

भारत में आर्थिक उदारीकरण का राष्ट्रीयकृत बैंको की कार्यप्रणाली पर प्रभाव

राजकिशोर धामाणी

व्याख्याता अर्थशास्त्र

बाबू शोभाराम राजकीय कला महाविद्यालय

अलवर (राज.)

प्रस्तावना - आर्थिक उदारीकरण किसी भी राष्ट्र के विकास का अनिवार्य अंग बन चुका है, भारतीय अर्थव्यवस्था का स्वरूप मिश्रित होने के कारण सार्वजनिक व निजी क्षेत्र की शक्तियों का उपयोग राष्ट्र हित में सम्भव था फिर भी सत्तर के दशक से ही यह महसूस किया जाने लगा कि सार्वजनिक क्षेत्र राष्ट्रीय विकास में अपेक्षित लक्ष्य प्राप्त नहीं कर पा रहे हैं तथा निजी क्षेत्र प्रशासनिक जटिलताओं एवं कठोर कानून व्यवस्था के कारण अपेक्षित गति से अपना योगदान नहीं कर पा रहे हैं। अस्सी के दशक के प्रारम्भिक वर्षों में सार्वजनिक क्षेत्र में निजी क्षेत्र के प्रवेश का श्री गणेश हुआ किन्तु सरकार किसी भी प्रकार के स्पष्ट वक्तव्य देने से बचती रही। इसी दशक के मध्य में तत्कालीन प्रधानमंत्री स्व. राजीव गाँधी ने राष्ट्र को दिए अपने सम्बोधन में घोषणा की कि सार्वजनिक क्षेत्र का विकास उन क्षेत्रों में किया जाए जहाँ पर निजी क्षेत्र अक्षम हो इसके पश्चात गरीबी उन्मुलन कार्यक्रम के साथ स्थायी विकास के प्रयत्न प्रारंभ हुए। भारत सरकार द्वारा 30 जनवरी 1986 को एम. आर. टी. पी. एवं फैरा एक्ट में संशोधन किया गया। इस संशोधन के परिणामस्वरूप 23 उद्योगों को छोड़कर एम. आर. टी. पी. एवं फैरा एक्ट के लाइसेंस से मुक्ति मिली। देश के औद्योगिक पिछड़ापन को दूर करने के लिए भारत सरकार के द्वारा जून 1988 में औद्योगिक लाइसेंस प्रणाली में उदारीकरण को इस रूप में समावेष्टित किया गया कि 56 के स्थान पर केवल 26 उद्योगों के लिए लाइसेंस की अनिवार्यता को कायम रखा गया। भारत सरकार द्वारा उदारीकरण की प्रक्रिया को गति देने के लिए आर्थिक नीति में अनेक बदलाव किए गए। इन बदलाव में औद्योगिक नीति, विदेशी मुद्रा विनिमय प्रणाली, विदेशी व्यापार, आयात निर्यात नीति, मौद्रिक नीति आदि में परिवर्तन किये गये। जुलाई 1991 को सरकार ने नई औद्योगिक नीति की घोषणा की। इस नीति के अन्तर्गत यहाँ ध्यान में रखा गया कि देश में विद्यमान इंसपेक्टर राज प्रणाली से देश की औद्योगिक विरादरी को राहत उपलब्ध कराई जाए, जिससे देश का आर्थिक वातावरण सुदृढ़ हो सके।

इस नीति के द्वारा पहले 18 उद्योगों को छोड़कर सभी को लाइसेंस परमिट से मुक्त कर दिया गया। बाद में 13 उद्योगों को भी लाइसेंस परमिट से मुक्त कर दिया गया। लाइसेंस प्रणाली के साथ ही उदारीकृत विनिमय दर प्रबंध प्रणाली में भी बदलाव किया गया। जिससे भारतीय रिजर्व बैंकों को खुले बाजार में हस्तक्षेप करने का अधिकार प्राप्त हुआ परिणामतः विदेशी मुद्रा का भारतीय रिजर्व बैंक को विदेशी मुद्रा का 40 प्रतिशत सरकारी दर पर तथा 60 प्रतिशत खुले बाजार की दर से परिवर्तित करने की छूट प्राप्त हुई। अतः जुलाई 2009 को 13 उद्योगों में से लाइसेंस लेना 5 उद्योगों के लिए अनिवार्य कर दिया गया। इस प्रकार औद्योगिक क्षेत्र में नए उद्यमियों का प्रवेश आसान हो गया। देश में नए उद्यमियों को निवेश, व्यापार और तकनीक के क्षेत्रों में आकर्षित करने के लिए अनेक उदारपूर्ण व्यवस्थाएँ की गई भारतीय उद्योगों को अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर अधिक प्रतिस्पर्धी बनाने के लिए विदेशी निवेश को बढ़ाया गया इसका मुख्य स्रोत प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) तथा पोर्टफोलियो निवेश रहा। प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के अन्तर्गत जब निवेशक अपना धन कारखाने, पूंजीगत वस्तुएँ, ऊर्जा में लगाते हैं, इसे एफ डी आई कहते हैं। यदि निवेशक अपना धन अंशों, ऋणपत्रों, बॉण्ड तथा अन्य प्रतिभूतियों में करते हैं, इसे पोर्टफोलियो निवेश कहा जाता है। पोर्टफोलियो निवेश की अपेक्षा प्रत्यक्ष विदेशी निवेश भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए अधिक बेहतर होता है। क्योंकि जहाँ

पोर्टफोलियो निवेशक अर्थव्यवस्था में थोड़ी सी गिरावट आने पर अपना पैसा निकाल लेते हैं, वही प्रत्यक्ष विदेशी निवेशक बाजार के उतार चढ़ाव को एक स्वाभाविक प्रक्रिया के रूप में लेते हैं।

इसी तरह 1991 से पूर्व भारतीय बैंकिंग प्रणाली भी अप्रभावित रही। कहने का आशय यह है कि 1991 की आर्थिक उदारीकरण की नीति से पूर्व तक बैंकों का व्यापार संरक्षित एवं शासकीय प्रशासन की भाँति चलता रहता था। सम्पूर्ण बैंकिंग क्षेत्र अतिनियमित, अफसरशाही की कठोर प्रशासनिक प्रणाली तथा वित्त मंत्रालय के कठोर नियंत्रण में कार्यरत थी। बैंकों के मध्य किसी भी प्रकार की प्रतियोगिता नहीं थी बैंकों के ग्राहकों को किसी प्रकार का विकल्प उपलब्ध नहीं था क्योंकि पूरे बैंकिंग क्षेत्र में एक समान प्रमाणित सेवाएँ प्रदान की जाती थी जिन पर लागू ब्याज दरों का निर्धारण पूर्व निश्चित एवं एक समान होता था। राष्ट्रीयकृत बैंकों को किसी भी प्रकार की बाहरी चुनौतियों की आशंका नहीं थी क्योंकि व्यापार राष्ट्रीयकृत बैंक होने के कारण स्वतः मिलता रहता था। बैंको में जमाकर्ता इनमें अपने धन की सुरक्षा के कारण आश्वस्त रहते थे क्योंकि उनकी जमा राशि का बीमा रहता था एवं विपरीत परिस्थितियों में सरकार द्वारा हस्तक्षेप एवं सहायता की आशा बनी रहती थी। 1991 की आर्थिक नीति में उदारीकरण के पश्चात निजी बैंकों से प्रतियोगिता की सम्भावना के कारण सरकारी बैंकों की कार्यप्रणाली में बहुत बदलाव हुए। उदारीकरण के ऐसे वातावरण में बैंको को स्वायत्तता मिली जिसके कारण पूरे बैंकिंग सेक्टर को Rule of the game में परिवर्तित कर दिया गया। सरकारी बैंको के स्वामित्व ढाँचे में विस्तार करके जनता की भागीदारी बढ़ाना आवश्यक हो गया। जिससे प्राइमरी बाजार एवं सेकेन्डरी बाजार में बैंकों की पहुँच बढ़ाकर विस्तार के लिए आवश्यक संसाधन जुटाए जा सके जिसके लिए सरकार ने राष्ट्रीयकृत बैंको में अपनी पूंजी अंशदान कम करने की नीति लागू की जिससे बैंक के उच्च प्रबंध में गुणात्मक सुधार हुआ। बैंकों में Inclusive Banking के अन्तर्गत दूर खड़े व्यक्ति को भी बैंकिंग धारा में जोड़ने के लिए बिना न्यूनतम शेष No Frill Accounts का प्रारंभ किया गया। समाज के सभी वर्गों को बैंकिंग प्रणाली से जोड़ने के लिए अनेकों योजनाएँ लागू की गईं।

आधुनिक समय में बैंक अर्थव्यवस्था के केन्द्र बिन्दु, संचालक एवं नियंत्रक के रूप में कार्य कर रही है। देश की बैंकिंग व्यवस्था में तीव्र गति से परिवर्तन हुए इन परिवर्तनों में देश के बैंकिंग ढाँचे में बदलाव, बैंक के कार्य का विस्तार एवं बैंकिंग विधि व्यवस्था में परिवर्तन सम्मिलित रहा है। बैंक ढाँचे में परिवर्तन करते समय इस तथ्य को ध्यान में रखा गया कि बैंकिंग सुविधाएँ देश की ग्रामीण जनसंख्या तक सरलता से पहुँच सके तथा सुविधाओं का उपभोग देश की ग्रामीण आबादी का अधिसंख्य हिस्सा कर सके। बैंकिंग सुविधाओं का ग्रामीण क्षेत्रों तक विस्तार करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्रामीण क्षेत्रों तक राष्ट्रीयकृत बैंकों की शाखाएँ खोलने हेतु दिशा-निर्देश जारी किए। आर्थिक उदारीकरण ने देश की बैंकिंग व्यवस्था में प्रतिस्पर्धा को बढ़ा दिया परिणामतः भारतीय बैंकों ने निगमित बैंकिंग के स्थान पर खुदरा बैंकिंग क्षेत्र की ओर व्यवसाय का रूख किया। खुदरा बैंकिंग एक ऐसी व्यवस्था है जिसके अन्तर्गत बैंक समाज के समस्त वर्गों को लक्षित कर अपने उत्पाद एवं सेवाओं का विस्तार करते हैं। खुदरा बैंकिंग बैंक व्यवसाय का महत्वपूर्ण अंग बन चुका है क्योंकि इस क्षेत्र में बैंकों का जोखिम बढ़ा रहता है, जोखिम टुकड़े टुकड़े में होने के कारण बैंकों के ऋण ज्यादा सुरक्षित रहते हैं।

देश की समस्त बैंको द्वारा खुदरा ऋण एवं सेवाएँ जैसे आवास ऋण, उपभोक्ता ऋण वाहन ऋण, शैक्षणिक ऋण, स्वर्ण ऋण, डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड, पेंशन पर ऋण, बीमा कारोबार के लिए ग्राहकों को जोड़ना, बीमा प्रीमियम का भुगतान, शेयर बॉन्ड डिबेन्चर, म्युचुअल फण्ड का डिमेट खाते में जमा करवाना, आयकर रिटर्न का जमा एवं भुगतान विभिन्न शैक्षणिक संस्थाओं संबंधी कार्य, बाहरी बैंकों का निः शुल्क संग्रहण, इत्यादि कार्य किए जाते हैं।

उद्देश्य -

1. राष्ट्रीयकृत बैंकों के कार्यप्रणाली पर आर्थिक उदारीकरण के प्रभावों का अध्ययन करना।
2. आर्थिक उदारीकरण से राष्ट्रीयकृत बैंकों की कार्यक्षमता में होने वाले परिवर्तनों का अध्ययन करना।
3. आर्थिक उदारीकरण से राष्ट्रीयकृत बैंकों के ग्राहकों को उपलब्ध सेवाओं में गुणात्मक सुधार का अध्ययन करना।

शोध प्रविधि - प्रस्तुत शोध पूर्णतः प्राथमिक तथा द्वितीय समकों पर आधारित है, प्राथमिक समकों के संकलन के लिए भारतीय स्टेट बैंक तथा पंजाब नेशनल बैंक के कार्मिक विभाग को तथा ग्राहकों को सर्वेक्षण हेतु चुना गया। द्वितीय समकों का संकलन बैंकों की वार्षिक प्रतिवेदन, पत्र- पत्रिकाओं, इन्टरनेट इत्यादि के द्वारा किया गया है।

उदारीकरण से पश्चात की स्थिति जानने के लिए भारतीय स्टेट बैंक तथा पंजाब नेशनल बैंक के हितग्राहियों से बैंक की कार्यप्रणाली का

अध्ययन –

तालिका क्रमांक 1

सर्वेक्षित हितग्राहियों का बैंक व्यवहार वर्ष के आधार पर वर्गीकरण

क्र.	बैंक व्यवहार वर्ष	भारतीय स्टेट के बैंक के हितग्राही	पंजाब नेशनल के बैंक के हितग्राही	कुल संख्या	प्रतिशत
1.	1980-85	04	05	09	4.5
2.	1985-90	09	10	19	9.5
3.	1990-95	13	12	25	12.5
4.	1995-2000	15	12	27	13.5
5.	2000-2005	12	10	22	11
6.	2005-2010	15	18	33	16.5
7.	2010-2015	35	30	65	32.5
	योग	100	100	200	100

स्रोत- सर्वेक्षण से प्राप्त आकड़े

तालिका के माध्यम से पता चल रहा है कि सर्वेक्षित हितग्राहियों में से वर्ष 1980 - 1985 के मध्य बैंक व्यवहार करने वाले बैंक के 4.5 प्रतिशत हितग्राही थे वही वर्ष 2005 से वर्ष 2010 तक बैंक व्यवहार करने वाले 32.5 प्रतिशत हितग्राही है। अतः उदारीकरण से पूर्व बैंक व्यवहार करने वाले हितग्राहियों की संख्या कम है। इसका कारण बैंक की जटिल प्रक्रिया है। क्योंकि बैंक में खाता खोलने के लिए अत्याधिक दस्तावेज के कारण प्रेत्यक व्यक्ति बैंक में खाता नहीं खोल पाता था लेकिन उदारीकरण के पश्चात बैंक ने अपनी कार्यप्रणाली को सरल बनाया तथा दस्तावेज में कमी करते प्रेत्यक व्यक्ति को बैंक से जोड़ने का प्रयास किया। वर्तमान समय में बैंक में खाता खोलना बहुत आसान हो गया है। इसलिए अत्यधिक हितग्राही वर्तमान समय में प्रेत्यक लेनदेन के लिए बैंक से जुड़ गये है।

तालिका क्रमांक 2

बैंक व्यवहार का उदारीकरण से पूर्व एवं पश्चात की स्थिति के आधार पर वर्गीकरण

क्र.	बैंक व्यवहार में वर्तमान एवं पूर्व की स्थिति	भारतीय स्टेट के बैंक	पंजाब नेशनल के बैंक	कुल संख्या	प्रतिशत
1.	उदारीकरण से पूर्व की स्थिति	22	20	42	21
2.	उदारीकरण के पश्चात की स्थिति	76	80	158	79
	योग	100	100	200	100

स्रोत- सर्वेक्षण से प्राप्त आकड़े

तालिका के आधार पर चयनित हितग्राहियों से पता चला कि बैंक व्यवहार में वर्तमान और पूर्व की स्थिति में बहुत अधिक अंतर है। कि 79 प्रतिशत सर्वेक्षित हितग्राहियों ने कहा कि राष्ट्रीयकृत बैंकों में लेन-देन की प्रक्रिया में बहुत अधिक परिवर्तन आया है। जहाँ पहले प्रत्येक कार्य परम्परागत तरीक से होता था वही वर्तमान में प्रत्येक कार्य कम्प्यूटर पद्धति से किया जाता है। यहाँ सुविधा बैंक के द्वारा दी जाने के कारण हितग्राहियों को वर्तमान बैंक व्यवहार सुविधाजनक लगता है। 21 प्रतिशत हितग्राहियों को आधुनिक बैंकिंग पर कम भरोसा है।

तालिका क्रमांक 3

सर्वेक्षित कार्मिकों का बैंक की कार्यप्रणाली के आधार पर प्राप्त मत

क्र.	बैंक	भारतीय स्टेट के बैंक	पंजाब नेशनल के बैंक	कुल संख्या	प्रतिशत
1.	अनुकूल है	84	78	162	61
2.	अनुकूल नहीं है	16	22	38	19
	योग	100	100	200	100

स्रोत- सर्वेक्षण से प्राप्त आंकड़े

तालिका से स्पष्ट हो रहा है कि 61 प्रतिशत कार्मिक बैंक की कार्यप्रणाली को अपने अनुकूल मानते हैं। जिसका मुख्य कारण आधुनिक बैंकिंग है क्योंकि आज बैंक में प्रत्येक कार्य कम्प्यूटर के द्वारा होता है अत्यधिक कार्य का दबाव कम होता है। पहले जहाँ प्रत्येक कार्य के लिए खाता बही का उपयोग किया जाता था जिसमें कार्य करने में समय अधिक लगता था लेकिन कम्प्यूटर ने बैंक कार्यप्रणाली को सरल बना दिया है। 19 प्रतिशत कार्मिकों ने नकरात्मक जबाव देते बताया कि बैंक की कार्यप्रणाली उनके अनुकूल नहीं है। इसका मुख्य कारण आधुनिक बैंकिंग है, वर्तमान में प्रत्येक कार्य कम्प्यूटर में होता है। जिसकी वजह से कम्प्यूटर डाटा में गड़बड़ी होने की संभावना भी होती है दूसरा, बैंक में कनेक्टिविटी नहीं होने की स्थिति में बैंक व्यवहार प्रभावित होता है। जिससे ग्राहक तथा स्टाफ दोनों को परेशानी होती है।

तालिका क्रमांक 4

तकनीकी के कारण कार्य क्षमता में बढ़ोतरी पर प्राप्त मत

क्र.	तकनीकी का उपयोग	भारतीय स्टेट के बैंक के हितग्राही	पंजाब नेशनल के बैंक के हितग्राही	कुल संख्या	प्रतिशत
1.	कार्यक्षमता बढ़ाता	90	89	179	89.5
2.	कार्यक्षमता नहीं बढ़ाता	10	11	21	10.5
	योग	100	100	200	100

स्रोत- सर्वेक्षण से प्राप्त आंकड़े

सर्वेक्षित हितग्राहियों में से 89.5 प्रतिशत सूचना तकनीकी के उपयोग के कारण अपनी कार्यक्षमता को बढ़ा हुआ महसूस करते हैं। प्राप्त आंकड़ों के आधार पर कहा जा सकता है कि इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग के कारण प्रत्येक बैंकिंग व्यवहार आसान हो गया है। इसमें समय की बचत होती है 10 प्रतिशत सर्वेक्षित हितग्राहियों सूचना तकनीकी के उपयोग से अपनी कार्यक्षमता को बढ़ा हुआ महसूस नहीं करते हैं क्योंकि बैंक धोखाधड़ी के मामले बहुत अधिक होने के कारण सूचना तकनीकी पर विश्वास नहीं रख पाते हैं।

निष्कर्ष - उदारीकरण के पश्चात राष्ट्रीयकृत बैंकों की कार्यप्रणाली में भी अत्यधिक सुधार आया है इसमें ग्राहक संतुष्टि का विशेष ध्यान रखा गया तथा ग्राहकों को राष्ट्रीयकृत बैंकों द्वारा विभिन्न प्रकार की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। लोन प्रक्रिया को भी सरल कर दिया गया है। उदारीकरण के पश्चात् बैंक ग्राहकों में बचत की प्रवृत्ति को बढ़ाने में सफल हो रहा है। बैंक द्वारा खाता खोलना प्रक्रिया आसान कर दी गई है, बैंक ग्राहकों को अत्यधिक सुविधा खातों पर दे रहा है जैसे चैक सुविधा, इन्टरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, बीमा सुविधा, एटीएम कार्ड, तथा अधिक ब्याज इत्यादि सुविधाओं के कारण बैंक अधिक ग्राहकों को अपने से जोड़ने में सफल हो रहा है।

सुझाव

ग्रामीण क्षेत्र तथा निम्न वर्ग समुदाय अधिकांशतः उपभोक्ता बैंकिंग व्यवहार एवं कार्यप्रणाली से अनभिज्ञ रहते हैं, इससे वे बैंक के साथ लेन-देन करने में झिझकते हैं। इस वजह से ना केवल उन्हें बल्कि बैंक के अधिकारियों व कर्मचारियों को भी अधिक कठिनाइयां आती हैं फलस्वरूप समय व धन दोनों व्यय होता है। अतः ग्रामीण उपभोक्ताओं को बैंकिंग व्यवहार से परिचित कराने के लिए बैंक को एक ऐसे व्यक्ति की नियुक्ति करना चाहिए जो उपभोक्ताओं को प्रत्येक बैंकिंग व्यवहार की जानकारी दें।

1. बैंक को अत्यधिक शाखाएँ ग्रामीण क्षेत्रों में खोलना चाहिए जिससे ग्रामीण वर्ग अत्यधिक संख्या में जुड़ सके। बैंक को अपने कर्मचारियों व अधिकारियों का प्रशिक्षण भी ग्रामीण परिवेश के अनुसार ही देना चाहिए ताकि ग्रामीण उपभोक्ता तथा कर्मचार्यों व अधिकारियों के साथ सहज ढंग से व्यवहार कर सकें।
2. जनता द्वारा अधिक से अधिक निक्षेप प्राप्त करने हेतु विशेष रणनीति एवं ग्राहकों से जमा प्राप्त हेतु आकर्षक जमा योजनाएँ बनाना होगा। बैंक द्वारा आधुनिक बैंकिंग पर लिया जाने वाला शुल्क कम होना चाहिए !
3. न्यायालयों द्वारा अपनायी जाने वाली लम्बी कानूनी प्रक्रियाओं एवं ब्याज दरों में रियायत आदि निर्णयों से बैंक की ऋण वसूली प्रभावित होती है एवं राजस्व की हानि होती है अतः सरकार द्वारा इन प्रक्रियाओं को बैंक के हित में परिवर्तित करना चाहिए।
4. बैंकों के मध्य ऋण वितरण क्षेत्र आवंटित कर देना चाहिए। आधार कार्ड से सभी सरकारी योजनाओं को अनिवार्य रूप से संबद्ध किया जाना चाहिए।

संदर्भ ग्रंथ सूची :

1. तूर एन. एस. भारतीय बैंकिंग विधि, परम्परा एवं नये आयाम, तर्काधार व व्यवहारिक समस्याएँ।
2. इण्डियन इंस्ट्यूट ऑफ बैंकिंग ऑफ फायनेंस, बैंक सामान्य प्रबंध तक्षमन पब्लिशर्स प्रा. लि. नई दिल्ली 2005
3. Efficiency and Effectiveness of Bank Management in a Liberlised Environment, M.Basheer Ahmed and Uma Chandrasekaran Anmol Publication Pvt. New Delhi 2003
4. Joshi, Vasant, Joshi, vinay, managing Indian Banks, the Challegnes ahead sage Publication, New Delhi, 2009
5. Gupta, C.B., Principles of management for Bankers, Sultan Chand & Sons, New Delhi, 1998
6. Roy, D. Ghosh, managing People in Branch Banking B.D.P. Publishers, Calcutta, 1999
7. Everlatest in Baning, State Bank of India, officers Assoiacation, Diwakar Printers, Bhopal, 2006
8. Roy Abhik, the Eveolution of the State Bank of India. Volume-IV, Penguin Group, New Delhi, 2009