



• वर्ष 24 • अंक 4 • जुलाई - सितंबर 2012

बैंकिंग

चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल



जी. डी. पी.

इनफ्लेशन



सदस्य



Member

बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन

विषय सूची

● संपादक मंडल		1
● संपादकीय		2
● अनुचिंतन		4
● सिक्कों की ज़रूरत, समस्या व समाधान	आर. एस. तिवारी	6
● क्या हम स्टैगफ्लेशन की तरफ बढ़ रहे हैं	संजय कुमार	11
● आज के परिवेश में फिलिप्स वक्र विश्लेषण	डॉ. एस. एल. लोढ़ा	14
● भारत में उद्यमिता	आशीष पूजन	19
● इतिहास के पन्नों से	डॉ. उषा गुप्ता	29
● चयन प्रक्रिया के रूप में साक्षात्कार – विविध पहलू	विजय प्रकाश श्रीवास्तव	33
● भारतीय बैंकिंग – चुनौतियां एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा	संतोष श्रीवास्तव	37
● आधुनिक बैंकिंग में अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन	विद्याभूषण मल्होत्रा	43
● वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं	अभिषेक पटेल	47
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	53
● पुस्तक समीक्षा	अरविंद चतुर्वेदी	57
● लेखकों से/पाठकों से		60

संपादक-मंडल



प्रबंध संपादक

डॉ. रमाकांत गुप्ता
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

के. सी. मालपानी
प्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य

डॉ. प्रमोद कुमार
महाप्रबंधक, बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

अतुल अग्रवाल
महाप्रबंधक (लेखा-परीक्षा)
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

एम. वी. अशोकन
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

ब्रिजराज
संकाय सदस्य एवं उप महाप्रबंधक
रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय, चेन्नै

कार्यकारी संपादक

सावित्री सिंह
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

संपादकीय कार्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय
गारमेट हाउस, वरली, मुंबई - 400 018

डॉ. गजेंद्र कुमार
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

डॉ. हरियश राय
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

अरुण श्रीवास्तव
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

डॉ. अजित कुमार
संकाय सदस्य एवं सहायक महाप्रबंधक
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, पुणे

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में दिये गये विचार संबंधित लेखकों के हैं। यह आवश्यक नहीं है कि भारतीय रिज़र्व बैंक उन विचारों से सहमत हो। इसमें प्रकाशित सामग्री को उद्धृत करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक को कोई आपत्ति नहीं है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया गया हो।

डॉ. रमाकांत गुप्ता द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, गारमेट हाउस, वरली, मुंबई 400 018 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा इंडिया प्रिंटिंग वर्क्स, मुंबई में मुद्रित।

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध। E-mail : rajbhashaco@rbi.org.in फोन 2494 8263 फैक्स 2498 2077
मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर

संपादकीय....

प्रिय पाठको,

“उद्यमेन हि सिद्ध्यन्ति कार्याणि न मनोरथैः।”



चिंतन

हमारे पूर्वजों ने जीवन में उद्यम को सर्वाधिक महत्व दिया है। देश के प्राकृतिक संसाधनों का समुचित दोहन कर यदि देश को समृद्धि के पथ पर आगे ले जाना है, तो उसके लिए देश में उद्यमिता का विकास सबसे अधिक आवश्यक है। प्राकृतिक संसाधनों के अभाव में भी प्रगति करना संभव है, परंतु प्राकृतिक संसाधन होने के बावजूद उद्यमियों के अभाव में प्रगति करना नामुमकिन है। किसी भी प्रकार का नया व्यवसाय अथवा उद्योग आरंभ करने की भावना को उद्यमिता कहते हैं। उद्यमिता का मुख्य पहलू है – किसी वर्तमान या भावी अवसर की पहचान करके कोई व्यावसायिक संगठन प्रारम्भ करना। उद्यमिता में एक तरफ भरपूर लाभ कमाने की सम्भावना होती है तो दूसरी तरफ अनिश्चितता और अन्य खतरे की भी प्रबल संभावना होती है। इस अंक में इस नए और सुसंगत विषय के सभी पहलुओं से पाठकों को रू-ब-रू कराया है श्री आशीष पूजन ने अपने लेख ‘भारत में उद्यमिता’ में। आशा है कि पत्रिका के पाठक इसे उपयोगी पाएंगे।

बैंक और मुद्रा का चोली-दामन का संबंध है। जनवरी-मार्च 2012 अंक में ‘भारत में कागजी मुद्रा का क्रमिक विकास’ नामक लेख में डॉ. आलोक कुमार रस्तोगी ने पाठकों को कागजी मुद्रा की कहानी से बड़े रोचक तरीके से रू-ब-रू कराया था। प्रस्तुत अंक में श्री आर. एस. तिवारी ने छोटे लेन-देनों के लिए उपयोग की जानेवाली मुद्रा अर्थात् सिक्के के सभी पहलुओं से हमारा परिचय कराया है अपने लेख ‘सिक्कों की ज़रूरत, समस्या व समाधान’ में। सूचना प्रौद्योगिकी में हुई क्रांति के फलस्वरूप आज बैंकिंग शाखा परिसर तक सीमित नहीं है। आज शाखा में जाने की जहमत उठाए बिना ग्राहक मोबाइल बैंकिंग, एटीएम कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग आदि के माध्यम से बैंकिंग सेवा संबंधी अपनी अधिकांश ज़रूरतें पूरी कर लेते हैं। बैंकिंग के इस पहलू को उजागर किया है श्री अभिषेक पटेल ने अपने लेख ‘वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं – ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएं’ में। बैंकिंग से संबंधित दो और लेख इस अंक में शामिल किए गए हैं, जिनमें बैंकिंग के दो महत्वपूर्ण पहलुओं अर्थात् अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन और उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के बारे में प्रकाश डाला गया है।

वित्तीय क्षेत्र से संबंधित दो महत्वपूर्ण विषयों को भी इस अंक में समाहित किया गया है। आम तौर पर मुद्रास्फीति के साथ आर्थिक संवृद्धि भी आती है, परंतु जब ऐसा नहीं होता है तो स्टैगफ्लेशन की भयंकर स्थिति का सामना करना पड़ता है, जिसका विवेचन किया है संजय कुमार ने अपने लेख ‘क्या हम स्टैगफ्लेशन की तरफ बढ़ रहे हैं’ में। फिलिप्स वक्र कीमतों में हुई स्फीति और बेरोजगारी के बीच संबंध स्थापित करता है और आज के संदर्भ में इसकी उपयोगिता का विश्लेषण किया है डॉ. एस. एल. लोढ़ा ने अपने लेख ‘आज के परिवेश में फिलिप्स वक्र विश्लेषण’ में।

1911 में स्थापित सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया पहला भारतीय वाणिज्यिक बैंक था जिसका पूर्ण स्वामित्व और प्रबंधन भारतीयों के हाथ में था। पिछली एक सदी के इतिहास में बैंक ने कई उतार-चढ़ाव देखे और अनगिनत चुनौतियों का सामना किया। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के इस उतार-चढ़ाव भरे इतिहास से आपका परिचय कराया है – बैंक की सहायक महाप्रबंधक डॉ. उषा गुप्ता ने अपने लेख

‘इतिहास के पन्नों’ में। देश-दुनिया की नवीनतम आर्थिक-वित्तीय गतिविधियों को संक्षेप में उजागर किया है - संपादकीय समिति के सदस्य-सचिव श्री के. सी. मालपानी ने अपने लेख ‘धूमता आईना’ में। यह कटु सत्य है कि हिंदी में अभी भी बैंकिंग और उससे संबद्ध विषयों पर स्तरीय पुस्तकों की कमी है। हमारा प्रयास है कि हिंदी में न सिर्फ मूल रूप से पुस्तकें लिखी जाएं अपितु उनकी विशेषताओं से पाठकों को रू-ब-रू भी कराया जाए। इसी प्रयोजन से हम ऐसी पुस्तकों की समीक्षा प्रस्तुत करते हैं। ‘विदेशी मुद्रा कारोबार’ जैसे दुरूह विषय पर अनुभवी बैंकरों द्वारा मूल रूप से हिंदी में लिखी गई पुस्तक की समीक्षा भी इस अंक में शामिल की गई है।

अनुचितन

साथियो, यह जुलाई-सितंबर अंक है और इसका प्रकाशन उस समय किया जा रहा है जब सारा देश हिंदी पखवाड़ा अथवा हिंदी माह मना रहा है। अतः बैंकिंग कार्य के लिए हिंदी की उपयुक्तता के बारे में उल्लेख किए बिना संपादकीय अधूरा रहेगा।

पहली बात तो यह है कि आज बैंकिंग का कार्यक्षेत्र इतना व्यापक हो गया है कि भारत के लगभग हर नागरिक को वित्तीय समावेशन के तहत बैंक का ग्राहक बनाया जा रहा है। बैंक एक वाणिज्यिक संस्था है तथा एक वणिग उसी की भाषा में कार्य करके सफल हो सकता है जिसे उसके ग्राहकगण समझ सकें। हिंदी केवल हिंदी-भाषी प्रदेशों की भाषा है, ऐसा कहना सही नहीं है। राजनीतिक, व्यापारिक एवं सांस्कृतिक कारणों से मध्यकाल में ही उत्तर, पूर्व, पश्चिम और दक्षिण भारत की हिंदीतर-भाषी जनता में हिंदी भाषा का व्यापक तौर पर प्रचार हो चुका था। जिस भारतवर्ष में कर्नाटक जैसे द्रविण-भाषाभाषी राज्य की (धारवाड़ की) जनता देश के प्रधानमंत्री (श्री राजीव गांधी) को अंग्रेजी के स्थान पर हिंदी में भाषण देने के लिए मजबूर कर दे, उस देश में हिंदी के व्यापक जनाधार के बारे में और अधिक लिखना अनावश्यक होगा।

1983 में हिंदी की तत्कालीन प्रतिष्ठित पत्रिका ‘दिनमान’ में प्रकाशित अपने लेख में हिंदी के मूर्धन्य लेखक श्री शिवसागर मिश्र ने लिखा था, ‘हिंदी वस्तुतः ऐतिहासिक अनिवार्यता के आधार पर तेरहवीं सदी आते-आते संपूर्ण देश की संपर्क भाषा बन चुकी थी। ... अपने जन्म और स्वभाव से ही हिंदी अंतर-प्रादेशिक भाषा है। ... संसार के लगभग 50 देशों में इस भाषा को मज़दूरों ने प्रचारित-प्रसारित किया। ... बोलनेवालों की संख्या की दृष्टि से संसार में हिंदी का तीसरा स्थान है, किंतु जिनके हाथ में सत्ता की बागडोर है, उनकी दृष्टि को यह सत्य अब तक आभाषित नहीं कर पाया है।’ यह सच है कि अधिकांश हिंदीतर-भाषी राज्यों में भी जनता अपनी मातृभाषा के बाद यदि किसी भाषा को बेहतर तरीके से समझती है तो वह भाषा हिंदी है, न कि अंग्रेजी। अंग्रेजी के सहारे क्षेत्र ‘ग’ में भी ग्राहकों से सहज संवाद संभव नहीं है। मेरा मानना है कि धीरे-धीरे क्षेत्र ‘ग’ की राज्य सरकारों को भी इसका अहसास होगा और भाषिक क्षेत्र में बदलाव होगा तथा देर-सबेर लगभग पूरे भारत में ग्राहकों से संपर्क की भाषा हिंदी होगी।

पिछले अंक के बारे में पाठकों ने खुलकर अपनी राय दी और उससे न सिर्फ हमारा उत्साह बढ़ा। हम ऐसे सभी पाठकों के प्रति आभार व्यक्त करते हैं। पत्रिका के पाठकों से विशेष अनुरोध है कि वे इस अंक के प्रति भी अपनी अनुक्रिया और बहुमूल्य सुझाव ramakantgupta@rbi.org.in और/अथवा savitrisingh@rbi.org.in नामक ई-मेल पत्तों पर अथवा डाक से अवश्य प्रेषित करें, ताकि हम इस पत्रिका को उनकी ज़रूरतों के अधिक अनुकूल बना सकें।

सादर



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

अ | नु | चि | त | न

बैंकिंग चिंतन अनुचितन का अप्रैल-जून 2012 का अंक मिला। उदीयमान भारतीय अर्थव्यवस्था के दौर में उदीयमान आदित्य के लोगो वाला बैंक ऑफ बड़ौदा का ऐतिहासिक सफर बहुत अच्छा लगा, लेखकद्वय की प्रस्तुति बहुत अच्छी रही। स्वप्रबंधन के समस्त पहलुओं को उजागर करता हुआ लेख स्वप्रबंधन बेजोड़ है। 'कल, आज और कल' के माध्यम से लेखक ने अतीत के झरोखे से वर्तमान के आंगन में झांकने का उत्तम प्रयास किया है और साथ ही भविष्य की दहलीज के लिए उनकी दूरदर्शिता का अनूठा प्रयास रहा है। प्रौद्योगिकी एवं साइबर क्राइम को समर्पित लेख वर्तमान आवश्यकता है और इस क्षेत्र में शिक्षण और प्रशिक्षण की सतत रूप से आवश्यकता है, इस हेतु इस प्रकार के लेखों की प्रासंगिकता बढ़ जाती है। हमेशा की तरह इस अंक में भी घूमता आईना के माध्यम से अच्छी सामग्री प्रस्तुत की गई है। पत्रिका के उत्तम, प्रासंगिक एवं रोचक आलेखों के लिए संपादक मंडल को साधुवाद एवं पत्रिका की प्रगति के लिए हार्दिक शुभकामनाएं।

● रजनीश कुमार यादव

प्रबंधक (राजभाषा)

स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर
कोटा अंचल कार्यालय

बैंकिंग चिंतन अनुचितन का जनवरी-मार्च 2012 अंक मिला। सम्पादकीय अत्यन्त प्रेरक लगा। डॉ. ओम निश्चल का लेख 'नये व्यापार को विकसित करने तथा व्यक्तिगत जीवन में इंटरनेट की भूमिका' में काफी विस्तार से इंटरनेट के प्रयोग, विस्तार एवं उपयुक्तता के विषय में काफी विवरणात्मक जानकारी दी गयी है। वास्तव में इंटरनेट ने अपना महत्त्व और उपयोगिता सिद्ध की है मगर लेखक की यह आशंका ... तो क्या पारंपरिक ढंग से प्रकाशित पुस्तकों का कोई अस्तित्व रह जाएगा, जरूर मन को आहत करने वाली है। आज जरूरत है अपनी पुस्तक विधा के संरक्षण की क्योंकि जब तक सब कुछ ठीक चलता है तब तक ठीक है मगर कल्पना कीजिये अगर आपके विद्युत उपकरण ठप्प हो जायें? कैसे पढ़ेंगे आप नेट-बुक? तब आपके पास रखी पुस्तक आपकी सबसे अच्छी मित्र सिद्ध होगी। वास्तव में उनका ये कथन चेताता है अपने उन संसाधनों की रक्षा के लिए जिनके बल पर हम यहाँ तक पहुँचे हैं। 'भारत में कागजी मुद्रा का क्रमिक विकास' डॉ. आलोक कुमार

रस्तोगी का लेख बहुत ही ज्ञानवर्धक एवं रोचक लगा। 'मुद्रास्फीति - अवधारणा, कारण एवं उपाय' निधि चौधरी का लेख भी समय की मांग के अनुरूप सटीक लगा। 'भारतीय जनसांख्यिकी लाभांश और बैंक' लेख में यदि लेखक बिलियन, मिलियन, वर्कफोर्स, ग्रेज्युट, एज्युकेशन, स्कूल, कॉलेज आदि जैसे अंग्रेजी शब्दों की जगह सहज उपलब्ध एवं बोधगम्य तथा सुन्दर शब्दावली जैसे हजार, लाख, करोड़, अरब, स्नातक, शिक्षा ऋण, विद्यालय, महाविद्यालय आदि का प्रयोग करते तो हिन्दी के लिए उनके योगदान को और भी अधिक गरिमा मिलती।

आपका सम्पादकीय पढ़कर मैं आपसे अनुरोध करती हूँ (यह विचार अभी-अभी मेरे मन में उपजा है) कि जो लेख आप प्रकाशित करते हैं उनमें लिए गए अंग्रेजी शब्दों के लिए उपयुक्त हिन्दी शब्द चयन सम्बन्धी एक प्रतियोगिता इस पत्रिका में शुरू कर सकते हैं। जैसे 'वर्कफोर्स' शब्द है। निःसन्देह इससे हमारी बैंकिंग में हिन्दी शब्दावली के लिए अपेक्षित अच्छे शब्द निकलेंगे।

'पंजाब एण्ड सिंध बैंक' की कहानी भी बहुत प्रेरणादायक लगी। पढ़कर यही अहसास हुआ कि व्यक्ति हो या संस्था जो भी विपरीत परिस्थितियों का साहस के साथ सामना करता है अपना एक विशिष्ट स्थान बना ही लेता है। अंग्रेजी शब्दों की घुसपैठ के बिना शुद्ध हिन्दी में दी गयी प्रस्तुति मन को प्रफुल्लित कर गयी।

कुमार परिमलेन्दु सिन्हा का लेख 'महिला सशक्तीकरण में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका' भी सामयिक लगा। 'बैंकिंग में ग्राहक हित रक्षा - उपभोक्ता फोरम निर्णीत मामलों के आलोक में' में डॉ. सुबोध कुमार एवं राजपाल सिंह रावत ने पाठकों का मार्गदर्शन एवं ज्ञानवर्धन किया। डॉ. सुधीर साहु का लेख 'शिकायत प्रबंधन और ग्राहक सेवा' बढ़िया लगा और 'एक ही गड्ढे में दुबारा न गिरें' पढ़कर मजा आ गया। ऐसे विचार तभी निकलते हैं जब आप दिल से लिखते हैं या उससे जुड़े होते हों। 'बैंक प्रभार-बैंक एवं ग्राहकों के हित' संतोष श्रीवास्तव जी का लेख समय की मांग के अनुरूप है। घूमता आईना तो अर्थ जगत की रोमांचक सैर करवा ही देता है।

एक अच्छे अंक के लिए साधुवाद।

● आशा रानी खत्री

सहायक प्रबंधक

हरियाणा ग्रामीण बैंक

प्रधान कार्यालय रोहतक

‘बैंकिंग चिंतन-अनुचितन’ का आकर्षक मुखपृष्ठ वाला अप्रैल-जून 2012 का अंक पाकर मन प्रसन्न हो गया। संपादकीय बहुत अच्छा लगा। स्तम्भ ‘इतिहास के पन्नों से’ तो महत्वपूर्ण ही है। मैं इस स्तम्भ को जरूर पढ़ता हूँ। लेख ‘साइबर क्राइम और बैंकिंग : सुरक्षात्मक उपाय’ ज्ञानवर्धक और उपयोगी है। ‘भारतीय कृषि : समस्याएं और समाधान’ लेख भारतीय कृषि की स्थिति को स्पष्ट करने में सक्षम है। स्तम्भ ‘घूमता आईना’ तो बेजोड़ है ही। इसके अन्तर्गत उल्लिखित विषय बड़े उपयोगी होते हैं।

मेरी कामना है कि पत्रिका ऐसे ही उपयोगी बनी रहे।

अगले अंक की प्रतीक्षा में,

● **विष्णु वर्मा**

ग्राम - ककोली,
जिला-फैजाबाद, उत्तरप्रदेश

चिंतन का अप्रैल-जून 2012 अंक प्राप्त हुआ। इस बार के अंक के कवर ने तो हाथ में आते ही मन मोह लिया। इसका कवर डिजाइन इसके मजमून से बिल्कुल मेल खाता है और अपनी सार्थकता सिद्ध करता है।

इसके अलावा, इस बार के आलेखों में से श्री आशीष पूजन द्वारा लिखित ‘क्रेडिट रेटिंग : एक परिचय’ और डॉ. शर्मा द्वारा रचित ‘स्वप्रबंधन’ आलेख अप्रतिम हैं। क्रेडिट रेटिंग पर दी गई जानकारी अपने आप में संपूर्ण और विषय का गहराई से ज्ञान देने वाली है। इसे पढ़कर एक साधारण व्यक्ति भी इसके तकनीकी पहलू को बड़ी आसानी से समझ सकता है। इसके अलावा डॉ. रमाकांत शर्मा जी का यह कथन कि पूर्वाग्रह ही सफलता के राह का सबसे बड़ा रोड़ा है सर्वथा उपयुक्त है। समस्त देर केवल स्वयं पहल करने की होती है।

यह बात आपकी मैगज़ीन के लिए भी लागू है, आपने पहल की और हम सभी को इतने ज्ञानवर्धक लेखों से परिचित होने का मौका मिला। वास्तव में इस मैगज़ीन को हमारे सामने मूर्त रूप में लाने के लिए इसमें लगा आपका अथक श्रम और समय स्तुत्य है।

● **बद्री नारायण मेहरोत्रा**

डी-102, रिद्धी-सिद्धी (दत्तछाया) अपार्टमेंट
एम.बी. एस्टेट, अगाशी रोड,
विरार-पश्चिम, जिला: थाणे

आपके द्वारा प्रेषित उक्त पत्रिका का अप्रैल-जून 2012 अंक मुझे प्राप्त हुआ। बैंकिंग विषय पर इस प्रकार की उत्कृष्ट पत्रिका पढ़ने का मेरा पहला अनुभव था और यह विश्वास दिलाती हूँ कि मेरे लिए यह काफी ज्ञानवर्धक सिद्ध हुआ।

प्रथमतः इस पत्रिका का संपादकीय बहुत ही आकर्षक और आगे पढ़ने के लिए प्रेरित करने वाला था। इसके पश्चात श्रीमती सावित्री सिंह द्वारा प्रस्तुत बैंक ऑफ बड़ौदा की आत्मकथा ने तो सच में बैंक में प्राण फूंक कर उससे उसकी कहानी उसी की जुबानी में प्रस्तुत करके हमें परिलोक कथा का अनुभव कराया। डॉ. रमाकांत शर्मा द्वारा प्रस्तुत लेख स्वप्रबंधन आज की भाग दौड़ भरी जीवन शैली के लिए अत्यंत आवश्यक और मार्गदर्शी है। श्री आर. एस. तिवारी का भारत का विदेशी मुद्रा भंडार, श्री आशीष पूजन का क्रेडिट रेटिंग: एक परिचय और अन्य सभी लेख बहुत ही रोचक और ज्ञानवर्धक हैं। हाँ-घूमता आईना सच में हर पल और हर दिशा में घूम रहा है। इतने कम समय में हमें जो ज्ञान घूमता आईना पढ़कर मिल जाता है, सच में उसके संग्रह के लिए जो समय और मेहनत संपादक मंडल को करनी पड़ती होगी उसे सिर्फ वे ही जानते होंगे।

उक्त सभी के लिए मैं पत्रिका के प्रकाशन से जुड़ी टीम को धन्यवाद करती हूँ और आशा करती हूँ कि भविष्य में भी मुझे पत्रिका प्राप्त होती रहेगी।

● **पूनम गुप्ता**

गांधीनगर, अहमदाबाद

‘बैंकिंग मेरा विषय नहीं रहा किन्तु इतना कह सकती हूँ कि “बैंकिंग चिंतन अनुचितन” पत्रिका का मुखपृष्ठ ही बेहद आकर्षक लगा मुझे। अपने विषय के अनुरूप। पत्रिका में भाषा की अशुद्धियाँ नहीं हैं, यह भी एक खास बात है। “इतिहास के पन्नों से” एक ऐसा आलेख है जिसमें मेरे जैसे सामान्य पाठक की रुचि हो सकती है। इसी तरह “स्व प्रबंधन” आलेख का दायरा भी विस्तृत है। यह पत्रिका कई तरह की जानकारियाँ देती है जो बैंकिंग से विभिन्न क्षेत्रों से जुड़े लोगों के लिए तो लाभदायक है ही, आम आदमी के सामान्य ज्ञान में भी वृद्धि करती है।

सादर

● **डॉ. इला प्रसाद**

हाउस्टन, रेम्सास,
यूएसए

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था में करेंसी नोट और सिक्कों का एक महत्वपूर्ण स्थान होता है। बड़े नकद लेन-देन के लिए करेंसी नोट आवश्यक हैं तो छोटे लेन-देन में सिक्कों का उपयोग आवश्यक है। आम लोगों के लिए सिक्के यानि रेजगारी या

चिल्लर आम जरूरत की चीज है। बहुत अमीर व्यक्तियों को भले ही सिक्कों की जरूरत कम महसूस होती हो लेकिन एक आम आदमी को बस के सफर में टिकट के लिए या बाजार में खरीदारी करते समय करेंसी नोट के साथ सिक्कों की भी जरूरत महसूस होती है। हमारे देश में सिक्कों के उत्पादन का कार्य भारत सरकार के पास है। भारतीय रिज़र्व बैंक को करेंसी नोटों के साथ-साथ सिक्कों के वितरण का उत्तरदायित्व भी सौंपा गया है। लेकिन आम जनता और विशेषकर खुदरा व्यापारियों को हमेशा ही सिक्कों के न मिलने या जरूरत से कम सिक्के मिलने की शिकायत बनी ही रहती है। इस समस्या के समाधान के रूप में इसीलिए कुछ व्यवसायी सिक्कों के स्थान पर अपनी ओर से कूपन या टोकन का उपयोग भी करने लगते हैं।

सिक्कों का इतिहास

सिक्कों का इतिहास काफी पुराना है। जब दुनिया में सिक्कों का चलन आरंभ नहीं हुआ था वह युग वस्तु-विनिमय युग के नाम से जाना जाता है। वस्तु-विनिमय युग में लोग एक वस्तु देकर दूसरी वस्तु लेते थे। वस्तु-विनिमय में काफी परेशानियाँ थीं। इस समस्या से निपटने के लिए सिक्कों का चलन आरंभ हुआ। सिक्कों के बाद भी सभी परेशानियाँ समाप्त नहीं हुईं। सिक्के धातु के बने होते थे इसलिए सिक्के बनाने में खर्च अधिक आता था तथा बड़े लेनदेन में अधिक वजन के कारण सिक्कों के प्रयोग में परेशानी का सामना करना पड़ता था। इन समस्याओं के समाधान के लिए पत्र-मुद्रा का चलन आरंभ हुआ। पत्र-मुद्रा के चलन के बाद भी दुनिया भर में सिक्कों का प्रचलन कम नहीं हुआ है। क्योंकि छोटे मूल्य की पत्र-मुद्रा अत्यधिक उपयोग के कारण बहुत जल्दी नष्ट हो जाती थी।

सिक्कों की जरूरत, समस्या व समाधान

आर. एस. तिवारी

सहायक प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़

भारत में भी सिक्कों का इतिहास काफी पुराना है। भारत में हड़प्पा युग के सिक्कों के प्रमाण मिले हैं। आरंभ में राजा अपने-अपने राज्य में अपने अलग सिक्के चलाते थे। ये सिक्के सामान्यतः काँसे व ताँबे के बने होते थे। भारतीय इतिहास में शक, कुषाण, समुद्रगुप्त, चन्द्रगुप्त आदि राजाओं ने अपने-अपने समय में तरह-तरह के सिक्के चलन में उतारे। मुगल काल में भारत में सिक्के मुहर के नाम से प्रचलित हुए। मोहम्मद तुगलक ने अपने शासन काल में चमड़े के सिक्के चलाये। 1835 में अंग्रेजों के शासन काल में पूरे देश में एक जैसे सिक्कों का प्रचलन आरंभ हुआ और इंग्लैंड के राजा-महारानी के नाम और तस्वीर वाले सिक्के चलन में आये।

15 अगस्त 1947 को भारत की आजादी के समय देश में आना प्रणाली (एक रुपये में 16 आना) प्रचलित थी और आधा आना, एक आना, दो आना, चार आना आदि सिक्के चलन में थे। सिक्का निर्माण अधिनियम, 1906 में सितंबर 1955 में किए गए बदलाव के बाद 01 अप्रैल 1957 से देश में आना प्रणाली के स्थान पर दशमलव प्रणाली को अपनाया गया। नई प्रणाली के आधार पर एक रुपये को 16 आना के स्थान पर 100 पैसे में बाँटा गया। आना के स्थान पर 1 पैसे, 2 पैसे, 3 पैसे, 5 पैसे, 10 पैसे 20 पैसे, 25 पैसे और 50 पैसे के सिक्के जारी किये गये। 1964 में आरंभ किए गए 3 पैसे और 20 पैसे के सिक्के अधिक प्रचलित नहीं हुए। अब देश में 25 पैसे या इससे कम मूल्य के सिक्के प्रचलन में नहीं रह गए हैं।

सिक्कों की माँग

आम तौर पर सभी लोगों को रोजमर्रा के कार्यों के लिए सिक्कों की आवश्यकता होती है। सिक्कों की कमी के कारण बस

के सफर में कंडक्टर द्वारा फुटकर रुपये वापस न करने या दुकानदार द्वारा फुटकर लेनदेन में सिक्कों के स्थान पर टॉफी या अपने कूपन देने पर विवाद हो जाना एक आम बात है। सिक्कों की बढ़ती मांग के मुख्य कारण हैं -

- देश की बढ़ती जनसंख्या तथा तेजी से विकसित होती अर्थव्यवस्था के साथ सिक्कों की मांग में काफी बढ़ोतरी हुई है और हर साल सिक्कों की मांग लगातार बढ़ती जा रही है।
- देश में एक और दो रुपये के करेंसी नोट का प्रचलन बन्द होने के बाद से एक और दो रुपये के सिक्कों की मांग काफी बढ़ गई है। पाँच रुपये से कम के भुगतान के लिए एक और दो रुपये के सिक्कों का उपयोग अनिवार्य हो गया है।
- आम आदमी को हर रोज़ बाजार में दूध-ब्रेड अथवा सब्जी खरीदने के लिए तथा बस या रेलगाड़ी के सफर में टिकट खरीदते समय सिक्कों की जरूरत महसूस होती है।
- खुदरा दुकानदारों को अपने व्यवसाय के लिए हमेशा ही सबसे अधिक मात्रा में सिक्कों की आवश्यकता होती है। सिक्कों की कमी से उनके व्यवसाय पर बुरा असर पड़ता है।
- आधुनिक समय में सिक्कों की सबसे अधिक मांग राष्ट्रीय राजमार्गों पर बने टोल टैक्स सेंटरों से आ रही है। टोल टैक्स सेंटरों से गुजरने वाले वाहनों को टोल टैक्स का भुगतान करना होता है। इस कार्य के लिए हर समय ही बड़ी मात्रा में सिक्कों की आवश्यकता होती है चूँकि टोल टैक्स के भुगतान में देरी से टोल टैक्स सेंटर पर वाहनों की लम्बी कतार लग जाती है और ट्रैफिक जाम की स्थिति पैदा हो जाती है।
- शहरों में तेजी से विकसित हो रहे शॉपिंग मॉल व बाजारों में वाहन पार्किंग स्थलों पर भी इन्हीं कारणों से सिक्कों की मांग तेजी से बढ़ रही है।

सिक्कों के निर्माण का अधिकार

सिक्का निर्माण अधिनियम, 1906 (नया अधिनियम, 2011) के अंतर्गत भारत में सिक्कों के निर्माण का एकाधिकार भारत

सरकार के पास है। सिक्कों की डिज़ाइन और उसका मूल्यवर्ग निर्धारित करने का एकाधिकार भी सरकार को ही प्राप्त है। इस अधिनियम के अनुसार सरकार 1000 रुपये तक का सिक्का जारी कर सकती है। हमारे देश में अब 50 पैसे, 1 रुपये, 2 रुपये, 5 रुपये और 10 रुपये मूल्य के सिक्के चलन में हैं। 50 पैसे या इससे कम मूल्य के सिक्कों को लघु सिक्का (small coins) कहा जाता है जबकि 1 रुपये, 2 रुपये, 5 रुपये और 10 रुपये के सिक्कों को “रुपये का सिक्का” (rupee coins) कहा जाता है। देश में बढ़ती मँहगाई और प्रति व्यक्ति औसत आय बढ़ने के कारण अब 50 पैसे के सिक्कों की जरूरत और चलन काफी हद तक समाप्त होता जा रहा है। बड़े शहरों में तो 50 पैसे का सिक्का अब कम ही दिखाई देता है। इसी कारण अब 1 रुपये, 2 रुपये, 5 रुपये और 10 रुपये के सिक्कों की मांग तेजी से बढ़ती जा रही है।

सिक्कों की वैधता (Legal Tender) समाप्त करना

सिक्कों के निर्माण का एकाधिकार भारत सरकार के पास है और उसी को सिक्कों की वैधता समाप्त (सिक्कों को प्रचलन से हटाने का) करने का एकाधिकार भी प्राप्त है। सरकार को जब यह महसूस होता है कि किसी भी मूल्यवर्ग के सिक्कों की चलन में उपयोगिता नहीं रह गई है तो सरकार अपने अधिकार का प्रयोग करके उन सिक्कों का उत्पादन बन्द करने तथा प्रचलन से उन सिक्कों को हटाने का आदेश जारी कर सकती है। पिछले साल ही भारत सरकार ने सिक्का निर्माण अधिनियम, 1906 की धारा 15क द्वारा प्रदान की गई शक्तियों का प्रयोग करके 30 जून 2011 से 25 पैसे और इससे कम मूल्यवर्ग के सिक्कों को संचलन से हटाने का निर्णय लिया था।

सिक्कों का उत्पादन

देश में पर्याप्त मात्रा में सिक्कों के उत्पादन के लिए भारत सरकार द्वारा सिक्के बनाने के लिए चार टकसालें स्थापित की गई हैं। ये टकसालें पूर्व, पश्चिम, उत्तर और दक्षिण क्षेत्र में क्रमशः मुम्बई, कोलकाता, हैदराबाद तथा नोएडा शहरों में स्थित हैं।

इन टकसालों में जरूरत के हिसाब से सभी मूल्यवर्ग के सिक्के ढाले जाते हैं। देश में सिक्कों की तेजी से बढ़ती मांग से निपटने के लिए टकसालों का आधुनिकीकरण करके उत्पादन क्षमता को बढ़ाया गया है। इसके बावजूद यदि माँग के अनुसार उत्पादन संभव नहीं हो पाता है तो सरकार विदेशों से सिक्कों का आयात करके माँग को पूरा करने की कोशिश करती है।

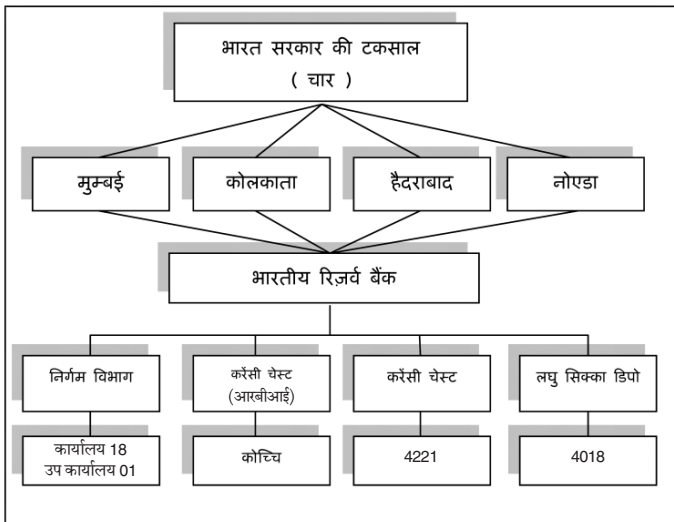
सिक्कों की माँग एवं आपूर्ति

मूल्यवर्ग	मात्रा (मिलियन नगों में)			
	2010-11		2011-12	
	माँग	आपूर्ति	माँग	आपूर्ति
50 पैसे	70	59	70	107
₹1	2,600	2,746	1,600	1,480
₹2	1,700	1,811	2,900	3,343
₹5	1,300	1,292	800	761
₹10	1,000	232	1,000	403
कुल	6,670	6,140	6,370	6,094

उपर्युक्त तालिका में दिए गए आँकड़ों से स्पष्ट है कि 10 रुपये के सिक्कों को छोड़कर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जितने सिक्कों की माँग की गई है भारत सरकार ने उससे कहीं अधिक सिक्कों की आपूर्ति की है।

सिक्कों का वितरण

पूरे देश में सिक्कों के वितरण की जिम्मेदारी भारतीय रिज़र्व बैंक की है। भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1935 के अनुसार भारत सरकार के लिए यह आवश्यक है कि वह सिक्कों का वितरण भारतीय रिज़र्व बैंक के माध्यम से ही करे। भारतीय रिज़र्व बैंक देश में सिक्कों की माँग का आकलन करके भारत सरकार को आपूर्ति का आर्डर देता है और भारत सरकार सिक्कों का निर्माण



करके वितरण करने के लिए उपलब्ध कराती है। भारतीय रिज़र्व बैंक का यह दायित्व है कि भारत सरकार से प्राप्त सिक्कों को पूरे देश के हर हिस्से में वितरित किया जाए। सरकार द्वारा सिक्कों की आपूर्ति किए जाने के उपरांत भारतीय रिज़र्व बैंक उसी तरह से पूरे देश में सिक्कों की आपूर्ति सुनिश्चित करता है जिस तरह से पूरे देश में करेंसी नोटों की आपूर्ति की जाती है।

- ❖ सरकारी टकसाल में बनाये जाने के बाद सिक्कों को भारतीय रिज़र्व बैंक के निकटतम कार्यालय में लाया जाता है। उदाहरण के लिए नोएडा स्थित टकसाल में बनाये गये सिक्के नई दिल्ली स्थित रिज़र्व बैंक में लाए जाते हैं और वहाँ से सिक्कों को रिज़र्व बैंक के अन्य कार्यालयों में भेजा जाता है।
- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक अपने 18 निर्गम कार्यालयों अहमदाबाद, बंगलुरु, बेलापुर (मुंबई), भोपाल, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, चेन्नै, गुवाहाटी, हैदराबाद, जम्मू, जयपुर, कानपुर, कोलकाता, मुम्बई, नागपुर, नई दिल्ली, पटना, तिरुवनन्तपुरम और लखनऊ स्थित उप-कार्यालय तथा कोच्चि स्थित करेंसी चेस्ट के माध्यम से पूरे देश में सिक्कों की आपूर्ति सुनिश्चित करता है।
- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक ने पूरे देश में भारतीय स्टेट बैंक और उसके सहयोगी बैंकों, राष्ट्रीयकृत बैंकों एवं निजी बैंकों की शाखाओं में 4221 करेंसी चेस्ट और 4018 लघु सिक्का डिपो स्थापित किए हैं। इनके माध्यम से भी करेंसी नोटों के साथ-साथ सिक्कों की आपूर्ति की व्यवस्था की गई है। बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से देश के कोने-कोने में आम जनता को सिक्कों के वितरण का कार्य करते हैं।
- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने निर्गम कार्यालयों में सिक्के वितरण करने वाली मशीनें (Coins dispensers) भी लगाई हैं ताकि आम जनता को बिना किसी असुविधा के सिक्के उपलब्ध हो सकें।
- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों को निर्देश दिये हैं कि वे अपनी शाखाओं के माध्यम से आम जनता को सिक्कों का वितरण करें।

- ❖ भारतीय रिज़र्व बैंक ने देश के दूर-दराज के इलाकों में सिक्कों की पर्याप्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए डाकघरों के माध्यम से भी सिक्कों के वितरण का कार्य आरंभ किया है।
- ❖ इसके अलावा स्वयं सहायता समूहों (एनजीओ) के माध्यम से भी सिक्कों के वितरण का कार्य आरंभ किया है।
- ❖ आजकल अनेक बैंक ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करने के लिए स्थानीय मेले, महोत्सव आदि अवसरों पर विशेष स्टाल लगाते हैं जिनमें सामान्य बैंकिंग सेवाओं के अलावा सिक्कों के वितरण का कार्य भी किया जाता है।
- ❖ इन तमाम व्यवस्थाओं के बाद भी जब यह महसूस होता है कि किसी समय किसी विशेष स्थान पर सिक्कों की कमी महसूस की जा रही है तो उस क्षेत्र के बैंकों की शाखाओं के माध्यम से विशेष रूप से मोबाइल वैन या विशेष स्टाल लगाकर सिक्कों के वितरण का कार्य किया जाता है या फिर रिज़र्व बैंक स्वयं ही शहर के तमाम खास बाजारों में सिक्कों के वितरण का कार्य करता है ताकि आम जनता को सिक्कों की कमी महसूस न हो।

यहाँ यह बात स्पष्ट कर देना आवश्यक है कि आम जनता को सिक्के प्राप्त करने के लिए कोई शुल्क या कमीशन नहीं देना होता है। भारतीय रिज़र्व बैंक और सभी सरकारी और निजी बैंकों में करेंसी नोट के बदले सिक्के प्राप्त करने की सुविधा निःशुल्क उपलब्ध है।

चलन में सिक्के

देश में संचलन में सिक्कों की मात्रा तथा कुल मूल्य में लगातार वृद्धि हो रही है। नीचे दी गई तालिका से स्पष्ट है कि 2010-11 में संचलन में सिक्कों के कुल मूल्य में उसके पूर्ववर्ती वर्ष की तुलना में 14.1 प्रतिशत की वृद्धि हुई है जबकि 2010-11 के दौरान सिक्कों की मात्रा में 6.5 प्रतिशत की बढ़ोत्तरी हुई है।

संचलन में सिक्के

(मार्च के अंत में)

मूल्यवर्ग	मात्रा (मिलियन नगों में)			मूल्य (बिलियन ₹)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
छोटे सिक्का	54,738 (52.0)	54,797 (48.8)	14,785 (18.9)	15 (13.1)	15 (11.5)	7 (5.5)
₹1	29,461 (28.0)	32,675 (29.1)	34,414 (44.1)	30 (26.8)	33 (25.9)	34 (25.6)
₹2	13,198 (12.5)	15,342 (13.7)	18,201 (23.3)	26 (23.8)	31 (24.3)	36 (27.1)
₹5	7,760 (7.4)	9,070 (8.1)	9,981 (12.8)	39 (35.0)	45 (35.9)	50 (37.1)
₹10	149 (0.0)	300 (0.0)	648 (0.8)	1 (1.3)	3 (2.4)	6 (4.8)
कुल	1,05,306	1,12,184	78,029	111	127	135

टिप्पणी : कोष्ठक में दिए गए आंकड़े कुल का प्रतिशत दर्शाते हैं।

सिक्कों की कमी के कारण

भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक के तमाम प्रयासों के बावजूद देश के किसी न किसी हिस्से में सिक्कों की कमी बनी ही रहती है। हर शहर के स्थानीय अखबारों के माध्यम से सिक्कों की कमी की खबरें बार-बार आती रहती हैं। आम जनता सिक्के न मिलने या उनकी माँग के अनुसार सिक्के न मिलने की शिकायत करती ही रहती है। आम जनता इसके लिए भारत सरकार या भारतीय रिज़र्व बैंक को दोषी मानने लगती है। वास्तव में भारतीय रिज़र्व बैंक सिक्कों के वितरण का कार्य पूरे देश में फैले अपने नेटवर्क के माध्यम से करता है। लेकिन इसके बावजूद यदि कहीं किसी स्थान पर सिक्कों की कमी महसूस की जाती है तो इसके निम्न कारण हो सकते हैं:

- आम तौर पर यह देखा गया है कि लोग स्वयं ही अपने पास सिक्के रखना पसंद नहीं करते हैं। यह भी देखा जाता है कि ऑफिस, बाजार या यात्रा पर जाते समय लोग सिक्के साथ लेकर चलना पसंद नहीं करते हैं। करेंसी नोट की अपेक्षा सिक्के का वजन अधिक होता है। इसलिए न तो कोई व्यक्ति बहुत अधिक मात्रा में अपने पास सिक्के रखना पसंद करता है और न ही सिक्के साथ लेकर चलना पसंद करता है।
- व्यापारी भी सिक्कों के रूप में अपनी बहुत बड़ी रकम फँसाना नहीं चाहते हैं। आम तौर पर वे अपनी जरूरत के

हिसाब से ही सिक्के रखना पसंद करते हैं। इसलिए अचानक जरूरत बढ़ने पर बाजारों में सिक्कों की कमी महसूस की जाती है।

- सिक्कों की कमी का सबसे महत्वपूर्ण कारण है-सिक्कों की कालाबाजारी। फटे-पुराने नोट बदलने के रोजगार से जुड़े लोग (दलाल) सिक्कों की कालाबाजारी का कार्य करते हैं। ये लोग भारतीय रिज़र्व बैंक तथा अन्य बैंकों से ज्यादा से ज्यादा सिक्के लेकर अपने पास इकट्ठा कर लेते हैं और जिससे किसी विशेष स्थान पर कुछ समय के लिए सिक्कों की कमी की स्थिति पैदा हो जाती है। ऐसी स्थिति का लाभ उठाकर ये लोग सिक्के उपलब्ध कराने के लिए कमीशन की माँग करते हैं।
- समाज का एक वर्ग सिक्कों को अवैध रूप से पिघलाकर उसकी धातु का अन्य कार्यों में उपयोग करने का काम करता है। सिक्के विशेष धातु के बने होते हैं। जब कभी समाज का यह वर्ग यह महसूस करता है कि सिक्के के मूल्य से अधिक मूल्य उसकी धातु का है तो वह प्रचलन से धीरे-धीरे सिक्कों को अपने पास इकट्ठा करना शुरू कर देता है और उसे पिघलाकर उसकी धातु का अन्य लाभप्रद कार्यों में उपयोग करने लगता है। जब यह कार्य बहुत अधिक मात्रा में होने लगता है तब अचानक ही आसपास के इलाकों में सिक्कों की कमी महसूस की जाने लगती है।

सिक्के पिघलाने वालों के विरुद्ध कार्रवाई

सिक्के पिघलाने वालों के विरुद्ध कार्रवाई के लिए कई कानून बनाए गए हैं और इन कानूनों का उल्लंघन करने वालों के विरुद्ध आवश्यक कार्रवाई की जाती है।

- सिक्के पिघलाने वालों के विरुद्ध कार्रवाई का कार्य स्थानीय पुलिस का है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक को जब भी सिक्के पिघलाने से संबंधित कोई सूचना प्राप्त होती है तो तुरंत ही स्थानीय पुलिस के सहयोग से आवश्यक कार्रवाई की जाती है।
- इस काले धंधे को रोकने के लिए भारत सरकार हर संभव कोशिश करती है और इसलिए सरकार की ओर से अक्सर यह प्रयास किया जाता है कि सिक्के बनाने के लिए इस प्रकार की धातु प्रयोग की जाए जिससे सिक्कों की कालाबाजारी करने वाले हतोत्साहित हों।

सिक्का निर्माण विधेयक, 2011

भारत सरकार ने सिक्का निर्माण विधेयक, 1906 के स्थान पर एक नया बिल सिक्का निर्माण विधेयक, 2011 पास कराया है। इस विधेयक द्वारा सिक्कों और टकसालों से संबंधित कानूनों को मजबूत बनाया गया है। इस विधेयक की कुछ महत्वपूर्ण बातें निम्नलिखित हैं:

- नए विधेयक के अनुसार अब सिक्कों से भुगतान के लिए सीमा रु. 1 या अधिक के सिक्के के लिए 1000 रुपये तक, 50 पैसे के सिक्के के लिए 10 रुपये तक तथा अन्य सिक्कों के लिए एक रुपये तक निर्धारित की गई है यानि कि वे भुगतान के लिए लीगल टेंडर माने जाएंगे।
- सरकार के अलावा कोई भी व्यक्ति धातु के टुकड़े पर स्टाम्प लगाकर या बिना स्टाम्प के मुद्रा के रूप में प्रयोग नहीं कर सकता है।
- कोई भी व्यक्ति अपनी उचित जरूरत से अधिक सिक्के अपने पास इकट्ठा करके नहीं रख सकता है।
- कोई भी व्यक्ति सिक्कों को विनिमय के माध्यम के अलावा अन्यथा प्रयोग नहीं करेगा और न तो सिक्कों को पिघलाएगा और न ही उसे नष्ट करेगा।
- कोई भी व्यक्ति सरकार की अनुमति के बिना विदेश से सिक्के नहीं ला सकता है। इसका उल्लंघन करने वाले व्यक्ति को सात साल जेल की सजा और जुर्माने की सजा दी जा सकती है।
- सिक्कों को पिघलाने अथवा उन्हें नष्ट करने, गैर कानूनी तरीके से बनाने अथवा पैसे के रूप में इस्तेमाल किए जाने हेतु धातु के टुकड़े को जारी करने अथवा उनको खुद के पास रखने पर सात साल जेल की सजा और जुर्माना लगाने की व्यवस्था की गई है।

हमारे देश में किसी भी मूल्यवर्ग के सिक्कों की कमी नहीं है। यदि किसी भी व्यक्ति को व्यक्तिगत जरूरत या व्यवसाय के लिए सिक्कों की आवश्यकता महसूस होती है तो वे दलालों के चक्कर में पड़ने के बजाय भारतीय रिज़र्व बैंक या अपने क्षेत्र के किसी बैंक से समस्या के समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं।

○○○

मुद्रास्फीति सहित मंदी अर्थात Stagflation से तात्पर्य उस स्थिति से है, जहाँ मुद्रास्फीति की दर ऊँची हो और आर्थिक प्रगति की रफ्तार मंद पड़ गई हो। यह एक ऐसी स्थिति है जिसमें मुद्रास्फीति को कम करने वाले मौद्रिक उपायों से आर्थिक संवृद्धि और अधिक सुस्त होने तथा बेरोजगारी बढ़ जाने की संभावना रहती है।

सामान्यतः मंदी की स्थिति में मुद्रास्फीति नीचे आ जाती है क्योंकि मंदी के दौर में आमदनी घटने से लोगों की क्रयशक्ति कम हो जाती है, वस्तुओं की मांग घट जाती है, लिहाजा कीमतों में गिरावट आने लगती है। इसके विपरीत जब आर्थिक संवृद्धि दर ऊँची होती है तो रोजगार बढ़ता है, लोगों की आमदनी बढ़ती है जिससे मांग में इजाफा होता है और वस्तुओं की कीमतें बढ़ने लगती हैं। मुद्रास्फीति मांगजनित और आपूर्तिजनित दोनों कारणों से हो सकती है। जहाँ तक रिज़र्व बैंक द्वारा मुद्रास्फीति को काबू करने की बात है, तो रिज़र्व बैंक अपनी मौद्रिक नीति के द्वारा मांगजनित मुद्रास्फीति पर तो प्रभावी नियंत्रण लगा सकता है परंतु आपूर्तिजनित मुद्रास्फीति पर प्रभावी नियंत्रण अकेले उसके बूते की बात नहीं है।

सामान्य मंदी और मुद्रास्फीति सहित मंदी के फर्क को बेहतर ढंग से समझने के लिए हम 2008 में अमेरिकी वित्तीय संकट के फलस्वरूप उपजी मंदी और यूरो संकट के साथ में पनपती वर्तमान मंदी के बीच भारतीय अर्थव्यवस्था के व्यवहार का जायजा लेते हैं।

2008 में लीमन ब्रदर्स के धराशायी होने के बाद विश्व के अनेक देशों के वित्तीय बाजार बुरी तरह से प्रभावित हुए थे। भारत भी चूँकि वैश्विक अर्थव्यवस्था से किसी न किसी रूप से जुड़ा हुआ है, अतः हमारी अर्थव्यवस्था भी प्रभावित हुई। हम पर अधिक प्रभाव न पड़ने के कई कारण थे जिनमें एक कारण तो यह था कि हमारे बैंकों/वित्तीय संस्थाओं का जोखिमपूर्ण आस्तियों में निवेश नहीं था। हमारी हालत ज्यादा खराब न हो पाने का दूसरा, पर अत्यंत महत्वपूर्ण कारण यह भी था कि विश्वव्यापी मंदी का ज्वर जैसे ही हमारी अर्थव्यवस्था पर हावी हुआ हमने आनन-फानन में

क्या हम "स्टैगफ्लेशन" की तरफ बढ़ रहे हैं

संजय कुमार

सहायक प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

इलाज शुरू कर दिया। इस इलाज के क्रम में हमने प्रोत्साहन पैकेजों की एक के बाद एक खुराक पिलाई। इन खुराकों से उस समय साइड-इफेक्ट्स की संभावना भी नहीं के बराबर थी क्योंकि हमारी मुद्रास्फीति नकारात्मक जोन में थी और अर्थव्यवस्था में तरलता की भारी कमी थी। हमारे तरलता बढ़ाने वाले इंजेक्शनों से हमारी घरेलू मांग बनी रही जिसके कारण हमारी अर्थव्यवस्था में न तो कोई खास ठहराव आया और न ही जॉब लॉस की स्थिति पैदा हुई।

परंतु आज जो मंदी हमारी दहलीज़ पर दस्तक दे रही है इसका इलाज उन दवाइयों से संभव नहीं दिखता जो हमने वर्ष 2008 के आर्थिक संकट के समय इस्तेमाल की थीं। एक डाक्टर किसी दुर्घटना में घायल उस मरीज का इलाज तो बेधड़क शुरू कर सकता है जो किसी दूसरी क्रानिक बीमारी से ग्रस्त न हो, पर यदि उसके सामने कोई ऐसा मरीज हो जो शुगर, ब्लडप्रेशर, हार्ट आदि की बीमारियों से पहले से ही ग्रसित हो तो इमर्जेसी में भी हरेक दवा देने के पहले डॉक्टर को 10 बार सोचना पड़ता है क्योंकि एक मर्ज की दवा दूसरे मर्ज को बढ़ा सकती है और रोगी की हालत और भी नाजुक बना सकती है। आज इसी तरह की चुनौती रिज़र्व बैंक के समक्ष भी है जिसे एक ओर तो बढ़ती मुद्रास्फीति पर काबू पाना है, वहीं दूसरी ओर आर्थिक संवृद्धि की रफ्तार भी बनाए रखनी है। यह एक ऐसी स्थिति है जिसमें एक समस्या का निदान करने का प्रयास दूसरी समस्या को पल्लवित करने जैसा है। आज अगर रिज़र्व बैंक मुद्रास्फीति को काबू करने के लिए मौद्रिक नीति का रुख सख्त बनाए रखे तो आर्थिक संवृद्धि नकारात्मक जोन में प्रवेश कर सकती है। आर्थिक संवृद्धि नकारात्मक होने का मतलब है, आर्थिक गतिविधियों में ठहराव। आर्थिक गतिविधियों में ठहराव से बेरोजगारी का मंजर पैदा होगा। अत्यधिक बेरोजगारी से राजनैतिक अस्थिरता और देश की शांति एवं सद्भाव को खतरा पैदा हो सकता है।

वहीं दूसरी ओर, अगर आर्थिक तरक्की की खातिर मौद्रिक नीति नरम रखी जाए और रिज़र्व बैंक बाजार में चलनिधि की बढ़ोतरी करना जारी रखे तो पहले से ऊँची मुद्रास्फीति और भी आसमान छूने लगेगी। चीजों के दाम इतने बढ़ जाएंगे कि खाने-पीने की सामान्य वस्तुएं भी गरीब की पहुँच से बाहर हो जाएंगी। फिर हमारे देश में गरीब भी कोई एक दो फीसदी तो हैं नहीं। जहाँ लगभग आधी आबादी गरीबी की गिरफ्त में हो, वहाँ महज आर्थिक संवृद्धि की खातिर इतना बड़ा जोखिम लेना भी खतरे से खाली नहीं है। चूँकि भोजन लोगों की मूलभूत आवश्यकता है और अगर खाद्य पदार्थों के दाम लोगों की पहुँच से बाहर हो जाएंगे तो 'मरता क्या न करता' वाली स्थिति उत्पन्न हो जाएगी। भूखों मरने के पहले लोग भोजन के लिए छटपटाएंगे, लूट-खसोट होगी, सामाजिक अराजकता का माहौल पैदा हो जाएगा जो एक कल्याणकारी राज्य के लिए कतई उपयुक्त नहीं होगा।

अर्थशास्त्रियों ने मुद्रास्फीति सहित मंदी अर्थात् Stagflation के कई कारण गिनाए हैं। उनमें प्रमुख कारण हैं - अचानक आपूर्ति संबंधी झटका और अनुपयुक्त आर्थिक नीतियाँ। आपूर्ति संबंधी झटका कई कारण से लग सकता है। मिसाल के तौर पर अगर अंतरराष्ट्रीय स्तर पर कच्चे तेल के दाम अचानक बढ़ जाएं तो भारत जैसे तेल आयातक देश में महंगाई बढ़ना तय है क्योंकि इससे उत्पादन, परिवहन आदि की लागत बढ़ जाएगी जिसके फलस्वरूप वस्तुओं की कीमतें बढ़ जाएंगी। फिर अगर कंपनियों को बढ़ती लागत के हिसाब से कीमत बढ़ाने का अवसर न मिले तो वे उत्पादन कम कर देंगी, इससे आपूर्ति घटेगी और कीमतें बढ़ेंगी। अगर सरकार राजनीति और आर्थिक नीति में घालमेल करते हुए तेल के बढ़े दामों को सब्सिडी के जरिए काबू पाने की कोशिश करे तो इससे राजकोषीय घाटा बढ़ेगा। एक सीमा से अधिक राजकोषीय घाटा अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हमारी अर्थव्यवस्था की साख को बट्टा लगाएगा और विदेशी निवेशकों का मन भारत से उचटने लगेगा। ऐसी स्थिति में वे नए निवेश से कतराएंगे जिससे क्षमता विस्तार अथवा नई परियोजनाओं के विकास में सुस्ती आएगी। वहीं मौजूदा निवेशक भी अपना बोरिया बिस्तर समेटने में जुट जाएंगे। इससे देश से धन-निकासी की होड़ मच जाएगी और डालर के मुकाबले रुपया दम तोड़ता नजर आएगा। जब रुपया इतना कमजोर हो जाएगा तो हम जैसे भारी व्यापार घाटे वाले देश का आयात महंगा हो जाएगा और हम आयातित महंगाई का शिकार हो जाएंगे। उद्योग-धन्धे किसी भी अर्थव्यवस्था की रीढ़ होते हैं। अगर सरकार

की आर्थिक नीतियों में स्पष्टता नहीं है और मामलों के क्लीयरेंस में अनावश्यक देरी लगती है तो भी निवेश माहौल प्रभावित होता है। निवेश उत्पादन का पहला इनपुट है। जब निवेश ही नहीं होगा तो उत्पादन कम हो जाएगा। उत्पादन कम होने से जहाँ आपूर्तिजनित मुद्रास्फीति पैदा होगी, वहीं आर्थिक संवृद्धि भी मंद पड़ जाएगी। मानसून की बेरुखी से भी आपूर्तिजनित मुद्रास्फीति पैदा हो सकती है। जिस देश की अर्थव्यवस्था कृषि-प्रधान है और जीडीपी में कृषि का बड़ा योगदान है, वहाँ यदि मौसम प्रतिकूल हो जाए तो भी Stagflation की स्थिति पैदा हो सकती है।

भारत में Stagflation दाखिल हो चुका है, यह कहना अभी जल्दबाजी होगी। पर Stagflation का माहौल बनता जरूर दिख रहा है। भारत में जो Stagflation का परिदृश्य उभर रहा है उसके लिए विश्वसनीय निवेश माहौल, नीतिगत स्पष्टता और राजनीतिक इच्छा शक्ति के अभाव की कहीं अधिक भूमिका दिखती है। घरेलू और विदेशी निवेशकों के मन में मौजूदा सरकार की राजकोषीय और विकास संबंधी नीतियों को लेकर भ्रम बना हुआ है जिसकी परिणति ऊँची मुद्रास्फीति और सुस्त आर्थिक संवृद्धि के रूप में परिलक्षित हो रही है। हमारी थोक मूल्य आधारित मुद्रास्फीति मई 2012 में 7.55 फीसदी थी जिसमें से खाद्य पदार्थों की मुद्रास्फीति 10.74 फीसदी थी जो अच्छी-खासी महंगाई की परिचायक है। वहीं दूसरी ओर वर्ष 2011-12 में हमारी जीडीपी संवृद्धि दर अप्रत्याशित रूप से गिरकर 6.5 फीसदी रह गई। उसमें भी वर्ष की अंतिम तिमाही में तो यह महज 5.30 फीसदी ही रही, जो पिछले नौ वर्षों का न्यूनतम स्तर है। इस बीच रेटिंग एजेंसियों द्वारा व्यक्त की जा रही आशंकाओं से माहौल और बिगड़ रहा है और विदेशी मुद्रा का बहिःप्रवाह तेजी से हो रहा है। आर्थिक संवृद्धि की धुँधली तस्वीर के बीच जहाँ उद्योग जगत से मुखर आवाज आ रही है कि आर्थिक संवृद्धि को बढ़ाए रखने के लिए रिज़र्व बैंक नीतिगत दरों में कमी करे, वहीं रिज़र्व बैंक के कानों में गरीब आबादी की एक मूक आवाज भी गूँज रही है, जो महंगाई बढ़ने से अपने अस्तित्व के मिट जाने की आशंका व्यक्त कर रही है। रिज़र्व बैंक ने मुद्रास्फीति को काबू करने के लिए हाल में लगातार 13 बार नीतिगत दरों में बढ़ोतरी की है। पर यह महंगाई अगर मांगजनित कारणों के कारण होती तो मुद्रास्फीति कब की नीचे आ जाती। वस्तुतः यह आपूर्तिजनित कारणों के चलते है जिस पर रिज़र्व बैंक का प्रत्यक्ष नियंत्रण नहीं होता। अब एक सवाल उठता है कि यदि 13 बार दरें बढ़ाने के बाद भी मुद्रास्फीति काबू में नहीं आई तो क्या रिज़र्व बैंक के ये 13 प्रयास

निरर्थक थे? मेरे विचार में भले ही इन 13 प्रयासों से महंगाई अप्रत्याशित रूप से नीचे न आई हो, परंतु यदि रिज़र्व बैंक अपनी मौद्रिक नीति सख्त न रखता तो महंगाई आज यहीं नहीं, बल्कि सातवें आसमान पर होती।

अब सवाल है कि अगर Stagflation का चक्रवात आकार ले ही रहा है तो क्या करें जिससे वह हमें अपने आगोश में न ले सके? यहां सरकार और केन्द्रीय बैंक दोनों स्तर पर प्रयास करने की जरूरत है। जहाँ केन्द्रीय बैंक गैर परंपरागत उपकरणों का सहारा ले सकता है, वहीं सरकार आर्थिक मोर्चे पर बड़े फैसले लेकर निवेश के माहौल को सुधार सकती है। निवेश चाहे घरेलू हो अथवा अंतरराष्ट्रीय वह हमेशा उसी दिशा में भागता है जिधर भावी ग्रोथ नजर आती है। निवेशकों को भारत की विकासगथा अब बीते दिनों की बात लगने लगी है; परंतु भारत में विकास की अपार संभावनाओं को अभी भी उन्होंने पूरी तरह से खारिज नहीं किया है। निवेश के माहौल को दुरुस्त करने के लिए सरकार को लंबित सुधारों को आगे बढ़ाना होगा, बुनियादी ढाँचे के विकास से जुड़ी विभिन्न परियोजनाओं की मंजूरी में होने वाली अनावश्यक देरी से बचना होगा और सब्सिडी को युक्तिसंगत बनाने जैसे कड़े कदम भी उठाने होंगे। इन प्रयासों से जहाँ बाह्य निवेश आकर्षित करने में मदद मिलेगी, वहीं हमारा

राजकोषीय घाटा भी कम होगा। फिर इसका असर हमारी विनिमय दर पर भी दिखेगा और हमारी मुद्रा और मजबूत होगी। जब ऐसा होगा तो विकास का पहिया फिर गति पकड़ेगा, उत्पादन बढ़ेगा, कंपनियों की आमदनी बढ़ेगी, रोजगार के अवसर बढ़ेंगे और सरकार का कर राजस्व बढ़ेगा। इससे राजकोषीय घाटा और कम हो जाएगा, निवेश का और बेहतर माहौल बनेगा। निवेश बढ़ने से उत्पादन बढ़ेगा, उत्पादन बढ़ने से चीजों के दाम नीचे आएंगे। परंतु यहाँ हमें यह भी ध्यान रखना होगा कि विदेशी निवेश आकर्षित करने की हड़बड़ी में हमें उस उड़नछू पूँजी की आवक को प्रोत्साहित नहीं करना चाहिए जिसका मकसद भारी भरकम मुनाफा बटोरकर रफू चक्कर हो जाना है क्योंकि इस तरह की पूँजी उछाल-गिरावट के ऐसे चक्र को जन्म देती है जो पिछले कुछ वर्षों के दौरान अंतरराष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के खात्मे का कारण बना हुआ है। इसके विपरीत अर्थव्यवस्था के दीर्घकालिक एवं सतत विकास हेतु हमें प्रत्यक्ष विदेशी निवेश को बढ़ावा देना चाहिए जो वास्तव में विदेशी पूँजी का सर्वश्रेष्ठ रूप है क्योंकि वह अपने साथ न केवल प्रौद्योगिकी बल्कि अंतरराष्ट्रीय संपर्क भी लेकर आता है।

○○○

भारत में उच्च मुद्रास्फीति के दौर : 1971 से 2012

अवधि	औसत मुद्रास्फीति		महीनों की संख्या
	डब्ल्यूपीआई	सीपीआई-डब्ल्यूपीआई	
1	2	3	4
जुलाई-1972-अप्रैल-1975	19.3	19.4	34
मई-1979-दिसंबर-1981	15.7	11.1	32
अगस्त-1987-जुलाई-1988	8.8	9.6	12
फरवरी-1990-दिसंबर-1992	11.3	11.7	35
सितंबर-1993-नवंबर-1995	10.0	9.9	27
मई-2008-नवंबर-2008	10.2	9.1	7
जनवरी-2010-नवंबर-2011	9.6	10.7	23

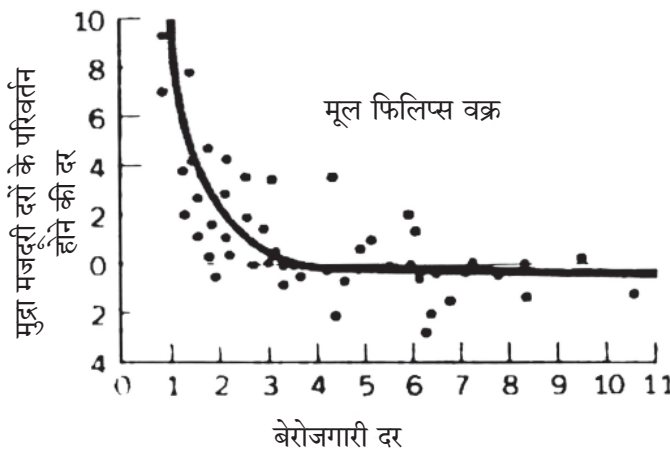
स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2011-12

फिलिप्स वक्र कीमत स्फीति एवं बेरोजगारी के बीच सम्बन्ध स्थापित करता है। अर्थशास्त्र के लन्दन स्कूल के प्रोफेसर फिलिप्स ने 1958 में एक लेख अर्थशास्त्र के जर्नल “इकोनोमिक्स” में प्रकाशित किया जिसका शीर्षक था – The Relation between

Unemployment and the Rate of Change of Money Wages in the United Kingdom 1861-1957। जैसा लेख के शीर्षक से स्पष्ट है फिलिप्स ने मौद्रिक मजदूरी की दरों में परिवर्तन (जिसे मजदूरी स्फीति से भी जाना जाता है) एवं यूनाइटेड किंगडम में बेरोजगारी की दर के बीच 1861 से 1957 के समय के लिए सम्बन्ध स्थापित किया है। इन दोनों संख्याओं के बीच जो वक्र बना है, वह फिलिप्स वक्र है। हम पहले फिलिप्स द्वारा प्रस्तुत फिलिप्स वक्र का विश्लेषण करेंगे और इसके बाद पॉल सेम्युएलसन एवं रोबर्ट सोलो द्वारा प्रस्तुत फिलिप्स वक्र का वर्णन करेंगे।

फिलिप्स द्वारा प्रस्तुत फिलिप्स वक्र

फिलिप्स वक्र में मजदूरी दरों में परिवर्तन एवं बेरोजगारी दर में परिवर्तन विपरीत दिशा में है अर्थात् बेरोजगारी बढ़ती है तो मजदूरी दरें घटती हैं और मजदूरी दरें बढ़ती हैं तो बेरोजगारी घटती है। ऐसा क्यों होता है? सबसे पहला तर्क यह है कि समग्र मांग में वृद्धि से श्रमिकों की मांग बढ़ती है।



चित्र 1

आज के परिवेश में फिलिप्स वक्र विश्लेषण

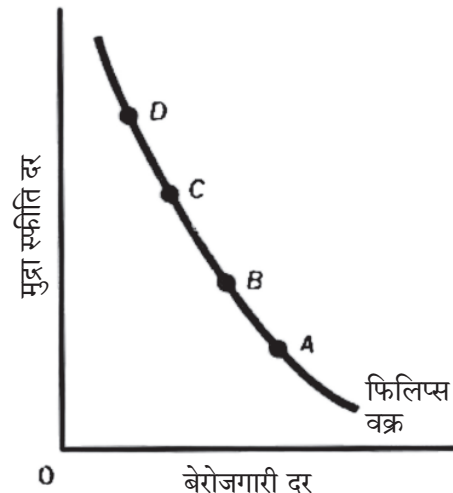
डॉ. एस. एल. लोढ़ा

एसोसिएट प्रोफेसर, अर्थशास्त्र (से.नि.)
राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर एवं
म.द.स. विश्वविद्यालय, अजमेर

बेरोजगार होने की वजह से श्रमिक चालू दरों पर उपलब्ध हो जाते हैं। किन्तु बाद में जब बेरोजगारी कम हो जाती है तो श्रमिकों की मांग बढ़ने पर मजदूरी बढ़ानी पड़ती है तभी अतिरिक्त श्रमिक उपलब्ध होंगे अर्थात् पुरानी मजदूरी दरों पर श्रमिकों की पूर्ति नहीं बड़ेगी। यही कारण है कि बेरोजगारी एवं मुद्रा मजदूरी में विपरीत सम्बन्ध होता है।

सेम्युएलसन एवं सोलो का फिलिप्स वक्र

1960 में दो अमेरिकन अर्थशास्त्री सेम्युएलसन एवं सोलो ने “अमेरिकन इकोनोमिक रिव्यू” में एक लेख प्रकाशित किया जिसमें इन्होंने अमेरिकी अर्थव्यवस्था के 1935 से 1959 के आंकड़ों के आधार पर फिलिप्स वक्र का निर्माण किया। यही नहीं, इन्होंने मौद्रिक मजदूरी की वृद्धि दर के स्थान पर कीमत स्फीति एवं बेरोजगारी की दर के बीच सम्बन्ध स्थापित किया और इनमें विपरीत सम्बन्ध पाया गया। अर्थशास्त्रियों का यह निर्णय रहा कि



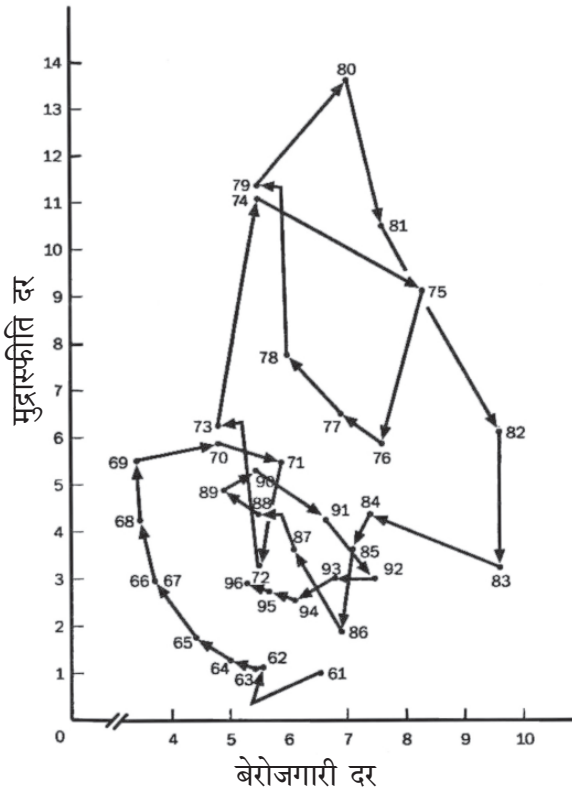
चित्र 2

“स्टैगफ्लेशन या ऊँची कीमत स्फीति एवं ऊँची बेरोजगारी की दर असंभव है।” इसका तात्पर्य यह है कि अर्थव्यवस्था में या तो (i) ऊँची कीमत स्फीति और कम बेरोजगारी होगी या (ii) ऊँची बेरोजगारी की दर और कम कीमत स्फीति होगी। दोनों एक साथ नहीं हो सकती।

इस आधार पर अर्थशास्त्रियों ने यह भी माना कि नीति निर्धारकों के सामने एक बिन्दु भी है कि वे क्या चाहते हैं, अधिक बेरोजगारी और कम कीमत स्फीति या कम बेरोजगारी एवं अधिक कीमत स्फीति। चित्र 2 में बिन्दु A का चुनाव किया जाता है तो इसका तात्पर्य है कम कीमत एवं अधिक बेरोजगारी और यदि D का चुनाव किया जाता है तो इसका तात्पर्य है अधिक कीमत स्फीति एवं कम बेरोजगारी।

क्या फिलिप्स वक्र दो हैं?

1970 व 1980 के दशक में अर्थशास्त्रियों ने फिलिप्स वक्र के बारे में कई प्रश्न उठाए। 1969 के बाद के समय ने इन प्रश्नों को उठाने के लिए मजबूर कर दिया। चित्र 3 का अवलोकन करें।



चित्र 3

चित्र 3 में अमेरिका में 1961 से 1996 के समय में होने वाली कीमत स्फीति एवं बेरोजगारी की दर को दर्शाया गया है। 1961 से 1969 का समय स्पष्ट रूप से प्रारम्भिक फिलिप्स वक्र की रचना को दर्शा रहा है। किन्तु शेष समय 1970 से 1996 के बीच में प्रारम्भिक फिलिप्स वक्र स्पष्ट नहीं हो रहा है। यदि 1970 से 1990 के समय का लेखा लगाया जाए तो स्टैगफ्लेशन दिखाई दे रहा है अर्थात् अधिक कीमत स्फीति एवं अधिक बेरोजगारी। मुख्य रूप से 1975, 1981 एवं 1982 को लें तो यह स्टैगफ्लेशन है। स्टैगफ्लेशन की उपस्थिति इस बात का द्योतक है कि कीमत स्फीति एवं बेरोजगारी में हमेशा ट्रेड-ऑफ नहीं है।

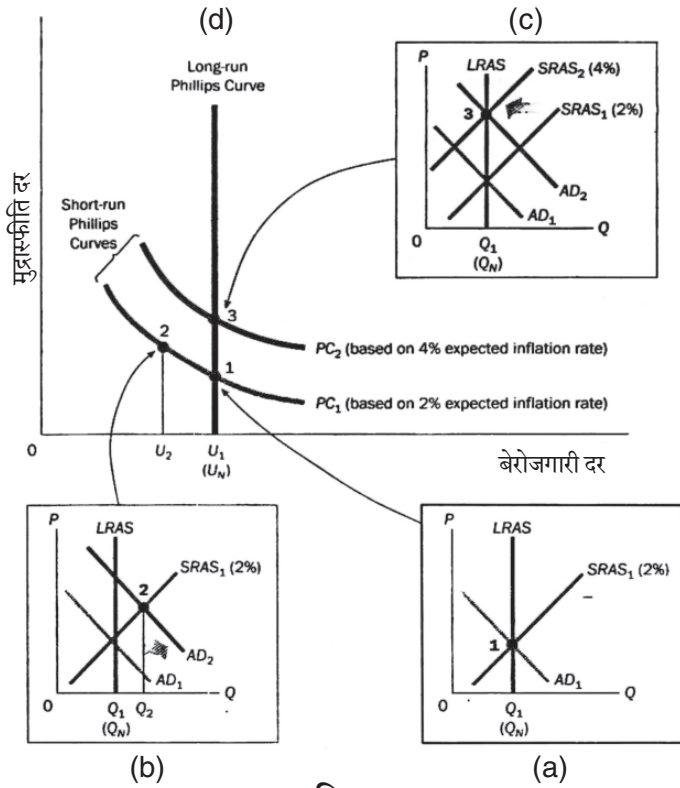
फ्रीडमैन एवं प्राकृतिक दर सिद्धान्त

मिल्टन फ्रीडमैन ने 1967 में अमेरिकन इकोनोमिक एसोसिएशन के अध्यक्षीय भाषण में (जिसका प्रकाशन अमेरिकन इकोनोमिक रिव्यू 1967 में हुआ) नीचे की ओर झुकते हुए फिलिप्स वक्र को नकार दिया। फ्रीडमैन के कहने का तात्पर्य यह था कि फिलिप्स वक्र एक न होकर दो होते हैं- एक अल्पकालीन एवं दूसरा दीर्घकालीन। फ्रीडमैन ने कहा कि - अल्पकाल में बेरोजगारी एवं कीमत स्फीति में हमेशा ट्रेड ऑफ संभव है किन्तु दीर्घकाल में नहीं। फ्रीडमैन के इस कथन ने समष्टि अर्थशास्त्र में प्रत्याशा सिद्धान्त (Expectations Theory) के द्वार खोल दिए। इसका तात्पर्य है कि आर्थिक घटनाओं के सम्बन्ध में लोगों की प्रत्याशाएं आर्थिक परिणामों को प्रभावित करती हैं।

अल्पकालीन एवं दीर्घकालीन फिलिप्स वक्र

चित्र 4 अल्पकालीन एवं दीर्घकालीन फिलिप्स वक्र को स्पष्ट कर रहा है।

चित्र 4 के (a) भाग में दीर्घकाल में अर्थव्यवस्था का सन्तुलन लिया गया है। समग्र मांग वक्र (AD_1) एवं अल्पकालीन पूर्ति वक्र ($SRAS_1$ (2%)) के कारण अर्थव्यवस्था में सन्तुलन बिन्दु 1 पर हुआ है। यह अर्थव्यवस्था बेरोजगारी की प्राकृतिक दर, जो OU_1 (भाग D) के बराबर हैं, पर सन्तुलित है। हम यहाँ यह कामना भी करते हैं कि अर्थव्यवस्था में वास्तविक कीमत स्फीति एवं प्रत्याशित कीमत स्फीति दोनों बराबर है जो 2 प्रतिशत के स्तर पर ली गई है।



चित्र 4

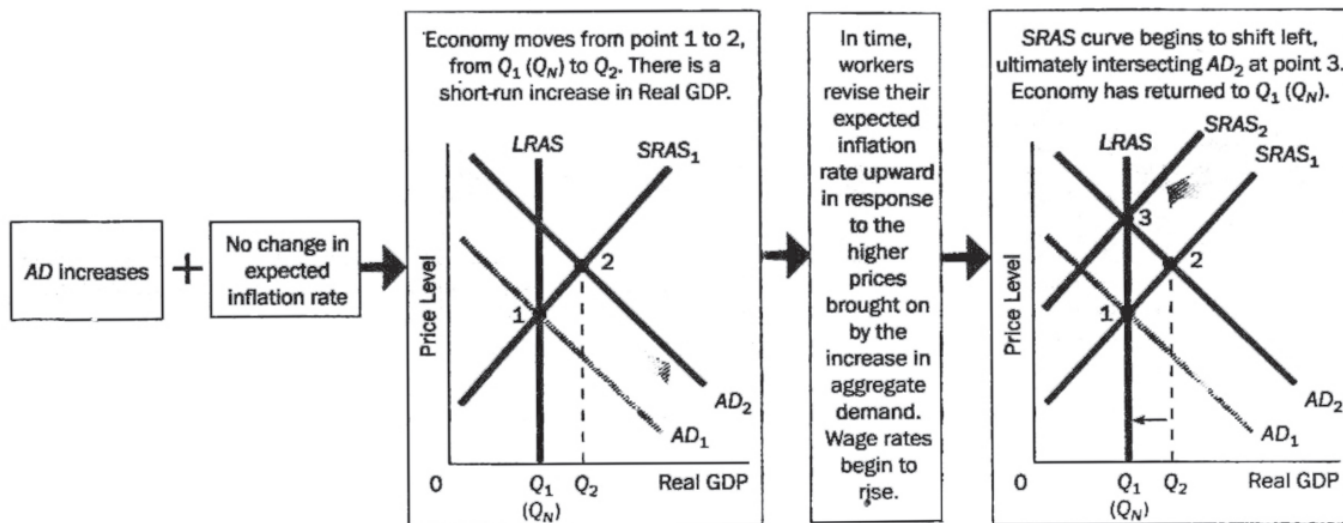
अब सरकार आनन-फानन में समग्र मांग वक्र AD_1 को AD_2 तक बढ़ाती है (भाग b) परिणामस्वरूप कीमत स्फीति 2 से बढ़कर 4 प्रतिशत हो जाती है किन्तु अल्पकाल में व्यक्तियों का अनुमान 2 प्रतिशत की कीमत स्फीति का ही बना हुआ है। संक्षिप्त में समग्र मांग में वृद्धि होने के बावजूद व्यक्तियों द्वारा 2 प्रतिशत प्रत्याशित कीमत स्फीति का अनुमान लगाया गया है। इन अनुमानों के अब निम्न परिणाम हो सकते हैं-

समग्र मांग में वृद्धि (AD_2) वस्तुओं की मांग को बढ़ाती है और परिणामस्वरूप कीमतें बढ़ती हैं। व्यवसायी उत्पादन बढ़ाकर लाभ कमाना चाहते हैं। अधिक उत्पादन के लिए अधिक श्रमिक चाहिए। मजदूरों की मांग बढ़ने से इनके सामने रोजगार की वृद्धि होती है अर्थात् कई श्रमिकों को काम मिल जाता है। ये मजदूर बाजार में प्रचलित मजदूरी दर पर रोजगार में संलग्न हो जाते हैं, यह मान कर कि कीमत स्फीति की दर 2 प्रतिशत ही है और यह ही बनी रहेगी।

समग्र मांग में वृद्धि होने (AD_1) एवं प्रत्याशित कीमत स्फीति में वृद्धि न होने के अनुमान से निम्न परिणाम रहे हैं- (1) वास्तविक GDP में वृद्धि Q_1 से Q_2 (चित्र b) एवं (2) बेरोजगारी की दर में U_1 से U_2 तक कमी। परिणामस्वरूप अर्थव्यवस्था बिन्दु 1 से बिन्दु 2 पर चली गई है (चित्र (b) एवं (d))। प्रश्न यहां यह है कि अर्थव्यवस्था का बिन्दु 1 से बिन्दु 2 पर जाना क्या स्थायी है। फ्रीडमैन के अनुसार यह सच नहीं है। इनका तर्क यह है कि जब तक प्रत्याशित कीमत स्फीति की दर वास्तविक कीमत स्फीति की दर के बराबर नहीं हो जाती, अर्थव्यवस्था दीर्घकालीन सन्तुलन में नहीं होगी। फ्रीडमैन के अनुसार फिलिप्स वक्र 1 पर गौर करें। इस फिलिप्स वक्र पर अर्थव्यवस्था का बिन्दु 1 से बिन्दु 2 पर चला जाना अल्पकालीन फिलिप्स वक्र है। समय अन्तराल के बाद कीमत स्फीति की प्रत्याशित दर में परिवर्तन आना शुरू होता है। जैसे ही कीमतें बढ़ने लगती हैं श्रमिक यह महसूस करते हैं कि इनकी मजदूरी में कीमत स्फीति के कारण कमी होने लग गई है। अर्थात् यदि कीमत स्फीति के साथ मजदूरी का समायोजन करें तो वास्तविक मजदूरी घटने लग गई है। श्रमिक अब यह एहसास करने लगे हैं कि जो मजदूरी दरें इन्होंने 2 प्रतिशत की प्रत्याशित कीमत स्फीति दर पर स्वीकार की थीं, वे अब बहुत कम हैं। वे अब अपनी प्रत्याशित कीमत स्फीति का आकलन ऊपर की ओर करते हैं अर्थात् 2 प्रतिशत से अधिक। इसके साथ ही कुछ श्रमिक काम पर आना बन्द कर देते हैं, यह सोचकर कि उनकी वास्तविक मजदूरी दरों में कमी आ गई है और कम वास्तविक मजदूरी दरों पर काम करना इनके लिए संभव नहीं है। कुछ श्रमिकों के द्वारा रोजगार छोड़ देने एवं कुछ श्रमिकों के द्वारा कीमत स्फीति प्रत्याशा को बढ़ा देने के परिणामस्वरूप मजदूरी दरें ऊपर बढ़ जाती हैं। बढ़ी हुई मजदूरी दरों के कारण समग्र पूर्ति वक्र खिसक कर $SRAS_2$ (4 प्रतिशत) हो जाता है (चित्र C)। अन्ततोगत्वा अर्थव्यवस्था पुनः प्राकृतिक वास्तविक GDP (Natural Real GDP) एवं प्राकृतिक बेरोजगारी दर पर लौट जाती है जो चित्र C में बिन्दु 3 है। वह वक्र जो बिन्दु 1 और बिन्दु 3 को मिलाता है लम्बी अवधि फिलिप्स वक्र है (चित्र D)। अतः जहां अल्पकालीन फिलिप्स वक्र बेरोजगारी की दर एवं कीमत स्फीति में ट्रेड ऑफ बतलाता है, वहीं

The Friedman Natural Rate Theory

1. Wages and prices are flexible.
2. Expectations are formed adaptively.



चित्र 5

पर दीर्घकालीन फिलिप्स वक्र ट्रेड ऑफ नहीं बतलाता है। फ्रीडमेन का प्राकृतिक दर सिद्धान्त (Friedman Natural Rate Theory) या फ्रीडमेन का मूर्ख बनाना सिद्धान्त (Friedman Fooling Theory) है। इस सिद्धान्त के अनुसार दीर्घकाल में अर्थव्यवस्था बेरोजगारी की प्राकृतिक दर पर लौट आती है और प्राकृतिक दर के हटने का एक मात्र कारण श्रमिकों को मूर्ख बनाया गया है कि कीमत-स्फीति की दर स्थिर रहेगी। इस सम्पूर्ण विश्लेषण को हम चित्र 5 के द्वारा समझ सकते हैं।

लोग प्रत्याशाएं कैसे निर्मित करते हैं?

फ्रीडमेन का प्राकृतिक दर सिद्धान्त (Natural Rate Theory) वह सिद्धान्त है जिसमें इस तथ्य का अध्ययन किया जाता है कि एक व्यक्ति प्रत्याशाओं का कैसे निर्माण करता है। इस सिद्धान्त में प्रत्याशा का अनुमान पिछले समय की कीमत स्फीति की दरों से लगाते हैं। उदाहरण के लिए पिछले वर्षों में कीमत स्फीति की दरें निम्न प्रकार रहीं- 5 प्रतिशत, 3 प्रतिशत, 2 प्रतिशत एवं 2 प्रतिशत। इस आधार पर अब अनुमान लगाएं कि इस वर्ष कीमत स्फीति की

दरें क्या रहेंगी। कीमत-स्फीति की इन दरों को पहले भार दिया जाता है। यह भार पुराने वर्षों के मुकाबले नए वर्षों में अधिक दिया जाता है। माना कि यह भार निम्न प्रकार है-

वर्ष	भार
1	10 प्रतिशत
2	20 प्रतिशत
3	30 प्रतिशत
4	40 प्रतिशत

प्रत्याशित कीमत स्फीति की दर की गणना निम्न प्रकार से की जाएगी।

$$\begin{aligned} \text{प्रत्याशित कीमत स्फीति} &= .10(5 \text{ प्रतिशत}) + .20(3 \text{ प्रतिशत}) \\ &+ .30(2 \text{ प्रतिशत}) + .40(2 \text{ प्रतिशत}) \\ &= .005 + .006 + .006 + .008 = .025 \text{ or } 2.5 \text{ प्रतिशत.} \end{aligned}$$

अतः प्रत्याशित कीमत स्फीति इस वर्ष 2-5 प्रतिशत होगी। इस गणना का मूल आधार भूतकाल में रही कीमत स्फीति की दरें हैं। इस तरह भूतकाल के आधार पर वर्तमान दरों का आकलन अनुकूलनीय प्रत्याशा (Adaptive Expectations) कहलाती है।

विवेकशील प्रत्याशा सिद्धान्त

कुछ अर्थशास्त्री मिल्टन फ्रीडमैन के अनुकूलनीय प्रत्याशा (Adaptive Expectations) से असहमति प्रकट करते हैं और इसके स्थान पर विवेकशील प्रत्याशा सिद्धान्त (Rational Expectations Theory) का प्रयोग करते हैं। फिलिप्स वक्र विवाद में विवेकशील प्रत्याशा ने महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है। इस संदर्भ में रॉबर्ट लुकास, रोबर्ट बेरो, टॉमस सार्जेन्ट एवं नील वैलेस जैसे अर्थशास्त्रियों का योगदान प्रासंगिक है।

1970 के दशक के प्रारम्भ में कुछ अर्थशास्त्रियों जिसमें शिकागो विश्वविद्यालय के रोबर्ट लुकास (1995 के नोबेल पुरस्कार विजेता) ने अल्पकाल में कीमत स्फीति एवं बेरोजगारी की दर में ट्रेड ऑफ पर प्रश्न खड़े किए। मुख्य रूप से लुकास ने फ्रीडमैन के प्राकृतिक दर सिद्धान्त (Natural Rate Theory) व विवेकशील प्रत्याशा सिद्धान्त का समन्वय किया।

यहाँ हम प्राकृतिक दर सिद्धान्त जिसका निर्माण Adaptive Expectation के आधार पर हुआ, को फ्रीडमैन के प्राकृतिक दर सिद्धान्त से जानते हैं एवं प्राकृतिक दर सिद्धान्त, जिसका निर्माण विवेकशील प्रत्याशा सिद्धान्त के आधार पर हुआ, को नव क्लासिकी सिद्धान्त (New Classical Theory) के नाम से जानते हैं।

विवेकशील प्रत्याशा सिद्धान्त का मानना है कि प्रत्याशित कीमत स्फीति का निर्माण व्यक्ति केवल भूतकाल की घटनाओं पर ही आधारित नहीं करते। बल्कि वर्तमान एवं भावी नीतियों के प्रभावों को भी ध्यान में रखकर इसका निर्माण किया जाता है। उदाहरण के लिए यदि पिछले 7 वर्षों में कीमत स्फीति की दर 5 प्रतिशत रही है और यदि केन्द्रीय बैंक के गवर्नर ने इस वर्ष मन्दी से

अर्थव्यवस्था को उबारने का संकेत दे दिया है तो इस वर्ष की प्रत्याशित कीमत स्फीति की दर 5 से बढ़कर 7 प्रतिशत हो सकती है। इसका तात्पर्य है कि विवेकशील प्रत्याशा में वर्तमान एवं भविष्य में होने वाली घटनाओं के प्रभावों का आकलन भी सम्मिलित कर लिया गया है।

अनुकूलनीय प्रत्याशा एवं विवेकशील प्रत्याशा में मुख्य अन्तर गति (speed) का है जिस गति से प्रत्याशित कीमत स्फीति का आकलन किया जाता है अनुकूलनीय प्रत्याशा में प्रत्याशित कीमत स्फीति को शीघ्र अनुमानित नहीं किया जाता क्योंकि वह भूतकाल की परिस्थितियों पर निर्भर करती है। अतः जब तक वर्तमान व भविष्य भूतकाल में नहीं परिवर्तित हो जाए तब तक अनुकूलनीय प्रत्याशा के अन्तर्गत आकलन नहीं किया जा सकता। विवेकशील प्रत्याशा के अन्तर्गत प्रत्याशित कीमत स्फीति का अनुमान वर्तमान में ही लगाया जा सकता है। अतः यह अधिक महत्वपूर्ण है। विवेकशील प्रत्याशा का एक महत्वपूर्ण आयाम यह भी है कि लोग निर्णयों के बारे में अनुमान लगा लेते हैं। व्यक्ति इतने चतुर होते हैं कि वे आने वाले भविष्य के निर्णयों के बारे में अनुमान लगा लेते हैं। स्टॉक एक्सचेंज में प्रतिभूतियों की खरीद एवं बिक्री भविष्य के अनुमानों पर निर्भर करती है। ऐसा ही कमोडिटी मार्केट में वस्तुओं से सम्बन्धित किए जाने वाले सौदे हैं जो भविष्य के अनुमानों पर निर्भर करते हैं। इसी भांति सरकार की आर्थिक नीतियों में परिवर्तन और इसके प्रभावों का अनुमान भी लोग लगा लेते हैं। भविष्य की नीतियों में अनुमान लगाने वाले कई विशेष लोग भी हैं, जिनकी सेवाएं ली जाती हैं। निर्यात करने वाले लोग ऐसे लोगों की सेवाएं लेते हैं जो विदेशी विनिमय दरों के बारे में भविष्यवाणी करते हैं। भारत में सीएनबीसी, टीवी-18 ऐसे ही चैनल हैं जो पल-पल के लिए भविष्यवाणियाँ करते हैं, अर्थात् भविष्य में होने वाली कीमतों में परिवर्तन की भविष्यवाणी लगातार करते रहते हैं। अतः व्यक्तियों के वर्तमान के निर्णय इन भविष्यवाणियों से प्रभावित होते हैं।



वैश्विक मंच पर भारत की पहचान केवल प्राकृतिक संसाधनों में धनी देश के रूप में ही नहीं है बल्कि यहां के लोगों ने अपनी व्यावसायिक दक्षता से पूरे विश्व में अपना परचम लहराया है। आज भारत के कई इंजीनियर, डॉक्टर, आईटी

प्रोफेशनल दुनिया के कई देशों में सफल हो रहे हैं। चाहे वह नासा का कार्यालय हो या माइक्रोसॉफ्ट का, हर जगह भारतीय मिल जाएंगे। लेकिन इन सबके बावजूद आज भी हम विज्ञान और तकनीक में पश्चिम दुनिया, विशेषकर अमेरिका, के अनुयायी माने जाते हैं। इसका कारण यह नहीं है कि पश्चिम दुनिया के वैज्ञानिक/प्रोफेशनल हमसे बेहतर हैं बल्कि इसका कारण है कि व्यावसायिक रूप से सबसे दक्ष हमारे लोग देश में नहीं रुकते हैं। अब सवाल यह है कि इस ब्रेन-ड्रेन अर्थात् प्रतिभा-पलायन को कैसे रोका जाए या कम किया जाए? इसका उत्तर है-उद्यमिता अर्थात् ऑन्ट्रप्रेन्यरशिप को बढ़ावा देकर हम काफी हद तक प्रतिभा-पलायन को कम कर सकते हैं। तब हम इस बात को भी समझ पाएंगे कि विकसित देश इसलिए बेहतर नहीं हैं क्योंकि वहां बेहतर संसाधन हैं या अन्य चीजें अच्छी हैं बल्कि वे इसलिए बेहतर हैं क्योंकि वहां मैनेजर के मुकाबले उद्यमी अर्थात् ऑन्ट्रप्रेन्यर अधिक हैं। उद्यमी वे लोग होते हैं जो किसी आइडिया को वास्तविकता में बदलते हैं। वे देश और प्रणाली को समझते हुए बेहतरी के लिए काम करते हैं। बिजनेस उद्यमी नए बिजनेस आइडिया लाते हैं जबकि सामाजिक उद्यमी अर्थात् सोशल उद्यमी किसी सामाजिक समस्या को पहचान कर उद्यमिता के सिद्धांतों का प्रयोग करते हुए उस समस्या का समाधान करते हैं और समाज में कुछ बदलाव लाते हैं।

उद्यमिता को प्रोत्साहन देकर रोजगार के नए-नए अवसर उत्पन्न किए जा सकते हैं जिससे हमारी गरीबी की समस्या का भी समाधान हो सकता है। एक व्यक्ति एक उद्यम शुरू कर कम-से-कम 5 लोगों को तो रोजगार दे ही सकता है। हम इस लक्ष्य को तब प्राप्त कर पाएंगे जब भारत की प्रतिभा भारत में ही रहे और कोई उद्यम शुरू कर यहां रोजगार के अवसर उत्पन्न करे। जब हमारा युवा-वर्ग रोजगार तलाशने के बजाए रोजगार उत्पन्न करने वाला

भारत में उद्यमिता

आशीष पूजन

सहायक प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

बन जाएगा (अर्थात् *जॉब-सीकर से जॉब-मेकर*), संभवतः तब हम भी विकसित देशों की कतार में खड़े हो पाएंगे।

उद्यमिता क्षेत्र में हुए कई अध्ययनों से ज्ञात हुआ है कि किसी देश के आर्थिक विकास और उद्यमिता के बीच गहरा अंतःसंबंध होता है। वास्तव में, शायद ही ऐसी कोई विकसित और उन्नत अर्थव्यवस्था होगी जिसमें उद्यमिता संबंधी गतिविधियां कम हुई हों। *ग्लोबल ऑन्ट्रप्रेन्यरशिप मॉनीटर* (जीईएम) ने 2011 की अपनी 'ग्लोबल रिपोर्ट' में 56 देशों में अध्ययन कर यह अनुमान व्यक्त किया है कि 2011 में लगभग 388 मिलियन लोग नए बिजनेस शुरू करने और इसे आगे बढ़ाने में सक्रिय रूप से शामिल थे। इसी से मालूम होता है कि समूचे विश्व की अर्थव्यवस्था की वृद्धि में उद्यमिता का कितना महत्वपूर्ण योगदान है।

उद्यमिता क्या है

प्रबंधन साहित्य में उद्यमिता की कई परिभाषाएं दी गई हैं। ऑक्सफोर्ड इंग्लिश-हिंदी शब्दकोष ने ऑन्ट्रप्रेन्यरशिप को इस प्रकार परिभाषित किया है- *व्यावसायिक उद्यम (विशेषतः जिसमें वित्तीय खतरा हो) आरंभ करने वाला या उसमें संलग्न व्यक्ति; उद्यमी, उद्यमकर्ता*। ऑन्ट्रप्रेन्यरशिप शब्द की उत्पत्ति फ्रेंच शब्द *entreprendre* से हुई है जिसका शाब्दिक अर्थ होता है- *to undertake*। उद्यमिता को भिन्न-भिन्न प्रकार से वर्गीकृत किया गया है। वास्तव में उद्यमिता का अलग-अलग वर्गीकरण कोई परिभाषित वर्गीकरण नहीं है बल्कि इसके विभिन्न आयामों को समझने का माध्यम है। किसी उद्यमी में कौन से गुण होने चाहिए, इसकी कोई परिभाषित परिपाटी तो नहीं है, फिर भी एक उद्यमी में दृढ़ इच्छा-शक्ति, निरंतरता, जुनून अर्थात् पैशन, नवोन्मेषी, जोखिम उठाने और किसी अवसर के विश्लेषण की क्षमता जैसे गुणों का होना वांछनीय है। हम यहां थोड़ी सैद्धांतिक चर्चा के बाद उद्यमिता

के व्यावहारिक पहलू पर अधिक ध्यान देंगे। बिजनेस के प्रकार के आधार पर उद्यमी को मोटे तौर पर निम्न प्रकार विभाजित किया जा सकता है:

- 1) **बिजनेस उद्यमी** – इस श्रेणी के ऑन्ट्रॉन्यर किसी नए उत्पाद या सेवा के लिए नए आइडिया की कल्पना कर उसे वास्तविकता में बदलते हैं। ये मोटे तौर पर विनिर्माण क्षेत्र में कार्य करते हैं और किसी नए बिजनेस अवसर की खातिर उत्पादन एवं मार्केटिंग संसाधनों का प्रयोग करते हैं। तथापि इन्हें ट्रेडिंग गतिविधियों में भी देखा जा सकता है।
- 2) **ट्रेडिंग उद्यमी** – ये कमोबेश ट्रेडिंग गतिविधियों में शामिल होते हैं और विनिर्माण कार्य से नहीं जुड़े रहते हैं। ये संभावित बाजार तलाशते हैं, उत्पाद या सेवाओं की मांग बढ़ाने का प्रयास करते हैं और खरीददारों के बीच इच्छा और रुचि का संचार करते हैं।
- 3) **इन्डस्ट्रियल उद्यमी** – ये आवश्यक रूप से विनिर्माता होते हैं और सामान्यतया केवल विनिर्माण गतिविधियों (जैसे टेक्सटाइल्स, इलेक्ट्रॉनिक्स) में ही शामिल होते हैं। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचानकर और बाजार की जरूरतों को पूरा करने के प्रयोजन से ये उत्पाद या सेवाएं तैयार करते हैं।
- 4) **कॉर्पोरेट उद्यमी** – इनकी रुचि किसी संगठन के प्रबंधन को संभालने में होती है। ये संबंधित कंपनी के विनियमों और आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।
- 5) **एग्रीकल्चरल उद्यमी** – इस प्रकार के ऑन्ट्रॉन्यर मुख्यतया कृषि संबंधी इन्पुट और आउटपुट (जैसे डेयरी, बागवानी, वानिकी) के उत्पादन और मार्केटिंग का कार्य करते हैं।

इस वर्गीकरण के अलावा ऐसे उद्यमी या उद्यमियों का समूह जो एक उद्यम स्थापित कर चुके होते हैं और कोई दूसरा उद्यम स्थापित करने की दिशा में प्रयत्नशील होते हैं उन्हें *सीरियल उद्यमी* कहा जाता है।

भारत में उद्यमिता

विविधता में एकता की ही भांति उद्यमिता की भावना भारतीय समाज की एक अविरोध विशेषता रही है। यह भावना यहां के कई

समुदायों में देखने को मिलती है जो काफी समय से मुख्य रूप से व्यापारिक गतिविधियों में शामिल रहे हैं। विश्लेषक भारतीयों की *जुगाड़* की प्रवृत्ति, जो लगभग हर भारतीय के जेहन में उसकी दिनचर्या के साथ चलती है, को कहीं-न-कहीं उद्यमिता की भावना से जोड़कर देखते हैं। उपनिवेश काल के पूर्व भारतीय व्यापार अपने शीर्ष पर था। धातुओं को पिघलाने जैसे पीतल, टिन आदि में भारतीय दक्ष थे। इतिहास में झांकने पर यह मालूम होता है कि प्रथम शताब्दी में कनिष्क साम्राज्य में ही भारतीय व्यापारी फलने-फूलने लगे थे। आगे चलकर लगभग 1600 एडी में भारत ने रोमन साम्राज्य के साथ व्यापारिक संबंध स्थापित किए। इस प्रकार भारत की गिनती एक समृद्धशाली देश में होने लगी। कालांतर में पुर्तगाली और अंग्रेज यहां आए और उन्होंने भारतीय समुद्र क्षेत्र पर आधिपत्य कर लिया। धीरे-धीरे वे भारतीय व्यापार में हस्तक्षेप करने लगे इसमें भी अपना अधिकार जमा लिया। एक तरह से कहें तो उन्होंने यहां के उद्यमियों को छोटा व्यापारी बना दिया और स्वयं ही उद्यमी बन गए। यह वह समय था जब भारतीय व्यापार एवं वाणिज्य अपने संक्रमण काल से गुजर रहा था। आजादी के बाद 1950 से लगभग 1980 तक की अवधि के दौरान भारत की नीतियां समाजवाद-अभिप्रेरित देखी गईं। कठोर विनियमन, संरक्षावाद, सरकारी स्वामित्व जैसे कारक किसी-न-किसी प्रकार वृद्धि पर अंकुश लगाते रहे। विशेष रूप से 1991 के बाद देश बाजार-आधारित प्रणाली की ओर अग्रसर हुआ। हालांकि ऐसा नहीं था कि 1991 के पहले उद्यमिता की गतिविधियां बिल्कुल समाप्त हो गई थीं। गुजरात जैसे राज्य शुरू से ही व्यापारिक गतिविधियों के केंद्र रहे हैं और राजस्थान के कुछ व्यापारिक समुदायों ने अन्य राज्यों में जाकर उद्यमिता की भावना को आगे बढ़ाया। लेकिन आर्थिक उदारीकरण और सूचना-प्रौद्योगिकी क्रांति के बाद *सिलिकन वैली* बेंगलूर, हैदराबाद और शैक्षणिक हब के रूप में उभरे; चेन्नै और पुणे जैसे शहर *नॉलेज उद्यमिता* के आकर्षक केंद्र बनते गए। आजादी के बाद से लेकर उदारीकरण के दौर तक उद्यमिता के विभिन्न स्वरूपों के देखने के पश्चात् मौटे तौर पर भारत में उद्यमिता के ढांचे को निम्न चार भागों में बांटा जा सकता है:

- कृषि और अन्य गतिविधियां जैसे फसल उत्पादन, वानिकी, खनन एवं उत्खनन आदि।
- व्यापारिक सेवाएं जैसे थोक एवं खुदरा कारोबार, होटल एवं रेस्तरां आदि।

- परंपरागत क्षेत्र जैसे विनिर्माण, विद्युत, गैस आदि।
- उभरते हुए नए क्षेत्र जैसे सूचना-प्रौद्योगिकी, वित्त, बीमा, निर्माण, सामाजिक एवं निजी सेवाएं, आपूर्ति सेवाएं, परामर्शदात्री सेवाएं, मानव संसाधन, बिजनेस प्रॉसेस आउटसोर्सिंग, टेलीकॉम, मनोरंजन, हेल्थकेअर, लाइफस्टाइल आदि।

कैसे बनाएं बिजनेस प्लान

उद्यमी बनने की राह में सबसे पहला कदम है किसी व्यवहार्य बिजनेस आइडिया का होना और इसके बाद अगला कदम है बिजनेस प्लान। बिजनेस प्लान और इसे प्रस्तुत करने का तरीका बहुत महत्वपूर्ण है क्योंकि जब कोई व्यक्ति अपने बिजनेस के लिए निधि जुटाने का प्रयास करता है तो उसे वित्त प्रदान करने वाले व्यक्ति/संस्था को अपना बिजनेस प्लान अच्छे से समझाना पड़ता है। बिजनेस प्लान एक तरह का दस्तावेज या रिपोर्ट है जिससे वित्त प्रदान करने वाले व्यक्ति/संस्था को यह समझने का अवसर मिलता है कि किस प्रकार उद्यमी अपने आइडिया को वास्तविकता में बदलेगा। बिजनेस प्लान इस प्रकार तैयार करना चाहिए कि वह उद्यमी के उद्यम की प्रकृति को ठीक तरह से अभिव्यक्त करे जैसे उद्यमी क्या हासिल करना चाहता है और कैसे हासिल करना चाहता है। सामान्यतया 20-25 पृष्ठ के बिजनेस प्लान बेहतर माने जाते हैं। बिजनेस प्लान में उद्यम की वित्तीय व्यवहार्यता अर्थात् वायबिलिटी पर अधिक जोर होना चाहिए और यदि इसमें तकनीकी शब्दों का इस्तेमाल करना भी पड़े तो यह ध्यान रखना चाहिए कि कोई गैर-विशेषज्ञ व्यक्ति भी इसे समझ सके। जहां तक संभव हो इसमें जार्गन के प्रयोग से बचना चाहिए। इसके अलावा, बिजनेस प्लान बनाने के समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना अपेक्षित है:

- (i) **उद्यम की पृष्ठभूमि एवं विजन** – सबसे पहले उद्यम शुरू करने वाले व्यक्ति को यह बताना जरूरी है कि वह क्या बिजनेस या सेवा शुरू करने जा रहा है और उसके बिजनेस में क्या खास है? वास्तव में यहां यह समझाने की जरूरत है कि कोई ग्राहक उसका उत्पाद/सेवा क्यों खरीदेगा और कोई आपूर्तिकर्ता उसे क्यों अपना माल बेचेगा। इसके बाद यह बताना होगा कि इस बिजनेस में उसे कितना लाभ दिखाई देता है।

- (ii) **बिजनेस बाजार या अवसर का विश्लेषण** – बिजनेस लाभ बताने का अच्छा तरीका यह है कि इसे बाजार अर्थात् मार्केट से जोड़कर बताया जाए। कहने का तात्पर्य है कि व्यक्ति को यह समझाने की जरूरत है कि उसे अपने उत्पाद या सेवा के लिए कितना बड़ा बाजार दिखाई दे रहा है, उसमें कितनी संभावनाएं हैं और उसका उत्पाद/सेवा इस बाजार में कितना उपयुक्त है। यह बताना भी अपेक्षित है कि उसे अभी यह मौका क्यों दिखाई दे रहा है। बाजार विश्लेषण के जरिए उद्यमी को यह समझाना होता है कि उसके उत्पाद/सेवा के लिए अभी वास्तविक वाणिज्यिक अवसर मौजूद हैं। अपने विश्लेषण में 'SWOT' (strength, weakness, opportunity, and threat) अर्थात् ताकत, कमजोरी, अवसर और खतरा (जोखिम के अर्थ में) जैसे मुद्दों को भी शामिल करें।

- (iii) **कोर प्रबंधन टीम** – बिजनेस शुरू करने वाले व्यक्ति से अपेक्षित है कि वह अपने कोर टीम सदस्यों के बारे में जानकारी दे कि वे किस तरह उसके बिजनेस को चलाने में दक्ष हैं और क्या उनके पास पर्याप्त अनुभव है? ये सदस्य उसके पार्टनर भी हो सकते हैं। यदि कोर टीम सदस्यों के पास पर्याप्त दक्षता या अनुभव नहीं है तो यह बताना अपेक्षित है कि क्या वह बिजनेस को चलाने के लिए किसी विशेषज्ञ को नियुक्त करने वाला है। वास्तव में यहां यह समझाने की जरूरत है कि कोर टीम के सदस्य किस हद तक बिजनेस प्लान को वास्तविकता में बदलने में सक्षम हैं। यदि संभव हो तो कोर टीम के प्रत्येक सदस्य का संक्षिप्त बायो-डेटा भी शामिल किया जा सकता है जिसमें उनकी दक्षता, पूर्व ट्रैक रिकॉर्ड, उनकी भूमिका आदि का स्पष्ट उल्लेख हो।

- (iv) **उत्पाद या सेवा** – अपने उत्पाद या सेवा को अच्छी तरह समझाना बहुत ही महत्वपूर्ण है। ये कहना काफी नहीं है कि आप पुरुषों के लिए कपड़े या परिधान बेचेंगे बल्कि इसे विस्तार से समझाना होगा कि आप पुरुषों के लिए प्रचलित अर्थात् ट्रेंडी और नवीनतम फैशनेबल परिधान बेचेंगे जो अधिक मंहगे नहीं होंगे ताकि आम लोग भी उसे आसानी से खरीद सकें। यहां यह समझाना

आवश्यक है कि किसी विशेष उत्पाद/सेवा के लिए ग्राहक का एक विशेष वर्ग होता है जो उस उत्पाद/सेवा का सबसे अधिक उपयोग करता है। अपने उत्पाद/सेवा को ग्राहक के इसी वर्ग से जोड़कर बताना आवश्यक है। उत्पाद/सेवा को ठीक तरह से व्यक्त करना तब और भी महत्वपूर्ण हो जाता है जब वह तकनीकी विषय से संबंधित हो। इसे इस तरह व्यक्त करना चाहिए कि कोई गैर-तकनीकी व्यक्ति भी इसे सरलता से समझ सके।

(v) **प्रतिस्पर्धा** – यह तो निश्चित है कि जिस व्यक्ति ने उद्यम शुरू किया है उसके तरह का उद्यम और लोग भी कर रहे होंगे। उसे यह बताना होगा कि बाजार प्रतिस्पर्धा में वह कहां ठहरता है, वह किस प्रकार औरों से अलग है और उसके प्रतिद्वंद्वी कौन हैं। केवल यह कहने से काम नहीं चलेगा कि उसका उत्पाद बेहतर है या उसकी गुणवत्ता अच्छी है। बल्कि यहां यह बताना वांछनीय है कि किस प्रकार बाजार प्रतिस्पर्धा से सस्ता उत्पाद/सेवा वह ग्राहकों को देगा और यदि वह सस्ता उत्पाद/सेवा देता है तो लागत नियंत्रण किस प्रकार करेगा, इसे स्पष्ट करना आवश्यक है।

(vi) **विज्ञापन एवं मार्केटिंग** – किसी भी उत्पाद/सेवा को ग्राहक तक पहुंचाने में मार्केटिंग का महत्वपूर्ण स्थान है। इसे ठीक तरह समझाने की आवश्यकता है कि उद्यमी का उत्पाद/सेवा किस प्रकार ग्राहकों तक पहुंचेगा और वह किस प्रकार ग्राहकों की पसंद/नापसंद की जानकारी जुटाएगा। वास्तव में यह ग्राहकों के फीडबैक को समझने का तरीका है कि क्या ग्राहक उत्पाद/सेवा में कोई बदलाव चाह रहा है। बिक्री एवं वितरण चैनल को ठीक तरह से समझाना जरूरी होता है क्योंकि इन्हीं चैनलों के माध्यम से उत्पाद/सेवा ग्राहकों तक पहुंचता है। उद्यम शुरू करने वाले व्यक्ति से यह भी अपेक्षित है कि वह स्पष्ट करे कि उत्पाद/सेवा के विज्ञापन के लिए उसकी क्या रणनीति है जिससे ग्राहक उसके उत्पाद/सेवा के बारे में भली-भांति परिचित हो सके।

(vii) **निधीयन** – उद्यम शुरू करने वाले व्यक्ति से यह अपेक्षित है कि वह बताए कि अपने उद्यम के लिए वह किस प्रकार

निधि जुटाएगा। निधि जुटाने के लिए वह बैंक/एंजेल इंस्वेटर/वेंचर कैपटलिस्ट (आगे इन पर चर्चा की गई है) के पास जा सकता है, फिर भी उसे बताना होगा कि वह खुद का कितना पैसा लगाएगा। यदि उद्यमी एंजेल इंस्वेटर/वेंचर कैपटलिस्ट के पास जाता है तो उसे एंजेल इंस्वेटर/वेंचर कैपटलिस्ट को यह बताना होगा कि कितनी राशि लगाने पर एंजेल इंस्वेटर/वेंचर कैपटलिस्ट को कितना रिटर्न मिलेगा और कब से उन्हें यह रिटर्न मिलना शुरू होगा।

(viii) **जोखिम** – उद्यम शुरू करने वाले व्यक्ति को यह मालूम होना चाहिए कि जो उद्यम वह शुरू करने जा रहा है उसमें कितना जोखिम है और उस जोखिम को वह कैसे कवर करेगा। जोखिम का आकलन वास्तव में बिजनेस प्लान का ही हिस्सा है। जोखिम का उल्लेख करने से निवेशक पर कोई विपरीत प्रभाव नहीं पड़ता है बल्कि इससे यह पता चलता है कि उद्यमी कितना तैयार है और अपने उद्यम को लेकर कितना गंभीर है।

(ix) **लक्ष्य** – उद्यम शुरू करने वाले व्यक्ति से यह भी अपेक्षित है वह बिजनेस प्लान में अपना लक्ष्य भी स्पष्ट करे। वह यह बताए कि मध्यम अवधि और लंबी अवधि में उसके लक्ष्य क्या हैं और उसे प्राप्त करने की दिशा में वह कितना गंभीर है। कहने का तात्पर्य है कि वह यह बताए कि छोटी अवधि में और लंबी अवधि में वह अपने उद्यम को कहां जाता हुआ देखता है।

(x) **उद्यम से बाहर निकलना** – एक तरह से देखा जाए तो यह लक्ष्य का ही एक हिस्सा है। उद्यमी को यह बताना होता है कि वह कब उद्यम से बाहर निकलना चाहेगा। उससे यह अपेक्षित है कि वह बताए कि क्या आगे चलकर वह इस उद्यम को बेच देगा या अपने आगे की पीढ़ी को सौंप देगा या वह इसे किसी प्रोफेशनल को सुपुर्द कर देगा? यह स्पष्ट करना इसलिए भी आवश्यक है क्योंकि इससे उद्यमी के उद्यम में निवेश करने वाले निवेशक को उद्यमी की भावी योजनाओं के बारे में जानकारी हो जाती है और निवेशक को निवेश की समय-सीमा निर्धारित करने में मदद मिलती है।

इस प्रकार बिजनेस प्लान बनाने के बाद एक या दो पृष्ठों में उसका एक एक्जिक्युटिव सारांश बनाना होता है। यह वास्तव में बिजनेस प्लान का सारांश होता है और इसे बिजनेस प्लान दस्तावेज के सबसे ऊपर रखना चाहिए। इसमें बिजनेस प्लान के सबसे महत्वपूर्ण बिन्दुओं को शामिल करना अपेक्षित है। एक्जिक्युटिव सारांश इस प्रकार स्पष्ट होना चाहिए कि कोई निवेशक उसे देखने के बाद पूरा बिजनेस प्लान जानने को इच्छुक हो जाए।

निधीयन के स्रोत

किसी उद्यम को स्थापित करने में बिजनेस आइडिया और बिजनेस प्लान के बाद अगला कदम है प्रारंभिक पूंजी अर्थात् सीड कैपिटल (seed capital) जुटाना। उद्यम शुरू करने में निधीयन का बड़ा हिस्सा शुरुआत में खुद ही अपने स्रोतों से जुटाना होता है। ये पैसा दोस्त, रिश्तेदार आदि से जुटाया जा सकता है जो उद्यमी के जुनून में पैसा लगाने को तैयार हैं। ये निधि जुटाने के बाद उद्यमी बैंक/अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाओं से कर्ज ले सकते हैं। लेकिन विशेषकर वर्ष 2000 के बाद बैंक निधीयन के अलावा उद्यमियों में अन्य माध्यमों से निधि जुटाने की प्रवृत्ति देखी गई है। नॉलेज आधारित क्षेत्रों में यह प्रवृत्ति अधिक देखने को मिलती है। परंपरागत बैंकिंग निधीयन से भिन्न निधीयन के नए स्रोत **एंजेल इंवेस्टर/वेंचर कैपिटलिस्ट/प्राइवेट इक्विटी फंड** उद्यमों में अधिक लाभ की आशा के साथ इक्विटी निवेश करने लगे। बैंक निधीयन कर्ज आधारित होता था और बैंक उद्यम की क्षमता और लाभप्रदता, संपार्श्विक अर्थात् कोलैटरल की उपलब्धता आदि को देखकर कर्ज देने का निर्णय करते थे ताकि समय पर कर्ज की चुकौती हो सके। इसके विपरीत इक्विटी निवेशक बेहतर लाभ की आशा में किसी उद्यम में पूंजी निवेश करते हैं और उद्यम से बाहर निकलने का उनका एक निर्धारित समय होता है। मूल रूप से इक्विटी वित्तीयन में ब्याज-प्रभार जैसी कोई चीज नहीं होती है। यह एक तरह से पेशेंट कैपिटल है जिसमें दीर्घावधि कैपिटल गेन से लाभ मिलने की संभावना रहती है, जबकि कर्ज वित्तीयन में मुख्य जोर ब्याज के तत्काल एवं नियमित भुगतान पर होता है। इसके अलावा, परंपरागत बैंक निधीयन से भिन्न इन नए स्रोतों से उद्यम को चलाने हेतु अपेक्षित मेंटारिंग या मार्गदर्शन भी मिलता है। चूंकि एंजेल इंवेस्टर/वेंचर कैपिटलिस्ट पहले ही काफी अनुभवी होते हैं अतः वे उद्यमी को उचित मार्गदर्शन भी देते हैं। निधीयन के इन स्रोतों के कारण भारत में उद्यमिता के विकास में कुछ तेजी आई है।

एंजेल इंवेस्टर

एंजेल इंवेस्टर वास्तव में उच्च मालियत वाले व्यक्ति (एचएनआई) होते हैं जो कमोबेश पहले से ही सफल उद्यमी बन चुके होते हैं और ये अपना पैसा अगली पीढ़ी के उद्यम में लगाने को इच्छुक रहते हैं। ये बिजनेस आइडिया को बाजार तक ले जाने में मदद करते हैं। यह भी देखा गया है कि ऐसे समय जब ब्याज-दरें कम होती हैं और शेयर बाजार में भी दबाव बना रहता है तब एंजेल इंवेस्टर अधिक लाभ कमाने की आशा में नए बिजनेस आइडिया में निवेश हेतु तत्पर होते हैं। तथापि यह स्थिति हमेशा नहीं होती है। एंजेल इंवेस्टर जोखिम उठाते हैं और मेंटारिंग, प्रबंधन, मार्गदर्शन और नेटवर्किंग के स्तर पर भी उद्यमी की सहायता करते हैं। एक तरह से ये उद्यम को एक आकार देने में मदद करते हैं और उद्यमी को संसाधनों तक पहुंचने में मदद करते हैं लेकिन परिचालन और नियंत्रण में इनकी भूमिका नहीं होती है। एंजेल इंवेस्टर से मिलने वाली निधि सहायता मोटे तौर पर 5-10 लाख रुपए से लेकर 4 करोड़ रुपए तक हो सकती है। इनके निवेश की समय-सीमा सीमित होती है और एक समय-सीमा के गुजर जाने के बाद ये उद्यम से निकल जाते हैं।

वेंचर कैपिटलिस्ट

वेंचर कैपिटलिस्ट कोई व्यक्ति या निवेश फर्म हो सकती है जो सामान्यतया ऐसी कंपनियों/उद्यमों को निधि सहायता देते हैं (या उनमें में निवेश करते हैं), जो अपने प्रारंभिक चरण से आगे बढ़कर कुछ लाभ रिपोर्ट करने की स्थिति में आ जाते हैं। आम तौर पर इनके द्वारा निवेश की जानेवाली राशि एंजेल इंवेस्टर के मुकाबले अधिक होती है और आज के दौर में तेजी से बढ़ती प्राइवेट कंपनियों के लिए वेंचर कैपिटल इक्विटी वित्तीयन का एक माध्यम है। वास्तव में कंपनियां अपने परिचालन को बढ़ाने जैसे कोई नया उत्पाद/सेवा शुरू करने या उसमें विस्तार करने के प्रयोजन से वेंचर कैपिटलिस्ट के पास जाती हैं। वेंचर कैपिटल फर्म पेशेवर आधार पर निधि निवेश करती हैं और अक्सर ये अति विशिष्टता वाले सीमित क्षेत्र (जैसे सूचना प्रौद्योगिकी, इन्फ्रास्ट्रक्चर, स्वास्थ्य/लाइफ साइंस आदि) में फोकस करती हैं। तथापि वेंचर कैपिटलिस्ट की रुचि केवल वित्तीय सहायता तक ही सीमित नहीं होती। वे उद्यमी को वित्तीय सलाह, मानव संसाधन, ग्राहकों से जुड़ने हेतु नेटवर्किंग और कंपनी की पूरी

बिजनेस रणनीति पर समग्र मार्गदर्शन देते हैं। वेंचर कैपिटल फर्म को अपने द्वारा किए गए निवेश के बदले लाभ के रूप में कंपनी की इक्विटी में तयशुदा भाग प्राप्त होता है। सामान्यतया वेंचर कैपिटल फर्म जब किसी बिजनेस में निवेश करते हैं तब वे कंपनी के निदेशक बोर्ड में भी प्रतिनिधित्व की अपेक्षा करते हैं। वे आंशिक भागीदारी लेने का प्रयत्न करते हैं, तथापि वे कंपनी के दैनिक कामकाज में नियंत्रण नहीं रखते हैं। इस प्रकार एक तरह से ये बिजनेस पार्टनर बन जाते हैं और जोखिम और लाभ दोनों में भागीदार होते हैं।

प्राइवेट इक्विटी फंड

प्राइवेट इक्विटी फंड अर्थात् पीई फंड उद्यमों के लिए निधीयन के सबसे बड़े स्रोत हैं और वेंचर कैपिटलिस्ट के मुकाबले इनके निवेश की राशि काफी अधिक होती है। ये सामान्यतया संस्थागत निवेशक होते हैं। साधारण शब्दों में हम यून समझ सकते हैं कि प्राइवेट इक्विटी किसी कंपनी के आस्ति वर्ग की ऐसी इक्विटी प्रतिभूति है जो किसी सार्वजनिक स्टॉक एक्सचेंज के माध्यम से खरीदी/ बेची नहीं जा सकती है अर्थात् ये ऐसी इक्विटी कैपिटल है जो किसी सार्वजनिक एक्सचेंज पर सूचीबद्ध नहीं होती है। प्राइवेट इक्विटी फंड ऐसी कंपनियों में बड़ी मात्रा में पूंजी निवेश करते हैं जो किसी स्टॉक एक्सचेंज पर सूचीबद्ध नहीं होती हैं और बदले में ये कंपनियों के इक्विटी और प्रबंधन में भागीदारी हासिल करते हैं। ये आम तौर पर तब कंपनी से बाहर निकलते हैं जब कंपनी सूचीबद्ध हो जाती है या कंपनी का काफी विस्तार हो जाता है और अधिक मूल्य पर उनका अधिग्रहण हो जाता है।

हाल के अध्ययनों से पता चलता है कि पिछले कुछ वर्षों में सूचना प्रौद्योगिकी, वित्त, बीमा, हेल्थकेअर, टेलीकॉम, मीडिया मनोरंजन, क्लीन टेक्नालॉजी, सर्विस क्षेत्र, ऊर्जा उत्पादन, रीयल इस्टेट आदि उद्यमों में वेंचर कैपिटल/प्राइवेट इक्विटी फर्मों की गतिविधियां बढ़ी हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था में वर्ष 2004 से वेंचर कैपिटल और प्राइवेट इक्विटी गतिविधियां तेज होनी शुरू हुईं और 2007 में यह अपने शीर्ष पर थीं। *इंडियन वेंचर कैपिटल एंड प्राइवेट इक्विटी एसोसिएशन* (आईवीसीए) ने *इंडिया प्राइवेट इक्विटी रिपोर्ट, 2011* में इस तथ्य का उल्लेख किया है कि इस अवधि के दौरान

भारत में वेंचर कैपिटल/प्राइवेट इक्विटी फर्मों ने लगभग 28 बिलियन अमेरिकी डॉलर का निवेश किया जिसमें से लगभग 60 प्रतिशत निवेश अकेले 2007 में हुआ। यदि पूरे एशियाई बाजार पर नजर डाली जाए तो एशिया में प्राइवेट इक्विटी निवेश 2008-09 के वैश्विक वित्तीय संकट से उबरता हुआ दिखाई देता है। *मैकेन्जी एंड कंपनी, प्राइवेट इक्विटी एशिया-पैसिफिक* के अध्ययन के अनुसार वर्ष 2011 में एशिया पैसिफिक में प्राइवेट इक्विटी की डील वैल्यू लगभग 65 बिलियन अमेरिकी डॉलर रही। भारत में भी स्थिति में सुधार हुआ और कई सारे घरेलू और अंतरराष्ट्रीय प्राइवेट इक्विटी फर्म यहां अपना परिचालन शुरू करने लगीं। कई प्राइवेट इक्विटी फर्म घरेलू बिजनेस घरानों जैसे आदित्य बिड़ला ग्रुप, रिलायंस इंडस्ट्रीज, फ्यूचर ग्रुप, टीवीएस ग्रुप आदि द्वारा प्रायोजित की गईं। भारतीय अर्थव्यवस्था में प्राइवेट इक्विटी निवेश में 2009 से किस प्रकार सुधार हुआ यह निम्नलिखित सारणी से मालूम होता है:

भारत में प्राइवेट इक्विटी निवेश

वर्ष	निवेश (बिलियन अमेरिकी डॉलर)
2005	2.4
2006	6.8
2007	14.7
2008	9.2
2009	4.0
2010	5.3
2011	7.6

(स्रोत : मैकेन्जी एंड कंपनी, प्राइवेट इक्विटी एशिया-पैसिफिक की अध्ययन रिपोर्ट)

उद्यमिता क्षेत्र से जुड़ी कुछ महत्वपूर्ण संस्थाएं

उपर्युक्त चर्चा से यह तो मालूम हो गया कि उद्यमी किन स्रोतों से निधि प्राप्त कर सकते हैं। लेकिन अब प्रश्न है कि ऐसे व्यक्तियों/ फर्मों से कैसे संपर्क किया जाए। आजकल इंटरनेट पर कई एंजेल इंवेस्टर/वेंचर कैपिटलिस्ट के पते, टेलीफोन नम्बर, ई-मेल मिल जाएंगे जिससे उनसे संपर्क किया जा सकता है। कुछ संस्थाओं के विवरण आगे दिए गए हैं:

संगठन/संस्था का नाम	विवरण	वेबसाइट पता
भारतीय युवा शक्ति ट्रस्ट	भारतीय युवा शक्ति ट्रस्ट (बीवाईएस) के संस्थापक अध्यक्ष श्री जे.आर.डी.टाटा थे और अभी इसके ट्रस्टी बोर्ड में श्री राहुल बजाज, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, बजाज ऑटो लिमिटेड, श्री जे.एन गोदरेज, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, गोदरेज एंड बॉयस मैनुफैक्चरिंग कंपनी लिमिटेड जैसे प्रख्यात लोग शामिल हैं। बीवाईएसटी 18-35 आयु के युवा उद्यमियों को वित्तीय सहायता देता है साथ ही प्रत्येक आवेदकों को उचित मेंटरिंग भी प्रदान की जाती है। बीवाईएसटी अभी दिल्ली, चेन्नै, पुणे, हैदराबाद और हरियाणा एवं महाराष्ट्र के ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य कर रहा है।	www.bystonline.org
नेशनल ऑन्ट्रप्रैनयरशिप नेटवर्क (एनईएन)	2003 में आईआईटी मुंबई, आईआईएम अहमदाबाद, बिट्स पिलानी, एसपी जैन इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट एंड रिसर्च, मुंबई आदि के सहयोग से वाधवानी फाउंडेशन द्वारा स्थापित नेशनल ऑन्ट्रप्रैनयरशिप नेटवर्क एक अलाभकारी संस्था है। लगभग 30 शहरों में इसके 70,000 से अधिक सदस्य हैं। यह नए उद्यमी को शुरुआती दौर में सहायता और मेंटरिंग प्रदान करती है। एनईएन की विशेषता यह है कि उद्यमशीलता की भावना के प्रति जागरूकता बढ़ाने हेतु यह ऑन्ट्रप्रैनयरशिप वीक जैसे कार्यक्रम भी आयोजित करती है।	www.nenonline.org
दि इन्डस ऑन्ट्रप्रैनयर (टीआईई)	दि इन्डस ऑन्ट्रप्रैनयर की स्थापना 1992 में सिलिकन वैली में सफल उद्यमियों, कॉर्पोरेट प्रोफेशनल आदि द्वारा की गई थी और इसकी जड़ें मूलतः भारत में थीं। वर्तमान में इसमें 14 देशों में 57 चैप्टर के जरिए लगभग 13,000 सदस्य हैं जिसमें 2,500 चार्टर्ड सदस्य हैं। टीआईई के नेटवर्क से कई एंजेल इंवेस्टर, वेंचर कैपिटलिस्ट, प्राइवेट इक्विटी निवेशक, कानून विशेषज्ञ आदि जुड़े हुए हैं। साथ ही, उद्यमी और निवेशकों के बीच संवाद स्थापित करने के प्रयोजन से यह कई सारे नेटवर्किंग कार्यक्रम भी आयोजित करता है जिसमें टीआईई द्वारा आयोजित वार्षिक सम्मेलन टाईकॉन का विशेष महत्त्व है। साथ ही टीआईई का वूमन फोरम महिला उद्यमियों को बढ़ावा देने की दिशा में कार्यरत है।	www.tie.org
इंडियन वेंचर कैपिटल एंड प्राइवेट इक्विटी एसोशिएशन (आईवीसीए)	आईवीसीए वेंचर कैपिटल और प्राइवेट इक्विटी फर्म का प्रतिनिधित्व करने वाली एक उद्योग निकाय (इंडस्ट्री बॉडी) है। यह सदस्य-आधारित एक राष्ट्रीय संगठन है और भारत के सक्रिय वेंचर कैपिटल तथा प्राइवेट इक्विटी फर्म, संस्थागत निवेशक, इन्क्यूबेटर, एंजेल गुप, कार्पोरेट सलाहकार, शैक्षणिक संस्थाएं, आदि इसके सदस्य हैं। ये नए उद्यमों, नई कंपनियों और बाद में उसके विस्तार तथा स्थापित कंपनियों की खरीद/बिक्री में पूंजी और अन्य अपेक्षित मार्गदर्शन मुहैया कराते हैं।	www.indiavca.org

<p>इंडियन इंवेस्टमेंट नेटवर्क</p>	<p>इंडियन इंवेस्टमेंट नेटवर्क इंटरनेट पर उपलब्ध एक ऑनलाइन प्लेटफार्म है जो भारत के स्थानीय उद्यमी को देश एवं देश के बाहर मौजूद एंजेल इंवेस्टर से जोड़ता है। स्थानीय एंजेल इंवेस्टर के बारे में जानकारी प्राप्त करने का यह एक अच्छा माध्यम है। एक अनुमान के अनुसार लगभग डेढ़ लाख उद्यमी इसकी सेवा का उपयोग कर चुके हैं। इसकी वेबसाइट पर कई एंजेल इंवेस्टर्स के ई-मेल पते और अन्य जानकारी मिल जाएगी।</p>	<p>www.investmentnetwork.in</p>
<p>वीसी सर्किल</p>	<p>वीसी सर्किल की स्थापना 2005 में हुई थी और निवेश क्षेत्र से संबंधित स्वतंत्र समाचार एवं डेटा की जानकारी प्राप्त करने का यह एक अग्रणी माध्यम है। यह काफी अनुभवी पत्रकारों द्वारा चलाया जाता है और इसके न्यूजलेटर का पाठकवर्ग लगभग 30,000 है। वीसी सर्किल फोरम उद्यमी, संस्थागत निवेशक, बैंकर्स आदि को एक साझा मंच प्रदान करने की दिशा में अग्रसर है। वीसीसी एज (www.vccedge.com) एक व्यापक ऑनलाइन प्लेटफार्म है जो कंपनियों के विलयन एवं अधिग्रहण, प्राइवेट इक्विटी एवं वेंचर कैपिटल लेन-देन से संबंधित आंकड़ों की जानकारी देता है।</p>	<p>www.vccircle.com</p>
<p>इंडियन यंग ऑनट्रप्रैन्यर फोरम</p>	<p>इंडियन यंग ऑनट्रप्रैन्यर फोरम एक प्राइवेट संगठन है और किसी सरकारी या अर्धसरकारी संस्था से यह संबद्ध नहीं है। यह इंडिया इंटरनेशनल ट्रेड सेंटर (आईआईटीसी-इंडिया) का एक डिविजन है। यह फोरम भारतीय और ओवरसीज उद्यमी को कोई उद्यम स्थापित करने की प्रक्रिया, बिजनेस संपर्क स्थापित करने, नवीनतम टेक्नालॉजी की जानकारी, बिजनेस प्लान तैयार करने, बाजार अध्ययन, परियोजना रिपोर्ट, किसी बैंक/वित्तीय संस्था से मीयादी ऋण प्राप्त करने या कार्यशील पूंजी जुटाने, निर्यात एवं विदेशी मुद्रा संबंधी विनियम, अंतरराष्ट्रीय भुगतान एवं निपटान, जोखिम प्रबंधन आदि से संबंधित जानकारी प्राप्त करने में सहायता देता है। निर्यात संवर्धन, आयात सुविधा, निवेश के अवसर, एसएमई विकास जैसे विषयों पर यह प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करता है।</p>	<p>www.youngceoindia.com</p>
<p>ग्लोबल ऑनट्रप्रैन्यरशिप मॉनीटर (जीईएम)</p>	<p>ग्लोबल ऑनट्रप्रैन्यरशिप मॉनीटर (जीईएम) विश्व भर में उद्यमिता गतिविधियों का वार्षिक मूल्यांकन है। 1999 में लंदन बिजनेस स्कूल और बेसबन कॉलेज के संयुक्त प्रयास से यह शुरू किया गया था और अपने पहले अध्ययन में इसमें 10 देशों को शामिल किया गया था। जीईएम, राष्ट्रीय टीम के संघ के रूप में निर्मित की गई है। प्रत्येक टीम का नेतृत्व स्थानीय विश्वविद्यालय या कोई शैक्षणिक संस्था करती है और यही टीम संबंधित देश का आधिकारिक प्रतिनिधित्व कर उस देश में उद्यमिता से संबंधित आंकड़े जुटाती है। जीईएम इंडिया टीम का प्रतिनिधित्व</p>	<p>www.gemconsortium.org</p>

	निम्न संस्थाएं करती हैं - ऑन्ट्रॉन्यरशिप डेवेलपमेंट इंस्टीट्यूट ऑफ इंडिया, अहमदाबाद, इंडियन स्कूल ऑफ बिजनेस, हैदराबाद, इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट टेक्नालॉजी, गाजियाबाद।	
ऑन्ट्रॉन्यरशिप डेवेलपमेंट इंस्टीट्यूट ऑफ इंडिया (ईडीआई), अहमदाबाद	1983 में स्थापित <i>ऑन्ट्रॉन्यरशिप डेवेलपमेंट इंस्टीट्यूट ऑफ इंडिया</i> (ईडीआई) एक स्वायत्त संस्था है। आईडीबीआई बैंक लिमिटेड, आईएफसीआई लिमिटेड, आईसीआईसीआई लिमिटेड और भारतीय स्टेट बैंक जैसी शीर्ष वित्तीय संस्थाओं ने इसे प्रायोजित किया था। ईडीआई में ऑन्ट्रॉन्यरशिप में डिप्लोमा और पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा स्तर के पाठ्यक्रम चलाए जाते हैं। यह उन लोगों के लिए उपयोगी है जो उद्यमी बनना चाहते हैं या जो आगे चलकर पारिवारिक बिजनेस में अपना कैरियर तलाशते हैं। ईडीआई में पत्राचार माध्यम से सोशल ऑन्ट्रॉन्यरशिप पर भी पाठ्यक्रम चलाए जाते हैं और साथ ही महिला उद्यमियों के लिए विशेष प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चलाए जाते हैं।	www.ediindia.org
साइंस एंड टेक्नालॉजी ऑन्ट्रॉन्यरशिप पार्क (एसटीईपी)	भारत सरकार के विज्ञान एवं टेक्नालॉजी विभाग द्वारा <i>नेशनल साइंस एंड टेक्नालॉजी ऑन्ट्रॉन्यरशिप डेवेलपमेंट बोर्ड</i> (एनएसटीईबीडी) के तहत <i>साइंस एंड टेक्नालॉजी ऑन्ट्रॉन्यरशिप पार्क</i> कार्यक्रम विकसित किया गया जो मुख्य रूप से विज्ञान एवं टेक्नालॉजी क्षेत्र में उद्योग को बढ़ावा देने के साथ-साथ शैक्षणिक अनुसंधान एवं विकास की दिशा में अग्रसर है। इसके अलावा 2004 में स्थापित <i>द इंडियन एसटीईपी एंड बिजनेस इंक्युबेटर एसोसिएशन</i> (आईएसबीए) एक पंजीकृत प्रोफेशनल निकाय है जो भारत में बिजनेस इंक्युबेशन के प्रचार-प्रसार की दिशा में कार्यरत है। यह भारतीय बिजनेस इंक्युबेटर, एसटीईपी और अन्य संगठनों के बीच सूचना एवं आंकड़ों का आदान-प्रदान करता है।	www.nstedb.com/institutional/index-support.htm www.isba.in
वेंचर फंड	वेंचर फंड एक वैश्विक मेटारिंग और वित्तीयन प्लेटफार्म है। यह ऑनलाइन सुविधा प्रदान करता है और सही निवेशकों तक पहुंचने में मदद करता है। गूगल इंडिया के निदेशक राजन आनन्दन, सीरियल उद्यमी पॉल शॉकर और लॉर्ड वाहिद अली जैसे उद्यमी इसके संस्थापक सदस्यों में से एक हैं।	www.venturefund.com
इंडिया इंटरनेट ग्रुप	<i>इंडिया इंटरनेट ग्रुप</i> मूलतः भारत में निवेश करता है और यह केवल मोबाइल और इंटरनेट से संबंधित उद्यमों में ही निवेश करता है।	www.theindiainternetgroup.com
वेंचर फंड ऑन्ट्रॉन्यर (पत्रिका)	ऑन्ट्रॉन्यर भारतीय बिजनेस जगत में एक जानी-मानी पत्रिका है। युवा ऑन्ट्रॉन्यर, वेंचर कैपिटल तथा प्राइवेट इक्विटी फर्म के लिए यह सूचना का एक महत्वपूर्ण माध्यम है।	entrepreneurindia.in

उद्यमी की सामान्य कठिनाइयां और निदान

किसी उद्यम को स्थापित करने के लिए उद्यमी को तकनीकी और बिजनेस ज्ञान के अलावा और बातों की भी जानकारी प्राप्त करनी होती है जैसे विनियामक और सांविधिक अनुपालन, पंजीकरण प्रक्रिया, उपलब्ध इंफ्रास्ट्रक्चर, आदि। हमारे देश में कठिनाई यह है कि ये सारी जानकारी एक जगह न होकर बिखरी पड़ी है। उद्यमी को एक जगह तत्काल पूरी जानकारी न मिलने के कारण उन्हें मध्यस्थों की आवश्यकता पड़ती है और इस प्रकार उनकी लागत बढ़ जाती है। मल्टीपल विनियमन, कई प्रकार के पंजीकरण जैसे टैक्स अकाउंट नंबर (टैन), परमानेंट अकाउंट नंबर (पैन), परमिट, क्लियरेंस, कर्मचारी भविष्य निधि संगठन आदि से कई सारी औपचारिकताएं अलग-अलग जगह पूरी करनी होती हैं जो किसी-न-किसी रूप में उद्यमी के सामने बाधा उत्पन्न करते हैं। *वर्ल्ड बैंक-आईएफसी रिपोर्ट, डूइंग बिजनेस, 2012, इंडिया रिपोर्ट* में 183 देशों में किए गए अध्ययन के अनुसार यदि बिजनेस शुरू करने में सुगमता की बात करें तो 183 देशों की रैंकिंग में भारत 166वें क्रम पर है। यही नहीं इस रिपोर्ट के अनुसार यहां किसी फर्म को एक वर्ष में 33 तरह के करों का भुगतान करना होता है जिसमें उसे लगभग 254 घंटे लगते हैं और कर भुगतान में भारत की रैंकिंग 147वें क्रम पर है। इसे दूर करने हेतु सिंगल विंडो काउंटर जैसे मॉडल अपनाए जा सकते हैं और यूआईएडीआई द्वारा नागरिकों को आबंटित विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) की तर्ज पर उद्यमों को भी कोई एक पहचान संख्या आबंटित कर उसकी सारी औपचारिकताएं एक ही प्रयास में पूरी की जा सकती हैं। कुछ राज्यों ने सिंगल विंडो काउंटर मॉडल शुरू भी किया है लेकिन इसे और कारगर बनाने की जरूरत है। सरकारी परमिट और क्लियरेंस देने में व्याप्त भ्रष्टाचार भी मार्ग में बाधक हैं। इन मुद्दों पर अविलंब ध्यान देने की आवश्यकता है। सरकार द्वारा शुरू किए गए कुछ सार्थक प्रयास जैसे इंफ्रास्ट्रक्चर क्षेत्र में पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप (पीपीपी) मॉडल को और आगे बढ़ाते हुए इन बाधाओं को दूर किया जा सकता है। शिक्षा जैसे बुनियादी क्षेत्र में पीपीपी मॉडल का अधिकाधिक प्रयोग करते हुए युवा उद्यमी को मौका देकर स्कूल/कॉलेज/व्यावसायिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम केंद्र खोले जा सकते हैं। वैसे शैक्षणिक जगत में उद्यमिता का नाम लेते ही भारतीय

प्रबंधन संस्थान, अहमदाबाद से प्रबंधन की पढ़ाई कर चुके और *एडुकॉम सॉल्युशन लिमिटेड* के संस्थापक श्री *शांतनु प्रकाश* का नाम सामने आता है जिन्होंने आईटी-आधारित शिक्षा के सपने को वास्तविकता में बदल दिया। *एडुकॉम ग्रुप* लगभग 32,000 स्कूलों तक पहुंच चुका है और शिक्षा के क्षेत्र में आज *एडुकॉम स्मार्ट क्लास* एक जाना-पहचाना शब्द है। पीपीपी मॉडल का एक उदाहरण हमें बिहार में देखने को मिलता है जहां नालंदा जिले के श्री *कौशलेंद्र कुमार* ने भारतीय प्रबंधन संस्थान, अहमदाबाद से पढ़ाई पूरी करने के बाद आकर्षक नौकरी के प्रस्तावों को छोड़कर एग्रीकल्चर टेक्नॉलॉजी मैनेजमेंट एजेंसी (एटीएमए) की सहायता से सब्जी बेचने का उद्यम शुरू किया। आज उनके ब्रांड *समृद्धि* से लगभग 3000 किसान और 550 वेंडर लाभान्वित हो रहे हैं और अब कौशलेंद्र किसानों को ऑर्गेनिक खेती के तरीके बताने की दिशा में अग्रसर हैं। युवा उद्यमियों में जेंगा मीडिया के सह-संस्थापक श्री शबीर मोमीन जिन्होंने मोबाइल और टीवी सेवा के बीच की दूरी को खत्म किया और ड्राइविंग में बिजनेस अवसर तलाशने वाली महिला उद्यमी रेवती रॉय (संस्थापक प्रमोटर, फॉर-शी ट्रैवेल) का नाम लिया जा सकता है। फॉर-शी ट्रैवेल ने आज मुंबई और दिल्ली में कई महिलाओं को रोजगार दिया है और ऐसे उद्यम दूसरों के लिए प्रेरणास्रोत हैं। ऐसे कई नाम आज हमें मिल जाएंगे। सूचना-प्रौद्योगिकी के आज के इस दौर में युवा उद्यमी क्लाउड कंप्यूटिंग जैसी तकनीक के जरिए अपने शुरुआती लागत को कम कर सकते हैं। सरकार भी उद्यमिता को राष्ट्रीय मिशन मानकर और सार्थक पहल कर सकती है तथा राष्ट्रीय स्तर पर ऐसी संस्थाएं/निकाय स्थापित किए जा सकते हैं जो इस क्षेत्र में निवेश करने वाले निवेशकों को पुनर्वित्त प्रदान करे। कुल मिलाकर, यह कहा जा सकता है कि भारत में उद्यमिता के क्षेत्र में असीम संभावनाएं हैं क्योंकि यहां लगभग हर क्षेत्र में बड़ा बाजार मौजूद है। सार्थक प्रयास शुरू कर हम भावी पीढ़ी को स्कूल/कॉलेज स्तर से ही उद्यमिता के बारे में बता सकते हैं। पाठ्य-पुस्तकों में महान राष्ट्रीय नायकों की सूची में सफल उद्यमियों के नाम भी जोड़े जा सकते हैं और यदि 30 विद्यार्थियों की कक्षा में एक भी विद्यार्थी ऐसे उद्यमियों से प्रेरित हो पाया तो हमारा प्रयास सार्थक होगा।

○○○



इतिहास के पन्नों से



सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की फोर्ट, मुंबई स्थित ऐतिहासिक बिल्डिंग

पत्रिका के पाठकों को भारतीय बैंकों के इतिहास से रू-ब-रू कराने का लक्ष्य लेकर शुरू किए गए इस स्तंभ में हम अब तक देश के सबसे पुराने आठ बैंकों का इतिहास आपके समक्ष रख चुके हैं। कहने की आवश्यकता नहीं है कि इस स्तंभ को पाठकों ने काफी रोचक एवं उपयोगी पाया है और पत्रिका के संपादकीय कार्यालय में निरंतर प्राप्त होने वाले पत्र इस बात के गवाह हैं। इस सिलसिले को और आगे बढ़ाते हुए हम आपको ले चलते हैं इस बार देश के सबसे पुराने बैंकों की सूची में नौवें स्थान पर शामिल तथा निरंतर प्रगति के पथ पर अग्रसर सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया के ऐतिहासिक सफर पर...

देश के प्रथम स्वदेशी बैंक सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की स्थापना 21 दिसम्बर 1911 को सर सोराबजी पोचखानावाला ने की थी। इस बैंक के पहले अध्यक्ष बॉम्बे नगरपालिका के तत्कालीन भूतपूर्व

अध्यक्ष एवं भारतीय राष्ट्रीय कांग्रेस के पूर्व अध्यक्ष, देशभक्त सर फिरोजशाह मेहता थे। दरअसल सर मेहता सरीखे सुविख्यात व्यक्ति द्वारा बैंक का अध्यक्ष पद स्वीकार किए जाने से जनमानस में बैंक को अपार स्वीकार्यता मिली।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की अपनी कहानी अत्यंत रोचक और आकर्षक है। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया का अस्तित्व में आना भारतीय

स्वदेशी आंदोलन एवं आर्थिक राष्ट्रवाद की एक महत्त्वपूर्ण घटना है। मुंबई के एक पारसी परिवार में जन्मे देशभक्त बैंकर सर सोराबजी पोचखानावाला ने सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की स्थापना स्वदेशी बैंक की भावना के वशीभूत होकर की।

सोराबजी पहले बैंक ऑफ इंडिया में काम करते थे वे अपने मैनेजर एच.बी.स्ट्रिंगफैलो के व्यवहार से आहत थे। कहा जाता है कि स्ट्रिंगफैलो के अधीन काम करते हुए सोराबजी उनके विश्वासपात्र बने लेकिन सोराबजी की प्रभावी कार्यकुशलता को देखकर स्ट्रिंगफैलो का अंग्रेजी अहंकार जाग उठा। उसने सोराबजी का अधिकार क्षेत्र सीमित करने के लिए कई अनुचित कदम उठाए। जब सोराबजी ने देखा कि वाउचर पर सिर्फ अंग्रेज लेखाकार द्वारा ही स्वीकृति प्रदान की जा सकती है तो ऐसी हालत में उनका खून खौल गया। उन्होंने सीधे स्ट्रिंगफैलो से प्रश्न किया, “मुझ जैसे भारतीय कर्मचारी के साथ ऐसा भेदभावपूर्ण व्यवहार क्यों किया जाता है?” स्ट्रिंगफैलो ने जवाब दिया, “हम अंग्रेज लोग भारतीयों पर जितना विश्वास करते हैं वह भी कुछ ज्यादा ही है।” यह उत्तर सुनते ही सोराबजी के दिल को जबरदस्त धक्का लगा। इसके बाद सोराबजी ने पूर्णतः भारतीय बैंक की संकल्पना शुरू कर दी। इस कार्य में उनको सर फिरोज शाह मेहता, श्री कल्याणजी वर्धमान जेतसी, श्री ठाकोरदास पारेख, श्री पुरथन, सर विकाजी जैसे महान राष्ट्रवादियों का विशेष सहयोग प्राप्त हुआ।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया पूर्णतः भारतीयों के स्वामित्व व प्रबंधन वाला पहला बैंक था। सर सोराबजी ने उस समय के तमाम प्रतिरोधों के बावजूद इस प्रस्थापित धारणा कि “भारतीय लोग बैंक नहीं चला सकते” को चुनौती देते हुए इस बैंक की स्थापना की थी



सर सोराबजी पोचखानावाला

तथा 12 वर्षों के भीतर ही यूरोपियनों द्वारा संचालित मुश्किलों में फँसे 2 अन्य बैंकों का प्रबंधन अपने हाथ में लेकर और उन्हें पुनः सक्षम बनाकर तत्कालीन प्रचलित अवधारणा को गलत साबित कर दिखाया। असल में उन बैंकों का प्रबंधन अपने हाथ में लेते ही उन्होंने यूरोपियनों के स्थान पर भारतीयों को नियुक्त किया और सिस्टम को कारगर बनाकर उनका कार्याकल्प कर दिया। सर पोचखानावाला ने अपनी औद्योगिक दूरदर्शिता, कर्मठता एवं अदम्य उत्साह से 12 वर्षों में ही सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया को भारत के सबसे बड़े बैंक के रूप में प्रस्थापित कर अपने पूर्व नियोक्ता को कही गई अपनी इस भविष्योक्ति कि “**मेरे द्वारा स्थापित बैंक आपके बैंक से कहीं बड़ा होगा**” को सच साबित कर दिखाया।

उनका कहना था कि “सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की प्रगति एवं सफलता वस्तुतः भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की प्रगति एवं सफलता है। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया न तो कुछ लोगों की अपनी संपत्ति है और न ही यह कुछ लोगों के फायदे के लिए अपना कारोबार करता है। यह हमारे राष्ट्र की संपत्ति और देश की धरोहर है। इसकी सफलता भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की सफलता का प्रतिबिंब है। इसे एक सुरक्षित भविष्य प्रदान करते हुए प्रगति के पथ पर आगे ले जाने की जिम्मेदारी मात्र हम पर सौंपी गई है, जिसका अहसास मुझे और सेन्ट्रल बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों को सदैव रहेगा और हम इस विश्वास को बनाए रखने के लिए कड़ी मेहनत करेंगे। साथ ही, भारतीय बैंकिंग की प्रतिष्ठा और गौरव बढ़ाएंगे”।

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की स्थापना के एक वर्ष बाद ही वर्ष 1913 में भारत के आर्थिक क्षेत्र में जोरदार उथल-पुथल हुई। बड़े-बड़े बैंकों, जैसे स्पीसी बैंक और पीपल्स बैंक का परिसमापन हो गया। बैंक के अध्यक्ष सर फिरोज शाह मेहता ने अपनी तमाम संपत्ति बैंक को बचाने में लगा दी। इस भावना का लोगों पर गहरा असर पड़ा और बैंक में जनता की अटूट श्रद्धा पैदा हो गई।

इस बैंक की स्थापना के अभी लगभग 7 वर्ष ही गुजरे थे कि वर्ष 1918, 1922, 1924 एवं 1925 में इस अफवाह, कि बैंक को बड़े पैमाने पर अपूरणीय हानि हुई है, के कारण जमा खातों से जबरदस्त आहरण शुरू हो गया। बैंक के स्टाफ ने चौबीसों घंटे कार्य किया तथा जमाकर्ताओं की सभी मांगें पूरी कीं। ऐसे में एक बार स्वयं श्री पोचखानावाला काउन्टर पर बैठे तथा लगातार बहत्तर घंटे तक सीट छोड़े बिना नकद भुगतान करते रहे। बैंक की सुदृढ़ता को स्पष्ट करते हुए समाचार पत्रों में सूचनाएं भी जारी की गईं। समय

रहते हुए जमाकर्ताओं ने भी यह महसूस किया कि उन्हें गलत सूचना दी गई थी और उन्होंने शर्मिन्दगी महसूस करते हुए, जो राशि आहरित की थी, उसे वापस जमा कर दिया।

वर्ष 1923 के दौरान घटित दो घटनाओं ने सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के सामर्थ्य को और मजबूती प्रदान की। पहली घटना यूनियन बैंक ऑफ इंडिया से सम्बंधित थी, जो आर्थिक स्थिति बिगड़ने से दिवालिया होने के कगार पर था। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने प्रबंधन एजेन्ट के रूप में बैंक का प्रबंधन संभाला। इसके अशोध्य ऋणों के एक बड़े भाग की वसूली की और इसके प्रबंध तंत्र को प्रभावी बनाया। यह पहली बार हुआ, जब एक बैंक ने दूसरे बैंक का प्रबंधन अपने हाथ में लिया।

दूसरी घटना, टाटा इंडस्ट्रियल बैंक के सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया में विलय से सम्बंधित थी। भारतीय बैंकिंग के इतिहास में विलय की यह वस्तुतः पहली घटना थी। टाटा इंडस्ट्रियल बैंक यूरोपियों द्वारा प्रबंधित एवं सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की तुलना में एक बड़ा बैंक था। श्री सोराबजी पोचखानावाला ने सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के एक शेयर के बदले टाटा इंडस्ट्रियल बैंक के दो शेयरों के विनिमय के साथ समामेलन का प्रस्ताव दिया। भारतीय बैंकिंग के इतिहास में पहला विलय होने के साथ-साथ यह भारतीय कॉर्पोरेट इतिहास में पहला प्रत्यावर्तित विलय था।

सर सोराबजी पोचखानावाला को वर्ष 1934 में देश सेवा, विशेषकर स्वदेशी बैंकिंग के क्षेत्र में प्रदत्त उल्लेखनीय योगदान के लिए सम्मानित करते हुए “सर” की पदवी से नवाज़ा गया। यह सम्मान भारत में बैंकिंग के विकास में उनकी अग्रणी भूमिका को रेखांकित करता है। उन्हें प्रदान की गई सर की पदवी इसलिए भी विशेष थी क्योंकि इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया के प्रमुख के बाद किसी भी यूरोपियन अथवा भारतीय बैंकर को दी गई यह पहली उपाधि थी।

वर्ष 1936 में राष्ट्र सेवा में सफलतापूर्वक 25 वर्ष पूरे करने पर देश भर में बैंक का रजत जयंती समारोह हर्षोल्लास से मनाया गया। उस समय बैंक की प्रदत्त पूंजी तथा आरक्षित पूंजी रु. 2.5 करोड़ थी। बैंक की कुल जमाराशियां रु. 31 करोड़ तथा कुल शाखाएं 84 थीं।

रजत जयंती के बाद 1937 में बैंक को अपूरणीय क्षति पहुंची क्योंकि उस वर्ष दिनांक 4 जुलाई को सर सोराबजी पोचखानावाला

का दुखद निधन हो गया। उनके निधन पर एक स्तंभकार ने लिखा था, “मैंने अपने जीवन में ऐसा अन्य व्यक्ति नहीं देखा, जिसके लिए जीवन का एकमात्र पर्याय अपनी संस्था की सेवा एवं उसके साथ बेइंतहा प्यार करना था।”

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने भारतीय महिलाओं के सामाजिक उत्थान में भी निर्णायक भूमिका अदा की है। भारत की पहली महिला कॉमर्स स्नातक यास्मिन सर्वेयर ने सेन्ट्रल बैंक में नियुक्त होकर किसी भी बैंक की पहली महिला कर्मचारी बनने का गौरव प्राप्त किया।

अन्य देशों के युवा बैंकरों को प्रशिक्षण देने वाला पहला बैंक सेन्ट्रल बैंक ही था। प्रशिक्षण पाने वाला पहला समूह स्टेट बैंक ऑफ सीलोन (श्रीलंका) से था। स्टेट बैंक ऑफ सीलोन की स्थापना रॉयल बैंकिंग कमीशन ऑफ सीलोन के अध्यक्ष की हैसियत से सर सोराबजी की संस्तुति पर की गई थी।

स्वतंत्रता के तुरन्त बाद का समय बहुत ही कष्टदायक था। बंटवारे के समय बैंक की 77 शाखाएं और भुगतान कार्यालय पाकिस्तान में थे तथा उस दौरान कई शाखाओं को बन्द करना पड़ा था, पाकिस्तान से भारत आए शरणार्थियों को बैंक ने प्रशंसनीय सेवाएं प्रदान की थीं उनकी अधिकांश जमाराशियां पाकिस्तान से अंतरित कर भारत में उनको भुगतान किया गया, जिसने उनके गहरे जख्मों पर मरहम लगाने का कार्य किया।

यह सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ही था जिसने कई महत्त्वपूर्ण बैंकिंग सेवाओं का नवोन्मेष (शुरुआत) किया। वर्ष 1921 में बैंकिंग उद्योग में बचत खाता खोलने की योजना इसी बैंक से शुरू हुई। प्रत्येक जमाकर्ता को एक छोटी तिजोरी प्रदान की गई थी, जिसमें खाते में जमा करने से पहले बचत को संगृहीत किया जा सके। इस बचत राशि पर 4 प्रतिशत ब्याज प्रदान किया जाता था। इस तिजोरी की एक चाबी ग्राहक और एक बैंक के एजेंट के पास रहती थी और यह तिजोरी केवल बैंक में लाने पर ही खोली जाती थी। हमारे बैंक ने ही ग्राहकों की सहायता के लिए एच.एस.एस.पासबुक जारी की। इस बैंक से ही सबसे पहले बचत खातों में चेक से निकासी की शुरुआत हुई। इसी बैंक में 1923 में अंडरराइटिंग वेंचर कैपिटल योजना शुरू की गई। इसी बैंक में भारत में पहली बार वर्ष 1924 में एक अलग महिला विभाग खोला गया जो महिलाओं को अपनी झिझक दूर करने और बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए था। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने ग्राहकों

को यात्रा के दौरान चेक सुविधा प्रदान करने के लिए वर्ष 1927 में यात्री चेक की शुरुआत की। यह इस बैंक के प्रबंधन की दूरदर्शिता एवं अग्रिम सोच ही थी जिसने काफी पहले आज की कई महत्त्वपूर्ण सेवाओं की आवश्यकता को उस समय ही महसूस कर लिया और सबसे पहले शुरू किया।

सरकार ने दिनांक 19 जुलाई 1969 को एक अध्यादेश जारी करते हुए जिन 14 बड़े वाणिज्यिक बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया उनमें दि सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया लि. सबसे बड़ा बैंक था। राष्ट्रीयकरण की प्रक्रिया में इस बैंक के मालिकों को दिया गया मुआवज़ा इसके लाभांश को देखते हुए काफी कम था फिर भी राष्ट्रहित को देखते हुए बैंक प्रबंधन ने इसे सहर्ष स्वीकार कर लिया।

अगस्त 1980 में बैंक ने सेन्ट्रलकार्ड की शुरुआत की, जो भारत का पहला क्रेडिट कार्ड था। वर्ष 1982 में हमारा बैंक मास्टरकार्ड का प्रमुख सदस्य बना तथा वर्ष 1991 में वीज़ा इंटरनेशनल से सम्बद्ध हुआ। सेन्ट्रलकार्ड/मास्टरकार्ड के सदस्य प्रतिष्ठान के रूप में इंडियन एयरलाइंस के साथ भी अनुबंध किया गया। वर्ष 1985 में सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने बैंक ऑफ अमेरिका के साथ डॉलर ट्रेवलर्स चेक के लिए टाई-अप किया।

बैंक ने इस अवधि में मशीनीकरण एवं कंप्यूटरीकरण पर विशेष ध्यान दिया। अहमदाबाद, दिल्ली आदि 10 अंचलों में मिनी कंप्यूटर सिस्टम स्थापित किए गए तथा सॉफ्टवेयर को बैंक द्वारा ही विकसित किया गया था। वर्ष 1999 में बैंक ने अपनी स्वयं की वेबसाइट www.centralbankofindia.co.in का शुभारंभ किया। सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने एक वाइड एरिया नेटवर्क (वैन) स्थापित किया, जो बड़े शहरों के कार्यालयों तथा कई अधिकारियों को परस्पर जोड़ता है और बैंक के स्वामित्व की एक ई मेल प्रणाली सेन्ट्रल मेल स्थापित की, जो बैंक की सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों को परस्पर जोड़ती है। डिजिटल हस्ताक्षरों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक संदेशों तथा लेनदेनों की विश्वसनीयता, समग्रता, सुरक्षा सुनिश्चित की जाती है।

बैंक ने रु. 92/- के प्रीमियम सहित प्रति इक्विटी शेयर रु. 102/- की कीमत पर रु. 10/- प्रति इक्विटी शेयर के अंकित मूल्य के 80,000,000/- इक्विटी शेयर का आईपीओ वर्ष 2007 में जारी किया। यह इश्यू 61 गुना अधिक सब्सक्राइब हुआ।

आईपीओ के सफल समापन के पश्चात बासेल- I के अंतर्गत बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात (सीएआर) वर्ष 2007 में जून तिमाही

के 10.83% से बढ़कर सितम्बर तिमाही में 12.38% हो गया। आगे चलकर, बैंक ने रु. 103/- प्रति इक्विटी शेयर की कीमत पर रु.10/- प्रति इक्विटी शेयर के अंकित मूल्य वाले 2,42,484,876 इक्विटी शेयरों का राइट इश्यू जारी किया, जिसके परिणामस्वरूप बैंक के विद्यमान शेयरधारकों से रु. 24975.59 मिलियन प्राप्त हुए। राइट इश्यू के सफल समापन के पश्चात बासेल- I के अंतर्गत बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात (सीएआर) वर्ष 2011 में मार्च तिमाही के 10.74% से बढ़कर जून तिमाही में 12.33% हो गया।

देश के अति-महत्त्वपूर्ण व्यक्ति हमारे बैंक के ग्राहक थे, जिनमें राष्ट्रपति, प्रधानमंत्री, प्रतिष्ठित उद्योगपति घराने एवं अन्य प्रभावशील व्यक्तियों का समावेश था। इनमें प्रमुख हैं, पूर्व राष्ट्रपति श्री राजेन्द्र प्रसाद, पूर्व प्रधानमंत्री श्री जवाहर लाल नेहरू, श्री लाल बहादुर शास्त्री एवं श्रीमती इंदिरा गांधी। इस सूची में श्री जयप्रकाश नारायण, डॉ. आंबेडकर एवं अन्य महान हस्तियाँ भी शामिल हैं।

बैंक ने बड़े शानदार ढंग से अपने शताब्दी महोत्सव की शुरुआत की। वर्ष के आरंभ में आयोजित कार्यक्रम में भारत की महामहिम राष्ट्रपति ने अपनी उपस्थिति से बैंक को नवाजा और बैंक के शताब्दी महोत्सव की स्मृति में डाक टिकट जारी किया। इस कार्यक्रम में महाराष्ट्र राज्य के महामहिम राज्यपाल श्री. के. शंकरनारायणन ने 100 एटीएम का सांकेतिक उद्घाटन किया। श्री नमो नारायण मीणा, वित्त राज्य मंत्री, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की उपस्थिति में श्री एस. श्रीधर, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया ने वित्तीय समावेशन अभियान के अंतर्गत सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा 100 गांवों के अभिग्रहण और 100% शाखाओं को सफलतापूर्वक सीबीएस प्लेटफॉर्म पर लाने की घोषणा की।

बैंक अपने सामाजिक दायित्वों के प्रति भी जागरूक है। बैंक ने “सेन्ट संस्कृति” के बैनर तले यानि सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया के महिला कल्याण क्लब द्वारा उमंग फाउंडेशन के सहयोग से कैसर पीड़ितों के लिए आमोद विहार (जॉय राइड) का आयोजन किया।

आज शाखाओं के नेटवर्क के परिप्रेक्ष्य में हमारा बैंक देश के सर्वाधिक बड़े बैंकों की सूची में तीसरे स्थान पर है और आकार की दृष्टि से सर्वाधिक बड़े बैंकों में हम छठे नंबर पर हैं। आज भारत के 29 में से 27 राज्यों में और 7 में से 3 संघशासित प्रदेशों में बैंक अपनी 4011 शाखाओं, 59 विस्तार पटलों, 33 सेटेलाइट कार्यालयों, 1006 एटीएम के विशाल नेटवर्क के साथ कार्यरत है, जो भारत के

शीर्ष बैंकों में से एक है। इसके अलावा, बैंक दूसरे भारतीय बैंकों अथवा स्थानीय बैंकों के साथ मिलकर जॉइंट वेंचर के माध्यम से विदेशों में भी बैंकिंग सेवा प्रदान कर रहा है। देश में 7 राज्यों के 55 जिलों में बैंक द्वारा प्रायोजित 7 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भी ग्रामीण क्षेत्र के परिवेश के आर्थिक सुधार में अपनी महती भूमिका अदा कर रहे हैं।

अपनी दूसरी शताब्दी में प्रवेश करते समय हम अपने देश और अपने ग्राहकों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को पुनः रेखांकित करते हैं। हमारा उद्देश्य एक ऐसे बैंक का निर्माण करना है, जो ग्राहकों की परम संतुष्टि सुनिश्चित करने की दिशा में हर संभव परिवर्तन को आत्मसात करने के लिए सदैव तत्पर रहे और लोगों का विश्वास संपादित करते हुए अपनी विकास यात्रा पर निरंतर आगे बढ़ता रहे।

वर्ष 2011 में बैंक ने अपना शताब्दी महोत्सव मनाया। इस अवसर पर बैंक ने अनेक कार्यक्रमों के आयोजन के साथ-साथ अपनी ‘इतिहास पुस्तिका’ भी जारी की, बैंक के वर्तमान अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री मोहन वी. टांकसाले ने इस पुस्तिका के प्रस्तावना में कहा है कि “हमारे ग्राहक हमारे लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण हैं और “सी4सी (ग्राहकों के लिए सेन्ट्रलाइट)” की हमारी संकल्पना अपने ग्राहकों के सम्मानार्थ की गई हमारी पहल है, जो हमारी इस वचनबद्धता को पुनः रेखांकित करती है”।

वस्तुतः 15,900 से अधिक गांवों को शामिल करते हुए हम अपने वित्तीय समावेशन के प्रयासों को और अधिक सुदृढ़ता प्रदान करने की प्रक्रिया में हैं। हम यहीं नहीं रुकेंगे। नवचेतना अभियान ने हमारी दक्षता के नये द्वार खोल दिये हैं, जिससे बैंक की जड़ें और भी मजबूत हुई हैं और वह अपने ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान कर रहा है। इस तरह, बैंक देश की आर्थिक प्रगति सुनिश्चित करते हुए सतत अपनी प्रगति की रफ्तार पर अग्रसर है।

शेष फिर कभी।

आपका अपना



सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया
Central Bank of India

प्रस्तुतीकरण:

डॉ. उषा गुप्ता

○○○

संगठनों में कार्य करने वाले हम सभी लोग जानते हैं कि एक संगठन के लिए साक्षात्कार का कितना महत्व है और इसकी क्या उपयोगिता है। हममें से हर कोई कभी-न-कभी एक उम्मीदवार के रूप में साक्षात्कार से गुजरा होगा और कई लोगों को साक्षात्कार लेने के अवसर भी मिले होंगे। इस प्रकार साक्षात्कार हम सब के लिए कोई नया विषय नहीं है।

आम परिभाषा के अनुसार साक्षात्कार वह प्रक्रिया है जिसमें नियोजक या उसका प्रतिनिधित्व करने वाले लोग एक उम्मीदवार के साथ चर्चा करके किसी पद (पोजीशन) या भूमिका (रोल) के लिए उम्मीदवार की उपयुक्तता जानने का प्रयास करते हैं। इससे सरल तरीके से साक्षात्कार की व्याख्या नहीं की जा सकती।

एक संगठन को अपना लक्ष्य हासिल करने के लिए विभिन्न संसाधनों का उपयोग करना होता है। इनमें मानव संसाधन सबसे अधिक महत्वपूर्ण है। संगठन की आवश्यकताओं के अनुसार उपयुक्त मानव संसाधन जुटाना संगठनों के लिए एक बड़ी चुनौती है। पदों और भूमिकाओं के अनुसार जनशक्ति के चयन के लिए संगठनों द्वारा जो विभिन्न प्रक्रियाएँ अपनाई जाती हैं उनमें लिखित परीक्षा, साक्षात्कार, समूह चर्चा, साइकोमेट्रिक टेस्ट, इन बास्केट एक्सरसाइज आदि शामिल हैं। इनमें से साक्षात्कार सबसे अधिक उपयोग की जाने वाली व स्वीकार्य प्रक्रिया है। स्कूल, कालेजों तथा व्यावसायिक प्रशिक्षण संस्थानों में प्रवेश के लिए भी उम्मीदवारी (विद्यार्थियों) की उपयुक्तता सुनिश्चित करने के लिए अक्सर साक्षात्कार को एक आधार बनाया जाता है।

चयन के लिए भले ही साक्षात्कार सर्वाधिक उपयोग में लायी जा रही प्रक्रिया हो, इसके कारगर होने पर प्रश्नचिन्ह लगाए जाते रहे हैं। कई प्रयोगों में पाया गया है कि साक्षात्कार के निष्कर्षों में एकरूपता नहीं होती, साक्षात्कारकर्ता केन्द्रित (फोकस्ड) प्रश्न पूछने की बजाय कैसे भी प्रश्न पूछा करते हैं। साक्षात्कार लेने में अनुभवविहीन होने या साक्षात्कार कौशल में प्रशिक्षित न होने के बावजूद अधिकांश साक्षात्कारकर्ता खुद को इस कार्य के लिए उपयुक्त और आत्मविश्वास से भरा पाते हैं सिर्फ इसलिए कि उन्हें

चयन प्रक्रिया के रूप में साक्षात्कार – विविध पहलू

विजय प्रकाश श्रीवास्तव

संकाय-सदस्य

प्रबंधन विकास संस्थान

बैंक ऑफ इंडिया, नवी मुंबई

इसका दायित्व सौंपा गया है। अपनी भूमिका वे बखूबी निभा रहे हैं या नहीं, इस पर उनका ध्यान शायद ही जाता है। अनेक सर्वेक्षणों में यह भी पाया गया कि साक्षात्कार में कार्यनिष्पादन के आधार पर बेहतर पाए गए कई कर्मचारी वास्तव में बेहतर साबित नहीं हुए।

जैसा कि पहले कहा गया है, कई मामलों में साक्षात्कारकर्ता पूछे जाने वाले प्रश्नों के चयन में सावधानी नहीं बरतते। उनके मन में जो भी सवाल आता है, उम्मीदवार के सामने रख देते हैं भले ही इन सवालों से उम्मीदवार को परखने में मदद मिले या नहीं। साक्षात्कार की इन कमियों के बावजूद जब नियोक्ताओं से पूछा गया तो दस में से नौ ने कहा कि जनशक्ति के चयन के उनके फैसलों में साक्षात्कार महत्वपूर्ण या बहुत महत्वपूर्ण है। आधे से अधिक ने यह कहा कि उम्मीदवार द्वारा सवालों के दिए गए जवाब पर ज्यादा ध्यान न देकर वे अपने अन्तर्मन की आवाज़ ज्यादा सुनते हैं कि किस व्यक्ति को लिया जाए और किसको नहीं।

आधुनिक समय में साक्षात्कार

बाजार के समीकरण किस प्रकार बदल रहे हैं, प्रतिस्पर्धा का स्वरूप कितना व्यापक होता जा रहा है इससे हम सभी परिचित हैं। ऐसे समय में हमें पुरानी धारणाओं पर पुनर्विचार करने और पहले से चले आ रहे तरीकों की समीक्षा करने की जरूरत है। क्या साक्षात्कार का पारंपरिक, प्रचलित तरीका आज के समय में भी पहले जैसा उपयोगी है, इस पर भी सभी संबंधितों को विचार करना चाहिए।

संगठन अब अपनी सफलता में मानव संसाधन के योगदान को सामरिक दृष्टि से काफी महत्वपूर्ण मानने लगे हैं। मानव संसाधन में निहित ज्ञान भी उनकी एक बड़ी पूंजी है। उत्पादन व सेवा तो अपनी जगह पर महत्वपूर्ण हैं ही, इन्हें ग्राहक को प्रदान करने का तरीका इससे कहीं ज्यादा महत्वपूर्ण बन चुका है। अतः कर्मचारियों

की ग्राहकोन्मुखता को उनके चयन में वेटेज दिए जाने की जरूरत है। बेरोजगारों की भारी संख्या के बावजूद वास्तव में काबिल लोगों की कमी देखने को मिलती है। जो सच में काबिल हैं उन्हें लेने के लिए संगठनों में होड़ लगी हुई है। सिर्फ इसलिए कि एक उम्मीदवार के पास मांगी गई डिग्री या सर्टिफिकेट है, उसे काम पर नहीं रखा जा सकता। अच्छे उम्मीदवार पद स्वीकार कर लें तो भी यह पक्का नहीं होता कि वे लंबे समय तक संगठन में टिके रहेंगे।

उपर्युक्त परिवर्तनों व चुनौतियों का सामना करने में साक्षात्कार की एक विशिष्ट भूमिका हो सकती है लेकिन ऐसा होने के लिए साक्षात्कार की संरचना इस प्रकार होनी चाहिए कि यह भावी कार्य-निष्पादन की भरोसेमंद भविष्यवाणी कर सके। इसके साथ ही साक्षात्कार का स्वरूप कुछ इस प्रकार होना चाहिए कि यह कार्य व संगठन हेतु कर्मचारी की उपयुक्तता का आकलन करने तक सीमित न रहे बल्कि उन सर्वोत्तम उम्मीदवारों को ढूँढ़ निकाले जो संगठन को अपनाने और इसमें लंबे समय तक टिकने को तैयार हों।

प्रतिभा चयन की सर्वोत्तम प्रथा साक्ष्यों पर आधारित होनी चाहिए न कि परम्पराओं और अवैज्ञानिक तरीकों पर। इस अवधारणा के साथ आइए देखते हैं कि साक्षात्कार को चयन का एक प्रतियोगी और पेशेवर तरीका कैसे बनाया जा सकता है?

साक्षात्कार – एक कारोबार

साक्षात्कार क्रय-विक्रय के एक कारोबार जैसा है जिसमें साक्षात्कारकर्ता और उम्मीदवार दोनों शामिल होते हैं। साक्षात्कारकर्ता संगठन/पद के लिए उपयुक्त प्रतिभा खरीदने और साक्षात्कारकर्ता को पद/करियर बेचने की कोशिश करता है तो उम्मीदवार अपने लिए सही करियर/संगठन पाने और बदले में अपनी कुशलताओं व अपने समय को संगठन को सौंपने की पेशकश करता है। साक्षात्कार के समय साक्षात्कारकर्ता व उम्मीदवार दोनों को पता होना चाहिए कि वे एक दूसरे से क्या चाहते हैं।

सर्वोत्तम आवेदकों को पहचानना

साक्षात्कारकर्ता का कार्य बहुत सारे आवेदकों, जो साक्षात्कार देने वाले हैं, में से उच्च गुणवत्ता वाले उम्मीदवारों की पहचान करना है। इस विषय में किए गए शोध बताते हैं कि जिस तरह से साक्षात्कार संचालित किया जाता है और इसमें जिस तरह के सवाल पूछे जाते हैं उससे कार्य हेतु उम्मीदवार की उपयुक्तता

काफी हद तक निर्धारित की जा सकती है। यहाँ कुछ बातों पर विशेष ध्यान देने की जरूरत होगी –

कार्य/भूमिका पर जोर

साक्षात्कार व साक्षात्कार से जुड़े प्रश्न उस कार्य व भूमिका पर केन्द्रित होने चाहिए जो उम्मीदवार से अपेक्षित होंगे। यहाँ उम्मीदवार से मिले उत्तरों के आधार पर साक्षात्कारकर्ता सुविचारित निर्णय ले पाएगा कि इस उम्मीदवार को लिया जाना ठीक रहेगा या नहीं। साक्षात्कार में साक्षात्कारकर्ता का मुख्य उद्देश्य यह जानना होना चाहिए कि क्या उम्मीदवार के पास उस कार्य में सफल होने के लिए वांछित क्षमताएँ व कुशलताएँ हैं। इनमें तकनीकी जानकारी के साथ व्यावहारिक, आंतर-वैयक्तिक कुशलताएँ, ग्राहकोन्मुखता आदि भी शामिल हैं। जब सवाल कार्य से जुड़े नहीं होते और साक्षात्कारकर्ता अपने उद्देश्य से भटककर अनाप-शनाप सवाल पूछने लगता है तो उम्मीदवार को समझने और उससे संबंधित सर्वोपयुक्त जानकारियाँ हासिल करने के अवसर कम हो जाते हैं। बेहतर होगा यदि साक्षात्कारकर्ता पद/कार्य को समझकर इससे जुड़े सवालों की सूची पहले से तैयार करके रखे और इन्हीं में से सवाल पूछे। कोई भी सवाल ऐसा नहीं होना चाहिए जो विधिसम्मत न हो।

साक्षात्कार का खाका तय हो

साक्षात्कार कार्य की आवश्यकताओं पर आधारित हो इसके लिए साक्षात्कार का खाका तय करके रखना जरूरी है। इसके पीछे धारणा यह है कि एक ही पद के लिए सभी आवेदकों का साक्षात्कार एक ही नियम से लेना चाहिए। साक्षात्कार का खाका तय होने से यह सुनिश्चित करना आसान होगा कि साक्षात्कारकर्ता प्रत्येक आवेदक हेतु आवश्यक तुलनात्मक जानकारी जुटाने से चूक न जाए। इस प्रकार के साक्षात्कार का आशय यह नहीं है कि उम्मीदवार से दूरी बनाकर रखी जाए या उसके साथ मित्रवत तथा गर्मजोशी के साथ पेश न आया जाए।

कुछ उम्मीदवार चाहते हैं कि साक्षात्कार गंभीर न होकर हल्के-फुल्के ढंग का हो। कई साक्षात्कार की दिशा अपने हिसाब से निर्धारित करना चाहते हैं या इसे अपनी पसंद के विषयों पर ले जाना चाहते हैं। लेकिन ऐसी बातों की छूट नहीं दी जा सकती। साक्षात्कार को यदि अपने उद्देश्य में सफल होना है तो इस पर साक्षात्कारकर्ताओं का उपयुक्त नियंत्रण बना रहना चाहिए।

दो प्रकार के प्रश्न

कार्य से जुड़े व्यवहार तथा कार्य हेतु क्षमता को परखने के लिए अब साक्षात्कार के निम्नलिखित दो भिन्न तरीके ज्यादा अपनाए जा रहे हैं। इनके तरीकों में भिन्नता इनमें पूछे जाने वाले प्रश्नों की वजह से है-

- पहले प्रकार के साक्षात्कार में स्थितियों से जुड़े सवाल पूछे जाते हैं। उम्मीदवार के सामने एक स्थिति या हालात का वर्णन किया जाता है और उससे पूछा जाता है कि इस स्थिति या हालात में वह क्या करता। उदाहरण के लिए एक सवाल ऐसा हो सकता है- 'शुक्रवार की शाम आपके बॉस आपको बुलाकर एक महत्वपूर्ण रिपोर्ट बनाने का कार्य सौंपते हैं जो सोमवार की सुबह तक उनके हाथों में होनी चाहिए। शनिवार व रविवार को छुट्टी है और आपके सहायक जिनके पास इस रिपोर्ट में देने के लिए मूल्यवान जानकारी हैं, घर जा चुके हैं। आप इस स्थिति में क्या करेंगे?'
- दूसरे प्रकार का साक्षात्कार व्यवहार से जुड़े प्रश्नों को लेकर होता है। उम्मीदवार को उसके जीवन की कोई घटना/स्थिति याद करने को कहा जाता है और यह पूछा जाता है कि उसने इस घटना/स्थिति में क्या किया। इस तरह के प्रश्न का एक उदाहरण है- 'कोई ऐसा दिन याद कीजिए जब शाखा में ग्राहकों की अत्यधिक भीड़ थी और कई कर्मचारी छुट्टी पर थे। आपने हालात को कैसे संभाला?'

इस बात को लेकर चर्चा होती रही है कि उपर्युक्त दोनों में से साक्षात्कार का कौन सा तरीका बेहतर है पर कोई निश्चित निष्कर्ष नहीं निकाला जा सका है। दोनों तरीके कारगर पाए गए हैं। यह चर्चा जिन बिन्दुओं पर केन्द्रित रही है उनमें से कुछ इस प्रकार हैं-

उम्मीदवार हेतु प्रश्नों की उपयुक्तता

कुछ शोधकर्ताओं का मानना है कि स्थितियों से जुड़े प्रश्न उम्मीदवारों के एक बड़े वर्ग से पूछे जा सकते हैं क्योंकि यहाँ प्रश्नों का उत्तर देने के लिए उम्मीदवारों के पास कार्य के पूर्व अनुभव की जरूरत नहीं होती। दूसरे शोधकर्ता इससे सहमत नहीं हैं। उनका तर्क है कि व्यवहार संबंधी प्रश्नों का उत्तर उम्मीदवार अपने जीवन के विभिन्न क्षेत्रों में प्राप्त अनुभवों के आधार पर दे सकता है।

जॉब प्रोफाइल

इससे कोई असहमत नहीं हो सकता कि साक्षात्कार लेते समय जॉब प्रोफाइल और इसमें जटिलता को हमेशा ध्यान में रखना चाहिए। कुछ जॉब प्रोफाइल में कार्य की जटिलताएं अधिक होती हैं तो कुछ में कम और कुछ में बहुत ही कम। शोधकर्ताओं के एक वर्ग का मानना है कि जटिल व उच्च-स्तरीय जॉब-प्रोफाइल के मामले में स्थितियों/हालातों से जुड़े प्रश्न व्यवहार संबंधी प्रश्नों की तुलना में कम उपयोगी हैं। स्थितियों वाले प्रश्नों में ऐसे हालात उम्मीदवारों के सामने रखने चाहिए जिनका उम्मीदवार को सामना करना पड़ सकता हो। संगठन में उच्चतर पदों और ज्यादा जटिलता वाले जॉब-प्रोफाइल के लिए स्थितिपरक प्रश्न, जो पद/कार्यों के विभिन्न पहलुओं को शामिल करते हों, तैयार करना उत्तरोत्तर मुश्किल होता जाता है। इसका आशय यह निकाला जा सकता है कि भले ही साक्षात्कार में यह पता लगाया जा सके कि कौन अच्छा कार्य-निष्पादक हो सकता है और कौन नहीं; यह अंतर कर पाना काफी मुश्किल होगा कि किसका निष्पादन अच्छा होगा और किसका श्रेष्ठ या उत्कृष्ट। पर व्यवहार आधारित प्रश्न उम्मीदवार को खुद अपना उदाहरण चुनने की आजादी देते हैं जिनमें उम्मीदवार बता सकता है कि उसके द्वारा उठाए गए कदमों से वांछित परिणाम किस प्रकार हासिल किए गए।

कार्य-निष्पादन का स्तर

साक्षात्कार में व्यवहार आधारित प्रश्न दिन-प्रतिदिन के साधारण, स्वीकार्य निष्पादन का आकलन करने पर केन्द्रित होते हैं। स्थितिपरक प्रश्न उपयुक्ततम या उच्चतम निष्पादन को परखने के लिए होते हैं जिनसे यह जानने की कोशिश होती है कि आवेदक सर्वोत्तम को कैसे चुनता है या इसे हासिल करने को कितना तत्पर है। अमेरिका में कई कंपनियों के कर्मचारियों के बीच सर्वेक्षण कर दोनों प्रकार के प्रश्नों के कर्मचारियों द्वारा दिए गए उत्तरों के साथ उनके निष्पादन की तुलना की गई। प्रत्येक मामले में पूर्व-व्यवहार आधारित प्रश्नों को कार्य-निष्पादन की भविष्यवाणी करने में स्थितिपरक प्रश्नों की तुलना में ज्यादा उपयोगी पाया गया।

उत्तरों का विश्लेषण

स्थितिपरक प्रश्नों के उत्तर की अपेक्षा व्यवहार संबंधी प्रश्नों के उत्तर आवेदक की संज्ञानात्मक सामर्थ्य (काग्निटिव एबिलिटी) को कम पकड़ पाते हैं। दूसरे शब्दों में कहा जाय तो तेज दिमाग वाले

एक व्यक्ति के लिए काल्पनिक स्थितियों हेतु बेहतर उत्तर का अनुमान लगाकर इसे प्रस्तुत करना आसान होता है पर जो पहले ही घटित हो चुका है उसे वे बदल नहीं सकते।

सही उम्मीदवार के चयन में साक्षात्कार की भूमिका और उपयोगिता

काफी मामलों में साक्षात्कार सही उम्मीदवार/रों के चयन के लिए अपनाई जा रही विभिन्न प्रक्रियाओं में से एक होता है। चयन के विभिन्न आधारों में साक्षात्कार को कितना वेटेज दिया जाए, इस हेतु कोई निश्चित फार्मूला नहीं है। इसका निर्णय चयनकर्ता संगठन के विवेक पर होना चाहिए। चयन के मानदंड तय होने चाहिए और साक्षात्कार में पूछे जाने वाले विभिन्न प्रकार के प्रश्नों का सम्मिश्रण ऐसा होना चाहिए कि पद/कार्य की अपेक्षाओं से उम्मीदवार का

मिलान सर्वोत्तम तरीके से किया जा सके। जाहिर सी बात है कि इस हेतु साक्षात्कारकर्ताओं को अपनी भूमिका को अत्यधिक गंभीरता से लेना होगा।

साक्षात्कार : संगठन का दर्पण

साक्षात्कार संगठन से उम्मीदवार का प्रारम्भिक परिचय कराता है। उम्मीदवार यहाँ अपने मन में संगठन की एक तस्वीर बना सकता है। जिस उम्मीदवार का चयन नहीं होता वह भी साक्षात्कार के अपने अनुभवों को और लोगों के साथ बाँटेगा। अतः साक्षात्कार का योगदान संगठन की छवि व ब्रांड के निर्माण में भी हो सकता है। साक्षात्कार को इस व्यापक परिप्रेक्ष्य में देखने की जरूरत है।



सरकारी प्रतिभूतियों में चलनिधि बढ़ाने तथा ब्याज दर डेरिवेटिव बाज़ार पर कार्यदल की रिपोर्ट

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 13 अगस्त 2012 को अपनी वेबसाइट पर सरकारी प्रतिभूतियों में चलनिधि बढ़ाने तथा ब्याज दर डेरिवेटिव बाजारों पर कार्यदल की रिपोर्ट (अध्यक्ष : श्री आर. गांधी, कार्यपालक निदेशक) जारी किया है। इस कार्यदल ने विभिन्न अनुशांसाएं की हैं जिन्हें आवश्यक अनुशांसाओं, वांछनीय अनुशांसाओं और परिचालन अनुशांसाओं में वर्गीकृत किया गया है। इस कार्यदल द्वारा की गई कुछ महत्वपूर्ण अनुशांसाएं इस प्रकार हैं :

सरकारी प्रतिभूति बाजार

- रिपोर्ट में उल्लिखित आदर्श योजना के आधार पर बकाया सरकारी प्रतिभूतियों का समेकन;
- प्रत्येक प्राथमिक व्यापारी को उनमें बाज़ार तैयार करने के लिए विशिष्ट प्रतिभूतियों का आबंटन;
- देश की समग्र बाह्य ऋण स्थिति, चालू खाता घाटा, सरकारी उधार कार्यक्रम के आकार आदि को ध्यान में रखते हुए सरकारी प्रतिभूतियों में विदेशी संस्थागत निवेशकों के लिए निवेश सीमा में क्रमिक वृद्धि;
- संस्थाओं और अन्य स्टेकधारकों के लिए एक समायोजित तरीके से परिपक्वता तक धारित पोर्टफोलियो को अवरोध रहित बनाने के लिए उच्चतम सीमा को क्रमिक रूप से नीचे लाने पर एक रूपरेखा तैयार की जा सकती है; और
- 'लीवरेज' पर उपयुक्त प्रतिबंधों के साथ सावधि रिपो बाजार को प्रोत्साहन तथा सरकारी प्रतिभूतियों में त्रिपक्षीय रिपो का प्रवर्तन।

स्रोत : मोनेटरी एण्ड केडिट इन्फर्मेशन रिव्यू, अगस्त 2012

खुदरा सहभागिता

- बैंकों की सेवाओं (यदि संभव हो तो अगले चरण में भारत सरकार के परामर्श से डाकघर) का उपयोग वितरण माध्यम के रूप में तथा व्यक्तिगत निवेशकों के साथ इंटरफेस के लिए किया जाए; और
- दीर्घावधि में सरकारी प्रतिभूतियों में खुदरा सहभागियों के लिए एक केंद्रीकृत बाज़ार निर्माणकर्ता पर विचार किया जाए जो खुदरा/व्यक्तिगत निवेशकों के लिए दुतरफा कीमतें उद्भूत करेंगे।

ब्याज दर डेरिवेटिव बाज़ार

- ब्याज दर स्वैप (आईआरएस) बाज़ार के लिए एक इलेक्ट्रॉनिक स्वैप निष्पादन सुविधा (इलेक्ट्रॉनिक कारोबार प्लेटफार्म) किसी केंद्रीय प्रतिपक्षी व्यवस्था के साथ इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्म के माध्यम से गारंटीकृत निपटान के लिए लागू की जाए;
- बीमा कंपनियों, भविष्य निधि तथा वित्तीय रूप से मज़बूत अन्य संस्थाओं को आईआरएस बाज़ार में सहभागिता की अनुमति दी जाए;
- वायदा संविदाएं, जिनमें ओवरनाइट मांग उधार दर पर आधारित ब्याज दर फ्यूचर्स (आईआरएफ) जैसे सहभागिता हितों को आकर्षित करने की उच्चतर संभावना है, लागू की जाएं; और
- प्रतिबंधित सहभागिता, संस्था आधारित खुली स्थिति सीमा, मूल्य सीमा आदि जैसे समुचित विनियमों के अधीन नकद निपटाए गए 10 वर्षीय आईआरएफ को लागू किया जाए।

रिज़र्व बैंक इस कार्यदल द्वारा की गई अनुशांसाओं की जांच करेगा और समुचित कार्रवाई आरंभ करेगा।

किसी भी समाज एवं अर्थव्यवस्था के विकास का आकलन उसकी बैंकिंग तथा भुगतान-निपटान प्रणाली के विकास से किया जा सकता है। वास्तव में बैंकिंग अर्थव्यवस्था की रीढ़ है। पिछले लगभग दो दशकों में जिस गति से बैंकिंग

परिदृश्य बदला है, वह अभूतपूर्व है। बैंकिंग परिदृश्य में ग्राहक सेवा निरंतर बदलते हुए नये स्वरूप को प्राप्त कर रही है। भारतीय बैंकिंग को अनेकानेक चुनौतियों का सामना करना होगा, इसके लिए आवश्यक है कि वह मानसिक एवं आर्थिक रूप से अपने आप को तैयार करे।

भारतीय बैंकिंग और परिवर्तन के दौर

आजादी से लेकर आज तक के बैंकिंग इतिहास को 4 विभिन्न चरणों में बांटा जा सकता है। सन 1947 से सन 1969 तक की बैंकिंग का दौर उच्चवर्गीय बैंकिंग कहा जाता है। इस दौर की बैंकिंग आम जनता की सुविधा एवं समृद्धि की प्रवर्तक होने के बजाए कुछ चुने हुए उच्चवर्गीय संस्थानों एवं नागरिकों के लाभार्थ संकुचित दायरे में सीमित थी। संगृहीत संसाधनों का उपयोग व्यावसायिक घरानों द्वारा अपने स्वयं के व्यवसाय हेतु किया जाता था। ऋण केवल उन्हीं संस्थाओं या व्यक्तियों को दिया जाता था जो उच्च एवं संभ्रांत वर्ग से संबंध रखते थे। निजी क्षेत्र में पनपती हुई इस बैंकिंग पर आम जनता के विश्वास का सर्वथा अभाव था और इस अभाव का मुख्य कारण था बड़ी तादाद में आये दिन बैंकों का दिवालिया होना। यद्यपि भारत में बैंकिंग की नींव इसी दौर में पड़ी किन्तु यह दौर भारतीय बैंकिंग के इतिहास का प्रतिनिधित्व नहीं करता, क्योंकि इसके बाद के दौर ने भारतीय बैंकिंग परिदृश्य को आधारभूत रूप से परिवर्तित करने का श्रेय हासिल किया।

सन 1969 में 14 बैंकों के राष्ट्रीयकरण के साथ भारत में सामाजिक बैंकिंग का प्रादुर्भाव हुआ जिसके तहत राष्ट्रीयकृत बैंकों को बृहत् स्तर पर भारत में गरीबी एवं विपन्नता के निराकरण हेतु अपनाए गए उपायों एवं योजनाओं के क्रियान्वयन का माध्यम बनाया गया। भारतीय बैंकिंग व्यवस्था ने देश के सामाजिक एवं आर्थिक उत्थान में अपने योगदान का जो उदाहरण पेश किया उसकी मिसाल विश्व के किसी भी देश की बैंकिंग व्यवस्था में

भारतीय बैंकिंग – चुनौतियां एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा

संतोष श्रीवास्तव

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया

स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र, भोपाल

उपलब्ध नहीं है। इस दौर में बैंकिंग का अधिकाधिक झुकाव लाभप्रदता के बजाए सामाजिक सेवा के उद्देश्यों की ओर रहा। 15 अप्रैल 1980 को 6 अन्य बैंकों के राष्ट्रीयकरण के उपरांत देश के 20 राष्ट्रीयकृत बैंकिंग संस्थान अभूतपूर्व शाखा विस्तार के माध्यम से रोजगार-जनक एवं गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों को देश के सुदूरवर्ती इलाकों तक पहुँचाने के प्रयास में लग गये। एक सकारात्मक भूमिका निभाने के बावजूद इस दौर की बैंकिंग में जहां प्रतिस्पर्धा का पूर्ण अभाव था वहीं तकनीकी विकास की गति भी अति क्षीण थी। सरकारी क्षेत्र के बैंक ही बैंकिंग परिदृश्य पर छाये थे और उनके द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं में कोई अंतर नहीं था। परिचालन की दृष्टि से बैंकों की लगभग समस्त गतिविधियां रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित थीं, जिसके कारण बैंकों में प्रतिस्पर्धा न के बराबर थी एवं किसी भी अन्वेषण या नवोन्मेष की अभिप्रेरणा का पूर्ण अभाव था। आय निर्धारण एवं आस्ति वर्गीकरण के वैज्ञानिक एवं विवेकपूर्ण मापदण्डों के अभाव में अनर्जक आस्तियों का भंडार लगता जा रहा था जो बैंकों को भीतर से खोखला करने लगा था। उनकी लाभप्रदता लगभग समाप्त हो चुकी थी किंतु यह सत्य सरकारी आवरण एवं समाज सेवा के मुखौटों के पीछे छुपा था, जिसका उजागर होना एक सुदृढ़ अर्थव्यवस्था के निर्माण के लिए आवश्यक बन गया।

1990 के दशक में बैंकिंग के एक नये स्वरूप का जन्म हुआ जिसे प्रूडेन्शियल या विवेकपूर्ण बैंकिंग का नाम दिया गया। 1990 का दशक आर्थिक एवं वित्तीय सुधारों की आंधी लेकर आया जिसने परम्परागत सामाजिक बैंकिंग को जड़ों से हिलाकर रख दिया। आय निर्धारण एवं आस्ति वर्गीकरण के नये नियमों ने न केवल बैंकों को पारदर्शी होने पर मजबूर किया बल्कि कार्यक्षमता, गति एवं लाभप्रदता में सुधार को उनके अस्तित्व की एक अनिवार्य शर्त बना दिया। नयी पीढ़ी के निजी बैंकों एवं विदेशी बैंकों ने, जो कि मूलतः लाभप्रदता के सिद्धांत पर आधारित थे, बैंकिंग सेवाओं

एवं उनको प्रदान करने के तरीकों में एक क्रांति ला दी। निजी एवं विदेशी बैंकों के भारतीय भूमि पर पदार्पण ने तकनीक एवं वैयक्तिक ग्राहक सेवा की नींव डालते हुए न सिर्फ ग्राहक वर्ग की अपेक्षाओं को नयी ऊँचाइयों तक पहुँचाया वरन सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अपने स्तर से ऊपर उठकर इन मापदण्डों पर अपने समकक्ष आने की चुनौती भी पेश की।

सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने इस चुनौती को स्वीकार किया और तकनीक, ग्राहक सेवा एवं लाभप्रदता जैसे मुद्दों पर अपने से छोटे आकार के किन्तु सशक्त प्रतिस्पर्धी निजी एवं विदेशी बैंकों से अपनी बराबरी का ऐलान किया। विवेकपूर्ण बैंकिंग का यह अत्यंत चुनौतीपूर्ण किन्तु सुखद आश्चर्य से भरा दौर था जिसमें निजी एवं सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने साथ-साथ लगभग एक रफ्तार से अनर्जक आस्तियां घटाने, तकनीक के माध्यम से अपनी पहुँच बढ़ाने, परिचालन लागत कम करने तथा नवोन्मेषी उत्पादों के जरिए अपनी लाभप्रदता को बढ़ाने की दिशा में कदम उठाये। भारतीय बैंकिंग इकाइयां विश्व की सबसे सशक्त बैंकिंग इकाइयां बनकर उभरीं, जो रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया जैसी सक्षम नियामक संस्था के संतुलित मार्गदर्शन के बल पर वैश्विक आर्थिक मंदी के आघात से भी अछूती नहीं। सामाजिक बैंकिंग के दौर की अस्वस्थता से उठकर 1990 के दशक में बैंकों की प्राथमिकता स्वयं को सशक्त बनाने की थी। खुदरा बैंकिंग के माध्यम से बेहतर लाभप्रदता एवं सशक्तीकरण हासिल करने की दौड़ में इस बार मुख्यतः शहरी व मेट्रो केन्द्रों के ग्राहक बैंकों के व्यवसाय का केन्द्रबिंदु रहे जिसके परिणामस्वरूप भारतीय जनसंख्या का एक बहुत बड़ा वर्ग बैंकिंग सुविधाओं से वंचित रहा।

बदलते सामाजिक एवं आर्थिक परिदृश्य में भारतीय बैंकिंग की चुनौतियां एवं संभावनाएं

आधुनिक परिवेश में भारतीय बैंकिंग के इतिहास का एक नया अध्याय आरंभ हुआ जिसे तकनीकयुक्त, नवोन्मेषी एवं संतुलित बैंकिंग का नाम दिया जा सकता है। भारत विश्व की दूसरी सबसे बड़ी जनसंख्या वाला देश होने के कारण उसके स्वयं के नागरिकों की उत्पादों एवं सेवाओं की बृहत्, विस्तृत एवं सशक्त मांग देश में उत्पादन का उच्च स्तर एवं विकास दर बनाए रखने के लिए पर्याप्त है। भारत की निरंतर बढ़ती मध्यवर्गीय जनसंख्या भारत की उच्च संवृद्धि दर की गारंटी है। इस गारंटी को और मजबूत बनाने एवं यह सुनिश्चित करने के लिए कि भावी आर्थिक विपदाओं से भी भारतीय

अर्थव्यवस्था प्रभावित न हो, यह आवश्यक समझा जा रहा है कि भारत में वित्तीय वंचन से वित्तीय समावेशन की निर्विघ्न यात्रा आरंभ हो, और भारतीय रिज़र्व बैंक व भारत सरकार की पहल से यह यात्रा आरंभ हो चुकी है, जिसका केन्द्रबिन्दु ग्राहक है। ग्राहक संतुष्टि एवं उत्तम ग्राहक सेवा आज की पहली जरूरत बन गई है, जिस पर सामूहिक प्रयास आरंभ हो चुके हैं।

एशिया की शक्तिशाली अर्थव्यवस्था में “भारत वैश्विक अर्थव्यवस्था का इन्जन” कहा जाता है। वर्तमान आर्थिक परिदृश्य में भारतीय अर्थव्यवस्था का विकास मॉडल ज्यादा सशक्त एवं टिकाऊ साबित होने वाला है क्योंकि भारत की संवृद्धि दर का मुख्य आधार निरंतर बढ़ता घरेलू उपभोक्ता बाजार है, जिसके केन्द्र में बढ़ते स्थानीय ग्राहक हैं, इसलिए भी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का महत्व दिनोंदिन बढ़ता जा रहा है। इसके अतिरिक्त आगामी वर्षों में भारतीय जनसंख्या का एक बहुत बड़ा वर्ग अपेक्षाकृत कम एवं क्रियाशील उम्र का होगा। भारतीय अर्थव्यवस्था के इस सशक्त पक्ष को “जनसंख्या लाभांश” (डेमोग्रैफिक डिविडेंड) का नाम दिया जाता है, जिसके चलते विश्व की उभरती अर्थव्यवस्थाओं में भारत का स्थान अतुल्य है।

आज भारत उद्योग, व्यवसाय एवं आईटी क्षेत्र में विदेशी आकर्षण का प्रमुख केन्द्र बन चुका है। BANCON के दौरान यह संभावना व्यक्त की गई है कि “भारतीय बैंकिंग क्षेत्र का आकार अगले एक दशक में आठ गुना बढ़ सकता है तथा ग्राहक आधारित अवसरों का आकार एवं स्तर अत्यंत विशाल होगा।”

भविष्य की बैंकिंग की धुरी मुख्यतः तीन बिन्दुओं पर आधारित होगी।

➤ तकनीकयुक्त बैंकिंग एवं वित्तीय समावेशन

आगामी वर्षों में बैंकिंग तकनीक की नयी उड़ान जहां एक ओर कम लागत पर बेहतर एवं मानकीकृत सेवाएं देने का आधार बनेगी, वहीं दूसरी ओर यह तकनीक बैंकिंग को भारत के सुदूरवर्ती इलाकों तक पहुँचाकर वित्तीय समावेशन का उद्देश्य भी प्राप्त करेगी, जिसका सीधा लाभ ग्राहकों को मिलेगा। इसी के साथ सर्वशिक्षा अभियान के चलते आने वाले वर्षों में भारत की बहुत बड़ी निरक्षर जनसंख्या, साक्षरता के गर्व को प्राप्त करने वाली है। बढ़ती हुई साक्षरता वित्तीय समावेशन के प्रयासों

को बल प्रदान करेगी, और अंततः तकनीकयुक्त बैंकिंग के माध्यम से वित्तीय वंचन का समापन होगा। तकनीकयुक्त बैंकिंग के माध्यम से वित्तीय समावेशन का उद्देश्य प्राप्त करने का प्रयास आने वाले दशकों में निःसंदेह भारत को विश्व का सुदृढ़तम एवं पश्चिमी राष्ट्रों की उथल-पुथल से अप्रभावित रहने वाले विकसित राष्ट्र के रूप में स्थापित करेगा। दूरसंचार के तीव्र विकास के चलते देश की लगभग 67 प्रतिशत जनसंख्या मोबाइल का उपयोग आरंभ कर चुकी है। इस मोबाइल क्रांति को आने वाले दशकों में बैंकिंग सेवाओं के विस्तार का वाहक माना जा सकता है, जिससे ग्राहक सेवा उत्कृष्ट श्रेणी की होगी। बिज़नेस कॉरस्पॉन्डेन्ट एवं बिज़नेस फेसिलिटेटर के माध्यम से वित्तीय समावेशन के साथ-साथ भविष्य की बैंकिंग “मोबाइल बैंकिंग” बनकर परिलक्षित होने वाली है। इस दौरान भुगतान एवं निपटान प्रणाली तथा वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों में अभूतपूर्व एवं क्रांतिकारी परिवर्तनों की अपेक्षा है।

➤ ग्राहक केन्द्रोन्मुखता

बैंकिंग मूलतः एक ग्राहक आधारित सेवा है और किसी भी सेवा उद्योग का केन्द्र ग्राहक के अतिरिक्त कुछ नहीं हो सकता। बदलते परिदृश्य में ग्राहक उत्पादों एवं सेवाप्रदायकों से ऊँची अपेक्षाएं रखने वाला होगा और उसका प्रभुत्व नई ऊँचाइयों पर होगा। नयी तकनीक को अपनाने के लिए उत्सुक एवं वित्तीय जगत की व्यापक जानकारी रखने वाला भावी ग्राहक पूरे अधिकार के साथ सर्वश्रेष्ठ उत्पादों एवं सेवाओं की मांग करेगा। दूसरी ओर घटते हुए मार्जिन के दौर में बाज़ार की अपेक्षाओं पर खरा उतरने के लिए लाभ का स्तर बनाये रखना अनिवार्य होगा जो सिर्फ बृहत्तर व्यवसाय के चलते संभव हो सकेगा। व्यवसाय का स्तर बढ़ाने हेतु नये ग्राहकों को हासिल करने के साथ-साथ बैंकों को वर्तमान ग्राहकों को निष्ठापूर्वक स्वयं से जोड़े रखना होगा। बैंकिंग संस्थाएं अपनी ब्रांड इमेज स्थापित करने का प्रयास करेंगी। उनके दृष्टिकोण में आधारभूत बदलाव आएगा एवं इस बदलाव का संकेत देते हुए बैंकिंग इकाइयां व्यावसायिक उद्देश्यों को “रिलेशनशिप बैंकिंग” के माध्यम से प्राप्त करेंगी। 21वीं

सदी में रिश्ता प्रधान बैंकिंग ही ग्राहकों को स्वयं से जोड़े रखने का एक कारगर उपाय साबित होगी। आने वाले वक्त के पदचापों को भांप कर ही जहां एक ओर बैंक आफ इंडिया ने “रिश्तों की जमापूंजी” की बात शुरू की है वहीं दूसरी ओर केनरा बैंक कहता है कि “हम बदलने को तैयार हैं उनके लिए जिनको हम प्रेम करते हैं।” अगर यूनियन बैंक कहता है कि “आपके सपने सिर्फ आपके नहीं” तो कार्पोरेशन बैंक अपने ग्राहक की समस्त बैंकिंग वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए “एक बैंक अनेक उपाय” का नारा देने लगा है।

➤ व्यावसायिक विविधीकरण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने नियामक के रूप में बैंकिंग जगत की इकाइयों को स्पष्ट कर दिया है कि आने वाले वर्षों में उन्हें अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप कम मार्जिन पर कार्य करने में सक्षम बनना पड़ेगा। मुद्रास्फीति के कारण जमाराशियों पर मिलने वाला वास्तविक ब्याज अत्यंत न्यून एवं अनेक बार ऋणात्मक भी हो जाता है। गिरती हुई घरेलू बचत के स्तर को संभालने के लिए जमाराशियों पर दी जाने वाली ब्याज दरों में बढ़ोतरी आवश्यक है। साथ ही ऋणों में निरंतर वृद्धि के लिए अग्रिमों पर लिया जाने वाला ब्याज स्थिर रखने की सलाह है। निश्चित रूप से केन्द्रीय बैंक के इन मौद्रिक उद्देश्यों की प्राप्ति में बैंकिंग इकाइयों का मार्जिन घटेगा, जिसकी भरपाई उनके द्वारा परिचालन लागत में कमी लाकर करना अपेक्षित है। वर्तमान में भारतीय बैंक उच्च परिचालन लागत अनुपात से ग्रसित हैं। उच्च परिचालन लागत अनुपात से तात्पर्य गैर ब्याज व्ययों तथा कुल आस्तियों के अनुपात से है। अपने गैर ब्याज व्ययों में कमी लाकर बैंकिंग इकाइयां ग्राहकों को बेहतर कीमतें प्रस्तावित करते हुए घटते हुए मार्जिन के दौर में भी अपनी लाभप्रदता बनाए रख सकती हैं। वर्तमान संकेतों से स्पष्ट है कि भविष्य में बैंकों का शुद्ध ब्याज मार्जिन (एनआईएम) 2 से 2.50 प्रतिशत तक ही सीमित रहने वाला है। घटते हुए मार्जिन के बाद भी लाभ का स्तर बनाए रखना एक कठिन चुनौती होगा, जिस पर व्यावसायिक विविधीकरण द्वारा ही विजय प्राप्त की जा सकेगी। बैंकिंग इकाइयों को अपनी आय बढ़ाने हेतु

कमीशन/फीस आधारित एवं अन्य गैर ब्याज आय के स्रोतों की खोज भी करनी होगी। कुल बैंकिंग व्यवसाय में ब्याज आय पर आधारित परम्परागत बैंकिंग का हिस्सा क्रमशः घटता जाएगा। निवेश बैंकिंग, वेल्थ मैनेजमेंट, मर्चेन्ट बैंकिंग, डेरिवेटिव, डी-मैट, सरकारी प्रतिभूति व्यवसाय, बीमा, म्यूचुअल फंड, ऑन लाइन ट्रेडिंग, आदि अनेक उत्पादों एवं सेवाओं के प्रतिपादन एवं विक्रय में बैंकों को दक्षता हासिल करनी पड़ेगी। व्यावसायिक विविधीकरण के माध्यम से बैंकिंग इकाइयां घटते हुए मार्जिन दौर में भी लाभप्रदता बनाए रख सकेंगी। कार्बन ट्रेडिंग, क्लाउड कम्प्यूटिंग जैसे उत्पादों एवं तकनीकों के बैंकिंग व्यवसाय में पदार्पण से उत्पाद विविधता एवं परिचालन लागत में मितव्ययिता के उद्देश्य प्राप्त किए जा सकते हैं, इन सभी से प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से ग्राहक एवं ग्राहक सेवा लाभान्वित होगी।

इसके अतिरिक्त भविष्य की बैंकिंग में आने वाली कुछ अन्य चुनौतियां जो बैंकिंग व्यवसाय पर गहरा प्रभाव छोड़ेंगी निम्नलिखित हैं:

- जोखिम प्रबंधन के उद्देश्य से पूंजी पर्याप्तता की परिभाषा में परिवर्तन आते रहेंगे। बासेल एकार्ड-1 के तहत प्रस्तावित पूंजी पर्याप्तता की परिभाषा बासेल एकार्ड-2 द्वारा संशोधित की गई एवं वर्तमान में बासेल एकार्ड-3 ने वैश्विक मंदी के अनुभवों एवं नसीहतों के आधार पर उस परिभाषा को पुनः संशोधित किया है। बासेल एकार्ड-3 के तहत बैंकों को टियर-1 में उच्च गुणवत्ता की पूंजी का अधिक समावेश करके उसे मौजूदा 2 प्रतिशत से 6 प्रतिशत तक ले जाना है (जिसमें सामान्य इक्विटी का भाग 4.50 प्रतिशत होगा)। इसके अतिरिक्त अनदेखे आर्थिक एवं वित्तीय संकटों से निपटने के लिए 2.5 प्रतिशत की सामान्य इक्विटी कैपिटल “कन्ज़रवेशन बफ़र” के रूप में रखनी होगी। इस प्रकार कुल सामान्य इक्विटी कैपिटल 7 प्रतिशत, कुल टियर-1 कैपिटल 8.5 प्रतिशत, एवं कुल (टियर-1 + टियर-2) कैपिटल जोखिम-भारित आस्तियों का 10.5 प्रतिशत प्रस्तावित है। भारतीय

बैंकिंग इस परिवर्तन के लिए पूरी तरह सक्षम एवं तैयार है क्योंकि दूरदर्शी नियामक संस्था भारतीय रिज़र्व बैंक ने आज से दो वर्ष पूर्व ही बैंकिंग इकाइयों को अपनी पूंजी जोखिम-भारित आस्तियों के 12.5 प्रतिशत तक रखने के लिए प्रेरित करना आरंभ कर दिया था। भारतीय बैंकों के लिए भविष्य की मुख्य चुनौती पूंजी पर्याप्तता के बजाए पूंजी को कुशलतापूर्वक प्रयोग करने की रहेगी। वास्तविक चुनौती नियामक संस्था के दिशानिर्देशों के अनुपालन की न होकर यह होगी कि “किस प्रकार जोखिम प्रबंधन को अधिकाधिक कुशल बनाते हुए संभावित जोखिम पर वास्तविक विजय पाई जा सके।”

- भविष्य में और ज्यादा नए विदेशी एवं निजी बैंकों के पदार्पण के पूरे आसार हैं। इन बैंकों के लिए भारत के दरवाजे सन् 2009 में खुलने थे किंतु वैश्विक मंदी एवं आर्थिक संकट के कारण इसे टाला गया। आगामी वर्षों में निजी एवं विदेशी बैंकों को नये लाइसेंस दिए जा सकते हैं। निजी बैंकों को लाइसेंस देने के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक की प्रस्तावित नीति परिचालित हो चुकी है। भारत के कई व्यावसायिक घराने निजी बैंकों के रूप में पदार्पण हेतु उत्सुक हैं किंतु उनके लिए यह जानना आवश्यक है कि रिज़र्व बैंक द्वारा नये निजी बैंकों को लाइसेंस देने का एक प्रमुख उद्देश्य भारत में वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया में गति लानी है। नये निजी बैंकों की पात्रता संबंधी शर्तें निश्चित रूप से कड़ी होंगी। इन बैंकों के आने से बैंकिंग जगत में प्रतिस्पर्धा और तीव्र होगी एवं वर्तमान बैंकों को बाज़ार में अपना हिस्सा बनाये रखने के लिए अधिक प्रयास करने होंगे।

- आगामी वर्षों में बैंकिंग जगत में बृहत् आकार से संबद्ध लाभ उठाने के उद्देश्य से बैंकिंग इकाइयों के संविलयन के भी आसार हैं। वैश्विक रंगमंच पर भारत के बढ़ते प्रभुत्व को बल प्रदान करने के लिए भारतीय बैंकों का आकार बड़ा एवं वैश्विक स्तर का होना अनिवार्य है। भारत के सबसे बड़े वाणिज्यिक

बैंक स्टेट बैंक ऑफ इंडिया का स्थान वित्तीय स्वास्थ्य की दृष्टि से विश्व के सबसे बड़े बैंकों के बीच 64वें स्थान पर एवं व्यावसायिक आकार की दृष्टि से 57वें स्थान पर आता है। विश्व की आर्थिक प्रगति का इन्जन कही जाने वाली अर्थव्यवस्था का सबसे बड़ा बैंक इतने छोटे आकार का नहीं होना चाहिए कि वैश्विक पटल पर उसकी उपस्थिति नगण्य हो। यह स्थिति आगामी वर्षों में निश्चित रूप से बदलेगी, जिससे ग्राहक सेवा पर अनुकूल प्रभाव पड़ेगा।

- भविष्य में भारतीय बैंकिंग इकाइयों को कई मोर्चे संभालते हुए एक विस्तृत दायरे में कार्य करना होगा, जिसके एक छोर पर वित्तीय समावेशन होगा एवं दूसरे छोर पर इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस, थोक बैंकिंग एवं वैश्विक बाज़ार के दोहन जैसी गतिविधियां होंगी।

- आगामी वर्षों में भारतीय बैंकों को घरेलू बाज़ार एवं विदेशी बाज़ार से मिलने वाले व्यवसाय में एक नया संतुलन स्थापित करना होगा। भारतीय बैंकों की विदेशी शाखाएं सीमित संख्या में हैं। यह संख्या निश्चित रूप से आने वाले वर्षों में तीव्र गति से बढ़ेगी और भारतीय बैंक न सिर्फ भारतीय ग्राहकों बल्कि विश्व स्तर पर फैले हुए एनआरआई एवं विदेशी ग्राहकों के चहेते बैंक बनकर उभरेंगे। बैंकों के तुलन पत्र में विदेशी शाखाओं से प्राप्त होने वाले व्यवसाय का प्रतिशत दिनोंदिन बढ़ता जाएगा।

- व्यावसायिक विविधीकरण एवं विस्तार के दौर में कुशल “जोखिम प्रबंधन” एक कड़ी चुनौती बन उभरेगा एवं बैंकिंग जगत में जोखिम प्रबंधन हेतु **डेरिवेटिव** का विवेकीकृत उपयोग तीव्र गति से बढ़ेगा।

- लाभ के स्तर एवं एनआईएम के संरक्षण हेतु बैंकिंग इकाइयों द्वारा मुख्यतः खुदरा तथा सूक्ष्म एवं लघु उद्योगों की फाइनेंसिंग पर विशेष बल रहेगा। ये दो क्षेत्र बैंकिंग इकाइयों द्वारा अग्रिम हेतु आकर्षण का केन्द्र रहेंगे।

- लम्बे समय तक बैंकिंग जगत में नयी नियुक्तियों पर रोक रहने के कारण वर्तमान में बैंकिंग उद्योग से भारी संख्या में रिटायरमेंट मानव संसाधन संकट के रूप में सामने आया है। आगामी वर्षों में बड़ी संख्या में नयी नियुक्तियां होंगी जिनके कारण बैंक कर्मचारियों की औसत आयु तीव्रता से गिरेगी। इस प्रकार बैंक कर्मियों की औसत आयु वांछित रूप से आधुनिक मानसिकता के युवा वर्ग के ग्राहकों के समकक्ष हो सकेगी, जिसका सकारात्मक प्रभाव ग्राहक सेवा पर पड़ेगा।

- भविष्य में भारतीय बैंकिंग उद्योग की नियामक संस्था भारतीय रिज़र्व बैंक के समक्ष नियमन संबंधी अनेक चुनौतियां आएंगी जिनमें सर्वश्रेष्ठ अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग पद्धतियों को अपनाने, आम ग्राहकों के हितों की रक्षा करने, भारतीय बैंकिंग व्यवस्था को मज़बूत एवं लचीला बनाते हुए वैश्विक आघातों से मुक्त रखने, विकास की दर एवं मुद्रास्फीति में एक सर्वमान्य संतुलन स्थापित करने, वित्तीय समावेशन द्वारा उच्च संवृद्धि दरों को स्थायी एवं स्वतः स्थिर बनाने तथा समय-समय पर बैंकों/अर्थव्यवस्था की चलनिधि संबंधी मौद्रिक समस्याओं के व्यावहारिक निदान खोजने एवं लागू करने जैसी चुनौतियां प्रमुख होंगी।

- वित्तीय लेनदेन की दुनिया में तेजी से पनपती तकनीक के साथ-साथ उतनी ही तीव्रता से धोखाधड़ी की संभावनाएं भी पनपती हैं जो कि व्यवसाय में परिचालन जोखिम को बढ़ाती हैं। भविष्य में साइबर क्राइम और मनी लांडरिंग जैसी समस्याएं बढ़ेंगी जिनको नियंत्रण में रखने के उपाय खोजना एवं लागू करना चुनौती होगी जिसका निदान बैंकिंग की परिचालन लागत को भी बढ़ाएगा।

प्रसिद्ध अमरीकी अर्थशास्त्री पॉल क्रूगमैन का विचार है कि परम्परागत, विवेकपूर्ण एवं न्यूनतम जोखिमयुक्त बैंकिंग में आर्थिक विकास एवं स्थायित्व का माहौल तभी तक रहता है जब तक कि उत्साही एवं नये आयामों को छूने वाली बैंकिंग आर्थिक संकट के

दौर में फंस जाती है। इसलिए यहां बैंकों के लिए सीमित लीवरेज एवं सावधानीयुक्त अग्रिम की रूढ़िवादी नीतियां अपनाते हुए “परवर्स इन्सेंटिव” से बचते हुए कसीनो बैंकिंग के बजाए उपयोगितायुक्त बैंकिंग करना लाभप्रद होता है।

भारतीय बैंकिंग के पिछले 6 दशकों के इतिहास का मौजूदा दौर एक संतुलित विकास का दौर कहा जा सकता है जिसके अंतर्गत भारतीय बैंकों को न सिर्फ अपनी कार्यक्षमता एवं लाभप्रदता का स्तर उच्च रखना है बल्कि तकनीक एवं नवोन्मेष के माध्यम से देश से वित्तीय वंचन का समूल नाश करते हुए वित्तीय समावेशन को संभव बनाना है। उन्हें वित्तीय समावेशन, जो कि सामाजिक बैंकिंग का ही एक परिष्कृत रूप है, को अपनी गतिविधियों एवं व्यावसायिक विकास की योजना में इस प्रकार शामिल करना है कि उनकी आधुनिकता, कार्यक्षमता एवं लाभप्रता पर भी आंच न आये।

भावी बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंसिंग, जोखिम प्रबंधन, परिचालन कुशलता के माध्यम से परिचालन लागत कम करने एवं वित्तीय समावेशन जैसे मुद्दों पर आधारित होगी, जिसका सीधा प्रभाव ग्राहक सेवा पर पड़ेगा। एक उत्कृष्ट, संतुष्टिदायक ग्राहक सेवा भारतीय बैंकिंग की भविष्य की एक चुनौती होगी क्योंकि भविष्य का ग्राहक नवीन तकनीकयुक्त, त्वरित कार्यनिष्पादन चाहने वाला होगा। इसलिए बैंकों को ऐसे व्यावसायिक मॉडल को विकसित करने की जरूरत होगी जिसके तहत न्यूनतम लागत - अधिकतम ग्राहक संतुष्टि जैसी व्यावहारिकता को लाभप्रदता के सांचे में ढाला जा सके। ऐसे मॉडल के सफल विकास की प्रक्रिया, जो कि एक गहरी चुनौती है, पर विजय प्राप्त कर भारतीय बैंकिंग उद्योग विश्व के व्यावसायिक रंगमंच पर एक नया इतिहास रचेगा, इसमें कोई संदेह नहीं है।



भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर बैंक निबंध प्रतियोगिता-वर्ष 2012-13

बैंको से जुड़े स्टाफ सदस्य (राजभाषा संवर्ग से इतर) निम्नांकित में से किसी भी एक विषय पर निबंध लिखकर इस प्रतियोगिता में हिस्सा ले सकते हैं :

सूचना का अधिकार अधिनियम का दुरुपयोग?

अथवा

वित्तीय शिक्षण : वित्तीय समावेशन का प्रथम चरण

अथवा

जल संकट : कुव्यवस्था अथवा प्राकृतिक समस्या

अधिकतम शब्द संख्या :

3000 से 4000 शब्द

निबंध भेजने की अंतिम तारीख :

31 दिसंबर 2012

प्रतियोगिता से जुड़े नियम और शर्तों के लिए देखें : www.rbi.org.in/hindi/Home.aspx

आज के उदारीकरण, निजीकरण तथा वैश्वीकरण के माहौल में बैंकों की कार्यविधि को सबसे अधिक प्रभावित करनेवाला तथ्य अनर्जक आस्तियाँ हैं। ये न केवल बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डालती हैं, बल्कि पूँजी पर्याप्तता, आस्ति-देयता प्रबन्धन, निधियों के पुनर्निवेश तथा आय सृजन के क्षेत्र पर भी इनका प्रतिकूल असर पड़ता है। आज बैंकों की अनर्जक आस्तियाँ 60,000 करोड़ रुपये का आँकड़ा पार कर चुकी हैं जो बैंकों के लिए एक चुनौती है।

ऋण के दो विशेष पहलू होते हैं - बैंक और ऋणी। ऋण देने की प्रक्रिया से लेकर ऋण की अदायगी तक दोनों पहलुओं का महत्वपूर्ण दायित्व यह रहता है कि ऋण राशि का सदुपयोग हो तथा ऋणराशि ब्याज सहित समय से बैंक को वापस मिल जाए। लेकिन तमाम कोशिशों के बावजूद बैंकों की अनर्जक आस्तियाँ बढ़ती जा रही हैं। अनर्जक आस्तियों के बढ़ने के कुछ मुख्य कारण इस प्रकार हैं-

- उदारीकरण तथा प्रतिस्पर्धा के इस वातावरण में बैंकों द्वारा बाजार में अपना हिस्सा बनाये रखने या बढ़ाने के उद्देश्य से ऋण नीतियों या दिशानिर्देशों में ढील,
- ऋण देने के पश्चात बैंक द्वारा पर्याप्त निगरानी न रख पाना,
- ऋण राशियों का दुरुपयोग,
- औद्योगिक जगत में वित्तीय कुप्रबन्धन,
- पिछले 10 वर्षों में 5 लाख से अधिक लघु औद्योगिक इकाइयों तथा कुछ बड़ी इकाइयों का बन्द होना,
- धीमी कानूनी प्रक्रिया।

बैंकों की लेखा पद्धति में पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से 1992-93 में नरसिंहम समिति ने आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण तथा प्रावधानीकरण से सम्बन्धित मानदंड अपनाने के सुझाव दिए थे। परिणामस्वरूप बैंकों की जो अनर्जक आस्तियाँ प्रकाश में आईं, उन्होंने बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डाला। तब से हर वर्ष अनर्जक आस्तियाँ बढ़ती जा रही हैं और बैंक इनसे निपटने

आधुनिक बैंकिंग में अनर्जक आस्तियों का प्रबन्धन

विद्या भूषण मल्होत्रा

अधिकारी

पंजाब नेशनल बैंक, शाहजहाँपुर (उ.प्र.)

के हर सम्भव प्रयास कर रहे हैं। समय-समय पर इन मानदंडों को और कड़ा भी किया गया है जिससे एनपीए बढ़ने की सम्भावना को नकारा नहीं जा सकता।

आधुनिक बैंकिंग में अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन बैंकों के लिए एक बड़ी समस्या है। बढ़ते हुए एनपीए को कम करने के लिए बैंक कई प्रकार के उपायों का सहारा लेते हैं-

ऋण वसूली न्यायाधिकरण (डीआरटी)

जब बैंक अपने अथक प्रयासों के बावजूद वसूली करने में असमर्थ रहते हैं तो उनके लिए मुकदमा दायर करना ही एक मात्र विकल्प रह जाता है। 10 लाख रुपये या उससे अधिक राशि के ऋणों की वसूली के लिए ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की स्थापना 1993 में ही कर दी गई थी। आज देश भर में डी.आर.टी. की संख्या 23 है। इसमें विचाराधीन मुकदमों की संख्या 2011 तक 67,000 थी जिसमें वसूल की गई राशि काफी कम है। यह फँसी हुई राशि का मात्र 10 प्रतिशत ही है। सरकार ने धीमी कानूनी प्रक्रिया को ध्यान में रखकर बैंकों को प्रतिभूतिकरण अधिनियम (सिक््यूरिटाइजेशन एक्ट, 2002) के रूप में नया हथियार दिया है।

प्रतिभूतिकरण अधिनियम - (सिक््यूरिटाइजेशन एक्ट)

इस अधिनियम में बैंकों को प्रतिभूतियों को कब्जे में लेने तथा उनकी बिक्री करने का त्वरित साधन प्रदान किया गया है। यह अधिनियम 2002 में लागू किया गया और समय-समय पर इसमें आवश्यक संशोधन भी किये जाते रहे हैं। अतः अपेक्षित परिणाम हासिल करने के लिए प्रतिभूतिकरण अधिनियम को विवेकपूर्ण ढंग से लागू किया जाना चाहिए। इसके लिए कुछ आवश्यक बिन्दुओं पर ध्यान देना नितांत आवश्यक है-

- खाते के प्रतिभूति प्रोफाइल की जाँच करनी चाहिए और इस बात का अनुमान लगाना चाहिए कि क्या प्रतिभूति

को अच्छी कीमत पर बेचा जा सकता है तथा क्या प्रतिभूतिकरण अधिनियम के अन्तर्गत कार्रवाई करने से मजबूर होकर ऋणी बातचीत के लिए आगे आएगा।

- जब एक बार कार्रवाई प्रारम्भ कर दी जाए तो उसको शीघ्रतापूर्वक उसके समुचित परिणाम तक पहुँचाना चाहिए।
- यदि बैंक का अंतिम उद्देश्य आस्ति विशेष की बिक्री हो तो प्रतीकात्मक कब्जा पर्याप्त नहीं है। उस कब्जे को अविलम्ब वास्तविक या भौतिक कब्जे में बदल देना चाहिए तभी आगे के कदम उठाये जा सकते हैं।
- प्रतिभूतिकरण अधिनियम के अन्तर्गत जारी दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।

लोक अदालत

लोक अदालतों में 20 लाख रुपये तक के ऋणों की वसूली के लिए मुकदमा दायर किया जा सकता है। इसमें विचाराधीन मुकदमों की संख्या 6 लाख का आँकड़ा पार कर चुकी है। इन मुकदमों में फँसी हुई राशि में से लगभग 15 प्रतिशत राशि ही वसूल की जा सकी है। कुछ राज्यों में लोक अदालत में दायर मुकदमों तथा उनके द्वारा वसूल की गई राशि के अच्छे परिणाम सामने आए हैं। लोक अदालतों का लाभ छोटे ऋणी अधिक-से-अधिक उठाएं इसके लिए उन्हें जागरूक बनाना होगा। इसका लाभ बैंकों को भी होगा, उन्हें धीमी कानूनी प्रक्रिया में लगने वाले लम्बे समय से छुटकारा मिलेगा।

एकमुश्त समझौता

बैंक एकमुश्त समझौते द्वारा भी ऋण वसूली के लिए आगे आ रहे हैं। इसमें ऋणी को समझौते के समय सम्बन्धित बैंक से कुछ छूट भी मिल जाती है तथा बैंक को भी धीमी कानूनी प्रक्रिया से छुटकारा मिल जाता है। एकमुश्त समझौते के समय निम्न विषयों का ध्यान रखना अति आवश्यक है-

- एकमुश्त समझौता करते समय सतर्क रहना चाहिए कि कहीं जानबूझकर प्रतिभूति की कीमत कम न लगा ली जाए।
- हमेशा यह कोशिश करनी चाहिए कि अनुत्पादक निष्क्रिय आस्तियों को पुनर्जीवित करके उन्हें चालू किया जाए और अपनी लाभप्रदता बढ़ाई जाए।

- यह नहीं भूलना चाहिए कि शीघ्र व सुविचारित निर्णय ही महत्वपूर्ण होते हैं।

अनर्जक आस्तियों की अवधिवार रचना की ओर भी ध्यान देना चाहिए। वैसे तो सभी अवधि की अनर्जक आस्तियों को कम करना समान रूप से महत्वपूर्ण है, फिर भी यदि 3 वर्ष और उससे कम पुरानी अनर्जक आस्तियों पर ज्यादा ध्यान दिया जाए तो अधिक सफलता प्राप्त की जा सकती है।

सरकारी एजेन्सियों और आउटसोर्सिंग द्वारा वसूली

बैंक जहाँ एक ओर अनर्जक आस्तियों को कम करने के लिए सरकारी एजेन्सियों की मदद ले रहे हैं वहीं आउटसोर्सिंग के जरिए भी प्रभावी वसूली के हर सम्भव प्रयास कर रहे हैं। बैंक इन एजेन्सियों को वसूल की गई राशि पर 5 प्रतिशत से 7.5 प्रतिशत तक कमीशन या अधिकार के रूप में दे रहे हैं। कुछ वर्ष पूर्व एक सरकारी बैंक ने पंचायतों को यह अधिकार दिया है कि वे उनके बैंक की ऋण वसूली करवाएं। पंचायतें अपने दबाव द्वारा ऋण वसूली करवाने में सफल होंगी और उन्हें वसूल की गई राशि की कुछ प्रतिशत रकम का भुगतान सम्बन्धित बैंक द्वारा मिलेगा। इससे पंचायतों की आय तो बढ़ेगी ही, बैंकों पर ऋण वसूली का दबाव भी कम होगा।

बैंक द्वारा अपनाये जाने वाले अन्य उपाय

रिज़र्व बैंक की एक रिपोर्ट में बताया गया है कि कॉर्पोरेट जगत में विधि दुरुपयोग के 1000 से भी अधिक मामले प्रकाश में आए हैं। अतः बैंकों को कॉर्पोरेट ऋणों या बहुत बड़े ऋणों के लिए संघीय ऋण पर जोर देना चाहिए। इसमें जहाँ दो-तीन बैंकों के विशेषज्ञ पूरी छानबीन करके ऋण देते हैं वहीं दूसरी ओर ऋण जोखिम भी बँट जाता है। ऐसे ऋण प्रदान करने से पहले तथा बाद में भी रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।

अनर्जक आस्तियों में कॉर्पोरेट ऋणों का हिस्सा सबसे ज्यादा है। इन ऋणों की वसूली भी बैंकों के लिए सिरदर्द बनी हुई है। अतः बैंकों ने जोखिमपूर्ण बड़े ऋणों पर रोक लगाने के हर सम्भव प्रयास करने के साथ छोटे ऋणों (खुदरा ऋणों) को अधिक-से-अधिक लोगों में बाँटने पर जोर दिया। जोखिम बँटा हुआ होने के कारण ये ऋण ज्यादा सुरक्षित रहते हैं तथा इनमें ब्याज का फैलाव (स्प्रेड) लगभग 4% रहता है जबकि कॉर्पोरेट ऋणों में औसत प्रतिलाभ

मात्र 0.5% से 1.5% होता है। अतः आधुनिक बैंकिंग में बैंकों की लाभप्रदता बढ़ाने, ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की सुविधाएं प्रदान करने तथा अनर्जक आस्तियों को कम करने में खुदरा बैंकिंग एक क्रान्तिकारी परिवर्तन है। इसलिए बैंकों को सीमित ग्राहक, सीमित क्षेत्र तथा सीमित सेवाओं की अवधारणा से बाहर आना होगा और विस्तृत क्षेत्र, विस्तृत ग्राहक तथा विस्तृत सेवाओं के आधार पर आगे बढ़ना होगा तभी बैंकिंग कारोबार, लाभप्रदता तथा उत्पादकता में वृद्धि होगी।

नये क्षेत्रों की ओर पदार्पण

बैंकों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्रों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराने के अलावा नये क्षेत्रों की ओर अपना रुख करना होगा तथा भविष्य की चुनौतियों को गंभीरता से लेना होगा। भविष्य में आयात-निर्यात कारोबार में तेजी से वृद्धि होगी। 'कृषि निर्यात जोन', 'विशेष आर्थिक जोन' तथा 'निर्यात हार्डवेयर टेक्नोलॉजी पार्क' की स्थापना इस बात का संकेत है। इसके लिए बैंकों को अपने मानव संसाधन को विशेष रूप से प्रशिक्षित करना होगा जिससे बैंक इस क्षेत्र में ऐसे ऋण वितरित करें जिनकी गुणवत्ता उच्चस्तरीय हो तथा उनकी वसूली सुनिश्चित की जा सके।

ग्रामीण क्षेत्रों में फसलों के भंडारण, परिवहन, प्रसंस्करण, फल और सब्जी आदि अनेक क्षेत्र हैं, जिनमें बैंक पर्याप्त अवसर पाएंगे। इसके अलावा, ग्रामीण वित्त क्षेत्र का आकार भी बढ़ेगा।

बैंकों को भविष्य में आधारभूत संरचनाओं के लिए भी ऋण सुविधाएं प्रदान करनी होंगी जैसे - सड़क, परिवहन, दूर संचार, ऊर्जा, अस्पताल, शिक्षा तथा स्वास्थ्य सेवाएं इत्यादि। इसके साथ ही पर्यटन के क्षेत्र में भी वित्त सुविधाओं के लिए बैंकों को आगे आना होगा। अतः यह सत्य है कि भविष्य में बैंकों को अपने सशक्त व निपुण मानव संसाधन के बल पर कुछ नए तथा अनछुए क्षेत्रों में भी सहभागिता करनी होगी।

बैंक अब दूसरे बैंकों के एनपीए भी खरीद सकते हैं। भविष्य में बैंकों के लिए यह एक चुनौती होगी तथा लाभ कमाने का अवसर भी। यह लाभ वे ही बैंक उठा सकेंगे जिनकी अनर्जक आस्तियों का प्रबन्धन बेहतर होगा। यहाँ यह कहना अनुचित नहीं होगा कि आधुनिक बैंकिंग में बेहतर एनपीए प्रबन्धन की आवश्यकता अब अनिवार्यता बनती जा रही है।

शाखा स्तर पर किये जाने वाले उपाय

अनर्जक आस्तियों के प्रबन्धन में सजगता व सतर्कता अत्यंत आवश्यक होती है। शाखा स्तर पर ऐसे कदम उठाए जाने चाहिए जिससे भविष्य में अनर्जक आस्तियों को बढ़ने से रोका जा सके। ये उपाय निम्नलिखित हैं-

- बैंक द्वारा सही ऋणी का चुनाव महत्वपूर्ण होता है। इसके साथ ही, समुचित ऋण तथा सही समय पर संवितरण भी बहुत आवश्यक है।
- उच्च रेटिंगवाले लाभार्थियों (ऋणियों) को आवश्यकता आधारित ऋण तुरंत प्रदान करना हमारी प्राथमिकता होनी चाहिए।
- ऋण देने के पश्चात अनुवर्ती कार्रवाई को सभी स्तरों (शाखा, आंचलिक तथा प्रधान कार्यालय) पर पूरा किया जाना चाहिए। निर्धारित समय सीमा में वार्षिक पुनरीक्षण, मासिक सूचनाएं तथा मासिक स्टॉक रिपोर्ट का सही ढंग से विश्लेषण किया जाना चाहिए।
- बड़े ऋणों, जो कि मानक आस्तियों में आते हैं, का तिमाही आधार पर पुनरीक्षण किया जाना चाहिए और यदि प्रतिकूल चिह्न दिखाई दें तो उन पर कड़ी नजर रखनी चाहिए जिससे खाता अवमानक श्रेणी में न बदल सके।
- शाखा स्तर पर 'वसूली दल' बनाए जाने चाहिए जिसमें स्थानीय कर्मचारियों की सहभागिता काफी महत्व रखती है। ऐसा करने से ऋण वसूली अभियान में तेजी आएगी।
- ऋण दस्तावेजों को सदैव सजीव/जीवित रखा जाना चाहिए। इसके लिए पुनः प्रवर्तन पत्र तथा शेष पुष्टि पत्र यथासमय ऋणियों से प्राप्त करना चाहिए।
- समय से ऋण लौटाने वाले ऋणी को सार्वजनिक रूप से सम्मानित या पुरस्कृत करना चाहिए जिससे अन्य ऋणी भी प्रेरित होकर समय से ऋण लौटाने के लिए आगे आएंगे।
- उन बैंक कर्मचारियों/अधिकारियों को भी पुरस्कृत किया जाना चाहिए जिन्होंने ऋण वसूली अभियान में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई हो।

कुछ ऐसे पहलू भी हैं जिनकी ओर ऋण देने से पहले तथा बाद में ध्यान देना नितांत आवश्यक है, जैसे - ऋण दस्तावेजों तथा ऋण प्रक्रिया को सरल बनाना, प्रलेखीकरण के समय ऋण प्रलेखों को उचित ढंग से भरना, ऋण प्रलेखों को ऋण वितरण से पूर्व उचित रूप से स्टांपित करना तथा पंजीकरण अधिनियम के अन्तर्गत दस्तावेजों को समय से पंजीकृत करवाना तथा ऋण वितरण के पश्चात सभी कानूनी कार्रवाई ऋण के कालातीत होने से पहले करना।

भविष्य में बैंकों का कुछ नये क्षेत्रों में प्रवेश तथा उन क्षेत्रों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराना आवश्यक हो जाएगा, अतः बैंकों को अभी से मानव संसाधन विकास तथा बैंकिंग शिक्षा पर जोर देना चाहिए। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा

कार्यकुशलता को बढ़ाकर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियाँ संभालने तथा कुशल ढंग से अपना कार्य करने में सफल बनाती है। आज न केवल अधिकारियों को बल्कि लिपिकों को भी विशेष प्रशिक्षण द्वारा ऋणों की गुणवत्ता, समय पर प्रभावी वसूली का महत्व व कानूनी कार्रवाई के सम्बन्ध में विशेष प्रशिक्षण देने का समय आ गया है। बड़ी शाखाओं में बैंकिंग-सह-विधि अधिकारियों की नियुक्ति भी इस दिशा में महत्वपूर्ण कदम होगा। इस बदलते परिवेश में प्रबन्धकों को भी चाहिए कि वे बाज़ार का रुख पहचानें तथा उद्देश्यों से प्रेरित प्रबन्धकीय दृष्टिकोण अपनाएं। इसके दूरगामी परिणाम होंगे और आनेवाले समय में बैंक अपनी अनर्जक आस्तियाँ कम करने तथा लाभप्रदता बढ़ाने में सफल हो सकेंगे।

○○○

बैंक-समूहवार अनर्जक आस्तियों का अनुपात

बैंक-समूह	मार्च तक	सकल अग्रिमों की तुलना में सकल अनर्जक आस्तियाँ	निवल अग्रिमों की तुलना में निवल सकल अनर्जक आस्तियाँ	कुल मानक अग्रिमों की तुलना में पुनःसंरचित मानक अग्रिम
सरकारी क्षेत्र के बैंक	2010	2.28	1.09	5.07
	2011	2.32	1.04	4.30
	2012	3.17	1.47	5.92
विदेशी बैंक	2010	4.26	1.82	0.54
	2011	2.54	0.66	0.23
	2012	2.68	0.61	0.14
निजी क्षेत्र के नये बैंक	2010	3.22	1.18	1.68
	2011	2.62	0.60	0.65
	2012	2.18	0.44	1.08
निजी क्षेत्र के पुराने बैंक	2010	2.31	0.82	3.62
	2011	1.97	0.53	2.95
	2012	1.80	0.59	3.49

स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2011-12

सम्पूर्ण वैश्विक बैंकिंग त्वरित व सकारात्मक रूपांतरण से सृजित हो रही है। वैश्विक परिदृश्य पर किसी भी देश की अर्थव्यवस्था के सुचारू रूप से संचालित होने में एक सुविकसित एवं दक्ष बैंकिंग क्षेत्र का महत्वपूर्ण योगदान रहता है।

बैंकिंग क्षेत्र किसी देश की अर्थव्यवस्था के दर्पण तथा मेरुदण्ड की भूमिका परिलक्षित करता है। बैंकिंग क्षेत्र अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में निवेश को प्रोत्साहन देकर सामाजिक व आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। भारत जैसे विकासशील देश में यह भूमिका व्यापक व सर्वांगीण विकास में बहुदिशीय व बहुआयामी हो जाती है। इसी कारण स्वतंत्रता के उपरान्त हमारे देश में बड़ी मात्रा में आर्थिक निवेश, सामाजिक उत्थान हेतु बैंकिंग संस्थानों की स्थापना करके तीव्र आर्थिक विकास के उद्देश्य को प्राप्त किया गया।

आधुनिक सदी में बैंकिंग मात्र वित्त से सम्बन्धित न होकर ग्राहक अपेक्षा, मानव संसाधन, राष्ट्रीय हितकारी नीतियों, सामाजिक, आर्थिक, राजनीतिक व दैनिक क्रियाकलापों को प्रत्यक्षतः प्रभावित करती है। आज किसी भी देश का विकास उसके बैंकिंग क्षेत्र के विकास में अन्तर्निहित है। बैंकिंग क्षेत्र का विकास, वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं के माध्यम से जनसामान्य तक पहुंच पर आधारित है। वर्तमान में उसी देश की अर्थव्यवस्था समृद्ध है, जिसकी बैंकिंग व्यवस्था समृद्ध है। एबीएन एमरो, अल्फा बैंक (यूरोपीय क्षेत्र) नार्थ कार्क बैंक, चेस मेनहट्टन कार्प न्यूयार्क (यूएसए) आदि इसके प्रत्यक्षतः उदाहरण हैं।

ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप वर्तमान बैंकिंग पूर्णतः वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं, मानव संसाधन विकास, ग्राहकोन्मुखी विपणन व आर्थिक सुदृढ़ता को समावेशित किए हुए है। इस बैंकिंग में कम लागत वाली त्वरित सेवाएं ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं। इस वैकल्पिक डिलिवरी चैनल में बैंकिंग में रोजगार सृजन, वित्तीय समावेशन, समेकित विकास, सामाजिक उपादेयता तथा देश-विदेश की वित्तीय सार्वभौमिकता का अद्भुत समागम सृजित हो रहा है। इस सदी की बैंकिंग में वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं से बैंकिंग सेवाएं जन-जन तक पहुंच रही हैं। बैंकिंग सेवाओं के

वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं – ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएं

अभिषेक पटेल

इलाहाबाद बैंक, कानपुर

सर्वसुलभ होने से न केवल व्यक्तिगत उत्थान के द्वारा समाज, देश व विश्व का कल्याण हो रहा है वरन् निम्नतम व्यक्ति को सूक्ष्म वित्तपोषण के द्वारा गांधी की रामराज्य संकल्पना को वास्तविकता के धरातल पर वैश्विक परिदृश्य पर 'सर्वजन हिताय-सर्वजन सुखाय' का सपना साकार हो रहा है।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के सापेक्ष ग्राहक अपेक्षाएं

इस सदी में बैंकिंग सेवाओं हेतु तकनीक व टेलीकम्यूनिकेशन के उत्तरोत्तर विकास ने अग्रणी भूमिका निभाई है। वैकल्पिक डिलिवरी चैनल मुख्यतः सूचना प्रौद्योगिकी क्रान्ति व सूचना संजाल निकाय की परिणति है। वैकल्पिक डिलिवरी चैनल को वैकल्पिक डिलिवरी सेवा चैनल (एएसडीसी), स्वयं सेवा चैनल (एसएससी), ग्राहक केन्द्रित डिलिवरी चैनल (सीएसडीसी) अथवा इलेक्ट्रॉनिक डिलिवरी चैनल आदि नामों से भी जाना जाता है। ग्राहकों की अपेक्षाओं हेतु वैकल्पिक डिलिवरी सेवाएं वरदान सिद्ध हो रही हैं जिनके माध्यम से ग्राहकों को वित्तीय सेवाएं 24x7 आधार पर कहीं भी कभी भी उपलब्ध करायी जा रही हैं।

विपणन प्रबंधन के विपणन मिश्र के तृतीय 'पी' प्लेस (स्थान) को वैकल्पिक डिलिवरी माध्यम से सम्पोषित किया गया है। इस चैनल में मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, एटीएम कार्ड, स्मार्टकार्ड, इंटरनेट बैंकिंग आदि के माध्यम से ग्राहकों को किसी भी स्थान पर किसी भी समय बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाती हैं। औद्योगिक व ग्राहकोन्मुखी सेवा के त्वरित बदलावों के कारण ही विकसित देश ई-चैनल को विगत दशकों से प्रोत्साहित कर रहे हैं। परिणामस्वरूप जुलाई 2009 में बैंक ऑफ अमेरिका ने ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप अपनी 10 प्रतिशत से अधिक सेवा हेतु शाखाओं को स्वयं सेवा चैनल के रूप में परिवर्तित कर लिया। एक हालिया रिपोर्ट के अनुसार 2020 तक ड्यूस बैंक का दावा है कि यूरोपीय यूनियन की 60 प्रतिशत जनता ऑनलाइन बैंकिंग को

अपनाएगी। इसी प्रकार यूएसए के वेल्स कारगो बैंक द्वारा एसएमएस बैंकिंग के माध्यम से ग्राहकों को खाता शेष, विवरण, निकटतम एटीएम की जानकारी प्रदान करने से 10-25 वर्ष की आयु वर्ग के ग्राहकों में 42 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। अतः वैकल्पिक डिलिवरी चैनल सेवा ने ग्राहकों को सामान्य वित्तीय सेवाओं हेतु शाखा जाने की आवश्यकता को नगण्य कर दिया है।

वर्तमान परिदृश्य में ग्राहकों की अपेक्षा है कि उन्हें सरल, त्वरित, सर्वस्थान सुलभ वित्तीय सेवा प्रदान की जाए। इन्हीं अपेक्षाओं के परिणामस्वरूप मानवरहित बैंकिंग शाखा की शुरुआत हुई, जिसे यूनिजन बैंक ऑफ इण्डिया व स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया ने 2010 से अपनाया है। ग्राहकों की अपेक्षाओं को संतुष्ट करने हेतु 1990 में रिज़र्व बैंक ऑफ इण्डिया ने भारतीय स्टेट बैंक के अध्यक्ष श्री एम. एन. गोइपोरिया की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया। इस समिति ने 21वीं सदी में बैंकिंग में ग्राहक सेवा उत्कृष्टता, कम्प्यूटरीकरण, वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से बैंक सेवा समय व संग्रहण सेवा सुधार का मार्ग प्रशस्त किया।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनल की वित्तीय समावेशन में भूमिका

ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को सन्तुष्ट करने के साथ वैकल्पिक डिलिवरी चैनल सेवाएं देशहित में वित्तीय समावेशन में भी सहभागी हैं। इन्वेस्ट इण्डिया इन्कम एण्ड सेविंग्स सर्वे 2007 के अनुसार भारत में 72.2 फीसदी जनसंख्या गांवों में निवास करती है, परन्तु ग्रामीण अंचल में प्रति 1,00,000 व्यक्ति हेतु मात्र 3 शाखा अनुपात व प्रति 100 वर्ग किमी. क्षेत्र हेतु 1 शाखा अनुपात है। इस कमी का निदान वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से ही किया जा सकता है। भारत में 90 प्रतिशत से अधिक रोजगार असंगठित क्षेत्र में व्याप्त हैं, अतः असंगठित क्षेत्र कर्मियों को बीमा व पेंशन का लाभ प्राप्त नहीं होता। ग्रामीण भारत कुल जमा में 9 प्रतिशत, कुल कर्ज में 7 प्रतिशत, जीवन बीमा में 10 प्रतिशत व गैर जीवन बीमा बिजनेस में महज 0.6 प्रतिशत का ही योगदान करता है। इन्हीं कारणों से ग्रामीण क्षेत्रों में विभिन्न तकनीक व वित्तीय सेवाओं के द्वारा वित्तीय समावेशन किये जाने की आवश्यकता है।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं ने ग्रामीण ग्राहकों में जागरूकता पैदा की है। बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं शाखारहित बैंकिंग के द्वारा जन-जन तक पहुंचाने हेतु बिजनेस फैसिलिटेटर (बीएफ), बिजनेस करैस्पॉण्डेंट (बीसी) की नियुक्तियां

की गयीं। इसके परिणामस्वरूप पुदुचेरी, केरल, हिमाचल प्रदेश ने सभी जिलों में शत प्रतिशत वित्तीय समावेशन की घोषणा की। तकनीकी विकास ने वित्तीय समावेशन को वैकल्पिक डिलिवरी सेवा के रूप में नयी दिशा दी है। नये यंत्रों यथा एमपेसा मोबाइल फोन बैंकिंग, ऑक्सीकैश, बायोमेट्रिक फिंगर प्रिंट, बायो डेबिट कार्ड (कृषकों हेतु) ने लगभग निःशुल्क व त्वरित सेवाओं को जन्म दिया है। गत 10 फरवरी 2011 को भारत सरकार द्वारा स्वाभिमान अभियान शुरू किया गया। नयी प्रौद्योगिकी व वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं के माध्यम से मार्च 2012 तक 2000 से अधिक जनसंख्या वाले 73000 बैंकरहित गांवों को वित्तीय सेवा मुहैया कराई जाएगी।

वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं के अवयव मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल बैंकिंग वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं का सर्वाधिक सशक्त माध्यम है। मोबाइल बैंकिंग का विकसित स्वरूप 90 के दशक के बाद हुई दूरसंचार क्रांति के बाद परिलक्षित हो रहा है। मोबाइल फोन वर्तमान परिदृश्य में एक ऐसा माध्यम है जो किसी भी क्षेत्र (शहरी, ग्रामीण अथवा महानगरीय) तथा किसी भी स्तर के व्यक्ति के पास उपलब्ध है। अतः बैंकिंग सेवाओं को 24 x 7 आधार पर उपलब्ध कराने में मोबाइल फोन सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। वर्तमान समय में मोबाइल बैंकिंग व मोबाइल भुगतान की ओर जन सामान्य का रुझान बढ़ रहा है। मोबाइल बैंकिंग क्रांति तकनीक के समुचित उपयोग हेतु चलाई गई कई पाइलट परियोजनाओं का परिणाम है। भारत में अग्रणी बैंक मोबाइल बैंकिंग को प्राथमिकता दे रहे हैं। रिज़र्व बैंक ऑफ इण्डिया के निर्देशों के अनुसार अगले पांच सालों में 30 प्रतिशत इन्टरनेट बैंकिंग ग्राहक मोबाइल बैंकिंग को अपनाएंगे। मोबाइल बैंकिंग के अनेक फायदे ग्राहकों व बैंक के संदर्भ में परिलक्षित हो रहे, जिनका विवरण निम्नलिखित है:

ग्राहकों के संदर्भ में

ग्राहकों की पारंपरिक बैंकिंग की तरह शाखा में कतार में खड़े होने की समस्या समाप्त हो गई, अब किसी भी आहरण व खाता सम्बन्धी जानकारी हेतु त्वरित मोबाइल बैंकिंग सक्षम है। मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक का समय, ऊर्जा तथा यात्रा व्यय भी बचता है। इसके माध्यम से 365 दिन x 24 घंटे किसी भी समय किसी भी जगह बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त किया जा सकता है। मोबाइल बैंकिंग से ग्राहक अतिव्यस्तता में भी अपने बिलों का

समय से भुगतान कर समय, ऊर्जा तथा आर्थिक दंड की संभावना से बच सकता है। मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से चेक बुक हेतु आवेदन भी प्रेषित कर सकते हैं।

बैंकों के संदर्भ में

मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से बैंकों को करोड़ों रुपये की बचत होती है, क्योंकि इस माध्यम से लेन-देन पर होने वाला व्यय नगण्य है। प्रत्येक 100 रु. के लेन-देन पर होने वाला 12-13 रुपए का व्यय मोबाइल बैंकिंग में 2-3 रुपए हो जाता है।

बैंक मोबाइल बैंकिंग से संरक्षित होने वाले समय का उपयोग व्यापार वृद्धि, मार्केटिंग व उत्पाद सम्बन्धी नयी योजनाएं बनाने में कर सकते हैं।

बैंक मोबाइल सेवा प्रदाता कंपनियों से कमीशन आय मुख्यतः प्रीपेड रिचार्ज के द्वारा प्राप्त कर सकते हैं, जिसका प्रयोग लाभ वृद्धि हेतु किया जा सकता है। बैंक मोबाइल बैंकिंग प्रदान कर उन बैंकों से प्रतियोगी लाभ अर्जित कर सकते हैं जो ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग प्रदान नहीं कर रहे हैं।

सेल्युलर ऑपरेटर एसोसिएशन ऑफ इण्डिया 2008 के अनुसार भारत में मोबाइल ग्राहकों की संख्या 258 मिलियन से अधिक है जिसमें 10 मिलियन ग्राहक प्रत्येक माह जुड़ रहे हैं। इस परिदृश्य में मोबाइल बैंकिंग शाखा रहित बैंकिंग मॉडल के लिए उत्प्रेरक है। मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ही मोबाइल एकाउंटिंग (खाता निधि अंतरण) तथा मोबाइल ब्रोकरेज (शेयर मार्केट) सेवाएं भी प्रदान की जा रही हैं।

रिज़र्व बैंक ऑफ इण्डिया ने भी इस वैकल्पिक डिलिवरी चैनल को ग्राहकों की अपेक्षाओं के आधार पर महत्व प्रदान करते हुए नियमों में परिवर्तन किया है। वर्तमान में इस सेवा के माध्यम से निधि अंतरण की सीमा ₹ 5000/- प्रतिदिन से बढ़ाकर ₹ 10,000/- प्रतिदिन कर दी गयी है। इसके अतिरिक्त वस्तु व सेवा खरीद हेतु सीमा ₹ 50,000/- कर दी गयी है। यह सुविधा भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) की अन्तरबैंक मोबाइल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) के द्वारा संभव हुई है।

आंकड़ों के आधार पर 40 प्रतिशत भारतीय अथवा 134 मिलियन लोग बैंकिंग सेवाओं से वंचित हैं। मोबाइल बैंकिंग राष्ट्रीय वित्तीय समावेशन व 2012 तक सर्वजन वित्तपोषण लक्ष्य हेतु

महत्वपूर्ण कारक सिद्ध होगी। इसके अतिरिक्त बैंक सेवा प्रदाता की क्षमता को भी अर्थपूर्ण बनाएगी।

एसएमएस (शार्ट मैसेज सर्विस) बैंकिंग

एसएमएस (लघु संदेश सेवा) मोबाइल तकनीक आधारित वह सेवा है जिसके माध्यम से संदेश भेज कर बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त किया जाता है। एसएमएस मारवाकिस 2004 मीडिया चैनल के माध्यम से ग्राहक व बैंक के मध्य संदेशों को बाइनरी रूप में आदान-प्रदान करते हैं। एसएमएस बैंकिंग एजेंट उपभोक्ता से प्राप्त संदेशों को प्राप्त कर, प्रक्रिया से गुजार कर उनका परिणाम पुनः उपभोक्ता को प्रेषित करते हैं। एसएमएस के माध्यम से ग्राहकों को निम्न सेवाएं प्राप्त होती हैं:

- खाते में लेन-देन का विवरण
- खाता शेष राशि की जानकारी
- चेक बुक आवेदन
- चेक भुगतान अवरुद्ध करना

अतः एसएमएस वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से ग्राहकों को सुविधाजनक, आसान व त्वरित सेवा प्राप्त होती है। यह सेवा समय व मानव संसाधन की बचत के साथ-साथ आर्थिक रूप से बैंकों के लिए लाभकारी है। ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने में यह सेवा भारत, चीन व हांगकांग में तेजी से सफल सिद्ध हो रही है।

इन्टरनेट बैंकिंग

इन्टरनेट बैंकिंग ई-सेवा डिलिवरी चैनल है, जिसके द्वारा प्रदत्त सेवाएं अन्य डिलिवरी चैनल के माध्यम से मिलना दुष्कर है। यह सेवा कहीं भी, कभी भी मात्र नेट संयोजित संगणक या मोबाइल से प्राप्त की जा सकती है। इस चैनल के माध्यम से ग्राहक को घरेलू बैंकिंग का आभास मिलता है। इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों सहित प्रत्येक प्रक्रिया की जानकारी उपलब्ध कराई जा सकती है। इस सेवा के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षा संतुष्ट की जा सकती है। इसके अंतर्गत ग्राहकों को खातों के मध्य निधि अंतरण, खाता विवरण का प्रिंट, चेक बुक व अन्य सेवाओं हेतु आवेदन, निवेश उत्पाद की खरीद, शेयर मार्केट सेवा, बिल भुगतान, ऑनलाइन शापिंग, रेल व हवाई यात्रा हेतु ई-टिकट, सरकारी करों का भुगतान, विदेशी मुद्रा की खरीद व

बिक्री आदि सुविधाएं सुरक्षा मानकों के साथ प्रदान की जाती हैं। अतः इन्टरनेट बैंकिंग सर्वाधिक सशक्त वैकल्पिक डिलिवरी चैनल है।

भारत में इन्टरनेट बैंकिंग की शुरुआत 1997 में आईसीआईसीआई बैंक द्वारा की गई। शनैः शनैः यह डिलिवरी चैनल समस्त सेवाओं का आधार बन गया। वैश्विक स्तर पर 1980 में अमेरिका के वेल् कारगो बैंक द्वारा खोजा गया यह माध्यम अपनी सशक्त उपस्थिति दर्ज करा रहा है। विकसित देशों के 90 प्रतिशत बैंक ग्राहक इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग सेवा प्राप्त कर रहे हैं। 2013 तक भारत विश्व में तृतीय सर्वाधिक इन्टरनेट उपभोगकर्ता देश होगा।

एटीएम (ऑटोमेटिड टेलर मशीन)

एटीएम ई-बैंकिंग उत्पाद है, जिसकी उत्पत्ति 70 के दशक में वैश्विक स्तर पर ग्राहक सेवा को आसान बनाने के लिए हुई। इस सेवा के द्वारा ग्राहक “किसी भी समय किसी भी बैंक” के एटीएम से धन आहरित कर सकता है। इसके अतिरिक्त वे एटीएम से निधि अंतरण, चेक जमा, खाता विवरण सम्बन्धी जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं। मार्च 2010 तक भारत में 43,651 एटीएम व वैश्विक स्तर पर 7 लाख एटीएम हैं। 21वीं सदी में प्लास्टिक मनी के दौर में बायोमेट्रिक एटीएम भी आ चुके हैं। इसके अतिरिक्त स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया द्वारा कोच्चि में 9 फरवरी 2004 को देश का पहला तैरता एटीएम केरला शिपिंग एंड इनलैण्ड नेविगेशन कॉर्पोरेशन के झंकार नामक स्टीमर में लगाया गया है।

पॉइंट ऑफ सेल

पॉइंट ऑफ सेल यानि कि इलेक्ट्रॉनिक रिटेल मशीनें। इस सुविधा से ग्राहक डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए रिटेल स्टोर पर दिन में एक बार 1000/- रुपए तक की नकद राशि भी आहरित कर सकते हैं।

अन्य वैकल्पिक डिलिवरी सेवाएं

चिप्स (क्लीयरिंग हाउस इण्टरबैंक पेमेंट सिस्टम) व स्विफ्ट (सोसाइटी ऑफ वर्ल्ड इण्टरबैंक फाइनेन्सियल टेलीकम्यूनिकेशन) के द्वारा ग्राहकों को सरलता से विदेशी मुद्रा विनिमय की सुविधा दी गयी है। इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सिस्टम योजना के माध्यम से बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को उनके द्वारा आदेशित किसी संस्था/व्यक्ति

को बिना चेक काटे स्वतः अन्तरण की सुविधा प्रदान की जाती है। आधुनिक सदी में डोर-टू-डोर बैंकिंग व विपणन गतिविधियों के फलस्वरूप 2007 में देश का पहला मोबाइल बैंक खरगौन (मध्य प्रदेश) जिले के ग्रामीण क्षेत्र में लक्ष्मीवाहिनी बैंक नाम से प्रारम्भ हुआ है। वर्तमान में ग्राहक आईवीआरएस व डिजिटल टीवी बैंकिंग से लाभान्वित हो रहे हैं।

औद्योगीकरण व नवीनीकरण के इस युग में आधुनिक आर्थिक मुक्तिकरण, वैश्वीकरण, उदारीकरण आदि प्रक्रिया में आमूल-चूल परिवर्तन लाने का श्रेय वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों को जाता है। वैकल्पिक डिलिवरी चैनल सेवाओं से ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप बैंक संबंधित कार्यों का निष्पादन व निधियों का अन्तरण सर्व सुलभ व त्वरित गति से हो रहा है।

आधुनिक समय में जबकि ग्राहकों की अपेक्षाओं में उत्तरोत्तर वृद्धि हो रही है वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों की सेवा उत्कृष्टता आज की पीढ़ी को बैंकिंग की ओर अग्रसर करने का मूलमंत्र बन चुकी है। बैंकिंग कार्यकलापों में अधिकाधिक शहरी, अर्द्धशहरी व ग्रामीण ग्राहकों के जुड़ाव के फलस्वरूप जहां एक ओर बैंक की वित्तीय स्थिति सुदृढ़ हुई है, वहीं दूसरी तरफ सुगम बैंकिंग व पूंजी निर्माण की प्रबल संभावनाओं का विकास हुआ। ग्राहकों की अपेक्षाओं को संतुष्ट करते हुए स्वचलित टेलर मशीन, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, मोबाइल सेवा, ई बैंकिंग आदि विकसित होने से पूंजी पर्याप्तता, आस्ति गुणवत्ता आदि में भी सकारात्मक वृद्धि हुई है।

बैंक शाखाएं एवं एटीएम

* मार्च 2011 तक

बैंक समूह	कुल शाखाएं	एटीएम
राष्ट्रीयकृत बैंक	44298	24836
एसबीआई समूह	17913	24651
प्राइवेट बैंक	11602	23651
विदेशी बैंक	317	1367

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट 2010-11

वैश्विक परिदृश्य पर इण्डोनेशिया के विशालतम बैंक राक्यात इण्डोनेशिया (65 मिलियन खाताधारक), न्यूयार्क के नार्थ कार्क बैंक, यूरोप के एबीएन एमरो व एल्फा बैंक के 50 प्रतिशत से

अधिक ग्राहक ई-बैंकिंग सेवा का लाभ उठा रहे हैं। इसके अतिरिक्त बैंक शोयरधारकों (ई वोटिंग), ग्राहकों (ई-मनी, ई-आर्डर, ई-कामर्स) कर्मचारियों (ई-मेल), समाज (ई-इन्फो) के साथ ज्ञान वृद्धि हेतु ग्राहकों व कर्मचारियों के हित में सूचना प्रौद्योगिकी के वैकल्पिक माध्यमों को अपना रहे हैं।

विगत 10-15 वर्षों में तकनीकी विकल्प एक बड़ा संभाग बन चुका है। ग्रामीण क्षेत्रों में समय पर पर्याप्त सूचना प्रदान करने हेतु सूचना किओस्क व कॉल सेन्टर स्थापित किए गये। टॉल फ्री इन्टरएक्टिव वॉइस रेस्पॉन्स सिस्टम के अतिरिक्त ग्रामीण अंचलों हेतु स्वचलित टेलर मशीन, स्मार्ट रिलेशनशिप कार्ड, पर्सनल डिजिटल एसिस्टेंस, पॉइंट ऑफ टर्मिनल, हैण्ड हेल्ड डिवाइसेज, मोबाइल बैंकिंग डिलिवरी चैनल अपनाए गए हैं।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों की बैंकिंग सेवाओं की ग्राहक अपेक्षा हेतु चुनौतियां

भारत सहित विश्व में बैंकिंग सामाजिक उपादेयता, वित्तीय समावेशन तथा बैंकिंग सेवाओं को जन-जन तक पहुंचाने में वैकल्पिक डिलिवरी चैनल पर निर्भर हो रही है। आधुनिक युग में बैंकिंग परिदृश्य काफी तेजी से बदल रहा है, जिससे वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य 20वीं सदी के सापेक्ष 21वीं सदी के दौर में अलग व आधुनिक प्रतीत हो रहा है। भविष्य में इसमें ग्राहकों की अपेक्षाओं के मानक पर चुनौतीपूर्ण होने की संभावना है। वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के पूर्णतया तकनीक आधारित होने से बैंकों का व्यापक तौर पर तकनीकी रूप से समृद्ध होना बैंकों के लिए प्रमुख चुनौती है।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनल में मोबाइल बैंकिंग एक महत्वपूर्ण कारक है; परन्तु मोबाइल नेटवर्क के मध्य संकर सहयोग मूल्य, वित्तीय नियामक, सुरक्षा के अपर्याप्त उपाय, मोबाइल एप्लीकेशन की अनुपलब्धता तथा तकनीकी मानकों की कमी से चुनौतियां बढ़ गयी हैं। ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं के अनुरूप मोबाइल बैंकिंग को आसान व सुविधाजनक बनाने की आवश्यकता है। शहरी क्षेत्रों में मोबाइल बैंकिंग का उपयोग सीमित होने का प्रमुख कारण अन्य वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों जैसे एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग आदि की उपलब्धता है।

एसएमएस बैंकिंग भी ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप सीमित सेवाएं प्रदान कर रही है। इसके माध्यम से मात्र 160 शब्दों का

संदेश प्रेषित किया जा सकता है। एसएमएस नेटवर्क की उपलब्धता पर आधारित सेवा है जिसमें संदेश देर से, अपभ्रंश होकर पहुंच सकते हैं अथवा सूचना संदेश नेटवर्क की अनुपलब्धता में खो सकता है। ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप नेटवर्कों में सामंजस्य स्थापित करने की आवश्यकता है, ताकि एकसमान सेवाओं से ग्राहकों को लाभान्वित कराया जा सके।

वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के लिए सबसे बड़ी बाधा ग्राहक शिक्षा व जागरूकता है। भारत जैसे देश में अशिक्षा एक बड़ी समस्या है तथा 40 प्रतिशत लोगों के पास बैंक खाता भी नहीं है। वहां ग्राहकों को इनका इस्तेमाल करने की जानकारी देना अपरिहार्य है, क्योंकि ये संवेदनशील माध्यम वरदान की जगह अभिशाप भी हो सकते हैं। भारत में साइबर कानून न होने से ग्राहकों को साइबर अपराध या खाता हैकिंग में संरक्षण भी प्रदान नहीं किया जा सकता है। एक आंकड़े के अनुसार भारत में बैंक ठगी सम्बन्धी 12500 केस प्रत्येक वर्ष दर्ज किये जाते हैं। अतः बैंकों को ग्राहकों को साक्षर बनाने व साइबर क्राइम को रोकने हेतु एक ठोस नीति के निर्माण व इसके क्रियान्वयन की आवश्यकता है, ताकि बैंकिंग सेवाओं का लाभ ग्राहकों को प्रदान किया जा सके। बैंकों को इस हेतु वित्तीय समावेशन की तर्ज पर तकनीकी समावेशन की आवश्यकता है। तकनीक समावेशन समाज व कॉर्पोरेट जिम्मेदारी है, जिससे ग्राहकों की अपेक्षाओं को संतुष्ट किया जा सकता है। तकनीक सेवाओं के लगातार पुनरावलोकन व अद्यतन किए जाने की आवश्यकता है ताकि सुरक्षा सम्बन्धी चुनौती का निराकरण किया जा सके।

निष्कर्ष

निष्कर्षतः वैकल्पिक डिलिवरी चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं 21वीं सदी में वैश्विक स्तर पर ग्राहक अपेक्षाओं की पूर्ति हेतु सशक्त माध्यम हैं। ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएं निर्मूल नहीं हैं, अपितु बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा जितनी अधिक बढ़ेगी ग्राहक उतना ही लाभान्वित होगा। भारतीय परिदृश्य में सर्वाधिक महत्वपूर्ण तीन कारक हैं; पहला - वैकल्पिक प्रदत्त सेवाओं को अधिकतम लोगों तक पहुंचाना, दूसरा - सेवा उपरान्त समस्या-निदान व तकनीक को परिष्कृत बनाए रखना, तीसरा - सुरक्षा सम्बन्धी कानून बनाकर इन सेवाओं के प्रति जनसामान्य में भय का निदान करना। आज कोर बैंकिंग सोल्यूशन के निस्तारण में बिजनेस प्रोसेस

रि-इन्जीनियरिंग, मानव संसाधन परिवर्तन, पर्याप्त वित्त उपलब्धता, अत्यधिक संख्या में आहरण व अंतरण एक प्रमुख चुनौती है। आज भी वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से अंतरण व आहरण मूल्य आधार पर अधिक परन्तु परिमाणात्मक रूप से कम हो रहा है। अतः शाखारहित बैंकिंग हेतु वैकल्पिक डिलिवरी सेवाओं को उत्कृष्ट किये जाने की आवश्यकता है। भारतीय बैंकिंग तकनीकी स्तर पर ब्राजील व रूस से श्रेष्ठ है, परन्तु चीन (66%), जापान (72%), हांगकांग (65%), सिंगापुर (66%), ब्रिटेन (77%), अमेरिका (88%) से काफी पीछे है। अतः भारत को एक ऐसी ठोस नीति के निर्माण व क्रियान्वयन की आवश्यकता है, जिसमें

सभी बैंक सामंजस्यपूर्ण समस्या निदान हेतु प्रतिबद्ध हों। सभी बैंकिंग वित्तीय सेवाएं तकनीकी समृद्ध ग्राहक जन तक पहुंचाने हेतु कॉरपोरेट गवर्नेंस, जोखिम तकनीक प्रबंधन, मानव संसाधन प्रबंधन व पूंजी निकाय को बैंक समाहित करेंगे। इसके परिणामस्वरूप सम्पूर्ण विश्व में 21वीं सदी के वैकल्पिक डिलिवरी चैनल ग्राहक अपेक्षा को संतुष्ट करने के क्रम में पर्यावरण, अर्थ, समाज, राजनीति, शांति, समृद्धि, विकास के अग्रदूत के रूप में परिलक्षित व प्रतिबिंबित होंगे।



खुदरा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियां														
(संख्या मिलियन में और राशि बिलियन में)														
वर्ष	कुल इलेक्ट्रॉनिक भुगतान		इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवाएं (ईसीएस)				इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी/ईएफटी)		कार्ड भुगतान #					
			एनईसीएस/ईसीएस (जमा)		ईसीएस (नामे)				जमा			नामे*		
	1 = (2+3+4+5+6)	2	3		4		5			6				
	संख्या	राशि	संख्या	राशि	संख्या	राशि	संख्या	राशि	बकाया कार्डों की संख्या**	संख्या	राशि	बकाया कार्डों की संख्या**	संख्या	राशि
2003-04	166.94	521.43	20.32	102.28	7.87	22.54	0.82	171.25	-	100.18	176.63	-	37.76	48.74
2004-05	228.90	1,087.50	40.05	201.80	15.30	29.21	2.55	546.01	-	129.47	256.86	-	41.53	53.61
2005-06	285.01	1,463.83	44.22	323.24	35.96	129.86	3.07	612.88	17.33	156.09	338.86	49.76	45.69	58.97
2006-07	378.71	2,356.93	69.02	832.73	75.20	254.41	4.78	774.46	23.12	169.54	413.61	74.98	60.18	81.72
2007-08	535.31	10,419.92	78.37	7,822.22	127.12	489.37	13.32	1,403.26	27.55	228.20	579.85	102.44	88.31	125.21
2008-09	667.82	5,003.22	88.39	974.87	160.05	669.76	32.16	2,519.56	24.70	259.56	653.56	137.43	127.65	185.47
2009-10	718.16	6,848.86	98.13	1,176.13	149.28	695.24	66.34	4,095.07	18.33	234.24	618.24	181.97	170.17	264.18
2010-11	908.59	13,086.87	117.30	1,816.86	156.74	736.46	132.34	9,391.49	18.04	265.14	755.16	227.84	237.06	386.91
2011-12	1,159.84	22,075.33	121.50	1,837.84	164.74	833.55	226.11	17,903.50	17.65	319.96	966.13	278.28	327.54	534.32

कार्ड भुगतान के आंकड़े केवल बिक्री का स्थल (पीओएस) लेनदेनों से संबंधित है।

* वर्ष 2003-04 और 2004-05 के डेबिट कार्ड के आंकड़ों का अनुमान 2005-06 के आंकड़ों के आधार पर लगाया गया है।

** बैंकों द्वारा जारी कार्ड (वापस ले लिए गए/ब्लाक किये गये कार्डों को छोड़कर)

स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक मासिक बुलेटिन, अगस्त 2012



घूमता आईना

के. सी. मालपानी

प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

आवास ऋण पर ब्याज सब्सिडी योजना एक साल और बढ़ाई गई

सरकार ने 15 लाख रुपये तक के आवास ऋण पर एक फीसदी की ब्याज सब्सिडी योजना एक साल के लिए बढ़ा दी है। यह योजना उन मकानों के लिए है जिनकी कीमत 25 लाख रुपये से अधिक नहीं है। प्रधानमंत्री की अध्यक्षता में हुई मंत्रिमंडल की बैठक में वित्त वर्ष 2012-13 के लिए आवास ऋण पर ब्याज सब्सिडी योजना बढ़ाने का निर्णय किया गया। योजना के क्रियान्वयन के लिए बजट में इस साल के लिए 400 करोड़ रुपये का प्रावधान किया गया है।

पंद्रह लाख रुपये का ऋण लेने वाले एक व्यक्ति के लिए ब्याज सब्सिडी सीमा 14,912 रुपये होगी, जबकि 10 लाख रुपये ऋण लेने वाले व्यक्ति के लिए यह सीमा 9,925 रुपये होगी।

बैंकों से सममूल्य पर देय/मल्टी सिटी चेक जारी करने को कहा गया

रिज़र्व बैंक ने कहा है कि जिन बैंकों में कोर बैंकिंग की सुविधा है उन्हें सिर्फ मल्टीसिटी चेक ही जारी करने चाहिए। रिज़र्व बैंक का कहना है कि देश के करीब 35,000 बैंक शाखाओं में कोर बैंकिंग की सुविधा है इसलिए संबंधित बैंकों को 'सम मूल्य पर देय मल्टीसिटी' सीटीएस 2010 मानक चेक ही जारी करने चाहिए। यह भी कहा गया है कि मल्टीसिटी चेक लोकल क्लियरिंग हाउस में ही क्लियर होते हैं इसलिए बैंकों को ग्राहकों से अलग से फीस नहीं वसूलनी चाहिए। रिज़र्व बैंक की इस पहल से चेक क्लियर होने में लगने वाला वक्त कम हो जाएगा और अलग से कोई चार्ज भी नहीं वसूला जाएगा। फिलहाल कोर बैंकिंग सुविधा वाले बैंक सिर्फ कुछ ही ग्राहकों को मल्टीसिटी चेक जारी करते हैं।

स्थानीय चेकों के समाशोधन में देरी पर देना होगा बैंकों को मुआवजा

रिज़र्व बैंक द्वारा जारी ग्राहकों को राहत देने वाले इस दिशा-निर्देश में बैंकों से कहा गया है कि वे अपनी चेक संग्रहण नीति (सीसीपी) को नए सिरे से तैयार करें। इसमें स्थानीय चेक के क्लियरेंस के लिए निर्धारित समय देने के साथ-साथ विलंब पर देय मुआवजे का जिक्र होना चाहिए तथा वेबसाइट पर भी इसकी जानकारी दी जानी चाहिए। यदि स्थानीय चेक की वसूली में हुई देरी के संबंध में कोई दर विनिर्दिष्ट नहीं की गई है तो विलंब की संगत अवधि के लिए बचत खाता ब्याज दर पर मुआवजा दिया जाए।

केंद्रीय बैंक ने यह भी स्पष्ट किया है कि बाहरी चेकों के क्लियरेंस में विलंब और मुआवजे के लिए नियमों में कोई बदलाव नहीं किया गया है। बैंकों को बाहरी चेकों को 14 दिनों में क्लियर करना होता है। इसमें विलंब होने पर बैंक निर्धारित ब्याज देने के लिए बाध्य हैं।

'नो फ्रिल्स' खातों पर संशोधित दिशानिर्देश

'नो फ्रिल्स' खातों के नाम से जुड़ी गलत अवधारणा को दूर करने तथा संपूर्ण बैंकिंग प्रणाली में अधिक समरूप रीति से बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से बुनियादी 'नो फ्रिल्स' खाता खोलने से सम्बन्धित दिशानिर्देशों को संशोधित करते हुए बैंकों से कहा गया है कि बैंक ग्राहकों को एक "बुनियादी बचत बैंक जमा खाता" खोलने का प्रस्ताव दें, जिसमें ग्राहकों को निम्नलिखित न्यूनतम सामान्य सुविधाएं दी जाएं:

- 'बुनियादी बचत बैंक जमा खाता' सर्वसाधारण के लिए उपलब्ध एक सामान्य बैंकिंग सेवा माना जाना चाहिए;
- इस खाते के लिए किसी न्यूनतम शेष की अपेक्षा नहीं रहेगी;

- इस खाते में उपलब्ध सेवाओं में बैंक की शाखा तथा एटीएम में नकदी जमा व आहरण; इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों अथवा केंद्र/राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा आहरित चेकों के जमा/संग्रहण के माध्यम से धन प्राप्ति/जमा, शामिल होंगे;
- यद्यपि एक माह के दौरान ग्राहक द्वारा जमा संव्यवहारों पर कोई पाबंदी नहीं होगी, तथापि एक माह के अंदर एटीएम आहरणों सहित अधिकतम चार आहरणों की ही अनुमति होगी; और
- इन खातों में एटीएम कार्ड अथवा एटीएम-सह-डेबिट कार्ड की सुविधा होगी।

ये सभी सुविधाएं बिना किसी प्रभार के उपलब्ध कराई जाएंगी तथा इन खातों का परिचालन न होने पर या अपरिचालित खाते को सक्रिय करने के लिए किसी प्रकार का प्रभार नहीं लगाया जाएगा। तथापि, बैंक तर्कसंगत एवं पारदर्शी आधार पर उक्त बुनियादी न्यूनतम सेवाओं को छोड़कर अतिरिक्त मूल्यवर्धित सेवाओं के लिए कीमतें तय करने तथा उन्हें बिना किसी भेदभाव के लागू करने के लिए स्वतंत्र होंगे।

‘बुनियादी बचत बैंक जमा खाता’ अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/धनशोधन निवारण अधिनियम (एएमएल) पर समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए गए अनुदेशों के अधीन होगा। यदि ऐसा खाता सरलीकृत केवाईसी मानकों के आधार पर खोला जाता है, तो इस खाते को ‘छोटा खाता’ भी माना जाएगा और उस पर ‘अपने ग्राहक को जानिए मानदंड/धनशोधन निवारण मानक/आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (सीएफटी)/पीएमएलए, 2002 के अंतर्गत बैंकों के दायित्व’ संबंधी निर्धारित शर्तें लागू होंगी।

‘बुनियादी बचत बैंक जमा खाता’ के धारकों को उसी बैंक में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता खोलने की अनुमति नहीं होगी। यदि उस बैंक में ग्राहक का कोई दूसरा बचत बैंक जमा खाता पहले से मौजूद है, तो उसे ‘बुनियादी बचत बैंक जमा खाता’ खोलने की तिथि से 30 दिनों के भीतर बंद करना होगा। इसके साथ ही मौजूदा बुनियादी बैंकिंग ‘नो फ्रिल्स’ खातों को ‘बुनियादी बचत बैंक जमा खातों’ में परिवर्तित करना होगा।

ईसीआर के तहत पुनर्वित्त की सीमा बढ़ी

निर्यात क्षेत्र को ऋण प्रवाह बढ़ाने को ध्यान में रखते हुए निर्यात ऋण पुनर्वित्त (ईसीआर) सुविधा के तहत अनुसूचित बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर) के लिए पात्र सीमा को बकाया निर्यात ऋणों (पुनर्वित्त के लिए पात्र) के 15 प्रतिशत से बढ़ाकर 50 प्रतिशत किया गया है। बढ़ी हुई पात्र सीमा 30 जून 2012 से शुरू हुए पखवाड़े से लागू हो गई है। रिज़र्व बैंक के इस कदम से बैंकों को 300 बिलियन से अधिक राशि अतिरिक्त चलनिधि सहायता के रूप में मिल सकेगी। ईसीआर सुविधा के तहत ली जाने वाली ब्याज दर एलएएफ सुविधा की रेपो दर के बराबर बनी रहेगी, जो कि वर्तमान में 8.0 प्रतिशत है।

एनईएफटी लेनदेन प्रभारों को युक्तिसंगत बनाया गया

जहां एक ओर वर्ष 2005 में लागू की गई एनईएफटी प्रणाली के तहत बढ़ते हुए लेनदेनों की संख्या इसकी लोकप्रियता और ग्राहकों के बीच बढ़ती स्वीकृति का द्योतक है, वहीं दूसरी ओर यह भी देखा गया कि एनईएफटी लेनदेनों पर कई बैंक अपने ग्राहकों से अधिकतम स्वीकृत प्रभार वसूल रहे हैं। बढ़ते हुए लेनदेनों से उपजे लाभ को ग्राहकों तक पहुंचाने, चेक/डीडी जैसे कागज आधारित जटिल तंत्र की जगह इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के प्रयोग को और अधिक बढ़ावा दिए जाने तथा वित्तीय समावेशन कार्यक्रमों के अंतर्गत शामिल किए जा रहे लोगों को एनईएफटी जैसे सक्षम विप्रेषण तंत्र के माध्यम से वहन करने योग्य लागत पर वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध कराए जाने जैसे लक्ष्य को ध्यान में रखकर भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी हितधारकों से परामर्श करने के पश्चात एनईएफटी लेनदेनों के लिए बैंकों द्वारा ग्राहकों से लिए जाने वाले प्रभारों को निम्नानुसार युक्तिसंगत बनाया है, जो 01 अगस्त 2012 से लागू हो गए हैं।

राशि सीमा (₹.)	अधिकतम प्रभार (सेवा कर रहित)(₹.)
10,000/- तक की राशि	2.50/-
10,001/- से 1 लाख तक की राशि	5/-
1 लाख से अधिक और 2 लाख तक की राशि	15/-
2 लाख से अधिक की राशि	25/-

एनआरआई कर्मचारियों को अतिरिक्त ब्याज नहीं दे सकेंगे बैंक

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को निर्देश दिया है कि वे एनआरआई/एनआरओ खातों में रखी जमाराशियों पर अपने कर्मचारियों को (मौजूदा या सेवानिवृत्त दोनों) एक फीसदी अतिरिक्त ब्याज न दें। अभी तक बैंकों को अपने कर्मचारियों को विदेशी मुद्रा प्रवासी खातों के तहत एक फीसदी का अतिरिक्त ब्याज देने का अधिकार था।

जुलाई में कुल निर्यात में कमी आई

वैश्विक स्तर पर मांग में नरमी के चलते देश का निर्यात इस साल जुलाई महीने में 14.8 फीसदी घटकर 22.4 अरब डॉलर रह गया। पिछले साल जुलाई 2011 में देश से 26.3 अरब डॉलर का निर्यात किया गया था। आलोच्य महीने में आयात भी 7.61 फीसदी घटकर 37.9 अरब डॉलर रहा। पिछले महीने निर्यात में आयात से अधिक गिरावट आई और यह इस वित्त वर्ष में सबसे बड़ी गिरावट है।

जुलाई में मुद्रास्फीति घटकर 6.87 फीसदी हुई

खाद्य उत्पादों की कीमतों में मामूली नरमी के बीच जुलाई महीने में मुद्रास्फीति घटकर 6.87 फीसदी रह गई। हालांकि आलू, चावल तथा विनिर्मित उत्पादों के दाम इस दौरान ऊंचे ही बन रहे। थोक मूल्य सूचकांक आधारित मुद्रास्फीति जून में 7.25 प्रतिशत तथा पिछले साल जुलाई में 9.36 प्रतिशत रही थी।

यदि खाद्य मुद्रास्फीति की बात करें तो यह जुलाई महीने में घटकर 10.06 फीसदी रही जो जून में 10.81 फीसदी पर थी जबकि पिछले साल जुलाई में यह 8.19 प्रतिशत पर थी। थोक मूल्य सूचकांक में खाद्य जिनसों का हिस्सा 14.3 फीसदी है। विनिर्माण उत्पाद श्रेणी में सूती कपड़े, कागज, कागज उत्पाद, सीमेंट तथा चूना महंगा हो गया। विनिर्माण उत्पादों की कीमतों में बढ़ोत्तरी की दर जुलाई में 5.58 प्रतिशत रही जो जून में पांच फीसदी थी।

वेज-प्राइस स्पाइरल क्या है?

वेतन एवं मजदूरी (सैलरी एंड वेज) बढ़ाने से जहां उद्योगों की इनपुट कास्ट बढ़ जाती है वहीं खर्च करने योग्य इनकम बढ़ने से उत्पाद और सेवाओं की मांग बढ़ जाती है। इसके चलते कीमतें बढ़ने लगती हैं। इससे वेतन में और बढ़ोत्तरी की मांग शुरू हो जाती है। ज्यादा वेतन, ज्यादा कीमत के इस साइकल को वेज-प्राइस स्पाइरल कहा जाता है।

यह किस तरह होता है?

ऐसी अर्थव्यवस्था जिसमें लंबे समय से मुद्रास्फीति (इनफ्लेशन) का स्तर ऊंचा रहा हो, उसमें कीमतों में और बढ़ोत्तरी के आसार ज्यादा होते हैं। अगर लोगों को कीमतों में बढ़ोत्तरी की आशंका होती है तो उनके द्वारा वेतन में अनुमानित इनफ्लेशन रेट से कम बढ़ोत्तरी को स्वीकार करने की संभावना कम ही होती है। वे वेतन में कम-से-कम इतनी बढ़ोत्तरी चाहते हैं, जो उनके रियल परचेजिंग पावर में कमी की भरपाई कर सके। हाई इनफ्लेशन और इनपुट कॉस्ट बढ़ने पर सरकार न्यूनतम समर्थन मूल्य (मिनिमम सपोर्ट प्राइस) बढ़ाने पर मजबूर हो जाती है। इससे खाद्य पदार्थों की कीमतें बढ़ने लगती हैं।

स्पाइरल रिस्क क्या हैं?

वेज प्राइस स्पाइरल के चलते बढ़ने वाली मुद्रास्फीति को नियंत्रित करना मुश्किल हो जाता है। आम तौर पर यह बढ़ोत्तरी ऐसी अर्थव्यवस्था में होती है, जिसमें आपूर्ति पक्ष की दिक्कतें (कम सप्लाई) होती हैं। भारत में इस तरह की स्थिति है। सरप्लस कैपेसिटी वाली अर्थव्यवस्था में काफी सप्लाई होने के कारण बढ़ती मांग के चलते मुद्रास्फीति नहीं बढ़ती। अल्प काल में कैपेसिटी में तेज बढ़ोत्तरी नहीं की जा सकती, इसलिए स्पाइरल को नियंत्रित करने के लिए मांग को घटाने की जरूरत पड़ती है। कैपेसिटी और डिमांड में संतुलन के लिए ऐसा किया जाना जरूरी हो जाता है।

कौशिक बासु बने विश्व बैंक के मुख्य अर्थशास्त्री

श्री कौशिक बासु को विश्व बैंक ने अपने मुख्य अर्थशास्त्री तथा वरिष्ठ उपाध्यक्ष के रूप में नियुक्त किया है। उनकी नियुक्ति अक्तूबर 2012 से प्रभावी होगी। विश्व बैंक द्वारा जारी की गई सूचना में कहा गया है कि बासु चीन के जस्टिन यिफू लिन की जगह लेंगे। बासु जुलाई 2012 तक वित्त मंत्रालय, भारत सरकार में मुख्य आर्थिक सलाहकार के रूप में कामकाज देख रहे थे। किसी विकासशील देश से विश्व बैंक के मुख्य अर्थशास्त्री बनने वाले कौशिक बासु दूसरे मुख्य अर्थशास्त्री होंगे। उन्होंने लंदन स्कूल ऑफ इकोनॉमिक्स से पीएच.डी. की है। उन्होंने 1992 में दिल्ली स्कूल ऑफ इकोनॉमिक्स में सेंटर फॉर डेवलपमेंट इकोनॉमिक्स की स्थापना भी की।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक बिना अनुमति लिए खोल सकेंगे शाखाएं

टियर-2 यानि मझौले शहरों में बैंकिंग सेवाओं की पहुंच बढ़ाए जाने के मद्देनजर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अनुमति लिए बगैर शाखाएं खोलने की अनुमति दी गई है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को टियर-3 से 6 केंद्रों पर बिना अनुमति के शाखाएं खोलने की मंजूरी पहले से ही मिली हुई है। अब क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को टियर-2 केंद्रों में भी (2001 की जनगणना के अनुसार 50000 से 99999 तक की जनसंख्या) रिज़र्व बैंक से प्रत्येक मामले में अनुमति लिए जाने की आवश्यकता के बगैर और इसकी रिपोर्टिंग की शर्त के अधीन शाखाएं खोलने हेतु मंजूरी प्रदान की गई है बशर्ते उनकी अद्यतन निरीक्षण रिपोर्ट के अनुसार वे निम्नलिखित अपेक्षाओं को पूरा करते हों -

- जोखिम भारित आस्तियों की तुलना में उनकी पूंजी का अनुपात (सीआरएआर) न्यूनतम 9 प्रतिशत हो;
- निवल अनर्जक आस्तियां 5 प्रतिशत से कम हों;
- विगत वर्ष के दौरान उनके द्वारा नकदी प्रारक्षित अनुपात (सीआरआर) तथा सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) संबंधी कोई चूक नहीं की गई हो;
- विगत वर्ष के दौरान निवल लाभ कमाया हो; तथा
- कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) पर कार्य करते हों

उपर्युक्त अपेक्षाओं को पूरा न करने वाले क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अब तक की तरह रिज़र्व बैंक/नाबार्ड से संपर्क बनाए रखना होगा।

रघुराम राजन बने नए मुख्य आर्थिक सलाहकार

आईएमएफ के पूर्व मुख्य अर्थशास्त्री रघुराम राजन ने वित्त मंत्रालय के मुख्य आर्थिक सलाहकार का पद संभाल लिया है। गौरतलब है कि यह पद 31 जुलाई 2012 को कौशिक बसु के सेवानिवृत्त होने के बाद से रिक्त था। उनकी जगह अब रघुराम राजन ने ली है। आईआईटी, आईआईएम जैसे बड़े संस्थानों से पढ़े रघुराम राजन इससे पहले प्रधानमंत्री मनमोहन सिंह के मानद आर्थिक सलाहकार भी थे। अभी तक वे शिकागो विश्वविद्यालय में प्रोफेसर के तौर पर कार्यरत थे। उनकी पुस्तक 'फॉल्ट लाइन्स: हाऊ हिडन फीचर्स स्टिल थ्रेटन द वर्ल्ड इकॉनमी' भी बेहद चर्चित रही है।

अब खुलेंगे नोफ्रिल खातों की तर्ज पर 'बेसिक सर्विस डीमैट एकाउंट' (बीएसडीए)

पूंजी बाजार नियामक भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी) ने शेयर बाजार में निवेश को बढ़ावा देने तथा छोटे शेयरधारकों की सहभागिता बढ़ाए जाने को ध्यान में रखकर सभी डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट्स को 'बेसिक सर्विस डीमैट एकाउंट' (बीएसडीए) मुहैया कराने के निर्देश दिए हैं। इनकी लागत काफी कम होगी और इनमें सभी बुनियादी सुविधाएं दी जाएंगी। 'बीएसडीए' के लिए केवल वे ही व्यक्ति पात्र होंगे, जिनका एक ही डीमैट खाता होगा। इन खातों में रखी जाने वाली प्रतिभूतियों (होल्टिंग) की कीमत किसी भी समय दो लाख रुपये से अधिक नहीं होनी चाहिए। होल्टिंग की कीमत का आकलन डीपी द्वारा रोजाना बंद भाव या प्रतिभूतियों की एनएवी या फिर म्यूचुअल फंड की यूनिटों के आधार पर किया जाएगा। इन खातों में रखी जाने वाली प्रतिभूतियों (होल्टिंग) की कीमत शून्य से 50,000 रुपये तक होने पर कोई सालाना रखरखाव शुल्क नहीं लगेगा जबकि 50,001 से 2 लाख रुपये तक होने पर सालाना रखरखाव शुल्क के लिए 100 रुपये देने होंगे। अगर कभी भी होल्टिंग की कीमत तय सीमा से ज्यादा होती है, तो डीपी उस तिथि से खाताधारक से गैर-बीएसडीए खाताधारकों के लिए लागू शुल्क वसूल कर सकते हैं। इन खातों के लिए लेनदेन विवरण तिमाही आधार पर भेजे जाएंगे परंतु किसी तिमाही में लेनदेन न होने पर विवरण नहीं भेजे जाएंगे। ऐसे खाताधारकों को, जिनके खातों में न तो कोई लेनदेन हुआ है और कोई शेष भी नहीं है, होल्टिंग के वार्षिक विवरण कागजी रूप में भिजवाए जाएंगे जबकि अन्य खातेदारों को होल्टिंग के वार्षिक विवरण उनके द्वारा चुने गए विकल्प के अनुसार कागजी या इलेक्ट्रॉनिक रूप में भिजवाए जाने का प्रस्ताव है। इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजे जाने वाले विवरणों के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा, जबकि कागजी विवरणों के मामले में डीपी को बिलिंग साईकल के दौरान कम-से-कम दो विवरण निःशुल्क प्रदान करने होंगे और इसके बाद उनको अधिकतम 25/- रुपये प्रति विवरण की दर से शुल्क वसूल करने का अधिकार होगा। सेबी का मानना है कि डीमैट की लागत में कमी आने से व्यापक वित्तीय समावेश का लक्ष्य हासिल करने में मदद मिलेगी और इससे लोग डीमैट खाते खोलने के लिए प्रेरित होंगे।



बैंकिंग विषयों पर मौलिक रूप से हिंदी में पुस्तक लेखन योजना को बढ़ावा देने के रिज़र्व बैंक के प्रयास अत्यंत महत्त्वपूर्ण हैं। इस क्रम में श्री ए. सी. सूरी और श्री एस. एन. शर्मा जैसे व्यक्तियों के जुड़ने से इन प्रयासों को आगे ले जाने की आशा को बल मिलता है क्योंकि इन दोनों के पास बैंकिंग में कार्य के अनुभव के साथ-साथ अध्यापन व प्रशिक्षण (बैंक ऑफ बड़ौदा कर्मचारी महाविद्यालय) का भी लंबा अनुभव है।

किसी भी देश के लिए विदेशी व्यापार व विदेशी मुद्रा कारोबार का महत्त्व निर्विवाद है। हम सब देख रहे हैं कि चालू खाता घाटा व राजकोषीय घाटा किस तरह नीति निर्माताओं को परेशान कर रहे हैं। एक ओर घटते निवेश और गिरते रुपए को लेकर चिंता है तो दूसरी ओर ऐसे आगम/पूँजी प्रवाहों को लेकर आशंकाएं हैं जो ऋण का बोझ बढ़ा सकते हैं। वर्ष 2011-12 की आर्थिक समीक्षा करते हुए रिज़र्व बैंक ने अपनी ताज़ा वार्षिक रिपोर्ट में कहा भी है कि “बाह्य क्षेत्र में स्थिति के बिगड़ने से चिंता हुई”। कुल मिलाकर विषय बेहद प्रासंगिक है और ऐसा जिस पर जानकारी व जागरूकता व्यापक रूप से बढ़ाए जाने की जरूरत है। अस्तु, हिंदी में इस विषय पर पुस्तकों का स्वागत है।

ए. सी. सूरी और एस. एन. शर्मा की समीक्षाधीन पुस्तक ‘विदेशी मुद्रा कारोबार’ का पहला अध्याय महत्त्वपूर्ण है जिसमें हमें कई मूलभूत बातें बताई गई हैं जैसे विदेशी व्यापार क्या है, इसके क्या लाभ हैं, व्यापार संतुलन, भुगतान संतुलन, चालू खाता व पूँजी खाता की मर्दे, भुगतान संतुलन में असाम्यता को दूर करने के उपाय, भारत के भुगतान संतुलन की स्थिति, विनिमय नियंत्रण की विधियां व उद्देश्य, भारत में फेरा से फेमा, नोस्ट्रो व वोस्ट्रो खाता आदि। यहाँ पर, संदर्भ को देखते हुए, विनिमय नियंत्रण का वर्तमान अन्तरराष्ट्रीय परिदृश्य व चीन आदि देशों से तुलनात्मक विवेचन पाठकों के लिए और उपयोगी होता। इस अध्याय में एक उपयोगी जानकारी यह है कि रुपए का अवमूल्यन कब-कब किया गया था।

दूसरे अध्याय में विदेशी विनिमय बाज़ार के अवयव, इसके कार्य, एडी बैंकों के कार्य, विदेशी विनिमय संस्थाओं (फेडाई, एक्जिम बैंक एशियन क्लियरिंग यूनियन आदि), स्वतंत्र अथवा परिवर्तनशील विनिमय दर के गुण व विनिमय दर को प्रभावित

पुस्तक समीक्षा

विदेशी मुद्रा कारोबार

लेखक : श्री ए. सी. सूरी

: श्री एस. एन. शर्मा

प्रकाशक - आधार प्रकाशन, पंचकूला, हरियाणा

मूल्य : 395/-

पृष्ठ संख्या - 268

करने वाले घटकों के बारे में बताया गया है। अध्याय तीन में वायदा विनिमय संविदा (फॉरवर्ड एक्सचेंज कॉन्ट्रैक्ट), इसकी विशेषताओं, इसके प्रकार, निरस्तीकरण, संविदा बुकिंग में बरती जाने वाली सावधानियों आदि को समझाया गया है।

किसी भी व्यापार में भुगतान व लेन-देन संबंधी व्यवस्था अत्यंत महत्त्वपूर्ण होती है। विशेषकर अन्तरराष्ट्रीय व्यापार का मामला हो तो इससे जुड़ी हुई प्रक्रियाओं, नियमों व दस्तावेजों आदि का महत्त्व और बढ़ जाता है। अध्याय चार में साख पत्र (लेटर ऑफ क्रेडिट)- इसके प्रकार व एल.सी. से जुड़ी प्रक्रियाओं, बैंक गारंटियों यूसीपीडीसी, आयात-निर्यात विनियमों, प्रलेखों की जांच एवं फेमा के प्रावधानों आदि के बारे में बताया गया है। यह देखकर अच्छा लगा कि इंकोटर्म्स नाम से कुछ अन्तरराष्ट्रीय कारोबारी शब्दों की सूची भी यहाँ दी गई है, यथा, ईएसडब्ल्यू : एक्सवर्क्स, एफसीए : फ्री कैरियर, डीएपी (डिलिवर्ड ऐट प्लेस) आदि। इन शब्दों को इनके प्रचलित अंग्रेजी संक्षेपाक्षरों के साथ देकर और उपर्युक्त पक्षों को इस अध्याय में समेटकर लेखकों ने पुस्तक की व्यावहारिक उपादेयता बढ़ा दी है।

वैश्विक अर्थव्यवस्था में बढ़ते आदान-प्रदान के वर्तमान दौर में प्रेषण (रेमिटेंस) से आने-जाने वाले धन की भूमिका उत्तरोत्तर बढ़ रही है। अध्याय पाँच में विदेशी जावक (आउटवर्ड)-आवक (इनवर्ड) प्रेषण या रेमिटेंस, इसके माध्यम, संबंधित नियम, विभिन्न खातों (ईईएफसी, आरएफसी आदि) की जानकारी दी गई है। अध्याय आठ में अनिवासी खातों के बारे में अलग से बताया गया है।

वित्त किसी भी व्यापार का एक प्रमुख आधार है। अध्याय छह विदेशी व्यापार के वित्त प्रबंधन और अध्याय सात बाह्य वाणिज्यिक

उधार (ईसीबी) से संबंधित है। इनमें पैकिंग ऋण, शिपमेंट क्रेडिट, पीसीएफसी, रनिंग अकाउंट, ऑर्डर रद्द करने, उधारकर्ता की पात्रता, ईसीबी के लाभ, ईसीजीसी की भूमिका आदि के अलावा अन्य कई बातें बताई गई हैं।

आजकल भारत सहित दुनिया के कई देश अपने यहाँ विश्व भर से निवेश का जुगाड़ करने में लगे हैं। कंपनियां भी उन जगहों में पैसा लगाना चाहती हैं जो लाभदायक हों, चाहे वह विश्व के किसी भी कोने में हो। कई क्षेत्रों में निवेश बहस का बड़ा विषय हो गया है। समीक्षाधीन पुस्तक का अध्याय नौ भारत में विदेशी निवेश और अध्याय दस भारत के बाहर संयुक्त उद्यम/पूर्णतः स्वामित्व वाली इकाइयों में प्रत्यक्ष निवेश के बारे में बताता है - भारत में किन स्थितियों में विदेशी निवेश की स्वीकृति नहीं, विभिन्न इकाइयों (एआरसी, ईओयू आदि) में निवेश, स्टॉक ऑप्शन, एफआईआई, ऑटोमेटिक एप्रूवल, बिडिंग/टेंडर माध्यम से अधिग्रहण, विदेशी प्रतिभूतियों की खरीद आदि आदि..।

परिशिष्ट-1 में विदेशी व्यापार में प्रयुक्त संक्षिप्त परिभाषाएं और परिशिष्ट-11 में विदेशी व्यापार में प्रयुक्त शब्दावली देने का प्रयास अत्यंत सराहनीय पहल है। मात्रात्मक व गुणात्मक दोनों प्रकार से परिशिष्ट के कलेवर को समृद्ध किए जाने की जरूरत है। पुस्तक की विषय वस्तु को देखते हुए विभिन्न संकल्पनाओं की गणितीय समीकरण के रूप में (यथा BOP = BOT + (Net Earning on foreign investment - payment made to foreign investors) + Cash Transfer + etc etc.) और प्रक्रियाओं आदि की फ्लो चार्ट या आरेखीय प्रस्तुति से पाठकों को और सहायता मिलेगी।

शब्दावली में क्रम सं. 32 में 'लदान बिल' को Bill of lading कहा गया है तो क्रम सं. 37 के 'प्रेषण आधार' को भी; इसके ठीक बाद 38 में 'अनाहरित शेष' के लिए 'UNDRAW BACK SCHEME'। परिशिष्ट के साथ-साथ पुस्तक में कई स्थानों पर Negotiation के लिए 'पराक्रमण' पढ़ते-पढ़ते संदेह होने लगा कि शब्द 'पराक्रमण' है या 'परक्रामण'?

समीक्षा के इस पक्ष को आगे बढ़ाएं तो 'विनियोजन' (पृष्ठ 18) का प्रयोग संभवतः 'निवेश' (इन्वेस्टमेंट) के लिए है जबकि आगे/अन्यत्र 'निवेश' (यथा विदेशी प्रत्यक्ष निवेश) का प्रयोग है।

पृष्ठ 31 पर नोस्ट्रो खाते के बारे में बताते हुए : "भारतीय अधिकृत व्यवसायी बैंक के लिए.." और फिर अगले पैरा में "प्रत्येक अधिकृत विक्रेता के लिए...".. स्पष्ट नहीं हो पा रहा है कि अधिकृत विक्रेता और अधिकृत व्यवसायी (पृष्ठ 255 में भी) दोनों का प्रयोग ऑथराइज़्ड डीलर (AD) के लिए ही हुआ है या अलग-अलग अभिव्यक्तियों के लिए। वैसे AD के लिए हिंदी में सामान्यतः (और भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग शब्दावली में) "प्राधिकृत व्यापारी" का प्रयोग देखा गया है। पृष्ठ 34 में "प्राधिकृत डीलर (बैंक आदि)" का प्रयोग है। पृष्ठ 39 पर "विदेशी विनिमय से संस्थाएं एवं उनका कार्य" में आगे चलकर 'कार्य' के बदले 'क्रियाएं' का प्रयोग है, जैसे, पृष्ठ 43 पर 'एशियन समाशोधन संघ' के विवरण में 'उद्देश्य' के बाद वाले पैरा में 'क्रियाएं' का प्रयोग। पुनः पृष्ठ 45 पर 'ऑफ़शोर बैंकिंग' के लिए शीर्षक में 'अपटतीय बैंकिंग' लिखा गया है और इसी पैरा में आगे 'सुदूरवर्ती बैंकिंग क्रियाओं' में संभवतः 'सुदूरवर्ती' का प्रयोग 'ऑफ़शोर' के लिए हुआ है। इस प्रकार पाठक के लिए स्थिति भ्रामक हो जाती है। उम्मीद है अगले संस्करण में इन पक्षों पर ध्यान दिया जाएगा।

पुनः पृष्ठ (31) पर ही "स्थानीय पुस्तकों" तथा "प्रतिनिधि की पुस्तकों" में पुस्तकों का प्रयोग शायद books (बुक्स) यानि बही के लिए किया गया है। हो सकता है श्री सूरी और श्री शर्मा के अध्ययन, अध्यापन व लेखन संसार तथा कार्यक्षेत्र में 'books' के लिए इस संदर्भ में भी 'पुस्तकों' का प्रयोग होता हो, और उसे 'बही' न कहा जाता हो। परंतु ऐसे उदाहरण हिंदी में बैंकिंग जैसे विषयों पर लेखन के एक अत्यंत महत्त्वपूर्ण पक्ष की ओर संकेत करते हैं। लेखकों को सजग रहना होगा कि प्रयुक्त शब्दावली में विभिन्नताएं हैं और यथास्थान कोष्ठकों में अंग्रेजी के शब्द देवनागरी में देते रहना होगा जैसा कि पृष्ठ 52 में - वायदा (फारवर्ड) और पृष्ठ 52 में - बट्टा (डिस्काउंट)। इसका एक अच्छा उदाहरण पृष्ठ 34 में "प्राधिकृत डीलर (बैंक आदि)" का प्रयोग है जिससे यह स्पष्ट होता है कि इस वर्ग में बैंक जैसे संगठन आते हैं। इसके साथ ही, परिशिष्ट में उपयुक्त उदाहरण व व्याख्याएं भी हों ताकि पाठक किसी प्रकार के संदेह में न रह जाए और बैंकिंग, अर्थशास्त्र आदि विषयों को हिंदी में लिखने का उद्देश्य विफल न होने पाए।

स्वतंत्र अथवा परिवर्तनशील विनिमय दर के गुण बताते हुए पृष्ठ 57 के पॉइंट नं. 7 का शीर्षक है “सट्टेबाजी को प्रोत्साहन” जबकि इस पॉइंट को पढ़ें तो कहा गया है- निरंतर बदलती हुई विनिमय दरें लागत एवं कीमत के वास्तविक संबंधों को प्रदर्शित करके सट्टेबाजी की क्रियाओं को हतोत्साहित करती हैं।

अच्छा होता कि टंककीय/पूफ़ फॉर्मेटिंग संबंधी त्रुटियों ने कम से कम पुस्तक के प्रथम पृष्ठ को बख्श दिया होता - पुनर्निर्यात में अनुस्वार का प्रयोग हुआ है तथा इसी पृष्ठ पर विदेशी व्यापार से होने वाले लाभ में डैश, बोल्ट व विसर्ग आदि का प्रयोग नदारद है।

पुस्तक के प्राक्कथन और जैकेट में जो बातें कही गई हैं उनसे यह लगता है कि तकनीकी प्रकृति के इस विषय को प्रस्तुत करने में दिमाग के किसी कोने में भाषा का प्रश्न जरूर कौंधा है। यह देखते हुए कि श्री सूरी और श्री शर्मा का यह पहला प्रयास है और उनकी ओर से जारी प्राक्कथन को देखते हुए हम यह उम्मीद बनाए रखना चाहेंगे कि समीक्षाधीन पुस्तक के अगले संस्करण व इस तरह के अन्य प्रयासों में वे भाषा को अनुवाद की छाया से मुक्त कराने पर विशेष ध्यान देंगे।

किसी भी कारोबार और विशेषकर अन्तरराष्ट्रीय व्यापार में कई प्रक्रियाएं व इन प्रक्रियाओं से संबंधित कागजात होते हैं तथा क्रेता व विक्रेता के अलावा विभिन्न संस्थाओं (बैंक, एजेंट, एडी, शिपिंग/ट्रांसपोर्ट के दूसरे माध्यम आदि) के स्टाफ़ होते हैं जो विभिन्न चरणों पर जमीनी कारवाइयां करते हैं। इनके दैनंदिन के कार्य में कई शब्दों का जन्म होता है और वे क्रमशः चलन में व स्वीकृति में आते हैं। हमें ध्यान रखना होगा कि पढ़ने-पढ़ाने वालों के अलावा उपर्युक्त स्टाफ़ भी उस सामग्री का लाभ उठा सकें जो यह समीक्षाधीन पुस्तक उपलब्ध कराने का दावा करती हैं। उल्लेखनीय है कि इनमें तथा अकादमिक जगत व संस्थाओं में परस्पर आदान-प्रदान से ज्ञान का क्षेत्र बढ़ता और समृद्ध होता है। प्रसार की जिस अवस्था में अभी हिंदी है, और जिस घोषित उद्देश्य व योजना के तहत यह पुस्तक लिखी गई है, उसमें इस पक्ष के प्रति सजगता सर्वोपरि होनी चाहिए।

● ए. के. चतुर्वेदी

प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक

मुंबई

○○○

भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतिगत दरें*

बैंक दर	:	9.00 प्रतिशत
रेपो दर	:	8.00 प्रतिशत
रिवर्स रेपो दर	:	7.00 प्रतिशत
आरक्षित अनुपात*		
आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर)	:	4.50 प्रतिशत
सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर)	:	23.0 प्रतिशत

* 22 सितंबर 2011 को।

लेखकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिन्दी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखने वाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी? हमें इसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, पूंजी बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं। प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर मानदेय देने की व्यवस्था है। कृपया प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :

- सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है।
- उसमें दी गयी जानकारी उपयोगी और अद्यतन है एवं अधिकतम 8 टंकित पृष्ठों में है।
- लेख यदि संभव हो तो सी.डी. में आकृति/यूनिकोड फॉन्ट में भेजने की व्यवस्था की जाए।
- वह कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित है।
- यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया है और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिये गये हैं।
- यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
- लेख में शामिल आंकड़ों, तथ्यों आदि के संबंध में स्रोत का स्पष्ट उल्लेख करें।
- प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख संबंधी अस्वीकृति की सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

प्रकाशकों से

जो प्रकाशक अपनी पुस्तक की समीक्षा करवाना चाहते हैं वे कृपया अपनी पुस्तकों की दो प्रतियां भिजवाने की व्यवस्था करें।

पाठकों से

इस पत्रिका को आप निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। इसके लिए आपको अपना अनुरोध लिखित रूप में 'कार्यकारी संपादक, बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' को भेजना होगा। आपका फार्म मिलते ही आपका नाम डाक सूची में शामिल कर लिया जाएगा और तदनंतर आपको पत्रिका अगले दो वर्ष तक मिलती रहेगी। दो वर्ष समाप्त होने के पूर्व आप अपनी सदस्यता को नवीकृत कर लिया करें ताकि पत्रिका निरंतर मिलती रहे। आपसे अनुरोध है कि अपने सहयोगियों को भी यह जानकारी प्रदान करें तथा अपनी मांग से हमें तत्काल अवगत कराएं ताकि हम तदनुसार प्रतियों का मुद्रण कर सकें। पुराने पाठक कृपया पत्राचार करते समय अपनी सदस्यता संख्या का उल्लेख अवश्य करें।

- पाठकों की प्रतिक्रियाओं का हमें सदैव इंतजार रहता है •

बैंकिंग शब्दावली

वित्तीय क्षेत्र में हिंदी के प्रचार-प्रसार तथा शब्दावली में एकरूपता सुनिश्चित किए जाने के क्रम में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित बैंकिंग शब्दावली एक ऐसा शब्दकोश है जिसमें बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र से जुड़े महत्वपूर्ण अंग्रेजी शब्दों की अवधारणा को ध्यान में रखते हुए उनके लिए उपयुक्त हिंदी शब्दों का चयन किया गया है। 268 पृष्ठ वाले इस कोश का मूल्य 75.00 रुपए (डाक व्यय अतिरिक्त) है। इसे प्राप्त करने हेतु निम्न पते पर संपर्क किया जा सकता है:

निदेशक, रिपोर्ट समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग)

आर्थिक और नीति अनुसंधान विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

अमर भवन, फोर्ट, मुंबई - 400 001



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित

नवीनतम हिन्दी पुस्तक

‘सहकारी बैंकिंग-संगठन और स्वरूप’



मूल्य : 250/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता

मै. आधार प्रकाशन प्रा. लि.

एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16

पंचकुला (हरियाणा)

इस अंक के प्रकाशन में राजभाषा विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक के सहायक प्रबंधक (राजभाषा) श्री एच. पंढरीनाथ और श्री अखिलेश कुमार का सहयोग प्राप्त हुआ।

पंजीकरण संख्या - 47043/88

