

## बैंकों में ग्राहक सेवा : विक्रेता सावधान\*

एस.एस. मूंदड़ा

### प्रस्तावना

श्री सी. कृष्णन, सदस्य, गवर्निंग काउंसिल, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक ब्यूरो(बीसीएसबीआई); श्री आनंद अरस, सीईओ, बीसीएसबीआई; बैंकिंग समुदाय के साथियो, मीडिया के प्रतिनिधि; देवियो और सज्जनो! सबसे पहले मैं बीसीएसबीआई के प्रति आभार प्रकट करता हूँ कि उन्होंने मुझे बैंकों में प्रमुख संहिता अनुपालक अधिकारियों के वार्षिक सम्मेलन का उद्घाटन करने के लिए आमंत्रित किया है। एक लंबे समय तक बीसीएसबीआई ने बैंकों द्वारा उनके ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं के स्तर को बेहतर बनाने के लिए सक्रियता से कार्य किया है। आप सभी बीसीएसबीआई की भूमिक से भलीभांति परिचित हैं इसलिए इसके बारे में बात नहीं करूंगा। आप इस बात से भी अवगत होंगे कि बीसीएसबीआई ने अपने सदस्य बैंकों के लिए संहिता के दो सेट विकसित किए हैं, जैसे -

- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता तथा
- सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता संबंधी संहिता

इन संहिताओं की समय-समय पर समीक्षा की जाती है ताकि संबंधित दिशानिर्देशों, बैंकिंग क्षेत्र में हुई समसामयिक प्रगति और ग्राहकों की उभरती उम्मीदों को शामिल किया जा सके। एक प्रकार से, बीसीएसबीआई बैंकों की मदद करती है ताकि वे मानकों के अपने

\* श्री एस.एस. मूंदड़ा, उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बीसीएसबीआई द्वारा 23 मई, 2016 को मुंबई में आयोजित प्रमुख संहिता अनुपालक अधिकारियों के सम्मेलन में दिया गया व्याख्यान। श्री आर सतीश एवं श्री पी. जे. मटकर द्वारा दिए गए सहयोग के प्रति आभार।

<sup>1</sup> टिप्पणी: कैवीट वेंडिटर: यह एक लैटिन शब्द है जिसका अर्थ है विक्रेता सावधान, जिसके विपरीत एक अन्य कहावत बहुत प्रचलित है कैवीट एम्टर(क्रेता सावधान)। विक्रेता सावधान सिद्धांत इस बात के लिए सावधान करता है कि विक्रेता ऐसी किसी भी समस्या के लिए जिम्मेदार होगा जिसका सामना क्रेता को सेवा या उत्पाद को लेकर करनी पड़ेगी।

अनुपालन की स्वतंत्र समीक्षा कर सकें तथा फीडबैक प्राप्त कर सकें। भारतीय रिजर्व बैंक बीसीएसबीआई के कार्य एवं मूल्यांकन को अत्यधिक महत्व देता है, इससे बीसीएसबीआई पर अपेक्षाकृत इस अज्ञात क्षेत्र के बारे में एकल जिम्मेदारी आ जाती है।

2. मुझे विश्वास है आज की यह चर्चा सहभागियों को एक अच्छा अवसर प्रदान करेगी:

- संहिता के कार्यान्वयन में आने वाली समस्याओं पर चर्चा
- ग्राहकों के साथ लेनदेन करते समय दिन-प्रतिदिन अपनाते वाले बुनियादी मानदंडों के रूप में संहिता को शामिल करने के महत्व को समझना तथा
- ग्राहकों के अधिकार चार्टर के अति महत्वपूर्ण सिद्धांतों के साथ संहिता की संबद्धता को समझना जिसे आपके बैंकों में कार्यान्वित किया जा रहा है।

3. बैंकिंग उद्योग में हमारे सामने ग्राहकों को सेवा प्रदान करने में उचित मनोवृत्ति विकसित करना प्रमुख चुनौती है। एक बड़ा प्रश्न यह है कि क्या हम व्यवहार के स्तर को परिभाषित कर सकते हैं? शायद ऐसे तत्वों की पहचान करना आसान होगा जिनके आचरण स्वीकार करने योग्य न हों और शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करते हुए स्थिति को बेहतर बनाया जा सकता है। बैंकों के खासतौर से फ्रंट-लाइन एक्जीक्यूटिव की मनोवृत्ति एवं आचरण के स्तर बहुत मायने रखते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक में हमारी यह कोशिश रहती है कि फ्रंट-लाइन एक्जीक्यूटिव/स्टाफ के पास सूचनाएं उपलब्ध हों और विनम्रता से पेश आएँ और यहां तक कि वे मार्गदर्शक के रूप में काम करें जिसके लिए उन्हें बैंक द्वारा विशेष प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। लेकिन सच्चाई यह है कि ग्राहक सेवा और ग्राहकों के बढ़ते अनुभवों के प्रति बैंकों की जिम्मेदारी है इसलिए फ्रंट-लाइन स्टाफ को सशक्त बनाने का दायित्व तथा यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी बैंक की है कि उनके एक्जीक्यूटिव समुदाय के पास समस्त सूचनाएं उपलब्ध हों और विनयशील हों।

### भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा हाल में उठाए गए कदम

4. सामान्य मुद्दों पर चर्चा करने के बाद, अब मैं कुछ खास बातों को उठाते हुए आज की सुबह यहां ध्यान केंद्रित करना चाहता हूँ।

हमने यह पाया है कि बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा अपनाई गई उचित प्रथा संहिता का प्रायः पालन करने के बजाय उनका उल्लंघन अधिक किया जाता है। वित्तीय लेनदेन एवं वित्तीय बाजार की की जटिलताओं को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक ने इस बात की जरूरत महसूस की है कि वित्तीय सेवा दाताओं की जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से बताया जाए, खासतौर से उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में तथा इस दिशा में ग्राहक अधिकार-चार्टर का बनाया जाना एक औचित्यपूर्ण कदम था।

5. यह चार्टर सभी हितधारकों से गहन विचार-विमर्श, विश्व में अपनाई जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं तथा घरेलू अनुभवों के आधार पर तैयार किया गया था। जैसाकि आप जानते ही हैं कि चार्टर में पांच महत्वपूर्ण अधिकार दिए गए हैं: ए) निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार बी) पारदर्शिता का अधिकार, उचित एवं ईमानदार रवैया, सी) उपयुक्तता का अधिकार, डी) निजता का अधिकार और ई) शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार।

6. इसके अनुवर्तन के रूप में, बीसीएसबीआई और आईबीए द्वारा संयुक्त रूप से ग्राहक अधिकार नीति का एक मॉडल सभी सदस्य बैंकों को उपलब्ध कराया गया था और बैंकों से कहा गया था कि वे चार्टर के अनुसार अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनी स्वयं की ग्राहक अधिकार नीति 31 जुलाई, 2015 तक तैयार करें। भारतीय रिजर्व बैंक इस नीति के कार्यान्वयन पर कड़ी निगाह रखेगा और यदि जरूरी हुआ तो आवश्यक रेगुलेटरी अनुदेश जारी करेगा। यह प्रसन्नता का विषय है कि सभी बैंकों ने ग्राहक अधिकार नीति तैयार कर ली है।

7. अब मैं असंतुष्ट करने वाले विषय पर आता हूँ। एक दशक बीत जाने के बाद भी बीसीएसबीआई संहिता का जमीनी स्तर पर कार्यान्वयन अभी भी संतोषजनक स्थिति से काफी दूर है। बैंकों द्वारा संहिता और मानकों के अनुपालन का बीसीएसबीआई द्वारा जो मूल्यांकन किया गया है वह अनेक अवसरों पर संहिता के उल्लंघन का उदाहरण प्रस्तुत करता है। यह इस बात से भी सिद्ध है कि पूरे भारत में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से भी अनेक शिकायतें प्राप्त हुई हैं बल्कि हमारे आउटरीच कार्यक्रमों में एवं टाउन हाल आयोजनों में ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों से भी जाहिर होता है। यह स्थिति

मुख्य संहिता अनुपालक अधिकारियों का ध्यान आकर्षित करती है। मुझे बताया गया है कि 2014-15 में बीसीएसबीआई ने बैंकों द्वारा संहिता के पालन के बारे में जो रेटिंग दी है उनमें से केवल 14 प्रतिशत बैंकों की रेटिंग ऊंची थी, 49 प्रतिशत की रेटिंग औसत से अधिक एवं 21 प्रतिशत बैंकों की रेटिंग औसत रेटिंग थी। यह स्थिति इस तथ्य की ओर संकेत करती है कि बैंकों को संहिता के कार्यान्वयन के वर्तमान स्तर को बढ़ाने एवं संहिता में किए गए निर्धारण के अनुसरा अपने ग्राहकों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को पूरी तरह निभाने की आवश्यकता है।

8. जैसाकि आप जानते हैं कि बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना एक सस्ती और तीव्र निपटान की योजना है। बैंकिंग लोकपाल योजना परस्पर समझ, मध्यस्थता तथा न्याय-निर्णयन की प्रक्रिया के माध्यम से कार्य करती है। बैंकों के नोडल अधिकारियों की इस प्रक्रिया में बहुत अहम भूमिका होती है क्योंकि उन्हें बैंक की ओर से मामले की उचित जांच करने तथा उसके समुचित समाधान का प्रयास करते हुए तेजी से अपने जवाब देने होते हैं। नोडल अधिकारियों के लिए यह अनिवार्य होता है कि वे बैंकिंग लोकपाल को की गई शिकायतों का उत्तर तेजी के साथ प्रस्तुत करें। नोडल अधिकारी को उस शिकायत के मूल कारण का भी विश्लेषण करना होता है ताकि उसी प्रकार की शिकायत दुबारा न हो। लोकपाल योजना के संदर्भ में मैं सूचित करना चाहता हूँ कि रिजर्व बैंक भविष्य में बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों को और विस्तार देना चाहता है और इस योजना में भी कुछ संशोधन किया जाएगा।

9. आपको यह भी ज्ञात होगा कि ग्राहकों की शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए रिजर्व बैंक ने मई 2015 में सभी सरकारी क्षेत्र के बैंकों एवं चुनिंदा निजी क्षेत्र तथा विदेशी बैंकों को यह अधिदेश दिया था कि वे आंतरिक रूप से लोकपाल (मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी) नियुक्त करें। आंतरिक लोकपाल को यह दायित्व सौंपा गया है कि वे ऐसी शिकायतों की जांच करें जिन्हें या तो बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली ने निरस्त कर दिया है या जिनमें आंशिक रूप से राहत प्रदान की गई है। मुझे यह बताते हुए खुशी हो रही है कि सभी बैंकों ने आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति कर ली है। हम शीघ्र ही, यदि आवश्यक हुआ तो बैंकों के साथ बैठक करेंगे और

दिए गए अनुदेशों को और भी बेहतर बनाएंगे। यहां मैं आंतरिक लोकपाल, प्रधान नोडल अधिकारी तथा पीसीएससीओ की भूमिका के बारे में सावधान करना चाहूंगा। बैंक इन अधिकारियों की भूमिका तथा जिम्मेदारियों को स्पष्ट कर दें और उन्हें यह भी स्पष्ट करें कि किसे क्या अधिकार प्राप्त हैं ताकि पुनरावृत्ति न हो या मामले में अंतराल से बचा जा सके।

10. बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण से पता चलता है कि अधिकांश (लगभग 33 प्रतिशत) मामलों में उचित आचार संहिता और बीसीएसबीआई संहिता के अंतर्गत दी गई प्रतिबद्धता का पालन नहीं किया गया है। इसके अलावा, क्रेडिट/डेबिट कार्डों, जमा खातों तथा पेंशन के मामलों में भी पालन नहीं किया गया है। इतनी बड़ी संख्या में शिकायतों के संबंध में संहिता/मानकों का पालन न किया जाना बिल्कुल स्वीकार्य नहीं है क्योंकि बैंकों ने स्वयं बीसीएसबीआई द्वारा बनाई गई संहिता को स्वेच्छा से स्वीकार किया है।

अब मैं ग्राहक सेवा के संबंध में कुछ महत्वपूर्ण सरोकारों के बारे में बात करना चाहूंगा तथा वास्तविक जीवन की घटनाओं का उल्लेख करना चाहूंगा।

### साइबर धोखाधड़ी और शिकायत निवारण

11. चूंकि आनलाइन लेनदेन बढ़ गया है इसलिए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन से संबंधित शिकायतें भी बढ़ गई हैं। हाल के दिनों में अनधिकृत रूप से धन अंतरित करने, डुप्लीकेट कार्ड का इस्तेमाल करके धोखे से धन आहरित करने, ईमेल में सेंध लगाकर व्यक्तिगत जानकारी प्राप्त करने की शिकायतें बहुत ज्यादा बढ़ गई हैं। यह जरूरी हो गया है कि एक तीव्र प्रणाली लागू की जाए ताकि मोबाइल/नेट बैंकिंग तथा इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण क्षेत्रों में धोखाधड़ी की घटनाओं को रोका जा सके जिससे डिलेवरी के इन चैनलों के प्रति ग्राहकों का विश्वास कायम रखा जा सके। बैंकों की कार्यसूची में इस मद को महत्वपूर्ण स्थान मिलना चाहिए कि इन चैनलों को सुरक्षित तरीके से इस्तेमाल करने के लिए ग्राहकों में जागरूकता पैदा की जाए। मैं यहां बताना चाहता हूँ कि रिजर्व बैंक ने इस बात की जांच शुरू कर दी है कि क्या कार्ड एवं इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में होने वाली धोखाधड़ी के संबंध में ग्राहकों

की देयताओं को बहुत ही सीमित कर देने के बारे में रेगुलेटरी निर्देश जारी किए जाएं।

12. प्रसंगवश, हमारी टीम ने हाल ही में पूरे भारत के अलग-अलग स्थानों पर तथा अलग-अलग प्रकार के बैंकों के लगभग 40000 एटीएम नमूना सर्वेक्षण किया है। सर्वेक्षण के परिणाम किसी भी तरह से संतोषजनक नहीं हैं। तकरीबन एक तिहाई एटीएम चालू न होने की हालत में पाए गए। एटीएम में जानकारी प्रदर्शित करने की सामग्री तथा विभिन्न प्रकार की शारीरिक दुर्बलता वाले व्यक्तियों से संबंधित सुविधाओं आदि के बारे में रेगुलेटरी अनुदेशों का उल्लंघन किया गया है। हम इस संबंध में आवश्यक पर्यवेक्षीय कार्रवाई अवश्य करेंगे।

### गलत तरीके से बिक्री

13. अगले मुद्दा अत्यधिक महत्वपूर्ण है जिसे आज मैं यहां उठाना चाहता हूँ। यहा पाया गया है कि तीसरे पक्ष को उत्पादों की गलत तरीके से बिक्री की घटनाएं बढ़ती जा रही हैं, खासतौर से बीमा उत्पादों को बैंकों द्वारा ग्राहकों को बेचा जा रहा है जिसे ऋण के साथ मिलाया जा रहा है।

ए. हाल ही की एक घटना में, एक वरिष्ठ नागरिक जो एक निजी क्षेत्र की कंपनी के सेवानिवृत्त महाप्रबंधक हैं, जिन्होंने अपने सेवानिवृत्ति के लाभ को एक निजी क्षेत्र के बैंक में उसके प्रतिनिधि के कहने पर 2 लाख रुपए की राशि मीयादी जमा की निवेश योजना में रख दिए, उन्हें यह आश्वासन दिया गया था कि उसपर कम से कम 11 प्रतिशत का ब्याज मिलेगा और तीन वर्ष के बाद आहरण पर उसमें से किसी प्रकार के कर की कटौती नहीं की जाएगी। उसी बैंक का एक अन्य प्रतिनिधि निवेश के एक साल के बाद उसी जमाकर्ता से मिलता है और उन्हें इस बात के लिए राजी करता है कि वे अपनी तीन मीयादी जमा की 7 लाख की राशि समयपूर्व आहरित करके उनकी योजना में निवेश कर दें। तीन साल की अवधि के बाद ग्राहक को पता चला कि उसे केवल 3.5 प्रतिशत ही ब्याज प्राप्त हुआ है। बैंक का वह प्रतिनिधि अब बैंक की सेवा में नहीं है और ग्राहक अब असहाय सी अवस्था में है। यह स्पष्ट रूप से ऐसा मामला

जिसमें उत्पाद की बिक्री ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार नहीं थी। किसी सेवानिवृत्त व्यक्ति के लिए ऐसे निवेश या वित्तीय उत्पाद की जरूरत होती है जो सुरक्षित हो और जिसपर उसे लगातार प्रतिलाभ मिलता रहे, और जहां उसे प्रतिलाभ न मिले वैसे उत्पाद उसके लिए उपयुक्त नहीं है।

- बी. हाल ही में एक अन्य दहला देने वाला मामला मीडिया द्वारा प्रकाश में लाया गया जो डीएसए द्वारा बीमा उत्पादों की गलत बिक्री को लेकर था। एजेंट ने वादा किया था कि वह एनबीएफसी से बहुत ही सस्ती दर पर ऋण दिला देगा बशर्ते कि ग्राहक एक बीमा पालिसी खरीद ले। बाद में जब उसकी पूरी तफतीश की गई तो पता चला कि उस नाम की कोई एनबीएफसी है ही नहीं, वह किसी एनबीएफसी का कर्मचारी नहीं था, बल्कि यह ग्राहक को गुमराह करके जोड़-तोड़ करने के लिए पालिसी खरीदवाने की योजना थी। उसके बाद डीएसए द्वारा उस प्रस्ताव को बैंक को प्रस्तुत कर दिया गया और उन्होंने उसे बिना किसी सत्यापन के स्वीकार कर लिया। कहने की आवश्यकता नहीं है कि पूरी तरह से धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन था। बाद में बैंक के पास दुखी ग्राहक शिकायत लेकर अवश्य आया होगा। इस प्रकार की गलत बिक्री के मामले बहुत अधिक हैं और उत्पाद को बेचने के लिए तीसरे पक्ष के रूप में अपने स्वयं के स्टाफ/डीएसए का उपयोग करते हैं, इसलिए बैंक स्वयं भी उसी तरह उसकी चपेट में आ सकते हैं। प्रायः इस प्रकार की गलत-बिक्री के मामले में उनका मुख्य प्रयोजन अधिक से अधिक बिक्री करने के चक्कर में सामने वाले को अधिक कमीशन देने का होता है। इस प्रकार की तीसरे पक्ष की अनैतिक बिक्री पर किसी प्रकार की कोई निगरानी नहीं होती है।

- सी. मैं हाल की एक अन्य घटना का उल्लेख करना चाहूंगा जिसमें एक बैंक उचित ग्राहक सेवा देने में असफल रहा है। किसी ग्राहक को आवास ऋण मंजूर किया गया था और वह उस ऋण को कवर करने के लिए एक जीवन बीमा लेने के लिए सहमत हो गया था तथा संबंधित कागजात पर उसने

हस्ताक्षर भी कर दिए। लेकिन ऋण की जो राशि स्वीकृत करके दी गई वह मूल रूप से आवेदित ऋण की राशि से कम थी। उधारकर्ता की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु हो जाने पर बैंक ने दावा प्रस्तुत करते हुए कहा कि ऋण की कम राशि लेते समय उधारकर्ता ने बीमा प्रस्ताव का कोई फार्म प्रस्तुत नहीं किया था, इसलिए बैंक ने बीमा नहीं करवाया था। हमारे विश्लेषण से पता चला कि ग्राहक जो प्रीमियम भरता था उसमें बीमा की राशि भी शामिल होती थी, किंतु बैंक बीमा की प्रक्रिया पूरी करने में असफल रहा था। अपीलीय प्राधिकारी ने यह निर्णय दिया है कि इसमें बैंक की गलती थी और बैंक ने ऋण स्वीकार करने के बाद बीमा प्राप्त करने के लिए सही प्रक्रिया नहीं अपनाई और इस प्रकार फैसला ग्राहक के पक्ष में दिया गया।

14. अनेक उपभोक्ता संगठनों द्वारा इस क्षेत्र में विभिन्न स्तर पर अध्ययन किए गए हैं। रिजर्व बैंक ने भी अर्धशहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में तीसरे पक्ष को उत्पादों की गलत-बिक्री करने के बारे में अध्ययन किया है जिसके आश्चर्यजनक तथ्य उभरकर सामने आए हैं। ग्राहकों के अधिकार के हमारे चार्टर में उपयुक्तता अधिकार की अपेक्षा की बैंकों ने न केवल अपेक्षा की है बल्कि जानबूझकर उसका उल्लंघन किया है जिसके कारण बैंक स्वयं ही समझते हैं। रिजर्व बैंक इस मामले से परिचित है। यदि बैंकिंग उद्योग तीसरे पक्ष को उत्पादों की गलत-बिक्री करना जारी रखेगा और अनैतिक एवं अस्वीकार्य प्रथाओं को अपनाएगा तो संभवतः रिजर्व बैंक कठोर कार्रवाई करने के लिए बाध्य होगा, साथ ही इसके लिए भारी जुर्माना भी लगाया जा सकता है। बैंकों के लिए यह उचित होगा कि वे अपने आंतरिक निरीक्षण दल के माध्यम से तीसरे पक्ष को उत्पादों की बिक्री के बारे में समय-समय पर निरीक्षण करने की प्रणाली लागू रखें तथा जहां कहीं भी कमियां पाई जाएं उन्हें दूर करें। पीसीसीओ को इसके नियंत्रण में केंद्रीय भूमिका निभानी होगी।

### धन का अवैध लेनदेन

15. बैंकों को एक अन्य क्षेत्र की भी सुरक्षा करने की आवश्यकता है, वह है खातों का धन के अवैध लेनदेन के लिए दुरुपयोग होने से रोकना। हाल की घटनाओं में यह पाया गया है कि किसी खाताधारक

के खाते से बड़ी रकम को जमा एवं अंतरण किया जा रहा था जिसकी खबर खाताधारक को नहीं थी। यह तथ्य तब उभरकर सामने आया जब आयकर अधिकारियों ने खाताधारक को नोटिस भेजा। इस घटना से बैंक की प्रणाली और खाते पर निगरानी रखने की प्रक्रिया के असफल होने का पता चलता है। प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत खोले गए नये खातों से तो ऐसा किया जाना और भी संभव है, बैंकों को उनपर निगाह रखने की जरूरत है। हेराफेरी करने वाले और पान्जी स्कीम चलाने वाले भी इस प्रकार के खातों का अवैध तरीके से दुरुपयोग करके जनता के पैसे को उड़ा सकते हैं। मैं यहां उपस्थित पीसीसीओ से आग्रह करना चाहूंगा कि वे इस मसले पर गंभीरतापूर्वक विचार करें क्योंकि यह किसी एक बैंक का सिरदर्द या किसी एक बैंक का मसला नहीं है। यह पूरे उद्योग का मामला है जिसके दुष्प्रभाव बड़े पैमाने पर हो सकते हैं। बैंकों को इन खातों में होने वाले लेनदेन पर निगरानी रखने की एक सतर्क प्रणाली रखनी होगी ताकि पहले से कार्रवाई की जा सके, जिससे बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित हो सकेगी। हालांकि इस समय बैंकों के पास कुछ इस प्रकार की प्रणाली है जो इस प्रकार के यदाकदा लेनदेन के बारे में पहले से ही सावधान करती है, लेकिन अब यह प्रणाली पुरानी पड़ चुकी है जो आमतौर पर कारगर नहीं है। ग्राहकों के खातों के दुरुपयोग की रक्षा न कर पाने से बैंकों को पर्यवेक्षीय पाबंदी तथा प्रवर्तनकारी कार्रवाई का परिणाम भुगतना पड़ सकता है।

### **बचत खातों पर उच्च सेवा प्रभार और उनमें ऋणात्मक राशि का होना**

16. एक अन्य क्षेत्र यह भी है कि विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए अत्यधिक प्रभार लगाया जाता है। यद्यपि रिजर्व बैंक, बैंकों के छोटे-छोटे कार्यों पर नजर नहीं रखता है फिर भी इस प्रकार के अत्यधिक एवं अनपेक्षित प्रभार लगाने से हमारा ध्यान आकर्षित होता है। बैंक खातों में न्यूनतम राशि न होने पर प्रभार न लगाने के बारे में हमारे दिशानिर्देश होने के बावजूद हमें प्रभार लगाए जाने की प्रथा के बारे में अनेक शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। इस संदर्भ में हम जोर देकर कहना चाहेंगे कि जिन बचत खातों में राशियां ऋणात्मक हैं, उनपर ऐसे प्रभार न लगाए जाने के बारे में हमारे अनुदेशों का पालन किया जाए। मैं आग्रह करूंगा कि सभी बैंक यदि उन्होंने पहले ऐसा नहीं किया है तो वे इस प्रकार की प्रथा को बंद करें।

17. अपनी बात समाप्त करने से पहले मैं कुछ अच्छी प्रथाओं का उल्लेख करना चाहूंगा जिसे अपनाकर उद्योग बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर सकेंगे:

ए. खाता खोलने पर स्थानीय पते को उपलब्ध कराए जाने पर जोर न दिया जाए - मैं समझता हूँ कि बैंक अभी भी स्थानीय पता देने का आग्रह करते हैं तथा उन लोगों से भी मांगते हैं जो अन्यत्र से आकर बस गए हैं और बैंक खाता खोलना चाहते हैं। जब तक कोई व्यक्ति अपने पते का प्रमाण (चाहे स्थानीय हो या अन्यत्र स्थायी पता हो) और केवायसी प्रयोजन से पहचान देने में समर्थ हो, मुझे नहीं लगता है कि उसका खाता खोलने में कोई हर्ज होना चाहिए। यदि पते के बारे में स्व-घोषणा दी गई हो तो वह पत्राचार आदि के प्रयोजन से पर्याप्त होना चाहिए। भा.रि.बैंक, भारतीय बैंक संघ के परामर्श से सभी बैंकों में खाता खोलने के एक मानक फार्म बनाने पर कार्य कर रहा है। हम उसी फार्म में ऐसे दस्तावेजों की सूची देने का प्रयास कर रहे हैं जिन्हें प्रमाण के तौर पर पहचान एवं पते (केवायसी) के प्रयोजन से ग्राहकों को देना है ताकि जिन अधिकारियों को इसकी जानकारी नहीं है वे ग्राहकों को परेशान न कर सकें।

बी. बैंकों के लिए इस बात की ज्यादा जरूरत है कि वे प्रौद्योगिकीयुक्त, केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रणाली में निवेश करें। इससे न केवल कार्यपालक प्रबंधन को इस बात का पता चल सकेगा कि शिकायतें किस स्थान से सबसे अधिक प्राप्त हो रही हैं बल्कि वे उसके मूल कारणों की तह में जाने का विश्लेषण कर सकेंगे तथा तकलीफ पहुंचाने वाले स्थानों का उपाय कर सकेंगे भले ही वह शिकायत उत्पाद, सेवा या व्यक्ति के बारे में क्यों न हो।

### **समापन**

18. नये बैंकों को लाइसेंस दिए जाने से स्पर्धा बढ़ने वाली है, इसलिए केवल वही संस्थाएं टिकी रहेंगे जो बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर रही हैं और उस दिशा में उनके अनुभव बेहतर होते जाएंगे। विभिन्न अनुसंधान अध्ययनों से पता चलता है कि ग्राहक ऐसी संस्थाओं को अधिक पैसा अदा करने के लिए तैयार हैं जो गुणवत्तापूर्ण सेवाएं देंगी

और उन्हीं के साथ लेनदेन करेंगी जो अच्छी सेवाएं प्रदान करेंगी। आप में से कुछ लोगों ने मुझे अन्य मंचों पर यह कहते हुए सुना होगा कि ऐसे ग्राहक जो उन्हें इस समय मिलने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं वे अन्य बैंकों में जा रहे हैं। मैंने यह कहा था कि समान रूप से केवायसी लागू हो जाने से खाते की आवाजाही संभव हो जाएगी। एकीकृत भुगतान इंटरफेस की शुरुआत करने से किसी ग्राहक की विशिष्ट पहचान 'वास्तविक पते' से की जा सकेगी और उसकी मैपिंग उसके मोबाइल फोन से करके बैंक की खाता संख्या से जोड़ा जा सकेगा। यदि यह जानकारी केंद्रीकृत रूप से एनपीसीआई के पास उपलब्ध होती है तो खाते का एक बैंक से दूसरे बैंक में अंतरण के लिए बैंकएंड पर

केवल एक लिंकेज देने की जरूरत पड़ेगी। इसलिए, बैंक एक ऐसे ढांचे का और ऐसी प्रक्रिया का निर्माण करें जो गुणवत्तापूर्ण एवं कुशल सेवाएं प्रदान कर सके अन्यथा बैंक को बिना कोई असुविधा पहुंचाए ग्राहक खामोशी से दूसरे बैंक में चले जाएंगे जिससे बैंक के कारोबार को नुकसान पहुंचेगा।

19. आशा है कि मैंने जो मुद्दे यहां उठाए हैं उन्हें आज के दिन होने वाली चर्चाओं में उठाया जाएगा। मैं पुनः बीसीसीआई को मुझे आमंत्रित करने के लिए और आप सभी को मुझे ध्यानपूर्वक सुनने के लिए धन्यवाद देता हूँ।