

आवास ऋण के सम्बन्ध में ग्राहक संतुष्टि का विश्लेषणात्मक अध्ययन  
(स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया और आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड के सन्दर्भ में)

\*डॉ. वासुदेव मिश्र

\*\*दीपक शाह (शोधार्थी)

\* प्राचार्य श्री क्लॉथ मार्किट इंस्टिट्यूट ऑफ़ प्रोफेशनल स्टडीज, इंदौर

\*\* सहायक प्राध्यापक (वाणिज्य) एम.के.एच.एस, गुजराती कन्या महाविद्यालय  
इंदौर, मध्यप्रदेश, भारत

## शोध संक्षेप

राष्ट्रीय आवास नीति तथा केंद्रीय सरकार की नवीनतम वर्ष घोषणा 2022 तक सबके लिए आवास के अनुसरण में वर्तमान में आवास ऋण का बाजार काफी अधिक प्रतियोगी देश के राष्ट्रीय बैंक, निजी बैंक तथा आवास वित्त कंपनियों अपनी श्रेष्ठ आवास ऋण योजनाओं, ग्राहकों तक आसान पहुँच, कम से कम ब्याज दर तथा आवास ऋण की प्रक्रिया में शुल्कों में कमी कर ग्राहकों को आकर्षित करने के प्रयास में कोई कमी नहीं रख रही है। मेरे शोध अध्ययन का मुख्य उद्देश्य चयनित बैंकों के आवास ऋण ग्राहकों की संतुष्टि का तुलनात्मक अध्ययन करना है। अध्ययन का निष्कर्ष यह है कि आई सी आई सी आई बैंक की तुलना में समग्र रूप से आवास ऋण की सम्पूर्ण समयावधि में स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया के ग्राहकों की संतुष्टि का अंश ज्यादा है।

## प्रस्तावना

किसी भी देश के आधारभूत एवं समुचित आर्थिक विकास के लिए मजबूत एवं सुदृढ़ बैंकिंग व्यवस्था अनिवार्य है। साथ ही बैंको से यह अपेक्षा की जाती है कि वे राष्ट्र निर्माण के कार्यक्रमों में तथा सामाजिक व आर्थिक परिवर्तन में हाथ बटायेंगे। सामाजिक संघटन होने के नाते बैंकों को अब जनता की सहायता अग्रसर होना चाहिए। राष्ट्रीयकृत बैंकों एवं निजी क्षेत्र की बैंकों द्वारा विभिन्न प्रकार के मध्यम व्यावसायिक ऋण एवं खुदरा ऋण प्रदान किये जाते हैं। उनमें मुख्य रूप से वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, घरेलू इलेक्ट्रॉनिक सामान क्रय करने के लिए ऋण, व्यक्तिगत ऋण एवं आवास ऋण आदि। वर्तमान समय में बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि

लाभदायकता का निर्णय करते समय अविलंब लाभ कमाने का संकुचित दृष्टिकोण न अपनाया जाए वरन देश के आर्थिक विकास में अपने सामाजिक दायित्व की पूर्ति करते हुए दीर्घकालीन जनकल्याण की नीति अपनाई जाए। बैंकों के राष्ट्रीयकरण तथा उदारीकरण के पश्चात भारत में सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकों द्वारा ऋण के सम्बन्ध में उपभोक्ता सेवा से हितग्राही संतुष्ट नहीं हैं। उनकी शिकायतों एवं समस्याओं पर पर्याप्त ध्यान नहीं दिया जा रहा है। निजी बैंको द्वारा प्रदत्त उपभोक्ता सेवा के स्तर में भी कमी है। इन राष्ट्रीयकृत एवं निजी क्षेत्र के बैंको की प्रतिस्पर्धा वर्तमान समय में ग्राहक सेवा के सम्बन्ध में मुख्य रूप से निजी वित्त कंपनियों एवं संस्थानों से है। यदि तुलनात्मक रूप से इन

बैंको में ग्राहकों की सेवा का स्तर किन्हीं कारणों से अच्छा नहीं है तो उन कारणों को दूर करने का प्रयत्न किया जाए ताकि ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने में होने वाली कठिनाइयों को दूर कर सके।

मानव सभ्यता के प्रारंभ से आज तक मनुष्य की तीन मूलभूत आवश्यकता है - रोटी, कपडा और मकान। विगत कई दशकों से अर्धविकसित एवं पिछड़े राष्ट्र इन मूलभूत आवश्यकताओं से वंचित हैं। भारत सहित विभिन्न विकसित राष्ट्रों ने विकास के साथ साथ रोटी तथा कपडे की समस्या को काफी हद तक पूर्ण कर लिया है। परन्तु सिर ढकने के लिए छत अभी भी करोड़ों लोगों को नसीब नहीं हुई है। आवास का निर्माण करना एक सामान्य आय प्राप्त करने वाले व्यक्ति के जीवन का सबसे बड़ा व्यय होता है जो कि उसकी वार्षिक आय के लगभग 5 से 6 गुना के बराबर होता है। हर व्यक्ति इतना सक्षम नहीं होता कि वह अपने स्वयं के साधनों से मकान क्रय कर अपने सपने को पूर्ण कर सके। ऐसी दशा में व्यक्ति द्वारा अधिकांशतः बैंको एवं आवास ऋण के वित्तीय संस्थानों से ऋण लेकर अपनी आवास की आवश्यकता को पूर्ण किया जाता है।

आवास ऋण सामान्यतः 15 से 20 वर्षों की दीर्घकालीन अवधि के लिए प्रदान किया जाता है। इस ऋण के दीर्घकालीन समझौते में बैंको द्वारा ग्राहकों को सेवा की गुणवत्ता का वादा, ऋण प्रक्रिया में पारदर्शिता का वादा किया जाता है। साथ ही साथ ही ऋण की समान मासिक किश्त (EMI) की भुगतान के समय पर सूचना, ऋण ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना एवं लिये जाने वाले शुल्क, समयावधि ऋण के पूर्ण भुगतान की दशा में बैंकों द्वारा किये जाने वाले शुल्क आदि

के सम्बन्ध में ऋणी ग्राहक को लम्बे समय तक बैंक के कर्मचारियों एवं अधिकारियों से अच्छे व्यवहार एवं श्रेष्ठ ग्राहक सेवा की आवश्यकता होती है।

**शोध के उद्देश्य**

इस शोधपत्र का मुख्य उद्देश्य चयनित बैंकों के आवास ऋण हितग्राहियों (ग्राहकों) के संतुष्टि स्तर का तुलनात्मक अध्ययन करना है, ताकि बैंकों में ग्राहक सेवा के स्तर में सुधार हो सके।

**शोध की परिकल्पना**

आवास ऋण प्राप्त करने वाले ग्राहकों में निजी क्षेत्र के बैंको की तुलना में राष्ट्रीयकृत बैंको से ऋण प्राप्त करने वाले ग्राहकों की संतुष्टि का अंश ज्यादा है !

**शोध प्रविधि**

आकड़ों का संग्रहण - इस शोध के लिए प्राथमिक आकड़ों का संग्रहण प्रश्नावली से किया गया है। सेम्पल साइज़ - मध्यप्रदेश के विभिन्न शहरों से 200 ग्राहकों का न्यादर्श आधार पर विभिन्न आयु वर्ग, आय वर्ग, रोजगार स्तर, उनके निवास स्थान, ब्याज दर, ऋण की समयावधि आदि के आधार पर किया गया है।

विश्लेषण की तकनीक - गणितीय प्रतिशत विधि एवं सांख्यिकी विधि के आधार पर आकड़ों का संग्रहण एवं विश्लेषण में उपयोग किया गया है।

बैंको का चयन : मेरे द्वारा शोध अध्ययन हेतु दो वित्तीय संस्थानों का चयन किया गया है। इनमें एक राष्ट्रीयकृत एवं सार्वजनिक बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया और दूसरी निजी क्षेत्र की बैंक आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड है।

शोध विश्लेषण - हितग्राही वह धुरी है जिस पर विभिन्न योजनायें अवलंबित हैं। ठीक उसी प्रकार

आवास ऋण योजना की एक एसी योजना है, जिसका संचालन तथा अस्तित्व हितग्राहियों पर निर्भर करता है। सर्वेक्षित ग्राहकों का वर्गीकरण उनके निवास स्थान, आयु वर्ग, मासिक आय, ऋण राशि, ब्याज की दर, ऋण की समयावधि आदि के आधार पर किया गया है।

ग्राहकों से कुछ प्रश्न संतुष्टि सम्बन्धी भी पूछे गए जैसे आवास ऋण की ब्याज दर, ब्याज दर में परिवर्तन, बैंकों की आवास ऋण योजनाओं, दस्तावेजों, प्रक्रिया एवं शर्तों, प्रक्रिया एवं अन्य शुल्क, बैंक कर्मचारियों एवं अधिकारियों का ऋण प्रक्रिया के दौरान व्यवहार, ऋण प्रक्रिया में लगने

वाला समय समान मासिक किश्त (EMI) में चूक तथा समयावधि, आवास ऋण के पूर्ण भुगतान की दशा में वसूला जाने वाला शुल्क तथा भविष्य में वर्तमान बैंक से आवास ऋण लेना पसंद करेंगे आदि के आधार पर सार्वजनिक बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया तथा निजी बैंक आई.सी.आई.सी.आई बैंक के सर्वेक्षित ग्राहकों द्वारा दिए गए जवाबों के आधार पर संतुष्टि की माप को विश्लेषित किया गया है।

तालिका क्रमांक 1. में संतुष्टि के माप को प्रदर्शित किया गया है।

तालिका क्रमांक 1

आवास ऋण के सम्बन्ध में ग्राहकों (हितग्राहियों) की संतुष्टि सम्बन्धी परिणामों का तुलनात्मक अध्ययन ग्राहकों की संख्या का प्रतिशत

क्र.	ग्राहकों से पूछे गए प्रश्न	पूर्णतः संतुष्ट		संतुष्ट		असंतुष्ट		पता नहीं	
		SBI	ICICI	SBI	ICICI	SBI	ICICI	SBI	ICICI
		कम है		ठीक है		अधिक है		-	
1.	बैंको की वर्तमान आवास ऋण ब्याज दर के आधार पर	06	07	72	74	22	19	-	-
		पूर्णतः संतुष्ट		संतुष्ट		असंतुष्ट		पता नहीं	
2.	केंद्र सरकार की आवास ऋण नीति के अनुसार बैंको में उपलब्ध आवास ऋण योजना के आधार पर	02	04	63	54	14	18	21	24
		सरल		जटिल		ज्यादा जटिल		पता नहीं	
3.	आवास ऋण प्राप्ति प्रक्रिया के दौरान दस्तावेजों प्रक्रिया/शर्तों के आधार पर	16	39	49	36	27	19	08	06
		सहयोगात्मक		ठीक ठीक		असहयोगात्मक		-	
4.	आवास ऋण प्रक्रिया के दौरान बैंक कर्मचारियों एवं अधोकारियों के व्यवहार के आधार पर	37	62	31	26	32	12	-	-
		07-15 दिन		16-30 दिन		31-60 दिन		60 से अधिक	
5.	आवास ऋण स्वीकृति लगने वाले समय के आधार पर	46	80	37	16	11	04	06	0
		75-100 अंक		50-75 अंक		25-50 अंक		0-25 अंक	

6.	आवास ऋण की सम्पूर्ण समयावधि में संतुष्टि के सन्दर्भ में दिए गए अंको के आधार पर	05	06	61	48	25	34	09	12
		कम है		ठीक है		अधिक है		पता नहीं	
7.	आवास ऋण स्वीकृति के दौरान बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले विभिन्न प्रभारों (शुल्क) के आधार पर	10	08	58	41	24	45	08	06
8.	ब्याज दर योजना में परिवर्तन की दशा में बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले शुल्क के आधार पर	16.67	-	66.66	50	16.67	50	-	-
9	समान मासिक किश्त में चूक होने पर बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले शुल्क के आधार पर	50	0	12.5	16.67	12.5	66.6 6	25	16.6 7
10.	समयावधि के पूर्ण आवास ऋण का पूर्ण भुगतान किये जाने पर बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले शुल्क के आधार पर	50	0	25	33.3	25	66.6 7	-	-

तालिका के विश्लेषण से स्पष्ट होता है की बैंकों की वर्तमान आवास ऋण ब्याज दर, आवास ऋण प्राप्ति की प्रक्रिया के दौरान दस्तावेजी प्रक्रिया एवं शर्तें, ऋण प्रक्रिया के दौरान बैंक कर्मचारियों एवं अधिकारियों का व्यवहार तथा आवास ऋण स्वीकृति में लगाने वाले समय के सन्दर्भ में आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड के ज्यादा ग्राहक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहकों की तुलना में ज्यादा संतुष्ट (तालिका अनुसार पूर्णतः संतुष्ट + संतुष्ट मिलाकर) नजर आए।

संतुष्टि के सम्बन्ध में पूछे गए अन्य प्रश्नों जैसे केंद्र सरकार की आवास ऋण नीति के अनुसार बैंकों में उपलब्ध आवास ऋण योजनाएं, आवास ऋण की सम्पूर्ण समयावधि में संतुष्टि के सन्दर्भ में बैंक को दिए गए अंक आवास ऋण स्वीकृति

के समय वसूल किये जाने वाले विभिन्न प्रभार (शुल्क) ब्याज दर योजना में परिवर्तन की दशा में बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले शुल्क, समान मासिक किश्त (EMI) में चूक होने पर बैंक द्वारा वसूल किये जाने वाले शुल्क, समयावधि के पूर्व आवास ऋण पूर्ण भुगतान किये जाने वाले शुल्क के आधार पर स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के ज्यादा ग्राहक (हितग्राही) आई सी आई सी आई बैंक लि. के ग्राहकों की तुलना में ज्यादा संतुष्ट (तालिका अनुसार पूर्णतः संतुष्टि + संतुष्टि मिलकर) पाए गए।

निष्कर्ष

निष्कर्ष के रूप में कहा जा सकता है की उपर्युक्त 10 प्रश्नों में से अधिकांश प्रश्न 6 प्रश्नों के सन्दर्भ में स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के ग्राहकों की संतुष्टि का अंक ज्यादा है तथा 4 प्रश्नों के



जवाब के सन्दर्भ में आई सी आई सी आई बैंक के ग्राहकों (हितग्राहियों) की संतुष्टि का अंश ज्यादा है। अतः कहा जा सकता है कि आई सी आई सी आई बैंक लि. की तुलना में स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया के ग्राहकों की संतुष्टि का अंश ज्यादा है।

1 आई सी आई सी आई बैंक आवास ऋण ब्याज दर तथा ऋण प्राप्ति प्रक्रिया के दौरान दस्तावेजी प्रक्रिया एवं शर्तें स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया की तुलना में स्पष्ट एवं सरल है।

2 आवास ऋण प्रक्रिया एवं स्वीकृति कम समय में तथा ग्राहकों से आई सी आई सी आई बैंक कर्मचारियों का सहयोगात्मक व्यवहार स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया की तुलना में ज्यादा अच्छा है।

3 स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया की आवास ऋण योजनाये, ऋण की स्वीकृति के समय तथा किश्त भुगतान में चूक पर लगने वाले कम शुल्क के सम्बन्ध में आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड से ज्यादा बेहतर है।

4 आवास ऋण की सम्पूर्ण समयावधि में बैंक को दिए गए अंको के आधार पर आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड की तुलना में स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया की सेवाओं से ग्राहक ज्यादा संतुष्ट नजर आया।

## सुझाव

वर्तमान में भारत में आवास ऋण का बाजार बहुत अधिक प्रतिस्पर्धी एवं संतुष्ट है। आवासवित्त कंपनियों से बैंकों को ग्राहक सेवा एवं संतुष्टि के सम्बन्ध में तीव्र प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ रहा है। अतः स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया को अपने कर्मचारी स्टाफ के व्यवहार में सुधार की आवश्यकता है तथा साथ ही आई सी आई सी आई बैंक लिमिटेड को ऋण वसूली तथा

किश्त भुगतान में चूक पर छिपे हुए शुल्क के सम्बन्ध में पारदर्शिता लाना होगी।

## सन्दर्भ ग्रन्थ

1 Deepak Parekh (2004) "Home Loan" Times Of Money [www.timesmony.com](http://www.timesmony.com)

2 Gaur A. (2009) Customer Satisfaction Regarding Home Loans A Comprative Study Of ICICI Bank And SBI Journal of Information Technology And Knowledg Managment (2) (2) Pp 379-381

3 Rani S. (2012) Home Loan Coustemer Preception Of HDFC Bank Versus ICICI Bank Journal Of Research In banking And Finance 2 (3) PP 47-59

4 C.R Kothari Reserch Methodology (2013-2014)