

# चेक बुक शुल्क एवं सुविधा

## Check Book Fee & Facility

Paper Submission: 05/05/2021, Date of Acceptance: 20/05/2021, Date of Publication: 22/05/2021



**राजपाल सिंह रावत**  
सहायक प्राध्यापक,  
वाणिज्य विभाग,  
राजकीय महाविद्यालय,  
डोईवाला, देहरादून,  
उत्तराखण्ड, भारत

### सारांश

चेक बुक सुविधा, बैंक की प्रमुख लोकप्रिय सेवाओं में से एक है। भुगतान माध्यमों में चेक एक सुविधाजनक और सुरक्षित साधन है। कई प्रसंगों में, चेक से भुगतान करना बाध्यता है। चेक से भुगतान करना सुरक्षित भी है। न्यादर्श में 360 व्यक्ति वेतनभोगी वर्ग से थे। ग्राहक वृत्त में सबसे बड़ा अंश वेतनभोगी वर्ग का है। सर्वेक्षण क्षेत्र की व्यावसायिक संरचना ऐसी है कि वहां दूसरे व्यवसाय और उद्योग धंधों की न्यूनता है। चेक बुक सुविधा के मामले में सहकारी बैंक दूसरे स्थान पर हैं क्योंकि इनमें असंतुष्ट वर्ग की आवृत्ति कम है और उत्तम वर्ग में बारम्बारता सर्वाधिक है। सहकारी बैंकों में कार्य प्रणाली सरलतम है और प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत ध्यान दिया जाना संभव हो जाता है। बैंक की जमा परियों पर प्रायः मोबाइल नम्बर और ई-मेल आईडी के लिये कॉलम देखने को मिल रहे हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक काउंटेर्स पर इस आशय का निर्देश कई बार लिखा देखा गया है कि ग्राहक अपना फोन/मोबाइल नम्बर यथास्थान अवश्य लिखें। लेकिन, समय पर इसके उपयोग के उदाहरण कम मिल रहे हैं। यदि अवसर आने पर ग्राहक से फोन सम्पर्क कर लिया जाये, परिवादों की संख्या में कमी लायी जा सकती है और ग्राहक सम्बन्ध बेहतर बनाये जा सकते हैं। सर्वेक्षण में तथ्य की पुष्टि हुई, कुछ ग्राहकों को चेक बाउंस होने से पहले बैंक की ओर से सूचित किया गया। समय रहते उन्होंने खाते में वांछित राशि जमा कर दी और चेक अनादरण टाला जा सका। यद्यपि, यह स्थिति सभी ग्राहकों के साथ नहीं थी। एक युवा बैंक अधिकारी ने साक्षात्कार के दौरान बताया कि चेक अनादरण के समय वे विलेख की प्रकृति पर ध्यान देते हैं और उपयुक्त लगने पर ग्राहक से फोन सम्पर्क आदि कदम उठाते हैं।

Check Book facility is one of the major popular services of the Bank. Checks are a convenient and secure means of payment. In many cases, payment by check is an obligation. Paying by check is also safe. 360 persons in the sample belonged to the salaried class. The largest segment of the customer circle belongs to the salaried class. The occupational structure of the survey area is such that there is a shortage of other trades and industries. In terms of check book facility, co-operative banks rank second as the frequency of dissatisfied class is low and the best category has the highest frequency. Co-operative banks have the simplest working methodology and individual attention to each customer becomes possible. Columns for mobile number and e-mail id are often seen on bank's deposit slips. In addition, instructions have been seen many times written at the bank counters to the effect that the customer must write down his/her phone/mobile number at the appropriate place. But, examples of its use are getting less at times. If the customer is contacted by phone when the opportunity arises, the number of complaints can be reduced and customer relations can be improved. The survey confirmed the fact, some customers were informed by the bank before the check bounced. He deposited the desired amount in the account in time and dishonor of check could be avoided. However, this was not the case with all customers. A young bank official told during the interview that at the time of dishonor of check, they pay attention to the nature of the deed and take steps like phone contact with the customer, if deemed appropriate.

**मुख्य शब्द :** मल्टीसिटी चेकबुक, ड्रॉप बॉक्स, बैंकिंग लोकपाल, भारतीय बैंक संघ, ग्राहक-सम्बन्ध प्रबन्धन, विनिमय साध्य विलेख।

**प्रस्तावना**

'चेक बुक सुविधा', बैंक की प्रमुख लोकप्रिय सेवाओं में से एक है। भुगतान माध्यमों में चेक एक सुविधाजनक और सुरक्षित साधन है। कई प्रसंगों में, चेक से भुगतान करना बाध्यता है। चेक से भुगतान करना सुरक्षित भी है। वर्तमान समय में, मल्टीसिटी चेकबुक प्रचलन में है। यह ग्राहकों के लिए बहुत सुविधाजनक और बचतकारक है। यह ड्राफ्ट के विकल्प के रूप में काम करती है और इनका संग्रहण त्वरित हो जाता है। इसलिए ग्राहक इसका बहुधा उपयोग कर रहे हैं। लेकिन, वे इसके द्वारा होने वाली धोखाधड़ी से अनभिज्ञ हैं। भविष्य में, इस प्रकार से होने वाली समस्या के समाधान के लिए बैंक की ओर से ग्राहक को चेक बुक सावधानी सम्बन्धी शिक्षा प्रदान की जानी चाहिये। ग्राहक को यह बताया जाये कि इसमें असावधानी बरतने पर उन्हें किस प्रकार आर्थिक नुकसान हो सकता है। चेकबुक उपयोग सम्बन्धी सावधानियों को चेक बुक कवर के अन्तःपृष्ठ अथवा पीछे अंकित किया जाना चाहिये। मल्टीसिटी चेकबुक सम्बन्धी आवश्यक सावधानियों पर विशेष पत्रक तैयार किया जा सकता है, जिसे चेकबुक जारी करते समय प्रत्येक बार ग्राहक को सौंप दिया जाये। बचत अथवा चालू खाते की नियम निर्देशिका में मल्टीसिटी चेकबुक सम्बन्धी सावधानियों का विशेष उल्लेख कर दिया जाये।

चेक संग्रहण बैंक की प्रमुख सेवा है। परिवार की दृष्टि से भी इसे प्रमुख क्षेत्र कहा जा सकता है। विगत वर्षों में, बैंकिंग लोकपाल और बीसीएसबीआई की वार्षिक रिपोर्टों से संकेत मिलता है कि कुल शिकायतों में इस मद का योगदान लगभग सात-आठ प्रतिशत रहता है। बैंक में विलम्बित चेक संग्रहण की दशा में देरी की अवधि के लिए स्वतः ब्याज दिया जाता है। चेक के देर से भुगतान होने पर, ग्राहक के समक्ष बहुधा संकट उपस्थित हो जाता है। अतः ब्याज अदायगी को पर्याप्त क्षतिपूर्ति न माना जाये। बैंक की ओर से ईमानदार प्रयास होना चाहिये कि यथाशीघ्र संग्रहण सम्पन्न हो। यदि ग्राहक संतुष्ट हो कि उसके बैंक की ओर से यथोचित प्रयास किया जा रहा है, तब वह शिकायत के भी झंझट में नहीं पड़ना चाहता।

शाखा कार्यालय के बंद होने के बाद चेक आदि जमा करने के लिए बैंक शाखा के ठीक बाहर ड्रॉप बॉक्स लगा रहे हैं। इसी प्रकार एटीएम में ड्रॉप बॉक्स रहने पर ग्राहक को चौबीस घंटे चेक जमा करने की सुविधा मिल जाती है। ड्रॉप बॉक्स से विलेख जमा होने पर बैंक में कुछ समस्या भी उत्पन्न होती है— यथा, ग्राहक की ओर से अधूरी व गलत जानकारी देना। ऐसी स्थिति में सुधार में अनावश्यक श्रम, धन व समय लगता है। अंततः ग्राहक हित पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है (अग्रवाल अंशुप्रिया 2008)।

भारत में बैंकों के ग्राहकों को उत्कृष्ट स्तर की सेवा प्राप्त हो, इसके लिए सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक संघ, बैंकिंग लोकपाल, उपभोक्ता अदालत आदि की एक व्यापक नियंत्रणात्मक एवं पर्यवेक्षकीय संरचना विद्यमान है। ग्राहक को अपने बैंक संबंधी प्रचालनों से हुई किसी भी असुविधा से उसकी सुरक्षा एवं उसकी शिकायत के

निवारणार्थ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 तथा सूचना अधिकार अधिनियम 2005, आदि कानूनों का आधार प्राप्त है (रामटेके प्रशांत 2019)।

गुरुनानक देव विश्वविद्यालय द्वारा संपादित एक अध्ययन में छः निजी बैंकों के ग्राहकों पर आधारित विश्लेषण में पाया गया कि 70 प्रतिशत व्यक्तियों का पहले से किसी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में खाता था। नये निजी बैंक में खाता खोलने के कारणों में प्रमुख थे— निम्न सेवा गुणवत्ता, असहयोगपूर्ण रूख, कर्मचारियों का खराब व्यवहार, बाहरी चेक संग्रहण में अत्यधिक देरी, कार्य के कम घंटे। ग्राहक सेवा के अलावा सार्वजनिक सुविधाओं का अत्यधिक प्रभाव देखा गया किसी बैंक की छवि निर्धारण में। दूसरा अध्ययन ओसमानिया विश्वविद्यालय द्वारा कराया गया जिसमें ग्राहकों के लिये उपलब्ध स्थान, बैठने के प्रबंध, पीने के पानी, पार्किंग व्यवस्था आदि को महत्व देते हैं। शोध निष्कर्ष में कहा गया कि ग्राहक त्वरित सेवा, गलती रहित सेवा, सदाशयता और सहयोगपूर्ण आत्मीय व्यवहार की अपेक्षा रखते हैं। एक महत्वपूर्ण तथ्य प्रकाशित हुआ कि पैसा जमा करने, चेक संग्रहण और पास-बुक अद्यतन करने में ग्राहक संतुष्ट मिले जबकि असंतुष्टि के मामले देखे गये— खाता खोलना, चेक बुक जारी करना, पैसा निकालना। वर्तमान समय सम्बन्ध विपणन का माना जा रहा है, जहां ग्राहक निष्ठा अर्जित करने के प्रयास किये जा रहे हैं क्योंकि प्रतिस्पर्धा का उत्तर 'ग्राहक बनाये रखने' से निहित है। सम्बन्ध विपणन में ग्राहक के साथ निरंतर स्थाई और विश्वसनीय भावपूर्ण सम्बन्धों के लिये प्रयास किया जाता है (सरकार ए एन 2005)।

भारतीय बैंक संघ ने बैंकों में ग्राहक संतोष विषय पर एक सर्वेक्षण सम्पन्न कराया, इसके लिए विपणन शोध करने वाली कंपनी, 'गॉल अप इंडिया (PRAO) लिमिटेड की सेवायें ली गयीं। सर्वेक्षण में विदेशी बैंक, निजी बैंक और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के 20,222 ग्राहकों को सम्मिलित किया गया। समक एकत्र करने के लिये प्रश्नावली का उपयोग किया गया जिसमें संतोष स्तर, निष्ठा, छवि, उत्पाद, शाखा सज्जा, नकद एवं गैर नकदी व्यवहार, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, सम्प्रेषण, परिवार निवारण विषय समाहित किये गये। ग्राहकों की तीन श्रेणियों के अंतर्गत अध्ययन किया गया— बचत खाते, आवास ऋण एवं क्रेडिट कार्ड। उच्चतर संतोष स्तर के कारणों के रूप में जिन घटकों की पहचान हुई वे थे— सेवा गुणवत्ता, विस्तृत उत्पाद श्रृंखला, स्थापित छवि एवं सस्ती सेवा शुल्क दरें। इसी प्रकार, ग्राहकों में असंतोष के कारणों की पहचान की गई, वे घटक थे— विलंबित सेवा, शाखा में भीड़, एटीएम सम्बन्धी शिकायतें, पिछड़ी टैक्नॉलॉजी, बाधित सम्प्रेषण। ग्राहक संतोष निर्भर करता है, कार्मिक की सदाशयता, दक्षता और तत्परता पर। इसी प्रकार, परिवार प्रकरण भी प्रायः कार्मिक संबद्ध थे। परिवार कारणों में प्रमुख घटक थे— चेक बुक जारी करने में विलंब, एटीएम मशीन अथवा कार्ड सम्बन्धी, स्टाफ का व्यवहार, शाखा में सुविधायें, गलत डेबिट, अधिक शुल्क अथवा ब्याज दर। सर्वेक्षण में

तीनों बैंक समूह— सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, निजी बैंक, विदेशी बैंक में सेवा गुणवत्ता स्तर में बहुत कम अंतर दर्ज किया गया और सभी ग्राहक श्रेणियों— बचत बैंक, आवास ऋण और क्रेडिट कार्ड धारकों में संतोष स्तर में उल्लेखनीय अंतर नहीं था (आईबीए-गॉल अप ग्राहक संतोष सर्वेक्षण 2009)।

#### अध्ययन का उद्देश्य

1. बैंकों में चेक बुक शुल्क एवं सुविधा का विश्लेषण ।
2. बैंकों में ड्राप-बॉक्स सुविधा का अध्ययन ।
3. बैंकों में ग्राहक-सम्बन्ध प्रबन्धन का अध्ययन ।

#### समंक संकलन

प्रस्तुत अध्ययन प्राथमिक समंकों पर आधारित है जिसके लिये उत्तराखण्ड राज्य के ऋषिकेश क्षेत्र में सर्वेक्षण किया गया। जिसके लिये 1000 बैंक ग्राहकों से यादृच्छिक रूप में सुनियोजित प्रश्नावली का उपयोग किया गया। चेक बुक जारी करने की सुविधा में सरकारी क्षेत्र, निजी बैंक, सहकारी एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का तुलनात्मक अध्ययन किया गया। जिसमें प्रत्येक बैंक समूह में ग्राहक की संख्या समान 250 है। न्यादर्श में सम्मिलित ग्राहकों के बैंक खाते की अवधि पर दृष्टि डालने पर संकेत मिलता है कि 76.4 प्रतिशत व्यक्तियों को बैंक ग्राहक बने हुए अभी दस वर्ष से अधिक नहीं हुए हैं। एक हजार बैंक ग्राहकों के न्यादर्श में 41.2 प्रतिशत व्यक्तियों को बैंक में खाता खोले हुए पाँच वर्ष से अधिक नहीं हुए हैं। अतः यह कहा जा सकता है कि सर्वेक्षण क्षेत्र में बैंकिंग आदतों का विकास पिछले दस वर्षों में अत्यधिक तीव्र गति से हुआ है। 60 से अधिक वय के ग्राहकों का प्रतिनिधित्व 7.8 प्रतिशत तक सीमित है। इसका एक स्पष्ट कारण है जनसंख्या वृत्त में इस वर्ग का अंश, दूसरा कारण यह चिन्हित किया जा सकता है कि सर्वेक्षणकर्ता स्वयं युवा है, उनका परिचय समवय ग्राहकों से रहा होगा और दूसरे आयु वर्ग की उपेक्षा हुई हो। न्यायदर्श में 25 वर्ष तक आयु के 8.8 प्रतिशत व्यक्ति हैं जिनमें सम्भवतः अधिकांश कॉलेज छात्र और व्यवसायिक शिक्षण संस्थान में पढ़ने वाले विद्यार्थी सम्मिलित हैं। क्षेत्र में पीएनबी ने कॉलेज छात्रों के लिये 'जीरो बैलेंस' खाते की सुविधा दी है। ऐसे बड़े शहर जहाँ तकनीकी शिक्षण संस्थान अधिक हैं और रोजगार के अधिक अवसर उपलब्ध हैं, वहाँ युवा वर्ग के बैंक ग्राहकों की संख्या अपेक्षाकृत अधिक होगी।

#### चेक बुक जारी करने की सुविधा

चेक बुक सुविधा के सन्दर्भ में, सर्वेक्षण में संकलित समंकों के आधार पर निजी बैंक प्रथम स्थान पर हैं। निजी बैंकों में चेक बुक जारी करने की नीति और रीति दूसरे बैंक समूहों से सर्वथा भिन्न है। निजी बैंक खाता खोलते समय अनिवार्य रूप से ग्राहक को चेक बुक जारी कर देते हैं, जबकि दूसरे बैंकों में पृथक रूप से आवेदन करने पर चेक बुक देने का चलन है। दूसरे बैंक समूहों में चेक बुक सुविधा सहित खाते के लिए अधिक न्यूनतम शेष का नियम है। इन बैंकों में चेक बुक के लिए कुछ शुल्क भी निर्धारित है। निजी बैंकों में, चेक बुक रहित खाते और चेक सुविधा सहित खाते, दोनों के लिए समान न्यूनतम शेष राशि रखी गई है। यहाँ, एक तिमाही में बीस पन्ने की चेक बुक खातेदार को निःशुल्क दी जाती है।

अतः खाताधारक को चेक बुक न लेने का कोई कारण दिखाई नहीं देता। इस प्रकार, बैंक समूहों में चेक बुक जारी करने और चेक सुविधा के उपयोग करने में मौलिक अन्तर है। चेक बुक सुविधा के मामले में सहकारी बैंक दूसरे स्थान पर हैं क्योंकि इनमें असंतुष्ट वर्ग की आवृत्ति कम है और उत्तम वर्ग में बारम्बारता सर्वाधिक है। सहकारी बैंकों में कार्य प्रणाली सरलतम है और प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत ध्यान दिया जाना संभव हो जाता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तीसरे स्थान पर हैं, जबकि सरकारी क्षेत्र के बैंक चौथे स्थान पर हैं। सरकारी क्षेत्र के बैंकों में असंतुष्ट ग्राहकों की संख्या सर्वाधिक है, जो कि निजी बैंकों के असंतुष्ट ग्राहकों की संख्या का पन्द्रह गुना है। सर्वेक्षण में ग्राहकों ने अपने अनुभव बताये कि कई बार उन्हें मांगने पर चेक बुक नहीं मिली। शाखा में चेक बुक उपलब्ध नहीं थी। सरकारी बैंकों में चेक बुक के लिए अधिक शेष की बाध्यता और प्रत्येक चेक बुक के लिए शुल्क के अलावा सेवा में दक्षता की कमी भी देखी गयी है।

#### चेक बुक शुल्क

'चेक बुक सुविधा' बैंक की प्रमुख लोकप्रिय सेवाओं में से एक है। भुगतान माध्यमों में चेक एक सुविधाजनक और सुरक्षित साधन है। आयकर नियमों के अन्तर्गत बीस हजार रुपये से अधिक राशि का भुगतान चेक से ही किया जाना चाहिए। इस प्रकार चेक का उपयोग कानूनी बाध्यता बन जाती है। विगत वर्षों में, सभी बैंकों ने चेक बुक के लिए शुल्क लेना शुरू कर दिया है। पूर्व में, यह सुविधा ग्राहकों को निःशुल्क मिलती थी। सर्वेक्षण में 80 प्रतिशत ग्राहक चेक बुक का उपयोग करते हैं। बैंक अपने ग्राहकों को मल्टीसिटी चेक बुक उपलब्ध करा रहे हैं। निजी बैंकों में इसे 'ज च्त बैमुनमश' कहा जाता है। जबकि 328 ग्राहकों ने उत्तर दिया कि चेक बुक निःशुल्क है। इसके पीछे तीन कारण हो सकते हैं— उन्हें पुरानी स्मृति रही हो; सजग न हों अथवा छोटी राशियों के प्रति संवेदनशील न हों; निःशुल्क सीमा के अन्तर्गत उनकी आवश्यकता पूरी हो जाती हो। मल्टीसिटी चेक ग्राहकों के लिए बहुत सुविधाजनक और बचत कारक हैं। यह ड्राफ्ट के विकल्प के रूप में काम करता है और इनका संग्रहण त्वरित हो जाता है। निजी बैंक अपने एकाउंट ओपनिंग किट में ऐसे फोल्डर उपलब्ध कराते हैं, जिनमें खाते के परिचालन सम्बन्धी नियम और शुल्क दरों की विस्तृत सूची रहती है। अतः ये फोल्डर संविदा की शर्तों के संवहन और पारदर्शिता का प्रभावी साधन बन जाता है। चेक के स्थान पर भुगतान के नये माध्यम प्रचलित हुए हैं, यथा— ईसीएस, आरटीजीएस, एनईएफटी, एटीएम टू एटीएम, नेट बैंकिंग व्यवहार, फोन बैंकिंग विकल्प। चेक बुक शुल्क के सम्बन्ध में दो महत्वपूर्ण बातें निष्कर्ष रूप में कही जा सकती हैं— प्रथम, ग्राहक शुल्क की छोटी राशि को महत्व नहीं देते हैं और यह चेक बुक उन्हें बहुत दिन के लिए पर्याप्त होती है। सभी बैंकों में ग्राहकों को चेक बुक एक निश्चित समय एवं सीमा तक निःशुल्क प्रदान की जाती है। इसके पश्चात ग्राहकों से शुल्क लिया जाता है।

### ड्रॉप बॉक्स सुविधा

बैंक में विनिमय साध्य विलेख जमा करने के लिए ड्रॉप बॉक्स लगाये गये हैं। सर्वेक्षण में, 77 प्रतिशत ग्राहकों ने ड्रॉप बॉक्स का कभी उपयोग नहीं किया था। इसका कारण यह है कि सहकारी और क्षेत्रीय बैंकों में ड्रॉप बॉक्स नहीं हैं। संभवतः ड्रॉप बॉक्स की उपयोगिता व्यस्त शाखाओं में ही है। ड्रॉप बॉक्स उपयोग करने वाले 50 प्रतिशत ग्राहकों के अनुसार इससे उनके समय की बचत होती है। किन्तु, शेष 50 प्रतिशत ग्राहकों की मांग थी कि विलेख जमा करने पर रसीद आवश्यक रूप से दी जानी चाहिए। किसी बैंक शाखा में यह भी देखा गया कि जमा पर्ची के प्रतिपण पर ग्राहक स्वयं बैंक की मोहर लगाकर रसीद के रूप में रख लेते हैं। किन्तु, ग्राहकों का एक वर्ग इस रसीद को प्रमाणिक नहीं मानता क्योंकि इस पर किसी बैंककर्मि के हस्ताक्षर नहीं हैं। स्टेट बैंक की एक शाखा में इस आशय का नोटिस बोर्ड देखने को मिला कि ग्राहक अपने चेक काउंटर पर जमा करके रसीद प्राप्त कर सकते हैं। अतः बैंक ड्रॉप बॉक्स को वैकल्पिक साधन के रूप में प्रस्तुत कर रहे हैं। एक ग्राहक ने बैंक अधिकारी से मित्रवत् जानकारी लेते हुए कहा कि यदि उसका चेक ड्रॉप बॉक्स से गुम अथवा चोरी हो जाये, तब क्या होगा? बैंक अधिकारी ने बताया कि विलेख ड्रॉप बॉक्स के जरिये अपेक्षाकृत अधिक सुरक्षित हो जाते हैं, क्योंकि पूरी कार्रवाई सीसीटीवी कैमरे की नजर में सम्पादित होती है। गलती से अथवा भूलवश अगर कोई विलेख ड्रॉप बॉक्स से मिलता है जो शाखा से सम्बन्धित नहीं है, उसका भी विधिवत् निस्तारण किया जाता है और सही जगह प्रेषित कर दिया जाता है। ड्रॉप बॉक्स शुरू करने के बाद, सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने इसे अनिवार्य और एकमात्र साधन के रूप में प्रस्तुत किया। ग्राहकों की ओर से इसे स्वीकार करने में कठिनाई आना स्वाभाविक था। सर्वेक्षण के समक भी बताते हैं कि पचास प्रतिशत ग्राहक विलेख जमा करने पर रसीद की व्यवस्था चाहते हैं, जबकि शेष ग्राहक ड्रॉप बॉक्स को समय बचत कारक साधन के रूप में देखते हैं। एक ग्राहक की ओर से सुझाव मिला कि ड्रॉप बॉक्स में जमा लिखत के विषय में बैंक की ओर से एसएमएस किया जाना चाहिए, ताकि वह अपने लेन-देन के प्रति आश्वस्त हो जायें। वस्तुतः, अधिकांश बैंकों ने मोबाइल अलर्ट सेवा प्रारंभ कर दी है। कुछ बैंकों में यह सुविधा निःशुल्क है और कुछ बैंकों में शुल्क आधारित है। इस प्रकार कुछ बैंक प्रत्येक लेन-देन के लिए एसएमएस भेजते हैं, जबकि कुछ बैंक न्यूनतम राशि से अधिक के लेन-देनों के लिए ही एसएमएस करते हैं। ड्रॉप बॉक्स उपयोगकर्ता ग्राहक की अपेक्षा है कि यदि विलेख के संग्रहण में कई दिन लगने हैं, तब उसकी प्राप्ति सूचना एसएमएस से दी जाये।

स्टेट बैंक की एक शाखा में ड्रॉप बॉक्स के बिल्कुल समीप ग्राहकों के लिए लिखा हुआ निर्देश देखने को मिला— 'अपने चेक/ड्रापट के पीछे अपना एकाउंट नम्बर, नाम, पता और मोबाइल नम्बर अवश्य लिखें। प्रत्येक ड्रॉप बॉक्स के साथ यदि इस आशय का दिशा निर्देश ग्राहकों के लिए उपलब्ध रहे, यह बैंक और ग्राहक दोनों के लिए अत्यन्त हितकर होगा। ग्राहक शिक्षा में

ग्राहकों के लिए यह शिक्षा भी सम्मिलित की जाये कि वे अपने चेक आदि पर विशेष रेखांकन कर लें जिससे उन्हें अतिरिक्त सुरक्षा मिलती है।

### निष्कर्ष एवं सुझाव

1. चेक बुक सुविधा के मामले में सहकारी बैंक दूसरे स्थान पर हैं क्योंकि इनमें असंतुष्ट वर्ग की आवृत्ति कम है और उत्तम वर्ग में बारम्बारता सर्वाधिक है। सहकारी बैंकों में कार्य प्रणाली सरलतम है और प्रत्येक ग्राहक को व्यक्तिगत ध्यान दिया जाना संभव हो जाता है।
2. चेक बुक शुल्क के सम्बन्ध में दो महत्वपूर्ण बातें निष्कर्ष रूप में कही जा सकती हैं— प्रथम, ग्राहक शुल्क की छोटी राशि को महत्व नहीं देते हैं और यह चेक बुक उन्हें बहुत दिन के लिए पर्याप्त होती है; दूसरे, निजी बैंकों में ग्राहकों को चेक बुक निःशुल्क मिल जाती है।
3. ड्रॉप बॉक्स उपयोग करने वाले 50 प्रतिशत ग्राहकों के अनुसार इससे उनके समय की बचत होती है। किन्तु, शेष 50 प्रतिशत ग्राहकों की मांग थी कि विलेख जमा करने पर रसीद आवश्यक रूप से दी जानी चाहिए।
4. एक ग्राहक की ओर से सुझाव मिला कि ड्रॉप बॉक्स में जमा लिखत के विषय में बैंक की ओर से एसएमएस किया जाना चाहिए, ताकि वह अपने लेन-देन के प्रति आश्वस्त हो जायें। वस्तुतः, अधिकांश बैंकों ने मोबाइल अलर्ट सेवा प्रारंभ कर दी है। कुछ बैंकों में यह सुविधा निःशुल्क है और कुछ बैंकों में शुल्क आधारित है।
5. निजी बैंकों में निर्धारित न्यूनतम शेष राशि सरकारी बैंकों की तुलना में पाँच गुना तक है। इसी प्रकार, न्यूनतम शेष राशि रखने में चूक होने पर लगने वाले शुल्क की राशि भी अधिक है। एटीएम में टिनेंस चार्ज और चेक अनादरण पर लगने वाला शुल्क भी आनुपातिक रूप से अधिक है। इस आधार पर, एक ग्राहक ने टिप्पणी की कि ये अमीर लोगों के बैंक हैं। यह बहुत सार्थक होगा कि खाता खोलते समय न्यूनतम शेष और विविध सेवा शुल्क दरों का सम्प्रेषण ग्राहक को पूरी सजगता और तत्परता से किया जाये ताकि भविष्य में ग्राहक सम्बन्धों में होने वाली कठिनाइयों की संभावना को कम किया जा सके।
6. अपने उत्पाद और सेवाओं से सम्बन्धित नियमों के प्रचार के लिए बैंकों में उपभोक्ता गाइड प्रकाशित करने का चलन हुआ है। इस प्रकार की नियम पुस्तिकायें बैंक की शाखा में ग्राहकों के लिए लेखन टेबल के समीप रखी हुई मिल जाती हैं। गाइड की ये प्रतियां ग्राहकों के निमित्त ही होती हैं, किन्तु स्पष्ट निर्देश के अभाव में ग्राहकों को यह समझने में थोड़ी कठिनाई या संकोच अवश्य होता है कि वे इसकी एक प्रति ले लेने के लिए अधिकृत हैं।
7. बीएसएनएल के एक कार्यालय में उपभोक्ता सम्बन्धी मुद्रित सामग्री के निकट एक पट्टिका पर लिखा था— 'यह सामग्री आप पढ़ लें, इसकी एक प्रतिलिपि आप अपने साथ ले जा भी सकते हैं।' यहां उपभोक्ता

- निर्देशिका की प्रतियां भी रखी गई थीं। बैंकों में भी इस आशय का संकेत अवश्य ही लिखा होना चाहिए।
8. सर्वेक्षण के दौरान एक ग्राहक ने अपना अनुभव बांटा कि उसके तीन हजार रुपये के चेक संग्रहण में डेढ़ वर्ष से अधिक समय लगा। लेकिन, इस विषय में उसने कभी लिखित शिकायत भी प्रस्तुत नहीं की क्योंकि वह सदैव आश्वस्त था कि उसका बैंक सदैव प्रयासरत् है और समाधान ढूँढ लिया जायेगा। यह कहा जा सकता है कि ग्राहक का विश्वास जीतकर ग्राहक सम्बन्ध दृढ़तर बनाये जा सकते हैं।
  9. ग्राहक वर्ग के लिए सुझाव है कि चेकबुक खोने की जानकारी होते ही जरा भी समय गंवाये बिना तुरन्त बैंक को सूचना दें, जिसके लिए 24 घंटे टोल फ्री नम्बर और ई-मेल साधन उपलब्ध हैं। फोन पर सूचना देते समय बैंक से शिकायत नम्बर अवश्य मांगें और इसे नोट करके अपने पास सुरक्षित रखें, ताकि जरूरत होने पर इसका संदर्भ दिया जा सके।
  10. बैंक की जमा पत्रियों पर प्रायः मोबाइल नम्बर और ई-मेल आईडी के लिये कॉलम देखने को मिल रहे हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक काउंटेर्स पर इस आशय का निर्देश कई बार लिखा देखा गया है कि ग्राहक अपना फोन/मोबाइल नम्बर यथास्थान अवश्य लिखें। लेकिन, समय पर इसके उपयोग के उदाहरण कम मिल रहे हैं। यदि अवसर आने पर ग्राहक से फोन सम्पर्क कर लिया जाये, परिवादों की संख्या में कमी लायी जा सकती है और ग्राहक सम्बन्ध बेहतर बनाये जा सकते हैं।
  11. सर्वेक्षण में तथ्य की पुष्टि हुई, कुछ ग्राहकों को चेक बाउंस होने से पहले बैंक की ओर से सूचित किया गया। समय रहते उन्होंने खाते में वांछित राशि जमा कर दी और चेक अनादरण टाला जा सका। यद्यपि, यह स्थिति सभी ग्राहकों के साथ नहीं थी। एक युवा बैंक अधिकारी ने साक्षात्कार के दौरान बताया कि चेक अनादरण के समय वे विलेख की प्रकृति पर ध्यान देते हैं और उपयुक्त लगने पर ग्राहक से फोन सम्पर्क आदि कदम उठाते हैं।

#### संदर्भ ग्रन्थ सूची

1. अग्रवाल अशुप्रिया 2008, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा – लाभप्रदता की दिशा में सार्थक कदम, बैंकिंग चिन्तन-अनुचिन्तन, 20/2 जनवरी-मार्च 2008, आरबीआई मुम्बई, 15-22।
2. भारतीय स्टेट बैंक, आईबीए-गॉल अप ग्राहक संतोष सर्वेक्षण, कस्टमर केअर, जून-2009, मुम्बई, 1-3।

3. रामटेके प्रशांत 2019, बैंक-ग्राहक संबंध प्रबंधन, बैंकिंग चिन्तन-अनुचिन्तन, 31/2 अप्रैल-सितम्बर 2019, आरबीआई मुम्बई, 34-39।
4. सरकार ए एन 2005, कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट : ए की पैरामीटर फॉर क्लाइंट रिटेशन् इन बिजनेस (स्ट्रैटजिक बिजनेस मैनेजमेंट एंड बैंकिंग) दीप एंड दीप, नई दिल्ली, 80-92।
5. <https://www.axisbank.com/retail/cheque-book-charges>.
6. [https://bank.sbi/webfiles/uploads/index/30082019UPDATED\\_LIST\\_OF\\_SERVICE\\_CHAR GES.pdf](https://bank.sbi/webfiles/uploads/index/30082019UPDATED_LIST_OF_SERVICE_CHAR GES.pdf).
7. <http://www.dcbdehradun.com/service-charges-and-fees>.
8. [https://uttarakhandgraminbank.com/document/service\\_charges.pdf](https://uttarakhandgraminbank.com/document/service_charges.pdf).

#### चेक बुक जारी करने की सुविधा

ग्राहकों का मत	सरकारी बैंक	निजी बैंक	सहकारी बैंक	ग्रामीण बैंक
उत्तम	40 (16.0)	27 (10.8)	41 (16.4)	40 (16)
अति उत्तम	3 (1.2)	20 (8.0)	24 (9.6)	25 (10)
संतोषजनक	117 (46.8)	197 (78.8)	130 (52.0)	125 (50)
असंतोषजनक	90 (36.0)	6 (2.4)	55 (22.0)	60 (24)
योग	250	250	250	250

नोट : कोष्ठक में प्रतिशत मूल्य दर्शाये गये हैं।

#### चेक बुक शुल्क

आधार	ग्राहकों की संख्या
निःशुल्क	328
शुल्क लेकर	245
एक सीमा तक निःशुल्क	224
अवसर नहीं पड़ा	203
योग	1000

#### ड्रॉप बॉक्स सुविधा

ग्राहकों का मत	ग्राहकों की संख्या
समय की बचत	112
रसीद दी जानी चाहिए	115
अवसर नहीं पड़ा	773
योग	1000