



शोध पत्र— भारत में बैंक की रिकवरी प्रणाली और बैंक का ग्राहक से व्यवहार।

जितेन्द्र कुमार\*

डॉ० संदीप गहलोट\*\*

शोधार्थी (विधि विभाग)

सह.आचार्यए विधि विभागए माधव विश्वविद्यालयए

माधव विश्वविद्यालय, पिण्डवारा, राजस्थान

पिण्डवाड़ाए राजस्थान।

सारांश—

भारतीय बैंकिंग प्रणाली वित्तीय व्यवस्था का एक महत्वपूर्ण अंग है। यह न केवल धन का संचार करता है, बल्कि आर्थिक विकास को भी प्रोत्साहन देता है। बैंक के संचालन का एक प्रमुख पहलू है ऋण वसूली, जो बैंक की आर्थिक स्थिरता और लाभप्रदता के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। इस शोध पत्र में हम भारत में बैंक की रिकवरी प्रणाली और बैंक के ग्राहकों के साथ होने वाले व्यवहार का विस्तृत अध्ययन करेंगे।

**शब्द कुंजी—** भारत में बैंक, रिकवरी, एनपीए, ग्राहक, व्यवहार।

**प्रस्तावना—** भारत की ऋण वसूली प्रणाली का विकास देश के आर्थिक उदारीकरण और बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों के साथ गहराई से जुड़ा हुआ है। 1990 के दशक से पहले, भारत का बैंकिंग क्षेत्र मुख्य रूप से सरकारी स्वामित्व वाला था, जिसमें वाणिज्यिक व्यवहार्यता और जोखिम प्रबंधन पर सीमित ध्यान दिया जाता था। ऋण वसूली प्रक्रिया अक्सर अकुशल होती थी, जिससे बैंकिंग प्रणाली में गैर-निष्पादित परिसंपत्तियों (एनपीए) का एक महत्वपूर्ण संचय होता था।

1991 में शुरू किए गए आर्थिक सुधारों ने भारत के वित्तीय क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण मोड़ ला दिया। 1991 की नरसिंहम समिति की रिपोर्ट में बढ़ते एनपीए के मुद्दे को संबोधित करने और ऋण वसूली तंत्र को मजबूत करने की तत्काल आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया (आरबीआई, 2008)। इस रिपोर्ट ने बैंकिंग क्षेत्र में कई प्रमुख सुधारों की नींव रखी, जिसमें परिसंपत्ति वर्गीकरण और आय पहचान के लिए विवेकपूर्ण मानदंडों की शुरुआत शामिल है।



इन सिफारिशों के जवाब में, भारत सरकार ने 1993 में बैंकों और वित्तीय संस्थानों को बकाया ऋण वसूली अधिनियम लागू किया, जिसके परिणामस्वरूप ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी) की स्थापना हुई। इन विशेष न्यायाधिकरणों को बैंकों और वित्तीय संस्थानों को बकाया ऋणों की वसूली में तेजी लाने के लिए डिजाइन किया गया था (वित्त मंत्रालय, 2021)। डीआरटी की शुरुआत ऋण वसूली के लिए एक समर्पित कानूनी ढांचा बनाने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम था।

अगला प्रमुख मील का पत्थर 2002 में वित्तीय संपत्तियों के प्रतिभूतिकरण और पुनर्निर्माण तथा प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम (सरफेसी अधिनियम) के अधिनियमन के साथ आया। इस अधिनियम ने बैंकों और वित्तीय संस्थानों को न्यायालयों या न्यायाधिकरणों के हस्तक्षेप के बिना अपने बकाये की वसूली करने का अधिकार दिया, जिसने ऋण वसूली परिदृश्य में एक आदर्श बदलाव को चिह्नित किया (वित्त मंत्रालय, 2002)। सरफेसी अधिनियम ने बैंकों को उधारकर्ता की सुरक्षित संपत्तियों को अपने कब्जे में लेने और उन्हें न्यायालय के हस्तक्षेप के बिना बेचने की अनुमति दी, जिससे उनकी वसूली क्षमताओं में उल्लेखनीय वृद्धि हुई।

2016 में, भारतीय संसद ने दिवाला और दिवालियापन संहिता (आईबीसी) पारित की, जो भारत में दिवाला समाधान प्रक्रिया के व्यापक सुधार का प्रतिनिधित्व करती है। आईबीसी ने दिवालियेपन को हल करने के लिए एक समयबद्ध प्रक्रिया शुरू की, जिसका उद्देश्य उद्यमशीलता को बढ़ावा देना, ऋण की उपलब्धता और सभी हितधारकों के हितों को संतुलित करना है (कॉर्पोरेट मामलों का मंत्रालय, 2016)। यह कानून तब से भारत की ऋण वसूली प्रणाली की आधारशिला बन गया है, खासकर बड़े कॉर्पोरेट खातों के लिए।

इस अवधि के दौरान, भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने विभिन्न दिशा-निर्देशों और परिपत्रों के माध्यम से ऋण वसूली ढांचे को आकार देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। उदाहरण के लिए, 2001 में कॉर्पोरेट ऋण पुनर्गठन (सीडीआर) तंत्र की शुरुआत और उसके बाद के परिशोधनों ने बैंकों को व्यवहार्य कॉर्पोरेट संस्थाओं के ऋण का पुनर्गठन करने के लिए एक मंच प्रदान किया (आरबीआई, 2001)। इसी तरह, 2003 में एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनियों (एआरसी) को तनावग्रस्त परिसंपत्तियों की बिक्री पर आरबीआई के दिशानिर्देशों ने संकटग्रस्त



परिसंपत्तियों के लिए एक बाजार बनाया, जिसने वसूली प्रक्रिया में एक और आयाम जोड़ा (आरबीआई, 2003)।

इस अध्ययन का उद्देश्य भारत में बैंक की रिकवरी प्रणाली और बैंक का रिकवरी के समय ग्राहक से कैसा व्यवहार रहना चाहिए इत्यादि की समीक्षा करना है। इसका अध्ययन इस प्रकार से है—

### 1. भारत में बैंक की रिकवरी प्रणाली

भारतीय बैंकिंग प्रणाली में रिकवरी प्रणाली का उद्देश्य बैंकों के बकाया ऋण की वसूली करना है। इसके तहत विभिन्न प्रक्रियाएँ शामिल हैं, जैसे कि:

#### 1.1 ऋण वसूली के साधन

- **कानूनी कार्रवाई:** बैंक राष्ट्रीय कंपनी कानून अधिकरण (एनसीएलटी) और डेट रिकवरी ट्रिब्यूनल (डीआरटी) के माध्यम से ऋण वसूली के लिए कानूनी रास्ते अपनाते हैं।
- **सरफेसी अधिनियम (सरफेसी एक्ट):** इस अधिनियम के तहत बैंक संपत्ति को जब्त कर सकते हैं और उसे बेचकर अपने ऋण की वसूली कर सकते हैं। यह प्रक्रिया बिना कोर्ट की अनुमति के की जा सकती है, जिससे ऋण वसूली प्रक्रिया तेजी से होती है।
- **ऋण पुनर्गठन:** कई बार बैंक ग्राहकों को राहत देने के लिए उनके ऋण की शर्तों को पुनर्गठित करते हैं। इसमें ब्याज दर में कटौती या पुनर्भुगतान अवधि का विस्तार शामिल हो सकता है।
- **उद्योग-विशेष वसूली प्रकोष्ठ:** बैंक कुछ विशेष उद्योगों के लिए विशिष्ट वसूली प्रकोष्ठ स्थापित करते हैं, ताकि उन क्षेत्रों में विशेषज्ञता प्राप्त की जा सके और वसूली प्रक्रिया को आसान बनाया जा सके।

#### 1.2 ऋण वसूली में वर्तमान प्रमुख चुनौतियाँ:

ऋण वसूली के लिए एक मजबूत कानूनी और संस्थागत ढांचा विकसित करने में महत्वपूर्ण प्रगति के बावजूद, भारतीय बैंकिंग क्षेत्र को इस क्षेत्र में कई चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है:

- **एनपीए का उच्च स्तर:** सबसे बड़ी चुनौती बैंकिंग प्रणाली में एनपीए का लगातार उच्च स्तर होना है। आरबीआई के आंकड़ों के अनुसार, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों का सकल एनपीए अनुपात सितंबर 2020 तक 7.5 प्रतिशत था, जो मार्च 2018 में 11.2 प्रतिशत के शिखर से नीचे था, लेकिन अंतरराष्ट्रीय मानकों (आरबीआई, 2020) के अनुसार अभी भी काफी अधिक है। कोविड-19 महामारी ने इस मुद्दे को और बढ़ा



दिया है, जिससे नियामक सहनशीलता उपायों को वापस लेने के कारण एनपीए की एक नई लहर की संभावना है।

- **समाधान में देरी:** आईबीसी की शुरुआत के बावजूद, जो कॉर्पोरेट दिवालियापन समाधान प्रक्रिया के लिए 180-दिन की समयसीमा (जिसे 270 दिनों तक बढ़ाया जा सकता है) निर्धारित करता है, कई मामलों में काफी देरी होती है। भारतीय दिवाला और दिवालियापन बोर्ड (आईबीबीआई) के अनुसार, दिसंबर 2020 तक बंद किए गए मामलों में से केवल 39 प्रतिशत का समाधान 180 दिनों के भीतर किया गया, जबकि 26 प्रतिशत मामलों में 180-270 दिनों के बीच का समय लगा (आईबीबीआई 2021)। ये देरी न केवल परिसंपत्तियों के मूल्य को कम करती है बल्कि बैंक की पूंजी को भी बांधती है, जिससे उनकी ऋण देने की क्षमता प्रभावित होती है।
- **एआरसी की सीमित सफलता:** बैंकों की बैलेंस शीट को साफ करने के लिए एक तंत्र के रूप में शुरू की गई एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनियों को खराब ऋणों को हल करने में सीमित सफलता मिली है। भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति पर आरबीआई की रिपोर्ट 2019-20 में उल्लेख किया गया है कि एआरसी वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान हल किए गए मामलों में उधारकर्ताओं द्वारा बकाया राशि का केवल 31.7 प्रतिशत ही वसूल कर पाए हैं (आरबीआई, 2020)। यह कम वसूली दर भारतीय संदर्भ में एआरसी मॉडल की प्रभावशीलता पर सवाल उठाती है।
- **मूल्यांकन विवाद:** ऋण वसूली प्रक्रिया में एक आवर्ती चुनौती परिसंपत्तियों के मूल्यांकन पर विवाद है। यह तनावग्रस्त रियल एस्टेट परिसंपत्तियों के मामलों में विशेष रूप से गंभीर है, जहां बाजार मूल्यांकन व्यक्तिपरक और अस्थिर हो सकता है। ऐसे विवाद अक्सर मुकदमेबाजी की ओर ले जाते हैं, जिससे वसूली प्रक्रिया में और देरी होती है (वित्त मंत्रालय, 2020)।
- **डीआरटी में क्षमता की कमी:** ऋण वसूली के लिए विशेष न्यायाधिकरण के रूप में उनकी स्थापना के बावजूद, डीआरटी को महत्वपूर्ण बैकलॉग का सामना करना पड़ रहा है। मार्च 2020 तक, देश भर में डीआरटी में 93,000 से अधिक मामले लंबित थे (वित्तीय सेवा विभाग, 2021)। इस बैकलॉग का कारण बुनियादी ढांचे और मानव संसाधन दोनों के संदर्भ में क्षमता की कमी है।
- **सीमा पार दिवालियापन में चुनौतियाँ:** भारतीय व्यवसायों के बढ़ते वैश्वीकरण के साथ, सीमा पार दिवालियापन एक जटिल चुनौती के रूप में उभरा है। भारत में मौजूदा कानूनी ढांचा कई अधिकार क्षेत्रों में परिसंपत्तियों और लेनदारों से जुड़े मामलों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से सुसज्जित नहीं है (कॉर्पोरेट मामलों का मंत्रालय, 2019)।
- **वसूली प्रथाओं में नैतिक चिंताएँ:** बैंकों और उनके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंटों द्वारा अनैतिक वसूली प्रथाओं के उदाहरण सामने आए हैं, जिसके कारण विनियामक हस्तक्षेप



हुआ है। आरबीआई को वसूली एजेंटों की नियुक्ति के बारे में बैंकों को दिशा-निर्देश जारी करने पड़े हैं, जिससे ऋण वसूली के लिए अधिक संतुलित दृष्टिकोण की आवश्यकता पर प्रकाश डाला गया है (आरबीआई, 2008)।

- **कोविड-19 का प्रभाव:** महामारी ने ऋण वसूली प्रक्रिया में नई चुनौतियाँ पेश की हैं। सरकार और आरबीआई ने महामारी से प्रभावित उधारकर्ताओं को राहत प्रदान करने के लिए ऋण स्थगन और पुनर्गठन योजनाओं जैसे विभिन्न उपाय पेश किए (आरबीआई, 2020)। जबकि आवश्यक थे, इन उपायों ने बैंकों के लिए अपने ऋण पोर्टफोलियो में तनाव की वास्तविक सीमा का आकलन करना और उसके अनुसार वसूली रणनीतियों की योजना बनाना अधिक चुनौतीपूर्ण बना दिया है।
- **उधारकर्ताओं के साथ अलग व्यवहार:** वसूली प्रक्रिया में बड़े कॉर्पोरेट उधारकर्ताओं और छोटे उधारकर्ताओं के बीच अलग व्यवहार की धारणा है। एमएसएमई क्षेत्र में तनाव के समाधान पर विशेषज्ञ समिति की रिपोर्ट में इस पर प्रकाश डाला गया, जिसमें कहा गया कि एमएसएमई को अक्सर बड़े कॉर्पोरेट्स की तुलना में अधिक कठोर वसूली कार्रवाई का सामना करना पड़ता है (आरबीआई, 2019)।
- **प्रौद्योगिकी और डेटा चुनौतियाँ:** जबकि प्रौद्योगिकी ऋण वसूली प्रक्रियाओं की दक्षता में सुधार के लिए संभावित समाधान प्रदान करती है, कई बैंक, विशेष रूप से छोटे बैंक, प्रारंभिक चेतावनी और वसूली अनुकूलन के लिए उन्नत विश्लेषिकी और एआई-आधारित प्रणालियों को लागू करने में चुनौतियों का सामना करते हैं (भारतीय बैंक संघ, 2020)।
- **कानूनी और विनियामक जटिलता:** ऋण वसूली को नियंत्रित करने वाले कानूनों और विनियमों की बहुलता, जबकि व्यापक है, प्रक्रिया की जटिलता को भी बढ़ाती है। बैंकों और वित्तीय संस्थानों को अक्सर विभिन्न कानूनी प्रावधानों से गुजरना पड़ता है, जिससे कभी-कभी भ्रम और देरी होती है (वित्त मंत्रालय, 2021)।
- **मानव संसाधन की कमी:** कई बैंकों को कुशल पेशेवरों की कमी का सामना करना पड़ता है जो ऋण वसूली की जटिल प्रक्रिया को प्रभावी ढंग से प्रबंधित कर सकें, खासकर बड़े कॉर्पोरेट खातों के लिए। यह कौशल अंतर वसूली प्रयासों की दक्षता और प्रभावशीलता को प्रभावित करता है (वित्तीय सेवा विभाग, 2020)।

इन चुनौतियों से निपटने के लिए कानूनी सुधार, क्षमता निर्माण, तकनीकी उन्नयन और ऋण वसूली के समग्र दृष्टिकोण में बदलाव सहित बहुआयामी दृष्टिकोण की आवश्यकता है। सरकार और आरबीआई लगातार विनियामक ढांचे को परिष्कृत करने और इन मुद्दों को हल करने के लिए नए तंत्र शुरू करने पर काम कर रहे हैं। उदाहरण के लिए, एमएसएमई के लिए प्री-पैकेज्ड इनसॉल्वेंसी रेजोल्यूशन को शामिल करने के लिए आईबीसी में प्रस्तावित संशोधन और नेशनल एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनी लिमिटेड (एनएआरसीएल) के रूप में एक बैड बैंक की शुरुआत इस दिशा में उठाए गए कदम हैं (वित्त मंत्रालय, 2021)।



निष्कर्ष के तौर पर, जबकि भारत ने पिछले तीन दशकों में अपनी ऋण वसूली प्रणाली को विकसित करने में महत्वपूर्ण प्रगति की है, इस क्षेत्र को अभी भी पर्याप्त चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है। अर्थव्यवस्था की बदलती प्रकृति, कोविड-19 महामारी जैसे बाहरी झटकों के साथ, ऋण वसूली ढांचे में निरंतर नवाचार और अनुकूलन की आवश्यकता है। चूंकि भारत का लक्ष्य 5 ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था बनना है, इसलिए ऋण वसूली प्रणाली में इन चुनौतियों का समाधान बैंकिंग क्षेत्र की स्थिरता और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण होगा, जो निरंतर आर्थिक विकास के लिए महत्वपूर्ण है।

## 2 वसूली प्रक्रिया में बैंक-ग्राहक संबंध

ऋण वसूली प्रक्रिया में बैंक-ग्राहक संबंध महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, जो निष्पक्ष व्यवहार और ग्राहक सुरक्षा के सिद्धांतों के साथ प्रभावी वसूली की आवश्यकता को संतुलित करते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने वसूली प्रक्रिया के दौरान भी स्वस्थ बैंक-ग्राहक संबंधों को बनाए रखने के महत्व पर जोर दिया है।

ऋण वसूली के दौरान बैंकों और ग्राहकों के बीच संबंध कई विनियामक ढाँचों और दिशा-निर्देशों द्वारा निर्देशित होते हैं। बैंकों में ग्राहक सेवा पर आरबीआई के मास्टर सर्कुलर (2015) में कहा गया है कि बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कर्मचारी ग्राहकों की शिकायतों से निपटने और उनका विश्वास जीतने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों (आरबीआई, 2015)। यह सिद्धांत वसूली प्रक्रिया पर भी लागू होता है।

वसूली के दौरान बैंक-ग्राहक के बीच अच्छे संबंध बनाए रखने के प्रमुख पहलुओं में से एक पारदर्शिता है। आरबीआई द्वारा स्थापित बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) ने ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की एक संहिता विकसित की है, जो बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानकों को रेखांकित करती है जिनका बैंकों को ऋण वसूली के दौरान ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में पालन करना चाहिए (बीसीएसबीआई, 2018)।

संहिता इस बात पर जोर देती है कि बैंकों को ऋण की शर्तों और नियमों के बारे में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताना चाहिए, जिसमें चूक की स्थिति में वसूली प्रक्रिया भी शामिल है। इसमें कहा गया है, हम आपको पुनर्भुगतान अनुसूची, यानी राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के बारे में बताएंगे। हालांकि, यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते



हैं, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा (बीसीएसबीआई, 2018)।

वसूली प्रक्रिया में बैंक-ग्राहक संबंधों का एक और महत्वपूर्ण पहलू ग्राहक शिकायतों का निपटान है। आरबीआई ने अनिवार्य किया है कि सभी बैंकों के पास एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र होना चाहिए। बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने पर अपने परिपत्र (2021) में, आरबीआई ने बैंकों को यह सुनिश्चित करने का निर्देश दिया है कि ग्राहक अपनी शिकायतों की स्थिति को ट्रैक कर सकें और अनसुलझे शिकायतों के लिए एक वृद्धि तंत्र हो (आरबीआई, 2021)।

बैंक-ग्राहक संबंधों में रिकवरी एजेंटों का उपयोग एक विवादास्पद मुद्दा रहा है। इसे संबोधित करने के लिए, आरबीआई ने रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के बारे में दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिसमें इस बात पर जोर दिया गया है कि बैंक अपने रिकवरी एजेंटों के कार्यों के लिए पूरी तरह जिम्मेदार हैं। दिशा-निर्देशों में कहा गया है कि "बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बकाया राशि की वसूली में उनके द्वारा नियुक्त एजेंट भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी आचार संहिता और बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के लिए आदर्श संहिता का सख्ती से पालन करें" (आरबीआई, 2008)।

कोविड-19 महामारी ने रिकवरी प्रक्रिया में बैंक-ग्राहक संबंधों के लिए नई चुनौतियाँ पेश की हैं। इसे पहचानते हुए, आरबीआई ने उधारकर्ताओं पर बोझ कम करने के लिए कई उपाय पेश किए, जिसमें ऋण चुकौती पर रोक और कोविड-19 से संबंधित तनाव के लिए समाधान ढांचा शामिल है। इन उपायों के लिए बैंकों को अपने ग्राहकों के साथ मिलकर उपलब्ध विकल्पों और उनके निहितार्थों के बारे में बताना आवश्यक था (आरबीआई, 2020)।

भविष्य को देखते हुए, बैंकिंग सेवाओं के बढ़ते डिजिटलीकरण से रिकवरी प्रक्रिया में बैंक-ग्राहक संबंधों पर असर पड़ने की उम्मीद है। "भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति 2020-21" पर आरबीआई की रिपोर्ट में कहा गया है कि ग्राहक शिकायत निवारण के लिए



डिजिटल चैनलों का उपयोग तेजी से किया जा रहा है, जिससे रिकवरी प्रक्रिया की दक्षता और पारदर्शिता में संभावित रूप से सुधार हो सकता है (आरबीआई, 2021बी)।

निष्कर्ष में, रिकवरी प्रक्रिया के दौरान सकारात्मक बैंक-ग्राहक संबंध बनाए रखना बैंकिंग प्रणाली के समग्र स्वास्थ्य के लिए महत्वपूर्ण है। इसके लिए प्रभावी रिकवरी और ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार के बीच एक नाजुक संतुलन की आवश्यकता होती है, जो विनियामक ढाँचों द्वारा निर्देशित होता है और बदलती आर्थिक स्थितियों और तकनीकी प्रगति के जवाब में विकसित होता है।

## 2. बैंक का ग्राहक से व्यवहार

बैंक और ग्राहक के बीच का संबंध विश्वास पर आधारित होता है। ग्राहकों के साथ बैंक का व्यवहार उनके अनुभव को प्रभावित करता है, जो अंततः बैंक की प्रतिष्ठा और विकास पर असर डालता है।

### 2.1 ग्राहक सेवा

- ग्राहक सहायता केंद्र: अधिकांश बैंक **24X7** ग्राहक सहायता केंद्र चलाते हैं जो ग्राहक की शिकायतों और सवालों का जवाब देते हैं।
- डिजिटल बैंकिंग: इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से बैंक ग्राहकों को अपनी सेवाएँ सरल और सुगम तरीके से उपलब्ध कराते हैं।
- निजीकरण: बैंक अब व्यक्तिगत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं, जिससे ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने में मदद मिलती है।

### 2.2 ग्राहकों के प्रति बैंक का दृष्टिकोण

- पारदर्शिता: बैंक ग्राहकों को पारदर्शी जानकारी प्रदान करने की दिशा में प्रयासरत हैं, जिससे ग्राहक अपनी वित्तीय स्थिति के बारे में सही निर्णय ले सकें।
- शिकायत निवारण तंत्र: बैंकों ने प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किए हैं, ताकि ग्राहक अपनी समस्याओं का समाधान जल्दी पा सकें।
- वित्तीय शिक्षा: कई बैंक ग्राहकों को वित्तीय रूप से साक्षर बनाने के लिए कार्यशालाएँ और सेमिनार आयोजित करते हैं।





### 2.3 चुनौतियाँ

- **डेटा सुरक्षा:** ग्राहकों के डेटा की सुरक्षा आज के डिजिटल युग में एक बड़ी चुनौती है।
- **ग्रामीण क्षेत्रों में पहुँच:** ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं की सीमित पहुँच के कारण ग्राहकों को परेशानी होती है।
- **भ्रष्टाचार और अनियमितता:** कभी-कभी ग्राहकों को भ्रष्टाचार और बैंकिंग अनियमितताओं का सामना करना पड़ता है, जो बैंक के प्रति उनकी धारणा को नकारात्मक रूप से प्रभावित करता है।

### 3. बैंकिंग सुधार और भविष्य की दिशा

भारत में बैंकिंग क्षेत्र में सुधार की प्रक्रिया लगातार जारी है। सरकार और आरबीआई कई पहल कर रहे हैं, जिनका उद्देश्य बैंकिंग प्रणाली को अधिक प्रभावी और ग्राहकों के अनुकूल बनाना है।

#### 3.1 प्रमुख सुधार

- **नए बैंकिंग लाइसेंस:** सरकार ने नए बैंकिंग लाइसेंस जारी किए हैं, जिससे प्रतिस्पर्धा बढ़ी है और ग्राहकों को अधिक विकल्प मिल रहे हैं।
- **प्रौद्योगिकी का उपयोग:** डिजिटल बैंकिंग और फिनटेक का उभरना बैंकिंग सेवा को अधिक उन्नत और सुरक्षित बना रहा है।
- **वित्तीय समावेशन:** सरकार और बैंकों द्वारा वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए कई योजनाएँ चलाई जा रही हैं, जैसे कि जन धन योजना।

#### 3.2 भविष्य की दिशा

- **कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) का उपयोग:** ग्राहक सेवा में एआई का उपयोग बढ़ेगा, जिससे सेवा की गुणवत्ता और अनुभव में सुधार होगा।
- **ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी:** लेन-देन की सुरक्षा और पारदर्शिता को बढ़ाने के लिए ब्लॉकचेन का उपयोग हो सकता है।
- **हरित बैंकिंग:** पर्यावरण के प्रति जागरूकता के साथ, बैंक हरित बैंकिंग सेवाओं की ओर अग्रसर होंगे।



### **निष्कर्ष—**

भारत में बैंकिंग प्रणाली लगातार विकसित हो रही है, और इसके रिकवरी प्रणाली और ग्राहक व्यवहार में सुधार के प्रयास जारी हैं। एक सुदृढ़ रिकवरी प्रणाली बैंकों की आर्थिक स्थिरता को सुनिश्चित करती है, जबकि ग्राहकों के साथ सकारात्मक व्यवहार उनकी संतुष्टि और वफादारी को बढ़ावा देता है। इस दिशा में निरंतर प्रयास और सुधार से भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की स्थिति और सुदृढ़ होगी।

### **संदर्भ—**

1. भारतीय रिजर्व बैंक ( आरबीआई) की वार्षिक रिपोर्ट्स।
2. आर्थिक सर्वेक्षण, भारत सरकार।
3. विभिन्न बैंकों की आधिकारिक वेबसाइट्स।
4. सरफेसी अधिनियम और भारतीय कानूनी प्रणाली पर शोध पत्र।

यह शोध पत्र बैंकिंग प्रणाली के विभिन्न पहलुओं पर प्रकाश डालता है और भारतीय बैंकिंग उद्योग के भविष्य के लिए संभावनाओं को इंगित करता है।