ग्राहकों की जरूरतों के अनुसार सेवाओं का दायरा बढ़ाना ही असली बैंक की पहचान

- हितेंद्र झा, हेड, रिटेल लायबिलिटी, टीएएससी और टीपीपी, उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक

बिहार में बैंकिंग अब सिर्फ खाता खोलने और पैसे जमा करने तक सीमित नहीं रह गई है। पिछले कुछ वर्षों में लोगों की जरूरतें बदली हैं और इसके साथ ही बैंकिंग सेवाओं का दायरा भी बढ़ा है। अब ग्राहक चाहते हैं कि उन्हें बचत खाते के साथ निवेश, बीमा, क्रेडिट कार्ड, डिजिटल बैंकिंग और लोन जैसी सुविधाएँ भी एक ही जगह पर मिलें। यही बदलाव बिहार में वित्तीय समावेशन को नई गति दे रहा है। बिहार में बैंकिंग को लेकर लोगों की जागरूकता तेजी से बढ़ी है। गाँवों से लेकर शहरों तक लोग औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ रहे हैं और इसका सीधा फायदा ग्राहकों के साथ-साथ राज्य की अर्थव्यवस्था को भी मिल रहा है।

ग्राहकों के लिए शुरू की हैं नई सुविधाएँ

बैंकिंग सेक्टर में बढ़ती प्रतिस्पर्धा के बीच ग्राहक अब बेहतर और ज्यादा सुविधाओं की उम्मीद करते हैं। इसी को ध्यान में रखते हुए उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक ने बैंक ऑफ बड़ौदा के साथ मिलकर क्रेडिट कार्ड सुविधा शुरू की है। इसका लाभ उन ग्राहकों को मिलेगा जो अपनी रोजमर्रा की जरूरतों के लिए आसान और सुविधाजनक भुगतान विकल्प चाहते हैं। इसके अलावा बैंक ने म्यूचुअल फंड सेवाएँ भी शुरू की हैं, जिससे ग्राहकों को निवेश के लिए अलग-अलग संस्थानों के चक्कर नहीं लगाने पड़ेंगे। बैंक का प्रयास है कि ग्राहकों को उनकी अधिकांश वित्तीय जरूरतों का समाधान एक ही जगह पर मिल सके।

कई प्रकार के लोन उपलब्ध

बिहार जैसे राज्य में छोटे कारोबार, खेती और आवास की जरूरतों के लिए लोन की बड़ी भूमिका है। बैंक ग्राहकों को एग्रीकल्चर लोन सहित लगभग सभी प्रमुख श्रेणियों में लोन उपलब्ध करा रहा है। होम लोन से लेकर छोटे उद्योगों के लिए वित्तीय सहायता तक, विभिन्न जरूरतों के अनुसार लोन विकल्प मौजूद हैं। इससे लोगों को अपने व्यवसाय बढ़ाने, घर बनाने और रोजगार के नए अवसर तैयार करने में मदद मिल रही है।

बिहार में बढ़ रहे ग्रीन एनर्जी और गैस प्लांट प्रोजेक्ट्स के लिए विशेष लोन देने की योजना

राज्य में ग्रीन एनर्जी और गैस प्लांट जैसे नए क्षेत्रों में निवेश की संभावनाएँ बढ़ रही हैं। फिलहाल इस क्षेत्र के लिए कोई विशेष लोन योजना उपलब्ध नहीं है, लेकिन बैंक भविष्य में ऐसे प्रस्तावों पर विचार करने के लिए तैयार है। यदि इस दिशा में योजनाएँ आगे बढ़ती हैं, तो इससे बिहार में नए उद्योगों को बढ़ावा मिलेगा और रोजगार के अवसर भी बढ़ सकते हैं।

लोन पोर्टफोलियो में किया जा रहा बदलाव

बैंक अपनी लोन व्यवस्था को और मजबूत बनाने के लिए भी काम कर रहा है। लगभग तीन वर्ष पहले बैंक की 70 प्रतिशत लोन बुक माइक्रोफाइनेंस क्षेत्र में थी, जिसे अब घटाकर 51 प्रतिशत कर दिया गया है। वर्ष 2030 तक इसे 30 प्रतिशत तक लाने का लक्ष्य है। इसका उद्देश्य बैंक के लोन कारोबार को अधिक संतुलित बनाना है। इससे किसी एक क्षेत्र में आने वाली चुनौती का असर पूरे कारोबार पर कम पड़ेगा और ग्राहकों को लगातार बेहतर सेवाएं मिलती रहेंगी।

बिहार बैंक के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण बाजार

बिहार बैंक के सबसे महत्वपूर्ण बाजारों में शामिल है। बैंक की कुल 776 शाखाओं में से 61 शाखाएँ बिहार में हैं। राज्य के 38 जिलों में से 30 जिलों में बैंक अपनी सेवाएँ दे रहा है और जल्द ही तीन नई जगहों पर विस्तार की तैयारी है। यही नहीं, इस वर्ष बिहार में 20 से 25 नई शाखाएँ खोलने का लक्ष्य रखा गया है।

बिहार में बैंक की वृद्धि दर करीब 18 प्रतिशत है, जबकि बैंकिंग उद्योग की औसत वृद्धि 12 से 13 प्रतिशत के आसपास है। यानि बैंक राज्य में उद्योग की तुलना में 4 से 5 प्रतिशत अधिक तेजी से बढ़ रहा है। बिहार में बैंक के करीब 8 लाख ग्राहक हैं और कुल ग्राहक आधार, शाखा नेटवर्क तथा कर्मचारियों में राज्य की हिस्सेदारी लगभग 7 से 8 प्रतिशत है।

बिहार में बैंकिंग संचालन का परिणाम कारगर

बैंक का बढ़ता कारोबार इस बात का संकेत है कि बिहार में बैंकिंग सेवाओं की माँग लगातार बढ़ रही है। राज्य में बैंक की लोन बुक लगभग 2530 करोड़ रुपए की है, जबकि डिपॉजिट बुक करीब 1180 करोड़ रुपए की है। बिहार का औसत क्रेडिट-डिपॉजिट रेश्यो जहाँ 55 से 56 प्रतिशत है, वहीं बैंक का यह अनुपात 214 प्रतिशत है। इसका मतलब है कि बैंक राज्य में जमा राशि की तुलना में कहीं अधिक लोन उपलब्ध करा रहा है। इससे व्यापार, कृषि और छोटे उद्योगों को वित्तीय सहायता मिल रही है, जो राज्य की आर्थिक गतिविधियों को मजबूत बनाने में मदद कर रही है।

लाभप्रद है बैंक की वर्तमान वित्तीय स्थिति

बैंक की वित्तीय स्थिति भी मजबूत बनी हुई है। चौथी तिमाही में बैंक ने 282 करोड़ रुपए का लाभ अर्जित किया, जबकि पूरे वर्ष का लाभ 693 करोड़ रुपए रहा। बैंक के कुल ग्राहकों की संख्या लगभग 1 करोड़ 1 लाख तक पहुँच गई है और इस वर्ष ग्राहक आधार में करीब 7 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई है। ग्रॉस एनपीए 2.3 प्रतिशत, नेट इंटरेस्ट मार्जिन 8.4 प्रतिशत और कलेक्शन एफिशिएंसी 99.5 प्रतिशत से अधिक है। ये आँकड़ें बैंक की मजबूत वित्तीय स्थिति को दर्शाते हैं।

ग्राहकों की प्रतिक्रिया सकारात्मक

ग्राहकों से लगातार सकारात्मक प्रतिक्रिया मिल रही है। लोग चाहते हैं कि उन्हें और नई बैंकिंग सुविधाएँ मिलें और बैंक उसी दिशा में काम कर रहा है। बिहार में बैंक की 61 शाखाओं में से 10 शाखाएँ पूरी तरह ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। वहीं, पटना में कुल 7 शाखाएँ संचालित हो रही हैं, जिनमें 5 शहर में और 2 जिले के अन्य हिस्सों में स्थित हैं।