

Research Papers



नागरी सहकारी बँकांपुढील नवी आव्हाने व उपाययोजना

प्रा.प्रशांत म.जाधव

(वाणिज्य विभाग)

श्री समर्थ कला व वाणिज्य महाविद्यालय,  
आष्टी, जि.वर्धा

प्रस्तावना :-

आजकाल सशक्त आणि अशक्त अशा दोन्ही प्रकारच्या नागरी सहकारी बँका एका कठिण अशा कालखंडातून जात आहेत. थोड्या फार सहकारी बँकांमध्ये झालेल्या अफरातफरी व घोटाळे यामुळे सर्वच बँकाना बदनामीला तोंड द्यावे लागत आहे. त्यातच मोठ्या बँकांबरोबर जीवघेणी स्पर्धा आणि रिझर्व बँकेने आंतरराष्ट्रीय मापदंडाचे पालन करण्याचे घातलेले बंधन यामुळे दिवसेंदिवस बँकिंग व्यवसाय करणे छोट्या असणाऱ्या नागरी बँकांपुढे एक मोठे आव्हानच आहे. दिवसेंदिवस नागरी बँकाची संख्याही कमी होत असतांना दिसते. मार्च 2003 साली नागरी बँकाची एकूण संख्या 1941 होती. ती मार्च 2005 साली 1872 झाली आणि मार्च 2007 साली 1813 पर्यंत खाली आली. त्यातही 250 कोटीपेक्षा अधिक ठेवी असणाऱ्या बँका फक्त 4.2 टक्के तर 95.8 टक्के बँकांच्या ठेवी या रु.250 कोटीपेक्षा कमी आहेत. आकारमानाने छोटी, कार्यक्षेत्र मर्यादित, सहकार खाते आणि रिझर्व बँक यांचे दुहेरी नियंत्रण, प्रशिक्षित कर्मचारी वर्गाचा अभाव, चांगले शिक्षित व अनुभवी कर्मचारी टिकवून ठेवण्यातील अडथळे संचालक मंडळाची नितिमत्ता, ज्ञान व वापर चांगले कर्जदार मिळविण्याच्या अचडणी, सभासद व ग्राहकांच्या अवास्तव अपेक्षा, भांडवलीची व नफा कमविण्याची कमी क्षमता आणि बाहेरील व व्यापारी बँकांबरोबरची जीवघेणी स्पर्धा या सर्व अडचणींना तोंड देत आज नागरी बँका अत्यंत मेटाकुटीला आल्या आहेत.

या सर्व अडचणीमुळेच हल्ली विलिनीकरणाचा सपाटाच सुरु झाला आहे. अशक्तच नव्हे तर सशक्त बँकाही दुसऱ्या अधिक सशक्त बँकेत विलिनीकरणाची इच्छा दाखवत आहे. बँकींग व्यवसाय अधिक स्पर्धात्मक व सक्षम बनवण्यासाठी कमकुवत विलिनीकरण करणे ही तर सर्वश्रुत बाब आहे. अनुत्पादित कर्जासाठी व गुंतवणूकीवर तरतूद करणे, राखीव निधी तरतूद, डिव्हीडंट देणे, आता तर नफ्यावर उत्पन्नाचा कर भरणे यामुळे शिल्लक नफा हा तर इतर निधीची वाढ करण्यास फारच कमी उपलब्ध होवू लागला आहे. स्वनिधी (Networth) न वाढल्याने मग अशा बँका अशक्तपणामुळे झूकू लागतात.

संगणकीय व तंत्रज्ञानाच्या विस्ताराबरोबरच रोखीचे व्यवहार घडत जात आहेत. पुढील काळात हळूहळू चेक व डिमांड ड्राफ्टही कालाबाहय होतील. रिअल टाईम ग्रॉस सेटलमेंट (R.T.G.S.) व इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर (E.F.T.) यामुळे पैशाची देवघेव केवळ इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून काही सेकंदात होते. कंत्राटी पद्धतीने कामे करून घेण्यावरही (Outsourcing) भर देण्यात प्राधान्य दिले जाईल. यामुळे आपली कार्यशैली पूर्ण बनवून व्याजाव्यतिरिक्त इतर उत्पन्नाचे मार्ग बँकाना शोधावे लागतील. आधुनिक माहिती तंत्रज्ञानाचा उपयोग करून त्यातील नावे कौशल्य आत्मसात करावे लागेल. यासाठी प्रशिक्षित असा कर्मचारीवर्ग असणे आवश्यक आहे. कर्मचाऱ्यांनाही विचार व वर्तन यात आमूलाग्र बदलावे लागेल. बँकानाही कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणावर व त्यांचे बँकिंग

क्षेत्रातील ज्ञान अद्यावत करण्यावर भर द्यावा लागेल. पारंपरिक दृष्टीकोन सोडून अल्पसंतृष्ट राहण्याची प्रवृत्ती बदलावी लागेल.

नफाक्षमता वाढवून स्वनिधीमध्ये वाढ करण्याचे मार्गही शोधावे लागतील. गुवत्तेनुसार कर्जवाटप आणि त्यानंतर सक्षम वसुलीयंत्रणा उचलावी लागेल. रिझर्व बँकेने घालून दिलेल्या आंतरराष्ट्रीय मानदंडाचे काटेकोर पालन करण्यासाठी जोखीम नियंत्रण (रिस्क मॅनेजमेंट) व त्यांचे योग्य व्यवस्थापन करावे लागेल. ग्राहकांच्याही अपेक्षा आता उंचावल्या आहेत. त्यांच्या मागण्या उचलून धरणारे मंच उपलब्ध आहे. त्यांचेसमोर अनेक पर्यायही उपलब्ध आहेत. त्यामुळे उत्तम ग्राहक सेवा योग्य मूल्यात पुरवणे हे सुद्धा एक आव्हानच आहे.

सन 2020 साली भारताला जगातील एक महासत्ता बनविण्याचे स्वप्न आपण पाहात आहोत. त्यादृष्टीने सर्वच क्षेत्रात झपाटयाने बदल होत आहेत. बँकींग क्षेत्रही त्यास अपवाद नाही. बँकिंग उद्योगात महत्वपूर्ण परिवर्तन 1990 च्या दशकात आले. केंद्र सरकारने भारतीय अर्थव्यवस्था खुली करण्यासाठी अनेकविध आर्थिक सुधारणा सुरु केल्या अर्थव्यवस्थेचा कणा असलेल्या बँकिंग उद्योगावरही याचे दुरगामी परिणाम झाले आणि बँकिंग व्यवसायाचा चेहराच बदलून गेला. उदारीकरण, निजीकरण आणि विश्वव्यापिकरण यासारख्या सुधारणामुळे बँकिंग उद्योगातही माहिती व तंत्रज्ञानाचे युग आले. ग्राहकांचे महत्व वाढले आणि बँकांमध्ये तीव्र स्पर्धा निर्माण झाली.

Please cite this Article as : प्रा.प्रशांत म.जाधव, नागरी सहकारी बँकांपुढील नवी आव्हाने व उपाययोजना : Indian Streams Research Journal (April ; 2012)

रिझर्व्ह बँकेनेही बँकांना अधिक स्वायत्तता देण्याचे धोरण अवलंबले आणि त्याचबरोबर आंतरराष्ट्रीय मानदंडानुसार व्यवसाय करण्याचे निर्देश दिले. यामुळे खुल्या स्पर्धात्मक आणि व्यावसायिक वातावरणाला सामोरे जाण्याची क्षमता वाढण्याची नवीन जबाबदारी सर्वच बँकांवर येवून पडली आहे. आंतरराष्ट्रीय पातळीवर मानदंड पाळण्याचे रिझर्व्ह बँकेचे बंधनामुळे भांडवलाची पर्याप्तता, अनुत्पादक कर्जावरील तरतूद, हिशोब पद्धतीतील व ते मांडण्याचे तंत्रातील बदल, गुंतवणूकीचे वर्गीकरण व तरतूदी अशी अनेक कठोर बंधने बँकांवर आली आहे. त्यामुळे मात्र हिशोबपत्रके, ताळेबंद एकाच पातळीवर व तुलनेसाठी योग्य व पारदर्शी बनली आहे.

यासर्व बाबी लक्षात घेता पुढील काळात स्पर्धेत टिकवून राहून व्यवसाय व नफ्यात वाढ करणे आहे. हे छोट्या व सहकारी बँकापुढे फारच मोठे आव्हान आहे.

बँकेचे कार्य हे शाखामार्फत होत असते. ठेवी, कर्जे व इतर व्यवसाय हा शाखेच्या माध्यमातूनच होतो. त्यामुळे बँकीगमध्ये शाखाव्यवस्थापन ह्या बाबींचे महत्त्व अनन्य साधारण असे आहे. शाखा व्यवस्थापनात शास्त्राने कला दोन्ही घटनांचा समावेश असतो.

#### 1) शाखाधिकारी हयांची भूमिका :-

शाखाधिकारी हया नात्याने काम करतांना अनेक बाबींचा एकाच वेळी व्यवस्थित विचार करावा लागतो आणि विचारांचे आचारात रूपांतर शास्त्रोक्त पद्धतीने करावे लागते. शाखाधिकारी म्हणून काम करतांना पुढील मुद्यांचे गांभीर्याने भान ठेवावे लागते.

- S बँकिंग व्यवसायापुढील आव्हाने.
- S स्पर्धा, अनिश्चितता, संधी
- S नफ्याची अपरिहार्यता
- S ग्राहकांच्या वाढत्या अपेक्षा
- S उपलब्ध साधन सामुग्री, कर्मचारी हयांचा उचित उपयोग
- S आर्थिक सेवांची संरचना

शाखाधिकारी हयांना बँकिंग व्यवसायाची सद्यस्थिती परिपूर्णपणे माहिती असावी. अन्य बँकामधील सेवा सुविधा, भविष्यातील बदल यांची माहिती ठेवणे अपेक्षित आहे. सध्या देत असलेल्या आर्थिक सेवा, स्पर्धा त्यातून येणारी अनिश्चितता ह्या सोबतच स्पर्धेसोबत येणाऱ्यासंधी बाबत तो जागरूक असला पाहिजे. बँकिंग व्यवसायाला नफ्याची आवश्यकता आहे. हे सतत डोळ्यापूढे ठेवून ग्राहकांच्या वाढत्या अपेक्षांपैकी आपण नेमक्या कोणत्या पूर्ण करू शकतो हयाची समज त्याला असावी. समाधानी ग्राहक हा बँकेची विना खर्चाची जाहिरात असते. शाखेसाठी देण्यात आलेल्या सर्व साधन सामुग्रीचा जास्तीत जास्त उपयोग करून घेतला पाहिजे. हयांत संगणक, एटीएम, चहाकॉफीची सोय (व्हॅंडींग मशीन) एअर कंडिशनर्स ह्या सोबतच उपलब्ध कर्मचारी वर्गाचा पुरेपूर आणि कौशल्याने वापर करून शाखा व्यवसायासाठी सतत वाढ केली पाहिजे.

- S शाखा व्यवसायात प्रामुख्याने,
- S कर्जव्यवहारात वाढ
- S ठेवींमध्ये वाढ
- S अन्य सेवांमध्ये वाढ (उदा. लॉकर्स सेवा इत्यादी)
- S वसुली हयांचा समावेश असतो.

कर्ज व्यवहार हे बँकेच्या धोरणाप्रमाणे होतात. तथापि सध्याच्या परिस्थितीत चांगले कर्जदार शोधणे आणि जे कर्जदार आहेत त्यांना राखणे (रिटेंनिंग व कस्टमर) हे महत्वाचे ठरते. ठेवींमध्ये वाढ करतांना सॅव्हिंग्ज आणि चालू खात्यात वाढ होणे बँकेच्या लाभक्षमतेच्या दृष्टीने आवश्यक असते. सहकारी बँकातून स्वतःहून येणारे (वॉक इन कस्टमर) अनेक खातेदार असतात. त्यांना योग्य मार्गदर्शन करून बँकेचा खातेदार करून घेण्यात बँकेचे हित असते.

#### 2) शाखा आवाका समजावून घेणे :-

शाखा व्यवस्थापनात शाखेचा आवाका समजावून

घेण्यासाठी पुढील टप्प्यातून जावे लागते.

- S शाखेची सर्व समावेशक परिसर माहिती तयार करणे (ब्रॅच प्रोफाइल)
- S भौगोलिक भागाची परिपूर्ण माहिती ठेवणे.
- S SWOT विश्लेषण करणे.
- S बँकेच्या/शाखेच्या प्रतिमेचा अभ्यास (इमेज स्टडी)
- S उद्दिष्टपूर्ती, बजेट प्रमाणे काम करणे.

शाखेचा व्यावसायिक आवाका समजावून घेताना शाखेची सर्व समावेशक प्रोफाइल तयार करण्यात यावी. हयात परिसरातील व्यवसायाची, बँकांची संधीची माहिती असावी. आपले परिसरात आपले स्पर्धक कोण आहेत हयानुसार आपली व्यावसायिक निती ठरविण्यात यावी. SWOT विश्लेषणाद्वारे बँकेची/शाखेची बलस्थाने-कच्चेदुवे-संधी आणि धोके हयांचा बारकाईने अभ्यास करून बलस्थानांचा वापर व्यवसायदृष्टीसाठी करावा. बँकेची/शाखेची प्रतिमा ही तेथील सेवांवरून, व्यक्तीवरून ठरते. ही प्रतिमा अधिक उज्वल करण्यासाठी प्रयत्न केले जावेत. ब्रॅड इमेज मुळेही चांगला व्यवसाय होवू शकतो. मुख्य कार्यालय स्तरावरून दर वर्षीचे बजेट (ठेवी, कर्जे, वसुलीचे उद्दिष्ट) तयार केले जाते. शाखास्तरावरील उद्दिष्ट पूर्ण करण्यासाठी वर्षाचे सुरुवातीपासून सर्व कर्मचाऱ्यांचे मदतीने प्रयत्न करणे आवश्यक असते. उद्दिष्टांचे कर्मचारी वर्गात काही प्रमाणात वाटप करून उद्दिष्टपूर्तीचे प्रयत्न करता येवू शकतात.

#### 3) शाखेचे विपणन योजना :-

शाखेचा व्यवसाय सातत्याने वाढवण्यासाठी विपणन योजना (मार्केटिंग प्लॅन) करून ती कसोशीने राबवावी लागते. विपणन योजनेमध्ये प्रामुख्याने पुढील मुद्यांचा समावेश होतो :-

- S विपणनाचे उद्दिष्ट आणि संशोधन (मार्केटिंग ऑब्जेक्टिव्ह आणि मार्केट रिसर्च)
- S कृती नियोजन
- S विपणन चमू- सर्व कर्मचारी वर्गाचा सहभाग
- S उद्दिष्टाचा काळानुरूप मागोवा
- S बाजारस्थिती/स्पर्धेनुसार विपणन संघटन
- S आदर्श संप्रेषण (इफेक्टिव्ह कम्युनिकेशन)

सध्याच्या परिस्थितीत बँकासाठी विपणन हा परावलीचा शब्द आहे. विपणनाच्या सर्व पैलूंचा अभ्यास करून विपणन निती ठरविणे. वेळोवेळी त्यात बदल करणे हे आवश्यक ठरते. विपणन नियोजनाचे विपणनाची टीम ठरविणे हा ही पैलू असतो. ही टीम ठरविण्यात शाखेकडील सक्षम कर्मचारी वर्गाचा विचार केला जावा. शाखेकडील प्रत्येकजण हा व्यक्तिगतरीत्या आणि एकत्रीतपणे विपणनाचे काम निश्चितपणे करू शकेल.

#### 4) शाखा एक नफा केंद्र :-

प्रत्येक शाखा ही नफा केंद्र या दृष्टीने लाभक्षमता वाढविणे हयासाठी पुढील मुद्यांचा विचार करण्यात आला पाहिजे.

- S शाखेचे ना नफा ना तोटा (ब्रेक इव्हन) पद्धतीने विश्लेषण
- S उत्पन्नाची गळती थांबविणे
- S खर्चावर नियंत्रण
- S व्याजेतर उत्पन्नाचा विचार (नॉन इंटरेस्ट इनकम)
- S व्याज दरातील बदल आणि ट्रान्सफर ऑफ प्राइस मेकॅनिझम
- S शाखेची क्षमता (व्हायबिलिटी)

नफा वाढविण्यासाठी उत्पन्न वाढविणे, खर्चात काटकसर करणे हे उपाय स्थूलमानाने असतात. शाखेचा जेवढा खर्च आहे, तेवढे उत्पन्न मिळविल्यास शाखा स्वयंपूर्ण होते. जेवढे अधिक उत्पन्न असेल तेथ पासून नफा सुरू होईल. खर्चावर बरेचदा नियंत्रण शक्य नसते. भाडे, विज, पगार, स्टेशनरी हे खर्च अपरिहार्य असतात तेव्हा

उत्पन्न वाढविणे.उत्पन्नाचे स्रोत वाढविणे हे उपाय आवश्यक ठरतात. व्याजाशिवाय कमिशन,विमा व्यवसाय,मुद्रांक विक्री ह्या उत्पन्नाच्या बाबींवर लक्ष दिल्यास नफा वाढतो.उत्पन्नाची गळती थांबवली तरी लाभक्षमता वाढते. ह्यासाठी अंतर्गत लेखा परिक्षणासोबत 'सिस्टम' मार्फतच उत्पन्नाची गळती होणार नाही. अशी उपाय योजना करण्यात यावी.जे खर्च टाळता येवू शकतात ते टाळले पाहिजेत.शाखेचा नफा मुख्य कार्यालयाने दिलेल्या आणि घेतलेल्या व्याजावर अवलंबून असतो. ही लेखा प्रणाली (ट्रान्सफर ऑफ प्राईम मेकॅनिझम) योग्य असल्याची खात्री करण्यात यावी. आवश्यकतेनुसार तज्ज्ञांचा सल्लाही घेण्यात यावा.

बरेचदा शाखा घाईत उघडली जाते. भविष्यात तेथे अपेक्षित व्यवसाय होत नाही.अशावेळी शाखा योग्य व्यवसायी ठिकाणी हलविण्याचा धोरणात्मक निर्णय हा पर्याय म्हणून स्विकारण्याचा विचार केला जावा.

**5) कर्जाची सद्यस्थिती आणि अनुत्पादक कर्जाचे नियंत्रण :-**

शाखेकडील थकीत खात्यांच्या वसुलीवर शाखेची लाभक्षमता अवलंबून असते. अनुत्पादक कर्जावर (एन.पी.ए.) त्याच्या वयानुसार तरतूद करावी लागते. नव्याने खाते अनुत्पादक झाल्यास शाखेला त्याची झळ सोसावी लागते. या पार्श्वभूमीवर कर्जखात्यांचा वेळेवर पाठपुरावा (नोटीसेस,भेटी,जामीनदारांच्या भेटी) करणे आवश्यक आहे. थकीत खात्यांच्या बाबतीत खात्यांच्या व्यवहाराबद्दल वेळेतच अंदाज बांधता येऊ शकतो व उपाययोजना सुरु करता येवू शकतात. सर्व कर्जखात्यांची वसुलीस योग्य,प्रयत्नानी वसुल होणारे आणि वसुलीस अवघड अशा तीन गटात विभागणी करावी. शाखास्तरावर रितसर वसुलीची पत्रे वेळेत जाणे महत्वाचे आहे. आवश्यकतेप्रमाणे ह्या पत्रांची प्रत जामिनदारांना दिली जावी. वसुलीस अवघड खात्यांपविषयी मुख्य कार्यालयास तपशिलवार कळवून त्यांच्याकडून सुचना घ्याव्यात आणि त्याचे तंतोतंत पालन करावे. थकीत खातेदारांशी बोलण्याचे संबंध (टॉकींग टर्म्स) कधीही तोडू नये.

**6) शाखा स्तरावरील प्रशासन :-**

शाखा स्तरावरील प्रशासनात प्रामुख्याने पुढील मुद्यांचा समावेश होतो.

- S शाखाधिकारी यांचे नेतृत्वगुण
- S वेळेचे व्यवस्थापन
- S मानव संसाधनांचे व्यवस्थापन
- S लेखापरिक्षणाची परिपूर्ती
- S मुख्य कार्यालयाच्या परिपत्रकाप्रमाणे कार्यवाही
- S गृहपालन
- S रेकॉर्ड व्यवस्थित ठेवणे,जुन्या रेकॉर्डची विल्हेवाट
- S अंतर्गत प्रणालीचा योग्य वापर
- S रोकड व्यवस्थापन

शाखेच्या प्रशासनात रोकड व्यवस्थापनापासून मनुष्यबळाच्या व्यवस्थापनापर्यंत सर्व बाबींचा समावेश होतो. यासाठी शाखाधिकारी यांचे नेतृत्वगुणांचा कस लागतो. नेतृत्व गुण हे अंगभूत असतात. तसेच ते कमविताही येतात. मात्र कष्टाची तयारी ठेवावी लागते. पुढे जाण्यासाठी नेतृत्व करताना इतरांना समजून घेणे, स्वतः काटेकोरपणे वागणे, यासोबतच अधिकारांचा योग्य वापर करून कामे करून घेणे महत्वाचे असते. चांगली निर्णय क्षमता,अभ्यास इतरांकडून शिकण्याची वृत्ती यासोबतच कष्टाची तयारी, धाडस हे गुण आत्मसात करण्याची तयारी असवी.

बँकिंगमध्ये वेळेला अनन्य साधारण महत्व आहे., खातेदारांचा वेळ महत्वाचा आहे.तसेच प्रणालीसाठीही विशिष्ट वेळात व्यवहार संपविण्याचे बंधन असल्याने वेळेचे व्यवस्थापन काटेकोरपणे केले जावे.

उपलब्ध मनुष्यबळात बँकेच्या धोरणाप्रमाणे काम करून घेणे,प्रत्येकाच्या क्षमतेचा जास्तीत जास्त उपयोग करणे हे ही

आवश्यक असते. योग्य कामासाठी अचूक माणूस(रॉईट मॅन फॉर राईट जॉब) हे तत्व शक्यतोवर अंमलात आणावे.

लेखापरिक्षणाचे (अंतर्गत,सतत,कायदेशिर) अपूर्ण मुद्दे वेळेत पूर्ण केले जावेत. अंकेक्षण अहवालातील गंभीर बाबींवर आधी लक्ष देवून त्रुटी दूर केल्या जाव्यात,मोघम प्रकारची उत्तरे देवू नयेत. लेखापरिक्षण अहवालावर बँकेचा दर्जा मोजला जातो हे लक्षात ठेवले गेले पाहिजे.

मुख्यकार्यालयाकडून परिपत्रके काढली जातात. त्याचे वाचन करून त्यातील सुचनांची व्यवस्थित अंमलबजावणी केली पाहिजे.गृहपालनाकडे वेळेवर लक्ष दिले गेले पाहिजे. संगणक संचालित प्रणाली असली तरी मानवी दोषांमुळे पुस्तके न जुळण्याचे टाळले जावे. जे रेकॉर्ड जतन करावयाचे आहे ते वर्षनिहाय निट ठेवून,उर्वरित बंधनकारक नसलेले रेकॉर्ड वेळोवेळी नष्ट केले पाहिजे. अनावश्यक रेकॉर्डमुळे जागा व्यापली जाते व शाखेच्या स्वरूपात बेढपपणा येतो हे टाळावे. दर्शनी भागात कोणतेही रेकॉर्ड शक्यतोवर ठेवू नये.

बँकेमध्ये अस्तीत्वात असलेल्या प्रणालीचा पुरेपूर वापर केला जावा.सिस्टिमची परिपूर्ण माहिती असावी. पेपरलेस बँकींगसाठी प्रयत्नशिल राहावे. इन्ट्रामेल एस.एम.एस.सेवा बँकेत असल्यास त्याचा पुरेपूर वापर केला जावा. सिस्टिमची सुरक्षा ठेवावी. पासवर्डची सुरक्षितता कायम जपावी.

रोकड व्यवस्थापनात शाखेकडे पुरेशी रोख ठेवावी. खातेदारांची गैरसौय होणार नाही ही काळजी घेतानाच रोकड रक्कम पडून राहणार नाही तेही पहावे रोकड देताना रिझर्व्ह बँकेच्या धोरणाप्रमाणे क्लिन नोट पॉलीसीचा काटेकोरपणे अवलंब करावा.

**7) शाखा व्यवस्थापन आणि तंत्रज्ञानाचा वापर :-**

तंत्रज्ञानाचा योग्य वापर करून शाखाव्यवस्थापनासाठी त्याचा उपयोग करून घेता येतो. कोअर बँकींग, ए.टी.एम,डेबीट कार्ड,एस.एम.एस.सेवा, आर.टी.जी.एस.ई.सी.एस. या सुविधांच्या माध्यमातून ग्राहक सेवेसोबतच व्यवसाय वाढविता येतो.

मुख्य कार्यालयाने विचारलेली माहिती,विशेषतः रिझर्व्ह बँकेशी निगडित माहिती वेळेतच पाठविली पाहिजे.एम.आय.एस.साठी तंत्रज्ञानाचा जास्तीत जास्त वापर केला पाहिजे. ए.एल.एम. कन्ट्रोल रिटर्न्स या बाबींसाठी तंत्रज्ञान वापरणे हे बँकेच्या हिताचे ठरेल. वेळे वाचविण्यासोबतच बिनचूक माहिती आणि त्यातून निर्णय घेणे सोपे होणे यासाठी तंत्रज्ञानाचा वापर करण्याची सवय ठेवावी. नवीन बाबीं समजावून घ्याव्यात. शाखा ही बँकेच्या शौरुम प्रमाणे कार्य करते. शाखा निटनेटकी,स्वच्छ असणे, सर्व कॉउन्टरर्स वर कर्मचारी असणे,शाखा वेळेत सुरु होणे यावर बँकेची प्रतिमा उरते आणि वाढते. शाखेमधील कर्मचारी वर्गाचे वागणे,त्यांचे ज्ञान आणि त्यांनी शांतपणे बँकिंग सेवा देणे यावरून बँकेची गुणवत्ता ही उरते.

बँकेकडे असलेल्या तांत्रिक सोयी आणि त्यांचा खातेदारांना होणारा उपयोग यावर खातेदार बँकेची उपयुक्तता ठरवत असतात. तुम्ही कागदावर काय आहात यापेक्षा प्रत्यक्ष व्यवहारात कसे आहात यावर ग्राहक कायम बँकेला जोखत असतो. खातेदारांचे समाधान झाल्यास तो बँकेची प्रतिमा वाढविण्यास नेहमीच मदत करतो.

शाखा व्यवस्थापनात वरील बाबींचा नेहमीच काळजीपूर्वक विचार करण्यात आला तरच या गतिशीलतेच्या काळात नागरी बँकांचे भविष्य उज्वल राहिल यात संशय नाही.

**संदर्भ सुची :-**

- 1) सहकार भारती दैनंदिनी – 2012
- 2) आर.बी.आय.वार्षिक अहवाल
- 3) योजना मासिक मुंबई(मराठी आवृत्ती) फरवरी 2010,डिसेंबर 2011
- 4) समाजप्रबोधन पत्रिका,जानेवारी,डिसेंबर 2010
- 5) लोकमत मंथन पुरवणी,जुलै 2011 नागपूर आवृत्ती
- 6) पुण्यनगरी प्रवाह पुरवणी डिसेंबर 2011

Please cite this Article as :*प्रा.प्रशांत म.जाधव, नागरी सहकारी बँकापुढील नवी आव्हाने व उपाययोजना : Indian Streams Research Journal (April ; 2012)*

- 7) मनुष्यबळाचे व्यवस्थापन, डॉ. मेघा कानेटकर, साईनाथ प्रकाशन नागपूर
- 8) पैशाचे अर्थशास्त्र, डॉ. मेघा कानेटकर, साईनाथ प्रकाशन, नागपूर
- 9) आधुनिक बँकिंग प्रणाली व व्यवहार, डॉ. विनायक देशपांडे, साईनाथ प्रकाशन, नागपूर