

आईएसएसएन – 2457-015X

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल



- वर्ष 30 ● अंक 3
- अप्रैल-जून 2018



# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## विषय सूची

● संपादक - मंडल		1
● संपादकीय		2
● भाषण		
➤ भुगतान के क्षेत्र में उत्कृष्टता	श्री बी. पी. कानुनगो	4
➤ ऋणदाताओं और उधारकर्ताओं के लिए कारोबार अब पहले जैसा नहीं रहा	एन.एस. विश्वनाथन	10
● लेख		
➤ ई-बैंकिंग अवसर और चुनौतियाँ	विनय कुमार पाठक	20
➤ ऋण माफी योजना-आवश्यकता और अनिवार्यता	दयाराम वर्मा	26
➤ वित्तीय समावेशन	प्रेम प्रकाश राय	33
➤ कार्मिकों का संगठन के साथ जुड़ाव	विजय प्रकाश श्रीवास्तव	37
➤ डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ और संभावनाएँ	विद्या भूषण मल्होत्रा	42
● रेग्युलेटर की नज़र से	ब्रिज राज	47
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	50
● लेखकों से / पाठकों से		55

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 051 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा अल्को कॉर्पोरेशन, मुंबई से मुद्रित।

इंटरनेट: <https://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

E-mail: [rajbhashaco@rbi.org.in](mailto:rajbhashaco@rbi.org.in) फोन: 022-26572801 फैक्स: 022-26572812

## संपादक - मंडल

### संरक्षक



**श्रीमती ललि वडेरा**  
मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### सदस्य



**श्री ब्रिज राज**  
महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
पटना कार्यालय



**श्री चरणजीत सिंह**  
महाप्रबंधक  
ओरियन्टल बैंक आफ कॉमर्स,  
गुड़गांव

### प्रबंध संपादक



**श्री काज़ी मुहम्मद ईसा**  
महाप्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### कार्यकारी संपादक



**श्रीमती सुषमा फडणीस**  
उप महाप्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई



**श्री राकेश चन्द्र नारायण**  
महाप्रबंधक  
युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया,  
कोलकाता



**डॉ. जवाहर कर्णावट**  
महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ बड़ौदा,  
मुंबई

### सदस्य सचिव



**सुश्री सोमा दास**  
सहायक प्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### तकनीकी सहयोगी



**श्री सुबोध महरोत्रा**  
प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
डीईपीआर, मुंबई



**श्री के.पी. तिवारी**  
उप महाप्रबंधक  
(राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
डीईपीआर, मुंबई



**डॉ. अजित कुमार**  
उप महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, सहकारी  
बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई



**श्री जनमेजय पटनायक**  
उप महाप्रबंधक  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
सीबीओटीसी, भोपाल

### संपादकीय कार्यालय



**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,  
बांद्रा-कुर्ला संकुल, मुंबई-400051

### कला सहयोगी



**श्री अभय मोहिते**  
सहायक प्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में दिए गए 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।

## ....संपादकीय



प्रिय पाठकगण,

### चिंतन

**विद्या विनयोपेतो हरति न चेतांसि कस्य मनुजस्य ।  
कांचनमणिसंयोगो नो जनयति कस्य लोचनानन्दम् ॥**

अर्थात् विद्यावान और विनयी पुरुष किस मनुष्य के चित्त को नहीं हरते। सुवर्ण और मणि का संयोग किसकी आंखों को सुख नहीं देता। चिंतन यह है कि विद्या और विनय का संयोग सोने और मणि के संयोग के समान है। यह पंक्तियां जीवन में विद्या के महत्व को उद्घाटित करती हैं। विद्या व्यक्ति में सद् विवेक का संचार करके ज्योति पथ को प्रशस्त करती है।

### अनुचिंतन

विकासशील समाज बौद्धिक-चिंतन की यात्रा को निरंतर जारी रखता है। बैंकिंग-जगत, विशेष रूप से भारतीय बैंकिंग प्रणाली तेज रफ्तार से सघन बदलाव के दौर से गुजरते हुए स्वयं को सार्वभौम सांचे में ढालती रही है और सतत संवारती भी रही है। बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन वस्तुतः इसी संदर्भ में वर्षों पूर्व देखे गए स्वप्न को साकार करने की एक ऐसी परिकल्पना है जिसकी धनक इसके पूर्व के अंकों में सपष्ट सुनाई देती है। बैंकिंग के तकनीकी एवं जटिल संदर्भों, विषयों, आर्थिक व बैंकिंग साहित्य को, जिसकी सामग्री प्रचुरता से मात्र अंग्रेजी में उपलब्ध रही है, उसे देश की राजभाषा हिंदी में प्रस्तुत करने की इसकी उल्लेखनीय हिस्सेदारी रही है। पत्रिका ने न केवल आर्थिक एवं बैंकिंग विषयों पर लेखन के लिए बैंकों में लेखकों

को प्रोत्साहित किया है अपितु सुविज्ञ पाठकों की एक बड़ी संख्या तैयार की है। पत्रिका की साढ़े आठ हजार से अधिक प्रतियों की मांग इस बात का प्रमाण है कि बैंकिंग कार्यो से जुड़े हुए लोग पूरी तरह से अपनी भाषा के माध्यम से, अपने ही चश्मे से चीजों को देखना, सुनना और पढ़ना चाहते हैं। बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन ने इन्हीं चुनौतियों को स्वीकार करने के प्रति की जाने वाली जद्दोजहद और पहल पर मुहर लगाने का कार्य किया है और पाठकों के समक्ष बैंकिंग सामग्री को प्रस्तुत करने का भगीरथ प्रयास जारी रखा है।

संप्रेषणगत व्यवधानों को दूर करके और संदर्भों एवं विषयों की असमतल जमीन को पाट करके संविधान सम्मत भाषा में परोसे जाने वाले आलेखों के अनेक अंक संपादक मंडल की प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं। ज्ञान के प्रसार का यह संकल्प अनवरत जारी रहेगा। इस संदर्भ में यहां एक प्रेरक प्रसंग का उल्लेख करना अत्यंत प्रासंगिक होगा – “एक विद्वान व्यक्ति द्वारा स्वयं को दरिद्र बताए जाने पर आचार्य भर्तृहरि ने कहा ‘तुम भ्रम में हो कि धनी नहीं हो, सबसे बड़ा धन तो विद्या होती है, इसे ना कोई चुरा सकता है और ना ही कोई दुरुपयोग कर सकता है। विद्या ही यश और सच्चा सुख देने वाली देवी है। तुम विद्या दान करते रहो, बच्चों और किशोरों को संस्कारित करते रहो, दरिद्रता कभी नहीं सताएगी। विद्यावान व्यक्ति राजा से लेकर साधारण गृहस्थ से सम्मान पाता है। विद्या, तप, दान, ज्ञान और शील ही मनुष्य के सर्वोत्तम आभूषण हैं।”

जहां पत्रिका का पिछला अंक बैंकिंग में होने वाले परिवर्तनों की प्रवृत्तियों की नुमाइंदगी करता नज़र आ रहा था वहीं इस अंक में ऐसे अनेक विषयों से संबंधित आलेखों को प्रस्तुत किया गया है जो वर्तमान बैंकिंग के लिए भारी चुनौतियां बन गए हैं। श्री विनय कुमार पाठक का आलेख 'ई-बैंकिंग: अवसर और चुनौतियां' बड़ी बारीकी से विषय का विश्लेषणात्मक अध्ययन प्रस्तुत करता है, वहीं श्री दयाराम वर्मा की लेखनी 'ऋण माफी योजना- आवश्यकता एवं अनिवार्यता' के विभिन्न पहलुओं पर प्रकाश डालती हुई दिखाई देती है। श्री प्रेम प्रकाश राय 'वित्तीय समावेशन' को अपने लेखन-कौशल से प्रभावी प्रस्तुति देने में सक्षम नज़र आते हैं वहीं 'डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियां और संभावनाएं' विषय को श्री विद्याभूषण मल्होत्रा अपनी प्रत्यंचा में साधते दृष्टिगत होते हैं और श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव 'कार्मिकों का संगठन के साथ जुड़ाव' विषय को बड़ी बारीकी से खंगालते हैं। श्री ब्रिज राज जी 'रेग्युलेटर की नज़र से' और श्री के सी मालपानी 'घूमता आईना' स्तंभों के माध्यम से बैंकिंग में घटित होने वाली नवीनतम जानकारियों से अवगत कराने में थकते नहीं दिखाई देते हैं।

आज के दौर ने स्वयं को समय की कसौटी पर खरा उतरने में सिद्ध करने का समस्त आयोजन किया है। प्रयास यह रहा है कि बहुत ही साफ-सुथरी एवं परिष्कृत भाषा शैली में बैंकिंग विषयों पर निरंतर ऐसी स्तरीय सामग्री प्रस्तुत की जाए जो बैंकिंग-साहित्य को उसकी अपनी मानक भाषा में सहेजते हुए सृजनशीलता के ऐसे मुक़ाम तक ले जाए जहां पत्रिका पाठकों का उनकी अभिरुचि के विषयों एवं नवीनतम जानकारी से साक्षात्कार करवा सके। पत्रिका का यही ध्येय है। पत्रिका के बारे में आपके पत्रों, प्रतिक्रियाओं एवं सुझावों का सदैव स्वागत है। पत्रिका का यह अंक जब तक आपके हाथों में आएगा तब तक नये वर्ष अर्थात् 2019 का आगमन हो चुका होगा। नया वर्ष बैंकिंग जगत के लिए सभी दृष्टि से समृद्धकारी सिद्ध हो।

शुभकामनाओं सहित,

  
(काज़ी मु. ईसा)  
महाप्रबंधक  
एवं  
प्रबंध संपादक

## भुगतान के क्षेत्र में उत्कृष्टता \*



श्री बी. पी. कानुनगो, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

श्री बी महापात्रा, अध्यक्ष, एनपीसीआई, श्री दिलीप असबे, एमडी, एनपीसीआई, विशिष्ट अतिथिगण, मेरे साथी बैंकर, इस उद्योग से जुड़े अग्रणी व्यक्तियों और निर्णायक-मंडल के माननीय सदस्यों! देश की भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में महत्वपूर्ण नवोन्मेषी कार्य करने वालों के योगदान को मान्यता देने के उद्देश्य से एनपीसीआई द्वारा आयोजित आज के इस समारोह में आप सभी के बीच उपस्थित होकर मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। मैं अपनी बात प्रसिद्ध प्रेरक वक्ता रॉबिन शर्मा को उद्धृत करते हुए प्रारंभ करना चाहता हूँ जिन्होंने कहा है, 'समय के साथ किए गए छोटे-छोटे दैनिक सुधारों से आश्चर्यजनक परिणाम मिलते हैं।' उनकी इस बात से कोई भी असहमत नहीं हो सकता। यह बात भारत की भुगतान प्रणाली के क्षेत्र पर बहुत अच्छी तरह लागू होती है जो वैश्विक स्तर पर अपनी पहचान बना चुकी है। भुगतान और निपटान प्रणाली तथा खुदरा भुगतान के क्षेत्र में भारत द्वारा लगायी गयी लंबी छलांग स्पष्ट देखी जा सकती है। इस संबंध में एनपीसीआई द्वारा निभाई गई भूमिका अति महत्वपूर्ण है और यह बिलकुल सही है कि उनके द्वारा दिए जा रहे इन पुरस्कारों से यह प्रदर्शित होता है कि भुगतान प्रणाली के क्षेत्र में उठाए जा रहे नवोन्मेषी कदमों को कितना महत्व दिया जाता है।

### भारत में खुदरा भुगतान प्रणाली : पृष्ठभूमि

1. भारत में भुगतान प्रणाली के डिजिटलीकरण पर जोर देना अभी शुरू ही हुआ है। देश में खुदरा भुगतान प्रणालियों के लिए एक प्रमुख संस्था के रूप में परिकल्पित एनपीसीआई का गठन भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के मार्गदर्शन और सहयोग से दिसंबर 2008 में किया गया।
2. रिज़र्व बैंक के भुगतान प्रणाली परिकल्पना (विजन) दस्तावेज़ 2005-08 में खुदरा भुगतान प्रणाली के लिए एक नई संस्थागत संरचना की कल्पना की गयी थी, जिसका स्वामित्व अधिमानतः बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों के पास होगा और जिसके उद्देश्य निम्नलिखित होंगे - **क)** मौजूदा बुनियादी ढांचे को सशक्त बनाते हुए संसाधनों का इष्टतम उपयोग करना और नई आधारभूत संरचना का निर्माण करना ताकि निरंतर आगे बढ़ते हुए पूरे देश में अपनी पहुंच बनायी जा सके; और **ख)** एक ऐसा सशक्त प्रौद्योगिकी प्लैटफॉर्म तैयार करना जो वहनीय लागत पर उच्चतम गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करे। तदनुसार, वर्ष 2009 में, जब आईडीआरबीटी ने

\* श्री बी. पी. कानुनगो, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक - 29 मई 2018 - एनपीसीआई राष्ट्रीय भुगतान उत्कृष्टता पुरस्कार समारोह, मुंबई में मुख्य वक्ता के रूप में दिया गया भाषण।

इसे नेशनल फाइनेन्शियल स्विच (एनएफएस) सौंपा, तब से एनपीसीआई ने भुगतान प्रणाली प्रदाता के रूप में अपनी भूमिका शुरू करते हुए एटीएम नेटवर्क को संचालित करना प्रारंभ किया। उसके बाद, आरबीआई ने एनपीसीआई को अपनी ओर से चेक ट्रंक्शन सिस्टम (सीटीएस) संचालित करने का कार्य सौंपा।

3. इस प्रमुख संस्था का उद्देश्य ग्राहकों को तेजी से, सुविधाजनक तरीके से, किसी भी समय और कहीं भी इस प्रकार की भुगतान सेवाएं प्रदान करना हैं, जो उपयोग में आसान, सरल, सुरक्षित, तेज और न्यूनतम लागत वाली हों। पिछले कुछ वर्षों में एनपीसीआई ने विभिन्न प्रकार की खुदरा भुगतान प्रणालियां संचालित की हैं यथा- आईएमपीएस, यूपीआई- भीम (बीएचआईएम) सहित, मोबाइल भुगतानों के लिए नेशनल यूनिफाइड यूएसएसडी प्लेटफॉर्म (एनयूपी), रुपये, एनएसीएच, आधार पे सहित आधार आधारित ईपीएस, एपीबीएस, बीबीपीएस, एनईटीसी इत्यादि जिनमें से कुछ तो 24x7 आधार पर उपयोग के लिए उपलब्ध हैं। सभी भुगतान प्रणालियों में एनपीसीआई की मुख्य भूमिका स्विचिंग सेवाएं और उससे जुड़ी समाशोधन एवं निपटान सुविधाएं प्रदान करना रहा है। इसके अंतर्गत प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म बनाना, मानकों की स्थापना, प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश तैयार करना, जोखिम प्रबंधन संरचना तैयार करना, आदि शामिल है, जिसने एक तरह से देश के खुदरा भुगतान परिदृश्य को बदल दिया है। इस प्रकार रिजर्व बैंक की शुरुआती अपेक्षाओं को काफी हद तक पूरा किया गया है।

### खुदरा भुगतान प्रणाली: वैश्विक मानचित्र पर भारत का उदय

4. भारत हमेशा से एक ऐसा देश रहा है जिसने भुगतान

और निपटान प्रणाली के क्षेत्र में नवोन्मेष और विकास को बढ़ावा दिया है। पिछले दशक में विविध प्रकार की भुगतान प्रणालियाँ अस्तित्व में आयी हैं और ये सभी आम आदमी की सुविधा के लिए हैं।

5. ऐसे देश में जहां नकदी पर निर्भरता अत्यधिक है, वहाँ 90 के दशक तक एकमात्र प्रमुख भुगतान प्रणाली चेक समाशोधन प्रणाली थी। अभी भी हम 90 मिलियन से अधिक चेकों की प्रोसेसिंग प्रति-माह करते हैं। यह स्वयं में अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि चेक भी नकदी रहित लेनदेन होते हैं, परंतु प्रायः इसे समुचित महत्व नहीं दिया जाता। यह प्रणाली इस अर्थ में भी अद्वितीय थी कि देश में 1000 से अधिक समाशोधन गृह थे – जो देखने पर किसी भी मानक के अनुसार एक बड़ी संख्या थी। भुगतान प्रणाली में बदलाव की दिशा में प्रारंभिक कदम अस्सी के दशक के आखिरी वर्षों में रिजर्व बैंक द्वारा प्रबंधित समाशोधन गृहों का मशीनीकरण था जिसके तहत चेकों की प्रोसेसिंग के लिए माइकर (एमआईसीआर) तकनीक लायी गयी। इससे न केवल समाशोधन के कम्प्यूटरीकरण का श्रीगणेश हुआ, बल्कि आने वाले वर्षों में भुगतान के डिजिटलीकरण के लिए बीज भी बो दिए। इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों की ओर सभी शुरुआती कदम रिजर्व बैंक द्वारा उठाए गए और परिपक्वता के स्तर पर पहुंचने के बाद इनके विकास की अनुमति बाजार को दे दी गई और इस प्रकार परस्पर परिचालन योग्य (इंटरऑपरेबल) एटीएम का उद्भव हुआ। एनएफएस ने साबित कर दिया है कि भारत जैसे बड़े देश में, नेटवर्क आधारित एटीएम बहुत अच्छी तरह से काम कर सकते हैं और यह भी कि इन पर आने वाली लागत प्रतिस्पर्धी इकाइयों द्वारा साझा रूप में वहन की जा सकती है। आज, एटीएम उपयोग में हो रही वृद्धि ने मेट्रोपॉलिटन केंद्रों से हटकर टीयर 3, 4 और 5

शहरों का रुख कर लिया है और व्हाइट लेबल एटीएम का विकास एटीएम से आई बड़ी क्षमता का प्रमाण है।

6. भारत उन चुनिंदा देशों में से है, जिनके पास अंतिम रूप से टी+1 आधार पर चेक समाशोधन के लिए निपटान/धन की व्यवस्था उपलब्ध है। खुदरा भुगतान की यूपीआई व्यवस्था पर भारत को गर्व है। हमारे पास एक अनूठी आधार-सक्षम भुगतान प्रणाली है और साथ ही, सबसे सर्वसुलभ क्यूआर कोड-आधारित प्रोसेसिंग भी। इन सभी खुदरा भुगतान प्रणालियों के परिणामस्वरूप आम आदमी के पास अनेक विकल्प हैं और इससे भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि ये बहुत ही उचित दरों पर उपलब्ध हैं।

### खुदरा भुगतान में आयी उत्कृष्टता

7. वर्ष 2017-18 के दौरान खुदरा भुगतान में मात्रात्मक रूप से 45 प्रतिशत तथा मूल्यानुसार 30 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। बहुत बड़ी मात्रा में भुगतान भारत की खुदरा भुगतान प्रणाली की विशेषता है और ऐसे में यह आवश्यक हो जाता है कि हर समय और हर जगह भुगतान प्रणालियों की उपलब्धता हो। यदि इन प्रणालियों को उम्मीदों के अनुसार वांछित स्तर की सेवाएं देने में सक्षम बनना है तो 'उत्कृष्टता' से जुड़ी कुछेक अनिवार्य विशेषताओं पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। मैं आपसे ऐसी छह उत्कृष्ट विशेषताओं पर चर्चा करना चाहता हूँ :-
8. इस संबंध में पहली सबसे महत्वपूर्ण विशेषता है 'उपलब्धता'। खुदरा भुगतान प्रणाली की प्रकृति ही ऐसी होनी चाहिए कि जब भी उनकी मांग की जाए, वे उपलब्ध हों, हर समय - आमतौर पर चौबीसों घंटे सातों दिन और सभी सुविधाजनक स्थानों और माध्यमों में। यद्यपि हमारी अधिकांश प्रणालियों में यह विशेषता देखी

जा सकती है, तथापि डिजिटल कनेक्टिविटी को लेकर बाधाएं अवश्य हैं। समस्त जनता को खुदरा भुगतान सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बुनियादी ढांचे से जुड़ी बाधाओं को दूर करना अत्यंत महत्वपूर्ण है। वर्तमान में, बड़ी संख्या में आरआरबी, ग्रामीण सहकारी बैंकों और जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों को अभी तक खुदरा प्लेटफॉर्म (एनईएफटी, आईएमपीएस और एनएसीएच) पर नहीं लाया जा सका है। इसमें अर्द्ध-शहरी और ग्रामीण भारत में नागरिकों की भागीदारी को प्रोत्साहित करने के लिए सभी आरआरबी, ग्रामीण सहकारी बैंकों और जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को उनकी अपनी प्रौद्योगिकीय क्षमताओं के अनुरूप विभिन्न खुदरा इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफॉर्मों पर लाने की आवश्यकता है।

9. दूसरी आवश्यकता है 'दक्षता'। हमारे जैसे देश में जहां जनसंख्या का वितरण और उनसे संबद्ध आवश्यकताएं भिन्न-भिन्न स्तरों की हैं, यह आवश्यक हो जाता है कि ये प्रणालियां बहुत ही किफायती दरों पर उपलब्ध हों और साथ ही, यह भी कि वे अपेक्षित गुणवत्ता के साथ सेवाएं दे सकें।
10. तीसरी महत्वपूर्ण आवश्यकता है 'सुविधा'। आज का ग्राहक बहुत समझदार है और लागत से अधिक सुविधा को महत्व देता है - यह एक ऐसी विशेषता है जो प्रमुख रूप से युवा आबादी में देखी जाती है। मोबाइल बैंकिंग, एप आधारित भुगतान प्रणाली, क्यूआर कोड का बड़े पैमाने पर उपयोग इस तथ्य की पुष्टि करते हैं।
11. उत्कृष्टता की चौथी कसौटी है 'निरापद होना'। सभी भुगतान प्रणालियों को सुरक्षा के विविध स्तर स्पष्ट रूप से दिखाने चाहिए। यह आवश्यक होगा कि प्रणालियां न केवल सुरक्षा संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करें बल्कि

आवधिक अंतराल पर इनका सुरक्षा ऑडिट भी किया जाए।

12. पांचवीं जरूरी चीज है 'सुरक्षा'। यह संभवतः एक धुरी की तरह केंद्रीय और सर्वाधिक महत्वपूर्ण अपेक्षा है क्योंकि आज पूरी दुनिया साइबर सुरक्षा से जुड़े खतरों से जूझ रही है। यह अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक उत्पाद के मामले में निर्बाध समाशोधन और निपटान को सुनिश्चित करने के लिए अपनायी जाने वाली जोखिम प्रबंधन और निपटान प्रथाओं (निपटान गारंटी निधि, चूक निधि, ऋण व्यवस्था, मार्जिन, डेबिट कैप्स, इत्यादि) का दृष्टिकोण तो पारंपरिक रहे किंतु उन्हें सख्ती के साथ लागू किया जाए। ऐसी घटनाएं हुई हैं जिनमें भुगतान प्रणाली/नेटवर्क का दुरुपयोग प्रतिभागी संस्थानों और/या उनके ग्राहकों को धोखा देने के लिए किया गया। धोखाधड़ी करने वालों को ऐसा करने से रोका जा सकता था या नहीं, यह बहस का विषय हो सकता है, लेकिन इस बात पर किसी प्रकार के मतभेद की गुंजाइश नहीं है कि सुरक्षा के मुद्दे पर निरंतर ध्यान देकर इस जोखिम को बहुत हद तक कम किया जा सकता है। अगर कोई एक या कुछ इकाइयां ऐसा करने में असफल रहती हैं तो इसके परिणामस्वरूप पूरी भुगतान प्रणाली खतरे में पड़ सकती है। हालांकि यह देखकर काफी संतोष होता है कि आईडीआरबीटी के सहयोग से एनपीसीआई अपनी खुदरा भुगतान प्रणाली को इष्टतम सुरक्षा प्रदान कर रहा है, परंतु पूरे आर्थिक क्षेत्र के लिए इस बात की अनिवार्य रूप से आवश्यकता है कि सुरक्षा उनकी कार्यशैली का एक अभिन्न घटक बने और यह सुनिश्चित किया जाए कि सुरक्षा की संस्कृति विकसित हो। इस बात को सदैव अपने मस्तिष्क में बैठाने की जरूरत है कि कोई भी प्रणाली शत-प्रतिशत सुरक्षित नहीं हो सकती। जहां एक ओर इस श्रेणी में उपलब्ध

सर्वोत्तम सुरक्षा मानकों का परीक्षण करना, समय-समय पर उनकी सुभेद्यता की जाँच करते रहना, उनमें मौजूद जोखिमों को कम करना आवश्यक है, वहीं यह भी उतना ही महत्वपूर्ण है कि प्रणाली में ऐसी आघातसहनीयता विकसित की जाए जिससे निरंतर बिना किसी बाधा के सेवाएं जारी रखी जा सकें और यदि कोई रुकावट आती भी है तो बहुत कम समय में सेवाओं को फिर से बहाल किया जा सके।

13. उत्कृष्टता का छटा संकेतक है 'अनुकूलता'। तेजी से बदलती दुनिया में, उत्पादों का जीवन-चक्र बहुत छोटा होता जा रहा है और ऐसे में उन्हें जल्दी-जल्दी होने वाले परिवर्तनों के प्रति अनुकूलित करना वास्तव में आवश्यक है। यहाँ पर मैं इस बात को रेखांकित करना चाहूंगा कि आरबीआई ने रीडर सॉफ्टर आधारित प्रोसेसिंग के साथ माइकर (एमआईसीआर) चेक क्लियरिंग की शुरुआत की लेकिन कुछ साल पहले इसे बंद करके चेक ट्रंकेशन प्रणाली लायी गयी। यह विकास के साथ अनुकूलन का एक अच्छा उदाहरण है।

### भावी दिशा

14. मैं कुछ अन्य पहलुओं की चर्चा भी करना चाहता हूँ जो किसी भी भुगतान सेवा प्रदाता और उत्पाद पर लागू होते हैं और भविष्य की दिशा तय करते हुए इनका परीक्षण करने आवश्यक है।
- i. **कार्यनिष्पादन का आकलन** : खुदरा भुगतान प्रणालियों के परिदृश्य को देखने पर इस तथ्य पर मंथन किया जा सकता है कि कहीं हमारे पास बहुत अधिक उत्पाद/ उत्पादों की भिन्नता तो नहीं है। जिन उत्पादों की उपयोगिता न रह गई हो, उन्हें समाप्त किया जा सकता है। समेकन की प्रक्रिया, उत्पादों और सेवा-प्रदाताओं को

समाप्त करने के मार्ग का सक्रियता पूर्वक अनुसरण किया जाना चाहिए। यह भी संभव है कि बाजार/उपयोगकर्ता स्वयं यह कार्य पूर्ण कर दें। प्रणालियों की अंतर्निहित क्षमताओं का पूर्ण दोहन किए जाने के लिए उन्हें परस्पर-परिचालन योग्य बनाना भी उपयोगी है।

i i. **उपभोक्ता शिकायत निवारण कार्यप्रणाली:**

(क) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित हाल के ई-बात कार्यक्रमों और मीडिया कार्यशालाओं से एक महत्वपूर्ण विशेषता का पता चला है। उपभोक्ताओं में न सिर्फ भुगतान के विभिन्न विकल्पों और विशेषताओं के बारे में, बल्कि उपलब्ध शिकायत निवारण प्रणालियों के बारे में भी जागरूकता की कमी विद्यमान है। यह अशिक्षा सभी भौगोलिक क्षेत्रों और अंचलों में फैली हुई है। इसका दायरा सिर्फ ग्रामीण या अर्द्ध-शहरी, उत्तर या दक्षिण नहीं है। यह बात बैंक की शाखाओं के संपर्क व्यक्तियों (डेस्कॉ) पर भी समान रूप से लागू होती है। जनता को शिक्षित करने के लिए क्या हम पर्याप्त कार्य कर रहे हैं? क्या यह जिम्मेदारी अकेले विनियामक की ही होनी चाहिए? इसका जवाब है, नहीं। हम सभी को उपभोक्ता जागरूकता उत्पन्न करने के लिए सचेत रह कर दृढ़तापूर्वक प्रयत्न करने चाहिए। भुगतान की आर्थिक प्रणाली के अंतर्गत जानकार उपभोक्ता एक महत्वपूर्ण हिस्सा होता है।

(ख) हमें लेनदेन विफल होने से संबंधित बहुत सी शिकायतें प्राप्त होती हैं। हमारे देश में, जब नए उपयोगकर्ताओं को डिजिटल वित्तीय लेनदेन में शामिल किया जा रहा है तब यदि उनका प्रारंभिक अनुभव ठीक नहीं होगा तो उनकी रुचि समाप्त हो

जाएगी और वे गैर-डिजिटल माध्यमों की ओर लौट जाएंगे। यह आवश्यक है कि हम प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल इस अनुभव को हितकारी बनाना सुनिश्चित करने के लिए करें। भुगतान प्रणालियों की 100% परिशुद्धता अनिवार्य रूप से सुनिश्चित करनी होगी।

(ग) हम उपभोक्ताओं के विषय में चर्चा कर रहे हैं, इसलिए मैं प्रभावी निवारण कार्यप्रणाली की जरूरत पर भी प्रकाश डालना चाहूंगा। बैंकिंग से संबंधित उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए व्यापक तंत्र स्थापित है, किंतु डिजिटल दायरे में शिकायत निवारण के बारे में ऐसा नहीं कहा जा सकता है, और ऐसी व्यवस्था स्थापित करने की जरूरत है। सदस्य संस्थानों तथा भुगतान सेवा प्रदाताओं को शिकायतों का ध्यान रखने के लिए अपनी शिकायत निवारण कार्यप्रणाली को मजबूत बनाना आवश्यक है। ऐसी प्रणालियों को पारदर्शी और प्रभावी होना चाहिए।

15. रिज़र्व बैंक, भुगतान प्रणालियों से संबंधित अपनी परिकल्पना को 2001 से सार्वजनिक करता रहा है। आने वाले समय से संबंधित परिकल्पना के अगले दस्तावेज पर कार्य प्रारंभ हो गया है। भविष्य में और अधिक चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा और यह समय समेकन के साथ ही वृद्धि के लिए भी उचित होगा। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान प्रणालियों सहित प्रत्येक क्षेत्र में प्रतियोगिता और नवोन्मेष का हमेशा साथ दिया है। गैर-बैंक संस्थानों को पीपीआई जारी करने, व्हाइट लेबल एटीएम स्थापित करने की अनुमति के साथ भुगतान की आर्थिक प्रणाली में गैर-बैंक संस्थानों को अनुमति प्रदान करना इसी भाव को मजबूती प्रदान करने के अंतर्गत था, और नवोन्मेष तथा प्रतियोगिता प्रारंभ हो चुकी है। आने वाले वर्षों में भी यह भाव विनियामकीय दर्शन का मार्ग प्रशस्त करेगा।

16. उक्त प्रमुख मुद्दों के अलावा, हमें अगले तीन-चार वर्षों में अपनाई जाने वाली भुगतान प्रणालियों के खाके के बारे में सुझाव भी प्राप्त हो रहे हैं। हम उन सुझावों को परख रहे हैं, किंतु विचार-विमर्श और निम्नलिखित को यथासंभव बेहतर ढंग से स्थापित करने की जरूरत है –

- आंकड़ों का बेहतर संकलन, बिग डाटा का विश्लेषण और मानदंड निर्धारण के लिए विश्लेषण फ्रेमवर्क का होना।
- धोखाधड़ी के आंकड़ों को पूरे उद्योग/पूरी प्रणाली में साझा करने के मंच (प्लेटफॉर्म) का होना।
- विभिन्न उद्योग क्षेत्रों के बीच स्व-विनियामकीय संगठनों की जरूरत होना।
- इंटरनेट से आपस में जुड़ने वाले रोजमर्रा के उपकरणों और सोशल नेटवर्कों पर आधारित भुगतानों के सुरक्षा पहलुओं सहित मोबाइल भुगतानों के लिए सुरक्षा मानकों का होना।
- ब्लॉक चेन की लीवरेजिंग या डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजी।
- क्यूआर कोड, टोकन प्रदान करने के माध्यम से भुगतान सहित संपर्क रहित भुगतानों को प्रोत्साहित करना।
- समयानुकूल परिवर्तनीशील विनियमन (रेग्युलेटरी सॉफ्टबॉक्स) के माध्यम से नवोन्मेष।

17. अंतिम, किंतु महत्वपूर्ण बात कि भारत में भुगतान प्रणालियां, जैसा कि पहले सूचित किया गया, विश्व की

सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों में से हैं। ऐसा सभी हितधारकों के मिलेजुले प्रयासों से ही संभव हो पाया है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी ओर से विनियम निर्धारित करते समय हमेशा से सभी हितधारकों से विचार-विमर्श की प्रक्रिया को अपनाया है। प्रतियोगिता और नवोन्मेष को आवश्यक रूप से प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, किंतु विनियामक को प्रणाली की स्थिरता को भी ध्यान में रखना होता है। उदाहरण के लिए, केवाईसी, एएमएल ढांचे को आसान बनाए जाने से जनता का भरोसा प्रणाली से ही उठ सकता है, और इससे अवश्य ही परहेज किया जाना चाहिए।

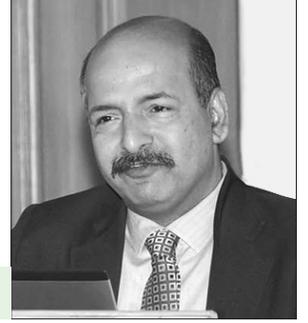
18. भुगतान प्रणालियों की खामियों को निरापद और सुरक्षित ढंग से पाटने के लिए प्रौद्योगिकीय नवोन्मेषों से लीवरेज करने की भावना हमारा घोष शब्द होना चाहिए। आज के उत्कृष्टता पुरस्कार को इसका संकेत मानते हुए मैं उज्ज्वल भविष्य के प्रति आशान्वित हूँ। हमें भविष्य का अंग नहीं बनना चाहिए – हमें भविष्य का निर्माण करना होगा और इसे सफल बनाना होगा।

19. आज के सभी पुरस्कार विजेताओं को मेरी ओर से बधाई। पुरस्कार से, उन्हें और उत्कृष्टता लाने की प्रेरणा मिलनी चाहिए और उन्हें अन्य लोगों को भी निरापद, सुरक्षित, दक्ष, सुविधाजनक और दुनिया की सर्वोत्तम भुगतान प्रणाली के सृजन के लिए प्रेरित करना चाहिए।

मैं आशा करता हूँ कि इस लक्ष्य को हासिल करने के लिए एनपीसीआई मुख्य भूमिका का निर्वहन करेगा।

धन्यवाद।

## ऋणदाताओं और उधारकर्ताओं के लिए कारोबार अब पहले जैसा नहीं रहा \*



एन.एस. विश्वनाथन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

मुख्य अतिथि श्री एम. दामोदरन, डॉ. धींगरा, निदेशक एनआईबीएम, मंच पर आसीन अन्य मान्यवर, विशिष्ट बैंकर, संस्था के संकाय सदस्य और स्टाफ, गौरवान्वित अभिभावक और सभी स्नातक होने वाले विद्यार्थी, और साथ ही मीडिया से आए मेरे मित्र! बैंक प्रबंधन स्नातकों का एक और बैच पास आउट होने के इस अवसर पर शामिल होने और अपने कुछ विचार व्यक्त करने का मौका मुझे देने के लिए मैं एनआईबीएम का शुक्रिया अदा करता हूँ।

**म**र्टिन लूथर किंग जूनियर ने कहा था, “बुद्धि और चरित्र-वास्तविक शिक्षा का यही लक्ष्य है”। यदि मैं उनके इस कथन की प्रबंध शिक्षा के संदर्भ में व्याख्या करना चाहूँ, तो मैं यह कहूँगा कि प्रबंध शिक्षा का मुख्य लक्ष्य कारोबारी कुशाग्रता और व्यावसायिक आचार-शास्त्र सिखाना है। जब यह उपाधि बैंकिंग और वित्त में विशेषज्ञता वाली संस्था से हो, तब आचार-शास्त्र पर बल देना और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। आज के इस दौर में, जब हम दबावग्रस्त आस्तियों की बड़ी समस्या से जूझ रहे हैं, सही काम को सही तरीके से करने की आवश्यकता पर जितना भी जोर दिया जाए, वह कम ही है।

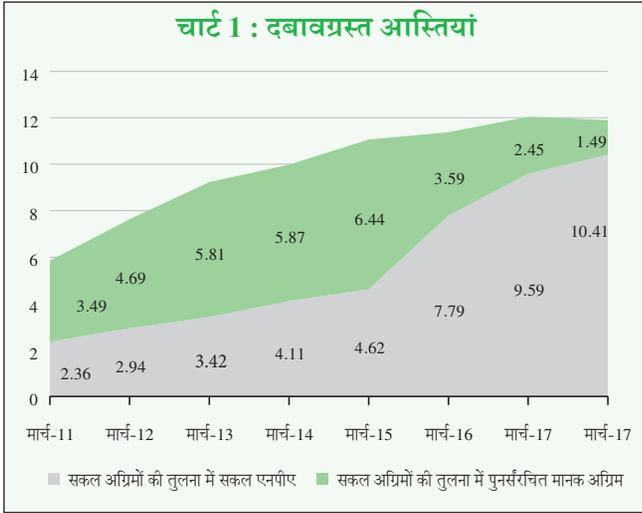
आज के परिदृश्य में जब एक बैंकिंग विनियामक बैंक प्रबंधन स्नातकों से बात करता है, तो यह केवल दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के संबंध में ही हो सकता है, क्योंकि हमें इस समस्या से शीघ्र निपटना है ताकि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के वर्चस्व वाली हमारी बैंकिंग प्रणाली निकट भविष्य में चिरस्थायी संवृद्धि पथ पर अग्रसर हो सके। तदनुसार, मैं रिज़र्व बैंक द्वारा इस दिशा में उठाए गए हालिया कदमों को स्पष्ट करूँगा, और इसके एक भाग के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक के 12 फरवरी 2018 के परिपत्र के बारे में विस्तार से बताऊँगा, जिसमें हमने दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए नया फ्रेमवर्क तैयार किया है।

### दबावग्रस्त आस्तियां

भारत में बैंकिंग प्रणाली में अनर्जक आस्तियों (एनपीए) सहित दबावग्रस्त आस्तियों का क्रमिक विकास नीचे ग्राफ में दर्शाया गया है। अंतर-सामयिक तुलना में गलतियों से बचने के लिए दबावग्रस्त आस्तियों को केवल एनपीए के रूप में देखने के बजाए संपूर्ण रूप में देखना सही होगा, क्योंकि कोई खाता तभी एनपीए बनता है, जब उसका उस रूप में निर्धारण किया जाता है। जैसा कि मैंने अगस्त 2016 में *भारतीय बैंकों की आस्ति गुणवत्ता : भावी दिशा* (<https://rbi.org.in/scripts/>

\* एन.एस. विश्वनाथन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक – अप्रैल 18, 2018 – राष्ट्रीय बैंक प्रबंध संस्थान (एनआईबीएम), पुणे के चौदहवें दीक्षांत समारोह में दिया गया व्याख्यान।

चार्ट 1 : दबावग्रस्त आस्तियां



BS SpeechesView.aspx?ld+1023) विषय पर अपने व्याख्यान में स्पष्ट किया था, दबावग्रस्त आस्तियों में यह वृद्धि वस्तुतः सन 2006-2011 के दौरान तीव्र ऋण संवृद्धि का परिणाम है। इस अवधि के दौरान नाममात्र / सांकेतिक ऋण संवृद्धि वर्ष-दर-वर्ष 20% से अधिक थी, और उद्योग में नाममात्र संवृद्धि से भी काफी बेशी थी।

जैसा कि ग्राफ से देखा जा सकता है, 2011 से दबावग्रस्त आस्तियों में लगातार वृद्धि दर्ज की गई है; किंतु यदि हम एनपीए को देखें, तो 2014 तक वृद्धि मंद थी, और विशेषतः 2015-16 के बाद यह ज्यादा नाटकीय रूप से बढ़ी। ऐसा इसलिए, कि रिजर्व बैंक ने आस्ति गुणवत्ता समीक्षा (एक्यूआर) की, जिसके कारण कतिपय ऋणों, जिन्हें बैंकों ने तब मानक आस्तियां माना था, की एनपीए के रूप में पहचान की गई। इसलिए एनपीए सन 2014-15 के 4.62% से बढ़ कर सन 2015-16 में 7.79% हो गए और दिसंबर 2017 तक बढ़ कर 10.14% के उच्च स्तर पर पहुंच गए।

### आस्ति गुणवत्ता समीक्षा

फरवरी 2014 में रिजर्व बैंक ने दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए ढांचा जारी किया। बड़े ऋणों पर सूचना

का केंद्रीय निधान (सीआरआईएलसी) की स्थापना करना इस ढांचे का एक महत्वपूर्ण भाग था। सीआरआईएलसी ने बैंकों के ₹50 मिलियन से ऊपर के सभी एक्सपोजरों को ग्रहण किया। इन आंकड़ों तक केवल रिजर्व बैंक की ही नहीं, बल्कि बैंकों की भी पहुंच थी। भारतीय रिजर्व बैंक ने पहली बार इस प्रकार के पर्यवेक्षी डेटा का सृजन किया, जिसने रिजर्व बैंक को बड़े उधारकर्ताओं के प्रति बैंकिंग प्रणाली के एक्सपोजर का व्यापक रूप दिखाया, और यह भी कि कैसे एक ही उधारकर्ता को विभिन्न बैंकों द्वारा विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा रहा है। हालांकि हमारा दृष्टिकोण यह था कि आस्ति वर्गीकरण अलग-अलग बैंकों के वसूली के अभिलेख पर आधारित होना चाहिए, किंतु सीआरआईएलसी ने हमें निष्पक्ष रूप से इस बात का मूल्यांकन करने का साधन दिया कि क्या भिन्न-भिन्न वर्गीकरण वास्तव में उचित हैं? एक बैंक से दूसरे बैंक के बीच लेखांकन मानक रखने के लिए निधियों की गतिविधि देखने के लिए इसने हमें बेहतर अंतर्दृष्टि दी।

इस तरह, सीआरआईएलसी द्वारा समर्थित एक्यूआर के द्वारा हम पूरी बैंकिंग-प्रणाली में व्याप्त बड़े बैंक ऋणों का दृश्य देख सके और इन एक्सपोजरों के स्वास्थ्य की सही स्थिति का समग्र रूप से मूल्यांकन कर सके। इनके कारण एक साथ ऐसे एनपीए की पहचान की गई, जिन्हें बैंकों द्वारा एनपीए नहीं माना गया था, और ऐसे खातों की पहचान भी की गई, जिनका दर्जा विभिन्न घटनाक्रमों/समयों में घटाया जाना अपेक्षित था, यदि आवश्यक हो तो समाधान या खाता उन्नयन जैसे समापन हासिल नहीं किए गए। बैंकों में वास्तविक आस्ति गुणवत्ता की परिणामी पहचान पिछले तीन वर्ष के दौरान बैंकों के एनपीए में आए उछाल को स्पष्ट करती है।

### भारत में समाधान संरचनाओं का उद्भव

में 12 फरवरी 2018 के परिपत्र में प्रकाशित ढांचे की बात

करने से पहले उन समाधान संरचनाओं पर एक नजर डालना चाहूंगा जो इससे पूर्व बनाई गई थीं। पुनर्रचना का एक सामान्य सिद्धान्त यह है कि यदि कोई भी राशि बकाया है तो खाते को डाउनग्रेड किया जाए। रिज़र्व बैंक ने अगस्त 2001 में कॉर्पोरेट ऋण पुनर्रचना (सीडीआर) प्रणाली बनाई, जिसके अंतर्गत यदि पुनर्रचना योजना में कतिपय शर्तों को पूर्ण किया गया हो, तो आस्ति गुणवत्ता को डाउनग्रेड करने की आवश्यकता के बिना ऋण पुनर्रचना की जा सकती थी। प्रारंभ में सीडीआर प्रणाली ने अच्छा काम किया। किंतु बाद के वर्षों में इसमें निहित आस्ति गुणवत्ता संबंधी छूट/ सहनीयता का प्रयोग दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए कम, और उनके गैर निष्पादन के निर्धारण से बचने के लिए ही अधिक किया जाने लगा। इसलिए, मई 2013 में हमने आस्ति वर्गीकरण में दी गई छूट को 01 अप्रैल 2015 से वापिस लेने के निर्णय की घोषणा की। तथापि, एनपीए में बढ़ोतरी को देखते हुए रिज़र्व बैंक ने कतिपय प्रकार की पुनर्रचना योजनाओं के लिए आस्ति वर्गीकरण का लाभ लेने की अनुमति दी। इनमें कार्यनीतिक ऋण पुनर्रचना योजना (एसडीआर), परियोजना ऋणों के लिए लचीली संरचना तथा दबावग्रस्त आस्तियों की संवहनीय संरचना के लिए योजना (एस4ए) शामिल थीं। इस प्रकार, हालांकि पुनर्रचना में आस्तियों को डाउनग्रेड करने का सिद्धान्त बना हुआ था, फिर भी अपवाद के लिए स्थान उपलब्ध था, बशर्ते कि पुनर्रचना की रूपरेखा कुछ शर्तों को पूरा करती हो।

हमारा यह मत है कि जब हमारे पास कोई प्रभावी दिवालियापन कानून नहीं था, उस समय पुनर्रचना योजनाओं की आवश्यकता थी। इन योजनाओं ने मुख्यतः समाधान के लिए ऐसा ढांचा तैयार किया, जो सामान्यतः दिवालिया और शोधन – अक्षमता कानून के तत्वावधान में किया जाना चाहिए। दबावग्रस्त आस्तियों की गहन पुनर्रचना, दबावग्रस्त उधारकर्ता के स्वामित्व/ प्रबंधन में परिवर्तन, ऋण सुविधाओं की इष्टतम

संरचना, तथा जब भी एक्सपोजर आर्थिक रूप से अव्यवहार्य हों, हेयरकट इन योजनाओं के मुख्य फोकस बिंदु थे।

दिवालिया और शोधन अक्षमता संहिता, 2016 (आईबीसी), जो एक व्यापक शोधन अक्षमता संहिता है, को 2016 में अधिनियमित और अधिसूचित किया गया। इस संहिता में उधारकर्ता चूक का ऋणदाताओं के सामूहिक निर्णय द्वारा समय पर समाधान करने पर विचार किया गया है। यह संहिता प्रक्रिया-उन्मुख तथा समयोन्मुख, दोनों है। यह प्रक्रियोन्मुख है, अर्थात् इसमें उधारकर्ता को एक बार दिवालियापन के लिए स्वीकार करने के बाद लिए जाने वाले विविध कदमों को विस्तार से निर्धारित किया गया है; तथा यह समयोन्मुख है, क्योंकि यह दिवालिया समाधान के लिए सख्त समय-सीमाएं निर्धारित करता है, जिनका पालन न करने पर उधारकर्ता पर परिसमापन की कार्रवाई करनी पड़ेगी।

बड़ी आस्तियों में दबाव के प्रति बैंकों का सामान्य रवैया ऐसे खातों के गैर-निष्पादन को कानूनी तौर पर मानने से बचने का रहा है। इसलिए हमारे पास बड़ी संख्या में असफल पुनर्रचना वाले मामलों का इतिहास रहा है, क्योंकि इन योजनाओं का प्रयोग आस्तियों का समाधान करने के बजाए डाउनग्रेड से बचने के लिए किया गया। वास्तविक आस्ति गुणवत्ता की पहचान को स्थगित करना बैंकों और उधारकर्ताओं, दोनों को सूट करता था। बैंक अपनी बहियों को उससे ज्यादा साफ सुथरी दिखा सकते थे, जितनी वे वास्तव में नहीं थीं; और उधारकर्ता चूककर्ता का तमगा लगाने से बच जाते थे, जबकि वे वास्तव में चूककर्ता थे। गवर्नर महोदय ने 14 मार्च 2018 के अपने व्याख्यान (<https://www.rbi.org.in/home.aspx>) में इसे उधारकर्ता और बैंक की मिलीभगत के रूप में बताया है, जिसमें निंदात्मक संकेत नहीं है, बल्कि यह निहितार्थ है कि बैंक ऋण को आगे बढ़ाने और सब सही है का ढोंग रचने का सर्वविदित कार्य करते रहे। यहां यह बताना जानकारीपूर्ण होगा

कि एसडीआर स्कीम लागू करने के अधिकतर मामलों के परिणामस्वरूप प्रबंधन में परिवर्तन नहीं हुआ, जिसका अर्थ यह है कि अठारह महीनों की गतिरोध अवधि के दौरान इस स्कीम का प्रयोग केवल आस्ति वर्गीकरण का लाभ उठाने के लिए किया गया। एस4ए के मामले में सफलता दर कुछ बेहतर रही, क्योंकि इस स्कीम की प्रयोज्यता की कुछ शर्तें थीं तथा निगरानी समिति (ओसी) ने पहले से ही इस संरचना का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया। तथापि, समग्र योजना में ऐसे मामलों का कुल मूल्य बहुत अधिक नहीं था।

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में संशोधन करके रिज़र्व बैंक को सशक्त बनाया जाना ताकि वह चूक के विनिर्दिष्ट मामले समाधान के लिए आईबीसी को संदर्भित करने हेतु बैंकों को निदेश दे, इस बात का स्पष्ट संकेत था कि बड़े उधारकर्ताओं के विरुद्ध दिवालिया आवेदन फाइल करने हेतु बैंकों के लिए एक बाहरी धक्का जरूरी था। जैसा कि आप जानते होंगे, आईबीसी के अधीन संदर्भित किए जाने वाले मामलों के निर्धारण के लिए रिज़र्व बैंक ने 2017 में एक आंतरिक सलाहकार समिति (आईएसी) का गठन किया था। उक्त की सिफारिशों के आधार पर ऐसे संदर्भ के लिए दो चरणों में कुल 41 खातों की पहचान की गई। आईएसी का यह मत था कि भविष्य में दिवालिया आवेदन फाइल करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को स्वयं आवधिक रूप से मामलों की पहचान करने के बजाए एक विश्वसनीय स्थायी ढांचा विकसित करना चाहिए।

### नए प्रतिमान

आईएसी की सिफारिशें निम्नलिखित कारणों से अतिशय अर्थपूर्ण रहीं। पहला, आईबीसी कॉर्पोरेट दबाव से निपटने के लिए एक व्यापक और समयबद्ध ढांचा है। दूसरा, इस संबंध में नीति की सुस्पष्ट अभिव्यक्ति के द्वारा सभी हितधारकों के बीच

निश्चितता आएगी। तीसरा, आईबीसी के अंतर्गत संदर्भ के लिए एक विश्वसनीय स्थायी ढांचा बनाना बीआर अधिनियम में संशोधन का तार्किक परिणाम है; यदि ये शक्तियां सीमित समय अथवा मामलों की सीमित संख्या के लिए प्रयोग की जातीं, तो यह न्यायसंगत नहीं होता। अंतिम और अधिक महत्वपूर्ण बात यह है कि रिज़र्व बैंक ने हमेशा से दिवालियापन और शोधन-अक्षमता के लिए विनियामक द्वारा अधिदेशित योजनाओं के बजाय एक कुशल विधिक संरचना को वरीयता दी है, और आईएसी की सिफारिशें इसी के अनुरूप हैं।

अतएव, यह निर्णय लिया गया कि आईएसी की सिफारिशों को स्वीकार किया जाए। चूंकि देश में एक ऐसी प्रक्रिया-उन्मुख संहिता को अधिनियमित किया गया था, जिसमें परिसमापन से पहले समाधान विकल्पों को ढूंढने का भी प्रावधान किया गया था, इसलिए दबावग्रस्त आस्तियों के न्यायालय से बाहर समाधान के लिए एक अन्य प्रक्रियोन्मुख विनियामक ढांचे को अनावश्यक माना गया। रिज़र्व बैंक ने यह तय किया कि दो प्रक्रिया-उन्मुख ढांचे रखने के बजाय दो पूरक ढांचे रखे जाएं, जो सुचारू रूप से एक – दूसरे के साथ मिल जाएं। एक, जिसमें चूक के बाद उचित अवधि के भीतर न्यायालय से बाहर समाधान खोजने के पूर्ण लचीले प्रावधान हैं, और इसमें असफल होने पर दूसरा, अर्थात् आईबीसी के अंतर्गत सांविधिक प्रक्रिया शुरू की जाएगी।

रिज़र्व बैंक के 12 फरवरी 2018 के परिपत्र में दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए रेखांकित नया ढांचा उपर्युक्त फिलॉसॉफी का परिणाम है। आपने देखा होगा कि पहले के ढांचों की तुलना में यह अधिक परिणामोन्मुख है तथा इसमें पुनर्रचना योजना की प्रक्रिया तथा रूपरेखा तय करने के लिए बैंकों के पास काफी लचीलापन है। संशोधित ढांचे में उन विभिन्न प्रक्रियाओं तथा इनपुट बाधाओं को हटा दिया गया है जो पुनर्रचना के लिए पहले की विनियामक योजनाओं में

सन्निहित थीं। बल्कि जब तक विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर एक विश्वसनीय समाधान प्लान कार्यान्वित किया जाता है, तब तक इसमें ऋणदाताओं और उधारकर्ताओं को जितना संभव है, स्वतंत्रता/लचीलापन दिया गया है। यदि ऋणदाता और दबावग्रस्त उधारकर्ता समय-सीमा के भीतर समाधान योजना बनाने में नाकामयाब होते हैं, तो आईबीसी के अंतर्गत संरचित दिवालियापन समाधान प्रक्रिया शुरू की जाएगी।

अब मैं कुछ अन्य ध्यान देने लायक विशेषताओं पर प्रकाश डालना चाहूंगा। फिलहाल उधारकर्ता बैंकों से उधार या उसकी तुलना में पूंजी बाजार से निधियां लेकर पैसा जुटाते समय जिस मध्यस्थता (आर्बिट्रेज) का फायदा उठा रहे हैं, संशोधित ढांचे में उसे कम करने का प्रयास किया गया है। यदि कोई उधारकर्ता कॉर्पोरेट बांड पर कूपन/मूलधन के भुगतान में एक दिन का भी विलंब करता है, तो बाजार में उधारकर्ता को अत्यधिक दण्ड मिलेगा – उदाहरणार्थ रेटिंग डाउनग्रेड की जाएगी, बांड पर प्रतिलाभ अत्यधिक बढ़ जाएंगे, आगे निधीयन करने की लागत बढ़ जाएगी, निवेशकों द्वारा वाद दायर किए जाएंगे, आदि। अब तक बैंकों में चूक पर ऐसी प्रतिक्रियाएं नहीं होती हैं। जब अतिदेय राशि 90 दिन के बाद भी बकाया रहती है, केवल तभी ऋण को अनर्जक आस्तियों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है; इसलिए ऋणदाताओं और उधारकर्ताओं का प्रयास खातों के कानूनी तौर पर एनपीए के रूप में वर्गीकरण से बचने का रहा है, चाहे वास्तविक स्थिति कुछ भी हो। इसका अर्थ यह है कि भारत में बैंक ऋणों में निहित कर्ज करार अपनी पवित्रता/शुद्धता खोते जा रहे हैं, विशेषतः जहां उधार बड़ी राशियों के लिए हैं। इसमें परिवर्तन लाना और कर्ज करारों की शुद्धता वापिस लाना आवश्यक है, वरना कहीं ऐसा न हो कि बैंक ऋण इक्विटी से भी गौण (सब-ऑर्डिनेट) बन जाएं। नए ढांचे का लक्ष्य निश्चित रूप से यही करने का है। बैंकों को शीघ्र चुकौती किया जाना महत्वपूर्ण है, क्योंकि बैंक अपने बैंकिंग

लाईसेंस के बलबूते पर अन्य के साथ-साथ सामान्य व्यक्तियों से असीमित, असंपार्श्वीकृत निधियां प्राप्त करते हैं।

संशोधित ढांचा बैंकों को यह आदेश भी देता है कि लेनदार के रूप में अपने देनदारों पर संविदाओं का प्रवर्तन करें, अथवा संविदाओं पर पुनः बातचीत करें, ताकि पहले, वे चूक की स्थिति में न हों। जहां संविदाओं पर पुनः समझौता किया गया है, वहां वह बैंक की बहियों में आस्ति वर्गीकरण तथा प्रावधानीकरण के द्वारा प्रतिबिंबित होना चाहिए। यही कारण है कि इस फ्रेमवर्क में बैंकों से अपेक्षा की गई है कि एक दिन की चूक भी रिपोर्ट करें तथा उस पर इस प्रकार समाधान योजना तैयार करें, ताकि उधारकर्ता ऐसी चूक की तारीख से 180वें दिन चूक की स्थिति में न हो। आप ने नोट किया होगा कि हालांकि चूक को साप्ताहिक आधार पर रिपोर्ट करना अनिवार्य है, किंतु अभी भी ऋण का अनर्जक आस्ति के रूप में वर्गीकरण 90 दिन के अतीत के बकाया (पास्ट ड्यू) मानदंड के आधार पर ही है। इस प्रकार, हमारा इरादा ऋणदाता और उधारकर्ता को ये जताते रहना/इशारा देना है कि वे समय पर सुधारात्मक कार्रवाई करें, ताकि आस्ति गुणवत्ता में खराबी की स्थिति से यथासंभव बचा जा सके। साथ ही, जब चूक को एक केंद्रीय डेटा बेस को रिपोर्ट किया जा रहा है, जिसे सभी बैंक देख सकते हैं, तो ऋण अनुशासन में और अधिक सुधार होने की आशा है। संशोधित ढांचे के अंतर्गत समाधान योजना के कार्यान्वयन के लिए रखी गई समय-सीमाओं की पर्याप्तता पर कुछ टिप्पणियां की गई हैं। नए ढांचे में ऋणदाताओं से चूक के 180 दिन के भीतर समाधान योजना बनाने की अपेक्षा की गई है, और कुछ लोगों का कहना है कि समाधान योजना बनाने के लिए 180 दिन का समय अपर्याप्त है, विशेषतः जब कई ऋणदाता शामिल हों। भुगतान में “चूक” करना उधारकर्ता के वित्तीय दबाव का पहला (लीडिंग) नहीं, बल्कि बाद वाला (लैगिंग) संकेतक है, और इस फ्रेमवर्क में चूक होने के बाद समाधान योजना बनाने

के लिए 180 दिन का प्रावधान किया गया है। ऋणदाताओं को अधिक सक्रिय रूप से अपने उधारकर्ताओं की निगरानी करने की जरूरत है। उधारकर्ता द्वारा चूक करने की प्रतीक्षा करते रहने के बजाए उसे अग्रिम संकेतकों तथा ऋण प्रसंविदाओं के पुनः समझौते के मुद्दों का एक साथ प्रयोग करते हुए उधारकर्ता पर वित्तीय दबाव की पहचान करने में समर्थ होना चाहिए। दबाव की इस प्रकार शीघ्र पहचान करने तथा इसके जवाब में ऋण में बदलाव करने से ऋणदाता को अपेक्षित समाधान योजना बनाने के लिए पर्याप्त समय उपलब्ध हो जाएगा।

संशोधित ढांचे के तहत एक अन्य प्रमुख परिवर्तन किया गया है और वह यह है कि समाधान योजनाओं को अब उधारकर्ताओं द्वारा एकल अथवा संयुक्त रूप से क्रियान्वित किया जा सकता है। पूर्व में उधारकर्ताओं को एक संयुक्त उधारकर्ता फोरम (जेएलएफ) बनाना पड़ता था जिसमें बहुमत में मौजूद उधारकर्ताओं द्वारा लिया गया निर्णय अल्पमत में मौजूद उधारकर्ताओं हेतु बाध्यकारी होता था। यद्यपि, अल्पमत उधारकर्ताओं के पास जेएलएफ से बाहर निकलने का विकल्प मौजूद होता था। संशोधित ढांचे में, रिजर्व बैंक ने जेएलएफ संबंधी दिशानिर्देश वापस ले लिए हैं। उधारकर्ताओं, जिनका कई बैंकों के साथ एक्सपोजर है, के साथ संव्यवहार संबंधी अपने स्वयं की आधार नियमावली बनाने के संबंध में बैंकों को पूर्ण कार्य-स्वतंत्रता एवं लचीलापन प्रदान कर दिया गया है। पूर्ववर्ती प्रथा में समाधान योजना सभी बैंकों में लगभग समान थी। संशोधित ढांचे के तहत, उधारकर्ता अपनी आंतरिक नीतियों और जोखिम वहनीयता के अनुसार समाधान प्रक्रिया बना सकते हैं और उन्हें क्रियान्वित कर सकते हैं। इस प्रकार, कुछ जगह जैसा महसूस किया जा रहा था, नया ढांचा एकरूपता की अपेक्षा नहीं रखता है। तथापि, पहली चूक होने के 180 दिनों की समाप्ति पर यदि उधारकर्ता बैंक का चूककर्ता बना रहता है तो बैंक के लिए यह अनिवार्य है कि

वह मामले को आईबीसी को संदर्भित कर दे। अतः विनियमन इस बात की अपेक्षा रखता है कि यदि ऋण की पुनःरचना नहीं कि गई है तो मौजूदा करार के तहत उधारकर्ता चूक की स्थिति में न बना रहे और यदि पुनःरचना की गई है तो वह पुनःरचित अनुसूची में बना रहे। अतः मैं यह एकदम स्पष्ट कर देना चाहूंगा कि: जो बुदबुदाहट चल रही है कि नए फ्रेमवर्क में सभी उधारकर्ताओं के लिए एकरूपता अनिवार्य कर दी गई है, तथ्य यह है कि मामला इसके एकदम विपरीत है। इस संबंध में हम कुछ भी अनिवार्य नहीं कर रहे हैं। वस्तुतः, ढांचे का नीतिनिदेशक तत्व यह है कि जहां तक संभव हो प्रक्रिया के संबंध में कुछ अनिवार्य नुस्खे लागू किए जाएं।

जैसा कि मैंने जोर देकर कहा है कि संशोधित फ्रेमवर्क का झुकाव परिणामों की ओर ज्यादा है न कि प्रक्रिया की तरफ। उधारकर्ताओं को इस बात की पूर्ण स्वतंत्रता है कि वे समाधान योजना की रूपरेखा के संबंध में निर्णय ले सकें। तथापि, समाधान योजना की विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए यह अपेक्षित है कि क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों द्वारा इसका स्वतंत्र विश्वसनीयता मूल्यांकन किया जाए। रेटिंग सम्मति की बेहतर विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए नया ढांचा इस बात का प्रावधान करता है कि विश्वसनीयता सम्मति के लिए 'जारीकर्ता भुगतान' प्रारूप के विपरीत 'उपयोगकर्ता भुगतान' प्रारूप का उपयोग किया जाए – यहां उपयोगकर्ता बैंक हैं। विश्वसनीयता सम्मति दोषपूर्ण या शंकास्पद न हो इसके लिए क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों हेतु प्रोत्साहन बाजार में उनकी विश्वसनीयता और प्रतिष्ठा है जो कि निरंतर कारोबार हेतु उनकी मुख्य पूंजी है। भविष्य में हम आवश्यक मूल्यांकन मानकों को लागू करेंगे ताकि प्राप्त स्कोर के आधार पर रेटिंग एजेंसियों के निष्पादन का मूल्यांकन किया जा सके।

कुछ चिंताएं प्रकट की गई हैं कि 1-दिवसीय चूक से संबंधित खंड दुष्कर है। ये चिंताएं निराधार हैं। मैं आपको इसका कारण

बता देता हूँ। नकद उधार खाते के लिए 30-दिन का ट्रिगर बनाए रखा गया है। सावधि ऋणों के संदर्भ में, जहां चुकौती कार्यक्रम पहले से निश्चित है, उधारकर्ताओं के लिए आवश्यक है और निश्चित रूप से उनके पास पर्याप्त नोटिस होती है कि वे समय पर निधियां जुटा सकें। उधार के पुनर्भुक्तान के संबंध में व्यवहार में परिवर्तन की आवश्यकता है। नई रिपोर्ट प्रणाली के तहत बैंकों से प्राप्त प्रथम कुछ रिपोर्टों के आधार पर मैं यहां कहना चाहूंगा कि देय तारीख पर भुगतान न करना बैंकों और उधारकर्ताओं के लिए एक सामान्य प्रक्रिया बन गई प्रतीत होती है। आंकड़े बताते हैं कि बड़ी संख्या में उधारकर्ता, यहां तक कि कुछ अत्यधिक रेटिंग प्राप्त, एक-दिवसीय चूक मानदंड पर असफल हो गए हैं। इसे बदलना होगा। यदि उधारकर्ता नकदी प्रवाह समस्या के कारण देय तारीख पर भुगतान नहीं कर पाया है तो बैंकों को इसे पूर्व संकेतक के रूप में देखना होगा और जिसके लिए तत्काल कार्रवाई करनी होगी। यदि उधारकर्ता के पास देय तारीख को भुगतान करने की क्षमता मौजूद है और वे सामान्यतया विलंब करते हैं अथवा अन्य आर्बिट्राज विकल्प की तलाश में हैं तो इसे अवश्य बदलना होगा। बैंकों को अपने ग्राहकों को यह चेतावनी देनी होगी कि एक-दिवसीय चूक से वे समाधान प्रक्रिया की निगरानी में आ जाएंगे। उधारकर्ताओं को भी यह महसूस करना होगा कि वे करार के अनुसार अपने भुगतान दायित्वों को पूरा करें और अब देय तारीख से 60/90 दिनों के बाद भुगतान कर देना मात्र ही पर्याप्त नहीं होगा।

यहां से मेरे लिए संशोधित फ्रेमवर्क पर अगली टिप्पणी करने का मार्ग प्रशस्त होता है। सामान्य रूप से जिन बातों को कहने से बचा जाता है, उनमें से एक यह है कि खरीददारों, जिनमें संभवतः बहुतायत में सरकारी निकाय हैं, द्वारा भुगतान में विलंब किया जाता है और इसके परिणामस्वरूप चूक की घटनाओं में काफ़ी बढ़ोतरी की संभावना बन जाती है।

पहली बात यह कि ऋणों की चुकौती योजना बनाते समय इस प्रकार के अजीबोगरीब जोखिमों को ध्यान में रखते हुए योजना को उधारकर्ताओं के नकदी प्रवाह के अनुकूल बनाया जाना चाहिए। दूसरे, उधारकर्ता की आर्थिक स्थिति सुदृढ़ होनी चाहिए जिससे कि वह अपने पास उपलब्ध पर्याप्त बफर (कर्ज चुकौती प्रारक्षित निधि खाता) का सहारा लेते हुए नकदी के प्रवाह में आने वाले अल्पकालिक उतार-चढ़ाव से पार पा सके। वर्तमान में समस्या यह है कि बैंक अत्यधिक मात्रा में लीवरेज की छूट देने लगे हैं जिससे इस बात की संभावना ही नहीं बचती कि उधारकर्ता आपात स्थितियों से निपटने में समर्थ हो सके। यह स्थिति एक ऐसे कारोबारी माहौल का प्रतिफल है जिसमें न तो ऋणदाता और न ही उधारकर्ता ऋण करार के निबंधनों का ईमानदारी से पालन करने के प्रति निष्ठावान था। इस प्रकार की खराब ऋण व्यवस्था को बदलने के लिए प्रोत्साहन दिए जाने चाहिए और संशोधित फ्रेमवर्क का उद्देश्य खास तौर पर इसी लक्ष्य को प्राप्त करना है। मैं यहाँ इस बात का उल्लेख करना चाहता हूँ कि ग्राहकों से भुगतान न पाने वाले ऐसे उधारकर्ता जिनके पास कम समय में धन जुटा पाने के साधन उपलब्ध नहीं होते, उनके लिए इस फ्रेमवर्क में एक छूट दी गयी है। ऋणों की पुनर्रचना फ्रेमवर्क को उन सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) पर जान-बूझकर लागू नहीं किया गया है जिनके द्वारा लिए गए उधार की राशि ₹250 मिलियन या उससे कम होती है। मार्च 2016 में उनके लिए बने समाधान फ्रेमवर्क में हमने कोई परिवर्तन नहीं किया है।

बीते दिनों एक बात देखने में आयी कि ऋणों को अनर्जक की श्रेणी में वर्गीकृत होने से बचाने के लिए उन्हें निरंतर बनाए रखा गया। साथ-ही-साथ, यह भी जरूरी है कि कारोबार की वास्तविक मांगों को पूरा करने के लिए दिए जाने वाले अतिरिक्त वित्तपोषण और ऋणों को निरंतर बनाने के लिए संशोधित फ्रेमवर्क में यह अपेक्षा की गयी है कि वित्तीय कठिनाई से

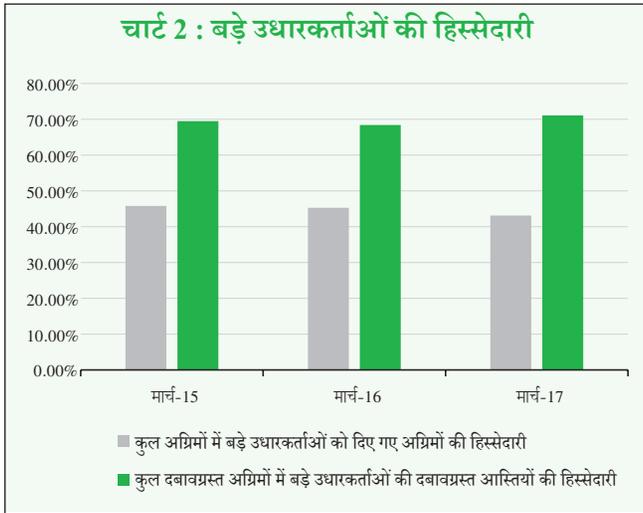
जूझ रही फर्मों को अतिरिक्त क्रेडिट की सुविधाएं देते हुए ऐसे मामलों को पुनर्रचना के मामले माना जाए और फ्रेमवर्क में ऐसे मानदण्डों की सूची भी दी गयी है जिसके आधार पर यह निर्णय लिया जा सकता है कि उधारकर्ता वास्तव में वित्तीय कठिनाई से गुजर रहा है या नहीं। कुछ लोगों का मानना है कि ये मानदण्ड आवश्यकता से अधिक व्यापक हैं। बैंकों को चाहिए कि वे अपने बोर्डों द्वारा अनुमोदित नीतियों के माध्यम से मानकों का निर्धारण कर लें और उनका कड़ाई से पालन करें। हम आशा कर सकते हैं कि इन मानकों को तय करते समय बोर्ड तर्कसम्मत दृष्टिकोण अपनाएंगे और चुनिंदा मामलों में विशेष रियायतों को स्वीकार नहीं करेंगे।

कुछ लोग 12 फरवरी के परिपत्र को निकालने के समय पर सवाल उठाते हैं। इस संबंध में, मैं यही कहूंगा कि कुछ परिवर्तनों में विलंब करने की अपेक्षा उन्हें जल्दी लागू करना अच्छा होता है। दीर्घावधि से लंबित किसी सुधार को लागू करने के लिए किसी पूर्णतया उपयुक्त समय की तलाश कभी समाप्त न होने वाली प्रक्रिया बन सकती है। मुझे इस बात में संदेह है कि इन सुधारों के समय को गलत मानने वाले यह बता सकते हैं कि इन्हें लाने का सही समय क्या है, और क्या वह समय भविष्य के किसी समय से भिन्न हो सकता है! ऐसा कहते हुए मैं इस बात का उल्लेख करना चाहूंगा कि छोटे द्विमासिक मौद्रिक नीति वक्तव्य, 2017-18 में यह टिप्पणी की गयी थी कि ऋणों की वृद्धि में आयी तेजी, प्राथमिक पूंजी बाजार बड़ी मात्रा में संसाधन संग्रहण और पूंजीगत वस्तुओं के उत्पादन तथा आयात में आये सुधार से अर्थव्यवस्था में निवेश गतिविधियाँ फिर से बढ़ने के प्रारंभिक संकेत मिलते हैं। इसके अलावा, बैंकों के पुनः पूंजीकरण की प्रक्रिया प्रारंभ हो चुकी है जिससे वे अपने ऋण नुकसान के लिए प्रावधान करने में और, यदि उनका पूंजीकरण बेहतर तरीके से हुआ है तो, ऋण संवृद्धि करने में भी सक्षम बन गए हैं। जैसा कि पहले भी उल्लेख किया गया

है, रिज़र्व बैंक ने बैंकों को इस प्रकार के निदेश जारी किए हैं कि वे आर्थिक परेशानी में फँसे बड़े उधारकर्ताओं के विरुद्ध दिवाला आवेदन फाइल करें और ऐसे आवेदनों का निपटान आईबीसी द्वारा किया जा रहा है। इन सभी उपायों से ऋण प्रवाह और अधिक बढ़ना चाहिए और इनसे नये सिरे से निवेश की माँग पैदा होने की संभावना है जिससे संवृद्धि की दर में तेजी आएगी। रिज़र्व बैंक का ऐसा मानना है कि आर्थिक परेशानी में फँसे उधारकर्ताओं की समस्याओं के निपटान पर केंद्रित एक फ्रेमवर्क अपेक्षित है जिसमें ऋण करार की शुचिता का सम्मान और उसका प्रवर्तन करते हुए यह सुनिश्चित किया जा सके कि पिछले ऋण चक्र में देखे गए आधिक्य की पुनरावृत्ति न की जाए और अब से कुछ वर्षों बाद इसी प्रकार की परिस्थितियाँ हमारे समक्ष न हों।

संशोधित फ्रेमवर्क का एक महत्वपूर्ण इक्विटी दृष्टिकोण भी है। जैसा कि रिज़र्व बैंक की एक के बाद एक वित्तीय स्थिरता रिपोर्टों में इसका उल्लेख किया गया है, कुल अग्रिमों में बड़े अग्रिमों की हिस्सेदारी की तुलना में देखें तो बड़े अग्रिमों में दबावग्रस्त आस्तियों का हिस्सा अधिक है (चार्ट-2)। यदि बड़े अग्रिमों पर दबाव से इस प्रकार नहीं निपटा गया जिससे चूक की घटनाओं में कमी आए और साथ ही यदि चूक हो भी, तो हानि सीमित हो, तो इसके परिणामस्वरूप बैंक की आस्तियों पर जोखिम समायोजित प्रतिलाभ कम रहेगा जिसकी भरपाई के लिए अपेक्षाकृत छोटे उधारकर्ताओं हेतु उधार-दर में वृद्धि करनी पड़ सकती है। दूसरे शब्दों में कहें तो इसका तात्पर्य होगा बैंक इक्विटी पर कम प्रतिलाभ, और चूंकि बहुत से दबावग्रस्त बैंकों में मुख्य शेयरधारिता सरकार की ही है, अतः राजकोषीय चैनल से इसका प्रभाव बाहर भी पड़ेगा।

इक्विटी दृष्टिकोण से देखने पर एक और मुद्दा सामने आता है। हमें यह अवश्य समझना होगा कि अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों के बीच गतिशीलता और उद्यमिता लाने वाली



छोटी-छोटी फर्मों और नई इकाइयों को बड़े उधारकर्ताओं से प्रतिस्पर्धा में अनुचित रूप से बाहर होना पड़ता है, क्योंकि ये बड़े उधारकर्ता चूक और खराब प्रदर्शन के बावजूद हमेशा ही आसानी से निधियां जुटा लेते हैं।

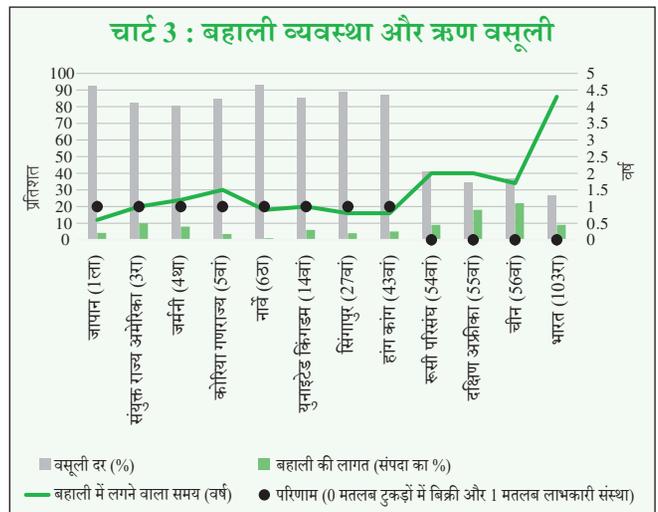
अंतिम बात, जैसा कि आप जानते होंगे, बैंकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपने बही-खाते में ऋणों के लिए कुछ प्रावधान करके रखें ताकि भविष्य में संभावित नुकसान की भरपाई की जा सके। इसका आशय यह है कि जैसे-जैसे ही किसी ऋण से आय या वसूली की संभावना कम होने लगती है, वैसे-वैसे उसके लिए किए गए प्रावधान की राशि बढ़ायी जानी चाहिए। यदि बैंक की लाभप्रदता को होने वाली परिणामी क्षति को नियंत्रित करना है तो दबाव के प्रारंभिक संकेत मिलते ही दबावग्रस्त आस्तियों से निपटने की कार्रवाई प्रारंभ की जानी चाहिए। इस तरह से, बैंकों को जोखिम वृद्धि के प्रति सचेत रहना चाहिए क्योंकि इससे चूक की संभावना बढ़ जाती है और उन्हें (बैंकों को) थ्रू लोन कोवेनेंट्स, वर्धित संपार्श्विकों, और/या अधिक रिस्क प्रीमियम जैसी घाटा-जन्य चूक को काबू में रखने के लिए पर्याप्त उपाय तत्परता पूर्वक करने चाहिए। यदि समय रहते इस तरह के उपाय नहीं किए गए तो दिवालियापन की कार्यवाही से इतर कोई कार्य कर पाने के

**सारणी 1 : दिवालियापन और वसूली : विभिन्न देशों के अनुभव**

अर्थव्यवस्था	रिजाल्टिंग इन्साल्वन्सी रैंक	वसूली दर (%)	बहाली में लगने वाला समय (वर्ष)	बहाली की लागत (संपदा का %)	परिणाम (0 मतलब टुकड़ों में बिक्री और 1 मतलब लाभकारी संस्था)
नार्वे	6	63.1	0.9	1	1
जापान	1	92.4	0.6	4.2	1
सिंगापुर	27	88.7	0.8	4	1
हांग कांग एसएआर, चीन	43	87.2	0.8	5	1
युनाइटेड किंगडम	14	85.2	1	6	1
कोरिया गणराज्य	5	84.7	1.5	3.5	1
संयुक्त राज्य अमेरिका	3	82.1	1	10	1
जर्मनी	4	80.6	1.2	8	1
रूसी परिसंघ	54	40.7	2	9	0
चीन	56	36.9	1.7	22	0
दक्षिण अफ्रीका	55	34.4	2	18	0
भारत	103	26.4	4.3	9	0

स्रोत: <http://www.doingbusiness.org/data/exploretopics/resolving-insolvency>

लिए बहुत विलंब हो जाता है। उधारी के कारोबार की चिंता बनी रहने के साथ में, बैंकों द्वारा त्वरित कार्रवाई किए जाने के संबंध में निम्नसूचित सारणी 1 और चार्ट 3 में पर्याप्त साक्ष्य प्रस्तुत किए गए हैं, जिनके कारण ऋण-हानि बहुत कम हुई है। यह नोट किए जाने की अपेक्षा है कि समाधान के दौर का देश



की कारोबारी सुगमता की रैंकिंग पर असर पड़ा है और इस रैंकिंग में सुधार के लिए आईबीसी के साथ में नया फ्रेमवर्क महत्वपूर्ण कदम साबित होगा।

वास्तव में, इस प्रकार समयानुकूल हस्तक्षेप करना बैंक का दूसरा स्वभाव होना चाहिए। इसी प्रकार, समय पर बकाया का भुगतान करना किसी उधारकर्ता से उम्मीद किया जाने वाला स्वाभाविक व्यवहार होना चाहिए। संशोधित रूपरेखा के अनुसार उधारकर्ता और उधारकर्ता, दोनों में इस प्रकार के व्यवहार पनपने चाहिए जिससे एक ऐसी ऋण संस्कृति का सृजन किया जा सके जो एक सुरक्षित और मजबूत बैंकिंग व्यवस्था तथा कारोबार को लेकर एक जीवंत माहौल के अनुकूल हो।

अब मैं 12 फरवरी 2018 की संशोधित रूपरेखा पर अपनी टिप्पणी का सारांश प्रस्तुत करता हूँ :

- (ए) नई रूपरेखा, दबावग्रस्त आस्तियों के संबंध में हमारी विनियामकीय रूपरेखा को अंतरराष्ट्रीय मानदंडों के समकक्ष लाती है, जहां सब्र के लिए कोई जगह नहीं है।
- (बी) यह इसलिए संभव हो गया है क्योंकि यदि कोई उधारकर्ता समाधान के लिए मुकदमा शीघ्र नहीं कर सकता है तो आईबीसी कर्ज के समाधान के लिए समयबद्ध कानूनी रूपरेखा प्रदान करता है।
- (सी) इस रूपरेखा को लागू नहीं किया जाना आईबीसी जैसे ऐतिहासिक आर्थिक कानून को बेकार हो जाने देने के समान होगा।
- (डी) यह रूपरेखा प्रक्रियाओं की अपेक्षा परिणामों का विस्तृत वर्णन करते हुए कई अनुचित विनियमों को खारिज करती है।

(ई) अंततः, यह रूपरेखा उधारकर्ताओं और उधारकर्ताओं के व्यवहार में बेहतरी के लिए मौलिक परिवर्तन चाहता है, क्योंकि यह सामान्य रूप से किया जाने वाला कारोबार नहीं हो सकता है।

अपने वक्तव्य को विराम देने से पहले, मैं सावधानी के कुछ और शब्द कहना चाहूंगा। ऐसा प्रतीत होता है कि बैंकों में खुदरा ऋण एवं व्यक्तिगत ऋण को बढ़ावा देने के लिए एक सामूहिक प्रयास जारी है। यह क्षेत्र जोखिम-मुक्त नहीं है और बैंकों को इसे अपनी कॉर्पोरेट ऋण बही की मुश्किल समस्या के लिए एक बड़े रामबाण के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए। इसमें भी जोखिम निहित है जिसका समुचित रूप से आकलन, कीमत निर्धारण एवं निराकरण किया जाना चाहिए।

मुझे आशा है कि एनआईबीएम के छात्रों के रूप में आपने जिन साधनों की जानकारी और शिक्षा प्राप्त की है, उससे हमें एक मजबूत और आघात सहनीय बैंकिंग प्रणाली का निर्माण करने में मदद होगी, जिसमें बैंक और उधारकर्ता नव पुनर्गठित एवं समाधान प्रतिमान को समझते हैं, सराहना करते हैं, आत्मसात करते हैं और निर्वाह करते हैं। मैं बैंकिंग और वित्त में प्रतिष्ठित स्नातकोत्तर कार्यक्रम को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए एक बार फिर से सभी स्नातकों को हार्दिक बधाई देता हूँ। ये चुनौतीपूर्ण है लेकिन रोमांचक घड़ी है और जैसा कि आप बैंकिंग और वित्त जगत में एक नए या नवीकृत पेशे की सीमा पर खड़े हैं, मुझे विश्वास है कि आप युवाओं के सपने देखना जारी रखेंगे, और अन्य बातों के अलावा, जहां भी आप जाएंगे एक दृढ़ ऋण संस्कृति के निर्माण के लिए प्रयासरत रहेंगे और इस प्रकार जिस नए प्रतिमान की रूपरेखा के बारे में मैंने बताया था उसको सफल बनाएंगे।

मुझे ध्यानपूर्वक सुनने के लिए आप सभी को धन्यवाद।

## ई-बैंकिंग अवसर और चुनौतियाँ

ई-बैंकिंग, ई-टिकटिंग, ई-कॉमर्स आदि अनेक शब्द हैं जो आज के युग में धड़ल्ले से प्रयोग में आते हैं। वस्तुतः 'ई' अंगरेजी शब्द 'इलेक्ट्रॉनिक' का प्रथम अक्षर है और बैंकिंग, टिकटिंग, कॉमर्स आदि के पहले जब यह आता है तो इन कार्यों को इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से संपन्न किए जाने को यह इंगित करता है।

यदि हम इलेक्ट्रॉनिक उपकरण की शुरुआत की बात करें तो 1835 ईस्वी में अमेरिकी विज्ञानी जोसेफ हेनरी द्वारा अविष्कृत रिमोट स्विच 'रिले' का नाम आया जो पहले तार(टेलीग्राफ) और बाद में दूरभाष(टेलिफोन) में प्रयुक्त हुआ। इसके बाद धीरे धीरे अनेक यंत्र आए जो इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से काम करने लगे। परन्तु विगत दो दशकों में इलेक्ट्रॉनिक हर घर में, हर कार्य में प्रयुक्त होने लगा। साथ ही अनेक कार्य भी इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से किए जाने लगे।



**विनय कुमार पाठक**

मुख्य प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक,  
विपणन व संप्रेषण, कॉर्पोरेट केंद्र, मुंबई

चूँकि इलेक्ट्रॉनिक ने हर क्षेत्र में पैर जमा लिया फिर बैंकिंग इससे अछूता कैसे रह सकता था? अतः धीरे धीरे इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग की शुरुआत हुई। पहले विकसित देशों में फिर, विकासशील देशों में। पहले बड़े बैंकों में और अब प्रायः हर स्तर के बैंकों में। अब ई-बैंकिंग किसी न किसी रूप में सर्वत्र प्रचलित है।

बैंकिंग अर्थव्यवस्था का जीवनप्रवाह है और इसका महत्त्व दिन पर दिन बढ़ता ही जा रहा है। एक स्वस्थ बैंकिंग तंत्र अर्थव्यवस्था को मजबूती प्रदान करता है। आज का युग ई-बैंकिंग का है। ई-बैंकिंग से अर्थव्यवस्था को काफी उम्मीदें हैं।

ई-बैंकिंग को ऑनलाइन बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग अथवा वर्चुअल बैंकिंग के नाम से भी जाना जाता है। ई-बैंकिंग एक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान तंत्र है जिसके द्वारा बैंक अथवा वित्तीय संस्था के ग्राहक उस बैंक अथवा वित्तीय संस्था के वेबसाइट पर जा कर किसी इंटरनेट सुविधायुक्त इलेक्ट्रॉनिक यंत्र यथा कम्प्यूटर, लैपटॉप, मोबाइल सेट, टैब आदि के जरिए वित्तीय लेनदेन या गैर वित्तीय कार्य संपन्न करता है।

अमेरिका में सर्वप्रथम ई-बैंकिंग अक्टूबर 1994 में प्रारंभ किया गया और भारत में आईसीआईसीआई बैंक पहला बैंक था जिसने ई-बैंकिंग की शुरुआत 1997 में की थी। शनैः शनैः सभी बैंकों ने ई-बैंकिंग की सुविधा अपने ग्राहकों को उपलब्ध करवा दी है। साथ ही दिन प्रतिदिन ई-बैंकिंग के अंतर्गत किए जाने वाले कार्यों की सूची लंबी होती जा रही है।

ई-बैंकिंग तकनीक आधारित अर्थव्यवस्था के निर्माण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। कई बैंकिंग विशेषज्ञ इसे तृतीय ई-औद्योगिक क्रांति भी मानते हैं।

प्रारंभ में हर कार्य की तरह बैंकिंग भी पारंपरिक तरीके से होती थी और हर शाखा का अपना हिसाब होता था। उस शाखा में जा कर ही लेनदेन करना संभव था। बाद में कुछ तरकीब अपना कर ग्राहकों को अधिक सुविधा देने की कोशिश की गई ताकि वे अपनी शाखा के अलावे अन्य शाखा से भी, सीमित रकम के लिए ही सही, आपात परिस्थिति में, लेनदेन कर सकें। चेक वसूली, डीडी परचेज, रूपया यात्री चेक, आदि इसी सेवा के रूप थे। कम्प्यूटरीकरण होने के बाद भी ग्राहक अपनी शाखा से ही लेनदेन करने को बाध्य थे, भले ही उन्हें सेवा तीव्र गति से मिलने लगी तथा पासबुक, विवरणी आदि मुद्रित मिलने लगा। इसका कारण यह था कि हर शाखा का अपना सर्वर होता था और ग्राहकों से संबंधित सभी आंकड़े तथा जानकारियाँ, यथा खाता शेष, आहरण सीमा, हस्ताक्षर नमूना आदि सिर्फ उस के पास ही होती थीं। उस समय भी ऑनसाइट एटीएम के जरिए ग्राहकों को रकम निकालने की सीमित सुविधा थी।

बाद में जब बैंकों ने कोर बैंकिंग सोल्यूशन को अपना लिया तब ग्राहक सही मायने में एक शाखा मात्र के ग्राहक न हो कर पूरे बैंक के ग्राहक हो गए। एटीएम भी ऑफसाइट और ऑनलाइन हो गये। स्थान स्थान पर एटीएम लगाए गए। चल एटीएम भी उपलब्ध करवाया गया। कोर बैंकिंग सोल्यूशन के बाद ग्राहक किसी भी शाखा से लेनदेन कर सकते थे। यह बात अलग है कि कुछ लेनदेन सिर्फ गृह शाखा से ही हो सकते थे जैसा कि अभी भी होता है।

सीबीएस लागू होने के बाद ई-बैंकिंग की सुविधा सुलभ हो गई क्योंकि अब ग्राहक कहीं से भी इन्टरनेट के माध्यम से सीबीएस से जुड़ सकते थे और अपना कार्य संपन्न कर सकते थे।

ई-बैंकिंग की सुविधा प्राप्त करने के लिए ग्राहक के पास इंटरनेट की सुविधा होना आवश्यक तो है ही, बैंक में इस सुविधा के लिए उसे पंजीकरण करवाना भी जरूरी होता है। इसके लिए हर ग्राहक का एक यूजर आईडी और पासवर्ड होता है जिसके द्वारा वह ई-बैंकिंग का कार्य संपन्न कर सकता है। ऑनलाइन बैंकिंग के लिए शाखा में तो आवेदन किया ही जा सकता है, ऑनलाइन आवेदन भी किया जा सकता है।

ई-बैंकिंग के अनेक लाभ हैं। यह लाभ सिर्फ बैंकों या ग्राहकों के लिए नहीं है बल्कि दोनों के लिए है। यदि कहा जाए कि ई-बैंकिंग के लाभ सभी हितधारकों के लिए हैं तो अतिशयोक्ति नहीं होगी। इसके कतिपय लाभ की चर्चा यहाँ हम कर सकते हैं। यह बैंक के लिए कई मामलों में लाभप्रद है। सर्वप्रथम, इसमें लेनदेन की लागत बहुत ही कम आती है। द्वितीय, यह चौबीसों घंटे सातों दिन ग्राहकों को उपलब्ध करवाया जा सकता है। तृतीय, इसमें आंकड़ों का संग्रहण एवं संचयन आसान है एवं आसानी से उपलब्ध तथा विश्लेषण योग्य है। ग्राहक के लिहाज से यह समय बचाता है, 'कहीं भी - कभी बैंकिंग' और 'बैंक आपकी जेब में' के मसल को सार्थक करता है। शाखा में भीड़ कम होती है जिससे एक और कर्मचारी अधिक उत्पादक कार्य कर सकते हैं और विपणन के कार्य को सही दिशा दे सकते हैं। साथ ही शाखा में भीड़ कम होने से ऐसे ग्राहकों को भी कतार में अधिक समय व्यर्थ नहीं देना पड़ता है, जो अशिक्षित होने या अति वृद्ध होने के कारण इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को नहीं अपना सकते या अपनाने से झिझकते हैं। ई-बैंकिंग के द्वारा किए जा सकने वाले कार्यों की सूची काफी लंबी है। उदाहरण के लिए – खाते का शेष जानना, विवरणी प्राप्त करना, अंतर-बैंक अथवा अंतर्शाखा लेनदेन करने के लिए, उपयोगिता बिल का भुगतान करने के लिए, चेक के लिए आवेदन करने के

लिए, चेक भुगतान रोकने के लिए, ड्राफ्ट जारी करने के लिए, मोबाइल रिचार्ज, बीमा पालिसी खरीदने के लिए, म्यूच्यूल फंड में निवेश करने के लिए, शेयर में निवेश के लिए, लॉकर उपलब्धता की जानकारी के लिए, फॉर्म 15जी/एच जमा करने के लिए, जमा पर मिलने वाले कर दायित्व जानने के लिए, ब्याज प्रमाणपत्र प्राप्त करने के लिए आदि। जांच अभिकरणों तथा सरकार को भी इससे काफी लाभ है। राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय स्तर पर लेनदेन पर नियंत्रण, आंकड़ों के संग्रहण तथा पुनःप्राप्ति तथा धनशोधन और आतंकवाद के वित्तपोषण की निगरानी रखने में यह कारगर है।

### अवसर

ई-बैंकिंग के क्षेत्र में वर्तमान में काफी अवसर हैं और इनका प्रयोग कर ई-बैंकिंग को हर संभव बढ़ावा दिया जाना चाहिए। साथ ही ई-बैंकिंग अपने आप में बैंकिंग अर्थव्यवस्था में सुधार के लिए एक अवसर है। ई-बैंकिंग के लिए अनुकूल परिस्थितियों में से कुछ निम्नवत हैं:-

**इंटरनेट प्रयोगकर्ताओं की संख्या-** वर्तमान में इंटरनेट प्रयोग करने वालों की संख्या काफी है और दिन पर दिन इनकी संख्या बढ़ ही रही है। विशेषकर मोबाइल में इंटरनेट की सुविधा हो जाने की बाद और नेटवर्क की उपलब्धता बढ़ने के बाद प्रयोगकर्ताओं की संख्या में काफी वृद्धि हुई है।

**मोबाइल प्रयोगकर्ताओं की संख्या-** एक समय था जब कुछेक लोगों के पास ही मोबाइल फोन होते थे और वह भी अत्यंत साधारण स्तर के। फिर हर हाथ में मोबाइल दिखने लगा। साधारण मोबाइल को स्मार्टफोन ने प्रतिस्थापित करना शुरू कर दिया। इसके बाद हर हाथ में दोहरे सीम वाले मोबाइल आ गए। उसके बाद दोहरे सीम वाले दो मोबाइल रखने वालों

की भी कमी नहीं है। कहने का मतलब है की मोबाइल अब हर दिल की धड़कन है और अधिकांश मोबाइल इंटरनेट सुविधायुक्त है। यह बहुत बड़ा अवसर है बैंकों के लिए। इसके जरिए बैंकों के लिए अधिक से अधिक ग्राहकों को जोड़ना और उन्हें बेहतर से बेहतर सुविधाएं देना संभव हो सकता है। सभी बैंकों ने अपने इंटरनेट बैंकिंग का मोबाइल संस्करण था मोबाइल बैंकिंग एप भी उपलब्ध करवा रखा है।

**वाईफाई की सुविधा-** वाईफाई की सुविधा भी अब अनेक स्थानों पर उपलब्ध है। रेलवे स्टेशन, बस स्टैंड, विमानपत्तन आदि में वाईफाई की सुविधा तो है ही, कई टैक्सी सेवा प्रदाता, बस सेवाप्रदाता आदि अपने वाहन में यात्रियों को यह सुविधा देते हैं। इस प्रकार जिनके मोबाइल में इंटरनेट सुविधा नहीं भी है या किसी विशेष समय पर नहीं है वे भी बैंकिंग का कार्य कर सकते हैं।

**बिना इंटरनेट के बैंकिंग सुविधा-** धीरे धीरे ऐसे एप विकसित हो गए हैं जो बिना इंटरनेट के भी कार्य कर सकते हैं। प्रायः हर बैंकों ने इस तरह के एप विकसित किए हैं। पुनः भीम(भारत इंटरफ़ेस फॉर मनी) एक ऐसा एप है जो हर बैंक के खाते से जोड़ा जा सकता है। पुनः बैंकों ने अपने एप में यह विशेषता भी दे रखी है कि गैर ग्राहक भी इसका प्रयोग कर सकते हैं। गूगल के द्वारा शुरू किया गया एप 'तेज' भी इसी प्रकार का एप है। सैमसंग ने भी 'सैमसंग पे' नामक एक एप विकसित किया है जिसके प्रयोगकर्ता दिन प्रति दिन बढ़ते जा रहे हैं। इसमें दस से अधिक बैंक शामिल हैं और भविष्य में कुछ और बैंकों के बढ़ने की संभावना है।

**युवावर्ग-** भारत की आबादी में युवावर्ग का बहुत बड़ा प्रतिशत है। और आज का युवावर्ग तकनीक देखते हुए ही बड़ा हुआ है। उसके लिए इलेक्ट्रॉनिक तरीके से काम करना बिल्कुल सहज

है। बल्कि वे पारंपरिक तरीके से कार्य करने को बोझिल मानते हैं। ऐसे में ई-बैंकिंग बैंकों को बहुत बड़ा अवसर प्रदान करता है, जनसंख्या के एक बड़े और भावी जिम्मेदार नागरिकों से जुड़ने का।

**पर्यावरण संरक्षण तथा संवहनीयता के लिए उपयुक्त-** आधुनिक जीवन शैली ने पर्यावरण को काफी नुकसान पहुंचाया है। जंगल कटते जा रहे हैं। हिमनद सिकुड़ते जा रहे हैं। कुल मिलाकर पर्यावरण को इतना नुकसान पहुंच चुका है कि अब अगर हम नहीं संभले तो फिर कभी संभलने लायक नहीं रह पाएंगे। ई-बैंकिंग के द्वारा कागज़ की खपत को काफी हद तक कम किया जा सकता है। इससे वृक्ष कटने से बचेंगे और अंततः पर्यावरण को लाभ होगा, हमें शुद्ध हवा मिल पाएगी और वर्षा भी नियमित हो पाएगी। इसके अलावे इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के कारण भौतिक शाखाओं की आवश्यकता नहीं रहेगी या इसमें काफी कमी आएगी और बिजली की खपत में कमी आएगी। हाल ही में पंजाब नेशनल बैंक ने अपनी तीन सौ शाखाओं को बंद करने का निर्णय लिया है। यद्यपि यह निर्णय इन शाखाओं को होने वाली हानि के कारण लिया गया था तथापि इन शाखाओं के ग्राहकों को ई-बैंकिंग के जरिए सेवा मिलती रहेगी। इसी प्रकार अन्य बैंक भी इस प्रकार के निर्णय ले सकते हैं।

**ग्रामीण क्षेत्र तथा निम्न आयवर्ग के लोगों तक बैंकों की पहुँच-** वित्तीय समावेशन एवं प्रधान मंत्री जन धन योजना के अंतर्गत विगत एक दशक में करोड़ों खाते खुले हैं और यह एक बहुत बड़ा अवसर है इन खातों को ई-बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाने का।

**बगैर शाखा खोले बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाना-** यदि हर गाँव में बैंक की शाखा खोलना संभव है भी तो लाभप्रदता

के दृष्टिकोण से यह व्यवहार्य नहीं है। ऐसे में ई-बैंकिंग एक बहुत बड़ा अवसर है जन जन के मन तक बैंकिंग सुविधा के लिए ई-बैंकिंग पहुँचाने का।

**सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक से प्रोत्साहन-** सरकार ने दो हजार रुपये तक के कार्ड-आधारित लेनदेन पर सेवा शुल्क में छूट देने का फैसला किया है। साथ ही ग्राहक को डिजिटल लेनदेन पर छूट भी प्रदान किया जा रहा है। फिर कई कंपनियों ने रोकड़ वापसी प्रस्ताव भी लागू कर रखा है।

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) ने इस क्षेत्र में बहुत ही महत्वपूर्ण कार्य किया है। नेशनल फाइनेंशियल स्वीच, आईएमपीएस, रुपे कार्ड, भारत क्यूआर, यू एस एस डी, \*99# सेवा, आधार पेमेंट ब्रिज सिस्टम, आधार आधारित भुगतान तंत्र, यूनिकाइड पेमेंट इंटरफ़ेस, भीम, भारत बिल पेमेंट सिस्टम आदि अनेक उपलब्धियां हैं जिनका ई-बैंकिंग के क्षेत्र में अत्यंत महत्वपूर्ण योगदान है। यह निगम आवश्यकतानुसार नई-नई प्रणाली विकसित कर ई-बैंकिंग को सुचारु बनाने के लिए कृतसंकल्प है। इसी प्रकार आईडीआरबीटी (इंस्टीट्यूट फॉर डेवलपमेंट एंड रिसर्च इन बैंकिंग टेक्नालजी) भी निरंतर इस क्षेत्र में शिक्षण और तकनीकी सहयोग उपलब्ध कराता रहा है।

अनेक मोबाइल वॉलेट ने भीम तथा आधार आधारित भुगतान से खुद को जोड़ लिया है और यह बहुत बड़ा अवसर है ई-बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए। हाल ही में पेटीएम ने यूपीआई प्लेटफॉर्म के साथ खुद को जोड़ लिया है। ऐसी स्थिति में मोबाइल वॉलेट न रखने वाले लोग भी लेनदेन कर सकते हैं। अब किसी भी बैंक के ग्राहक पेटीएम का प्रयोग कर रकम अंतरण कर सकते हैं।

## चुनौतियाँ

किसी भी कार्य को संपन्न करने में कुछेक चुनौतियाँ आती ही हैं। वह काम चाहे कितना भी सरल क्यों न हो। ई-बैंकिंग बेशक बहुत महत्वपूर्ण है पर इसके राह में अनेक कठिनाइयाँ, विभिन्न चुनौतियाँ आती रही हैं; आती रहेंगी। इनमें कतिपय निम्नवत हैं:-

**जागरूकता का अभाव-** यह एक कटु सत्य है कि हमारे कई बैंककर्मी ई-बैंकिंग को सिर्फ नाम से जानते हैं। उन्होंने कभी ई-बैंकिंग किया ही नहीं है। कुछ ने एक दो बार प्रयास करने के बाद इसे त्याग दिया है। विशेषकर पुरानी पिढी के बैंककर्मी। हमारे बैंकों में कर्मचारियों की औसत आयु लगभग पैंतालिस वर्ष है। उच्च आयु वर्ग के कर्मचारियों के लिए ई-बैंकिंग अभी भी असहज ही है।

यही बात हम ग्राहकों के बारे में भी कह सकते हैं। युवावर्ग को छोड़ दें तो हमारे बहुत कम ग्राहक ई-बैंकिंग को दिल से अपनाने को तैयार होते हैं।

**लगन की कमी-** बैंककर्मी और ग्राहक दोनों के बारे में यह बात कही जा सकती है। इसे हम एक उदाहरण से भी समझ सकते हैं। 8 नवम्बर 2016 को 1000 रुपये और 500 रुपये के पुराने करेंसी नोटों के विमुद्रीकरण के बाद डिजिटल लेनदेन की संख्या में काफी बढ़ोत्तरी हुई थी। परन्तु जैसे जैसे मुद्रा की उपलब्धता बढ़ती गयी, डिजिटल लेनदेन में कमी आने लगी। यह इस बात का प्रमाण है कि लगन की कमी एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के लिए।

**उत्साह का शिथिल हो जाना-** वित्तीय साक्षरता तथा डिजिटल साक्षरता के लिए बड़े ताम झाम के साथ कार्यक्रम शुरू तो कर दिए जाते हैं परन्तु शीघ्र ही उत्साह ठंडा पड़ जाता है और फिर इस तरह के कार्यक्रम बीच में ही दम तोड़ देते हैं।

**डिजिटल आधारभूत सुविधा की कमी-** ई-बैंकिंग के लिए डिजिटल आधारभूत सुविधा जितनी पर्याप्त होनी चाहिए उतनी है नहीं। इस सुविधा को उपलब्ध करवाना एक बहुत बड़ी चुनौती है। आधारभूत सुविधा की कमी का अंदाजा हम इसी बात से लगा सकते हैं कि मोबाइल फोन से बात करना ही मुश्किल हो जाता है। कभी नेटवर्क नहीं, तो कभी आवाज सही तरीके से नहीं आना, कभी कॉल ड्रॉप की समस्या। इसी से हम इस बात का अंदाजा लगा सकते हैं कि डिजिटल आधारभूत सुविधा कितनी बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के राह में। ग्रामीण क्षेत्रों में एक छोटे से काम के लिए कर्मचारियों और ग्राहकों को घंटों प्रतीक्षा करनी पड़ती है। समस्या की विकटता को इसी बात से समझा जा सकता है कि जब मोबाइल फोन से अबाधित रूप से बात ही करना कठिन है तो फिर इंटरनेट की उपलब्धता या फिर इंटरनेट की गति की पर्याप्तता के बारे में सोचना शायद अतिविश्वास ही है। कई बार ग्राहक ई-बैंकिंग के द्वारा कार्य को इस कारण से संपन्न नहीं कर पाते कि उनके मोबाइल में एककालिक पासवर्ड का एसएमएस नहीं आ पाता।

**मोबाइल की गुणवत्ता-** मोबाइल की गुणवत्ता भी एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के सफ़र में। मोबाइल का सही तरीके से काम नहीं करना, जल्दी खराब हो जाना आदि। कई मोबाइल सेट विभिन्न एप को डाउनलोड करने में सक्षम नहीं होते।

**साइबर अपराध-** आये दिन साइबर अपराध के अनेक उदाहरण देखने को मिल रहे हैं। फिशिंग, विशिंग, कार्ड क्लोनिंग, कार्ड स्किमिंग, एटीएम कार्ड बदलना, सहायता करने के नाम पर एटीएम से दूसरे के खाते से रकम हड़प लेना सामान्य सी बात हो गई है। विगत में कई बैंकों के लाखों एटीएम कार्ड के डाटा चुराए गए। बांग्लादेश में तो केन्द्रीय बैंक के सर्वर में ही सेंध लगा दिया गया। कई देशों के बैंकों के वैबसाइट रैनसमवेयर के

शिकार हो गए। इस प्रकार की घटनाओं ने लोगों के मन में भय पैदा कर दिया है। जाहिर है कि साइबर अपराध एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग की राह में। साइबर अपराध की भयावहता का अनुमान हम इसी बात से लगा सकते हैं कि कई बैंक और पुलिस अधिकारी इसके शिकार हो चुके हैं।

**अशिक्षा-** सामान्य अशिक्षा और डिजिटल अशिक्षा दोनों ही ई-बैंकिंग की राह में बहुत बड़ी चुनौती हैं। एक तो देश में साक्षरता दर ही कम है। दूजे, कम्प्यूटर साक्षरता और भी कम है। ऐसे में ग्राहकों में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रति रुचि जाग्रत करना एक कठिन चुनौती है।

**डाटा सुरक्षा-** डाटा सुरक्षा भी एक बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग की राह में। अनेक तरीकों से अपराधी डाटा में सेंधमारी कर उसका दुरुपयोग करते हैं। कुछ ही वर्ष पूर्व लगभग 32 लाख डेबिट कार्ड के डाटा को चुरा लिया गया था और 641 ग्राहकों को लगभग 1.3 करोड़ रुपए का नुकसान हुआ था। इस तरह की घटनाएँ ग्राहकों के मन में ई-बैंकिंग के प्रति संशय उत्पन्न करते हैं।

**कार्ड की संख्या-** सच पूछा जाए तो देश में कार्ड की संख्या कम है। साथ ही कुछ ऐसे भी कार्ड हैं जिनका प्रयोग किया ही नहीं जाता है। विमुद्रीकरण के ठीक एक साल बाद जब उन गाँवों की स्थिति जानने की कोशिश की गई जिन्हें पूर्णतः रोकड़ रहित गाँव घोषित कर दिया गया था तो नेटवर्क की समस्या,

मोबाइल सेट की गुणवत्ता और कार्ड की कम संख्या के कारण रोकड़ रहित लेनदेन की प्रतिशतता कम पाई गयी।

**गरीबी-** सिर्फ खाता खोल देने से लोगों तक बैंकिंग सुविधा पहुंचा देना संभव नहीं है। प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत जितने खाते खुले हैं उनमें एक बहुत बड़ा भाग है जिसमें जमा रकम शून्य है। ऐसे खाताधारी ई-बैंकिंग के प्रति कैसे आकर्षित हो सकते हैं? अतः गरीबी बहुत बड़ी चुनौती है ई-बैंकिंग के लिए।

**ग्रामीण क्षेत्र की विशेष चुनौतियाँ-** वैसे ई-बैंकिंग के क्षेत्र में प्रायः एक ही प्रकार की चुनौतियाँ हर क्षेत्र में हैं परंतु ग्रामीण परिवेश कुछ अलग होने के कारण वहाँ की चुनौतियाँ भी अलग किस्म की हैं। उदाहरण के लिए आधारभूत सुविधा का अभाव, साइबर अपराध के प्रति जागरूकता की कमी, गरीबी की समस्या आदि ग्रामीण क्षेत्रों में काफी तीव्र हैं। वैसे 'डिजिगांव' के तहत ई-बैंकिंग को भी लोकप्रिय बनाने की कोशिश की जा रही है परंतु इसे काफी जतन से किए जाने की आवश्यकता है।

उपर्युक्त विवेचन से स्पष्ट है कि ई-बैंकिंग के लिए हमारे पास अवसर का खुला आसमान है तो चुनौतियों का समंदर भी है जिसे पार करना असंभव नहीं तो कठिन जरूर है। व्यक्ति, समाज, बैंक, सूचना प्रौद्योगिकी विशेषज्ञ, सरकार सभी मिल जाएँ तो देश में ई-बैंकिंग काफी हद तक सफल होगा, ऐसी आशा हम कर सकते हैं।

## ऋण माफी योजना-आवश्यकता और अनिवार्यता

### कृषि ऋण माफी योजना:

कृषि, राज्य सूची का विषय होने के कारण किसानों की ऋण-माफी की योजनाएँ, प्रत्येक राज्य अपने ढंग से लागू करने को स्वतंत्र है। तथापि केंद्र भी ऐसी योजनाएँ प्रस्तावित कर सकता है। दोनों ही परिस्थितियों में सरकार को राजकोष से ऋण-माफी की रकम बैंकों को स्थानांतरित करनी होती है। अतः संबन्धित राज्य सरकारें अपने राजनैतिक लक्ष्यों और उपलब्ध राजकोषीय संसाधनों के मध्य एक सही संतुलन बनाकर इस प्रकार की लोकलुभावनी योजनाओं की घोषणा और क्रियान्वयन करती है।

सर्वप्रथम राष्ट्रीय स्तर पर किसानों के ऋण माफ करने की 'कृषि एवं ग्रामीण ऋण राहत योजना' 1990 में प्रस्तुत की गई। इसमें लगभग 10,000 करोड़ रुपये के ऋण की माफी या राहत दी गयी थी। सन 2007 में, भारत सरकार ने आर. राधाकृष्ण की अध्यक्षता में देश भर में किसानों को राहत प्रदान करने



**दयाराम वर्मा**

मुख्य प्रबन्धक (संकाय), मानव संसाधन विकास संस्थान, ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स, भोपाल (म.प्र.)

के उपाय सुझाने के लिए एक विशेषज्ञ समूह नियुक्त किया। विशेषज्ञ समूह ने अपनी रिपोर्ट में बताया कि –

“भारत में वर्तमान कृषि संकट के कई आयाम हैं। इसलिए इसमें योगदान देने वाले सभी कारकों को ध्यान में रखते हुए व्यापक समाधान की खोज जरूरी है। इसके अलावा, कृषि संकट से जुड़ी कई समस्याओं के समाधान के लिए, संक्षिप्त और दीर्घकालिक दोनों ही उपाय करने आवश्यक हैं। विशेष रूप से, अनौपचारिक स्रोतों से उच्च लागत पर बढ़ती हुई उधारी, कृषि संकट के प्रमुख कारणों में से एक है, जिसका तत्काल समाधान करने की जरूरत है। लघु अवधि में, किसानों के कमजोर वर्गों के ऋण भार को कम करने के लिए कुछ ठोस उपाय किए जाने चाहिए। इसके लिए, ऋण, विस्तार और विपणन के लिए संस्थागत व्यवस्था को पुनर्जीवित करने की आवश्यकता है। लंबे समय में, ग्रामीण बुनियादी ढांचे में बड़े निवेश के साथ कृषि क्षेत्र को फिर से जीवंत बनाने और कृषि अनुसंधान और प्रौद्योगिकी में एक गंभीर प्रयास किया जाना है। कृषि में समग्र निवेश को बढ़ाने के लिए किसानों की दीर्घावधि ऋण जरूरतें काफी बढ़ाई जानी चाहिए।”

तत्पश्चात सन 2008 में केंद्र सरकार ने 'कृषि ऋण माफी व ऋण राहत योजना' लागू की। इसके तहत 3.69 करोड़ छोटे और सीमांत किसानों तथा 60 लाख अन्य किसानों को 52,516 करोड़ रुपये के कर्ज से मुक्ति दी गई। इस योजना में फसलों के उत्पादन हेतु अल्पकाल के लिए बैंकों से लिये गए ऋण, किसान क्रेडिट कार्ड के अंतर्गत लिये गए ऋण, कुँओं की

तालिका:1

खुदाई, पंप सेट लगाने, ट्रैक्टर या बैल खरीदने अथवा भूमि सुधार हेतु लिये गए ऋण और कृषि से जुड़े व्यवसाय जैसे- पशुपालन, मुर्गी पालन, बकरी पालन, भेड़, मधुमक्खी और मछली पालन तथा बायोगैस आदि के लिए प्राप्त किए गए ऋणों को शामिल किया गया था। लघु एवं सीमांत किसानों के अलावा 5 एकड़ से अधिक भूमिधारी किसान भी इस योजना में पात्र थे। जिन किसानों ने 50 हजार रुपये तक का ऋण लिया था उन्हें लघु एवं सीमांत किसानों के रूप में और 50 हजार रुपए से अधिक के ऋण लेने वाले किसानों को अन्य किसानों की श्रेणी में वर्गीकृत किया गया। लघु एवं सीमांत किसानों के कृषि ऋण पूरी तरह माफ कर दिए गए, जबकि पांच एकड़ से अधिक भूमिधारी किसानों के लिए 'एकबारगी निपटान योजना' लागू की गई। इसमें उनके बकाया ऋण की 25 प्रतिशत राशि माफ कर दी गई और शेष धनराशि तीन किशतों में देय थी।\*

हाल ही के वर्षों में आन्ध्रप्रदेश ने सन 2014 और तमिलनाडु ने सन 2016 में इस योजना को लागू किया। सन 2017 में 4 राज्यों - उत्तर प्रदेश, पंजाब, महाराष्ट्र व कर्नाटक ने किसानों के ऋण माफ करने की घोषणा की गयी थी। विभिन्न मीडिया रिपोर्ट्स के हवाले से मिंट स्ट्रीट मेमो संख्या-4, दिनांक 11.09.2017 के अनुसार, इन चारों राज्यों की सरकारों द्वारा घोषित ऋण माफी की प्रमुख बातें इस प्रकार से हैं- (तालिका:1)

### ऋण माफी की आवश्यकता:

कृषि भारत की कुल जनसंख्या के 58.4% से अधिक लोगों की आजीविका का मुख्य साधन है। देश के कुल सकल घरेलू उत्पाद (जी.डी.पी.) में भी कृषि का योगदान लगभग पांचवें हिस्से के बराबर है। कुल निर्यात का लगभग 10 प्रतिशत हिस्सा कृषि से प्राप्त होता है और यह अनेक उद्योगों के लिए कच्चा माल भी उपलब्ध कराता है। तथापि विभिन्न कारणों से आज

राज्य	अनुमानित ऋण माफी की राशि ((रु. करोड़ में	योजना
महाराष्ट्र	34000	रु. 1.50 लाख तक प्रत्येक किसान के फसली ऋण
उत्तर प्रदेश	36000	रु. 1.00 लाख तक के लघु व सीमांत किसानों के फसली ऋण
पंजाब	10000	लघु व सीमांत किसानों के 2.00 लाख तक के फसली ऋण और 2.00 लाख से अधिक ऋणों के मामले में सपाट 2.00 लाख तक की माफी
कर्नाटक	8000	को-ऑपरेटिव बैंकों के रु. 50000 तक के फसली ऋण
<b>कुल</b>	<b>88000</b>	

खेती बाड़ी कोई फायदे का धंधा नहीं रह गया है। एक नेता का बेटा नेता, एक अभिनेता का बेटा अभिनेता और अधिकारी का बेटा अधिकारी बनाना चाहता है परंतु किसान का बेटा किसान नहीं बनना चाहता। लोगों की खेती-बाड़ी छोड़कर नौकरी या अन्य व्यवसाय के लिए शहरों की ओर पलायन करने की प्रवृत्ति में तेजी से विस्तार हुआ है। इसने बहुत सी सामाजिक व आर्थिक विषमताओं को जन्म दिया है। किसानों द्वारा बड़ी संख्या में की जा रही आत्महत्याएँ भी गंभीर मुद्दा है।

विभिन्न कारणों से जब किसान अपनी फसल खो देता है या फसल होने के बाद, लागत भी नहीं निकल पाती तो उसे घाटा हो जाता है और वह एकाएक औपचारिक या अनौपचारिक स्रोतों से लिए गए ऋणों को चुकाने के दबाव में आ जाता है। अगली फसल को बोने के लिए भी पुनः उसे निधियों की जरूरत पड़ती है जो कि पिछली चूक होने की स्थिति में असंभव या दुष्कर हो जाती है। उसे भावी फसल के साथ-साथ अपने परिवार की जरूरतों की भी प्रतिपूर्ति करनी होती है। ऐसी स्थिति में उसके सामने एक अंधकार सा छा जाता है। इस प्रकार

की परिस्थितियों में किसान को सरकार की ओर से वित्तीय राहत अत्यंत आवश्यक हो जाती है। कृषि को इसमें निहित विभिन्न समस्याओं और अनिश्चितताओं के कारण सर्वाधिक जोखिम भरा व्यवसाय कहा जा सकता है। सारांशतः ये इस प्रकार से है:-

(1) प्राकृतिक आपदाएँ: भारतीय कृषि को मानसून का जुआ कहा जाता है। अधिकांश क्षेत्रों में कृषि मानसून पर प्रत्यक्ष रूप से निर्भर रहती है। प्रायः हर वर्ष सभी क्षेत्रों में मानसून सामान्य नहीं रहता। इसके अतिरिक्त बाढ़, सूखा, ओलावृष्टि, अतिवृष्टि, कोहरा और कीट-प्रकोप आदि के कारण फसलें बर्बाद होती रहती हैं।

(2) पर्याप्त सिंचाई सुविधाओं का अभाव: सही समय पर पर्याप्त पानी, फसल के लिए प्रथम आवश्यकता है। कृषि केवल मानसून पर निर्भर न हो इसके लिए सिंचाई के अन्य स्रोतों जैसे, नहर, तालाब, कुओं, नदियों और नल-कूप आदि की समुचित व्यवस्था होनी चाहिए। परंतु देश की नदियों का पानी लगातार कम होता जा रहा है। नहरों में पर्याप्त पानी होता ही नहीं, पाताल के पानी का स्तर बहुत नीचे गिर चुका है और अधिकांश स्थानों पर वह अत्यधिक क्षारीय होने के कारण फसलों के लिए उपयुक्त भी नहीं है। एक अन्य समस्या, नल-कूप चलाने के लिए पर्याप्त विद्युत आपूर्ति की कमी भी है।

(3) कृषि उत्पादों का पर्याप्त मूल्य न मिलना: प्रायः देखा गया है कि किसान सभी बाधाओं को पार करने के पश्चात, किसी प्रकार फसल का उत्पादन करने में सफल हो भी जाता है तो उसे फसल का सही दाम नहीं मिलता। विपणन और बिक्री की प्रक्रिया ऐसी है कि अधिकांश लाभ बिचौलिए उठा ले जाते हैं। सरकार के न्यूनतम समर्थन मूल्य पर खरीद के बावजूद प्रायः किसान की लागत भी नहीं निकल पाती।

(4) आधारभूत सुविधाएँ: परिवहन, सड़क और बिजली जैसी आधारभूत सुविधाओं की कमी के कारण किसान को फसल के हर चरण पर अधिक समय और अधिक पैसा खर्च करना पड़ता है जो कि उत्पादन की लागत को बढ़ाता है।

(5) उत्पादकता का निम्न स्तर: निम्न स्तर पर सीमित विकास के बावजूद आज भी भारतीय कृषि परम्परावादी है। भारतीय किसान खेती को एक व्यवसाय के रूप में न करके जीविकोपार्जन के लिये करता है। कृषि की पुरानी परम्परागत विधियों, भूमि सुधारों की कमी, पूंजी की कमी, विपणन एवं वित्त संबंधी कठिनाइयों, आदि के कारण भारतीय कृषि की उत्पादकता अत्यन्त निम्न स्तर की है।

(6) विविध: इनके अतिरिक्त कृषि की उपयुक्त शिक्षा का अभाव, जोत का छोटा आकार, खराब और घटिया बीज और उर्वरक, भंडारण की अपर्याप्त व्यवस्था, प्रक्रिया इकाइयों की कमी, गाँव में कृषि आधारित उद्योग धंधों का अभाव और इसी प्रकार की ढेरों अन्य समस्याएँ कृषि व्यवसाय को अव्यवहार्य और अनाकर्षक बना देती हैं।

(7) किसानों द्वारा आत्महत्याएँ: 1997 और 2010 के बीच ग्रामीण भारत में 2,50,000 किसान आत्महत्या कर चुके हैं। कृषि में ऋण-माफी योजनाओं का अध्ययन करते समय, किसानों की आत्महत्याओं के कारणों का विश्लेषण भी अति आवश्यक और प्रासंगिक है। पिछले कई वर्षों से देश में किसानों द्वारा बड़ी संख्या में की जा रही आत्महत्याएँ, कृषि और कृषि से जुड़ी नीतियों और व्यवस्थाओं पर सीधे सवाल खड़े करती हैं। इनके पीछे क्या कारण हैं? क्या किसान कर्ज से परेशान होकर ऐसा कर रहे हैं? राष्ट्रीय अपराध रिकार्ड ब्यूरो (एनसीआरबी) के आंकड़ों के अनुसार कृषि क्षेत्र में सन 2014 में 12360 और सन 2015 में 12602 आत्महत्याएँ हुईं। 2015 में कृषि क्षेत्र में हुई आत्महत्याएँ देशभर में हुईं।

कुल 133626 आत्महत्याओं का 9.4% था। इनमें से 8007 किसान और 4595 कृषि मजदूर थे। यदि कारणों पर नजर डालें तो 8007 किसानों में से 3097 (38.7%) ने कर्ज से तंग आकर आत्महत्या की। किसानों की आत्महत्या का दूसरा सबसे बड़ा कारण फसल की बर्बादी, प्राकृतिक आपदा या खेती-बाड़ी से जुड़ी अन्य समस्याएँ (1562, 19.5% आत्महत्याएँ) था और तीसरा कारण पारिवारिक समस्याएँ रहा (933, 11.6% आत्महत्याएँ)। किसान जो अपने खून-पसीने से खाद्यान का उत्पादन करता है और पूरी दुनिया का पेट भरता है, उसकी आत्महत्या एक 'राष्ट्रीय चिंता' का विषय है। आत्महत्या अर्थात् समय से पहले अकाल मौत, एक परिवार के लिए तो बहुत बड़ी त्रासदी है ही, यह राष्ट्र के लिए भी अपूरणीय क्षति है।

एक बड़ा तबका कृषि कार्य बटाई, हिस्से, ठेके या कृषि मजदूरी के रूप में करता है, परंतु उनके पास अपने स्वयं के नाम से कोई जमीन नहीं होने के कारण बैंकों से प्रायः उन्हें ऋण नहीं मिल पाता और वे अपनी वित्तीय आवश्यकताओं के लिए साहूकारों के चंगुल में फंसे रहते हैं। 2015 की किसानों की आत्महत्या के आंकड़ों के अनुसार कृषि क्षेत्र से जुड़ी 12602 आत्महत्याओं में से 4595 कृषि मजदूर थे, अर्थात् 36.46%। स्पष्ट है कि कृषि से जुड़े भूमिहीन किसानों और मजदूरों को भी ब्याज अनुदान और ऋण-माफी योजनाओं का लाभ मिलना उतना ही आवश्यक है जितना की अन्य किसानों को।

आत्महत्याओं का एक परोक्ष कारण, गाँवों का पिछड़ापन भी है। गाँवों में शहरों के समकक्ष, शिक्षा और स्वास्थ्य जैसी बुनियादी सुविधाएं न होने से कृषक की आमदनी का एक बड़ा भाग इन पर, खासकर स्वास्थ्य पर खर्च हो जाता है। इंडिया स्पेंड की रिपोर्ट के हवाले से भारत में किसानों की आत्महत्या पर लगातार रिपोर्टिंग करने वाले और रमन मैगसेसे पुरस्कार विजेता पी. साइनाथ कहते हैं, "आत्महत्या करने वाले जिन

परिवारों से मैं मिला हूँ, वहां परिवार के कर्ज का सबसे बड़ा कारण स्वास्थ्य खर्च की लागत है।"

ग्रामीण ऋणग्रस्ता पर डॉ. आर. राधाकृष्ण कमेटी की रिपोर्ट के अनुसार 'ऋण माफी योजना किसानों के एक चयनित समूह को लक्षित करती है, और समस्या केवल किसानों के छोटे से हिस्से के लाभ के साथ नहीं है, तथ्य यह है कि इस तरह की बड़ी राशि की क्षमता बहुत अधिक है और इससे ज्यादा लोगों को फायदा पहुंचाया जा सकता है'। गलत पहचान, भेदभाव और जानबूझकर चूक करने वालों को लाभ देने से भी योजना मूल उद्देश्य से भटक जाती है। ऐसी योजनाओं का लाभ सभी प्रभावित पक्षों को समरूप मिलना चाहिए। जैसे कि प्रायः केवल लघु व सीमांत किसान या केवल चूककर्ता ऋणी को ही सरकारें ऋण माफी का पात्र मानकर इतिश्री कर लेती है।

उपरोक्त के मद्देनजर कहा जा सकता है कि जब तक गाँव और किसान की मूलभूत समस्याओं का समुचित समाधान नहीं होता, जो कि सरकार का प्राथमिक दायित्व है, आपदा के समय, तब तक मानवीय आधार पर किसान के लिए ब्याज अनुदान और ऋण-माफी जैसे उपायों की आवश्यकता बनी रहेगी।

### ऋण माफी की अनिवार्यता:

आर.बी.आई. द्वारा दिनांक 31.08.2017 को 'कृषि ऋण माफी-प्रभाव और सीमाएं' विषय पर आयोजित सेमिनार में अपनी अंतिम टिप्पणी में, आर.बी.आई. के उप-गवर्नर डॉ. बिरल वी. आचार्य ने कहा कि ऋण छूट, किसानों के संकट के लिए थोड़े समय के उपाय हो सकते हैं, और उन्हें भारतीय कृषि की समस्याओं के दीर्घकालिक समाधान के रूप में नहीं माना जा सकता है। हमारे किसान समुदाय के एक स्थायी और दीर्घकालिक समाधान के लिए कृषि के क्षेत्रों में ठोस और जरूरी सुधार की आवश्यकता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर और भारतीय स्टेट बैंक के चेयरमैन सहित विभिन्न शीर्ष बैंक अधिकारियों का भी मानना है कि कृषि ऋण माफी जैसी योजनाओं की पुनरावृत्ति से सरकार का वित्तीय घाटा बढ़ेगा जो कि महंगाई को बढ़ाता है। साथ ही ऐसी योजनाओं से एक नैतिक संकट उत्पन्न होता है। प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित, नियमित कर्जदारों को यदि ऋण माफी योजना में शामिल नहीं किया जाता तो वे अपने आप को ठगा सा महसूस करते हैं और उनमें जानबूझकर ऋण न चुकाने की प्रवृत्ति का विकास होता है। इसी प्रकार ऋण माफी का लाभ लेने के लिए सक्षम व नियमित किसान भी बार-बार चूक करने की ओर अग्रसर होने लगते हैं। सरकार के स्वामित्व वाले बैंक पहले से ही भारी ऋण बोझ के तले दबे हुए हैं और इस प्रकार की घोषणाओं से इनकी समस्या और बढ़ जाती है।

लेकिन ऋण माफी के समर्थन में यह तर्क भी दिया जा सकता है कि सरकार कॉर्पोरेट घरानों को समय-समय पर विभिन्न प्रोत्साहन पैकेज देती ही है तो कृषि को क्यों नहीं? किसानों से ऋण वसूली का ट्रैक रिकॉर्ड भी उन चूककर्ता उद्योगपतियों से संभावित ऋण वसूली से बेहतर हैं जिन पर सार्वजनिक बैंकों का लगभग 7 लाख करोड़ रुपये से अधिक का बकाया ऋण है।

एक अन्य विचारधारा यह है कि कृषि में फ़सली ऋण का आधिक्य है और निवेश ऋण अपेक्षाकृत कम है। मिंट स्ट्रीट मेमो संख्या 4, दिनांक 11.09.2017 में दिये गए आंकड़ों के अनुसार वर्ष 2016 में बैंकों के कुल कृषि ऋण का लगभग 40% ऋण लघु व सीमांत किसानों को दिया गया और इसमें 75% फ़सली ऋण का हिस्सा था। स्पष्ट है, 60% कृषि ऋण अन्य श्रेणी के किसानों को दिया जाता है, लेकिन ऋण माफी योजनाओं में उनको प्रायः प्राथमिकता नहीं मिलती। साथ ही जहां अल्पावधि के ऋणों पर ब्याज अनुदान उपलब्ध है वहीं निवेश ऋणों पर नहीं। अक्सर फ़सली ऋण के पैसे का किसान खेती बाड़ी के अलावा, शादी, वाहन, घर निर्माण या बीमारी

आदि अनुत्पादक कार्यों पर खर्च कर देता है। जबकि निवेश ऋण से न केवल आस्ति का निर्माण होता है वरन वह किसान की आय में वृद्धि का स्थायी स्रोत बनता है। यदि निवेश ऋणों पर अल्पावधि ऋणों की भांति ब्याज अनुदान दिया जाए और इनके वितरण पर अधिक ध्यान दिया जाए तो ये ऋण किसान की माली हालत सुधारने में अधिक कारगर सिद्ध हो सकते हैं।

### क्या बैंक का ऋण किसान के लिए बोझ है ?

इस बिन्दु को तार्किक रूप से समझने के लिए हमें बैंकों में वर्तमान में प्रचलित किसान क्रेडिट कार्ड योजना के स्वरूप को समझना होगा। यद्यपि सन 2012 से पूर्व फ़सली ऋणों के लिए बैंकों के पास अधिक उदार योजनाएँ नहीं थी, लेकिन सन 2012 में टी.एम. भसीन कमेटी की अनुशंसा के पश्चात, रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमोदित नई 'किसान क्रेडिट कार्ड' योजना में किसानों को रु. 3 लाख तक के फ़सली ऋण 7% ब्याज दर पर मुहैया करवाए जा रहे हैं। इस प्रकार के ऋणों पर भारत सरकार 2% ब्याज अनुदान बैंकों को प्रदान करती है और यदि वर्ष के अंदर-अंदर, ऋणी पिछला कर्ज, मय ब्याज जमा करवा कर पुनः आहरण करता है तो उसे 3% अतिरिक्त ब्याज अनुदान भी मिलता है। इस प्रकार रु. 3 लाख तक के फ़सली ऋण पर प्रभावी ब्याज, मात्र 4% ही रह जाता है। इसके विपरीत साहूकार से लिए गए कर्ज पर किसान को 12% से लेकर 60% या इससे भी अधिक ब्याज देना पड़ता है। नई किसान क्रेडिट कार्ड योजना के अनुसार अल्पावधि कृषि ऋणों की सीमा प्रति वर्ष स्वतः 10% बढ़ भी जाती है।

उदाहरण के तौर पर यदि एक किसान ने रु. 1 लाख का फ़सली ऋण लिया है तो प्रति छमाही उसका ब्याज 3500 रुपये और वर्ष में कुल 7000 रुपये (प्रति छमाही पिछला ब्याज जमा कराते रहने पर) होगा। शीघ्र भुगतान करने वाले किसान को 3% अतिरिक्त ब्याज अनुदान भी मिलेगा अर्थात् 1 लाख

पर रु. 3000। इस प्रकार किसान को एक लाख के ऋण पर वास्तव में एक वर्ष में कुल रु. 4000 ब्याज ही देना पड़ा। अब वह इस ब्याज और मूल राशि को जमा करवाकर उसी दिन पुनः अगली फसल के लिए ऋण जारी करवा सकता है जो कि अब 1 लाख के बजाय 1 लाख 10 हजार होगा। यानि उसने रु. 1.04 लाख जमा करवाए और रु. 1.10 लाख लेकर जाएगा! इस प्रकार इस योजना में ऋणी किसान को किसी प्रकार की परेशानी आने का सवाल ही उत्पन्न नहीं होता।

तथापि आत्महत्याओं के आंकड़ों को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता और बैंकों की इतनी उदार ऋण योजनाएँ होने के बावजूद, 38.7% किसानों की आत्महत्याओं का कारण दिवालियापन/ ऋणग्रस्ता होना चौंकाने वाला है। क्या इसका कोई और पहलू भी है? अनौपचारिक स्रोतों से उच्च ब्याज दर पर ऋण की समस्या की ओर आर. राधाकृष्णन कमेटी ने स्पष्ट चेताया था लेकिन इस कमेटी की रिपोर्ट के 10 वर्षों के बाद भी हम देखते हैं कि किसानों के ऋण का एक बड़ा भाग साहूकारों से उच्च ब्याज दर पर लिया गया कर्ज है। और साहूकार से लिए गए ऋण का ब्याज इतना अधिक होता है कि किसान वर्षों तक उसके चंगुल में फंसा रहता है।

‘ऑब्जर्व रिसर्च फ़ाउंडेशन’ की दिनांक 06 जून 2017 की एक रिपोर्ट में, एन.एस.एस.ओ. के सर्वेक्षण के हवाले से लिखा है कि उत्तर प्रदेश में आधे से भी कम छोटे और सीमांत किसानों ने बैंकों से ऋण लिए हैं। उत्तर प्रदेश में 1.7 करोड़ किसान हैं और एक एकड़ से कम जमीन वाले समस्त किसानों में से सिर्फ 28 प्रतिशत ने ही बैंकों से उधार लिया है, जबकि शेष 72 प्रतिशत किसानों ने गैर-औपचारिक स्रोतों मुख्यतः साहूकारों से ऋण ले रखे हैं। कमोबेश यह स्थिति देश के अन्य प्रदेशों में भी है। इसके विपरीत बैंकों का ऋण अत्यधिक सस्ता होने के साथ-साथ उदार भी है। फिर भी यदि किसान बैंकों के ऋण

की समस्या से आत्महत्या करता है तो अवश्य ही कहीं न कहीं, किसान व बैंकर के मध्य फ़सली ऋण खाते के नियमित संचालन को लेकर समुचित संवाद और किसान की वित्तीय साक्षरता का भारी अभाव है।

निःसंदेह किसान समस्याग्रस्त है लेकिन बैंक तो मात्र 4% ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध करवाकर उसकी सहायता ही कर रहे हैं और उसे साहूकारों के चंगुल से आजाद करा रहे हैं। कृषि ऋणों के न चुकाने पर शायद ही किसी किसान की जमीन बैंक द्वारा कुर्क और नीलाम की जाती हो। कृषि भूमि सरफेसी कानून से भी बाहर है। समय-समय पर बैंक उदारतापूर्वक किसानों के ऋणों का पुनर्गठन भी करते हैं और समझौते के तहत ब्याज और मूल में भी छूट देते हैं जो कि एक सतत प्रक्रिया है। स्पष्ट है बैंक ऋण किसान के लिए बोज़ नहीं हैं, बशर्ते वह बैंकिंग लेनदेन में वित्तीय अनुशासन रखे और पैसे का उपयोग उत्पादक कार्यों के लिए करे।

### सरकार द्वारा किए जा रहे अन्य उपाय:

भारत सरकार ने 2022 तक किसानों की आय को दोगुना करने का लक्ष्य रखा है। इस संदर्भ में फसल बीमा योजना अभूतपूर्व है। सभी मौसमों में प्रत्येक फसल के लिए बीमा योजना का लाभ उठाया जा सकता है। प्रधानमंत्री कृषि सिंचाई योजना के अंतर्गत सरकार ने 50,000 करोड़ व्यय करके आवश्यकतानुसार खेतों को सिंचाई सुविधा उपलब्ध कराने का प्रयत्न किया है। किसानों को मृदा स्वास्थ्य कार्ड बांटे गए हैं। ई-नाम (E-NAAM) के द्वारा सभी कृषि – बाजारों को आपस में जोड़ दिया गया है। इससे वे अपनी फसल को अच्छे मूल्यों में बेचने के लिए स्वतंत्र हैं।

सभी फसलों का समर्थन मूल्य बहुत बढ़ा दिया गया है। खास तौर पर दालों के समर्थन मूल्य में बहुत वृद्धि की गई है। मध्यप्रदेश की सरकार ने इस दिशा में कानून भी बना दिया है।

वहाँ पर न्यूनतम समर्थन मूल्य से नीचे की खरीदी को अपराध माना जाएगा।

बिजली से वंचित गांवों में बिजली पहुँचाने हेतु एक व्यापक मिशन चलाया गया है। किसानों को अपने उत्पादों की शीघ्र दुलाई के लिए गांवों की सड़कों में सुधार किया गया है। किसानों को नई तकनीकों की जानकारी देने के लिए दूरदर्शन ने अलग से 'किसान चैनल' की शुरूआत की है। तथापि भ्रष्टाचार पर प्रभावी अंकुश लगाए बिना सरकारी निवेश का वास्तविक लाभ नीचे तक नहीं पहुँच पाता और योजनाएँ अपना प्रभाव खो बैठती हैं।

किसानों की वित्तीय साक्षरता और वित्तीय समावेशन के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्वावधान में गाँवों में वित्तीय साक्षरता केंद्र खोले गए हैं जहाँ किसानों को बैंकों की विभिन्न सेवाओं और ऋण की समुचित जानकारी उपलब्ध कारवाई जाती है।

दूर-दराज के ग्रामीण इलाकों में बैंक ऋणों के प्रभावी वितरण के लिए वैसे तो सार्वजनिक बैंकों और निजी बैंकों की शाखाएँ हैं फिर भी सितंबर 2015 में आर.बी.आई. द्वारा 10 लघु बैंकों को लाईसेंस जारी किए गए हैं। इनमें से सात ने कार्य आरंभ कर दिया है। इससे ग्रामीण वित्त की दशा में और सुधार आएगा और किसानों की साहूकारों पर निर्भरता कम होगी।

### सारांश:

ऋण माफी, बिजली बिलों की माफी आदि फौरी राहत जरूर प्रदान कराते हैं परंतु ये स्थायी समाधान नहीं है। आज भी भारतीय कृषि के तरीके परंपरागत हैं और अभिनव व प्रयोगात्मक खेती को आवश्यक प्रोत्साहन का अभाव है। कृषि को एक उद्योग के रूप में पहचान देनी होगी और इसकी मूलभूत समस्याओं के निदान के पश्चात ही यह क्षेत्र व्यवहार्य बन पाएगा। लघु व सूक्ष्म उद्योगों के 2 करोड़ तक के बैंक ऋणों के लिए जिस प्रकार ऋण गारंटी योजना (सी.जी.टी.एम.एस.ई.) है उसी की तर्ज पर कृषि

ऋणों के लिए भी एक ऋण गारंटी योजना पर विचार किया जा सकता है जो कि फसल बीमा योजना की जरूरत को समाप्त कर देगा और फसल खराब होने या ऋणी के चूक करने, दोनों ही स्थितियों में बैंक ऋण की अदायगी करेगा।

साथ ही ऋण माफी योजना को व्यवहारिक, सरल और प्रभावी बनाने की आवश्यकता है ताकि इसका अपात्र व्यक्ति दुरुपयोग न करें और पात्र वंचित न रहे। लेकिन अंततोगत्वा, कृषि क्षेत्र में व्याप्त विषमताओं और समस्याओं का गंभीरतापूर्वक स्थायी समाधान ढूँढना होगा। किसान को उपज का सही मूल्य उपलब्ध करवाना होगा। गाँव के चहुंमुखी विकास को मध्य में रखते हुए किसानों को शिक्षा, स्वास्थ्य, पानी, बिजली और सड़क जैसी आधारभूत सुविधाएं प्रदान करनी होगी और साहूकारों, बिचौलियों, भ्रष्ट अधिकारियों और दलालों की लूट से कृषि जगत को मुक्त कराना होगा। और जब ऐसा हो जाएगा तो किसान को ऋण माफी की आवश्यकता नहीं होगी।

### संदर्भ:

मिंट स्ट्रीट मेमो संख्या 4, दिनांक 11.09.2017

लाईव हिंदुस्तान.कॉम 15.03.2009;

टी.एम. भसीन कमेटी द्वारा अनुमोदित 'किसान क्रेडिट कार्ड' योजना।

इंडिया.गोव.इन/कृषि; 'ऑब्जर्व रिसर्च फ़ाउंडेशन' दिनांक 06 जून 2017;

कृषि ऋण माफी और ऋण राहत योजना 2008,

आर.बी.आई. द्वारा दिनांक 31.08.2017 को 'कृषि ऋण माफी-प्रभाव और सीमाएं' विषय पर आयोजित सेमिनार में आर. रामकुमार द्वारा प्रस्तुत पत्र, भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री उर्जित आर. पटेल, श्री कृष्णमूर्ति सुबरमणियम, श्री प्रसन्ना तांत्रि और श्री सप्तकृषि मुखर्जी के व्याखानों से साभार;

विभिन्न मीडिया रिपोर्ट्स।

## वित्तीय समावेशन

**वि**त्तीय समावेशन से अभिप्राय समाज की मुख्य धारा के संस्थागत प्रतिभागियों द्वारा आमतौर पर समाज के सभी वर्गों और विशेष रूप से निम्न आय वर्गों जैसे कमजोर वर्गों को उचित वित्तीय उत्पादों और सेवा जरूरतों की उपलब्धता किफायती दरों पर न्यायोचित एवं पारदर्शी तरीके से सुनिश्चित करना है।

वित्तीय समावेशन शब्द का प्रयोग श्री वाई वी. रेड्डी, पूर्व गवर्नर, रिज़र्व बैंक द्वारा अप्रैल 2005 में वार्षिक नीति वक्तव्य में पहली बार किया गया था। तत्पश्चात् यह अवधारणा कालांतर में मजबूत होती गई और इसका व्यापक रूप से उपयोग किया जाने लगा। भारत में वित्तीय समावेशन का इतिहास काफी पुराना है। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक देश के महत्वपूर्ण राष्ट्रीय लक्ष्य के रूप में काफी समय से वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए पुरजोर प्रयास कर रहे हैं। इस दिशा में पिछले पाँच दशकों में कई प्रयास किए गए हैं जैसे कि



**प्रेम प्रकाश राय**

सहायक प्रबंधक (राजभाषा), सचिव विभाग,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय

बैंकों का राष्ट्रीयकरण, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखा नेटवर्क को मजबूत करना, अधिदेशित प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र ऋण लक्ष्यों को लागू करना, अग्रणी बैंक योजना, स्वयं सहायता समूहों का निर्माण, लोगों के घरों के द्वार तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंकों को कारोबार प्रतिनिधियों/ कारोबार सुलभकर्ताओं की नियुक्ति करने की अनुमति देना, शून्य शेष बुनियादी बचत बैंक जमा खाता खोलना आदि। इन सभी प्रयासों का मूल उद्देश्य समाज की औपचारिक वित्तीय धारा से अब तक कटे हुए भारतीय जनमानस के व्यापक वर्ग को औपचारिक वित्तीय धारा से जोड़ना रहा है।

रिज़र्व बैंक अर्थव्यवस्था के प्राथमिक क्षेत्रों को पर्याप्त और व्यवहारिक ऋण सुनिश्चित करने की अपनी नीति के साथ-साथ बैंक रहित क्षेत्रों में औपचारिक वित्तीय सेवाओं के प्रसार के लिए लगातार प्रयास कर रहा है। रिज़र्व बैंक ने प्रौद्योगिकी के प्रयोग के द्वारा वित्तीय सेवाओं तक पहुंच को आसान करने और वित्तीय साक्षरता के माध्यम में वित्तीय सेवाओं की मांग को प्रोत्साहित करने के लिए प्रयास कर रहा है। रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन के लिए बैंकों को सीबीएस नेटवर्क से जुड़ने, नवोन्मेषी कारोबारी मॉडल और वितरण माध्यम अपनाने का निर्देश दिया है और वित्तीय समावेश के अनुकूल विनियामक परितंत्र निर्मित करने और बैंकों को उनके इस अभियान में संस्थागत सहायता प्रदान करने का प्रयास कर

रहा है। इस संदर्भ में रिज़र्व बैंक ने बैंकों को बोर्ड अनुमोदित वित्तीय समावेशन योजना बनाने का निदेश दिया है। इस योजना में गांवों में छोटी-छोटी शाखाएं खोलने, कारोबार प्रतिनिधि नियुक्त करने, शाखा या कारोबार प्रतिनिधि या अन्य माध्यमों से बैंक रहित गांवों में वित्तीय सेवाएं प्रदान करने, 'कारोबार प्रतिनिधि- सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी' के माध्यम से तथा अन्य माध्यमों से बुनियादी बचत बैंक जमा खाता खोलने, किसान क्रेडिट कार्ड और साधारण क्रेडिट कार्ड जारी करने के संबंध में स्वनिर्धारित लक्ष्य शामिल हैं। वर्ष 2010 से 2013 के दौरान जारी वित्तीय समावेशन योजना के पहले चरण में 2000 से अधिक जनसंख्या वाले बैंक रहित गांवों में बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करायी गईं तथा वर्ष 2013 से 2016 के दौरान जारी वित्तीय समावेशन योजना के दूसरे चरण में 2000 से कम जनसंख्या वाले बैंक रहित गांवों में बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करायी गईं। वित्तीय समावेशन योजना के इन दोनों चरणों के बीच में भारत सरकार द्वारा वर्ष 2014-15 के दौरान प्रधान मंत्री जन धन योजना लागू की गई जिससे वित्तीय समावेशन के प्रयासों को अतिरिक्त बढ़ावा मिला। मार्च 2016 में वित्तीय समावेशन योजना के दूसरे चरण की समाप्ति के बाद से ही वित्तीय समावेशन योजना के तीसरे चरण (2016-19) का कार्य जारी है जिसके तहत जिले स्तर पर वित्तीय समावेशन योजना के तहत बैंकों द्वारा की गई प्रगति की अधिक बारीकी से निगरानी की जा रही है।

वित्तीय समावेशन के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा कई अन्य प्रयास भी किए जा रहे हैं। रिज़र्व बैंक ने देश में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के उद्देश्य से लघु वित्त बैंक और भुगतान बैंक जैसे विशिष्ट बैंकों के स्थापना की अनुमति दी है। ये बैंक बचत को बढ़ावा देने के साथ-साथ, क्रमशः लघु कारोबार इकाइयों, लघु और सीमांत किसानों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों तथा

असंगठित क्षेत्र की अन्य संस्थाओं को ऋण उपलब्ध करा रहे हैं तथा सुरक्षित प्रौद्योगिकी आधारित पारितंत्र के माध्यम से किफायती विप्रेषण सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। वित्तीय समावेशन और भुगतान प्रणाली की परस्पर संपूरकता को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग, डिजिटल वॉलेट और मोबाइल वॉलेट जैसी प्री-पेड सुविधाओं, आधार संबद्ध भुगतान प्रणाली (एबीपीएस) और आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (ईपीएस) आदि के प्रयोग को बढ़ावा दिया जा रहा है। यद्यपि भौतिक और वर्चुअल माध्यमों से बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच में काफी सुधार हुआ है तथापि बेहतर वित्तीय समावेशन के लिए कारोबार प्रतिनिधियों और लघु शाखाओं की संख्या में तर्कसंगत वृद्धि करना आवश्यक है जिसके लिए रिज़र्व बैंक ने 5000 से अधिक जनसंख्या वाले सभी गांवों में बैंक शाखाएं खोलने का अधिदेश दिया है। वित्तीय समावेशन में कारोबार प्रतिनिधियों के महत्व को ध्यान में रखते हुए, रिज़र्व बैंक द्वारा कारोबार प्रतिनिधियों के लिए बीसी रजिस्ट्री, ग्रेडेड प्रमाणन/प्रशिक्षण कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार की गई है ताकि कारोबार प्रतिनिधियों का रिकार्ड रखा जा सके और अच्छे कार्य निष्पादक और उन्नत प्रशिक्षण प्राप्त कारोबार प्रतिनिधि को जमा और विप्रेषण कार्यों से इतर जटिल कार्यों के निष्पादन योग्य बनाया जा सके। वित्तीय समावेशन में वित्तीय साक्षरता के महत्व को ध्यान में रखते हुए बैंकों को वित्तीय साक्षरता केंद्र खोलने के अधिदेश दिए गए हैं। देशव्यापी इन साक्षरता केंद्रों में, बैंकिंग प्रणाली में आने वाले नए लोगों पर विशेष ध्यान देते हुए, किसानों, लघु उद्यमियों, स्वयं सहायता समूहों, विद्यार्थियों और वरिष्ठ नागरिकों को वित्तीय रूप से साक्षर करने का प्रयास किया जा रहा है। जमीनी स्तर पर वित्तीय साक्षरता को ध्यान में रखते हुए बैंकों को ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता केंद्र खोलने के लिए प्रोत्साहित किया जा रहा

है। कई बैंकों द्वारा देश में जिला स्तर पर ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान खोले गए हैं जिसका उद्देश्य प्रशिक्षुओं को ऋण प्राप्त करने में सहायता करने के साथ-साथ अल्पावधि प्रशिक्षण और दीर्घावधि सहायता प्रदान करना है। इस प्रकार हम देखते हैं कि वित्तीय समावेशन का प्रभाव देशव्यापी है और लोग औपचारिक वित्तीय सुविधाओं को अपनाकर तेजी से अर्थव्यवस्था की मुख्य धारा से जुड़ रहे हैं।

यद्यपि भारत सरकार एवं रिज़र्व बैंक द्वारा संयुक्त रूप से वित्तीय समावेशन के प्रयास किए जा रहे हैं और इसमें उनको काफी उपलब्धि भी प्राप्त हुई है जैसा कि उपरोक्त तालिका से स्पष्ट है तथापि वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया व्यापक होने के कारण इसके शत प्रतिशत कार्यान्वयन में कतिपय व्यवहारिक चुनौतियां भी हैं जैसे कि गरीब ग्रामीणों की जरूरतों के अनुसार किराया दरों पर बैंकिंग उत्पाद तैयार किए जाएं। साहूकारों और महाजनों से ग्रामीणों को उधार लेने से रोकने के लिए ऋण देने की प्रक्रिया को आसान किया जाए। सूचना और संचार प्रौद्योगिकी का भरपूर उपयोग किया जाए क्योंकि यह वित्तीय समावेशन में बहुत सहायक है। गरीब ग्रामीणों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध करने के लिए बैंकों को ग्रामीण और बैंक रहित क्षेत्रों में अपने एटीएम नेटवर्क का प्रसार करना चाहिए। ग्रामीण क्षेत्रों में छोटे-छोटे लेनदेन की समग्र लेनदेन की लागतों को कम करने के लिए घरेलू रुपये कार्ड का उपयोग किया जाए। किसानों द्वारा देश में कहीं पर भी एटीएम से पैसे आहरित करने के लिए किसान क्रेडिट कार्ड और साधारण क्रेडिट कार्ड को इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिट कार्य में बदल देना चाहिए। इसके साथ ही उन्हें बहुदेशीय कार्ड जारी करने चाहिए जो ग्रामीण क्षेत्रों की जरूरत के अनुसार डेबिट कार्ड, केसीसी या जीसीसी के रूप में कार्य करे। गांवों में मोबाइल बैंकिंग को बढ़ावा देना

चाहिए। लगभग आधे से अधिक बुनियादी बचत बैंक जमा खाते निष्क्रिय पड़े हुए हैं। इन खातों के सक्रिय उपयोग के लिए आर्थिक गतिविधियों में सुधार किया जाना चाहिए। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की शाखाओं से अधिक प्राथमिक कृषि सहकारी समितियां हैं। बैंकों द्वारा इनका प्रयोग कारोबार प्रतिनिधि के रूप में किया जाना चाहिए। सामान्यतः शहरी वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में भी सुधार की काफी गुंजाइश है क्योंकि ग्रामीण क्षेत्र से शहरी क्षेत्र में प्रवासन से भी वित्तीय समावेशन में समस्या आ रही है। प्रवासी जनसंख्या के लिए विप्रेषण सुविधा बहुत महत्वपूर्ण है। इसलिए उन्हें आसान और किराया विप्रेषण सुविधा प्रदान किया जाना चाहिए। प्रवासियों को बैंक खाता खोलने में बहुत मुश्किल होती है। बैंकों को वित्तीय समावेशन योजना के तहत उनकी सुविधा का ध्यान रखना चाहिए। गरीब ग्रामीणों के साथ बैंकों का व्यवहार मानवतापूर्ण होना चाहिए। इसके लिए अग्रणी पंक्ति के प्रबंधकों, स्टाफ और कारोबार प्रतिनिधियों को प्रशिक्षित करना चाहिए। वित्तीय समावेशन की सार्थकता के लिए बैंकों को बड़े किसानों की अपेक्षा छोटे किसानों को ऋण देने में प्राथमिकता देनी चाहिए। इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण योजना वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न भाग है, अतः बैंकों को इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण प्रणाली को बढ़ावा देना चाहिए। कारोबार प्रतिनिधि और आधारभूत शाखा के बीच अति लघु शाखाएं खोली जानी चाहिए ताकि वो कारोबार प्रतिनिधियों को आवश्यक सहायता उपलब्ध कर सकें। गांवों में रोजगार सृजन एवं अन्य लाभप्रद अवसर निर्मित करके ग्रामीणों की ऋण लेने की क्षमता में वृद्धि की जानी चाहिए। निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा भी ग्रामीण क्षेत्रों में अपनी शाखाओं में वृद्धि किया जाना चाहिए। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को बैंक रहित क्षेत्रों में अपना विस्तार करना चाहिए। वित्तीय समावेशन में तेजी से वृद्धि के लिए डिजिटल और

भौतिक कनेक्टिविटी, बाधा रहित बिजली की आपूर्ति आदि जैसी पर्याप्त बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध की जानी चाहिए। वित्तीय समावेशन का प्रयास स्थानीय भाषा में किया जाना चाहिए क्योंकि जब लोग समझेंगे तभी वे वित्तीय समावेशन से जुड़ेंगे। इसके लिए प्रयोग किए जाने वाले प्रपत्र, सूचनाएं आदि स्थानीय भाषा में होनी चाहिए। रिजर्व बैंक ने पात्र निजी संस्थाओं को व्हाइट लेवल एटीएम लगाने की अनुमति दी है। इनकी संख्या में और वृद्धि की जानी चाहिए। सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमियों को औपचारिक स्रोतों से ऋण की सुविधा सुनिश्चित करने के उपाय किए जाने चाहिए। स्वयं सहायता

समूहों को बैंक से मिलने वाले ऋण में आने वाली बाधाओं को दूर करने के उपाय किए जाने चाहिए। कारोबार प्रतिनिधियों के प्रभावी कार्य निष्पादन के लिए बैंकों द्वारा उन्हें उचित प्रशिक्षण एवं प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए। भारत की 70 प्रतिशत से अधिक आबादी गांवों में रहती है, अतः गांवों में बीमा की व्यापक संभावनाएं हैं। इसके लिए उपाय किए जाने चाहिए। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में अनुसंधान की काफी संभावनाएं हैं, अतः अनुसंधान संस्थाओं को वित्तीय समावेशन से संबंधित नवोन्मेषी उपायों पर अनुसंधान करना चाहिए ताकि देश में शत प्रतिशत वित्तीय समावेशन को साकार किया जा सके।

स्रोत: (1) भारत में वित्तीय समावेशन – अब तक की यात्रा और भावी दिशा – श्री एस. एस. मूंदड़ा, उप गवर्नर, आरबीआई – 19 सितंबर 2016

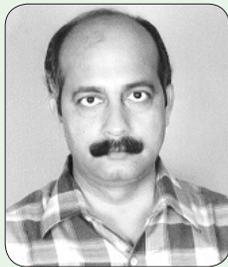
(2) भारत में वित्तीय समावेशन – मूल्यांकन – श्री विजय भास्कर, कार्यपालक निदेशक, आरबीआई – 10 दिसंबर 2013

(3) विकिपीडिया

(4) वार्षिक रिपोर्ट – आरबीआई- वर्ष 2016-17

## कार्मिकों का संगठन के साथ जुड़ाव

**भा**रतीय बैंकिंग इस समय बहुत सारी चुनौतियों से गुजर रही है। इन चुनौतियों का प्रभावी ढंग से सामना करने हेतु बैंकों को अपनी पुरानी रणनीतियों में बदलाव लाना होगा और इसके साथ नई रणनीतियाँ भी बनानी होंगी। संगठन कोई भी हो, रणनीतियाँ बनाने व इन्हे कार्यान्वित करने की जिम्मेदारी संगठन के लोगों पर ही होती है। जैसा व्यक्तियों के लिए होता है वैसे ही संगठनों के लिए भी हालात अच्छे – बुरे हो सकते हैं। अंततः इन हालातों से निपटना संगठन के लोगों को ही होता है। समय तेजी का हो या मंदी का, किसी भी संगठन में मानव संसाधन की भूमिका सदैव महत्वपूर्ण होती है। प्रतिबद्ध मानव संसाधन यदि आर्थिक तेजी के अवसरों का पूरा लाभ उठाने को तत्पर होगा तो आर्थिक मंदी के मौकों पर संगठन को मुश्किलों से बाहर निकालने हेतु भी जी-जान लगा देगा।



**विजय प्रकाश श्रीवास्तव**

संकाय सदस्य, आंध्रा बैंक  
विशाखापट्टनम, आंध्र प्रदेश

उपर्युक्त पृष्ठभूमि में यह कहना कोई नयी बात नहीं होगी कि किसी भी संगठन की शक्ति इसके लोग होते हैं और इसलिए संगठन की सफलता इसमें कार्यरत लोगों पर निर्भर होती है। संगठन की महत्वाकांक्षाएँ पूरी हों इसके लिए जरूरी है कि संगठन के कार्मिक इसमें अपना पूरा योगदान दें। यह तब संभव हो सकेगा जब कार्मिकों का संगठन से पूरा लगाव व जुड़ाव हो। प्रत्येक संगठन अपनी जरूरतों के अनुसार कार्मिकों की भर्ती करते हैं। इस भर्ती हेतु चयन प्रक्रिया में उम्मीदवारों की क्षमताओं, दृष्टिकोणों, मनोबल व रुझान आदि को समझने की कोशिश की जाती है तथा सर्वोत्तम पाए गए उम्मीदवारों का चयन किया जाता है। कार्मिक एवं संगठन दोनों एक दूसरे से उम्मीदें रखते हैं। संगठन की उम्मीद यह होती है कि कार्मिक अपनी भूमिका को भली-भांति निभाएं एवं संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति में अपना सर्वोत्तम योगदान दें, परन्तु व्यवहार में हमेशा ऐसा देखने को नहीं मिलता। जहां कार्मिकों को नायक की तरह पेश आना चाहिए वहाँ वे दर्शक ज्यादा होते हैं। आशय यह है कि कहीं न कहीं संगठन के साथ उनके लगाव में कमी होती है, वे अपनी सम्पूर्ण क्षमता अनुसार प्रयास नहीं करते और फलतः संगठन को उनकी मौजूदगी का पूरा लाभ नहीं मिलता।

आज संगठनों के शीर्ष प्रबंधन व मानव संसाधन विभाग के लिए अपने कार्मिकों में संगठन के साथ जुड़ाव उत्पन्न करना एक प्राथमिकता बन कर उभर रहा है। सभी प्रगतिशील संगठन आज 'कार्मिक जुड़ाव' जिसे 'इम्प्लायी इंगेजमेंट' के प्रचलित

नाम से जाना जाता है, पर अपना ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं। प्रबंधन के क्षेत्र में कार्मिक जुड़ाव की अवधारणा ज्यादा पुरानी नहीं है। सन 1990 में विलियम काहन ने संगठनों के परिप्रेक्ष्य में इस अवधारणा को पहली बार प्रस्तुत किया था। आज मानव संसाधन के क्षेत्र में यह सर्वाधिक चर्चित विषयों में से एक है। इस लेख में हम 'एंगेज्ड एम्प्लॉई' के लिए समर्पित कार्मिक पदबंध का प्रयोग करेंगे। एक समर्पित कार्मिक उसे कहेंगे जिसमें उच्च-स्तरीय की प्रतिबद्धता हो, और जो संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति में पूरी सक्रियता से योगदान करे। ऐसा कार्मिक अपने कार्य में गर्व महसूस करता है और संगठन के प्रति ऊंची भावना रखता है।

समर्पित कार्मिक संगठन में कारोबार के संदर्भों एवं उद्देश्यों को भली-भांति समझते हैं एवं सहकर्मियों के साथ मिलजुल कर बेहतरीन कार्यनिष्पादन करते हुए संगठन के भले के लिए प्रयासरत रहते हैं। इस प्रकार यह कहा जा सकता है कि समर्पित कार्मिक किसी भी संगठन की अत्यधिक मूल्यवान संपत्ति होते हैं।

आज प्रतियोगिता के दौर में अग्रणी एवं लाभ की स्थिति में बने रहने हेतु संगठनों के लिए यह जरूरी हो जाता है कि वे अपने कार्मिकों को ऊर्जावान बनाए रखें। इसका सबसे कारगर तरीका संगठन में ऐसी कार्य-संस्कृति का निर्माण करना है जिसमें समर्पण स्वाभाविक रूप से मौजूद हो एवं प्रतिभाओं को आकर्षित करने तथा टिकाए रखने हेतु रणनीति के रूप में भी काम में आए।

विगत वर्षों में किए गए अनेक अध्ययनों से यह जाहिर हुआ है कि संगठनों के कार्य निष्पादन का कार्मिक जुड़ाव के साथ सीधा और मजबूत संबंध है। कार्मिक संगठन के प्रति यदि

अधिक समर्पित होते हैं तो संगठन की उत्पादकता, लाभप्रदता, ग्राहक सेवा आदि का स्तर भी ऊंचा होता है। पूर्णतः समर्पित कार्मिकों के योगदान से संगठन जो श्रेष्ठतर निष्पादन हासिल करते हैं वह उन्हें न केवल कठिन स्थितियों में खड़े रहने की ताकत देता है बल्कि जब कारोबारी हालात बेहतर होते हैं तब इन अवसरों का पूरा लाभ उठाने में भी उन्हें सक्षम बनाता है। कार्मिकों का संगठन के साथ वास्तविक व सकारात्मक जुड़ाव उन्हें संगठन के साथ भावनात्मक रूप से करीब लाता है। इसका अनुकूल परिणाम सहकर्मियों तथा ग्राहकों के साथ उनके सम्बन्धों में परिलक्षित होता है। बैंकिंग कारोबार की प्रकृति को देखें तो इसमें एक ही ग्राहक से बार-बार नया व्यवसाय मिलने की अधिक संभावना होती है। भले ही इस कारोबारी रिश्ते की शुरुआत एक बचत खाता खोलने से हो, भविष्य में यही ग्राहक सावधि जमा खाता खोल सकता है, आवास ऋण ले सकता है और अपने परिजनों, मित्रों आदि के खाते खुलवा सकता है। पर ग्राहक ऐसा तब करेगा जब उसे अच्छी सेवा मिले। अच्छी सेवा वे कार्मिक देंगे जो संगठन एवं इसमें अपनी भूमिकाओं के प्रति समर्पित हों। असंतुष्ट एवं निराश कार्मिकों से उत्तम ग्राहक सेवा देने की आशा नहीं की जा सकती। इस दृष्टि से बैंकिंग में कार्मिकों का संगठन के साथ जुड़ाव कुछ ज्यादा ही महत्वपूर्ण हो जाता है।

परिवर्तन के इस दौर में संगठनों एवं उनके कार्मिकों के बीच सम्बन्धों के समीकरण भी बदल रहे हैं। नियोक्ता व कार्मिक का संबंध पहले लंबी अवधि के लिए हुआ करता था। जॉब या करियर बदलने के मामले कम ही दिखते थे। ज्यादातर लोग जिस संगठन में सेवाग्रहण करते थे उसी से सेवानिवृत्त भी होते थे। कार्मिक व संगठन के इस दीर्घकालीन रिश्ते में आत्मीयता

का काफी पुट होता था। आज के समय में जहां संगठनों के लिए भर्ती के उद्देश्य हेतु जनशक्ति का बड़ा समूह है, वहीं उम्मीदवारों के लिए जॉब व संगठन चुनने के लिए पहले से कहीं अधिक विकल्प मौजूद हैं। जॉब बदलना साधारण सी बात हो गई है और संगठन कार्मिकों को टिकाए रखना बड़ी चुनौती मानते हैं। अब संगठन यह उम्मीद नहीं रखते कि कार्मिक अपना पूरा करियर उनके साथ गुजारेगा, उनकी कोशिश यह रहती है कि कार्मिक जितने समय भी उनके साथ रहें, उसे अपना सर्वोत्तम योगदान दें। साथ ही संगठन में उनका अनुभव अच्छा रहे ताकि वे संगठन में न रहने पर भी इसके विषय में अच्छी राय पेश करें। इस परिप्रेक्ष्य में संगठनों द्वारा कार्मिक जुड़ाव हेतु किए जा रहे प्रयासों को समझना आसान हो जाता है। पहले संगठनों का ध्यान कार्मिकों को संतुष्ट रखने पर होता था पर अब इसे पर्याप्त नहीं माना जाता। कार्मिक संतुष्टि में संगठन कार्मिकों की वाजिब आकांक्षाओं को पूरा करने पर ध्यान देते थे जबकि कार्मिक जुड़ाव में भावनात्मक लगाव एवं अपनत्व लाने पर जोर दिया जाता है।

सरकारी बैंकों में कार्मिकों के नौकरी छोड़ कर जाने की प्रवृत्ति निजी बैंकों एवं संगठनों की अपेक्षा कम है। इसका आशय यह हुआ कि कार्मिक लंबे समय तक बैंक में सेवारत रहा करेंगे। यह लंबी सेवा अवधि बैंकों के लिए पूरी लाभकर हो इसके लिए कार्मिकों का संगठन के साथ लगाव महसूस करना जरूरी है। उदासीन, उत्साहहीन कर्मचारी बैंकों के लिए ज्यादा उपयोगी नहीं सिद्ध होंगे।

कार्मिकों के लिए अवसर बढ़े हैं और जागरूकता भी बढ़ी है। वे ऐसे संगठन को अपनी सेवाएँ देना चाहते हैं जिनमें उन्हें अपनी पसंद की भूमिका मिले, कार्य रुचिकर हो और कार्य करने में वे अपनी क्षमता, कुशलता एवं सृजनशीलता

का भरपूर प्रयोग कर सकें। कार्मिक संगठन में अच्छे वेतन व भौतिक सुख सुविधाओं की चाह तो रखते ही हैं, इसके साथ उन्हें कतिपय अमूर्त तत्वों की चाह भी होती है। इन तत्वों को देखा कम और महसूस ज्यादा किया जाता है। वे चाहते हैं कि उनकी वैयक्तिकता का सम्मान किया जाय एवं उनके प्रयासों को मान्यता मिले। कार्मिक यदि अपने कार्य का महत्व एवं उपयोगिता महसूस कर सके तो उसका आत्म सम्मान ऊंचा रहेगा और उसका बढ़ा हुआ आत्मविश्वास संगठन को बेहतर परिणाम दिलाएगा।

कार्मिक जुड़ाव कार्मिक संतुष्टि से भले ही ऊपर हो पर जुड़ाव की स्थिति तभी आएगी जब संतुष्टि का स्तर प्राप्त कर लिया गया हो। कार्मिक जुड़ाव जिन बातों पर निर्भर करता है उनमें शामिल हैं- कार्य का अनुकूल वातावरण, वरिष्ठों एवं सहकर्मियों का व्यवहार, जॉब की सुरक्षा, कार्य विषय अर्थात् जॉब कंटेंट, वेतन एवं अधिलाभ, कार्य व निजी जीवन में संतुलन, प्रशिक्षण व विकास के अवसरों की उपलब्धता, प्रेरणा एवं प्रोत्साहन की मौजूदगी आदि। इनमें से कुछ औरों से ज्यादा महत्वपूर्ण हो सकते हैं। यहाँ यह भी ध्यान रखना होगा कि कार्मिक जुड़ाव में वृद्धि करने वाले ये कारक सभी कार्मिकों के मामले में समान रूप से नहीं लागू होंगे। इसमें कार्मिकों की अपनी सोच, दृष्टिकोण एवं प्रेरणा की भी भूमिका होगी। संगठन यदि अपने मानव संसाधन के योगदान का महत्व समझता है तो कार्मिक जुड़ाव इसकी प्राथमिकता होनी चाहिए। इस उद्देश्य को प्राप्त करने में संगठन को निम्नलिखित उपायों से मदद मिल सकती है-

**कार्मिकों की सुगम ऑन बोर्डिंग** – नए कार्मिक का संगठन के प्रति क्या दृष्टिकोण रहेगा, यह तय होना कार्मिक के संगठन में प्रवेश के दिन से ही शुरू हो जाता है। कार्मिकों के लिए जो

प्रबोधन पाठ्यक्रम आयोजित किए जाते हैं उनसे उन्हें संगठन के ध्येय, दृष्टिकोण एवं नीतियों जिनमें मानव संसाधन नीतियाँ भी शामिल हैं, समझने में मदद मिलती है। कार्मिक को यदि उसकी भूमिका स्पष्ट कर दी जाय और यदि इस भूमिका को निभाने हेतु उसे उपयुक्त समर्थन मिले तो कार्मिक संगठन एवं इसमें अपनी भूमिका दोनों के प्रति न्याय कर सकेगा। यह संगठन को कार्मिक की नजरों में ऊंचा भी रखेगा।

**कार्मिकों के कल्याण पर ध्यान देना-** सभी संगठन अपने कार्मिकों को वेतन, भत्ते आदि प्रदान करते हैं। कार्मिकों का जुड़ाव उस संगठन के साथ ज्यादा होगा जो साथ-साथ उनके कल्याण पर ज्यादा ध्यान देते हैं। कार्य स्थल पर सुरक्षा का वातावरण यहाँ बहुत मायने रखता है। कल्याणकारी योजनाओं में स्वास्थ्य सुविधाएं, मनोरंजन प्रबंध, सेवांत लाभ आदि भी शामिल हैं।

**कार्य निष्पादन प्रबंधन-** जिस प्रकार संगठन कार्मिकों से श्रेष्ठ निष्पादन चाहते हैं उसी प्रकार कार्मिकों की अपेक्षा होती है कि उनके निष्पादन का सही मूल्यांकन किया जाय। मूल्यांकन के मानक स्पष्ट एवं परिभाषित हों, इन्हें कार्मिकों एवं मूल्यांकनकर्ताओं की जानकारी में लाया जाय और इनका सख्ती से पालन किया जाय तो इस प्रक्रिया में निष्पक्षता बनी रहेगी। निष्पक्षता का लाभ कई स्तरों पर मिलता है। कार्मिक वास्तविक निष्पादन पर अपना ध्यान केन्द्रित करते हैं, उन्हें निष्पादन में पक्षपात की शिकायत का अवसर नहीं मिलता एवं संगठन की प्रणालियों में उनका विश्वास बढ़ता है। ये सारी बातें कार्मिक को संगठन के प्रति अधिक आस्थावान बनती हैं।

**सीखने एवं विकास के अवसरों की उपलब्धता –** मानव संसाधन विकास का उद्देश्य कार्मिकों की क्षमताओं एवं कुशलताओं में निखार लाना होता है। संगठनों को इस हेतु

विशेष रूप से दो रणनीतियों पर ध्यान देना होगा। एक है संगठन में सीखने की संस्कृति को बढ़ावा देना और दूसरे इस हेतु प्रचुर अवसर प्रदान करना। कार्मिकों को प्रशिक्षण एवं विकास के उपयुक्त कार्यक्रमों में शामिल होने का अवसर तो देना ही चाहिए, साथ ही उन्हें नयी व्यवसाय संबंधी योग्यताएँ हासिल करने हेतु प्रोत्साहित किया जाना चाहिए। यदि संगठन प्रशिक्षण एवं विकास को मात्र एक औपचारिकता मान कर संपादित करता है तो वह इसमें किए गए निवेश का पूरा लाभ नहीं उठा पाएगा और न ही कार्मिक इससे भली भांति लाभान्वित हो सकेंगे। अन्य क्षेत्रों की भांति यहाँ भी संगठन को अपने व्यवसाय गत दृष्टिकोण का परिचय देना चाहिए।

**निर्णय प्रक्रिया में कार्मिकों की भागीदारी –** आज के परिदृश्य में आधुनिक संगठनों के लिए नए विचारों को अपनाना बहुत से मामलों में अनिवार्य हो गया है। संगठन नवीन नीतियों एवं विचारों के लिए यदि सिर्फ अपने शीर्ष प्रबंधन पर निर्भर करेंगे तो उन्हें संगठन के सामूहिक ज्ञान का पूर्ण लाभ नहीं मिल सकेगा। प्रसिद्ध मैनेजमेन्ट विशेषज्ञ पीटर ड्रुकर का कहना है कि सर्वोत्तम विचार तक पहुँचने के लिए आपके पास बहुत सारे विचार होने चाहिए। संगठन की बेहतरी के लिए कार्मिकों से विचार आमंत्रित करना कार्मिकों को अपने महत्व का भान कराएगा और हो सकता है संगठन को कुछ ऐसे विचार मिलें जो अन्यथा नहीं मिल सकते थे। संगठन में लिए जाने वाले निर्णयों में कार्मिकों को शामिल करने में कुछ प्रारम्भिक मुश्किलें आ सकती हैं लेकिन कुल मिलाकर संगठन इससे लाभान्वित होगा।

**मुक्त एवं कारगर संप्रेषण –** संप्रेषण को संगठन रूपी शरीर की रग-रग में बहने वाला रक्त कहा गया है। तात्पर्य यह कि संगठन संप्रेषण के जरिए ही चलता है। यदि प्रबंधन केवल एकतरफा संप्रेषण पर जोर देता है तो यह उचित नहीं होगा।

संगठन अपनी नीतियों, लक्ष्यों एवं अपेक्षाओं से कार्मिकों को अवगत करा कर संप्रेषण में अपनी भूमिका को पूरा मान लें तो यह ठीक नहीं है। कार्मिकों को इस बारे में क्या कहना है, वे क्या दृष्टिकोण रखते हैं और प्रबंधन से उनकी आशाएँ क्या हैं, इन्हें भी अभिव्यक्त करने का अवसर दिया जाना चाहिए और प्रबंधन को इसे सुनना चाहिए। तब संप्रेषण दोतरफा होगा और यह कार्मिक जुड़ाव को एक नया आयाम प्रदान करेगा।

**नेतृत्व द्वारा पहल** – कार्मिक जुड़ाव हेतु सर्वाधिक महत्वपूर्ण आवश्यकता शीर्ष प्रबंधन एवं नेतृत्व में इसके लिए प्रतिबद्धता है। नेतृत्व को प्रभावी तरीके से यह दर्शाना चाहिए कि यह संगठन में मानव संसाधन के योगदान को मूल्यवान एवं महत्वपूर्ण मानता है। यदि संगठन की जनशक्ति को यह प्रतीत हो सके कि प्रबंधन उनका सम्मान करता है एवं उनके हितों का ख्याल रखता है तो उनका प्रत्युत्तर भी अनुकूल होगा। प्रबंधन की रणनीतियों तथा कार्मिकों के योगदान के बीच ताल-मेल को स्पष्ट करने से कार्मिक अपने मूल्य को समझ सकेंगे। उनका आत्म गौरव उनमें नयी ऊर्जा भरेगा और वे संगठन के लिए ज्यादा समर्पित होंगे जिसकी इच्छा प्रबंधन रखता है।

जब एक नया कार्मिक संगठन से रोजगार के नाते जुड़ता है तो वह मनोवैज्ञानिक स्तर पर भी जुड़ाव चाहता है। इस भावनात्मक आवश्यकता की पूर्ति कार्मिक को संतुष्ट व प्रसन्न रखती है जिसका परिणाम उसके कार्य निष्पादन में दिखता है। संगठनों के लिए भी कार्मिक जुड़ाव एक प्राथमिकता होती जा रही है क्योंकि इससे अंततः वे ही लाभान्वित होते हैं। जब दोनों पक्ष जुड़ाव पर सहमत हैं तो असली मुद्दा कार्मिक जुड़ाव के तरीकों का रह जाता है जिनकी चर्चा ऊपर की गई है।

बैंकिंग के सेवा उद्योग में कार्मिक जुड़ाव और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। मशीनीकरण के बावजूद बैंकिंग में 'व्यक्ति' तत्व का महत्व कम नहीं हुआ है। इस कारोबार में ग्राहक सेवा सर्वोपरि है यदि कार्मिक खुश हैं तो ग्राहकों के साथ उम्दा बर्ताव करेंगे, जिससे और ग्राहक भी आकर्षित होंगे। यदि कार्मिक का संगठन ( यहाँ बैंक ) के साथ भावनात्मक जुड़ाव है तो वह इसके लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए पूरे मन से प्रयास करेगा जो अन्य कार्मिकों के लिए भी प्रेरणादायक हो सकता है। इस प्रकार कार्मिक जुड़ाव अन्य संगठनों की भांति बैंकों के लिए भी सकारात्मक बदलाव का सूत्र बन सकता है।

## डिजिटल युग में बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ और संभावनाएँ

**आ**ज के उदारीकरण, निजीकरण तथा भूमंडलीकरण के दौर में डिजिटल बैंकिंग का विशेष महत्व है। देश के आर्थिक विकास के साथ उल्लेखनीय तालमेल रखते हुए पिछले एक दशक में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में काफी विकास हुआ है। बैंकिंग प्रणाली की कार्यक्षमता, निपुणता और कुशलता में भी सुधार हुआ है। बैंकिंग कारोबार व तकनीक के तालमेल के कारण गति, दूरी, पहुँच व सुविधा की दृष्टि से वित्तीय सेवाओं के स्वरूप में भी कई प्रकार के परिवर्तन हुए हैं, परिणामस्वरूप भुगतान प्रणाली भी विश्वस्तरीय हो गई है। जहाँ एक ओर पारम्परिक शाखा केन्द्रित परिचालन को कोर बैंकिंग सोल्यूशन (CBS) के प्लेटफार्म पर लाकर बैंकों ने उल्लेखनीय कार्य किया है वहीं डिजिटल बैंकिंग ने भारत में बैंकिंग को वास्तविक धरातल प्रदान किया है।

डिजिटल युग में जहाँ एक ओर बैंकिंग जगत की चुनौतियाँ हैं वहीं दूसरी ओर सम्भावनाएँ भी हैं। डिजिटल बैंकिंग का

मतलब है - तकनीक की मदद से बैंक का ग्राहक तक पहुँचना। खाता खोलने से लेकर विभिन्न प्रकार के लेन-देन में तकनीक का प्रयोग डिजिटल बैंकिंग कहलाता है। इसमें मुख्य रूप से इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग व एटीएम आदि शामिल हैं। सरल शब्दों में यदि कहा जाये तो हमारा बैंक हमारे साथ रहता है और कभी भी - कहीं भी उसकी सेवाओं का फायदा उठाया जा सकता है। इससे बैंकों की श्रम संबंधी लागत घटती है। कागज़ का प्रयोग भी बहुत घट जाता है। इससे न केवल सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है बल्कि उत्पादकता में भी वृद्धि होती है। बैंक व ग्राहक दोनों का समय व श्रम भी बचता है।

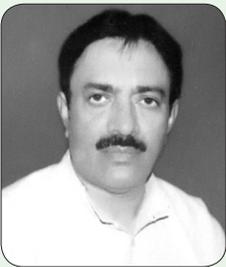
आज के डिजिटल युग में बैंकिंग जगत के समक्ष अनेक चुनौतियाँ हैं। अधिकांश ग्राहक न तो नई तकनीक के प्रति जागरूक हैं और न ही उसके लाभों के प्रति। ग्राहक के डिजिटल साक्षर न होने के कारण वह नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग या डेबिट/क्रेडिट कार्ड अपनाने में हिचकिचाहट महसूस करता है। अतः आज आवश्यकता है कि नये परिवेश में बैंकिंग जगत की चुनौतियों का समाधान निकाला जाये व सम्भावनाओं का पूरा लाभ उठाया जाये।

### चुनौतियाँ

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत के समक्ष निम्नलिखित चुनौतियाँ हैं -

### ग्राहक संतुष्टि

आज के प्रतियोगी वातावरण में ग्राहक संतुष्टि एक बहुत



**विद्या भूषण मल्होत्रा**  
अधिकारी (सेवा निवृत्त)  
पंजाब नेशनल बैंक, जयपुर

बड़ी चुनौती है। ग्राहक के पास बहुत विकल्प हैं। वह अपनी संतुष्टि के लिए किसी भी बैंक में खाता खोल सकता है। पुराने बैंक को छोड़ने में उसे जरा भी समय नहीं लगता। अतः इस प्रतियोगी वातावरण में ग्राहक को अपनी ओर खींचना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है। इसलिए बैंकों को शोध द्वारा बाजार की दशाओं का अध्ययन, ग्राहक समूहों की पहचान, ग्राहकों की अपेक्षाओं तथा वस्तुस्थिति जानने के प्रयास व नवोन्मेष के तहत कम लागत वाले आकर्षक डिजिटल उत्पाद तैयार करने हेतु प्रयासरत होना पड़ेगा। वहीं दूसरी ओर ग्राहकों को बनाए रखने के लिए कुछ अन्य पहलुओं पर भी ध्यान देना होगा। जैसे - ग्राहक जागरूकता व डिजिटल साक्षरता इत्यादि।

### विश्व स्तरीय तकनीक लागू करना

भूमंडलीकरण के इस दौर में यह आवश्यक है कि विकासशील देश पर्याप्त अवसंरचना के स्तर को बनाये रखें। इसके लिए सरकार व बैंक दोनों को आगे आना पड़ेगा। विकासशील देशों में उपभोक्ताओं में अभी भी डिजिटल बैंकिंग के प्रति डर या भ्रम की स्थिति बनी हुई है। इस मनःस्थिति से बाहर लाने के लिए उन्हें जागरूक करना होगा तथा डिजिटल साक्षर भी बनाना होगा।

### लागत दबाव

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत में लागत दबाव भी एक चुनौती के रूप में उभर कर सामने आ रहा है। इस प्रतियोगी वातावरण में ग्राहक अपनी अपेक्षा व सुविधानुसार नवोन्मेषी उत्पाद भी चाहता है और यह भी चाहता है कि उसे प्रत्येक उत्पाद कम कीमत पर भी उपलब्ध हो। अतः यह आवश्यक है कि लागत दबाव की चुनौती से निपटने के लिए 'लागत-लाभ विश्लेषण' का पूरा ध्यान रखा जाये क्योंकि लाभप्रदता बनाये रखने के लिए यह आवश्यक सूत्र है।

आज यह बात भी ध्यान देने योग्य है कि लेन-देन की लागत को तभी घटाया जा सकता है जब ग्राहक केवल नये चैनलों का प्रयोग करें न कि नये चैनलों के साथ-साथ पुराने चैनलों का भी प्रयोग करते रहें।

### गैर-निष्पादक आस्तियाँ

आज के इस दौर में गैर-निष्पादक आस्तियाँ बैंकों के लिए बहुत बड़ी चुनौती हैं। ये न केवल बैंकों की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डालती हैं बल्कि पूँजी पर्याप्तता, आस्ति-देयता प्रबन्धन, निधियों का पुनर्निवेश तथा आय सृजन के क्षेत्र में भी इनका प्रतिकूल असर पड़ता है। वर्ष 2016-17 में बैंकों का कुल एनपीए 8 लाख करोड़ रुपये था जो वर्ष 2017-18 में बढ़कर 10.30 लाख करोड़ रुपये हो गया है। परिणामस्वरूप बैंकों का कुल घाटा वर्ष 2017-18 में 85,000 करोड़ रुपये हो गया है जो एक चिंता का विषय है। अतः बैंक प्रबंधन को इस ओर विशेष ध्यान देते हुए बड़े ऋणों पर कड़ी निगरानी रखनी चाहिए तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों का पालन करना चाहिए।

इसके अतिरिक्त बैंकों को विशेष रणनीतियाँ भी अपनानी होंगी जैसे - ऋणों की गुणवत्ता पर विशेष ध्यान देना, ऋण की अदायगी में विलम्ब होने पर ऋणी व गारंटीकर्ता से सम्पर्क बनाये रखना, उचित समय पर वसूली कैम्प लगाना तथा आवश्यकता पड़ने पर समझौता प्रस्ताव, लोक अदालत, सारफेसी एक्ट, डेब्ट रिकवरी ट्रिब्यूनल (DRT) तथा त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई (PCA) की सहायता से इस चुनौती का सामना करना।

### आस्ति-देयता प्रबंधन

आज के प्रतिस्पर्धी वातावरण में बैंकों के समक्ष आस्ति-देयता प्रबंधन की चुनौती भी है। इसमें ब्याज दरों की अस्थिरता और

परिपक्वता अवधि के परिवर्तनों का प्रबंधन किया जाता है। इसमें बैंक द्वारा यह निर्णय लिया जाता है कि कौन-कौन सी आस्तियाँ और देयताएं बैंक के लिए उपयुक्त होंगी। इस प्रबंधन द्वारा आस्तियों और देयताओं का उपयुक्त मिश्रण और उनकी राशि सुनिश्चित की जाती है, जिससे निवल ब्याज मार्जिन कम न हो, नहीं तो ब्याज मार्जिन घटने से लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर पड़ेगा।

### जोखिम प्रबंधन

आज के बदलते आर्थिक परिवेश व डिजिटल युग में बैंकिंग व जोखिम को अलग नहीं किया जा सकता। आज बैंकों को कई प्रकार के जोखिमों का सामना करना पड़ रहा है, जैसे - बाजार जोखिम, ब्याज दर जोखिम, चूककर्ता जोखिम, साख जोखिम, चलनिधि जोखिम व निवेश जोखिम इत्यादि। इसके अतिरिक्त आज बैंकों के समक्ष 'साइबर जोखिम' की चुनौती भी उभर कर सामने आ रही है। साइबर अपराध की घटनाएं बैंकों में बढ़ती जा रही हैं। अतः भारत सरकार ने भारतीय कम्प्यूटर एमरजेंसी रेस्पान्स टीम (सीईआरटी-ई) की स्थापना की है जो भारतीय साइबर स्पेस की निगरानी करती है और बड़े खतरों के प्रति सजग एवं सतर्क करने में समन्वय का कार्य करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'साइबर सुरक्षा लैब' की भी स्थापना का प्रस्ताव किया है, जो आईटी परीक्षकों की बैंक में साइबर सुरक्षा के विश्लेषण में सहायता प्रदान करेगा।

### आक्रामक विपणन

राष्ट्रीय स्तर पर किये गये सर्वेक्षणों से पता चला है कि सरकारी बैंकों की विपणन प्रणाली उतनी आक्रामक नहीं है जितनी निजी व विदेशी बैंकों की है। अतः इस चुनौती का सामना करने के लिए आक्रामक विपणन प्रणाली को अपनाना आवश्यक हो गया है। विपणन आयोजन के लिए बाजार में अवसरों, चुनौतियों, प्रतिस्पर्धियों तथा मार्केट शेयर के बारे में पूरी

जानकारी होनी चाहिए। इसके लिए प्रतिस्पर्धियों को समझना, बैंक उत्पादों की सम्भावनाओं का पता लगाना तथा भावी चुनौतियों का पूर्व निर्धारण अत्यंत आवश्यक है।

अतः बैंकों को अपने उत्पादों को लोकप्रिय बनाने के लिए पोस्टर, होर्डिंग, बैनर व बस पैनल द्वारा प्रचार करना चाहिए। मेलों व प्रदर्शनियों में भी भाग लेकर बैंक अपने उत्पादों की जानकारी दे सकते हैं। टी.वी. के माध्यम से भी प्रचार-प्रसार किया जा सकता है।

### सामयिक प्रशिक्षण

डिजिटल युग में जहाँ एक ओर ग्राहकों की नई-नई अपेक्षाएं हैं, तकनीकी होड़ व नवीन संकल्पनाओं के क्रियान्वयन का उत्तरदायित्व है, वहीं दूसरी ओर बैंकों के समक्ष बाजार स्थापन, बाजार उन्मुखता, प्रतिस्पर्धा, नवीन व्यवसाय, नवोन्मेषी उत्पाद, उत्पाद विपणन तथा व्यावसायिक जोखिम जैसी नई-नई चुनौतियाँ उभर कर सामने आ रही हैं। अतः बैंकों के सफल संचालन के लिए सामयिक प्रशिक्षण की आवश्यकता और बढ़ गई है।

आधुनिक बैंकिंग में प्रशिक्षण को प्रभावशाली बनाने के उपाय हमेशा तलाशे जाते रहे हैं। बैंक डिजिटल साक्षरता का विस्तार और क्षमता निर्माण के लिए भी प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाकर भविष्य की चुनौतियों का सामना कर रहे हैं।

### अन्य चुनौतियाँ

कुछ अन्य चुनौतियाँ भी हैं जो इस प्रकार हैं-

- बैंक कर्मचारियों/ अधिकारियों का कौशल विकास एवं क्षमता निर्माण
- नियामक सुधारों के साथ तालमेल।
- ग्राहक जागरूकता और संतुष्टि।
- ग्राहक की बदलती आवश्यकताएं।

- प्रौद्योगिकी उन्नयन।
- मोबाइल बैंकिंग के लिए एकसमान तकनीक की कमी।
- संरचनात्मक परिवर्तन।
- मानव श्रम आयोजना।

### संभावनाएँ

डिजिटल युग में बैंकिंग जगत में जहाँ एक तरफ चुनौतियाँ हैं वहीं दूसरी तरफ संभावनाओं की भी कमी नहीं है। उदारीकरण तथा वैश्वीकरण के कारण बैंकों के लिए नवीन उत्पाद लाने की संभावनाएं बढ़ी हैं तथा लाभ कमाने के नये रास्ते मिल गये हैं। यह सत्य है कि बैंक पहले विक्रेता बाजार में थे और अपने नियमानुसार उत्पादों का विक्रय करते थे, लेकिन, अब बैंक क्रेता बाजार में हैं, तथा ग्राहक ऐसे उत्पाद चुन रहे हैं जो उनके लिए लाभप्रद व सुविधाजनक हों। अतः बैंकों को ऐसे उत्पाद विकसित करने चाहिए, जिनमें ग्राहकों को संतुष्ट करने की क्षमता हो, उत्पाद की कीमत ऐसी होनी चाहिए जो ग्राहकों के सामर्थ्य के अनुरूप हो तथा ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं ऐसे स्थान पर दी जानी चाहिए, जहाँ वे चाहते हों। बैंकिंग जगत में विभिन्न संभावनाएँ हैं जो इस प्रकार हैं-

### अनछुआ ग्रामीण बाजार

अभी भी कुल जनसंख्या की 70 प्रतिशत आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में है। बड़े गाँवों में तो बैंक पहुँच गये हैं लेकिन अभी भी छोटे गाँव बैंकों की पहुँच से दूर हैं। एक अनुमान के अनुसार गाँवों में 84,000 करोड़ रुपये का बाजार उपलब्ध है जो अभी तक अनछुआ है। अतः ग्रामीण क्षेत्रों में फसलों के भंडारण, परिवहन, प्रसंस्करण, फल और सब्जी आदि अनेक क्षेत्र हैं जिनमें पर्याप्त अवसर एवं संभावनाएँ हैं।

बैंकों को जहाँ एक तरफ निम्न एवं मध्यम आय वर्ग वाले लोगों की कम लागत वाली जमाओं की संभावनाओं की तरफ

ध्यान देना होगा वहीं ग्रामीण क्षेत्रों में ऋण उत्पादों जैसे-किसान क्रेडिट कार्ड, स्वयं सहायता समूह, ऋषि ऋण, लघु उद्योग, स्वरोजगार योजनाओं (मुद्रा कार्ड) तथा सरकार द्वारा प्रायोजित अन्य योजनाओं का क्रियान्वयन तथा इनकी निगरानी भी करनी होगी।

किसान अपने उत्पादों को सीधा मंडियों में बेचें और बिचौलियों से बचें, इसके लिए ई-कामर्स जैसी सुविधाओं का प्रचलन बैंकों को करना होगा और उन्हें डिजिटल साक्षर भी बनाना होगा।

### विभिन्न डिलिवरी चैनल

बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान करने तथा अपना कारोबार बढ़ाने के लिए उन्हें डिलिवरी के विभिन्न चैनल जैसे-एटीएम, स्थानीय शाखाएं, टेलीफोन/मोबाइल बैंकिंग जैसी सुविधाएं प्रदान कर रहे हैं। 'मैकेंजी एण्ड कम्पनी' ने अपने एक सर्वेक्षण में बताया है कि इण्टरनेट व मोबाइल बैंकिंग में भारत अब अग्रणी देश बन गया है। इनके विस्तार की प्रबल संभावनाएँ हैं। आसान संचालन विधि के कारण अल्प शिक्षित लोगों ने भी बड़ी आसानी के वित्तीय लेन-देन हेतु मोबाइल बैंकिंग को अपना लिया है। उन्हें बैंक द्वारा डिजिटल साक्षर भी बनाया जा रहा है।

### इण्टरनेट बैंकिंग का बढ़ता उपयोग व कम्प्यूटर साक्षरता

आज के डिजिटल युग में इण्टरनेट बैंकिंग का उपयोग बढ़ता जा रहा है। आज का भारत युवाओं का भारत है। आज भारत लाखों से अधिक इंटरनेट उपभोक्ता तथा मोबाइल धारक हैं। इंटरनेट प्रसार में पिछले वर्ष के दौरान तेजी से बढ़ोतरी हुई है, इसलिए बैंक देश के सभी हिस्सों में ऑनलाइन लेन-देन को बढ़ावा देने में कोई कसर नहीं छोड़ रहे हैं।

पिछले वर्ष भारतीय रिज़र्व बैंक ने 'वित्तीय साक्षरता सप्ताह' (5 से 9 जून 2017) की शुरुआत की। जिसमें मुख्य चार विषयों पर ध्यान केन्द्रित किया गया। इसमें पहला, 'अपने ग्राहक को

जानिये' की आसान प्रक्रिया के बारे में बताया गया। दूसरा, बैंक से कर्ज लेने और उसे चुकाने के बारे में जरूरी सलाह दी गई, तीसरा, ग्राहक को यदि बैंक से शिकायत है तो उसे बैंक या बैंकिंग लोकपाल में कैसे दर्ज कराया जायेगा और चौथा, विषम डिजिटल लेन-देन के बारे में जानकारी देना था। वित्तीय साक्षरता सप्ताह के दौरान वित्तीय साक्षरता के बारे में तैयार संदेशों को बैंक शाखाओं में पोस्टों के जरिये प्रदर्शित किया गया तथा किसानों, लघु उद्यमियों, स्कूल के बच्चों, स्वयं सहायता समूहों और वरिष्ठ नागरिकों के लिए भी उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप वित्तीय साक्षरता सामग्री बंटवाई गई। इससे ग्राहक जागरूकता तथा डिजिटल साक्षरता को नई दिशा मिली।

### खुदरा ऋण

आर्थिक उदारीकरण ने देश में एक विशाल मध्यम वर्ग का सृजन किया है। जिसका आकार निरंतर बढ़ता जा रहा है। आज बैंकों में गैर-निष्पादक आस्तियाँ तेजी से बढ़ रही हैं। इन ऋणों की वसूली बैंकों के लिए सिर दर्द बनी हुई है। अतः बैंकों ने खुदरा ऋण के अन्तर्गत छोटे-छोटे ऋणों को अधिक से अधिक लोगों में बाँटने पर जोर दिया। जोखिम बँटा हुआ होने के कारण यह ऋण ज्यादा सुरक्षित रहते हैं। कुल एन.पी.ए. में खुदरा ऋण मात्र 3.71% हैं। इनमें ब्याज का लाभांतर 4 प्रतिशत होता है जब कि कॉर्पोरेट ऋणों में औसत प्रतिलाभ 0.5 प्रतिशत से 1.50 प्रतिशत ही रहता है।

खुदरा ऋण के अन्तर्गत आवास ऋण, वैयक्तिक ऋण, उपभोक्ता ऋण, शैक्षिक ऋण, वाहन ऋण, स्वर्ण ऋण, पेंशन ऋण, ब्यूटीपार्लर, जिम या योग सेंटर खोलने हेतु ऋण तथा डेबिट/क्रेडिट कार्ड, किसान कार्ड व मुद्रा कार्ड आदि आते हैं। रिटेल लेन्डिंग उत्पादों की क्रॉस सेलिंग के अवसर भी प्रदान करती है। इससे न केवल उत्पादकता में वृद्धि होती है बल्कि ग्राहक आधार बढ़ने की संभावनाओं को बल मिलता है।

### उत्कृष्ट ग्राहक सेवाएं

उत्कृष्ट ग्राहक सेवाएं ग्राहकों को पूर्ण संतुष्टि प्रदान करती हैं जिससे बैंकिंग कारोबार में वृद्धि होती है। यह सभी जानते हैं कि भारतीय परिस्थितियों में किसी खास ब्राँड का एक विशेष महत्व हमेशा से रहा है लेकिन अध्ययनों से यह पता चला है कि भविष्य में ग्राहक का जोर किसी खास ब्राँड के लिए न होकर सेवाओं के स्तर तथा उत्पाद की श्रेष्ठता पर होगा। अतः योग्य या उत्कृष्ट ग्राहक सेवाएं इस प्रतियोगी वातावरण में बैंकों का ग्राहक आधार बढ़ायेंगी, जिससे डिजिटल युग में बैंकिंग कारोबार बढ़ाने में मदद मिलेगी।

### अंत में

सेवा उदात्त उद्योगों की सफलता में मानव संसाधन विकास सर्वाधिक महत्वपूर्ण एवं अनिवार्य पहलू है। अतः बैंकों को मानव संसाधन विकास और डिजिटल साक्षरता पर भी जोर देना चाहिए। आज न केवल अधिकारियों को बल्कि कर्मचारियों को भी मानव संसाधन विकास का प्रशिक्षण देना समय की अनिवार्यता है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा कार्यकुशलता बढ़ाकर उन्हें और बड़ी जिम्मेदारियाँ संभालने तथा कुशल व बेहतर ढंग के अपना कार्य करने में सफल बनाती है।

डिजिटल इंडिया के स्वप्न को साकार करने की दिशा में "राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान (नाइलिट)" महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। जिसमें प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में कौशल विकास एवं क्षमता निर्माण हेतु बड़े महत्वपूर्ण कदम उठाये गये हैं। अतः बैंकों को भी बाजार का रुख पहचानना होगा व उद्देश्यों से प्रेरित प्रबंधकीय दृष्टिकोण अपनाना होगा और डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के हर सम्भव प्रयास करने होंगे जिसके दूरगामी परिणाम रहेंगे और बैंक भावी चुनौतियों का सामना करते हुए अपना कारोबार बढ़ाने में सफल हो सकेंगे।

## रेग्युलेटर की नज़र से

[रेग्युलेटरी एजेंसी विधायिका द्वारा बनाई गई एक सरकारी संस्था होती है, जिसका निर्माण विशिष्ट कानूनों को लागू करने और प्रवर्तित करने के लिए किया जाता है। इस प्रकार की एजेंसी के पास अर्ध-विधायी (Quasi-legislative), कार्यकारी (Executive) और न्यायिक (Judicial) कार्य करने की शक्तियाँ प्राप्त होती हैं। अतः क्षेत्र विशेष के विकास में इनकी महत्वपूर्ण भूमिका होती है। वित्तीय क्षेत्र की रेग्युलेटरी एजेंसियों की भूमिका और भी महत्वपूर्ण होती है। इनकी इस भूमिका को मद्देनजर रखते हुए संपादकीय समिति ने इनकी भूमिका के बारे में एक नया स्तम्भ शुरू करने का निर्णय लिया। इसमें वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न विनियामकों द्वारा की गई पहलों को शामिल किया जाता है। इसकी शुरुआत जून 2015 के अंक से की गई। प्रस्तुत है इस कॉलम का लेख।]

### आभासी मुद्रा (वर्चुअल करेंसी) में लेनदेन पर प्रतिबंध

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 6 अप्रैल 2018 को सभी वाणिज्यिक बैंकों और सहकारी बैंकों / भुगतान बैंकों / लघु वित्त बैंकों / एनबीएफ़सी / भुगतान प्रणाली प्रदाताओं को 'आभासी मुद्रा (वर्चुअल करेंसी) में लेनदेन पर प्रतिबंध' के संबंध में अनुदेश जारी किया। संबंधित जोखिमों को ध्यान में रखते हुए यह निर्णय लिया गया है कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाएं तुरंत प्रभावी रूप में, वर्चुअल करेंसी में लेनदेन में भाग नहीं लेंगीं या कोई व्यक्ति या संस्था जो वर्चुअल करेंसी में लेनदेन या निपटान कर रहा है, उन्हें सुविधा प्रदान करने के लिए सेवाएं नहीं देंगीं।

इस प्रकार की सेवाओं में खातों का अनुरक्षण, पंजीकरण,

ट्रेडिंग, निपटारा, समाशोधन, वर्चुअल टोकन पर ऋण देना, संपार्श्विक के रूप में उनकी स्वीकृति, उनके साथ डीलिंग करने वाले एक्सचेंजों हेतु खाता खोलना तथा खातों में वर्चुअल करेंसी की खरीद / बिक्री के संबंध में राशि का अंतरण / की स्वीकृति शामिल है।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने निर्देश दिया कि पहले से इस प्रकार की सेवाएं देने वाली विनियमित संस्थाएं इस परिपत्र के जारी होने की तारीख से तीन महीनों के अंतर्गत इसे समाप्त करें। इससे पहले भारतीय रिज़र्व बैंक ने 24 दिसंबर 2013, 01 फरवरी 2017 और 05 दिसंबर 2017 के पब्लिक नोटिस के माध्यम से बिट क्वॉइन समेत सभी आभासी मुद्राओं के उपयोग करने वालों, धारकों तथा ट्रेडरों को कई बार इस प्रकार की आभासी मुद्राओं में लेनदेन करने से संबंधित विभिन्न जोखिमों के संदर्भ में अवगत कराया था।

### भुगतान प्रणाली डेटा का संग्रहण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 6 अप्रैल 2018 को सभी प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों / क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों / शहरी सहकारी बैंकों / राज्य सहकारी बैंकों / जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों / भुगतान बैंकों / लघु वित्त बैंकों और स्थानीय क्षेत्रीय बैंकों को 'भुगतान प्रणाली डेटा का संग्रहण' पर निर्देश जारी किए।



ब्रिज राज

महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार हाल ही में, देश में भुगतान ईकोसिस्टम में काफी वृद्धि हुई है। इस प्रकार की प्रणालियाँ तकनीकी पर अत्यधिक निर्भर हैं, जिसके कारण सतत रूप से सर्वोत्तम सुरक्षा और प्रतिरक्षा उपायों को अपनाने की आवश्यकता होती है। यह पाया गया है कि सभी प्रणाली प्रदाता भारत में भुगतान से संबन्धित आंकड़ों का संग्रहण नहीं करते हैं। बेहतर निगरानी सुनिश्चित करने के लिए, यह आवश्यक है कि पेमेंट ईकोसिस्टम में इन प्रणाली प्रदाताओं और साथ ही साथ उनके सेवा प्रदाताओं / मध्यवर्ती संस्थाओं / तृतीय पक्ष के विक्रेताओं और अन्य संस्थाओं के पास संग्रहीत आंकड़ों तक निर्बाध पर्यवेक्षी पहुंच हो। अतः यह निर्णय लिया गया है कि:

- (i) सभी प्रणाली प्रदाता यह सुनिश्चित करें कि उनके द्वारा परिचालित भुगतान प्रणालियों से संबंधित समस्त आंकड़े केवल भारत में ही एक प्रणाली में संग्रहीत किए जाएँ। इन आंकड़ों में मैसेज / भुगतान निर्देश के हिस्से के रूप में शुरुआत से लेकर अंत तक के समस्त लेनदेन संबंधी विवरण / एकर की गई / लाई गई / संसाधित की गई सूचना शामिल होनी चाहिए। यदि आवश्यक हो तो लेनदेन की फ़ॉरेन लेग, यदि कोई हो, के लिए आंकड़ों को विदेशों में भी रखा जा सकता है।
- (ii) प्रणाली प्रदाता उपर्युक्त (i) का अनुपालन छह महीने की अवधि के भीतर सुनिश्चित करेंगे और भारतीय रिज़र्व बैंक को इसका अनुपालन 15 अक्टूबर 2018 तक प्रस्तुत करेंगे।
- (iii) प्रणाली प्रदाता उपर्युक्त (i) की अपेक्षा को पूरा करने पर प्रणालीगत लेखा परीक्षा रिपोर्ट (एसएआर) प्रस्तुत करेंगे। यह लेखापरीक्षा सीईआरटी-इन सूचीबद्ध लेखा परीक्षकों द्वारा उपर्युक्त (i) की गतिविधि के पूर्ण होने को प्रमाणित करते हुए की जाएगी। प्रणाली प्रदाताओं के बोर्ड द्वारा विधिवत अनुमोदित एसएआर को भारतीय रिज़र्व बैंक को 31 दिसंबर 2018 तक प्रस्तुत कर दिया जाए।

### चलनिधि मानकों पर बासल III संरचना - निवल स्थिर निधीयन अनुपात (एनएसएफ़आर) - अंतिम दिशानिर्देश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 17 मई 2018 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर) को चलनिधि मानकों पर बासल III संरचना - निवल स्थिर निधीयन अनुपात (एनएसएफ़आर) पर अंतिम दिशानिर्देश जारी किए।

भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार निवल स्थिर निधीयन अनुपात (एनएसएफ़आर) और चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) बासल III सुधार के महत्वपूर्ण संघटक हैं। 9 जून 2014 को जारी परिपत्र सं. बैंपवि. बीपी. बीसी. 120/21.04.098/2017-18 के माध्यम से एलसीआर दिशानिर्देश जारी किए गए हैं जो एक बैंक की चलनिधि (लिक्विडिटी) प्रोफाइल पर अल्पावधि में आघात सहनीयता की क्षमता को बढ़ावा देती है। दूसरी ओर एनएसएफ़आर दिशानिर्देश लंबी अवधि के परिप्रेक्ष्य में निधीयन जोखिम में कमी सुनिश्चित करती है, इसलिए बैंकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपनी गतिविधियों हेतु वित्तपोषण के लिए पर्याप्त स्थिर स्रोतों से सहारा लें ताकि भविष्य के वित्तपोषण तनाव के जोखिम को कम कर सकें। भारत में परिचालनरत बैंकों के लिए एनएसएफ़आर पर प्रारूप दिशानिर्देश अभिमत के लिए 28 मई 2015 को जारी किया था। विभिन्न हितधारकों से प्राप्त अभिमत पर विचार करने के पश्चात अंतिम दिशानिर्देश जारी किया गया है जिसे परिशिष्ट में शामिल किया गया है और उसे कार्यान्वित करना आरंभ होने की तारीख यथासमय सूचित किया जाएगा।

### एमएसएमई क्षेत्र को औपचारिक बनाने को प्रोत्साहन देना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 6 जून 2018 को सभी विनियमित बैंक और गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफ़सी) को एमएसएमई क्षेत्र को औपचारिक बनाने को प्रोत्साहन देने पर निर्देश जारी किया।

भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार इनपुट ऋण संबद्धता और अनुषंगी संबंधों पर विचार करते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि बैंकों और एनबीएफ़सी को सभी एमएसएमई, जीएसटी के तहत पंजीकृत न किए गए सहित, के प्रति उनके एक्सपोजर को, देय तारीख के 180 दिन बाद के मापदंड के अनुसार, “मानक आस्ति” के रूप में वर्गीकृत करने की अस्थाई अनुमति दी जाती है, जो निम्नलिखित शर्तों के अधीन होगी:

- (i) उधारकर्ता को, बैंकों और एनबीएफ़सी द्वारा, गैर-निधि आधारित सुविधाओं सहित कुल एक्सपोजर 31 मई 2018 की स्थिति के अनुसार ₹ 250 मिलियन से अधिक नहीं है।
- (ii) उधारकर्ता का खाता 31 अगस्त 2017 की स्थिति के अनुसार मानक था।
- (iii) उधारकर्ता द्वारा 1 सितंबर 2017 को देय भुगतान और उसके बाद 31 दिसंबर 2018 तक देय भुगतान उनकी मूल देय तारीख से 180 दिनों के बाद नहीं किया गया है / था।
- (iv) जीएसटी-पंजीकृत एमएसएमई द्वारा 1 जनवरी 2019 से देय बकाया राशि के संबंध में, देय तारीख के 180 दिनों के बाद के मानदंड को, मौजूदा आईआरएसी मानदंडों से चरणबद्ध तरीके से सरेखित किया जाएगा, जैसा कि नीचे दिया गया है। तथापि, 31 दिसंबर 2018 तक जीएसटी के तहत पंजीकृत नहीं हुए एमएसएमई के लिए, 1 जनवरी 2019 से देय बकाया राशि के संबंध में आस्ति वर्गीकरण वर्तमान आईआरएसी मानदंडों के अनुसार तत्काल किया जाने लगेगा।

वह अवधि जिसके बीच कोई भुगतान देय है	अनुमेय समय
1 सितंबर 2017 - 31 दिसंबर 2018	180 दिन
1 जनवरी 2019 - 28 फरवरी 2019	150 दिन
1 मार्च 2019 to 30 अप्रैल 2019	120 दिन
1 मई 2019 और आगे	90 दिन

### प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को उधार - लक्ष्य और वर्गीकरण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 19 जून 2018 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और लघु वित्त बैंकों को छोड़कर) को ‘प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को उधार - लक्ष्य और वर्गीकरण’ पर निर्देश जारी किया।

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देश के अनुसार, प्रत्येक व्यक्ति को महानगरीय केंद्रों (दस लाख और उससे अधिक की आबादी वाले) में ₹ 28 लाख तक के ऋण और अन्य केंद्रों में ₹ 20 लाख तक के ऋण प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के तहत वर्गीकरण हेतु पात्र हैं, बशर्ते निवासी यूनिट की लागत क्रमशः ₹ 35 लाख और ₹ 25 लाख से अधिक न हो।

किफायती आवास योजना के साथ आवास ऋण के लिए प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को उधार संबंधी दिशानिर्देशों में स्पष्टता लाने तथा आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों एवं कम आय वाले समूहों के लिए कम लागत वाले आवास को साकार करने हेतु, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के तहत पात्रता के लिए आवास ऋण सीमा को महानगरीय केंद्रों (दस लाख और उससे अधिक की आबादी वाले) में ₹ 35 लाख और अन्य केंद्रों में ₹ 25 लाख रूप के रूप में संशोधित किया जाएगा, बशर्ते निवासी यूनिट की समग्र लागत महानगरीय केंद्रों और अन्य केंद्रों में क्रमशः ₹ 45 लाख और ₹ 30 लाख से अधिक न हो।

इसके अतिरिक्त, केवल आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (ईडब्लूएस) और निम्न आय समूह (एलआईजी) के लोगों के लिए मकान बनवाने के प्रयोजन संबंधी आवास परियोजनाओं हेतु मौजूदा पारिवारिक आय सीमा वार्षिक ₹ 2 लाख को प्रधान मंत्री आवास योजना के तहत निर्दिष्ट आय मानदंडों के साथ सरेखण करते हुए उसे ईडब्लूएस के लिए ₹ 3 लाख प्रति वर्ष और एलआईजी के लिए ₹ 6 लाख प्रति वर्ष के रूप में संशोधित किया गया है।

## घूमता आईना



### जनधन योजना का विस्तार

देश के ज्यादा से ज्यादा लोगों को बैंकिंग के दायरे में लाए जाने के लिए शुरू की गई प्रधानमंत्री जनधन योजना का विस्तार करते हुए इसे आगे भी जारी रखा जाएगा। सरकार की ओर से घोषणा की गई है कि जनधन योजना आगे भी जारी रहेगी। इसके अलावा, जनधन खातों पर मिलने वाली ओवरड्राफ्ट की सीमा को बढ़ाकर 10,000 रुपये कर दिया गया है। अभी तक जनधन खाते के छह माह तक संतोषजनक परिचालन के बाद 5,000 रुपये तक के ओवरड्राफ्ट की सुविधा दी जाती थी। अब ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ 65 साल की उम्र तक के लोग भी ले सकेंगे। पहले यह उम्र सीमा 18 से 60 साल थी। 28 अगस्त 2018 के बाद खुलने वाले जनधन खातों पर मिलने वाले रूपे डेबिट कार्ड पर मुफ्त दुर्घटना बीमा की सीमा को भी बढ़ाकर 2 लाख रुपये कर दिया है जो अभी तक 1 लाख रुपये थी। जनधन योजना के तहत अब तक देश में 32.41 लाख



के. सी. मालपानी

सहायक महाप्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, निरीक्षण विभाग

बैंक खाते खुल चुके हैं और इनमें लगभग 81,200 करोड़ रुपए जमा हुए हैं। इस योजना के खाताधारकों में 53 फीसदी महिलाएं हैं और 59 फीसदी खाते ग्रामीण और अर्धशहरी इलाकों में खुले हैं।

### बैंकों के डिमांड ड्राफ्ट पर अब होंगे खरीदारों के नाम भी

काला धन और मनी लांड्रिंग पर लगाम लगाने के लिए रिज़र्व बैंक ने बड़ा कदम उठाते हुए फैसला लिया है कि अब सभी बैंकों के डिमांड ड्राफ्ट पर खरीदार का नाम भी लिखना अनिवार्य होगा।

रिज़र्व बैंक ने निर्देश जारी किए हैं कि 15 सितंबर 2018 से जो भी डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, बैंकर्स चेक आदि जारी किए जाएं उस पर जारी करवाने वाले व्यक्ति का नाम जरूर होना चाहिए। इससे पहले डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, बैंकर्स चेक आदि पर सिर्फ उसी का नाम होता था जिसके नाम पर आपने डिमांड ड्राफ्ट बनवाया है। इसके पहले भी रिज़र्व बैंक मनी लांड्रिंग पर लगाम लगाने के लिए कई उपाय करता रहा है। अभी 50,000 रुपए से अधिक रकम के डिमांड ड्राफ्ट ग्राहक के बैंक खाते को डेबिट करके या चेक के बदले ही बनाए जाते हैं अर्थात इनको नकद भुगतान प्राप्त करके नहीं बनाया जाता।

### अब ड्राइविंग लाइसेंस या गाड़ी के कागजात को भौतिक रूप से साथ रखने की जरूरत नहीं

गाड़ी चलाने के दौरान ड्राइविंग लाइसेंस या गाड़ी के मूल कागजात साथ लेकर चलने की जरूरत को खत्म करते हुए

केंद्र सरकार ने राज्यों को कहा है कि वे इस प्रकार के सभी दस्तावेजों को डिजिलॉकर (DIGILocker) या एमपरिवहन प्लेटफॉर्म के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म में प्रस्तुत किए जाने पर स्वीकार करें। सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय ने राज्यों को कहा कि आधिकारिक प्लेटफॉर्मों के माध्यम से प्रस्तुत इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म में लाइसेंस, पंजीकरण प्रमाणपत्र या अन्य दस्तावेज ड्राइविंग परिवहन प्राधिकरणों द्वारा जारी प्रमाणपत्रों के समकक्ष माना जाएगा।

यह भी स्पष्ट किया गया है कि दोनों प्लेटफॉर्म पर नागरिकों को दस्तावेजों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने की सुविधा है। नए वाहनों के बीमा और पुराने वाहनों के बीमा नवीकरणीयता की जानकारी भी बीमा सूचना बोर्ड (आईआईबी) द्वारा दैनिक आधार पर अपलोड की जाती है और यह मंत्रालय के एम परिवहन और ई-चालान एप पर दिखती है।

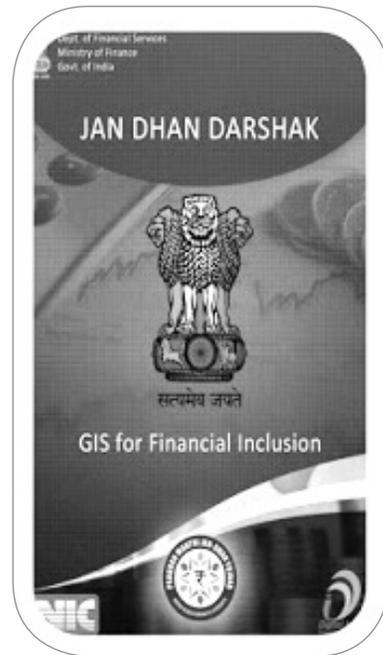
एम परिवहन या ई-चालान एप पर वाहन के पंजीकरण विवरण के साथ अगर बीमा का विवरण भी उपलब्ध है तो बीमा सर्टिफिकेट की भौतिक प्रति की आवश्यकता नहीं है। यह भी कहा गया है कि अब ऐसे किसी दस्तावेज को भौतिक रूप से जब्त करने की आवश्यकता नहीं है, 'ई-चालान' प्रणाली द्वारा इनको इलेक्ट्रॉनिक रूप से जब्त किया जा सकता है, जो इलेक्ट्रॉनिक डेटाबेस में दिखाई देते हैं।

### जनधन दर्शक एप लॉन्च किया गया

बैंकिंग सुविधाओं को आसान बनाने के लिए वित्त मंत्रालय के वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस) और राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी) ने वित्तीय समावेशन (एफआई) पहल के तहत संयुक्त रूप से 'जन धन दर्शक' नामक एक मोबाइल एप विकसित किया है। यह मोबाइल एप देश में किसी भी निर्धारित स्थान पर किसी 'वित्तीय सेवा टच प्वाइंट' का पता लगाने में आम जनता का मार्गदर्शन करेगा। बैंकों, डाकघरों, सीएससी जैसे समस्त वित्तीय सेवा प्रदाताओं के वित्तीय सेवा

टच प्वाइंट्स का पता लगाने के लिए यह एप जन-केंद्रित प्लेटफॉर्म सुलभ कराएगा। आइए, जानते हैं इससे जुड़ी कुछ खास बातें -

- एप को गूगल प्ले स्टोर से बिना किसी शुल्क के डाउनलोड किया जा सकता है। एप अभी हिंदी और अंग्रेजी भाषा में उपलब्ध है।
- इससे वर्तमान स्थान (शाखाएं/एटीएम/डाकघर) को ध्यान में रखते हुए निकटवर्ती वित्तीय सेवा टच प्वाइंट्स का पता लगाया जा सकता है।
- वॉयस इंटरफेस के जरिए भी जगह के नाम से खोजने की सुविधा है।
- एकीकृत डायलिंग के लिए कॉल बटन की सुविधा के साथ एप में बैंक शाखाओं के फोन नंबर भी उपलब्ध कराए गए हैं।
- एप के जरिए उपयोगकर्ता अपना फीडबैक भी दे सकते हैं और कोई बैंक सर्च लिस्ट में नहीं आ रहा है तो इसे शामिल करने के लिए अपना सुझाव भी दे सकते हैं।



## फोर्ब्स इंडिया सूची, 2018 में मुकेश अंबानी लगातार 11वें साल सबसे धनी भारतीय

फोर्ब्स इंडिया रिच लिस्ट, 2018 के अनुसार रिलायंस इंडस्ट्रीज लिमिटेड के चेयरमैन मुकेश अंबानी लगातार 11वें साल सबसे अमीर भारतीय रहे। फोर्ब्स मैगजीन के अनुसार मुकेश अंबानी की नेटवर्थ 47.3 अरब डॉलर (करीब 3.5 लाख करोड़ रुपये) रही है।

इस सूची के अनुसार, विप्रो के चेयरमैन अजीम प्रेमजी दूसरे सबसे अमीर भारतीय रहे। उनकी नेटवर्थ एक साल में 2 अरब डॉलर बढ़कर 21 अरब डॉलर हो गई। वहीं, आर्सेलर-मि्तल के चेयरमैन लक्ष्मी निवास मि्तल तीसरे सबसे अमीर भारतीय रहे हैं। उनकी नेटवर्थ 1.8 अरब डॉलर बढ़कर 18.3 अरब डॉलर हो गई। इस सूची में हिंदुजा ब्रदर्स (18 अरब डॉलर की नेटवर्थ) चौथे और पालोनजी मिस्त्री (15.7 अरब डॉलर की नेटवर्थ) के साथ पांचवे स्थान पर रहे हैं। इसके अलावा, शीर्ष 10 की लिस्ट में शिव नादर 14.6 अरब डॉलर के साथ छठे, गोदेरेज फैमिली 14 अरब डॉलर के साथ 7वें, दिलीप सांघवी 12.6 अरब डॉलर के साथ 8वें, कुमारमंगलम बिड़ला 12.5 अरब डॉलर के साथ 9वें और गौतम अडानी 11.9 अरब डॉलर की नेटवर्थ के साथ 10वें सबसे अमीर भारतीय रहे।

## जीएसटी की ठगी से बचाएगा जीएसटी वेरिफाई एप

केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं उत्पाद शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) ने ग्राहकों को फर्जीवाड़े से बचाने के लिए जी एसटी वेरीफाई एप लांच किया। इस एप के जरिये ग्राहक जान सकेंगे कि उनसे किसी सामान पर जीएसटी वसूलने वाली कंपनी जीएसटीएन के तहत पंजीकृत है या नहीं।

## किस तरह से काम करता है एप

चाहे आप दुकान से सामान ले रहे हों, ऑनलाइन ऑर्डर हो या किसी रेस्टोरेंट में जाकर खाना ही क्यों न खा रहे हैं आप हर बिल पर जीएसटी चुकाते हैं लेकिन ये जीएसटी सरकार के पास

जा रहा है या नहीं ये कैसा पता लगाया जाए? इसके लिए आप मोबाइल एप्लिकेशन जीएसटी वेरिफाई की मदद ले सकते हैं।

जीएसटी वेरिफाई एप पर जाकर आपको बिल पर मौजूद जीएसटी नंबर दर्ज करना है और एप आपको बताएगा कि विक्रेता जीएसटी वसूल कर सकता है या नहीं। ये एप जीएसटी डाटाबेस से इनफॉर्मेशन को मैच करके रिजल्ट दिखाता है। डेटा मैच करते ही पता लग जाता है कि कारोबारी सही रजिस्टर्ड नंबर से ही जीएसटी चार्ज कर रहा है या नहीं। ये एप बिना किसी शुल्क के गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है।

## चेक से लेन-देन करते समय रखें किन खास बातों का ध्यान ?

अगर चेक से लेन-देन करना हो तो कुछ बातों का ख्याल रखना जरूरी है वरना जल्दबाजी में चेक के साथ बरती गई लापरवाही नुकसान की वजह भी बन सकती है। तो जानते हैं कि चेक से लेन-देन करते समय किन गलतियों से बचना चाहिए—

- **MICR कोड** - चेक पर सबसे नीचे मौजूद सफेद पट्टी पर एक MICR कोड दिया रहता है। ध्यान रखें कि इस MICR कोड को किसी तरह का नुकसान न पहुंचे। चेक साइन करते वक्त या किसी अन्य वजह से इस कोड को नुकसान नहीं होना चाहिए।

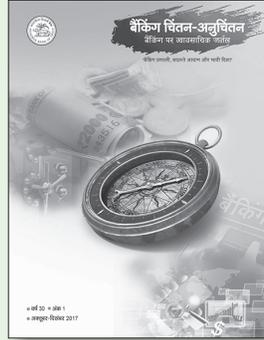
- **रकम भरने के बाद ‘/-’ निशान लगाएँ-** चेक में शब्दों और अंकों में रकम लिखने के बाद उसके पीछे ‘/-’ का निशान बनाना बेहद जरूरी है। शब्दों में यह निशान लगाने से पहले अंग्रेजी में ‘ओनली’ अथवा हिन्दी में ‘मात्र’ लिख देना बेहतर रहता है। उदाहरण के तौर पर - Twenty Thousand only/- और 20000/-। यह निशान इस बात को दर्शाता है कि आपने जो रकम लिखी है, वह इतने तक ही सीमित है। ‘/-’ निशान नहीं लगाए जाने पर जालसाजों को रकम में हेरफेर करने का मौका मिल सकता है।

- **चेक की तारीख** - चेक उस पर डाली गई तारीख से तीन महीने तक ही मान्य रहता है। यानी, इसे इसी अवधि में या तो जमा कराना होता है या राशि आहरित करनी होती है। आप जब भी किसी को आगे की तारीख का (पोस्ट डेटेट चेक) देते हैं तो इस बात का खास ध्यान रखें। साथ ही, चेक पर तारीख डालने में अगर कोई गलती हो जाए तो उसे ओवरराइट करने की बजाय दूसरे चेक का इस्तेमाल करना बेहतर रहेगा। तारीख के साथ अन्य डिटेल्स में गलती होने पर भी नया चेक इस्तेमाल करना ही ठीक रहेगा।
- **शब्दों और अंकों के बीच स्पेस**- जब भी किसी को चेक से पेमेंट करना हो तो नाम और रकम को लेकर शब्दों और अंकों के बीच ज्यादा स्पेस देने से बचें। ज्यादा स्पेस नाम और रकम में छेड़छाड़ होने की गुंजाइश पैदा कर देता है। इसके अलावा जांच लें कि जो रकम शब्दों में लिखी है, वहीं रकम अंकों में भी हो। बैंक चेक को तभी स्वीकार करेंगे जब दोनों जगह रकम एक ही हो।
- **आदाता के खाते में (Account payee) देय** - अगर आप केवल आदाता के खाते में भुगतान करना चाहते हैं तो

चेक पर अकाउंट पेई जरूर डालें। इसे चेक की बायीं ओर डबल क्रॉस लाइन के बीच A/C Payee लिखकर बनाया जाता है। इससे चेक का भुगतान सीधा बैंक खाते में होता है और इसे काउंटर पर भुनाया नहीं जा सकता है। अकाउंट पेई लिखते समय चेक पर दायीं ओर लिखे बीयरर को काट दें।

- **खाते में उपलब्ध शेष से ज्यादा रकम न भरें** - चेक से भुगतान करते समय अपने बैंक खाते के बैलेंस की जांच कर लें और उसके बाद ही रकम भरें। बैलेंस से ज्यादा रकम भर दिए जाने पर चेक तो बाउंस होगा ही, पेनल्टी लगेगी सो अलगा।
- **हस्ताक्षर (सिग्नेचर)** - जब भी चेक पर हस्ताक्षर करें तो याद रखें कि आपको वैसे ही हस्ताक्षर करने हैं, जैसे संबंधित बैंक के रिकॉर्ड में हैं। कई लोग अलग-अलग बैंकों के लिए अलग-अलग हस्ताक्षर रखते हैं। अगर आपने भी ऐसा किया हुआ है तो हस्ताक्षर करते समय सावधानी बरतें।
- **चेक की ब्योरे अपने पास रखें** - जब भी किसी को चेक दें तो उसके ब्योरे जैसे चेक नंबर, आदाता का नाम, रकम और तारीख जरूर नोट कर लें। आगे कभी चेक को स्टाप पेमेंट करना हो तो यह जानकारी आपके काम आ सकती है।

## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के अक्टूबर-दिसंबर 2017 अंक में प्रकाशित आलेखों में से तीन उत्कृष्ट आलेखों के विजेताओं की घोषणा



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के अक्टूबर-दिसंबर 2017 अंक में प्रकाशित आलेखों में से तीन उत्कृष्ट आलेख तथा उनके लेखकों के नाम निम्नानुसार हैं :-

पुरस्कार	आलेख	लेखक का नाम	पुरस्कार राशि
प्रथम पुरस्कार	बैंकिंग में साइबर सुरक्षा जोखिम प्रबंधन	डॉ. साकेत सहाय, ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स	₹ 10,000/-
द्वितीय पुरस्कार	एम.एस.एम.ई. की प्राप्ति के वित्तपोषण के लिए व्यापार प्राप्य डिस्काउंटिंग सिस्टम (TReDS) - एक विहंगावलोकन	श्री मुहम्मद शाहिद, भारतीय स्टेट बैंक	₹ 7,500/-
तृतीय पुरस्कार	बैंकिंग में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का प्रभाव	श्रीमती सावित्री सिंह, भारतीय रिज़र्व बैंक	₹ 5,000/-

सभी विजेताओं को हार्दिक बधाई!

(काज़ी मु.ईसा)  
महाप्रबंधक एवं प्रबंध संपादक

## लेखकों से / पाठकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखने वाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी? हमें उसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कंप्यूटर, 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। लेखकों से यह भी अनुरोध है कि वे प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :

1. क. सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।  
ख. लेख में किसी समसामयिक बैंकिंग समस्या पर प्रतिपक्षात्मक (कॉन्ट्रारियन) विचार भी व्यक्त किए जा सकते हैं बशर्ते प्रतिपक्षात्मक विचारधारा का उद्देश्य आलोचनात्मक न होकर समीक्षात्मक हो या समस्या के बहुपक्षीय आयामों की संभावनाओं से जुड़ा हुआ हो।  
ग. लेख बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ी किसी सर्वश्रेष्ठ ग्लोबल प्रैक्टिस पर आधारित हो ताकि नवोन्मेष (इनोवेशन) को प्रोत्साहन मिले।  
घ. लेख ऐसी बैंकिंग विचारधारा, व्यवस्था या पद्धति पर आधारित हो, जिससे भारतीय बैंकिंग ग्लोबल स्तर पर स्पर्धात्मक बने।  
ङ. लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।
2. लेख में दिए गए तथ्य, आंकड़े अद्यतन हों एवं उनके स्रोत के बारे में स्पष्ट लिखा जाना चाहिए।
3. क. लेख न्यूनतम 5 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।  
ख. वह कागज के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।  
ग. यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया हो और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिए गए हों।  
घ. लेख यदि संभव हो तो यूनिकोड फॉन्ट में rajbhashaco@rbi.org.in नामक ई-मेल आईडी पर भेजने की व्यवस्था की जाए।
4. यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
5. लेखक अपने पत्राचार का पता, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन / मोबाइल नंबर अवश्य दें।
6. प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख की अस्वीकृति सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

### सदस्यता फार्म

प्रबंध संपादक

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल,

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदय,

मैं तीन वर्षों के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का ग्राहक बनना चाहता / चाहती हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक (यदि पहले से सदस्य हैं) \_\_\_\_\_

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री / श्रीमती / कुमारी \_\_\_\_\_

पता (स्पष्ट अक्षरों में) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

केंद्र \_\_\_\_\_

पिनकोड \_\_\_\_\_

मो. नं. \_\_\_\_\_

टेलीफोन नं. (कार्यालय) \_\_\_\_\_

निवास \_\_\_\_\_

फैक्स नं. \_\_\_\_\_

एसटीडी कोड \_\_\_\_\_

ई मेल पता \_\_\_\_\_

दिनांक \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

/ \_\_\_\_\_

भवदीय / या

(हस्ताक्षर)



