रियाविधि बनाएं ताकि उनके द्वारा कम राशि के ऋणों, विशेष रूप से व्यक्तिगत ऋण और इसी प्रकार के अन्य ऋणों पर प्रक्रियागत और अन्य प्रभारों सहित अधिक ब्याज न लगाई जाए। बैंकों के लिए यह भी आवश्यक है कि वे प्रक्रिया और अन्य प्रभारों सहित ऐसे ऋणों पर लगाए जाने वाले ब्याज पर उचित उच्चतम सीमा तय करके उसे उपयुक्त रूप से प्रकाशित करें।

III विदेशी मुद्रा

पिछले दो दशकों में भारत में विदेशी मुद्रा व्यवस्था में महत्वपूर्ण बदलाव आया है। विदेशी मुद्रा संरक्षण और परिरक्षण के दृष्टिकोण का स्थान एक उदार ढांचे ने ले लिया है जिसका लक्ष्य विदेशी व्यापार और भुगतान सुविधाजनक बनाना तथा विदेशी मुद्रा बाजारों का व्यवस्थित विकास है। इस प्रक्रिया में, रिजर्व बैंक की भूमिका विनियामक से आगे बढ़कर विदेशी मुद्रा लेनदेन को सुगम बनाने की हो गई है।

लेनदेन लागत घटाने और बाह्य लेनदेन सुगमतापूर्वक तरीके से करने की दृष्टि से विदेशी मुद्रा सेवा की सुपुर्दगी के माध्यमों के विस्तार के लिए अनेक उपाय किए गए हैं। इन उपायों में निम्न बातें शामिल हैं: व्यापारेतर चालू खाते के लेनदेनों संबंधी कार्य करने के

लिए संस्थाओं के नए वर्ग का एडी श्रेणी II के रूप में लाइसेंसीकरण और एडी श्रेणी II के रूप में परिचालन के लिए चुनिंदा शहरी सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का भी लाइसेंसीकरण। इसके अलावा, स्वयंपूर्ण मुद्रा परिवर्तक संबंधी मानदंडों की समीक्षा की गई और प्राधिकृत व्यापारियों (एडी) को मुद्रा परिवर्तन सुविधा के लिए शाखा (फ्रैंचाइजी) व्यवस्था प्रारंभ करने की अनुमति दी गई। इसके अलावा, विनिमय-गृहों के माध्यम से होने वाले सीमापारीय प्रवाहों (रुपया आहरण व्यवस्था) संबंधी क्रियाविधि को सरल बनाने के उपाय किए गए।

निवासी व्यक्तियों को अनुमति दी गई कि वे अनुमत चालू या पूंजी खाते के लेनदेनों या संयुक्त रूप से इन दोनों के लिए प्रति वित्तीय वर्ष 2,00,000 अमरीकी डॉलर तक विदेश में विप्रेषण कर सकते हैं। इसके लिए मात्र नामित बैंक खाता, पैन नंबर और एक सरल घोषणा की आवश्यकता होती है।

बैंकों के लिए इस समय महत्वपूर्ण मामला अगली पंक्ति के स्टाफ को अद्यतन अनुदेशों से युक्त करके और विदेशी मुद्रा विनिमय कारोबार के प्रति उनके दृष्टिकोण में प्रवृत्तिमूलक परिवर्तन लाकर दक्ष ग्राहक सेवा सुनिश्चित करना है। यह व्यथित करने वाला मामला है कि विभिन्न बैंकों का अकस्मात मुआयना करने पर यह पता चला है कि विभिन्न बैंकों में दी जा रही सेवाओं में खामियां हैं और ग्राहकों से अनावश्यक तथा जटिल दस्तावेजों की मांग करना जारी है। दूसरा मामला कम राशि वाले लेनदेन के लिए बैंकों में आनेवाले ग्राहकों को सेवा देने में बैंकों की अनिच्छा का है। हम बैंकों को इन मामलों के प्रति संवेदनशील बना रहे हैं।

रिजर्व बैंक द्वारा विदेशी मुद्रा विनियमावली उदार बनाने, प्राधिकृत व्यापारियों को अधिकार देने और क्रियाविधियों को सरल बनाने हेतु उठाए गए कदमों का मूल स्वरूप ऐसा रखा गया है कि निवासियों और अनिवासियों को विदेशी मुद्रा सेवाएं सरल तथा निरापद तरीके से मिलें जिसमें न्यूनतम दस्तावेजों की आवश्यकता हो।

IV भुगतान प्रणाली

बैंकों द्वारा ग्राहकों को विभिन्न भुगतान और निपटान सेवाएं देने की पारंपरिक भूमिका पुनर्परिभाषित हो रही है। हाल तक, ग्राहकों की आवश्यकताएं, चाहे वो कंपनी हों या खुदरा, बैंकों द्वारा उनकी धारणा और ग्राहक की जरूरतों के आधार पर निर्धारित तथा पूरी की जाती थीं। यह मुख्यतः बैंकों की ऐसे उत्पाद देने की क्षमता पर निर्भर होती थीं। अब दृश्य तेजी से और बेहतरी के लिए बदल रहा है। बैंकों को प्रोत्साहन मिल रहा है कि वे अपने ग्राहकों की मांग के प्रति अधिक संवेदनशील होने के अलावा, उनके विभिन्न घटकों के अनुरूप अपने नए उत्पाद बनाएं। बाजार में हिस्सा पाने की बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा और अन्य सेवा दाताओं का उभरना उक्त प्रयास के अन्य कारण हैं।

उन चुनौतियों की व्यापकता पर ध्यान देना भी आवश्यक है जो हमारे सामने हैं। हम जो पेपर निपटान करते हैं उसकी मात्रा विश्व में छोटे स्थान पर है और जिसमें वर्ष 2007 के दौरान 1.44 बिलियन चेकों का समाशोधन किया गया। रिजर्व बैंक ने नई दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में 1 फरवरी 2008 से चेक छंटाई प्रणाली शुरू की जिसमें प्रायोगिक आधार पर 10 बैंकों की सहभागिता थी। पूर्णतः परिचालनगत हो जाने पर यह

प्रणाली विश्व में सबसे बड़ी होगी और इससे हमारा देश पेपर-आधारित साधनों से इलेक्ट्रॉनिक माध्यम में पहुंच जाएगा। उत्पादों का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम शाखा कवरेज, लेनदेन की मात्रा और इस सुविधा का लाभ लेने वालों की संख्या के संदर्भ में लगातार बढ़ता जा रहा है। रिजर्व बैंक ने बीच में आकर निम्न बातें अनिवार्य की हैं : (क) एटीएम के माध्यम से होने वाले लेनदेनों के मूल्य में उपयुक्तता, (ख) एक विनिर्दिष्ट उच्चतम सीमा से अधिक का लेनदेन करने में इलेक्ट्रॉनिक साधन की अनिवार्यता, (ग) भुगतान प्रणाली की बुनियादी सुविधाओं में मजबूती आदि।

स्थानीय रूप से भुगतान वाले चेकों के लिए टी + 1 आधार पर संपूर्ण देश में निपटान चक्र चल रहा है और यह विश्व की सर्वोत्तम प्रणालियों से तुलनीय है, वहीं किसी ग्राहक द्वारा किसी शाखा में चेक जमा करने से उसके खाते में राशि जमा होने की अवधि तक की जांच करना आवश्यक है। इस समग्र चक्र में निरंतर सुधार की गुंजाइश है। शिकायतों की संख्या देखने पर यह महसूस किया गया है कि इस क्षेत्र में ग्राहक सेवा ग्राहक-केंद्रित नहीं है। इस तथ्य के बावजूद कि इलेक्ट्रॉनिक भुगतान उत्पादों का भाग समग्र खुदरा संविभाग में बढ़ता जा रहा है, कागजी लिखत की मात्रा भी निकट भविष्य में लगातार काफी बनी रहेगी।

आरटीजीएस, एनईएफटी और ईसीएस जैसे इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के उत्पादों का हिस्सा लगातार बढ़ रहा है और ऐसी सुविधा देने वाली शाखाओं की संख्या भी बढ़ती जा रही है। इसके बावजूद, इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के प्रयोग में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का हिस्सा बहुत कम है। यह आवश्यक है कि इन उत्पादों को सभी बैंक शाखाओं में उपलब्ध कराया जाए। विद्यमान ढांचे को जारी रखते

हुए बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे उन क्षेत्रों और लोगों के घटकों तक पहुंचने पर ध्यान केंद्रित करें जो अब तक इस विस्तार में शामिल नहीं हो पाए हैं। भुगतान प्रणाली में ग्रामीण भारत को शामिल किए बिना वित्तीय समावेशन प्राप्त करना कठिन है और ऐसा पहले करने वाले बैंकों को मात्रा और बाजार-भागीदारी में वृद्धि का लाभ मिलेगा जिससे उनके राजस्व और साथ ही अन्य कारोबार में वृद्धि होगी। और जैसाकि हम सभी जानते ही हैं, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम स्थान की दृष्टि से स्वतंत्र होता है और यह लेखा-परीक्षा के लिए अच्छा होता है और यह निश्चित रूप से ग्राहक सहभागिता और सेवा अपेक्षा में सुधार करेगा। यह हमारा विज्ञान है कि मार्च 2009 के अंत तक इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद मात्रा के संदर्भ में 50 प्रतिशत और मूल्य के संदर्भ में 95 प्रतिशत भाग कवर कर लें।

बैंकों के लिए उत्पादों पर विचार तथा उनके निर्माण के समय 'STOCK' दृष्टिकोण अपनाने की आवश्यकता है, ऐसे उत्पाद जो 'सुरक्षित और मापने योग्य', प्रयोग की दृष्टि से पारदर्शी, परिचालन की दृष्टि से लचीले और सक्षम, किफायती तथा उचित मूल्य वाले और स्टाफ तथा ग्राहकों के लिए ज्ञानपूर्ण हैं। ग्राहकों का दायित्व अधिक नहीं तो कम से कम समतुल्य तो है ही कि वे यह सुनिश्चित करें कि बैंक उनके लिए नए उत्पाद लाते समय इस दृष्टिकोण को अपनाते हैं।

V. मुद्रा प्रबंधन

भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 के प्रावधानों के अनुसार रिजर्व बैंक के लिए मुद्रा प्रबंधन के क्षेत्र में कुछ निश्चित कार्य करना सांविधिक दृष्टि से अपेक्षित है। इस तथ्य को देखते हुए कि रिजर्व बैंक के अपने

कार्यालय राज्यों की राजधानियों या बड़े केंद्रों में ही हैं, नामित शाखाओं में धारित मुद्रा तिजोरियों में रिजर्व बैंक की ओर से बैंक नोट रखने का कार्य करने के लिए वाणिज्य बैंकों की सेवाओं का उपयोग किया जाता है। इन बैंक शाखाओं को मुद्रा तिजोरियों की शेष राशियों पर उनकी आवश्यकतानुसार परिचालन करने होते हैं जिसमें सही और समय पर सूचना देने का दायित्व उनका होता है। निजी क्षेत्र के तथा विदेशी बैंकों को भी मुद्रा तिजोरी सुविधा प्रदान करने का निर्णय लिया गया जिसमें 99 मुद्रा तिजोरियां इन बैंकों के पास हैं। इसके अलावा, अब शहरी सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को भी यह सुविधा रखने की अनुमति दी गई है। इन उपायों से देश भर में बैंक नोटों और सिक्कों की उपलब्धता बढ़ेगी।

मुद्रा तिजोरियों के माध्यम का उपयोग न केवल बैंक नोट और सिक्कों के संवितरण के लिए बल्कि गंदे नोटों को वापस लेने के लिए भी किया जाता है। बैंकों को अनुदेश जारी किया गया है कि वे बैंक नोटों को मुद्रा तिजोरियों में जमा करने से पहले उनकी छंटाई करें, किंतु रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों के स्तर पर पुनः प्राप्त पुनः जारी करने योग्य अनेक बैंक नोटों की संख्या से यह देखा गया है कि उनकी उचित छंटाई नहीं की गई थी। इससे छुटकारा पाने के लिए सभी बैंकों को सूचित किया गया था कि वे अपनी मुद्रा तिजोरियों में नोट छंटाई मशीन स्थापित करें। यह कार्य पूरा हो गया है। स्वच्छ नोट नीति को और आगे बढ़ाने के उद्देश्य से बैंकों को अनुदेश दिए गए हैं कि उनकी संपूर्ण दैनिक प्राप्तियों को नोट सॉर्टिंग मशीन पर प्रोसेस किया जाए तथा उनका दैनिक रिकार्ड रखा जाए। यहां यह उल्लेख करना होगा

कि बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35 ए के तहत जारी निदेश के माध्यम से बैंकों को पहले ही अनुदेश जारी किए गए हैं कि बैंक नोटों को स्टैपल नहीं किया जाना है, सिर्फ अच्छी स्थिति वाले बैंक नोट ही जारी करने हैं और वाटरमार्क के स्थान पर कुछ नहीं लिखना चाहिए। इसका प्रभाव संचलनाधीन नोटों की गुणवत्ता में सामान्य सुधार से दिखेगा।

इसके अलावा, सिक्कों के संवितरण के माध्यम की पहुंच बढ़ाने की दृष्टि से डाकघरों, शहरी सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की सेवाओं का उपयोग किया जा रहा है क्योंकि जन सामान्य तक उनकी अच्छी पहुंच होती है।

VI वित्तीय शिक्षा और समावेशन

अंत में, मैं वित्तीय समावेशन के अति महत्वपूर्ण पहलू पर आ रही हूँ जिस पर भारतीय रिजर्व बैंक ने पिछले चार वर्षों के दौरान मिशनरी तरीके से कार्य किया है। भारत की सामाजिक - जनसांख्यिकीय जटिलता को देखते हुए, ऋण की मात्रा उपलब्धता से भी आगे जाकर वित्तीय समावेशन के संपूर्ण मसले का व्यापक हल ढूंढने के लिए। बहु-संस्थागत और बहु-माध्यमगत दृष्टिकोण अपनाने का प्रयास किया गया है वित्तीय समावेशन का अर्थ औपचारिक वित्तीय प्रणाली से उन लोगों को भुगतान तथा विप्रेषण सुविधाएं, बचत, ऋण तथा बीमा सेवाओं जैसी वित्तीय सेवाएं उचित मूल्य पर प्रदान करना है जो लोग सामान्यतः इस प्रणाली से जुड़ नहीं पाए हैं।

वैश्विक तौर पर वित्तीय समावेशन के मुद्दे को न सिर्फ विकासशील देशों में बल्कि विकसित देशों में भी महत्व प्राप्त हुआ है। रिजर्व बैंक ने इस संबंध में अभियान पर 2004 में बल देना शुरू किया है।

रिजर्व बैंक की 2004-05 की वार्षिक नीति में दी गई डॉ. रेड्डी, गवर्नर की टिप्पणी मैं यहां उद्धृत कर रही हूँ:

"बैंकों के स्वामित्व में विस्तार, अधिक प्रतिस्पर्धा और विविधीकरण रहा है जिससे बैंकिंग क्षेत्र में कुशलता और प्रणालीगत लचीलेपन दोनों में वृद्धि हुई है। किंतु, बैंकिंग प्रथाओं के संबंध में उचित चिंता यह रही है कि जनसंख्या का व्यापक हिस्सा जुड़ने के बजाय अलग रहता है, विशेष रूप से पेंशनर, स्व-नियोजित लोग और वे जो असंगठित क्षेत्र में कार्यरत हैं। वाणिज्यिक धारणाएं निःसंदेह महत्व रखती हैं, वहीं बैंकों को अनेक विशेषाधिकार प्राप्त हैं, विशेष रूप से जनता से अत्याधिक लाभप्रद रूप में जमाराशियां लेना और परिणामस्वरूप उनका यह दायित्व है कि वे जनसंख्या के सभी घटकों को समान आधार पर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराएं।"

इसके अनुसरण में, रिजर्व बैंक ने अनेक उपाय किए हैं जिनका लक्ष्य वित्तीय रूप से अलग रहे जनसंख्या के हिस्से को ढांचाबद्ध वित्तीय प्रणाली में और वह भी मात्र ऋण के संबंध में नहीं बल्कि वित्तीय सेवाओं के संपूर्ण दायरे में लाना था।

- नवंबर 2005 में बैंकों को सूचित किया गया था कि वे कम या शून्य न्यूनतम शेष राशि तथा शुल्क वाले आधारभूत बैंकिंग "नो फ्रिल्स" खाते उपलब्ध कराएं ताकि ऐसे खातों की पहुंच जनसंख्या के व्यापक हिस्से तक हो जाए। बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे खुदरा ग्राहक द्वारा उपयोग में लाई जाने वाली सभी मुद्रित सामग्री संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराएं।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि शहरी तथा ग्रामीण क्षेत्र के कम आय समूह वाले लोगों को बैंक

खाता खोलने में कोई परेशानी न हो, “अपने ग्राहक को जानो” (केवाईसी) क्रियाविधि उन लोगों के लिए सरल कर दी गई जिनके खाते में शेष राशि 50,000 रुपए से अधिक नहीं होगी (लगभग 600 जीबीपी) और एक वर्ष की अवधि में 1,00,000 रुपए से अधिक राशि (लगभग 1200 जीबीपी) जमा नहीं की जाएगी। इस सरल क्रियाविधि में उस ग्राहक द्वारा पहचान कराने की अनुमति दी गई है जिसने केवाईसी की संपूर्ण क्रियाविधि पूरी की हो।

- बैंकों से कहा गया है कि वे अपनी ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखाओं में 25,000 रुपए तक की सामान्य प्रयोजनीय क्रेडिट कार्ड सुविधा शुरू करने पर विचार करें। यह ऋण सुविधा आवर्तनीय स्वरूप की होगी जिसमें धारक को स्वीकृत सीमा तक के आहरण की अनुमति होगी। घरेलू नकदी प्रवाह के आकलन के आधार पर सीमा की स्वीकृति प्रतिभूति या उद्देश्य पर बल दिए बिना ही दी जाती है। इस सुविधा पर ब्याज की दर पर से नियमन पूर्णतः हटा दिया गया है।
- जनवरी 2006 में बैंकों को अनुमति दी गई थी कि वे कारोबार सुविधादाता और कारोबार प्रतिनिधि मॉडलों का उपयोग करते हुए मध्यस्थ के रूप वित्तीय और बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ/एसएचजी), व्यक्ति वित्त संस्थाओं और अन्य नागरी समिति संगठनों की सेवाएं ले सकते हैं। कारोबार प्रतिनिधि मॉडलों में बैंकों को कारोबार प्रतिनिधि के स्थल पर नकदी

लेन-देन करने की अनुमति होती है जिससे शाखा रहित बैंकिंग की जा सकती है।

- अन्य उपायों में ऋण परामर्श और वित्तीय शिक्षा के लिए पायलट्स का गठन शामिल है। रिजर्व बैंक ने बैंकिंग और जनसामान्य संबंधी सभी मामलों पर 13 भारतीय भाषाओं में एक बहुभाषिक वेबसाइट 18 जून 2007 को शुरू की है।

इन प्रयासों की सफलता का मुख्य आधार निसंदेह प्रौद्योगिकी ही होगी। आज प्रौद्योगिकी एक ऐसा साधन उपलब्ध कराती है जो वित्तीय समावेशन की दिशा में बहुस्तरीय उछाल लगाने में सहायता करता है। आंध्र प्रदेश ने राज्य के करीमनगर और वारंगल क्षेत्र के देहातों में लगभग आधा मिलियन लोगों को पेंशन भुगतान करने और बेरोजगारी लाभ देने के तंत्र में सुधार के लक्ष्य से एक परियोजना शुरू की है। यह एक छोटी सी शुरुआत है जिसमें लगभग 40,000 कार्ड जारी किए गए हैं, किंतु इसकी संभावना स्पष्ट है। इस बात के प्रयास किए जाने हैं कि बैंक के साथ तालमेल करके इस मॉडल का विस्तार अन्य स्थानों तथा राज्यों तक किया जाए।

इस संबंध में वित्तीय साक्षरता की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण है “इकोनॉमिस्ट” द्वारा उसके हाल के अंक में उल्लेख किए अनुसार जन सामान्य को व्यक्तिगत बैंकिंग की शिक्षा देने का वैश्विक कार्य चल रहा है। यूएसए से ब्रिटेन और रूस तक की सरकारें वित्तीय शिक्षा के प्रति अपनी प्रतिबद्धता की घोषणा कर रही हैं। 92 देशों से खुदरा तथा बचत बैंकों का प्रतिनिधित्व करने वाली विश्व बचत बैंक संस्था सबप्राइम संकट को ध्यान में रखते हुए वित्तीय शिक्षा इस माह ब्रुसेल्स में

सम्मेलन का आयोजन कर रही है। वृद्धों के लिए स्वेडिश की बचत योजना का उल्लेख करते हुए, जो निधि-निवेश के लिए अनेक विकल्प उपलब्ध कराती है किंतु जिसमें कम लागत का डिफाल्ट ऑप्शन है और जिसे 90 प्रतिशत लोगों ने चुना है, लोगों के लिए वित्तीय मामलों में उपलब्ध विकल्पों को आसान बनाने का नीति निर्माताओं को उपदेश भी दिया गया है।

वित्तीय शिक्षा को भारत में परिवर्तित वित्तीय परिदृश्य में अब और अधिक महत्वपूर्ण भूमिका निभानी है जिसने एक ओर भावी सामूहिक वृद्धि के लिए नए अवसर उपलब्ध कराए हैं और दूसरी ओर कुछ विशेष क्षेत्रों में अनिश्चय का भय भी बढ़ा दिया है जिसका मुख्य कारण व्यक्तिगत वित्त प्रबंधन में बहुविध विकल्प बढ़ाना और विभिन्न जोखिमों का सामना आना है। वित्तीय शिक्षा से वित्तीय समावेशन के प्रयासों को दीर्घावधि की क्षमता प्राप्त हो सकती है। रिजर्व बैंक ने मुफ्त वित्तीय साक्षरता/शिक्षा और ऋण सलाह उपलब्ध कराने की दृष्टि से वित्तीय साक्षरता और परामर्श केंद्रों की स्थापना पर हाल ही में संकल्पना पत्र सामने रखा है। प्रस्तावित वित्तीय साक्षरता और परामर्श केन्द्र के मुख्य लक्ष्य निम्नवत होंगे :

- औपचारिक वित्तीय क्षेत्र से उपलब्ध विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के लोगों को शिक्षा देना :
- लोगों को औपचारिक वित्तीय क्षेत्र से जुड़ने के लाभों से अवगत कराना:
- दायित्वपूर्ण उधार लेने पर शिक्षा सहित प्रत्यक्ष वित्तीय सलाह देना और औपचारिक और/या अनौपचारिक वित्तीय क्षेत्रों से ऋण लिए हुए लोगों को ऋण संबंधी सलाह देना;

- विपदाग्रस्त उधारकर्ताओं के लिए ऋण पुनर्निर्धारण योजना बनाना और सहकारी संस्थाओं सहित औपचारिक वित्तीय संस्थाओं के विचारार्थ उक्त योजना की सिफारिश करना;
- वित्तीय साक्षरता, बैंकिंग उत्पादों वित्तीय योजना संबंधी जागरूकता बढ़ाने और लोगों की ऋण संबंधी परेशानियां कम करने संबंधी कार्य करना; और
- उपर्युक्त को सुगम बनाने वाले कार्य करना।

इस संबंध में प्रतिसूचना प्राप्त हो जाने पर सभी संबंधितों के साथ चर्चा करके भावी प्रयास किए जा सकते हैं।

समापन

मैं डॉ. रेड्डी, गवर्नर के भाषण के उद्धरण के साथ समापन करना चाहूंगी:

"बैंकिंग विश्वास-आधारित संबंध है और विनियामक से मिलनेवाला बैंकिंग लाइसेंस जन सामान्य को विश्वास का आश्वासन देता है। बैंकों के लिए बैंकिंग लाइसेंस जनता से असंपार्श्विक जमाराशि स्वीकारने का विशेष अधिकार होता है। किंतु, बैंकिंग में छिपाव, नकारात्मक विकल्प की मार्केटिंग, भ्रामक विज्ञापन, उत्पादों और सेवाओं की क्रॉस-बिक्री के लिए ग्राहकों से जानकारी संगृहित करना और तालमेल की व्यवस्था विश्वास-आधारित संबंधों के अनुरूप नहीं हैं। पारदर्शिता का अभाव और साथ ही भारी मात्रा में उपलब्ध प्रिंट की सामग्री और संप्रेषण में से महत्वपूर्ण जानकारी पहचानने में ग्राहकों की होने वाली असुविधा से सूचना अस्पष्ट हो जाती है जिससे बैंकर-ग्राहक संबंध असंतुलित हो जाता है।"

रिज़र्व बैंक का व्यापक दृष्टिकोण यह है कि जहां बैंकिंग सेवाएं संबंधित हैं वहां जनसामान्य को अधिकार दिए जाएं और आइबीए के माध्यम से बैंकों के साथ परामर्शी प्रक्रिया अपनाकर बैंकों में ग्राहक सेवा को मजबूती प्रदान की जाए। विशेष रूप से निम्न बातों पर ध्यान केंद्रित किया गया है:

- क) बैंकों को ग्राहक सेवा के प्रति संवेदनशील बनाना और बैंकों के बोर्डों की सहभागिता को बढ़ावा देना, विशेष रूप से बैंकों की अपनी शिकायत निवारण मशीनरी को मजबूत करना।
- ख) ग्राहकों के साथ के सभी व्यवहारों में पारदर्शिता पर बल देना और मूल्य को उचित रखना सुनिश्चित करना।
- ग) बैंक ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता पर बैंकों द्वारा स्वतः लागू की गई संहिता के

पालन को बढ़ावा देना और स्वतंत्र एजेंसी अर्थात् बीसीएसबीआइ द्वारा अनुपालन की निगरानी।

- घ) विवाद निपटान तंत्र को मजबूत बनाना।
- ङ) पहल करने के लिए औद्योगिक संघ (आइबीए) को प्रोत्साहन देते हुए आवश्यक होने पर ही विनियम/निर्धारण को उपयोग में लाना।
- च) भारतीय रिज़र्व बैंक की स्वयं की प्रणाली और क्रियाविधि को अधिक उपयुक्त बनाना।

उक्त लक्ष्य पूरे करने के प्रयास निरंतर जारी हैं और मुझे विश्वास है कि सामूहिक रूप से हम ग्राहक उन्मुख बैंकिंग संस्कृति का निर्माण कर सकते हैं और वित्तीय समावेशन की पहल के माध्यम से वित्तीय क्षेत्र का लोकतंत्रीकरण कर सकते हैं।