



• वर्ष 24 • अंक 2 • जनवरी - मार्च 2012

बैंकिंग

चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल



WWW

Withdrawals

On-Line Banking



सदस्य



बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन

विषय सूची

● संपादक मंडल		1
● संपादकीय		2
● अनुचिंतन		4
● नए व्यापार को विकसित करने तथा व्यक्तिगत जीवन में इंटरनेट की भूमिका	डॉ. ओम निश्चल	6
● बैंक में सूचना प्रौद्योगिकी का क्रमिक विकास और ग्राहक संतुष्टि	संजय कुमार	13
● भारत में कागजी मुद्रा का क्रमिक विकास	डॉ. आलोक कुमार रस्तोगी	17
● मुद्रास्फीति-अवधारणा, कारण एवं उपाय	निधि चौधरी	22
● भारतीय जनसांख्यिकीय लाभांश और बैंक	संदीप गुप्ता	26
● इतिहास के पन्नों से	सावित्री सिंह	29
● महिला सशक्तीकरण में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका	कुमार परिमलेंदु सिन्हा	32
● बैंकिंग में ग्राहक हित रक्षा-उपभोक्ता फोरम निर्णीत मामलों के आलोक में	डॉ. सुबोध कुमार एवं राजपाल सिंह रावत	36
● शिकायत प्रबंधन और ग्राहक सेवा	डॉ. सुधीर साहू	43
● बैंक प्रभार-बैंक एवं ग्राहकों के हित	संतोष श्रीवास्तव	47
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	51
● पुस्तक समीक्षा	डॉ. श्याम किशोर पांडेय एच पंढरीनाथ	55
● लेखकों से/पाठकों से		59
● सदस्यता फार्म		60

संपादक-मंडल



प्रबंध संपादक

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

सदस्य सचिव

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

सदस्य

डॉ. शरद कुमार
परामर्शदाता, सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

एस. वेंकटेश
प्रधानाचार्य एवं उप महाप्रबंधक, प्रबंध विकास संस्थान
बैंक ऑफ इंडिया, नवी मुंबई

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

सूरज प्रकाश
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

कार्यकारी संपादक

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

संपादकीय कार्यालय

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

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

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

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

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

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

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

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध। E-mail : rajbhashaco@rbi.org.in फोन 2498 2076 फैक्स 2498 2077

संपादकीय....

प्रिय पाठको,

‘सिर बल जाउं उचित अस मोरा ।
सब ते सेवक धरम कठोरा ॥’



चिंतन

रामचरित मानस के दशरथ-पुत्र भरत ने सेवा धर्म को सबसे कठोर धर्म बताया है। वे कहते हैं, मेरे प्रभु श्री राम चित्रकूट की यात्रा में पैदल गए और मैं उनका सेवक घोड़े पर चढ़कर जाऊं, रथ में बैठकर जाऊं, मुझे तो सिर के बल जाना चाहिए। इसे कहते हैं असली सेवा भाव। अंग्रेजी के ‘servant’ शब्द का सही हिंदी अनुवाद ‘सेवक’ ही है और ‘सेवक का कर्तव्य’ बड़ा कठोर होता है। बैंकों और वित्तीय क्षेत्र का संबंध भी सीधे जनता की सेवा से है। आज प्रतिस्पर्धा के युग में बैंक धीरे-धीरे इस बात का अहसास करने लगे हैं और उन्हें सेवा धर्म की, ग्राहक सेवा की गंभीरता समझ में आने लगी है। ग्राहक सेवा, ग्राहक संतुष्टि एक ऐसा विषय है, जिस पर जितना भी लिखा जाए, कम है। जनता से जुड़ी सरकारी सेवाओं में कार्य करने वाले लोग जैसे-जैसे ‘सेवा’ शब्द की गंभीरता को समझने लगेंगे, प्रशासन और जनता के बीच की खाई अपने-आप कम होती जाएगी और देश सुराज की ओर आगे बढ़ता जाएगा। अगर जनता के सेवक ‘सेवा’ शब्द का सही अर्थ नहीं समझेंगे और उस पर अमल नहीं करेंगे, तो महाकवि भारतेन्दु के शब्दों में ‘सुख सूरज को उदय नहीं इत है है, मंगलमय भारत-भुव मसान है जै है’। अंग्रेजी के ‘Office’ शब्द के लिए तो हिंदी में बड़ा ही सटीक शब्द है ‘कार्यालय’, जिसमें शिवालय जैसी पवित्रता समायी हुई है; पर ‘Officer’ शब्द, जिसका अंग्रेजी में शाब्दिक अर्थ होगा ‘किसी सार्वजनिक कर्तव्य के लिए नियुक्त व्यक्ति’ के लिए हिंदी का ‘अधिकारी’ शब्द उस सार्वजनिक कर्तव्य या यूँ कहें कि सार्वजनिक सेवा का बोध कराने के बजाए उसके अधिकार और शक्तियों का ही अधिक बोध कराता है।

आज इंटरनेट और मोबाइल फोन अच्छी सेवा प्रदान करने का सबसे बड़ा माध्यम बन गए हैं। इंटरनेट का सफर 1970 के दशक में विंट सर्फ और बाब काहन ने शुरू किया। उन्होंने ‘ट्रान्समिशन कंट्रोल प्रोटोकॉल’ नामक तरीके का आविष्कार किया, जिसके द्वारा कंप्यूटर पर किसी सूचना को छोटे-छोटे पैकेट में तोड़ा जा सकता था और दूसरे कंप्यूटर में इस प्रकार से भेजा जा सकता था कि वे पैकेट दूसरे कंप्यूटर पर पहुंचकर पुनः उस सूचना की प्रतिलिपि बना सकें। किसी भी नेटवर्क में हर कंप्यूटर का खास पता होता है, जिसे इंटरनेट प्रोटोकॉल पता कहा जाता है। अक्सर कार्यालयों के सारे कंप्यूटर आपस में एक दूसरे से जुड़े रहते हैं और वे एक दूसरे से संवाद कर सकते हैं। लैन में जुड़ा कोई कंप्यूटर या कोई अकेला कंप्यूटर दूसरे कंप्यूटरों के साथ टेलीफोन लाइन या सेटलाइट से जुड़ा रहता है। इंटरनेट दुनिया भर के कंप्यूटर का एक ऐसा नेटवर्क है जो एक दूसरे से संवाद कर सकता है। इस अंक में ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न मुद्दों पर तो अलग से स्वतंत्र लेख हैं ही, साथ ही उसके अलावा व्यक्तिगत जीवन में, कारोबार बढ़ाने में और ग्राहक सेवा में सुधार लाने में इंटरनेट की भूमिका पर भी ब्यौरेवार तरीके से प्रकाश डाला गया है। आशा है कि पत्रिका के पाठक इसे उपयोगी पाएंगे।

बैंकिंग और मुद्रा का चोली-दामन का संबंध है और ‘भारत में कागजी मुद्रा का क्रमिक विकास’ नामक लेख में डॉ. आलोक कुमार रस्तोगी ने मुद्रा की इसी कहानी से बड़े रोचक तरीके से पाठकों को रू-ब-रू कराया है। वित्तीय क्षेत्र का गहरा संबंध वास्तविक क्षेत्र के साथ होता है और जब वस्तुओं एवं सेवाओं की मात्रा और मुद्रा की मात्रा में उचित ताल-मेल नहीं रहता है तो मुद्रास्फीति के रूप में उसका एक भयंकर रूप जनता के सामने आता है। इसी मुद्रास्फीति की अवधारणा, उसके कारण और उसे रोकने के उपायों की विस्तृत जानकारी सुश्री निधि चौधरी के लेख ‘मुद्रास्फीति- अवधारणा, कारण और उपाय’ में दी गई है। मार्च में समाप्त तिमाही से संबंधित इस अंक में महिलाओं

की अनदेखी कैसे की जा सकती है? 'महिला सशक्तीकरण और स्वयं सहायता समूह' नामक लेख में इसी मुद्दे के कुछ अनछुए पहलुओं पर प्रकाश डाला गया है।

साथ ही, पत्रिका की कार्यकारी संपादक श्रीमती सावित्री सिंह ने 'इतिहास के पन्नों में' आपका परिचय कराया है-1908 में देश के गरीब-से-गरीब व्यक्ति का जीवन स्तर उठाने के विचार से संस्थापित और 100 वर्ष बीत जाने पर भी अपने संस्थापकों की सामाजिक वचनबद्धता को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध बैंक 'पंजाब एण्ड सिंध बैंक' से तथा देश-दुनिया की नवीनतम आर्थिक-वित्तीय गतिविधियों को संक्षेप में उजागर किया है - पत्रिका की संपादकीय समिति के सदस्य-सचिव श्री के. सी. मालपानी ने अपने लेख 'धूमता आईना' में।

अनुचितन

हिंदी भाषा को सहज और सरल बनाने पर हाल ही में विशेष बल दिया गया है। मेरा भी यही मानना है कि भाषा को सहज और सरल बनाने से उस भाषा में लिखी गई सामग्री की स्वीकार्यता बढ़ेगी। किसी भी भाषा में लिखी गई बातों का अर्थ समझने में शब्द से अधिक उसके वैयाकरणिक ढांचे की सरलता से मदद मिलती है। इस पत्रिका के संपादक मंडल की यह कोशिश रही है कि हिंदी भाषा की गरिमा को बनाए रखते हुए उसे अधिक-से-अधिक समझने लायक बनाया जाए। हमारे इस प्रयास का ही परिणाम है कि इसके पाठकों की संख्या दिन-ब-दिन बढ़ती जा रही है। हिंदी का सरल और सहज होना बहुत आवश्यक है, इसमें कोई विवाद नहीं है; पर उसमें यह गुण आणा कैसे, यह निश्चय ही विवाद का विषय है और हम उस विवाद में नहीं पड़ना चाहते क्योंकि 'बाद-बिबाद बिषादु बढ़ाइकै छाती परायी औ आपनि जरै'।

किसी भी भाषा में व्याकरण का स्थान काफी ऊंचा होता है। हमारे संस्कृत वाङ्मय में तो व्याकरण शास्त्र का स्थान सबसे ऊंचा है क्योंकि उसके ज्ञान के बिना वेदार्थ आदि किसी भी शास्त्र का ज्ञान हो ही नहीं सकता। शिक्षा, कल्प, व्याकरण, निरुक्त, छंद और ज्योतिष में व्याकरण को वेद का मुख रूप प्रधान अंग माना गया है - 'मुखं व्याकरणं तस्य, ज्योतिषं नेत्रमुच्यते'। माना कि किसी भाषा के विकास को व्याकरण की जंजीरों से नहीं बांधा जा सकता, पर उसमें एक व्यवस्था का होना नितांत आवश्यक है। हिंदी भाषा के व्याकरण में कोई व्यवस्था न होने के कारण अव्यवस्था का तालाब लबालब भर चुका है, जिसे दूर करना बहुत आवश्यक है - 'पूरोत्पीडे तडागस्य परीवाहः प्रतिक्रिया'। विडंबना यह है कि हिंदी में बहु-प्रचलित शब्दों तक की वर्तनी में एकरूपता नहीं है - चाहे बात अखबारों की हो, विद्यालयों की या सरकारी कार्यालयों की। इस दिशा में बहुत अधिक गंभीर अनुचितन की आवश्यकता है। समस्या बहुत गंभीर है, पर निराश होने की बात नहीं है क्योंकि 'कालो ह्ययं निरवधिर्विपुला च पृथ्वी'।

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

सादर

भवदीय



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

अ | नु | चि | त | न

एसएमई विशेषांक को समर्पित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का नया अंक पाकर अत्यधिक प्रसन्नता हुई। रहिमान देख बड़न को... से प्रारंभ करते हुए पूरी बात को रहीम कवि के इस दोहे से स्पष्ट करने का प्रयास बहुत ही अच्छा है। वस्तुतः राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था में एसएमई क्षेत्र का बहुत बड़ा योगदान है। एसएमई क्षेत्र के समस्त पहलुओं पर प्रकाश डालते हुए एक आदर्श चिंतन-अनुचिंतन का प्रयास है। साथ ही स्थायी स्तंभ जैसे कि इतिहास के पत्रों से, घूमता आईना, रोचक एवं सूचनापरक हैं। राजभाषा हिंदी को बैंकिंग एवं अर्थव्यवस्था से जोड़ने वाली सर्वश्रेष्ठ पत्रिकाओं में से यह एक है। संपादक मंडल के प्रयास से इसका प्रस्तुतीकरण और भी बेहतर हो गया है। पत्रिका और भी ऊंचे आयाम तय करे, इन्हीं शुभकामनाओं के साथ।

रजनीश कुमार यादव
प्रबंधक (राजभाषा)

स्टेट बैंक ऑफ़ बीकानेर एंड जयपुर,
कोटा अंचल, राजस्थान

अक्टूबर- दिसंबर 2011 विशेषांक पढ़कर विशेष धन्यवाद। पत्र इसलिए भी लिख रहा हूँ कि आपने इस विद्यालय के विद्यार्थियों को बैंकिंग ज्ञान से जोड़ा है। 21 वीं शताब्दी के दूसरे दशक में अर्थव्यवस्था का एक नया परिदृश्य नई पीढ़ी को देखने में आ रहा है।

आप विद्यार्थियों को नई सुविधाएं उपलब्ध करा रहे हैं - अतएव धन्यवाद पूर्वक शुभकामनाएं कि आपके बैंक द्वारा सुझाए गए उपाय युवा वर्ग को विशेष आत्मनिर्भर बनाने में कारगर सिद्ध होंगे।

विशेषांक अच्छी जानकारियाँ प्रदान कर रहा है। विद्यालय की लाइब्रेरी में संदर्भ ग्रंथ का काम करेगा।

डॉ. लक्ष्मीचंद जैन
प्राचार्य

आदर्श माध्यमिक विद्यालय,
छोटी कसरावढ़, जिला - खरगोन (म. प्र.),

आपके द्वारा प्रेषित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसम्बर 2011 अंक प्राप्त हुआ। यह अंक एमएसएमई पर है जो कि भारतीय अर्थव्यवस्था का महत्वपूर्ण भाग है और बैंक कर्मियों के साथ-साथ देश के प्रत्येक नागरिक को इसके बारे में जानकारी आवश्यक है। इस परिप्रेक्ष्य में रिज़र्व बैंक द्वारा किया गया यह प्रयास अत्यंत सराहनीय है क्योंकि यह सरल भाषा में एमएसएमई के महत्वपूर्ण तथ्यों को हमारे सम्मुख रखता है। भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर डॉ. के. सी. चक्रवर्ती का यह कथन अक्षरशः सत्य है कि - “कल के एमएसएमई आज के बड़े कॉर्पोरेट हैं और कल की बड़ी एमएनसी हो सकते हैं (The MSMEs of yesterday are the large corporates of today and could be MNCs of tomorrow)”।

इस अंक ने एमएसएमई के बारे में हमारे ज्ञान को और विस्तृत किया है। डॉ. रमाकांत शर्मा, पूर्व महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लिखित लेख ‘सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र (एमएसएमई)- एक परिचय’ अपने आप में एमएसएमई से संबंधित सभी पहलुओं को उजागर कर देता है। हमें लगता है कि यह आम व्यक्ति के लिए उतना ही लाभदायक है जितना कि एक बैंक कर्मी के लिए। इसके अतिरिक्त प्रह्लाद सबनानी, सहायक महाप्रबंधक, एसबीआई, स्थानीय प्रधान कार्यालय भोपाल द्वारा लिखित ‘सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र - भारतीय बैंकों के लिए असीम ऋण संभावनाएँ’ प्रत्येक बैंक के लिए इस क्षेत्र में निवेश के लिए संभावनाएँ व्यक्त करता है। सुशील कुमार गोरे, प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लिखित लेख ‘एमएसएमई और क्रेडिट गारंटी’ भी काफी प्रभावशाली लगा। इसके अतिरिक्त अन्य सभी लेख ज्ञान वृद्धि में सहायक हैं और एमएसएमई से संबंधित सभी पहलुओं पर प्रकाश डालते हैं।

यह अंक वास्तव में काफी अच्छा है और हम बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन को अपनी सभी शाखाओं में भी मंगवाने का प्रयास करेंगे, जिससे हमारी शाखाएँ भी इसका लाभ उठा सकें।

श्री. ब. स. सैनी

सहायक महाप्रबंधक, पंजाब एण्ड सिंध बैंक
आंचलिक कार्यालय, जालन्धर

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसम्बर 2011 अंक अपने उ. प्र. प्रवक्ता पद हेतु साक्षात्कार पत्र के साथ प्राप्त करके मुझे अत्यंत प्रसन्नता हुई। जर्नल की प्राप्ति हेतु मैं काफी समय से प्रतीक्षा कर रहा था। सर्वप्रथम बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के समस्त संपादक मंडल का हार्दिक धन्यवाद करता हूँ।

मुझे इस बात के लिए अत्यधिक प्रसन्नता है कि अब मुझसे बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का कोई भी अंक पढ़े बिना नहीं रहेगा। देश के विशेष रूप वाणिज्य के छात्रों, शोध छात्रों की सबसे प्रमुख समस्या है कि उन्हें देश की अर्थव्यवस्था के बारे में बुनियादी जानकारी प्रदान करने वाली पत्रिका, जर्नल आदि आसानी से प्राप्त नहीं होते हैं और जो प्राप्त होते भी हैं वे अंग्रेजी माध्यम में होते हैं। जर्नल की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि यह हमें अपनी राष्ट्रभाषा में विभिन्न विद्वानों द्वारा दिये गए लेखों का अध्ययन करने का अवसर प्रदान करती है और हमें अपनी अर्थव्यवस्था और सम्पूर्ण विश्व की अर्थव्यवस्था के बारे में समय-समय पर जानकारी प्रदान करती है।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का निःशुल्क प्राप्त होना एक बहुत बड़ी विशेषता है। अक्टूबर-दिसम्बर 2011 अंक के सभी लेख मुझे बहुत अच्छे लगे।

दीपक कुमार

शोध छात्र - वाणिज्य,

चौधरी चरणसिंह विश्वविद्यालय, मेरठ

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का गत 20 वर्षों से नियमित पाठक हूँ और इस पत्रिका ने अनगिनत पाठकों को अपना कैरियर संवारने में जो मदद की है उससे मैं भी अछूता नहीं हूँ। जून 2011 में प्रकाशित के. सी. मालपानी जी की कलम से 'घूमता आईना' नई-नई जानकारी प्रदान करने वाला स्तंभ है। विनोद कुमार चावला जी का 'मोबाइल बैंकिंग - एक क्रांति' व अंशुप्रिया अग्रवाल का लेख 'मुद्रास्फीति प्रबन्धन और अर्थव्यवस्था' निःसंदेह आज के प्रतियोगितात्मक बैंकिंग जगत के व्यवहारों को समझने में असाधारण जानकारी प्रदान करता है। इस कीमती पत्रिका का सितम्बर व दिसम्बर 2011 अंक मुझे अपने घर से दूर एक ग्रामीण शाखा में तैनात अधिकारी के रूप में मिलने पर मुझे हार्दिक प्रसन्नता होगी।

नए वर्ष 2012 में पत्रिका अपनी नई पहचान बनाएगी, ऐसा मेरा विश्वास है।

एम. पी. सैनी

पंजाब नैशनल बैंक,

कठौतिया, साऊंडीह, जिला - बस्ती

बैंकिंग चिंतन - अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसम्बर 2011 अंक अत्यंत आकर्षक मुखपृष्ठ के साथ ही एम.एस.एम.ई. विशेषांक अर्थात् सोने पे सुहागा है। वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य में यह विशेषांक अपने ज्ञानवर्धक आलेखों के कारण एम.एस.एम.ई. व्यवसाय से जुड़े बैंक स्टाफ-सदस्यों के लिए अत्यंत उपयोगी सिद्ध होगा।

साथ ही एस.एम.ई. व्यवसाय विस्तार में सहायक रहेगा। अत्यंत सुंदर एवं सटीक आलेखों के प्रकाशन के लिए सम्पादक मंडल एवं लेखक बधाई के पात्र हैं।

राजेश कुमार शर्मा

उप प्रबन्धक

केंद्रीयकृत ग्रामीण प्रक्रिया केंद्र,

भारतीय स्टेट बैंक, सहारनपुर

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का हर अंक गागर में सागर होता है। अक्टूबर-दिसम्बर 2011 अंक में एमएसएमई पर विस्तारपूर्वक हर पहलू पर जानकारी उपलब्ध थी। आपकी पत्रिका हमें अपनी भाषा में सम्पूर्ण महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराती है। 'घूमता आईना' सोने पर सुहागा है। आपकी पत्रिका के सभी अंक संग्रहणीय होते हैं।

जौली बांसल

मालवा ग्रामीण बैंक

वास्तव में, बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन एक उच्चस्तरीय पत्रिका है और इसमें मुद्रित सभी लेख महत्वपूर्ण एवं जानकारीपूर्ण होते हैं। इसकी गरिमा यह है कि सारी रचनाएँ अत्यंत प्रभावशाली, पठनीय और उपयोगी होती हैं। मेरे विचार में यह पत्रिका "गागर में सागर भरने"वाली उक्ति को चरितार्थ करती है। मुझे इस बात की प्रसन्नता होगी कि कार्यबाहुल्य होने पर भी ऐसी उच्चस्तरीय पत्रिका में रचनाकार के रूप में शामिल होने का सौभाग्य मुझे सदैव प्राप्त होता रहे।

प्रदीप कुमार राय

भारतीय रिजर्व बैंक,

विधि विभाग, मुंबई

आधुनिक युग में इंटरनेट ने दुनिया को बहुत छोटा कर दिया है। बटन दबाते ही हम विश्व की तमाम जानकारियाँ पा सकते हैं। एक दौर था जब हमारे देश का एक युवा प्रधानमंत्री इस देश को इक्कीसवीं सदी में ले जाने की बात करता था तो हम आश्चर्य

और कौतूहल से भर उठते थे। वह इक्कीसवीं सदी को सूचना प्रौद्योगिकी से जोड़ कर देखता था। कम्प्यूटर से जोड़ कर देखता था। लोग सोचते थे, यह किसी शेखचिल्ली का सपना भर है किन्तु आज जब हम एक विकसित राष्ट्र के रूप में दूसरे विकसित राष्ट्रों के हमकदम हैं, हम देखते हैं कि देखते ही देखते उस शख्स का सपना साकार ही नहीं हुआ है बल्कि जीवन के हर क्षेत्र में अपनी मौजूदगी दर्ज करा चुका है। आज कम्प्यूटर के बिना जैसे जीवन की कोई परिकल्पना ही नहीं की जा सकती। सूचना प्रौद्योगिकी ने जीवन के मायने बदल दिए हैं। आज सुबह होते ही लोग इंटरनेट खोल कर बैठ जाते हैं। इंटरनेट ने बाजार और निजी जीवन दोनों हल्कों में अपार संभावनाओं भरा क्षितिज खोल दिया है। भारत में जहाँ लोग एक जमाने में सोचा करते थे, कम्प्यूटर लोगों के काम छीन लेगा, लाखों लोगों को बेरोजगार कर देगा, आज ये सारी आशंकाएँ निर्मूल सिद्ध हुई हैं। बल्कि आज तो जीवन की यह सर्वाधिक जरूरतों में से एक हैं। उत्तरोत्तर कम्प्यूटर, इंटरनेट और सूचना प्रौद्योगिकी पर हमारी निर्भरता बढ़ती गयी है। आज यह हमारी जीवनशैली का अभिन्न हिस्सा बन चुका है। विश्व और भारत की तमाम बड़ी कंपनियाँ दुनिया के सूचना प्रौद्योगिकी बाजार में अपना विस्तार कर रही हैं और बड़ी बड़ी कंपनियाँ, कॉर्पोरेट घरानों, बहुराष्ट्रीय निगमों के कारोबार का नेटवर्क इनके हाथ ही संचालित हो रहा है। एक अनुमान के मुताबिक हर दस में से एक भारतीय या दस करोड़ लोग नियमित तौर पर इंटरनेट का उपयोग कर रहे हैं। भले ही आज भारत में इंटरनेट का उपयोग करने वालों में ज्यादातर शहरी युवा हों पर उनकी तादाद में लगातार बढ़ोतरी हो रही है। केवल महानगरों और नगरों में नहीं, छोटे शहरों, कस्बों तक में साइबर कैफे और इंटरनेट की सुविधाएँ उपलब्ध हैं। इस सुविधा के उपयोग के लिए अब दूर जाने की जरूरत नहीं रही।

नए व्यापार को विकसित करने तथा व्यक्तिगत जीवन में इंटरनेट की भूमिका

डॉ. ओम निश्चल

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)

इलाहाबाद बैंक, वाराणसी

मोबाइल इंटरनेट एवं युवावर्ग

मोबाइल पर भी इंटरनेट की सुविधा हो जाने से गाँवों तक में इंटरनेट का लुत्फ उठाने वाली एक नई पीढ़ी सामने आई है। हाल ही में प्रकाशित एक शोध पत्र में यह दावा किया गया है कि लगभग 49 फीसदी लोग मोबाइल इंटरनेट का प्रयोग कर रहे हैं। अच्छी बात यह है कि इंटरनेट के प्रयोग के लिए मोबाइल का इस्तेमाल करने वालों में सबसे ज्यादा संख्या युवाओं की है। यह संभावना भी व्यक्त की जा रही है कि आनेवाले कुछ वर्षों में ज्यादातर लोग इंटरनेट के लिए पीसी या नोटबुक के बजाए अपने मोबाइल से ही इंटरनेट का प्रयोग करने को वरीयता देंगे। यह स्थिति 2015 तक पूरी तौर पर बदल जाने वाली है। मोबाइल में अब गूगल, विकिपीडिया, यूट्यूब और फेसबुक जैसी वेबसाइटों का प्रयोग सबसे ज्यादा किया जाता है। वीडियो और म्यूजिक डाउनलोड करने के आकर्षण के चलते भी इंटरनेट की ओर लोगों का रुझान बढ़ा है। मोबाइल इंटरनेट की लोकप्रियता की एक वजह यह भी है कि अभी भी हमारे देश में सभी लोगों तक कम्प्यूटर की पहुँच नहीं है जबकि आज मोबाइल प्रत्येक परिवार में सभी सदस्यों के पास है।

एक शोध के अनुसार, चीन जैसा देश दुनिया में आबादी के मामले में तो अब्वल है ही, इंटरनेट के उपयोग के मामले में भी अब्वल है। दुनिया भर में अमरीका से भी ज्यादा इंटरनेट उपभोक्ता चीन में हैं जिसकी तादाद कोई 30 करोड़ है। एक लिहाज से यह 30 करोड़ भी चीन की कुल आबादी का केवल 23 प्रतिशत ही ठहरता है जबकि अमरीका में 70 प्रतिशत से ज्यादा आबादी इंटरनेट के प्रयोग से बरसों पहले से जुड़ी है। अमरीका की एक इंटरनेट कंपनी की ओर से कराए गए सर्वे के अनुसार भारत में इंटरनेट इस्तेमाल करने वालों की संख्या में दस प्रतिशत से ज्यादा की बढ़ोतरी हुई है। 2006 में इंटरनेट उपभोक्ताओं के मामले में भारत नवें स्थान पर था जबकि अमरीका लगभग 16 करोड़ इंटरनेट उपभोक्ताओं के साथ

पहले स्थान पर था। अनुमान लगाया गया है कि 2015 तक इंटरनेट इस्तेमाल करने वालों की संख्या एक अरब पार कर जाएगी तथा 2040 तक यह संख्या दो अरब होने की संभावना है। जब से थ्री जी सेवा मोबाइल की दुनिया से जुड़ी है, इंटरनेट के प्रयोक्ताओं में भारी वृद्धि हुई है। भारी भरकम कम्प्यूटर सिस्टम के बजाय लोग नोटबुक, मिनी लैपटॉप और उच्च तकनीक युक्त मोबाइल के इस्तेमाल को ज्यादा अहमियत दे रहे हैं।

वर्ल्डवाइड वेब

जब आज से कुछ दशकों पूर्व वर्ल्डवाइड वेब का उद्भव हुआ तो लोग यह नहीं सोच सकते थे कि सूचनाओं और ज्ञान के भंडारण में यह अपनी हदों को पार कर जाएगा। आज उपलब्ध सर्च इंजन इतने प्रभावी और उम्दा हैं कि इनकी घुसपैठ से बचा नहीं जा सकता। आज किसी भी सूचना के लिए हम लाइब्रेरी में नहीं जाते, इंटरनेट का सहारा लेते हैं, गूगल की शरण में जाते हैं इस आश्वस्ति के साथ कि वहीं इसका समाधान उपलब्ध है। आज बच्चे को प्रोजेक्ट बनाना है, संपादक को संपादकीय लिखना है, किसी विषय पर संभाषण करना है, किसी लेखक, कवि, कलाकार, उद्योगपति, उद्यमी, राजनेता या ब्यूरोक्रेट के बारे में जानकारी प्राप्त करनी है, सामाजिक, सांस्कृतिक, आर्थिक और वैज्ञानिक विषयों पर अद्यतन सूचना चाहिए, इंटरनेट उसका एक अचूक माध्यम है। यहाँ सारी सूचनाएँ एक छत के नीचे मिल जाती हैं।

इंटरनेट : आभासी दुनिया का रोमांच

इंटरनेट की अनेक उपयोगिताएँ हैं। आभासी दुनिया में इंटरनेट एक ऐसी विश्रान्ति का मंच है जहाँ आकर हमारी सक्रियताएँ अंतरजाल के रोमांच से भर उठती हैं। इंटरनेट हमें अकेला नहीं रहने देता। यह एक ऐसी दुनिया से हमें रू-ब-रू करता है, जहाँ एक-सी दिलचस्पियों वाले लोग अपना शरण्य खोजते हुए आते हैं। यह वर्चुअल रियलिटी है। एक आभासी यथार्थ, जिसे कम्प्यूटर-जन्य दुनिया ने संभव बनाया है। अब आप बिना बोर हुए घंटों अपने कम्प्यूटर पर बिता सकते हैं। कोई गेम खेल सकते हैं, अपने प्रिय दोस्तों से चैट कर सकते हैं, मनपसंद गाना सुन सकते हैं, कारोबारी दुनिया से जुड़ सकते हैं, शेयरों की खरीद-फरोख्त कर सकते हैं, बैंकिंग लेन-देन कर सकते हैं, जमीन-जायदाद खरीद-बेच सकते हैं और अपने लिए एक ऐसा साथी भी खोज सकते हैं जिसके साथ एक आभासी जीवन जीते हुए यथार्थ जैसा सुख महसूस किया जा सकता है। इंटरनेट अकेलेपन का एक अचूक इलाज है। आप अकेले हैं, घर से दूर हैं, बोर हो रहे

हैं, इंटरनेट खोल कर बैठ जाएँ, आर्कुट या फेसबुक पर जम जाएँ फिर कैसे समय भागता है, पता नहीं चलेगा। महानगरों की भागमभाग वाली जिन्दगी में थोड़ा एकांत मिलते ही लोग इंटरनेट पर जम जाते हैं और उस अटूट संवादमयता का हिस्सा बन जाते हैं जिसने सामाजिक जीवन में भले ही आपकी सक्रियताओं को स्थगित किया हो पर सोशल नेटवर्किंग के अभिन्न हिस्से के रूप में आपको एक मनचाही व्यस्तता सौंपी है। निस्संदेह, फेसबुक दुनिया के कोने-कोने में बैठे दोस्तों से मिलने के अपार अवसर आपको देता है, भले ही इसने लोगों को अपने ही घर और समाज में अकेला किया हो। जब इंटरनेट पर फेसबुक का आविर्भाव हुआ तो लोग इसके संक्रमण का अंदाजा नहीं लगा सकते थे। लेकिन अब जब अपने शैशव से आगे बढ़कर फेसबुक कैशोर्य में छलाँग लगा चुका है, आप देखें कि कितने सारे लोग अपनी दिलचस्पियाँ, विचारों, सूचनाओं, छवियों और गतिविधियों को आपस में शेयर कर रहे हैं। आज जब सारी सामाजिक गतिविधियाँ लोगों के ड्राइंगरूम तक सिमट कर रह गयी हैं, फेसबुक लोगों की एक अनिवार्य जरूरत बन गया है। बच्चे, बूढ़े, विभिन्न आयु वर्ग की महिलाएँ आज यह जरूरत मानती हैं कि वे आर्कुट, फेसबुक और माईस्पेस जैसी साइटों से जुड़ें और अपने हमख्याल लोगों से तबादला-ए-खयाल करें। कहना न होगा कि इंटरनेट मैत्री की वास्तविकता क्या है, यह किसी से छिपा नहीं है। यह तब पता चलता है कि अमुक के हजारों दोस्त हैं पर उनमें भी संपर्क कुछ ही से संभव हो पाता है। तब भी रोज अनेक अभ्यर्थनाएँ मैत्री के लिए आती हैं और हम तय नहीं कर पाते कि हम ऐसे अयाचित लोगों की मैत्री स्वीकार करें या नहीं।

इंटरनेट और ऑनलाइन कारोबार

आज बाजार की पारंपरिक परिभाषा बदल गई है। इंटरनेट ने उन लोगों को एक बड़ा स्पेस दिया है जो कारोबार, प्रचार-प्रसार, ब्लागिंग और सोशल नेटवर्किंग साइटों से सम्बद्ध गतिविधियों से जुड़े हैं। वेबसाइट स्थापित करनी हो, वेब होस्टिंग करनी हो, ऑन लाइन मार्केटिंग करनी हो, ई-कॉमर्स का क्षेत्र हो, ईमेल सेवाएँ लेनी हो, इंटरनेट के सिवाय ऐसा कोई माध्यम नहीं है जहाँ आपकी तमाम जरूरतों का हल एक साथ मिल सके। नए सामाजिक माध्यम के टूल ऑन लाइन उपस्थिति के लिए बुनियादी रणनीतियों की संरचना तैयार करने में मदद करते हैं। आरंभ में इंटरनेट के उपभोक्ताओं में जहाँ केवल कम्प्यूटरविद् तथा इंजीनियरिंग क्षेत्र के लोग ही हुआ करते थे, आज इसके उपभोक्ताओं में विज्ञान, कला,

संस्कृति, सरकारी, गैर सरकारी प्रशासन तथा कृषि एवं व्यापार जगत के लोग भी शामिल हो रहे हैं। कदाचित अब दुनिया के किसी भी हिस्से में रहने वाला कोई भी व्यक्ति इंटरनेट के बिना शायद ही अपने अस्तित्व की कल्पना कर सके। यह इंटरनेट और कम्प्यूटर की बहु-उद्देशीय गुणवत्ता ही है कि बहुराष्ट्रीय कंपनियाँ सस्ते दामों पर हार्डवेयर और साफ्टवेयर उपलब्ध करा रही हैं तथा नोट बुक, पीसी एवं अन्य मदों के मूल्य निरंतर नीचे गिर रहे हैं।

जहाँ तक ऑनलाइन कारोबार का संबंध है, दुनिया के सभी देशों में ई-कॉमर्स यानी इंटरनेट के जरिए होनेवाले कारोबार में तेजी आई है। कुछ वर्षों पूर्व किए गए एक आकलन में यह पाया गया था कि ई-कॉमर्स से मिलने वाले राजस्व का 45 फीसदी हिस्सा अमरीका को गया जबकि पश्चिमी यूरोप को 25 प्रतिशत और जापान को 15 फीसदी हिस्सा मिला जबकि विकासशील देशों का हिस्सा केवल 6.7 प्रतिशत रहा है। आज लगभग दशक भर बाद इस आँकड़े में काफी इजाफा हुआ है।

इंटरनेट : एक विश्व शिक्षक

आज तालीम के बुनियादी संसाधनों में कम्प्यूटर एक है। किसी भी व्यावसायिक पाठ्यक्रम में दाखिला लें, विद्यार्थियों के लिए कम्प्यूटर और इंटरनेट एक जरूरत बन चुका है। इसी तरह पारंपरिक शिक्षण संस्थानों ने भी इंटरनेट के प्रयोग को बढ़ावा दिया है। जैसे-जैसे उच्च तकनीक का विकास हुआ है, शिक्षा व्यवस्था भी उच्च तकनीक का आश्रय ग्रहण कर रही है। इंटरनेट एक शिक्षक की भूमिका में है। आज इंटरनेट पर लाखों ब्लॉग, वेबसाइट, सर्च इंजिन सक्रिय हैं जो पलक झपकते ही आपको अभीष्ट जानकारी उपलब्ध करा सकते हैं और अब तो कई सर्च इंजनों पर भाषिक अनुवाद की समानांतर व्यवस्था भी है जिससे कथित जानकारी गृहीता अपनी भाषा में पा सके। इंटरनेट एक तरह से फिनिशड गुड्स के साथ-साथ कच्चे माल का एक बड़ा स्रोत है। यह जानकारियों का गोमुख है। वेब का व्यापक नेटवर्क तमाम किस्म की सूचनाओं से लैस है। यह बात अलग है कि हमें उसमें से अपने काम की चीजें सावधानी से खोजनी होती हैं और उन्हें अपने अनुकूल बनाना पड़ता है। इंटरनेट हमें ई-मेल के माध्यम से सूचनाएँ और अटैचमेंट के प्रेषण और प्राप्ति की सुविधा देता है तो ऑनलाइन फिल्में, संगीत देखने-सुनने की पेशकश भी करता है। गूगल और विकीपीडिया पर उपलब्ध ज्ञान के अजस्र स्रोत में निरन्तर कुछ न कुछ नया समाविष्ट

हो रहा है। दूर शिक्षण के तमाम अभियान आज इंटरनेट और उपग्रह की मदद से ही चलाए जा रहे हैं। इंटरनेट इस तरह ज्ञान की सत्ता के रूप में माना जाने लगा है। सोशल नेटवर्किंग साइटों की लोकप्रियता तो पिछले दिनों इतनी बढ़ी है कि उससे सरकारें तक घबराने लगी हैं क्योंकि ये सोशल नेटवर्किंग की साइटें माई स्पेस और फेसबुक इत्यादि जनमत को प्रभावित करने का एक बड़ा मंच हैं। इसलिए सरकार का एक वर्ग सोशल नेटवर्किंग पर सेंसर के नियम लगाने या आचरण संहिताएँ लागू करने का हामी भी है।

डिजिटल मार्केटिंग के क्षेत्र में भारत

आप कारोबार के किसी भी क्षेत्र में हों, ग्राहक के मनोभावों को समझना जरूरी होता है। भारत में इंटरनेट प्रयोग का बढ़ता सूचकांक ग्लोबल ब्रांडों को तो लोकप्रिय बना ही रहा है, वह राष्ट्रीय कंपनियों के विपणन के तौर-तरीकों को भी प्रभावित और परिवर्तित कर रहा है। यह परिवर्तन इतना सत्वर है कि किसी भी कारोबार का एक कोर भाग आज इंटरनेट पर उसकी बदलती हुई विपणन रणनीति है। भारत में कॉरपोरेट घरानों के लिए वेब आज एक समूह बाजार माध्यम (मास मार्केट मीडिया) के रूप में विकसित हो चुका है तो ई-मेल कामगारों और पेशेवर वर्ग के लिए एक मास मीडिया चैनल के रूप में बदल चुका है। मोबाइल भी उन तमाम लोगों के लिए एक मास मार्केट मीडिया चैनल है, जो मोबाइल पर ही इंटरनेट का प्रयोग कर रहे हैं। भारत का बाजार भी दिनों-दिन बदल रहा है। पेशेवर वर्ग में इंटरनेट एवं मोबाइल का प्रयोग बढ़ रहा है। डिजिटल चैनलों में तीव्र परिवर्तन हो रहे हैं। वे इंटरनेट पर ज्यादा से ज्यादा समय बिता रहे हैं तथा उनके जीवन में डिजिटल टूलों और साइटों की भूमिका बढ़ रही है। विपणन कला में माहिर लोगों की इन परिवर्तनों पर गहरी नजर है तथा वे यह सुनिश्चित करके चलते हैं कि उपभोक्ता का ज्यादातर समय जिन माध्यमों के साथ बीत रहा है, विपणन के प्रचार-प्रसार के लिए उनका प्रयोग किया जाए। वे चाहते हैं कि ग्राहकों को सही संदेश सही वक्त पर और सही तरीके से मिले। वस्तु, वाणिज्य और संचार के लिए डिजिटल रणनीतियाँ तैयार करने के लिए वेब, ई-मेल और सोशल मीडिया की भूमिका की गहरी समझ की आवश्यकता होती है जिससे लोगों के बदलते मीडियामिक्स की पहचान की जा सके। इंटरनेट का विकास 2002 से होना शुरू हुआ और लगभग एक दशक में वेब और ई-मेल दोनों उपभोक्ता और कारोबार टूल की दृष्टि से मुख्य धारा के अंग बन चुके हैं। ई-मेल घरेलू और अन्तरराष्ट्रीय फर्मों दोनों के लिए एक महत्वपूर्ण कारोबारी

टूल बन चुका है। इसने फैक्स सेवाओं की उपयोगिता को भी गौण बना दिया है। वेब मनोरंजन और कारोबार माध्यम के एक सशक्त प्लेटफार्म के रूप में आगे आया है।

जहाँ तक भारत में ऑनलाइन विज्ञापन का सवाल है, यहाँ अभी भी इंटरनेट विज्ञापन उद्योग युवा दौर में है और 5-8 साल पहले के पश्चिमी यूरोपीय इंटरनेट विज्ञापन उद्योग से उसी तरह व्यवहार करता है। इस क्षेत्र में वित्तीय सेवाओं, आईटी/मोबाइल एवं भर्ती, तथा उपभोक्ता पैकेज इत्यादि मदों का बोलबाला है जो कि राष्ट्रीय ऑनलाइन विज्ञापन बाजार का एक छोटासा अंश है। भारतीय उपभोक्ताओं ने वेब के प्रयोग के आरंभ से ही वेब-विज्ञापन का अनुभव किया है। अतः ऐसे हालात में कुछ पश्चिमी यूरोपीय बाजारों की अपेक्षा उनमें ज्यादा स्वीकार्यता है।

होम इंटरनेट बिजनेस

इंटरनेट कारोबार का निजी जीवन से गहरा संबंध है। कम्प्यूटर और नेट ने घर बैठे कमाई के तमाम संसाधन खोल दिए हैं। आज के आर्थिक हालात में घर से कारोबार चलाना एक ट्रेंड बनता जा रहा है। सर्वेक्षण बताते हैं कि प्रत्येक सेकंड पर एक घर-आधारित बिजनेस स्थापित होता है और यदि यह कारोबार होम इंटरनेट बिजनेस के जरिए होना है तो इससे जुड़े तमाम अवसर हमें स्वतः ही उपलब्ध हो जाते हैं। पर सवाल यह है कि होम इंटरनेट बिजनेस प्रारंभ कैसे किया जाए। इसके साथ ही कामकाज और व्यक्तिगत जीवन के बीच एक सीमा रेखा भी खींचनी होगी। जब आप घर पर काम करते हैं तो आपका अपना इंटरनेट बिजनेस आपके कार्यदिवस का काफी भाग घेर लेता है। इसलिए अपने टास्क को सुव्यवस्थित रूप से नियोजित करना चाहिए। अपने समय को उत्पादक बनाना तथा साथ ही अपने परिवार को क्वालिटी मोमेंट उपलब्ध कराना दोनों हमारी प्राथमिकताओं में होना चाहिए। इसके लिए निस्संदेह तकनीकी पृष्ठभूमि आवश्यक है जिससे कि कम्प्यूटर में मामूली खराबी होने पर व्यक्ति स्वयं उसे ठीक कर सके और उसका कारोबार बाधित न हो। इंटरनेट पर कारोबार से संबद्ध लोगों के लिए फेसबुक और ट्विटर अमूल्य टूल हैं। किन्तु उन्हें आप अपने मित्रों एवं परिवार के संग सामाजिक अनुक्रियाओं से न मिलाएँ। अपने काम के लिए अलग खाता खोलें। एक निश्चित लक्ष्य एवं संकल्प के साथ आगे बढ़ते हुए घर बैठे इंटरनेट कारोबार को हम एक व्यापक और सुदूर गंतव्य तक पहुँचा सकते हैं। आज आए दिन ऑनलाइन कार्य करने के लिए आकर्षक प्रस्ताव हमें मिलते हैं। प्रायः इस तरह के

विज्ञापन देखने को मिलते हैं - *वर्क ऑनलाइन एंड मेक मनी*। यही वजह है कि आज करोड़ों लोग होम इंटरनेट बिजनेस से जुड़े हैं और संतोषजनक ढंग से अपनी रोजी-रोटी चला रहे हैं। चाहे वे इंटरनेट से टिकटों की खरीद-फरोख्त से जुड़े हों या शेयर बाजार से। वे कोई परामर्शी सेवाएँ दे रहे हों या अपने उत्पाद का डिमांस्ट्रेशन कर रहे हों- होम इंटरनेट बिजनेस ने कार्यालयीन उपस्थिति की अनिवार्यताओं को लगभग खत्म कर दिया है और घर के ही एक हिस्से को कार्यस्थल में बदल दिया है।

इंटरनेट विपणन के जरिए कारोबार विकास

आर्थिक मंदी के दौर में बहुत सी कंपनियों ने अपनी विज्ञापन एवं विपणन लागत में कटौती की है तथा हाल के एक अध्ययन में पाया गया है कि यूरोप में इंटरनेट विपणन रणनीतियाँ आर्थिक दुरवस्था के इस वक्त में भी सक्रिय हैं क्योंकि ऑनलाइन आबादी दिनों-दिन बढ़ रही है जिसने यूरोप ऑनलाइन बिक्री को बढ़ावा दिया है। हमें यह स्वीकार करना होगा कि इंटरनेट द्रुतगति वाला ऑनलाइन विपणन माध्यम है जो आज हमारे बीच उपलब्ध है। यही वजह है कि तमाम कंपनियाँ अपने ब्रांड के प्रचार के लिए ऑनलाइन मार्केटिंग से जुड़ रही हैं। वेब मार्केटिंग रणनीतियों से यूरोपीय कंपनियों को विश्वव्यापी ग्राहकवर्ग तक पहुँच बनाने में सफलता मिली है। भारत में भी इस माध्यम को अब तेजी से अपनाया जा रहा है।

इस बारे में उपलब्ध सांख्यिकी से पता चलता है कि यूरोप में इंटरनेट का प्रयोग बढ़ा है। ज्यादातर लोग ब्राउजिंग एवं सर्चिंग के लिए इंटरनेट का इस्तेमाल करते हैं; जबकि अन्य ई-मेल, सोशल नेटवर्किंग एवं यहाँ तक कि तत्काल संदेश प्रेषण के लिए इसे प्रयोग में लाते हैं। हाल के वर्षों में ऑनलाइन वेब विज्ञापन की प्रवृत्ति भी बढ़ी है। ऑनलाइन मार्केटिंग के अलावा ई-कॉमर्स कारोबार भी बढ़त पर है।

दुनिया भर में ऑनलाइन प्रयोक्ताओं में बढ़त के साथ-साथ सोशल मीडिया नेटवर्किंग का प्रयोग भी बढ़ा है। सोशल मीडिया साइटें कॉरपोरेट घरानों को अपने उत्पाद एवं सेवाओं का प्रचार एवं विपणन करने का अवसर भी उपलब्ध कराती हैं। नेटवर्किंग साइटें जैसे फेसबुक, लिंकड-इन व यू-ट्यूब के पास कारोबार-सम्बद्ध प्रयोक्ताओं की भारी संख्या है। इंटरनेट बाजार विशेषज्ञ इंटरनेट मार्केटिंग रणनीति के लिए फेसबुक को एक फोरम के रूप में इस्तेमाल करते हैं, जबकि दूसरी ओर ट्विटर का प्रयोग बहुतेरे लोग अपनी कंपनी के प्रचार के रूप में कर रहे हैं। अन्य सोशल मीडिया

साइटें यथा डिग, डिलिसियस भी सोशल मीडिया मार्केटिंग टूल के रूप में लोकप्रिय हो रही हैं। वर्तमान में ज्यादातर मीडिया साइटों में **ब्लॉग मार्केटिंग टूल** को लोकप्रियता मिल रही है जिनका उपयोग ऑनलाइन कारोबार के लिए किया जा रहा है। आज वेब सेवाओं एवं विपणन टूल के रूप में सोशल मीडिया का महत्वपूर्ण स्थान है जिसका प्रयोग विश्व-भर की कंपनियाँ कर रही हैं।

कारोबार विकास और इंटरनेट : नई पाठ्यचर्या

इंटरनेट ने कारोबार विकास एवं जनसंपर्क की प्रमुख गतिविधियों तक पहुँच बनाने के कंपनियों के पुराने तौर-तरीकों को बदल दिया है। हमें जानना होगा कि कंपनी बाजार में कैसे अपनी उपस्थिति को मजबूत बनाती है और मजबूत ब्रांड सृजित करती है। कंपनी अपने ग्राहकों और आम जनता से कैसे संपर्क करती है। कंपनी कैसे भरोसेमंद ग्राहकों का आधार बनाती और कायम रखती है। दुर्भाग्य से पारंपरिक शिक्षा इंटरनेट की ताकत का लाभ उठाने और आने वाली चुनौतियों के नवीनतम इंटरनेट-केंद्रिक समाधान के लिए विद्यार्थियों को तैयार नहीं करती। कारोबार विकास एवं जनसंपर्क पेशेवर उपलब्ध तकनीक के प्रयोग के लिए प्रायः व्यग्र दिखते हैं और कंपनी का बहुत सा समय व राशि व्यय करते हैं। इस बारे में पर्याप्त दीक्षा के लिए कुछ पाठ्यक्रम भी सामने आए हैं जो कारोबार विकास की दुनिया में इंटरनेट की अवधारणा को समझने, सीखने व कार्यान्वित करने के लिए पेशेवरों की मदद करते हैं। ये पाठ्यक्रम बेहतर बिक्री, मजबूत ब्रांड एवं व्यापक ग्राहक-आधार तैयार करने में तकनीक एवं इंटरनेट की शक्ति के सम्यक् दोहन के लिए विद्यार्थियों को तैयार करते हैं।

इंटरनेट के निजी इस्तेमाल

इंटरनेट के निजी इस्तेमाल के अनेक आयाम हैं। सामान्यतः कोई भी काम हो, इंटरनेट एक अचूक माध्यम बन चुका है। हमें रेलवे का टिकट खरीदना है तो उसके लिए लंबी पंक्ति में लगने की अब कोई जरूरत नहीं रही। हम इंटरनेट के जरिए घर बैठे टिकट क्रय कर सकते हैं, गाड़ियों की आवाजाही के बारे में, स्थान आदि की उपलब्धता के बारे में जानकारीयाँ प्राप्त कर सकते हैं। शिक्षा के क्षेत्र में हम इंटरनेट के जरिए मनपसंद पाठ्यक्रमों और संस्थानों के बारे में जानकारीयाँ प्राप्त कर सकते हैं। प्रवेश संबंधी प्रक्रियाओं से अवगत हो सकते हैं। संस्थानों में कार्मिकों की भर्ती के लिए भी इंटरनेट उपयोगी सिद्ध हुआ है। अब बैंक हो या कोई अन्य संस्थान, आवेदन ऑनलाइन भरवाते हैं। कुछ संस्थान परीक्षाएँ भी ऑनलाइन ही

लेते हैं और उनके परिणाम भी जल्द घोषित करते हैं। आज वैवाहिक जिम्मेदारियों को ही लें, *जीवनसाथी. काम* जैसी साइटों ने लोगों की कितनी मदद की है। निजी जीवन के लिए एक बड़ा क्षितिज इंटरनेट ने खोल दिया है। दुनिया इतनी छोटी पहले कभी न लगती थी। आज हम साँस भी लें तो अमरीका में उसकी आहट सुनाई देती है। यह विज्ञान का कमाल है, सूचना संजाल का कमाल है। हम किसी मरीज के इलाज को लेकर चिंतित हैं, डाक्टर का अपॉइंटमेंट चाहिए, इंटरनेट के जरिए हम संपर्क साध कर ऐसा कर सकते हैं, मरीज का बेहतर से बेहतर अस्पताल में इलाज करा सकते हैं। बिजली का बिल अदा करना हो, पानी का बिल अदा करना हो, परीक्षा की फीस अदा करनी हो, बच्चे का रिजल्ट देखना हो, इंटरनेट, फोन, फैक्स इत्यादि का बिल अदा करना हो, इंटरनेट सबका एक मात्र समाधान बन गया है।

ऑनलाइन बैंकिंग

आज बैंकों ने भी अपनी सेवाएँ ऑनलाइन कर दी हैं। सारे बैंकों की शाखाओं के सीबीएस प्लेटफार्म पर आ जाने के बाद ये सेवाएँ हासिल करना काफी आसान हो गया है। नेट बैंकिंग, जिसे ऑनलाइन बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग भी कहते हैं, के माध्यम से बैंक ग्राहक अपने कम्प्यूटर द्वारा अपने बैंक नेटवर्क और वेबसाइट का प्रचालन कर सकते हैं। इस प्रणाली का सबसे बड़ा लाभ यह है कि कोई भी व्यक्ति घर या दफ्तर में बैठकर कहीं से भी बैंक सुविधा का लाभ उठा सकता है। ऑनलाइन बैंकिंग इंटरनेट पर बैंकिंग संबंधी मिलनेवाली एक सुविधा है, जिसके माध्यम से कम्प्यूटर का इस्तेमाल कर उपभोक्ता बैंक के नेटवर्क और उसकी वेबसाइट से जुड़ सकते हैं तथा घर बैठे ही खरीदारी, धन के अंतरण के अलावा अन्य तमाम कार्यों और जानकारी के लिए बैंकों से मिलने वाली सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं। करदाताओं द्वारा प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष कर सभी सीबीएस शाखाओं के माध्यम से जमा कराए जा सकते हैं। यद्यपि नेट बैंकिंग के प्रचलन के साथ-साथ कभी-कभी इस बारे में विद्यमान जोखिमों की ओर भी ध्यान आकृष्ट किया जाता है पर आवश्यक सावधानियों के साथ सुरक्षित तरीके से बैंकिंग लेनदेन इंटरनेट के जरिए किया जा सकता है। नेट बैंकिंग के लिए प्रत्येक उपभोक्ता को बैंक एक यूजर नंबर आर्बिटिट करता है, कोड नंबर द्वारा उसकी पहचान की जाती है। इंटरनेट बैंकिंग का उद्देश्य दुनिया के किसी भी कोने में बैठे ग्राहक को रकम के लेनदेन, ऋण की किस्तों, बिलों के भुगतान आदि की सुविधाएँ प्रदान करना है। नेट बैंकिंग के तमाम लाभ हैं। शॉपिंग करने, बिल

भरने, ऑनलाइन टिकट बुकिंग एवं बीमा प्रीमियम के भुगतान में इस सुविधा का सुरक्षित लाभ उठाया जा सकता है। सावधानी यही बरतनी होती है कि किसी भी प्रकार के लेनदेन के बाद अपने इंटरनेट बैंकिंग खाते से लॉगआउट अवश्य करें। ऑनलाइन शॉपिंग के लेनदेन की हार्डकापी सँभाल कर रखें। बैंक की खाता विवरणी की जानकारी समय-समय पर लेते रहें तथा सावधानी के लिए समय-समय पर अपना पासवर्ड भी बदलते रहें। इसके लिए साइबर कैफे में जाने से बचना चाहिए जिससे पासवर्ड हैक न किया जा सके तथा लेन-देन की सूचना के लिए एसएमएस सूचना भेजने के लिए बैंक को निर्देश देना चाहिए, ताकि किसी भी लेन-देन की सूचना तत्काल एसएमएस पर मिल सके।

व्यक्तिगत जीवन में इंटरनेट

जैसा कि कहा जा चुका है, इंटरनेट आज तमाम समस्याओं का एकल समाधान बन चुका है। यह ज्ञान और मनोरंजन का मंच तो है ही, संचार का त्वरित माध्यम भी है। एक समय ऐसा था जब रूसी क्रांति की संतान प्रख्यात कवि मायकोव्स्की ने कहा था कि 'अपनी कविताओं के त्वरित संचार के लिए कवियों के पास हवाई जहाज होना चाहिए।' आज यदि वे जीवित होते तो संचार की इस द्रुतगति प्रणाली को देख कितना प्रसन्न होते। ज्ञान-विज्ञान, पढ़ाई, व्यापार, नौकरी की तलाश, सरकारी काम, बिलों का भुगतान, बैंकिंग लेनदेन, पत्राचार, बातचीत, टिकट की खरीद, मौसम की जानकारी, मनोरंजन, विडियो फिल्म, तस्वीर, कहानियाँ, चुटकुले, हास्य व्यंग्य, सिनेमा, देश विदेश के समाचार, अखबार, पत्रिकाएँ और तमाम ऐसी चीजें हैं जिन्हें देखने, पढ़ने और सुनने में सभी उम्र और रुचिवर्ग के लोगों को दिलचस्पी हो सकती है और यह सब इंटरनेट के जरिए सुलभ है।

सामाजिक नेटवर्किंग वेबसाइटों का दौर

इंटरनेट की बढ़ती लोकप्रियता के साथ-साथ सामाजिक नेटवर्किंग वेबसाइटों का प्रचलन तेजी से बढ़ा है। हाल के वर्षों में अनेक सामाजिक साइटों ने अपने उपभोक्ताओं में लोकप्रियता हासिल की है। Buzznet संगीत और पॉप संस्कृति की साइट है जो 2005 में लान्च हुई और जिसके प्रयोक्ताओं की संख्या लगभग दस मिलियन है। संगीत की ही एक और साइट है - Last. fm, जिसके प्रयोक्ताओं की संख्या तीस मिलियन के लगभग है। Deviant Art कला समुदाय की लोकप्रिय सोशल साइट है जिसका शुभारंभ अगस्त 2000 में हुआ। वैज्ञानिकों की अपनी साइट Epernicus है तो पुस्तक प्रेमियों की साइट Library thing है जिसे 2005 में लान्च किया गया।

कारोबार और पेशेवर नेटवर्किंग साइट LinkedIn आजकल ज्यादा चर्चा में है। मई 2003 में लान्च की गई इस साइट पर मार्च 2011 तक 100 मिलियन प्रयोक्ता पंजीकृत हैं जो 200 से ज्यादा देशों के निवासी हैं। यह साइट वर्तमान में कई भाषाओं में सेवाएँ दे रही है। इसका इस्तेमाल नौकरियाँ खोजने और कारोबार के अवसर तलाशने के लिए किया जाता है। नियोजक इस पर संभाव्य अभ्यर्थियों के लिए नौकरियों की सूची प्रदर्शित कर सकते हैं। प्रयोक्ता विभिन्न कंपनियों द्वारा नई ज्वाइनिंग या नए प्रस्तावों पर जारी अधिसूचनाएँ भी हासिल कर सकते हैं और उपयुक्त सेवाओं के लिए आवेदन प्रस्तुत कर सकते हैं। ऑनलाइन भाषाएँ सीखने की साइट Live mocha फिलहाल 35 भाषाओं में है। My space साइट सामान्य सामाजिक साइट है जिसके प्रयोक्ताओं की संख्या संप्रति दस मिलियन से ज्यादा हो गयी है। Orkut भी सामान्य सोशल साइट है जो माई स्पेस की तरह ही भारत और ब्राजील में समान रूप से लोकप्रिय है और इसके प्रयोक्ताओं की तादाद 66 मिलियन तक पहुँच गयी है। आर्कुट-यूजर मित्रों से चैट कर सकते हैं तथा फेसबुक की ही भाँति मित्रों की गतिविधियों को पसंद या नापसंद भी कर सकते हैं। Facebook आज की सर्वाधिक लोकप्रिय सामाजिक नेटवर्किंग सेवाओं में एक है जिसे फरवरी 2004 में लान्च किया गया। केवल 7 वर्षों के भीतर इसके प्रयोक्ताओं की संख्या 750 मिलियन तक पहुँच गयी है। इस पर प्रयोक्ता अपनी सचित्र प्रोफाइल सृजित कर सकते हैं, मित्र बना सकते हैं, संदेशों का आदान-प्रदान कर सकते हैं, chat कर सकते हैं, अपनी प्रोफाइल समय-समय पर अद्यतन कर सकते हैं, एक दूसरे की रुचियों, दिलचस्पियों से अवगत हो सकते हैं। फेसबुक ने तो कितने ही बिछड़े लोगों को मिलाने में अहम भूमिका अदा की है। फेसबुक के ब्यौरे में दर्ज है कि इसके माध्यम से ही एक पिता 20 वर्षों बाद और एक दूसरे पिता तकरीबन 48 सालों बाद अपनी बेटी से मिल सके। यों आलोचकों का कहना है कि फेसबुक आपसी संबंधों को जटिल भी बना रहा है तथा कुछ लोगों के तलाक की वजह भी यह है। फिर भी फेसबुक का आज कोई दूसरा विकल्प नहीं है।

इंटरनेट और सूचना संजाल के विकास के साथ-साथ एक आशंका हमारे सामने आती है कि क्या डिजिटल/इंटरैक्टिव/मल्टिमीडिया के तेजी से प्रसार के समक्ष मुद्रित माध्यम अर्थात् प्रिंट मीडिया अपना अस्तित्व बचा पाएँगे जो कि अभिव्यक्ति के एक सशक्त माध्यम और चौथे स्तंभ के रूप में याद किए जाते हैं। यही बात किताबों के लिए कही जाती रही है कि वेब माध्यमों के विकास के साथ-साथ जब ज्ञान-विज्ञान, साहित्य संबंधी प्रभूत

सामग्री नेट पर उपलब्ध होगी, और वह भी पारंपरिक प्रस्तुतीकरण की अपेक्षा बेहतर साज-सज्जा और मल्टीमीडिया आकल्पनों के साथ, तो क्या पारंपरिक ढंग से प्रकाशित पुस्तकों का कोई अस्तित्व रह जाएगा। भविष्य में क्या होगा, कौन जानता है। पर इतना तो तय है कि इंटरनेट माध्यम को आज जो लोकप्रियता हासिल हो रही है वह इस पर सोशल नेटवर्किंग के प्रभुत्व के कारण ही संभव हुई है। तकनीक-प्रेमी हर शख्स चाहता है कि वह फेसबुक और आर्कुट से जुड़े, ट्विटर पर आए। नब्बे के दशक के प्रारंभ से इंटरनेट का जिस तेजी से विकास हुआ है, इसने विश्व भर के करोड़ों प्रयोक्ताओं को एक दूसरे से जोड़ा है तथा व्यावसायिक संवर्धन के पर्याप्त स्पेस के साथ-साथ निजी संबंध संवर्धन के लिए भी पर्याप्त स्पेस

सृजित किया है। संयुक्त राष्ट्र महासचिव श्री कोफी अन्नान ने कहा था कि डिजिटल क्रांति की स्वतंत्रता ही उसकी प्राणशक्ति है और आज विश्व को उसकी आवश्यकता है ताकि इसके माध्यम से आम लोगों की वास्तविक क्षमताओं को विकसित किया जा सके। इंटरनेट-युग शिक्षा, चिकित्सा, संचार, सार्वजनिक सेवा और प्रशासन के लगभग सभी क्षेत्रों में अपनी अपरिहार्य भूमिका के साथ अपनी चरितार्थता का स्वयंमेव प्रमाण है। आज भले ही भारत अभी तकनीकी समुन्नति की राह पर युवा अवस्था में है किन्तु यह तय है कि आने वाले दशक में इस तकनीक से कोई भी भारतवासी अछूता न रह सकेगा।

○○○

आईटी विज्ञान दस्तावेज: 2011-2017

भारतीय रिज़र्व बैंक के आईटी विज्ञान दस्तावेज 2011-2017 को एक उच्चस्तरीय समिति ने तैयार किया है। इसके अध्यक्ष डॉ. के.सी.चक्रवर्ती, उप गवर्नर हैं। इसमें विभिन्न पृष्ठभूमि वाले रिज़र्व बैंक के और बाहर के विशेषज्ञों को सदस्य के रूप में रखा गया है।

विज्ञान 2011-2017 का उद्देश्य (i) एंटरप्राइज़ ज्ञान बढ़ाने, (ii) ग्राहक सेवा में सुधार लाने, (iii) अभिशासन को मजबूत करने, (iv) समग्र कार्यकुशलता के बढ़ाने, और (v) पर्यावरण के अनुकूल प्रणालियां सुनिश्चित करने के लिए आईटी का महत्वपूर्ण संसाधन के रूप में उपयोग करना है।

भावी स्थिति को प्राप्त करने वाले कदमों की इस प्रकार पहचान की गयी है:

- किसी नई परियोजना को विकसित करने के पहले समुचित करोबार प्रक्रिया रि-इंजिनियरिंग तथा संसाधन आबंटन;
- अंतरराष्ट्रीय रूप से स्वीकृत मानकों का पालन करना;
- सूचनाओं का विश्लेषण करने के लिए कारोबार आसूचना उपकरण का उपयोग करना;
- अपनी प्रबंधन सूचना प्रणालियों में बैंकों को तथा इसके पश्चात बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के रिज़र्व बैंक में स्रोत प्रणालियों से डेटा का स्वतः प्रवाह सुनिश्चित करना;
- आईटी अभिशासन में सुधार लाना;

- प्रभावी परियोजना प्रबंधन;
- सुपरिभाषित सूचना नीतियां और सूचना सुरक्षा ढांचा विकसित करना; और
- बेहतर वेंडर प्रबंधन और आउटसोर्सिंग व्यवहार।

वाणिज्यिक बैंकों के लिए एमआइएस, विनियामक रिपोर्टिंग, वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी आधारित नीति निर्माण, जोखिम कम करने की आवश्यकता, बेहतर ग्राहक संबंध प्रबंधन में विश्लेषण के प्रयोग जैसे क्षेत्रों में आईटी के वर्धित प्रयोग को प्राथमिकता के रूप में रखा गया है।

इस विज्ञान दस्तावेज में समन्वित आईटी वातावरण की दिशा में बढ़ने की आवश्यकता के बारे में चर्चा की गयी है। बैंकिंग क्षेत्र की तकनीकी और प्रौद्योगिकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए स्वयं के एक सर्वोत्तम केन्द्र के रूप में विकसित करने की चाह के बारे में इस दस्तावेज में उल्लेख किया गया है। यह केंद्र अनुसंधान और विकास कार्य के लिए प्रयोगशाला के रूप में भी कार्य करेगा।

रिज़र्व बैंक का सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) विज्ञान दस्तावेज की सिफारिशों के कार्यान्वयन की प्रगति के समन्वयन और निगरानी के लिए केन्द्रीय विभाग होगा।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2010-11

संतुष्टि एक क्षणिक अनुभूति है जो न तो दीर्घकालिक होती है और न ही स्थायी। इसीलिए अकसर ऐसा देखा जाता है कि एक व्यक्ति किसी समय विशेष पर किसी वस्तु/सुविधा से संतुष्ट दिखता है परंतु कुछ समय बाद उसे वही वस्तु/सुविधा नाकाफी लगने लगती है। मनुष्य की इसी प्रवृत्ति के मूल में विकास की अवधारणा छिपी है। यदि वह पूर्ण संतुष्ट प्राणी होता तो शायद आज भी आदि मानव की तरह जंगलों एवं कन्दराओं में गुजर-बसर कर रहा होता। फिर नए-नए आविष्कार/ अनुसंधान भी न हुए होते और आज के सूचना प्रौद्योगिकी युग की कल्पना तक न हुई होती। मानव की संतुष्ट न रह पाने की प्रवृत्ति के कारण ही कल्पनाओं की उड़ान जारी रही और नित नए प्रयोग होते चले गए। और अब वह आदि मानव कन्दराओं से निकलकर चाँद की सैर कर रहा है, प्रकृति के गूढ़ रहस्यों को समझ रहा है, अंतरिक्ष में कामयाबी के परचम लहरा रहा है तथा असंभव से लगने वाले हरेक कार्य को संभव बना रहा है। उसकी अनुसंधानमयी प्रवृत्ति का ही नतीजा है कि अब दुनिया ग्लोबल विलेज में तब्दील हो चुकी है।

यदि हम बैंक में सूचना प्रौद्योगिकी के क्रमिक विकास और उससे मिली ग्राहक संतुष्टि का जायजा लें तो पता चलता है कि प्रत्येक नई सुविधा पर ग्राहक संतुष्ट हुआ है, पर यह संतुष्टि ज्यादा देर तक नहीं रही है। अब से तकरीबन 20-25 बरस पहले जब बैंक में कंप्यूटर नहीं हुआ करते थे, उस समय स्टाफ सदस्यों को भारी-भरकम लेजर उठाने में बड़ी मशकत करनी पड़ती थी और जिसके लिए उन्हें दैनिक खुराक में दूध, दही, घी, मक्खन जैसी चीजें लेना अपरिहार्य था। ग्राहकों को भी छोटे-मोटे कार्यों के लिए बैंक को पूरा दिन समर्पित करना पड़ता था। मसलन, अगर किसी को पैसा निकालना है तो सर्वप्रथम वह बैलेंस पता करता था। घण्टे दो घण्टे में उसे बैलेंस पता चल जाता था। फिर वह आहरण पर्ची भरकर देता था जिसे दफ्तरी संबंधित लेजर के संबंधित पृष्ठ पर लगा देता था। लेजर यदि ज्यादा दूर रखा है तो क्लर्क को पोस्टिंग करने के लिए वहां तक उठकर जाना पड़ता था। पोस्टिंग करने के बाद वह उसे पासिंग अधिकारी के पास बढ़ाता था। परंतु, दफ्तरी भी एक-एक पर्ची लेकर पासिंग अधिकारी के पास नहीं जाता था। वह दस-बारह पर्चियों के इकट्ठा होने का इंतजार

बैंक में सूचना प्रौद्योगिकी का क्रमिक विकास और ग्राहक संतुष्टि

संजय कुमार

सहायक प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

करता, फिर ले जाता। ऐसा करने से उसके कई चक्कर बच जाते थे। इस बीच ग्राहक उचक-उचक कर अपनी पासबुक/पर्ची का हुलिया पहचानने की कोशिश करता रहता ताकि वह आश्वस्त हो सके कि उसका लेनदेन अभी कहां तक पहुंचा है। पासिंग अधिकारी हस्ताक्षर/अंगूठे के निशान का मिलान करने के लिए कार्ड ढूँढता (जो ढूँढना प्रायः आसान नहीं था), फिर फोटो से मिलान करने के लिए ग्राहक को पुकार लगायी जाती। अपने बुलाए जाने तक के समय अंतराल में ग्राहक को अपने कान चौकस रखने पड़ते थे। पासिंग अधिकारी द्वारा पारित कर दिए जाने के पश्चात आहरण पर्ची घूमती-फिरती कैशियर के पास पहुंचती थी, तब कहीं जाकर लक्ष्मी के दर्शन हो पाते थे। लेन-देन की इस जटिल एवं समय खपाऊ प्रक्रिया में पैसा निकालना किसी जंग जीतने से कम न था। यही हाल अन्य लेनदेनों के बारे में भी था।

कंप्यूटर का आगमन

वक्त गुजरने के साथ-साथ कुछ परिवर्तन खुद-ब-खुद होने लगते हैं। जैसे-जैसे शिक्षा का विकास हो रहा था, लोगों की जागरूकता भी बढ़ रही थी और चहुँ ओर बहती इस जागरूकता की बयार के कुछ थपेड़े ग्राहक को भी लग रहे थे। उसे भी अब समय की कीमत का कुछ-कुछ अहसास होने लगा था और अब वह छोटे-छोटे लेनदेन के लिए पूरा दिन कुर्बान करने को तैयार न था। इधर पूर्व प्रधानमंत्री राजीव गांधी का प्रौद्योगिकी विकास का सपना भी हकीकत का रूप लेने लगा था और प्रौद्योगिकी ने बैंकों की दहलीज पर दस्तक देना शुरू कर दिया था। बैंक में प्रौद्योगिकी प्रवेश की प्रारंभिक अवस्था थी - “बैंक में कंप्यूटर का आना।” इस मशीन के आ जाने से ग्राहक और स्टाफ दोनों को फायदा हुआ। जहाँ स्टाफ को लेजर उठाने और पेज पलटने से मुक्ति मिली, वहीं ग्राहक को अब अपेक्षाकृत कम समय खर्च करना पड़ता था। पर समय की इस मामूली सी बचत से ग्राहक संतुष्ट नहीं था।

शुरू-शुरू में इन कंप्यूटरों का उपयोग एएलपीएम (Advance Ledger Posting Machine) के रूप में हो रहा था जिसकी अपनी सीमाएं थीं। मसलन पोस्टिंग एवं पासिंग का काम सिंगल पीसी पर होता था और एक समय में केवल एक तरह का लेनदेन ही पोस्ट किया जा सकता था। इसमें समानांतर पोस्टिंग और पासिंग की गुंजाइश न थी। अतएव, बैंकिंग जगत में कंप्यूटर की इस छोटी सी शुरुआत से ग्राहक को वो मजा नहीं आया जिसकी उसे तलाश थी।

टीबीएम (Total Branch Mechanization)

कस्टमर फ्रेंडली बनते रहना तकनीक का मौलिक स्वभाव है। ग्राहक के समय में बचत हो और स्टाफ सदस्यों को अपना काम शीघ्र खत्म करने में मदद मिले, इसके लिए तकनीक ने एक कदम और बढ़ाया और शाखाएं अब टीबीएम प्लेटफार्म पर कार्य करने लगीं। इस व्यवस्था में शाखा के सभी कंप्यूटर एक सर्वर के माध्यम से इंटरलिक कर दिए गए, जिससे शाखा के किसी भी कंप्यूटर से डेटा तक पहुँचा जा सकता था। इसके अतिरिक्त ग्राहकों के हस्ताक्षर कार्ड स्कैन करवाए गए जिससे हस्ताक्षर/फोटो आदि के मिलान में लगने वाले समय में बचत हुई। देखते ही देखते पासबुक प्रिंटिंग मशीन भी आ गई। इस मशीन के लग जाने से स्टाफ को जहाँ पासबुक मैनुअली अपडेट करने से मुक्ति मिली, वहीं ग्राहक को क्लर्क की लिखावट पढ़ने के झंझट से छुटकारा मिला। ग्राहक कंप्यूटर जनित विवरण को ज्यादा प्रामाणिक समझता था। पासिंग, पोस्टिंग और पासबुक प्रिंटिंग का काम समानांतर होने से ग्राहक के समय में कुछ और बचत हुई और वह पहले से कहीं अधिक संतुष्ट हुआ। बैंक भी इन सुविधाओं को उपलब्ध कराकर अब काफी गौरवान्वित महसूस करने लगे थे। कुछ शाखाओं ने तो 'कंप्यूटरिकृत शाखा' अथवा 'पूर्ण कंप्यूटरिकृत शाखा' जैसे गरिमामयी बोर्ड भी लगवा दिए थे।

एटीएम का आगमन

शाखाओं को टीबीएम प्लेटफार्म पर लाने के पश्चात बैंक चैन की नींद लेना चाह रहे थे, पर ग्राहक ने उन्हें इसका मौका न दिया। ग्राहक के मन में इस बार एक अलग तरह की लालसा ने जन्म लिया। उसने सोचा कि क्यों न ऐसी सुविधा हो कि वह शाखा समय के बाद भी नकदी का लेनदेन करे। ग्राहक की इस नई मांग पर बैंक फिर से हाथ-पैर मारने लगे। मुसीबत की इस घड़ी में एक बार फिर तकनीक उनके काम आई। तकनीक ने इस बार उन्हें

एटीएम का तोहफा दिया। एटीएम लग जाने से ग्राहकों को पैसा निकालने के लिए लाइन में घण्टों खड़े रहने से छुटकारा मिला और अब वह अपनी सुविधानुसार लेनदेन कर सकता था। हालांकि अन्य कार्यों के लिए उसे अभी भी शाखा के चक्कर काटने पड़ते थे। शुरू-शुरू में एटीएम केवल चुनिंदा शाखाओं से ही लिंक रहते थे जिसके कारण कुछ शाखा विशेष के खाताधारक ही इसका लाभ ले सकते थे। अतः यह सुविधा ग्राहक को ज्यादा देर तक खुश नहीं रख पाई। ग्राहक चाहता था कि उसे दूसरी जगहों अथवा दूसरे शहर में स्थित एटीएम से भी लेनदेन की सुविधा मिले।

सीबीएस

एक बैंक की किसी भी शाखा के खातेदार को एटीएम सुविधा का लाभ देने के लिए आवश्यक था कि सभी शाखाओं को एक नेटवर्क के तहत लाया जाए। इसका समाधान पेश करने की जिम्मेदारी भी तकनीक पर ही थी। तकनीक ने इसके लिए सीबीएस का विकल्प प्रस्तुत किया। इस व्यवस्था से बैंक की सभी शाखाएं एक सर्वर (डेटा सेंटर स्थित) के अधीन आ गईं और अब बैंक की किसी भी शाखा से अन्य शाखा तक पहुँचा जा सकता था और लेनदेन किया जा सकता था। यही नहीं, खातों में स्थायी अनुदेश फीड कर देने से अब नियत तिथि पर किसी खाता विशेष से एक निश्चित राशि निर्दिष्ट खातों में जमा होने की सुविधा भी प्राप्त हो गई। अब जगह बदलने पर खाता ट्रांसफर कराने की भी जरूरत न रही क्योंकि शाखा अब एक बैंक के रूप में कार्य कर रही थी।

ग्राहक को सूचना प्रौद्योगिकी की इन नवीनतम पहलों पर निश्चय ही राहत महसूस हुई, पर इतनी नहीं की वह सुकून की नींद सो सकता। अभी भी उसे कुछेक परेशानियों से दो-चार होना पड़ रहा था। मसलन जहाँ उस विशेष बैंक की शाखा/एटीएम नहीं है, वहाँ वह लेनदेन कैसे करे? उसकी इस समस्या का समाधान भी अगर कोई खोज सकता था तो वह थी - प्रौद्योगिकी। इस बार बैंकों के एटीएम स्विच हैदराबाद स्थित आईडीआरबीटी के नेशनल फाइनेंशियल स्विच से कनेक्ट कर दिए गए जिसके फलस्वरूप ग्राहक अब किसी भी बैंक के एटीएम से पैसा निकाल सकता था और अन्य लेनदेन संपादित कर सकता था।

तीव्र भुगतान प्रणाली

ग्राहक सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा अब तक परोसे गए व्यंजनों से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं था। उसके अन्दर अभी भी कुछ-कुछ हो

रहा था। उसे अभी भी और की दरकार थी। हाँ, नकदी आहरण के मोर्चे पर उसे सहूलियत जरूर हुई थी, परंतु अन्य लेनदेनों के लिए उसे अभी भी बैंकों के चक्कर काटने पड़ रहे थे। मसलन, यदि उसे कहीं बाहर पैसा भेजना हो तो वह या तो ड्राफ्ट बनवाता था अथवा चेक के माध्यम से भुगतान करता था। उसे इन लिखतों को डाक/कुरियर से भेजना पड़ता था, जिसमें समय भी लगता था और पैसा भी। गंतव्य स्थल पर पहुँचने के बाद इन लिखतों को समाशोधन की प्रक्रिया से गुजरना पड़ता था, तब जाकर कहीं वास्तविक भुगतान हो पाता था। भुगतान में लगने वाली इस देरी से जहाँ ट्रांजिट अवधि का ब्याज मारा जा रहा था, वहीं इससे उन ग्राहकों के हित ज्यादा प्रभावित हो रहे थे जो व्यावसायिक गतिविधियाँ चलाते थे और जिन्हें फंड की तत्काल जरूरत रहती थी। चूँकि बैंकों का भगवान उसका ग्राहक ही था, अतः उसे हर संभव सुविधा पहुँचाना बैंकों का नैतिक कर्तव्य था। कहते हैं कि आवश्यकता ही आविष्कार की जननी है। तीव्र भुगतान प्रणाली की आवश्यकता ने प्रौद्योगिकी को आरटीजीएस/एनईएफटी जैसी सुविधाओं का आविष्कार करने को प्रेरित किया। आरटीजीएस/एनईएफटी शुरू होने से ग्राहक अपने कारोबारी भुगतान रीयल टाइम में कर सकने में समर्थ हुआ।

छुटपुट नए प्रयोग

बैंकों को भी अब समझ में आ गया था कि अगर उन्हें प्रतिस्पर्धा में रहना है तो उनके लिए उन्नत तकनीक पर काम करना अपरिहार्य है। तकनीकी नवोन्मेषण से 'ईसीएस' का आविर्भाव हुआ जिससे वेतन एवं लाभांश आदि को लाभार्थियों के खाते में सीधे जमा करने में मदद मिली। समाशोधन प्रक्रिया में तेजी लाने हेतु 'चेक ट्रेन्डेशन' प्रणाली की शुरुआत हुई। इस व्यवस्था में चेक को समाशोधन/संग्रहण के लिए भौतिक रूप से प्रस्तुत नहीं करना पड़ता था और अब उसकी इमेज प्रस्तुत की जाती थी। ग्राहकों को अलग-अलग किस्म के लेनदेन के लिए अलग-अलग काउंटर पर न लगना पड़े, इसके लिए 'सिंगल विंडो' की अवधारणा का सूत्रपात हुआ और यह अवधारणा भी तकनीक की मदद से ही अमली जामा पहन सकी। इस बीच यूनिकोड फॉण्ट के आविष्कार से ग्राहक को अब उसकी भाषा में विवरण/सूचना उपलब्ध कराना भी संभव हो गया था।

प्लास्टिक मनी का चलन

ग्राहक को जैसे-जैसे आधुनिक सुविधाएं मिलती गईं, वह उतना ही आरामतलब और डिमांडिंग बनता गया। ग्राहक को अब

नकदी साथ लेकर चलने में थकावट हो रही थी। वह नकदी के साथ बाजार जाने में असुरक्षित महसूस कर रहा था। अतः, उसने अपनी इस समस्या का हल निकालने के लिए बैंकों से गुहार लगाई। सजग प्रहरी की तरह बैंक अपने सबसे बड़े मेहमान (ग्राहक) की सेवा एवं सुरक्षा हेतु पुनः मुस्तैद हो गए और इस बार उन्होंने उसे क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड जैसे अत्याधुनिक हथियारों से लैस कर दिया। कार्ड के जरिए भुगतान करने का जरिया ग्राहकों को खूब भाया।

इंटरनेट बैंकिंग

बैंक की अमूल्य धरोहर उसके ग्राहक के लिए सबसे मूल्यवान चीज उसका समय था। वह बैंक आने-जाने में अपना समय जाया नहीं करना चाहता था। वह घर बैठे ही बैंकिंग का आनंद लेना चाहता था। जैसे ही बैंकों को ग्राहक की इस नई इच्छा का पता चला, वे ऊहा-पोह की स्थिति में पड़ गए। उन्हें लगा यदि ग्राहक बैंक नहीं आएगा तो वे रौब किस पर दिखाएंगे और फिर रोजगार के अवसर भी तो घट जाएंगे। चूँकि ग्राहकों को बांधे रखना आज की सबसे बड़ी चुनौती है, अतः बैंक उसके प्रस्ताव को नजरन्दाज करने का जोखिम नहीं ले सकते थे। उन्होंने इसका तकनीकी समाधान खोजा और इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा उसके कर कमलों में अर्पित कर दी। इस सुविधा के द्वारा ग्राहक अब घर बैठे ही फंड ट्रांसफर, टैक्स का भुगतान, बिजली/फोन के बिल का भुगतान, मोबाइल रिचार्ज, टिकट बुकिंग, आयकर भुगतान जैसी कई सुविधाएं उंगलियों के इशारे मात्र से प्राप्त कर सकता था।

फोन बैंकिंग

सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा दिए गए पूर्वोक्त उपहारों से ग्राहक को अब खूब मजा आ रहा था, परंतु चरम सुख से वह अभी भी कोसों दूर था। वह घर बैठे तो बैंकिंग कर सकता था परंतु राह चलते बैंकिंग करने का उसका सपना अभी भी अधूरा था। चूँकि तकनीक में असंभव को संभव करने का माहा है अतः ग्राहक की इस ख्वाहिश को पूरा करना कोई दुष्कर कार्य न था। इस बीच संचार और सूचना क्रांति भी अपने उफान पर थी जिसके कारण व्यक्ति कहीं भी हो, रहता नेटवर्क में ही था और नेटवर्क में रहने का साधन था, मोबाइल फोन। अतः बैंक ने उसे चंद मिनटों में ही फोन बैंकिंग/एसएमएस बैंकिंग/आईएमपीएस (Inter-bank mobile payment service) की सुविधा थमा दी। इस सुविधा से वह

कहीं भी, कभी भी बैंकिंग कर सकता था। बैंकिंग अब उसकी चुटकी में थी।

प्रौद्योगिकी से लाभान्वित सभी प्रकार के ग्राहक

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के प्रयोग से केवल पढ़े-लिखे लोग ही लाभान्वित हुए हों, ऐसा नहीं था। कम पढ़े लिखे अथवा अशिक्षित लोगों को भी इसका परोक्ष लाभ मिल रहा था। सुशिक्षित वर्ग द्वारा इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम अथवा आईएमपीएस जैसी आधुनिकतम सुविधाओं का उपयोग करने से उनका शाखा में आवागमन कम हो गया था। लिहाजा अब शाखा में भीड़ भी उतनी नहीं होती थी और न ही लाइन में धक्का-मुक्की की नौबत ही आती थी। इसके अतिरिक्त कुछ बैंकों ने स्वचालित मशीन से टोकन पर्ची काटने की व्यवस्था शुरू कर दी थी। चूँकि यह व्यवस्था 'पहले आओ, पहले पाओ' के सिद्धांत पर आधारित थी, अतः ग्राहक को अब लाइन में खड़ा रहने की भी जरूरत न थी। जिस खिड़की पर उसका नंबर डिस्प्ले होता था, वह वहाँ जाकर अपना काम करा लेता था। उन्नत प्रणाली पर काम करने से स्टाफ-सदस्यों को लेनदेन पूरा करने में काफी कम समय लगता था। इधर कुछ बैंकों ने ग्राहक दीर्घा में नोट काउंटिंग मशीनें लगवा दी थीं जिससे ग्राहकों को रुपया गिनने में थूक के इस्तेमाल एवं जीभ को गंदा करने से निजात तो मिली ही, साथ ही इसके कारण अनजाने में होने वाली बीमारियों से भी छुटकारा मिला। कई जगहों पर मनी चेंजर मशीनें लग जाने से ग्राहक की रेजगारी की जरूरत भी पूरी होने लगी।

तकनीक से संभव हुई दूर-दराज तक बैंकिंग

जब समावेशी प्रगति की बात शुरू हुई और सभी को बैंक से जोड़ने की बात आई, उस समय बैंकों के सामने प्रमुख चुनौती थी- दूर-दराज के क्षेत्रों तक बैंकिंग सुविधाएं पहुँचाना, खासकर उन लोगों तक जो अभी तक इन सुविधाओं से महरूम हैं। बैंकों की इस मुहिम में भी सूचना प्रौद्योगिकी अहम भूमिका निभा रही है। बायोमेट्रिक कार्ड के माध्यम से बैंकिंग अब आखिरी छोर पर बैठे आदमी के दरवाजे पर दस्तक दे रही है।

कब होगा ग्राहक पूरी तरह से संतुष्ट

अब सवाल उठता है कि क्या आज का ग्राहक इन अत्याधुनिक सुविधाओं के होते हुए भी बेवजह असंतुष्ट है? क्या असंतुष्टि उसके स्वभाव में स्थायी तौर पर घर कर गई है? क्या तकनीक कभी भी उसे पूरी तरह से संतुष्ट नहीं कर पाएगी? आवश्यकताएं और आकांक्षाएं कभी खत्म नहीं होंगी। इन्हें खत्म होना भी नहीं

चाहिए। यदि ये खत्म हो गईं तो जीवन में नीरसता आ जाएगी, नयापन सदा-सदा के लिए नदारद हो जाएगा और हर व्यक्ति यही कहेगा कि 'दुनिया में आए हैं तो जीना ही पड़ेगा।' बैंकिंग में भी कोई तकनीक शाश्वत नहीं रह सकती। उसे अपने ग्राहकों की जरूरत के अनुसार अपने आपको ढालना होगा क्योंकि प्रकृति का नियम है 'परिवर्तन'- देश, काल, समाज के अनुसार परिवर्तन। टिके रहने की अहम जरूरत है - परिवर्तन। दुनिया का हर पर्वतारोही एक-एक कदम बढ़ाता हुआ ही शिखर पर पहुँचा है और सारे शिखरों को फतह कर लेने के बाद क्या वह हाथ पर हाथ रखकर बैठ जाएगा, कदापि नहीं। नए शिखर तलाशे जाएंगे। धरती पर नहीं, तो मंगल पर, मंगल पर नहीं तो किसी और ग्रह पर अथवा नया यूनिवर्स ही खोजा जाएगा क्योंकि अगली मंजिल हरेक अगले कदम के बाद ही निर्धारित होती है।

हाँ, यह जरूर है कि तकनीक की अपनी सीमाएं हैं और उसके नफे-नुकसान हैं। मसलन, नेटवर्क फेल हो जाए तो लेनदेन वहीं का वहीं ठप हो जाता है। एटीएम से भी जाली नोट मिल रहे हैं। तकनीक के चलते धोखाधड़ी की स्पीड एवं गबन का परिमाण भी अभूतपूर्व तेजी से बढ़ा है। ये ऐसी कुछ बातें हैं जो ग्राहक को रास नहीं आ रही हैं। अतः जरूरी है कि इन तकनीकी समस्याओं का समाधान भी तकनीक से खोजा जाए। मेरी राय है कि ग्राहक को अपने मन की बात मन में दबाकर कदापि नहीं रखनी चाहिए। यदि वह ऐसा करेगा तो बैंक 'पूर्णता' का अनुभव करने लगेंगे और नए-नए प्रयोग बंद हो जाएंगे। एक ठहराव की स्थिति उत्पन्न हो जाएगी जो वक्त गुजरने के साथ ग्राहक को गहरी असंतुष्टि की ओर ढकेलती जाएगी।

इस प्रकार स्पष्ट है कि यह सूचना प्रौद्योगिकी ही थी जो बैंकों को अपने ग्राहकों की बेहतर सेवा करने में सक्षम बना सकी। यदि अच्छी सुविधा मिले तो कीमत ज्यादा मायने नहीं रखती। परंतु, तकनीक ने ग्राहकों को अब न्यूनतम लागत पर आधुनिकतम सुविधाएं उपलब्ध करा दी हैं। यही नहीं, वह आज के तकनीक आधारित बैंकिंग परिवेश में पहले से कहीं अधिक सुरक्षित लेनदेन कर पा रहा है। बैंकिंग में सूचना प्रौद्योगिकी का स्वर्णिम सफर यँ ही जारी रहेगा और बैंक अपने ग्राहकों के लिए तकनीक आधारित नित नई सुविधाएं लेकर आते रहेंगे और प्रत्येक नई सुविधा का मकसद होगा- ग्राहक संतुष्टि।

○○○

प्रत्येक राष्ट्र की पहचान में उसके निशान और जुबान का महत्वपूर्ण स्थान है। “जुबान” का अर्थ राष्ट्रभाषा या राजभाषा है, जबकि “निशान” का अर्थ है राष्ट्रध्वज। “राष्ट्रध्वज” के बाद अत्यंत महत्वपूर्ण राष्ट्रीय प्रतीक “राष्ट्रीय मुद्रा” होती है। राष्ट्रीय मुद्रा से उस राष्ट्र की संस्कृति, सभ्यता और दर्शन की झलक मिलती है।

पूर्व पीठिका

पश्चिमी भोगवाद और औद्योगीकरण ने हम भारतीयों की भी सुप्त इच्छाओं को जागृत कर दिया। इसका परिणाम यह हुआ कि हम भी रुपयों के पीछे दौड़ रहे हैं। इसे अधिक से अधिक पाने के लिए बेचैन हैं। लेकिन हममें से अधिकांश इस तथ्य से अपरिचित हैं कि वर्तमान मुद्रा कैसे अस्तित्व में आई।

कागजी मुद्रा के प्रचलन का इतिहास काफी लम्बा और रोचक है। सभ्यता के प्रारम्भ में वस्तु विनिमय होता था, फिर बहुमूल्य पत्थरों से विनिमय होने लगा। सोने, चाँदी जैसी बहुमूल्य धातुओं की खोज ने व्यापार को पहले की अपेक्षा सरल और सुरक्षित बना दिया। पहले धातु के आकारहीन सिक्के प्रचलन में आए, फिर धीरे-धीरे मशीनों के आविष्कार ने सिक्कों को अधुनातन रूप दे दिया। लेकिन धातुओं के सिक्कों को लाने, ले जाने और बाहर से व्यापार करने में असुरक्षा और अन्य परेशानियों को दूर करने के लिए कागजी मुद्रा प्रचलन में आई।

विश्व में कागजी मुद्रा का सर्वप्रथम प्रचलन चीन में उस समय हो चुका था, जब यूरोप में इसका कोई अता-पता भी नहीं था अर्थात् यूरोप में कागजी मुद्रा के प्रचलन से एक हजार वर्ष पूर्व लगभग 700 ई. के आसपास चीन में इसका प्रचलन हो गया था। लेकिन चीन की इस खोज का यूरोपीय तथा अन्तरराष्ट्रीय मुद्रा पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा। यूरोप में कागजी मुद्रा का प्रचलन “आवश्यकता आविष्कार की जननी है” की तर्ज पर हुआ। यूरोपीय आपातकाल के दौरान जब व्यापार में घाटा हो रहा था, सेना को भुगतान के लिए खजाना खाली था तब कागजी मुद्रा का प्रचलन हुआ। सन् 1685 में कनाडा स्थित फ्रांस के गवर्नर को सैनिकों के भुगतान में काफी परेशानियां हो रही थीं क्योंकि आर्थिक कठिनाइयों के कारण फ्रांस के राजा कनाडा स्थित सेना को भुगतान नहीं कर पा रहे थे। दूसरी ओर कनाडा में सैनिक फ्रांस से धन की प्रतीक्षा में थे, लेकिन धन को न आना था

भारत में कागजी मुद्रा का क्रमिक विकास

डॉ. आलोक कुमार रस्तोगी

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय प्रतिभूति मुद्रण तथा मुद्रा निर्माण लिमिटेड, नई दिल्ली

और न ही आया। अचानक फ्रांसीसी गवर्नर के मस्तिष्क में एक नयी योजना कौंधी। उसने सैनिकों के पास उपलब्ध सभी ताश की गड्डियों को इकट्ठा करवाकर उन्हें चौकोर आकार में कटवा लिया। फिर उन पर स्वयं भुगतान की वचनबद्धता लिखकर अपने हस्ताक्षर कर उसे मुद्रा का स्वरूप प्रदान किया। गवर्नर के हस्ताक्षर और वचनबद्धता के सिवा इन कागज के टुकड़ों के बदले में बहुमूल्य धातु का कोई आरक्षित कोष नहीं था, फिर भी यह स्थानीय मुद्रा के रूप में कनाडा में 65 वर्ष अर्थात् सन् 1750 तक प्रचलित रही, लेकिन यह सरकारी मुद्रा नहीं थी।

सरकारी तौर पर सबसे पहली कागज की वैध करेंसी सन् 1656 में स्वीडन सरकार ने आपातकालिक व्यवस्था के रूप में जारी की और धीरे-धीरे यह व्यवस्था भंग हो गयी।

भारतवर्ष में कागजी मुद्रा का प्रचलन इंग्लैण्ड से ही आया। अतः इंग्लैण्ड में कागजी मुद्रा के उद्भव की जानकारी जरूरी है। यह कहानी काफी रोचक और आकर्षक है। 16वीं शताब्दी में व्यापारियों को अपने धन, बहुमूल्य धातुओं को सुरक्षित रखने की चिन्ता सताती रहती थी। लंदन में व्यापारियों ने “लंदन टावर” को इस कार्य के लिए सबसे सुरक्षित माना क्योंकि वहां इंग्लैण्ड की टकसाल थी और चारों ओर पानी भरी खाई, खंदक तथा सशस्त्र पहरा था। अतः इसे काफी सुरक्षित मानते हुए उन्होंने अपना सोना-चाँदी वहां रख दिया। इस स्थान पर व्यापारियों को एकमात्र भय यह सताता रहता था कि कहीं राजा उनका धन न छीन ले और उनकी यह आशंका सही सिद्ध हुई। सन् 1640 में ब्रिटिश संसद ने जब किंग चार्ल्स प्रथम को युद्ध के लिए और धन देने से मना कर दिया तब उन्होंने “लंदन टावर” में रखे व्यापारियों के सोने-चाँदी को जब्त कर लिया।

इस घटना ने व्यापारियों को फिर से सुरक्षित स्थान खोजने पर बाध्य कर दिया। सर्राफों और स्वर्णकारों ने अपने कोष कक्षों का

उपयोग इस काम के लिए शुरू कर दिया। इन्होंने सोना-चाँदी जमाकर “रसीदें” देनी शुरू कर दीं। धीरे-धीरे ये रसीदें हस्तांतरित होने लगीं। फिर उनके दिमाग में यह बात आयी कि व्यापारीगण उनके पास जमा इतना सारा सोना-चाँदी एक साथ तो वापस लेने नहीं आएंगे और उन्होंने जमा मूल्य से अधिक राशि की रसीदें तथा व्यापार के लिए “क्रेडिट” देना शुरू कर दिया। यहीं से हुण्डी पद्धति भी प्रारम्भ हुई। इन लेन-देनों पर ब्याज तो लगता ही था इस नयी प्रक्रिया में कमाई के अवसर देखकर बहुत सारे प्राइवेट बैंकर प्रतिस्पर्द्धा में उतर आए और समुचित अनुभव व्यावहारिक जानकारी के अभाव में दीवालिए होकर मैदान छोड़ गए, लेकिन इससे जनता पर काफी प्रभाव पड़ा और उसने सरकार से स्वयं बैंक चलाने की मांग की।

सन् 1694 में “बैंक ऑफ इंग्लैण्ड” की स्थापना हुई। इसकी स्थापना के लिए कुछ लोगों ने मिलकर 12 लाख पौंड इकट्ठे करके सरकार को उधार देकर “बैंक ऑफ इंग्लैण्ड” स्थापित करने की अनुमति ले ली। इस बैंक को सरकार ने अनेक विशेषाधिकार भी दिए, जिनमें से एक बैंक नोट (करेंसी नोट) जारी करने का भी था। धीरे-धीरे इसके अधिकारों में वृद्धि होती चली गयी और वह इंग्लैण्ड का केन्द्रीय बैंक बन गया।

ईस्ट इंडिया कम्पनी से भारत की शासन व्यवस्था ब्रिटेन की महारानी और ब्रिटिश संसद के पास पहुंचने तक प्रेसीडेन्सी बैंकों का चलन हो गया था, लेकिन ये बैंक बम्बई, कलकत्ता और मद्रास तक सीमित थे, इनकी शाखाएं कुछ नगरों में थीं जिनकी प्रबंध व्यवस्था सेठों के हाथों में थी। धीरे-धीरे इंग्लैण्ड की देखा-देखी और धातु बाजार की घटा-बढ़ी ने कागजी मुद्रा को भारतीय बाजार में प्रचलित करा दिया। सन् 1835 में सारे भारतवर्ष में (बर्मा, श्रीलंका आदि सहित) समान मुद्रा लागू करने का कानून लागू किया गया। इससे पहले अलग-अलग स्थानों की अलग-अलग मानक मुद्राएं थीं और स्थान/क्षेत्र परिवर्तन होने पर प्रचलित मुद्रा से भिन्न मुद्रा में बदलने के लिए मुद्रा की शुद्धता/साख के अनुरूप विभिन्न दरों पर बट्टा लिया जाता था, वे आज की विनिमय मुद्रा लेने में डरते थे, संकोच करते थे। उन दिनों प्रेसीडेन्सी बैंकों द्वारा ही नोट जारी किए जाते थे। ये नोट इंग्लैण्ड से लाइन एग्नेण्डप्लेट्स पद्धति से मेसर्स वाटर लू, लंदन से छपकर आते थे। ब्रिटिश संसद ने सन् 1861 में “कागजी मुद्रा अधिनियम” पारित करके प्रेसीडेन्सी बैंकों से मुद्रा जारी करने के अधिकार वापस ले लिए। यह कानून 16 जुलाई 1861 से लागू हुआ। नयी व्यवस्था के अन्तर्गत भारत सरकार ने 03 जनवरी 1862

से नोट जारी करने के लिए कलकत्ता सर्किल बनाया और नोट निर्गमन पर भारत सरकार का एकाधिकार हो गया। प्रेसीडेन्सी बैंकों से नोट जारी करने के अधिकार तो वापस ले लिए गए लेकिन नोट जारी करने के लिए उन्हें सरकार ने अपना एजेन्ट बनाए रखा, परन्तु यह व्यवस्था सुखद नहीं रही और एजेंसी अनुबंध फरवरी 1867 में समाप्त हो गया। करेन्सी अधिनियम, 1861 के अन्तर्गत कलकत्ता, बम्बई और मद्रास के टकसाल प्रमुखों (मिन्ट मास्टर) को नोट जारी करने के लिए “प्रधान आयुक्त” बनाया गया। सन् 1882 में “भारतीय कागजी मुद्रा” अधिनियम पारित किया गया। धीरे-धीरे कागज की मुद्रा के प्रसार होने के बाद 31 अगस्त 1870 में टकसालों से करेंसी विभाग को अलग कर दिया गया और सन् 1913 में इसे स्वतंत्र विभाग बनाकर अलग से “करेन्सी नियंत्रक” का कार्यालय स्थापित किया गया। सन् 1928 में कागजी मुद्रा विधेयक द्वारा 5, 10, 50, 100, 1000 तथा 10,000 मूल्य वर्ग के नोट छापने के अधिकार परिषद के गवर्नर जनरल को दे दिए गए।

इस समय तक सरकारी कार्यों, व्यापारिक बैंकों पर समुचित नियंत्रण, विदेशी मुद्रा विनिमय और मूल्य नियंत्रण हेतु एक केन्द्रीय बैंक की आवश्यकता महसूस होने लगी, फलतः सन् 1934 में एक विधेयक बना, 6 मार्च 1934 को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम पारित हुआ और सन् 1935 में भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट निर्गम) विनियमावली बनी। 01 अप्रैल 1935 में जब भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना हुई तब से करेन्सी नियंत्रक का नोट जारी करने का उत्तरदायित्व भी समाप्त हो गया और रिज़र्व बैंक ने उनकी देयताओं की जिम्मेदारी संभाल ली। इसी अधिनियम के अन्तर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक ने नोट जारी करने और भारत सरकार के केन्द्रीय बैंक की भूमिका अदा करने का काम प्रारंभ कर दिया।

पुरालेखक श्री पुष्पेन्द्र वर्णवाल ने अपने एक शोध पत्र में यह उल्लेख किया कि “उन्नीसवीं शताब्दी के प्रारम्भ में भारतवर्ष में कागजी नोटों का व्यापक प्रचलन नहीं था, बल्कि रुकके और हुंडियां प्रमुखता के साथ इस्तेमाल किए जाते थे। भारतवर्ष के समस्त प्रमुख तीर्थस्थानों यथा बद्रीनाथ, केदारनाथ, गया, जगन्नाथपुरी, अयोध्या, उज्जैन, हरिद्वार, काशी, मथुरा, बटेश्वर, रामेश्वर आदि धार्मिक स्थलों के पंडों को उत्तर भारत के एक कोठीवाल परिवार ने यह अधिकार दिया हुआ था कि यदि कोई व्यक्ति उनके अर्थात् कोठीवाल परिवार के किसी भी प्रतिनिधि (निःसंदेह अधिकृत) का कोई लिखित आदेश (रुकका) लेकर उन स्थानों पर पहुंचता है तो उस व्यक्ति के मांग करने

पर उस रुक्के पर लिखित धनराशि का भुगतान संबंधित स्थान के पण्डे द्वारा किया जाए। बाद में वर्ष में कभी भी सुविधानुसार इन पण्डों द्वारा इन रुक्कों/हुण्डियों को कोठीवाल परिवार से “कैश” करा लिया जाता था। साथ ही कोठीवाल परिवार से एतदर्थ “सेवा शुल्क” का भी भुगतान दक्षिणा आदि के रूप में किया जाता था।

यह व्यवस्था स्वाधीनता आन्दोलन तक प्रचलित रही। बाद में कोठीवालों ने प्रचालन संबंधी कतिपय समस्याओं को देखते हुए नोट प्रचलन के समरूप इस रुक्का प्रणाली को सीमित कर दिया और लेन-देन के इलाके जमा किए। आज भी इन कोठीवालों के सिपाही, मुनीम आदि अधिकांश उत्तर भारत में इस बैंकिंग व्यवस्था को बनाए हुए हैं। मंडी के पुराने अभिलेख इसके साक्षी हैं। कोठीवालों की हुण्डी पूरे भारत में प्रचलित और मान्य थी। सौ टंच सोने की तरह इसकी साख थी। बैंकिंग व्यवसाय के अग्रदूत इन कोठीवालों का आज कोई निजी बैंक नहीं है, लेकिन बैंकिंग व्यवसाय में परम्परागत रूप से जुड़े हुए हैं। यह कोठीवाल परिवार रूहेल खण्ड की पीतल नगरी मुरादाबाद का निवासी है।

बेबीलोन में चार हजार वर्ष पूर्व का बैंकों से लेन-देन का रिकार्ड मिलता है। ये साक्ष्य भी मिले हैं कि ईसा के जन्म से अनेक शताब्दियों पहले चीन, ग्रीक और रोम के नागरिकों को बैंक सुविधाएं उपलब्ध थीं।

भारतवर्ष में 17 वीं शताब्दी में अंग्रेज व्यापारियों के आगमन के साथ-साथ पाश्चात्य बैंकिंग प्रणाली भी आयी। इसी तारतम्य में सन् 1806 में पहले प्रेसीडेन्सी बैंक, फिर बैंक ऑफ बंगाल स्थापित हुए और इसके बाद “बैंक ऑफ बम्बई” तथा “बैंक ऑफ मद्रास” खुले। बीसवीं शताब्दी के प्रारम्भ में स्वदेशी आंदोलन के दौरान भारतीय स्वामित्व और प्रबंधन में अनेक बैंकों की स्थापना हुई। “दि पंजाब नेशनल बैंक लि.” सम्पूर्ण भारतीय स्वामित्व का पहला बैंक था।

भारतवर्ष में स्वदेशी बैंकिंग प्रणाली ईसा पूर्व 500 से विद्यमान है। पौराणिक, ग्रन्थों में श्रेष्ठियों का उल्लेख इस तथ्य की पुष्टि करता है। कौटिल्य ने अपने अर्थशास्त्र में राजस्व जुटाने और राजस्व प्रबंध का वर्णन किया है। समुद्री मार्ग से विदेश व्यापार करने वाले उद्यमी, व्यापारी, राज्य की रक्षा करने और उसका विस्तार करनेवाले राजाओं को बैंकों के रूप में ऋण देते थे। बारहवीं शताब्दी तक “हुण्डियां” या बिल ऑफ एक्सचेंज का भारतीय स्वरूप अस्तित्व में आया

जिसने मध्ययुगीन समाज में “बैंकर्स” को प्रभावशाली भूमिका दे दी। वर्तमान युग में आर्थिक विकास और संवर्धन हेतु बैंकिंग प्रणाली की भूमिकाएं असंदिग्ध हैं।

कृषि और लघु उद्योगों के विकास के लिए धन उपलब्ध कराने तथा ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदत्त करने के साथ-साथ इन क्षेत्रों में बचत को प्रेरित करने के लिए 19 जुलाई 1969 को 14 प्रमुख बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया तथा 15 अप्रैल 1980 को 6 अन्य बैंकों को भी इस धारा में मिला लिया गया। राष्ट्रीयकरण के बाद भारतीय बैंकिंग प्रणाली का तेजी से विस्तार हुआ। वर्तमान मूल्यों पर राष्ट्रीय आय के अनुपात में जून 1969 में बैंक जमाराशि केवल 15.2 प्रतिशत थी जो जून 1990 में बढ़कर 50 प्रतिशत हो गयी। इसके अतिरिक्त विशिष्ट उद्देश्यों के लिए अलग-अलग बैंक (आयात-निर्यात, आवास बैंक, नाबार्ड आदि) भी स्थापित किए गए जिससे राष्ट्र की अर्थव्यवस्था को बहुमुखी आयाम मिल सकें।

प्रारम्भिक नोट

सन् 1791 में जारी कागज के नोट से यह स्पष्ट होता है कि प्रारम्भिक कागजी मुद्रा “हुण्डियों” जैसी होती थी जिसमें सामने की ओर जारीकर्ता बैंक, पाने वाले के नाम के साथ-साथ यह भी अंकित रहता था कि यह किस क्षेत्र के लिए है। इसमें नोट जारी करने की तिथि, मास और वर्ष छपा रहता था।

भारत सरकार के प्रारम्भिक नोटों में भी यही डिजाइन अपनाया गया जो सन् 1862 से 1923 तक चलता रहा। इसमें भी अदायगी का वचन, नोट का प्रभाव क्षेत्र, जारी करने की तिथि, माह, वर्ष सहित विवरण सामने की ओर छपा रहता था। पाने वाले का नाम हटा दिया गया था। इन नोटों पर भारत सरकार की ओर से “प्रमुख आयुक्त” अथवा करेन्सी नियंत्रक के हस्ताक्षर नोटों को जारी करने के पहले जोड़े जाते थे। पिछला भाग खाली रहता था। नोटों के नम्बर दो, तीन अथवा चार स्थानों पर छपे रहते थे। इस समय के नोटों में गिलाशी, रेखा गणितीय पद्धति, रो सेट, रेखीय अथवा मोटिफ डिजाइनों का प्रयोग प्रारम्भ नहीं हुआ था। धीरे-धीरे इनमें सुधार आता गया, नोटों के आकार और डिजाइन बदलते गए तथा नोटों के आधुनिक डिजाइन अत्यधिक जटिल और आकर्षक हैं।

भारत में कागजी मुद्रा को प्रचलित कराने का श्रेय जेम्स विलसन को है। वह भारत में ही करेन्सी छापना चाहते थे, लेकिन उन्हें इंग्लैण्ड से नोटों का आयात करने के लिए तैयार किया गया। बाद में

सन् 1667 में भारतीय करेन्सी नोट छापने की स्थायी व्यवस्था “बैंक ऑफ इंग्लैण्ड” को सौंप दी गयी। बैंक ऑफ इंग्लैण्ड का 100 रुपए मूल्यवर्ग तक के नोटों का यह अनुबंध जून 1928 तक चला तथा 100 रुपए मूल्यवर्ग से अधिक मूल्यवर्ग के नोटों के लिए यह अनुबंध दिसम्बर 1930 तक वैध रहा (सन् 1925 में भारत प्रतिभूति मुद्रणालय, नासिक रोड की स्थापना हो चुकी थी)।

प्रथम विश्व युद्ध के बाद नोटों के डिजाइन में परिवर्तन और उनमें सुधार करने पर बल दिया गया। नोटों के नए डिजाइन में सामने बायीं ओर थोड़ा सा स्थान अमुद्रित छोड़ा गया जिससे जल चिह्नित डिजाइन आसानी से देखी जा सके। नए डिजाइन वाले 10 रुपए मूल्यवर्ग के नोट मई 1923 में, 5 रुपए मूल्यवर्ग के अक्टूबर 1925 में तथा 100 रुपए मूल्यवर्ग के नोट फरवरी 1927 में जारी किए गए। नोटों की जाल-साजी को अत्यन्त दुष्कर और कठिन बनाने तथा जनता में सरकार की साख बनाए रखने के लिए इनमें प्रतिभूति धागा (सिक्युरिटी थ्रेड) लगाने का काम 1944 से प्रारंभ किया गया। सबसे पहले दस रुपये के नोटों तथा जून 1957 में 100 रुपए मूल्यवर्ग के नोटों में प्रतिभूति धागों का इस्तेमाल प्रारम्भ हुआ। सन् 1935 में भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना हो जाने के बाद नोटों पर ईस्ट इंडिया कम्पनी की सील के स्थान पर “भारतीय रिज़र्व बैंक” की मोहर छपने लगी। अभी तक नोटों का आकार काफी बड़ा था, जिससे उन्हें संभालने आदि में कठिनाई होती थी। अतः 17 अप्रैल 1967 में 2, 5, 10 एवं 100 रुपए के मूल्यवर्गों के नोट जारी किए गए किन्तु छोटे आकार में जारी किए गए। इन नोटों का आकार सन् 1975 में थोड़ा और सुधार दिया गया। वर्तमान नोटों का आकार सन् 1975 से अपरिवर्तित है।

नोटों पर भारतीयता

भारत के विभिन्न मूल्यवर्ग के नोट अपने आप में भारतीय स्थापत्य कला और ऐतिहासिक तथ्यों को संजोए हुए हैं। वर्तमान में हिंदी-अंग्रेजी के साथ नोटों में 13 अन्य सह भाषाएं हमारी अनेकता में एकता के सूत्र को बल प्रदान करती हैं। दस रुपये के नोट के पृष्ठ भाग में प्राचीन दक्षिण भारतीय स्थापत्य कला के नमूने, सुकुमार हिरण और मोर हैं। बीस रुपये वाले नोट के पिछले हिस्से पर पुरी के सुप्रसिद्ध सूर्य मन्दिर और कोणार्क चक्र हैं। पचास रुपये मूल्यवर्ग के नोटों के पिछले भाग पर हमारी संवैधानिक परंपरा की प्रतीक गौरवशाली संसद के साथ-साथ राजस्थानी नक्काशी के भी नमूने हैं। सौ रुपये

मूल्यवर्ग के नोटों का पिछला भाग स्वाधीनता के बाद भारतीय प्रगति, हरित क्रांति, श्वेत क्रांति और औद्योगिक विकास को दर्शाता है। इसमें प्रदर्शित कृषि, विद्युत, बांध, चाय बागान हमारी हर क्षेत्र की प्रगति के प्रतीक हैं। अक्टूबर 1987 में जारी 500 रुपए का नोट गांधी जी के दांडी मार्च को संजोए हमें बापूजी की अहिंसा और सत्य के आदर्श को अपनाने की प्रेरणा देता है।

पहले नोटों में हिन्दी के दर्शन नहीं होते थे। सन् 1944 के बाद छपे नोटों में आठ भारतीय भाषाओं में नोट का मूल्य छपा रहता था, इन आठ भाषाओं में एक प्रान्तीय भाषा के रूप में हिंदी भी थी। सन् 1954 में जारी उच्च मूल्यवर्ग के नोटों में पिछले भाग पर दायीं ओर शब्दों में नोटों का मूल्य हिंदी में छपा हुआ था।

भारतीय संसद में सन् 1963 में राजभाषा अधिनियम पारित किया गया तथा सन् 1967 में इसमें संशोधन हुआ। इस अधिनियम के पारित हो जाने के बाद भारतीय मुद्रा में द्विभाषिकता की स्थिति प्रमुखता से बनी। हिंदी के पक्ष में महत्वपूर्ण कार्य 1968 में हुआ। नोट के सामने वाले भाग पर “भारतीय रिज़र्व बैंक” केन्द्रीय सरकार द्वारा प्रत्याभूत “मैं धारक को..... अदा करने का वचन देता हूँ” तथा गवर्नर के हस्ताक्षर भी हिंदी में छपने प्रारम्भ हो गए। इसके अलावा नोटों के सामने वाले भाग में “ऑन डिमाण्ड ऐट एनी ऑफिस ऑफ इश्यू फॉर आर.बी.आई.” को हटा दिया गया। इन महत्वपूर्ण परिवर्तनों के साथ सबसे पहले दस रुपये वाला नोट 05 अगस्त 1968 को जारी किया गया। इसके बाद गांधी श्रृंखला के 2,5,10 तथा 100 रुपए मूल्यवर्ग के नोट भी इन्हीं परिवर्तनों के साथ जारी किए गए। नोटों पर हिंदी के संदर्भ में सन् 1968 विशेष महत्वपूर्ण है।

सातवें दशक के अन्त में मुद्रण क्षेत्र में आश्चर्यजनक परिवर्तन हुए। भारत सरकार ने भी आधुनिक पद्धति से और बहुरंगी नोट छापने का निर्णय लिया जिसके फलस्वरूप मध्य प्रदेश के देवास नगर में आधुनिक जटिल प्रक्रियाओं वाला बैंक नोट मुद्रणालय स्थापित किया गया। अभी तक नोट केवल नासिक में ही छापे जाते थे। इस नए मुद्रणालय में बहुरंगी नोट छापने के लिए इस तरह के नए-नए डिजाइन बनाए गए जिनकी जाल-साजी आसानी से नहीं की जा सके। इसमें दोनों ओर हिंदी को अपनाया गया, लेकिन अंग्रेजी ऊपर और हिंदी नीचे रही। सन् 1987 में फिर राजभाषा के लिए महत्वपूर्ण वर्ष सिद्ध हुआ। 2 अक्टूबर 1987 को भारत सरकार ने पांच सौ रुपये का नया नोट जारी किया। इस नए नोट में राजभाषा हिंदी को समुचित

स्थान मिला। अब भारतीय रिज़र्व बैंक की नोटों पर छपनेवाली मुहर भी द्विभाषी हो गयी है। इसके अतिरिक्त अब नए डिजाइनों वाले नोटों में ब्रेल संकेतों का भी प्रयोग प्रारम्भ हो गया है जिससे दृष्टिहीन व्यक्ति भी नोटों का मूल्यवर्ग जान सकता है। भारत में इस समय चार करेंसी मुद्रणालय हैं जिनमें दो मुद्रणालय भारत प्रतिभूति मुद्रण तथा मुद्रा निर्माण निगम लिमिटेड के अधीन तथा दो मुद्रणालय भारतीय रिज़र्व बैंक नोट मुद्रणालय लिमिटेड के अधीन कार्यरत हैं। बीसवीं शताब्दी

के अंतिम दशक में ये दो नए आधुनिक मुद्रणालय स्थापित किए गए जिनमें 1996 से उत्पादन प्रारंभ हुआ।

विदेशी नोटों पर हिंदी

केवल भारत ही नहीं बल्कि विश्व के अन्य राष्ट्रों की मुद्रा पर हिंदी ससम्मान विराजित है। नेपाल और मॉरीशस ऐसे दो राष्ट्र हैं जिनकी करेंसी पर हिंदी को प्रमुखता से अपनाया गया है।

○○○

संचलन में बैंक नोट *

मूल्यवर्ग	मात्रा (मिलियन नग में) मार्च के अंत में			मूल्य (करोड़ ₹ में) मार्च के अंत में		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
1	2	3	4	5	6	7
₹2 & ₹5	7,865 (16.0)	7,953 (14.1)	11,116 (17.2)	2,936 (0.4)	2,930 (0.4)	4,281 (0.5)
₹10	12,222 (25.0)	18,536 (32.8)	21,288 (33.0)	12,222 (1.8)	18,536 (2.4)	21,288 (2.3)
₹20	2,200 (4.5)	2,341 (4.1)	3,020 (4.7)	4,399 (0.6)	4,681 (0.6)	6,040 (0.7)
₹50	4,888 (10.0)	4,211 (7.4)	3,196 (5.0)	24,440 (3.6)	21,057 (2.7)	15,980 (1.7)
₹100	13,702 (28.0)	13,836 (24.5)	14,024 (21.7)	1,37,028 (20.1)	1,38,364 (17.6)	1,40,243 (15.0)
₹500	6,166 (12.6)	7,290 (12.9)	8,906 (13.8)	3,08,304 (45.3)	3,64,479 (46.2)	4,45,311 (47.6)
₹1,000	1,918 (3.9)	2,383 (4.2)	3,027 (4.7)	1,91,784 (28.2)	2,38,252 (30.2)	3,02,713 (32.4)
कुल	48,963	56,549	64,577	6,81,133	7,88,299	9,35,856

टिप्पणी: कोष्ठक के आंकड़े कुल में प्रतिशत हिस्सा दर्शाते हैं।

* स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2010-11

मुद्रास्फीति से अभिप्राय अनवरत रूप से वस्तुओं की कीमत में वृद्धि तथा मुद्रा के मूल्य में गिरावट होना है। पिछले तीन वर्षों (जनवरी 2008 से नवम्बर 2011) के दौरान मुद्रास्फीति दर में व्यापक उतार-चढ़ाव देखा गया है। इस अवधि में मूल्य

स्थिति बहुत ऊंची दर से बदलकर ऋणात्मक मुद्रास्फीति बन गई और फिर से खाद्य वस्तुओं, ईंधन और विनिर्मित वस्तुओं की कीमतें बढ़ने से दहाई के स्तर पर पहुँच गईं। अक्टूबर 2011 में सकल मुद्रास्फीति 9.73 फीसदी रही जबकि खाद्यान्नों में मुद्रास्फीति 11 फीसदी से ऊपर रही, जो कि देश की अर्थव्यवस्था के सतत विकास के लिए चिंताजनक है। हालांकि, फरवरी 2012 में सकल मुद्रास्फीति 6.95 फीसदी तथा खाद्यान्नों में मुद्रास्फीति 6.1 फीसदी हो गई। स्पष्ट है कि मंदी के प्रभाव से उबरने के लिए सरकार और रिज़र्व बैंक के संयुक्त प्रयासों में तो हमें कामयाबी मिली है किन्तु अनेक प्रयासों के बावजूद मुद्रास्फीति दर में वृद्धि न तो रुकने का नाम ले रही है और न ही कम हो रही है। मार्च 2010 के बाद से 13 बार नीतिगत दरों में बढ़ोतरी कर चुके रिज़र्व बैंक ने कहा है कि ऊंची मुद्रास्फीति दर को सामान्य मानकर स्वीकार करने से लंबी अवधि में मुद्रास्फीति और बढ़ेगी जिससे एशिया की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था को काफी दिक्कतें हो सकती हैं।

मुद्रास्फीति के कारण

मांग में वृद्धि (demand pull) : हाल की मुद्रास्फीति के समय मांग पक्ष के कारणों का महत्वपूर्ण प्रभाव रहा है, और

- अन्तरराष्ट्रीय आर्थिक संकट से पहले बड़ी मात्रा में विदेशी पूंजी देश में आई, जिससे भारतीय रिज़र्व बैंक को मुद्रा विनिमय दर के प्रबंधन के लिए सक्रिय रूप से हस्तक्षेप करना पड़ा। देश में आई अधिक विदेशी मुद्रा को रिज़र्व बैंक द्वारा खरीदा गया, फलतः अर्थव्यवस्था में रुपए के अधिक प्रवाह के कारण चलनिधि में वृद्धि हुई।
- देश के ग्रामीण क्षेत्रों में मनरेगा, भारत निर्माण इत्यादि विकास परियोजनाओं के परिणामस्वरूप क्रय शक्ति में बढ़ोतरी हुई है जिससे वस्तुओं की मांग बढ़ी है।
- खाद्य वस्तुओं की कीमतों में बढ़ोतरी विशेषकर प्रोटीन

मुद्रास्फीति – अवधारणा, कारण एवं उपाय

निधि चौधरी

अधिकारी, भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा सेवा, भारत सरकार

पदार्थों जैसे दाल, दूध, अंडे, मांस इत्यादि में दर्ज की गई हैं जिसके पीछे कारण आम नागरिकों की क्रय-शक्ति में वृद्धि को बताया जा रहा है। अक्टूबर 2011 में खाद्य वस्तुएं सालाना आधार पर 11.06 फीसदी महंगी हुईं। इसी दौरान, सालाना आधार पर सब्जियां 21.76 फीसदी महंगी हुईं, जबकि फल 11.96 फीसदी महंगे हुए हैं।

- वर्ष 2008-09 एवं 2009-10 में मानसून की अनियमितता एवं वर्षा की कमी से देश में खाद्यान्न उत्पादन में भारी गिरावट दर्ज की गई जिससे आपूर्ति में कमी एवं मांग में वृद्धि होने के कारण कीमतों में वृद्धि दर्ज की गई।
- सरकारी बफर स्टॉक के पर्याप्त होने के बावजूद सही विपणन प्रणाली एवं नियोजन न होने के कारण गरीब जनता के लिए अनाज का सही समय पर आवंटन नहीं हो पा रहा है।
- भारत सरकार द्वारा कृषि ऋणों की माफी, छोटे वेतन आयोग की सिफारिशों के कार्यान्वयन तथा मंदी से उबरने के लिए लागू किए गए स्टिमुलस पैकेज के परिणामस्वरूप मांग में वृद्धि दर्ज की गई है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ने देश में मंदी के प्रभाव को कम करने के लिए मार्च 2010 तक उदार मौद्रिक नीति अपनाई थी जिससे अर्थव्यवस्था में चलनिधि बढ़ गई।

लागत में वृद्धि (cost push) : कुछ विशेषज्ञों का मत है कि ईंधन एवं खाद्य पदार्थों की आसमान छूती कीमतों के पीछे लागत में वृद्धि भी उत्तरदायी है। इस संदर्भ में आगे दिए गए कारण जिम्मेदार हैं-

- मनरेगा के कारण ग्रामीण क्षेत्रों में मजदूरी में काफी वृद्धि दर्ज की गई है जिसके कारण कृषि उत्पादन में लागत में वृद्धि दर्ज की गई है।

- खाद्यान्नों के मामले में बहुतेरे मध्यस्थों की उपस्थिति से एक ओर किसानों को अपने अनाज की कम कीमत मिलती है वहीं आम जनता को काफी ऊंची कीमत पर अनाज खरीदने पड़ते हैं। विशेषकर खाद्यान्नों के क्षेत्र में मध्यस्थों को घटाने की आवश्यकता है क्योंकि खाद्यान्नों की मुद्रास्फीति गरीब नागरिकों को ज्यादा प्रभावित करती है।
- मध्य-पूर्व एशिया के संकट के कारण अन्तरराष्ट्रीय तेल कीमतों में बढ़ोतरी तथा वैश्विक खाद्य संकट इत्यादि का असर भी देश में वस्तुओं की कीमतों पर हुआ है। स्पष्ट है कि मौजूदा मुद्रास्फीति 90 के दशक से पूर्व की भांति केवल आंतरिक कारणों का परिणाम नहीं है वरन् अन्तरराष्ट्रीय कारण भी मुद्रास्फीति के लिए उत्तरदायी हैं जिन पर देश की सरकार या केन्द्रीय बैंक का बहुत ही सीमित नियंत्रण है।
- वर्ष 2011 में डॉलर के मुकाबले रुपया काफी कमजोर हुआ है जिससे आयातित माल महंगे हो गए हैं जिनमें विशेषकर कच्चा तेल शामिल है।

मुद्रास्फीति के सूचकांक

भारत में मुद्रास्फीति के दो प्रकार के सूचकांक प्रचलित हैं—
(क) थोक मूल्य सूचकांक (WPI) एवं (ख) उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (CPI)

थोक मूल्य सूचकांक (WPI) – यह वस्तुओं के थोक मूल्य पर आधारित है। अभिजीत सेन समिति की सिफारिश के अनुरूप सितम्बर 2010 में थोक मूल्य सूचकांक में वस्तुओं की संख्या 435 से बढ़ाकर 676 कर दी गई है। साथ ही, थोक मूल्य सूचकांक का आधार वर्ष 1993-94 के स्थान पर 2004-05 कर दिया गया है। चूंकि थोक मूल्य सूचकांक सेवाओं को सम्मिलित नहीं करता है अतः इसे देश की सेवा आधारित अर्थव्यवस्था का सही मापक नहीं माना जा सकता है।

उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (WPI) – 2010 तक देश में चार अलग-अलग सीपीआई प्रयोग में लाए जाते थे जो हैं – सीपीआई (ग्रामीण श्रमिक), सीपीआई (कृषि श्रमिक), सीपीआई (औद्योगिक कार्मिक) और सीपीआई (शहरी कुशल कार्मिक)। जनवरी 2011 में सरकार ने खुदरा स्तर पर उपभोग के ढांचे एवं मूल्य में उतार-चढ़ाव की बेहतर तस्वीर पेश करने के लिए दो नए उपभोक्ता मूल्य सूचकांक जारी किए हैं। इनमें एक सूचकांक ग्रामीण

इलाके, जबकि दूसरा सूचकांक शहरी इलाके के लिए होगा जिसकी गणना वर्ष 2010 के आधार वर्ष पर की गई है। इन्हें मासिक आधार पर जारी किया जाएगा। नया उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मौजूदा सूचकांकों का स्थान लेगा और पहले से मौजूद सूचकांकों के अलावा इसे जारी किया जाएगा।

मुद्रास्फीति मापकों में खामियां

भारतीय रिज़र्व बैंक के ताजा अध्ययन 'भारत में मौद्रिक नीति के संचालन से जुड़े मुद्दे और चुनौतियाँ तथा मुद्रास्फीति का मापन' में कहा गया है कि मूल्यों में उतार-चढ़ाव मापने के आँकड़े मौद्रिक नीति बनाने के लिए विश्वसनीय नहीं रह गए हैं क्योंकि—

- महँगाई मापक इन सूचकांकों में भारी उतार-चढ़ाव के कारण मौद्रिक नीति बनाना मुश्किल होता जा रहा है।
- मुद्रास्फीति के इन आँकड़ों में ऐसे गुण नहीं दिखते कि उन्हें मौद्रिक नीति के लिए मुख्य संदर्भ के रूप में लिया जा सके। मुद्रास्फीति मापने के विभिन्न उपायों जैसे माह दर माह मौसम के आधार पर समायोजित मुद्रास्फीति और आधारभूत मुद्रास्फीति के आँकड़े मौद्रिक नीति के लिए महत्वपूर्ण संदर्भ संकेत बनने के लायक नहीं दिखते हैं।
- थोक मूल्य सूचकांक में जहां सेवाओं को शामिल नहीं किया गया है वहीं उपभोक्ता मूल्य सूचकांक में वस्तुओं एवं सेवाओं की संख्या काफी कम है।

ऊंची मुद्रास्फीति का प्रभाव

यद्यपि अर्थशास्त्रियों में इस बात को लेकर पूर्ण सहमति नहीं है कि किस स्तर पर मुद्रास्फीति स्वीकार्य है तथापि रिज़र्व बैंक ने 5 फीसदी तक की मुद्रास्फीति दर को अर्थव्यवस्था के लिए वहनीय माना है। अधिकांश अर्थशास्त्री मानते हैं कि निचले स्तर पर मुद्रास्फीति देश में उत्पादन बढ़ाने तथा अर्थव्यवस्था में संवृद्धि दर को बढ़ाने में सहायक है। चूंकि हालिया मुद्रास्फीति काफी ऊंचे स्तर पर चल रही है इसलिए इसके प्रभाव अर्थव्यवस्था के लिए हानिकारक अधिक हैं। जैसे –

- कम आय वाले व्यक्तियों पर मुद्रास्फीति का अधिक नकारात्मक असर पड़ता है।
- ऊंची मुद्रास्फीति निश्चित आय वाले रोजगारों, पेंशन-धारकों, विद्यार्थियों इत्यादि को बुरी तरह से प्रभावित करती है।

- इससे सामान्य उपभोक्ताओं की क्रयशक्ति कम-से-कम वर्तमान आय स्तर पर नहीं बढ़ती है जिससे निवेश में कमी होती है।
- मुद्रास्फीति की ऊंची दर के नतीजतन देश में औद्योगिक हड़तालें, तालाबंदी इत्यादि की घटनाएं बढ़ती हैं क्योंकि श्रमिक वर्ग अपनी आमदनी में बढ़ोतरी की मांगें रखता है। हाल ही में, देश के कुछ उद्योगों में हो रही हड़तालें इसका साक्ष्य हैं।
- मुद्रास्फीति से निपटने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नीतिगत दरों में बढ़ोतरी करने से आर्थिक विकास दर (जीडीपी) मंद पड़ रही है और बैंकों का लाभ भी घट रहा है। हाल ही में, रेटिंग एजेंसियों द्वारा देश के नामी बैंकों की रेटिंग कम की गई है जिससे भारतीय शेयर बाजार में भी गिरावट दर्ज की गई।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी अपनी 2010-11 की सालाना रिपोर्ट में माना है कि अन्तरराष्ट्रीय बाजार में क्रूड और कर्मांडिटी की कीमतों में हाल की गिरावट के बावजूद मुद्रास्फीति की ऊंची दर आर्थिक विकास दर में कमी ला सकती है।
- ऊंची लागत और विकसित अर्थव्यवस्थाओं में व्याप्त मंदी के चलते देश के औद्योगिक क्षेत्र का प्रदर्शन भी अनिश्चित बना हुआ है। वस्तुतः औद्योगिक उत्पादन का सूचकांक (IIP) अक्टूबर 2011 में मात्र 1.9 फीसदी था जो कि चिंता का विषय है।

मुद्रास्फीति कम करने के उपाय

भारतीय रिज़र्व बैंक का मौद्रिक प्रबंधन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बाजार में विद्यमान अत्यधिक तरलता को कम करने के लिए मार्च 2010 के बाद से अक्टूबर 2011 तक 13 बार नीतिगत दरों में बढ़ोतरी की है। इस समय रिपो दर (वह ब्याज दर जिस पर बैंकों को रिज़र्व बैंक अल्पकालिक उधार देता है) 8.50 फीसदी और रिवर्स रेपो दर (वह ब्याज दर जो बैंकों द्वारा जमा कराए गए धन पर रिज़र्व बैंक उन्हें देता है) 7.50 फीसदी है। बावजूद इसके अक्टूबर 2011 में मुद्रास्फीति 9.73 फीसदी के ऊंचे स्तर पर है क्योंकि मौजूदा मुद्रास्फीति संरचनात्मक कारणों का नतीजा है जिन पर रिज़र्व बैंक का नियंत्रण सीमित ही है।

राजकोषीय उपाय

सरकार द्वारा अप्रत्यक्ष करों में कटौती, सार्वजनिक वितरण प्रणाली द्वारा आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति सुनिश्चित करना, आयातों द्वारा कम आपूर्ति वाली वस्तुओं की आपूर्ति बढ़ाना, कृषि एवं संबद्ध क्रियाकलापों को बढ़ावा देना, इत्यादि से मुद्रास्फीति को कम करने में सरकार अहम भूमिका निभा सकती है।

सहकारी कृषि

दुग्धपालकों की तर्ज पर किसानों को भी सहकारी संस्थाओं के रूप में संगठित करना चाहिए ताकि अमूल, सरस इत्यादि की भांति कृषि को-ऑपरेटिव का विकास हो सके और इन्हें व्यवस्थित रिटेल से जोड़ा जाना चाहिए। किसानों को को-ऑपरेटिव और कंपनियां बनाने के लिए आपस में सहयोग करने की जरूरत है। इससे कृषक, कृषि और उपभोक्ताओं के बीच बनाई गई आपूर्ति शृंखला का लाभ उठा सकेंगे।

वित्तीय समावेशन

देश में केवल 40 फीसदी जनसंख्या बैंकिंग सेवाओं की परिधि में आती है वहीं बीमा का उपयोग केवल 4 फीसदी जनता कर रही है। वहीं, पूँजी बाजार में निवेश करने वाली जनसंख्या का प्रतिशत और भी कम है। स्पष्ट है कि वित्तीय समावेशन नकदी आधारित अर्थव्यवस्था को सीमित करने में सहायता कर सकता है जिससे मुद्रास्फीति के नियमन में रिज़र्व बैंक को मौद्रिक नीति के संचरण (monetary policy transmission) में सहायता मिलेगी और नीतिगत दरों में परिवर्तन का प्रभाव बढ़ेगा।

कृषि उत्पादों के मूल्य निर्धारण पर सरकारी नियंत्रण में कमी

सरकार द्वारा कुछ खाद्य फसलों जैसे गेहूं, चावल, गन्ना इत्यादि की न्यूनतम समर्थन कीमतों (एमएसपी) में निरन्तर वृद्धि करने से इनकी कीमतों में इजाफा हुआ है। कुछेक खाद्य फसलों के लिए एमएसपी में वृद्धि हरित क्रांति के कारण समृद्ध हुए कृषकों द्वारा संगठित दबाव समूहों के प्रभावी होने का नतीजा है जिसका नकारात्मक असर दालों, मक्का, मोटे अनाज इत्यादि के प्रति किसानों के रुझान में कमी के रूप में सामने आता है। इसके चलते उन फसलों की आपूर्ति बढ़ जाती है, जिनकी कीमतें ऊपर होती हैं और उन फसलों की आपूर्ति घट जाती है, जिनकी कीमतें कम होती हैं। यह बेहतर होगा यदि खाद्य फसलों के मामले में सरकारी नियंत्रण केवल अपवाद के रूप में स्थापित किया जाए और खाद्यान्नों के मूल्य का निर्धारण यथासंभव बाजार में मांग और आपूर्ति के अनुरूप हो।

मल्टीब्रांड खुदरा व्यवसाय में विदेशी प्रत्यक्ष निवेश

यह माना जा रहा है कि मल्टीब्रांड रिटेल में विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (FDI) से देश में वस्तुओं की उपलब्धता या आपूर्ति में बढ़ोतरी होगी। इससे देश में कोल्ड स्टोरेज, खाद्य प्रसंस्करण उद्योगों, कृषि सहकारी समितियों इत्यादि की स्थापना को बढ़ावा मिलेगा तथा किसानों व रिटेल व्यवसायों के सीधे संपर्क द्वारा मध्यस्थों को कम करने में सहायता मिल सकेगी।

खाद्य प्रसंस्करण उद्योग का विकास

हमारे देश में खाद्य प्रसंस्करण उद्योग का विकास नहीं होने के कारण बहुत सारे अनाज, फल, सब्जियां व अन्य खाद्य पदार्थ व्यर्थ हो जाते हैं। वित्त मंत्री ने वर्ष 2011-12 के बजट में कोल्ड स्टोरेज में एफडीआई को अनुमति दी है तथा 15 नए मेगा फूड पार्क स्थापित करने की घोषणा की है। हमारे यहां खाद्य प्रसंस्करण उद्योग में बड़े पैमाने पर सरकारी, निजी एवं विदेशी पूंजी निवेश की आवश्यकता है।

द्वितीय हरित क्रांति

कृषि उत्पादकता बढ़ाने और कुल कृषि उत्पादन बढ़ाने के लिए दूसरी हरित क्रांति की जरूरत है। पंजाब और हरियाणा के बाद दूसरे राज्यों विशेषकर पूर्वी भारत में भी कृषि में पूंजी का इस्तेमाल करना होगा। वर्ष 2011-12 के बजट की निम्नलिखित घोषणाएँ कृषि उत्पादकता एवं विविधीकरण में सहायक होंगी-

- पूर्वोत्तर भारत में द्वितीय हरित क्रांति हेतु 400 करोड़ रुपए का निवेश,
- कृषि में निवेश को 3,75,000 करोड़ से बढ़ाकर 4,75,000 करोड़ रुपए किया गया है,
- 60,000 गावों में दलहन की पैदावार बढ़ाने के लिए 300 करोड़ रुपए,
- 60,000 हैक्टेयर पर ताड़ के उत्पादन हेतु 300 करोड़ रुपए,
- मोटे अनाजों के उत्पादन के लिए 300 करोड़ रुपए।

सार्वजनिक वितरण प्रणाली (PDS) में सुधार

सरकार द्वारा प्रतिवर्ष काफी मात्रा में सरकारी खरीद करने से उसके गोदाम तो खाद्यान्नों से भर गए हैं, लेकिन अभी तक उनके

सार्वजनिक वितरण की उचित व्यवस्था के संबंध में स्पष्ट निर्णय नहीं हो पाया है। सर्वोच्च न्यायालय ने कई बार सरकारी गोदामों में जगह के अभाव में खुले में पड़े अनाज के खराब होने पर चिंता जताई है अतः यह जरूरी है कि खाद्य पदार्थों की आपूर्ति व्यवस्था में सुधार किया जाए। इस विषय में, वर्ष 2011-12 के बजट में वित्त मंत्री ने सीधे नकदी अंतरण (direct cash transfer) की पेशकश की है। बाद में, श्री नंदन नीलकेणि की अध्यक्षता में गठित एक समिति ने नकदी अंतरण के लिए प्रविधियां सुझाई हैं। इससे सार्वजनिक वितरण प्रणाली में व्याप्त भ्रष्टाचार, लीकेज इत्यादि को कम करने में सहायता मिलेगी।

कालाबाजारी पर अंकुश

देश में कालाबाजारी भी खाद्य पदार्थों की कीमतें बढ़ने के पीछे उत्तरदायी है। आवश्यकता इस बात की है कि प्रशासन आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 तथा कालाबाजारी की रोकथाम एवं आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति अधिनियम, 1980 को सुचारु रूप से लागू करे। इस बारे में मुस्तैदी से कालाबाजारी एवं व्यावसायिक समूहन (Cartelisation) पर लगाम कसने में मदद मिलेगी।

मौजूदा मुद्रास्फीति सरकार एवं केंद्रीय बैंक के सामने एक गंभीर चुनौती बनी हुई है। यद्यपि रिज़र्व बैंक की सालाना रिपोर्ट में कहा गया है कि मुद्रास्फीति घटने की शुरुआत होने और इसमें लगातार कमी आने पर आर्थिक संवृद्धि दर और मुद्रास्फीति के बीच संतुलन के नजरिए में बदलाव आएगा। साथ ही, केंद्रीय बैंक ने कई मोर्चों पर चिंता के संकेत भी दिए हैं मसलन-वैश्विक स्तर पर तेल कीमतों में अनिश्चितता और घरेलू ऊर्जा कीमतों का समायोजन, बढ़ती गैर-खाद्य मुद्रास्फीति के कारण पहले से ही मांग के मोर्चे पर दबाव, बजटीय अनुमान के भीतर राजकोषीय घाटे के लक्ष्य को हासिल करना और कीमतों के मोर्चे पर आपूर्ति श्रृंखला बेहतर करने में कृषि क्षेत्र की सक्षमता इत्यादि। यदि सरकार एवं रिज़र्व बैंक मुद्रास्फीति नियमन के प्रयासों में समायोजन स्थापित कर निजी क्षेत्र को भी अपने साथ लें तो मुद्रास्फीति को कम करने में सहायता मिल सकती है। देखना यह है कि मुद्रास्फीति नियंत्रक केवल सतही कारणों पर ही प्रहार करते हैं या इसके पीछे उत्तरदायी संरचनात्मक कारणों को भी दूर करने का प्रयास करेंगे।

○○○

भारत एक विशाल देश है। उपलब्ध आँकड़ों के अनुसार इस समय भारत की आबादी लगभग 1.21 बिलियन है, जो कि विश्व की आबादी का 1/6 वाँ हिस्सा है तथा लगभग 1.41 प्रतिशत की दर से यह आबादी लगातार बढ़ रही है और ऐसा अनुमान लगाया जा रहा है कि वर्ष 2025 तक भारत चीन से आगे निकल कर विश्व का सर्वाधिक जनसंख्या वाला देश बन जाएगा।

बढ़ती हुई आबादी निस्संदेह एक चिंता का विषय है लेकिन भारत की इस विशाल जनसंख्या और लगातार वृद्धि का एक सकारात्मक पहलू भी है, जो भारत के लिए बेहद लाभदायक है।

यदि हम भारत की विशाल जनसंख्या की संरचना पर एक नजर डालें तो हम पाते हैं कि जनसंख्या का लगभग 50% हिस्सा 25 वर्ष से कम उम्र के लोगों का है जबकि 65% हिस्सा 35 वर्ष से कम उम्र के लोगों का है। यह अनुमान लगाया जा रहा है कि वर्ष 2020 तक भारत में औसत आयु 29 वर्ष होगी जबकि चीन में यह 37 वर्ष और जापान में यह 48 वर्ष हो जाएगी।

इसके अतिरिक्त यदि हम सारणी - I में दर्शाये आँकड़ों पर नजर डालें तो हम पाते हैं कि भले ही भारत की जनसंख्या विश्व के विभिन्न उन्नत एवं प्रगतिशील देशों की तुलना में बहुत अधिक है परंतु इन देशों की जनसंख्या की संरचना का विश्लेषण किया जाए तो हम पाते हैं कि भारत में 0-14 वर्ष की आयु की आबादी का प्रतिशत सबसे अधिक तथा 65 वर्ष से अधिक की आबादी का प्रतिशत सबसे कम है। इसका अर्थ यह हुआ कि आने वाले वर्षों में, आज से लगभग

भारतीय जनसांख्यिकी लाभांश और बैंक

संदीप गुप्ता

वरिष्ठ प्रबंधक (संकाय)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, लखनऊ

10 वर्ष बाद, भारत में कामकाजी वर्ग का प्रतिशत बहुत बढ़ जाएगा। इस वर्ग के कारण आने वाले समय में भारत को मुख्यतः दो लाभ प्राप्त होंगे। पहला तो यह कि भारत की आर्थिक विकास दर और उससे जुड़े अन्य कई लाभ जैसे रहन सहन स्तर, पूँजी संग्रहण, समृद्धि इत्यादि में बहुत वृद्धि हो सकेगी तथा दूसरा लाभ यह होगा कि भारत में कुल निर्भरता अनुपात (Total dependency ratio) बेहद कम हो जाएगा। एक अनुमान के अनुसार वर्ष 2030 तक भारत का कुल निर्भरता अनुपात मात्र 0.4% रह जाएगा जो कि जापान तथा पश्चिमी देशों के मुकाबले बहुत ही कम होगा। जनसंख्या की संरचना से मिलनेवाले इस लाभ को **जनसांख्यिकी लाभांश** (Demographic Dividend) कहा जाता है।

कुल निर्भरता अनुपात (Total Dependency Ratio)

निर्भरता अनुपात से तात्पर्य उस अनुपात से है जो कि किसी देश की अकामकाजी वर्ग और कामकाजी वर्ग के बीच होता है।

$$\text{टीडीआर} = \frac{0-14 \text{ वर्ष की जनसंख्या} + 65 > \text{वर्ष से अधिक की जनसंख्या} \times 100}{14-65 \text{ वर्ष की जनसंख्या}}$$

इसका तात्पर्य यह है कि देश की आबादी का वह हिस्सा जो अकामकाजी वर्ग को संभालता है। यह अनुपात जितना अधिक

सारणी-I

देश का नाम	भारत	चीन	जापान	जर्मनी	ऑस्ट्रेलिया	कनाडा	इंग्लैंड	अमेरिका
कुल आबादी (करोड़)	121	134	13	8	2	3	6	31
0-14 उम्र %	29.7	17.6	13.3	13.3	18.3	15.7	17.3	20
15-64 उम्र %	64.9	73.6	64.1	66.1	67.7	68.5	66.2	66.8
65 > उम्र %	5.5	8.9	22.6	20.6	14	15.9	16.5	13.1
आबादी वृद्धि दर/% वर्ष	1.41	.493	- 2	-.208	1.14	.794	.557	.963

स्रोत: सीआईए वर्ल्ड फैक्टबुक

होगा उतना ही अधिक भार कामकाजी वर्ग पर होगा। जहाँ 0-14 वर्ष की आयु की आबादी के लिए बेसिक हेल्थ केयर, शिक्षा के व्यय का भार है, वहीं 65 वर्ष से अधिक के लिए हेल्थ केयर के साथ-साथ वृद्धावस्था पेंशन इत्यादि व्यय का भार होता है। इन सब का वहन कामकाजी वर्ग को करना पड़ता है। आज जापान तथा पश्चिमी देशों में अधिक बूढ़ी होती आबादी को संभालने के लिए वहाँ की सरकारों को अपनी अर्थव्यवस्था का भारी भाग पेंशन, हेल्थ केयर इत्यादि में खर्च करना पड़ता है। चूंकि ये राष्ट्र पहले से ही सम्पन्न हैं इसलिए वे इस खर्च को जैसे तैसे वहन कर पा रहे हैं परंतु इसका असर कामकाजी वर्ग की स्वयं की समृद्धि तथा देश के आर्थिक विकास दर पर तो पड़ता ही है।

भारतीय जनसंख्या का गुणात्मक पहलू

ऐसा अनुमान लगाया जा रहा है कि वर्ष 2020 तक भारत से 136 मिलियन युवा विश्व के कामकाजी समुदाय में शामिल हो जाएंगे, जो कि विश्व की वर्कफोर्स का लगभग 17 प्रतिशत हिस्सा होगा जबकि चीन से यह अंशदान 23 मिलियन तथा अमेरिका से 11 मिलियन हो सकेगा। वहीं यूरोप से 21 मिलियन और जापान से 8 मिलियन वर्कफोर्स कम हो जाएगी।

मोर्गन स्टेन्ले के अनुमान के अनुसार जहाँ 2009 तक भारत में 3.7 मिलियन ग्रेज्युएट थे वहीं यह संख्या बढ़कर 2020 तक 7.2 मिलियन हो जाएगी।

भारत में बैंकों के लिए संभावनाएं और चुनौतियां

उक्त विवरण को देखने से हम पाते हैं कि आने वाले समय में भारतीय बैंकों के लिए संभावनाओं का विशाल खजाना उपलब्ध होने वाला है। कामकाजी आबादी के बढ़ते प्रतिशत के चलते देश में बचत दर बढ़ने की अपार संभावनाएं बनेंगी जिससे देश में पूंजी संग्रहण में वृद्धि होगी। अधिक बचत के साथ-साथ लोगों का जीवन स्तर ऊँचा उठेगा तथा लोगों की खर्च करने की क्षमता बढ़ेगी। इसके साथ ही बैंकों को ढेरों ऋण सुविधाएँ प्रदान करने के लिए बहुत सारे अवसर मिलेंगे। अधिक शिक्षा की आवश्यकता के मद्देनजर एज्युकेशन लोन के साथ साथ नये-नये स्कूल/कॉलेज/विश्वविद्यालय इत्यादि खोलने के लिए ऋण प्रदान करने की संभावनाएं भी अपार मात्रा में उपलब्ध हो जाएंगी।

BCG-FICCI-IBA रिपोर्ट सितंबर 2010 के अनुसार अगले 10 वर्षों में मुख्यतः निम्न 10 बातें देश के बैंकिंग परिदृश्य को

प्रभावित करेंगी :

- खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में विशाल संभावनाएं उभर कर आएंगी। सम्पति बंधक के पेटे ऋणों में बहुत तीव्र वृद्धि होने का अनुमान लगाया जा रहा है। सम्पति देश की जीडीपी का लगभग 7.7 प्रतिशत बंधक के पेटे बकाया राशि है। पिछले 10 वर्षों में बैंकों के कुल अग्रिमों का इस मद में प्रतिशत 1.5 से बढ़कर 10 प्रतिशत हो गया है। अगले 10 वर्षों में यदि इस अनुपात को 20 प्रतिशत होना है, जो चीन के समकक्ष है, तो हम अनुमान लगा सकते हैं कि इस क्षेत्र में लगभग 20 प्रतिशत की दर से वृद्धि होने से वर्ष 2020 तक देश में सम्पति बंधक में बकाया राशि 40 ट्रिलियन हो जाने की संभावना है।
- पूंजी बढ़ने के साथ-साथ पूंजी प्रबंधन के क्षेत्र में अपार संभावनाएं विकसित हो जाएंगी। एक अनुमान के अनुसार यह वृद्धि अब से 10 गुना हो जाएगी।
- निम्न मध्यम वर्ग अर्थात् ऐसा वर्ग, जिसकी सालाना आय ₹ 90,000- ₹2,00,000 के मध्य होगी, अगले 10 वर्षों में बैंक ग्राहक का एक बहुत बड़ा भाग होगा, जिनको बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंकों को अल्प लागत वाले माध्यम प्रदान कराने होंगे, जिससे देश में प्रौद्योगिकी से सृजित उत्पादों में बेतहाशा वृद्धि होने की संभावनाएं प्रबल होंगी।
- शाखाओं और एटीएम की संख्या में वृद्धि की दर अब से लगभग 3 गुना करने की आवश्यकता होगी। आने वाले समय में 40-50 हजार अतिरिक्त शाखाएं तथा 1.60-1.90 लाख अतिरिक्त एटीएम लगाए जाने की आवश्यकता होगी। भारत में अभी इन वैकल्पिक माध्यमों के उपयोग का प्रतिशत बहुत कम है जो कि आने वाले दशक में कई गुना बढ़ेगा।
- आने वाले समय में मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग परिदृश्य में आमूल-चूल परिवर्तन होने की प्रबल संभावनाएं हैं। आज भी भारत में लगभग 70 प्रतिशत आबादी के पास मोबाइल है जबकि मात्र 35 प्रतिशत

- आबादी के पास बैंक खाते हैं। इसलिए देश में लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंकों को प्रौद्योगिकी में बहुत धन निवेश करने की आवश्यकता होगी।
- इस बात में कोई संदेह नहीं है और विश्व भर के बैंकों से प्राप्त जानकारी के आधार पर यह निष्कर्ष निकाला गया है कि ग्राहक के पास जितने कम उत्पाद होते हैं उसके लिए उस बैंक को छोड़ पाना उतना ही दुष्कर हो जाता है। एक सर्वे के अनुसार भारत में प्रति ग्राहक उत्पादों की सुपुर्दगी लगभग 1-1.5 के बीच में है वहीं विश्व के अन्य देशों में यह 4-5 के बीच में है। आने वाले दशक के अंत तक सीआरएम की भूमिका बहुत अधिक महत्वपूर्ण हो जाएगी। जहाँ उन्हें ग्राहकों को अधिक से अधिक उत्पाद प्रदान करने के लिए संपर्क में रहना पड़ेगा। इसके साथ ही डेटा वेयरहाउसिंग के प्रभावी प्रयोग से ग्राहक के बारे में संपूर्ण जानकारी प्राप्त कर उसे उत्पाद बेचने में दक्षता ही प्रतिस्पर्धा की दौड़ में आगे ले जा पाएगी।
 - बैंकों के मार्जिन पर आने वाले समय में दबाव रहने की प्रबल संभावना बरकरार रहेगी। चूंकि देश के कारपोरेट घरानों के लिए देशी तथा विदेशी बाजारों से सीधे पूंजी प्राप्त करने के संसाधन बढ़ जाएंगे, ऐसे में बैंकों के लिए व्यवसाय प्राप्त करने के अवसर कठिन हो जाएंगे।
 - लघु एवं मझौले उद्यमियों के लिए आज भी बैंकों से ऋण प्राप्त करना बेहद कठिन और महंगा साबित हो रहा है। जहाँ निजी बैंकों के साथ उद्यमियों को ब्याज दर को लेकर परेशानी महसूस होती है वहीं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों से उन्हें विभिन्न प्रकार की अल्प-लागत ऋण योजनाओं का अभाव खटकता है। देश की अर्थव्यवस्था के चहुंमुखी विकास एवं सबके लिए रोजगार उपलब्ध कराने में लघु एवं मझौले उद्यमियों का विशेष योगदान रहा है और आने वाले दशक में जिस प्रकार देश में समृद्धि की अपार संभावनाएं परिलक्षित हैं, ऐसे में इस क्षेत्र के उद्यमियों के लिए बैंकों को और अधिक आकर्षक एवं लाभकारी योजनाएं तैयार करने की आवश्यकता होगी।

- इनवेस्टमेंट बैंकिंग का प्रतिशत 4 से बढ़कर 7 हो जाएगा जिससे इस क्षेत्र में संवृद्धि की दर बहुत अधिक होने की प्रबल संभावनाएं हैं।
- ऐसा अनुमान लगाया जा रहा है कि वर्ष 2020 तक भारतीय बैंकों के पास 20-25 ट्रिलियन राशि का निवेश इन्फ्रास्ट्रक्चर क्षेत्र में होगा जो कि उनकी बैलेन्स शीट का लगभग 12-15 प्रतिशत होगा।

आने वाले समय में उपर्युक्त के अतिरिक्त देश के बैंकों को दो प्रमुख चुनौतियों का भी सामना करना होगा, उनमें से एक है वित्तीय-समावेशन, वित्तीय समावेशन के माध्यम से देश के कोने-कोने में बैंकिंग सुविधाएँ पहुंचाने और देश में संपूर्ण वित्तीय-समावेशन लाने के लिए किए जा रहे उपायों से आने वाले दशक में देश की जनसंख्या का एक बहुत बड़ा भाग बैंकिंग के दायरे में आ जाएगा। जिनके पास भले ही एक बैंक खाता न हो लेकिन उन्हें बैंकिंग सुविधाओं के लिए प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से सुविधाएं प्रदान कराने के लिए माध्यम उपलब्ध कराने होंगे, ताकि वे देश की अर्थव्यवस्था के साथ जुड़कर देश के विकास की मुख्य धारा में सम्मिलित हो सकें तथा गरीबी रेखा से ऊपर उठकर अपना जीवन-यापन कर सकें।

इसके साथ ही, देश के बैंकों में विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में जहाँ 70 के दशक में भर्ती कार्मिकों के इस दशक में रिटायर हो जाने से उच्च पदों में ढेरों रिक्तियाँ उपलब्ध होंगी, जिनके लिए समुचित नेतृत्व प्रदान कर पाना मानव संसाधन विभाग के लिए बहुत चुनौती भरा होगा। साथ ही, यह बहुत बड़े स्तर पर कुशल तथा अनुभवी कार्मिकों को अवसर भी प्रदान कराएगा कि वह उच्च पदों पर होने वाली रिक्तियों को भरने के लिए स्वयं को तैयार रखें।

निष्कर्ष रूप में, हम यह पाते हैं कि आने वाले दशक के अंत तक भारत में बैंकों को व्यवसाय के लिए एक बहुत बड़ा बाजार उपलब्ध होगा जिसका स्वरूप आज के बाजार से बहुत अधिक भिन्न होगा। आवश्यकता है आने वाले समय की संभावनाओं और चुनौतियों को पहचानते हुए अपनी कार्यशैली, अपने कार्यबल तथा अपने व्यावसायिक दृष्टिकोण में परिवर्तन कर तत्पर रहने और समय के साथ चलने की।

○○○



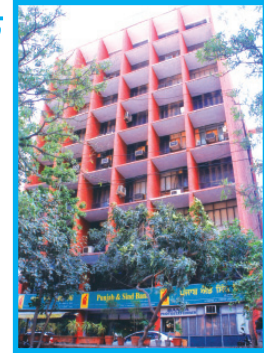
इतिहास के पन्नों से

भारतीय बैंकों के इतिहास से पाठकों को रू-ब-रू कराने का लक्ष्य लेकर हमने इस स्तंभ की शुरुआत की थी जिसे पाठकों का निरंतर प्रतिसाद मिल रहा है। इसी कड़ी में हम इस बार आपको परिचित करा रहे हैं देश के सबसे पुराने बैंकों की सूची में सातवें स्थान पर शामिल पंजाब एण्ड सिंध बैंक से, जो स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद अपना अधिकांश आधार खो देने के बाद भी दृढ़ता से मैदान में जमा रहा है और आज निरंतर प्रगति पथ पर अग्रसर है...

हम इस आलेख के लिए पंजाब एण्ड सिंध बैंक के प्रबंधन के अत्यंत आभारी हैं, जिन्होंने सहायक सामग्री उपलब्ध करा कर पंजाब एण्ड सिंध बैंक का इतिहास आपके समक्ष प्रस्तुत करने में हमारी सहायता की। आइए चलते हैं पंजाब एण्ड सिंध बैंक के ऐतिहासिक सफर पर...

कोई भी व्यक्ति जब किसी व्यापार या धन से जुड़े कार्य को आरंभ करता है तो उसका लक्ष्य अंततोगत्वा लाभार्जन रहता ही है। पंजाब एण्ड सिंध बैंक का जन्म दासता के उस दौर का साक्षी है जब देश अंग्रेजों की दासता से मुक्ति के लिए छटपटा रहा था और समूचे देश में स्वदेशी आंदोलनों की बयार बह रही थी। ऐसे समय अमृतसर की पावन धरती पर गरीबों के उत्थान और देश की आर्थिक उन्नति में योगदान करने के लक्ष्य को लेकर 'दि पंजाब एण्ड सिंध बैंक लि.' का जन्म हुआ। तब से लेकर आज तक 'दि पंजाब एण्ड सिंध बैंक लि.' अपने सफर को जारी रखे हुए है। इस राह में उसे अनेक तूफानों का सामना करना पड़ा, लेकिन बैंक का संचालन कुशल एवं सक्षम हाथों में होने के कारण हर बार यह उन तूफानों से सही सलामत बाहर निकल आया और पहले से भी अधिक सुदृढ़ बैंक के रूप में सामने आया। बैंक की उन्नति का इतिहास जितना रोचक है उतना ही इसका आरंभ दिलचस्प रहा है। आइए जानते हैं, बैंक का 103 वर्ष का गौरवशाली इतिहास उसी की जुबानी...

पंजाब एण्ड सिंध बैंक



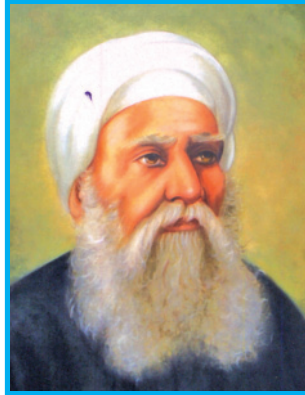
समर्पित सेवा के 103 वर्ष

वह बुधवार 23 जून 1908 का दिन था जब तीन सुबुद्ध तथा दूरदर्शी लोगों ने यह निर्णय लिया कि समाज के अत्यंत गरीब तबके के लोगों के उत्थान के लिए एक बैंक की स्थापना की जाए। आपको आश्चर्य होगा कि इसके ठीक अगले दिन अर्थात् 24 जून 1908 को पद्मश्री डॉ. भाई वीर सिंह, इम्पीरियल बैंक ऑफ इंडिया के गवर्नर, सरदार सुंदर सिंह तथा ख्याति-प्राप्त वकील और समाज सुधारक सरदार तरलोचन सिंह के संयुक्त प्रयासों से अमृतसर में हाल बाज़ार स्थित अपने पंजीकृत कार्यालय से मैंने काम करना आरंभ कर दिया। मुझे छोटे किसानों, व्यापारियों, उद्यमियों तथा समाज के कमजोर वर्ग के जीवनस्तर को सुधारने तथा उन्हें रोजगार उपलब्ध कराने का दायित्व सौंपा गया। मैंने अपने जन्म के प्रथम वर्ष से ही संरक्षण, तरलता, सुरक्षा तथा सुदृढ़ता के सिद्धांतों को बखूबी अपनाया और यही वजह थी कि 1914 से 1917 के दौरान आए आर्थिक संकट के समय मेरी शैशवावस्था के बावजूद इसका मुझ पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा।

चार वर्ष के अंतराल के बाद वर्ष 1921 में फिर से बैंकों पर संकट के बादल छा गए जो वर्ष 1929 तक रहे जिस कारण भारतीय बैंकों की स्थिति और अधिक प्रभावित हुई। लेकिन मैं अपने को भाग्यशाली मानता हूं कि इतना कुछ होने के बाद भी इन झटकों का प्रभाव मुझ पर नहीं पड़ा। इतना ही नहीं नियति में तो शायद कुछ और ही लिखा था। इसके बाद, प्रथम तथा द्वितीय विश्व-युद्ध के दौरान अंग्रेज शासकों की कठोरता और भेद-भाव के चलते मुझे बहुत ही विपरीत स्थिति से गुजरना पड़ा। मुझे देशी साहूकारों का प्रतिरोध भी सहना पड़ा। सबसे बड़ा झटका तो मुझे वर्ष 1947 में बंटवारे के समय लगा जब मेरी लगभग 80 प्रतिशत शाखाएं और व्यापार पाकिस्तान में चला गया लेकिन मैं उस स्थिति से भी सकुशल बाहर आ गया। यहां मुझे डॉ. हरिवंशराय बच्चन की ये पंक्तियां बरबस याद आ रही हैं-



सरदार तरलोचन सिंह जी



सर सुंदर सिंह जी मजीठिया



भाई वीर सिंह जी

नहीं चींटी जब दाना लेकर चलती है,
चढ़ती दीवारों पर सौ बार फिसलती है,
मन का विश्वास रगों में साहस भरता है,
चढ़कर गिरना, गिरकर चढ़ना न अखरता है,
आखिर उसकी मेहनत बेकार नहीं जाती,
कोशिश करने वालों की हार नहीं होती।

मुझे अपने संस्थापकों पर गर्व है, जिनकी वजह से मैं एक ऐसे बैंक का सम्मान पाने में कामयाब रहा जिसने विभाजन के बाद पाकिस्तान में अपना सब कुछ पीछे छोड़ आए खाताधारियों को ब्याज सहित पूरी जमा-राशि का भुगतान अपनी पूंजी तथा आरक्षित निधियों में से किया। इसके अतिरिक्त, मैंने ऐसे शरणार्थियों के पुनर्वास हेतु भी दिल खोलकर ऋण तथा अग्रिम दिए और उसी के फलस्वरूप उनमें से कई लोग कालांतर में बड़े किसान, उद्योगपति और व्यापारी बने। मेरे इस कदम ने लोगों में मेरे प्रति विश्वास और आदर पैदा किया। हालांकि इसका एक पहलू यह भी रहा कि इससे मेरी आय पर विपरीत प्रभाव पड़ा और काफी लंबे अरसे तक मेरी लाभप्रदता प्रभावित रही। 30 जून 1910 को मेरी प्रदत्त पूंजी 1.66 लाख रुपये तथा जमाराशियां 11.51 लाख रुपये थीं जो बंटवारे के प्रभाव के कारण 31.12.1959 के तुलन-पत्र के अनुसार क्रमशः 3.00 लाख रुपये तथा 1.88 करोड़ रुपये तक ही पहुंच पाईं।

मेरे जीवन का सबसे स्वर्णिम युग वर्ष 1960 में आरंभ हुआ जब डॉ. इन्द्रजीत सिंह ने मेरी बागडोर संभाली। वर्ष 1969 में जहां देश भर में मेरी केवल 13 शाखाएं थी वहीं वर्ष 1969 से 1975 के बीच शाखा विस्तार के कारण मैंने पूरे बैंकिंग उद्योग में सबसे अधिक वृद्धि दर दर्ज की।

मुझे यह बताते हुए गौरव का अहसास हो रहा है कि मेरी धमनियों अर्थात् कार्मिकों ने उस समय ग्राहकों के घर जाकर व्यक्तिगत रूप से

उन्हें भुगतान किया, उनकी एफ.डी.आर. की रसीद उन्हें सौंपी और उनके खाते में रुपये जमा कराने हेतु रकम प्राप्त की जिसे आज 'डोर-टू-डोर बैंकिंग' का नाम दिया जा रहा है। मैंने आज से सालों पहले 'कहीं भी कभी भी बैंकिंग' को वास्तविक रूप दिया और अपने ग्राहक-आधार को सुदृढ़ बनाया। 1970-80 के दशक के दौरान मेरे व्यापार में लगातार तथा नियमित रूप से कई गुना वृद्धि

हुई। इसी बीच समय ने करवट बदली और कंप्यूटर रूपी जादुई मशीन का अवतरण हुआ। मैंने भी अपने कार्मिकों को नई तकनीक में पारंगत बनाने के लिए चंडीगढ़ तथा दिल्ली में दो विशिष्ट 'कंप्यूटर लर्निंग केंद्र' आरंभ किए। मेरा चंडीगढ़ स्थित 'कंप्यूटर लर्निंग सेंटर' आईएसओ 9001-2000 से प्रमाणित है। इस समय पूरे देश में मेरी कुल 1006 शाखाएं तथा 12 कॉर्सी चेस्ट हैं। इनमें से अधिकांश शाखाएं सम्पूर्ण रूप से कंप्यूटरीकृत हैं। मैंने ग्राहकों की सुविधा के लिए पूरे राष्ट्र में कुल 118 ए.टी.एम.भी लगा रखे हैं।

हां, एक महत्वपूर्ण बात तो मैं आपको बताना भूल ही गया - वर्ष 1980 में जिन 6 प्रमुख बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया, मैं भी उनमें से एक था। राष्ट्रीयकरण के बाद मेरे नाम से 'दि' और 'लिमिटेड' शब्द को अलग करना पड़ा और मेरा नाम केवल 'पंजाब एण्ड सिंध बैंक' हो गया। मेरा प्रधान कार्यालय जो अब तक कनॉट प्लेस, नई दिल्ली से कार्य करता था उसे वर्ष 1982 में राजेंद्र प्लेस स्थित एक 8 मंजिले नए भवन में स्थानांतरित किया गया। वर्ष 1980 के राष्ट्रीयकरण के बाद राजभाषा विभाग, भारत सरकार के निर्देशानुसार मेरे परिवार में अन्य सदस्यों के साथ-साथ राजभाषा विभाग भी शामिल हो गया जिसके अथक प्रयत्नों से आज मैं राजभाषा के क्षेत्र में भी नए आयामों को छू रहा हूं।

अपनी स्थापना के मूल उद्देश्यों की प्राप्ति की दिशा में पहल करते हुए मैं ऐसा अग्रणी बैंक बना जिसने अपनी सभी शाखाओं के माध्यम से सभी पात्र किसानों को 'किसान क्रेडिट कार्ड' जारी किए। वर्ष 2003 तक मैंने कुल 1,27,101 क्रेडिट कार्ड जारी कर 653.02 करोड़ रुपये आबंटित किए।

अपने जीवन काल में मैंने न केवल बैंकिंग से संबंधित विभिन्न लक्ष्यों की प्राप्ति की बल्कि अपने कार्मिकों के खेल-कूद तथा

मनोरंजन का भी पूरा ध्यान रखा। इसी उद्देश्य से हॉकी की छिपी प्रतिभा को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर लाने हेतु मैंने जालंधर में एक 'हॉकी अकादमी' की स्थापना की। इसके अतिरिक्त, बैंक की एक हॉकी टीम भी गठित की। इन प्रयासों के कारण मैंने राष्ट्र को 25 अंतरराष्ट्रीय तथा 6 ओलम्पिक स्तर के खिलाड़ी दिए जिन्होंने अंतरराष्ट्रीय/वर्ल्ड कप स्तर के टूर्नामेंटों में सहभागिता की है।

वर्ष 1982 में मेरे मन में पत्रकारिता के क्षेत्र में भी कदम रखने का विचार आया। इसी के चलते मैंने अपने कार्यों को तथा अपने कार्मिकों की रुचि को निखारने हेतु एक त्रिभाषी पत्रिका 'पी.एस.बी. हाऊस जर्नल' प्रकाशित करने का निर्णय लिया। आरंभ में यह पत्रिका वर्ष में एक बार प्रकाशित की जाती थी लेकिन इसकी लोकप्रियता के मद्देनज़र वर्ष 1990 से इसे तिमाही आधार पर नियमित रूप से प्रकाशित किया जाने लगा। इसी बीच सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन हेतु मैंने एक हिंदी पत्रिका 'राजभाषा अंकुर' भी आरंभ की। इसके प्रकाशन से लेकर अब तक इस पत्रिका को भारतीय रिज़र्व बैंक, दिल्ली बैंक नराकास, हिंदी अकादमी, दिल्ली आदि महत्वपूर्ण संस्थाओं से बेहतर प्रकाशन हेतु पुरस्कृत किया जा चुका है।

वर्ष 1989 में भारत के प्रथम प्रधान मंत्री की स्वर्ण जयंती के अवसर पर बैंकिंग विभाग द्वारा समस्त बैंकों को एक कैलेंडर तैयार करने हेतु कहा गया। मैंने यहां भी बाज़ी मारी। मैंने - 'नेहरू और सिख समुदाय' - नामक विषय पर एक सात पृष्ठ का कैलेंडर तैयार किया जिसकी मंत्रालय द्वारा न केवल प्रशंसा की गई बल्कि उसे इतिहास का सबसे प्रमाणित प्रलेख भी घोषित किया गया।

बदलते समय की मांग के साथ कदमताल करते हुए वर्ष 2010-11 में वित्तीय समावेशन के अंतर्गत मैंने 387 बैंकिंग सुविधा रहित गांवों के लिए वित्तीय समावेशन योजना तैयार कर पूरे वर्ष के दौरान 4.42 लाख नए खाते खोले। इसी वर्ष मैंने अपने प्रथम सार्वजनिक निर्गम द्वारा 470.82 करोड़ रुपये की पूंजी जुटाई जिस कारण भारत सरकार के हिस्से में 17.93 प्रतिशत की कमी आई। मुझे आशा है कि आपको मेरे जीवन का घटनाक्रम रोचक ही नहीं बल्कि काफी उतार-चढ़ाव भरा लगा होगा।

103 वर्षों के अपने सफर पर नज़र डालने पर मैं पाता हूँ कि आज मेरा कुल व्यापार 1,02,566 करोड़ रुपये है जिसमें वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 25.23 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज हुई है। इस साल मुझे 526.17 करोड़ रुपये का शुद्ध लाभ हुआ है और मेरी जमाराशियां बढ़कर 59,723 करोड़ रुपये हो गई हैं, वहीं मेरे द्वारा दिए गए कुल अग्रिम बढ़कर 42,832.62 करोड़ रुपये हो गए हैं। बासेल-11 के

अंतर्गत 9 प्रतिशत की न्यूनतम निर्धारित अपेक्षा की तुलना में मेरा पूंजी पर्याप्तता का अनुपात 12.94 प्रतिशत है।

वर्ष 2010-11 में मेरी ऋण नीति के प्रमुख अंग थे - प्राथमिकता क्षेत्र, सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम। इस दौरान इन क्षेत्रों को 6900 करोड़ रुपये अग्रिम के रूप में दिए गए। इस वर्ष जहां मैंने अनुसूचित जाति/जनजाति वर्ग को भी ऋण देने पर विशेष ध्यान दिया वहीं अल्पसंख्यक समुदाय/महिला उद्यमियों का भी वित्तपोषण किया। पिछले तीन वर्षों के दौरान मेरे द्वारा शैक्षणिक ऋणों में भी लगातार वृद्धि दर्ज की गई है। ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा की गई पहल के अनुरूप मैंने पंजाब राज्य के लुधियाना, मोगा और फ़रीदकोट जिलों में ग्रामीण स्व-रोज़गार प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना की। सभी तीन अग्रणी जिलों यथा मोगा, लुधियाना और फ़रीदकोट में मैंने वित्तीय साक्षरता परामर्श केंद्र स्थापित किए हैं। मुझे अत्यंत हर्ष होता है जब मैं यह देखता हूँ कि मेरे द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक 'सतलुज ग्रामीण बैंक' पंजाब के छः जिलों यथा-बठिंडा, फ़रीदकोट, मंसा, मुक्तसर, मोगा तथा लुधियाना में अपनी स्थापना काल से ही लाभ में चल रहा है।

राष्ट्र को समर्पित 103 वर्षों की एकनिष्ठ सेवा के बाद आज मैं बैंकिंग उद्योग में सर उठाए खड़ा हूँ। इन वर्षों में मैंने देश के सभी वर्ग के निवासियों की उनकी आवश्यकतानुसार ऋण तथा अग्रिमों से न केवल सहायता की है बल्कि अपनी परामर्शी सेवाओं के द्वारा उनका चहुंमुखी विकास भी सुनिश्चित किया है। मैं अपने संस्थापकों और स्वप्नद्रष्टा संचालकों के उच्च आदर्शों तथा मूल्यों को अपनाते हुए शिखर तक पहुंचने का दिव्य स्वप्न पूरा करने की दिशा में सतत प्रयासरत हूँ। अपनी शतकीय पारी से संतुष्ट होकर मैं नए पड़ावों की ओर निकल पड़ा हूँ, इस विश्वास के साथ कि मेरे ग्राहक इस सफर में मेरे हमसफर बने रहेंगे और हमारा कारवां नवागंतुकों को शामिल करते हुए नई मंजिलों की ओर बढ़ता चला जाएगा।

शेष फिर !

प्रस्तुतीकरण - सावित्री सिंह

○○○



पुनश्च: पिछले अंक (अक्तूबर-दिसंबर 2011 में प्रकाशित इंडियन बैंक के इतिहास के लिए सहायक सामग्री उपलब्ध कराए जाने हेतु हम श्री अंजनी श्रीवास्तव, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), इंडियन बैंक के प्रति अपना आभार प्रकट करते हैं।

स्वयं सहायता समूहों की मूल अवधारणा तथा उनके प्रसार के बारे में कुछ निश्चित रूप से कह पाना कठिन है लेकिन भारत में ग्रामीण और शहरी जनता का छोटे-छोटे समूहों में एक साथ जुटकर बचत और ऋण संगठनों के गठन की लंबी परंपरा रही है। शुरुआती दौर में स्वयं

सहायता समूह मॉडल को सामने लाने में गैर सरकारी संगठनों की महत्वपूर्ण भूमिका रही थी। 1980 के दशक में नीति निर्माताओं ने इस ओर ध्यान दिया और विकास कार्य से जुड़े संगठनों और बैंकों के साथ काम करते हुए इन बचत और ऋण समूहों को प्रोन्नत करने की संभावना पर चर्चा का दौर शुरू किया। उनके प्रयासों तथा स्वयं सहायता समूहों की सरल संरचना एवं कार्यप्रणाली ने देश भर में इस आंदोलन को फैलाने में मदद की। राज्य सरकारों ने ऋण निधियों की स्थापना की, जिनका उपयोग स्वयं सहायता समूहों को निधि उपलब्ध कराने के लिए होता था।

1990 के दशक में स्वयं सहायता समूहों को राज्य सरकारों तथा गैर सरकारी संगठनों द्वारा वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं से ज्यादा एक ऐसे सामान्य हितों वाले समूह के रूप में देखा गया, जो वित्तीय गतिविधियों के अलावा अन्य सामाजिक तथा राजनीतिक चिंताओं पर भी काम कर रहे थे। इस प्रकार अब स्वयं सहायता समूहों के एजेंडा तथा उनकी कार्यप्रणाली में आर्थिक स्वावलंबन के लिए किए जाने वाले प्रयासों तथा अन्य वित्तीय गतिविधियों के साथ ही सामाजिक तथा राजनीतिक मुद्दे भी शामिल होते गए। स्वयं सहायता समूहों के इस बदले हुए रूप ने महिलाओं के सशक्तीकरण को एक नया आयाम प्रदान किया।

स्वयं सहायता समूह और महिला सशक्तीकरण

स्वयं सहायता समूह महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनाने में तथा उनके सामाजिक-आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। भारत में लगभग 85 प्रतिशत स्वयं सहायता समूह महिलाओं द्वारा स्थापित किए गए हैं। महिलाओं के आर्थिक विकास में स्वयं सहायता समूहों ने अपनी विशेष भूमिका निभाते हुए विभिन्न रूपों में अपना योगदान किया है। इनके माध्यम से

महिला सशक्तीकरण में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका

कुमार परिमलेन्दु सिन्हा

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

जहाँ नियमित बचत द्वारा प्रत्येक सदस्य के आर्थिक स्तर में सुधार तथा स्वावलंबन में वृद्धि हुई है, वहीं इन समूहों ने महिलाओं की आर्थिक और सामाजिक समस्याओं के निराकरण में भी अपने मार्गदर्शन से सहयोग प्रदान किया है। समूहों के माध्यम से सहयोग की भावना, आपसी विश्वास, क्षमता और आत्म-निर्भरता का विकास हुआ है। इन समूहों के माध्यम से महिलाओं को छोटे-मोटे रोजगार के संबंध में जानकारी और मार्गदर्शन प्राप्त होता है। इस प्रकार इन समूहों के माध्यम से आसानी से बैंक से ऋण प्राप्त होने के कारण महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनाने के लिए मदद तो मिलती ही है, इसके साथ ही उनके आर्थिक-सामाजिक विकास संबंधी अन्य गतिविधियों को सही दिशा प्रदान करने में भी सहायता मिलती है।

स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों के माध्यम से बहुसंख्यक ग्रामीण महिलाओं में अपने रोजगार, व्यवसाय, निवेश के चयन, अपने धन-प्रबंधन, संसाधन-प्रबंधन की शिक्षा देकर उनमें सही वित्तीय निर्णय लेने का आत्मविश्वास पैदा करने की कोशिश भी की गयी। इनके प्रयासों का फल है कि आज गांवों से लेकर शहरों तक प्रत्येक स्थान और वर्ग की महिलाएँ छोटे-छोटे समूहों के गठन से अपनी व अपने समाज की किस्मत बदल रही हैं। इस तरह स्वयं सहायता समूहों के माध्यम से महिलाओं को मजबूत आर्थिक आधार मिल रहा है। समाज में हाशिये पर खड़ी देश की इस बड़ी आबादी को मुख्य धारा से जोड़ने और उन्हें आर्थिक मजबूती प्रदान करने के लिए गंभीरता से आगे बढ़ाने की हर संभव कोशिश की जा रही है। फिर भी, ये सारे उपाय तभी सफल और सार्थक सिद्ध होंगे जब इनका लक्ष्य समूह वित्तीय और विधिक रूप से साक्षर हो, शिक्षित हो, अपने अधिकारों के

प्रति सचेत हो, अपने हितों को समझने वाला तथा सरकारी योजनाओं और सहायता कार्यक्रमों का पूरा-पूरा फायदा उठाने वाला हो। स्वयं सहायता समूहों ने ऐसी महिलाओं के लिए एक महत्वपूर्ण और सार्थक प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराया है। इन समूहों ने इन महिलाओं को आर्थिक सहायता प्रदान करके, बचत, निवेश की जानकारी देकर तथा उनमें रोजगार कौशल विकसित करने का प्रयास करके एक ओर उन्हें आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है, वहीं उनमें सामाजिक-राजनीतिक चेतना जागृत करके उनमें एक नये आत्मविश्वास का संचार भी किया है।

स्वयं सहायता समूह स्वैच्छिक संगठन होते हैं जो अपने सदस्यों को सूक्ष्म वित्तीय ऋण प्रदान करके तथा विभिन्न सुविधाएँ और कारोबार, रोजगार, विपणन, बचत, निवेश संबंधी जानकारी देकर उनको उद्यम संबंधी गतिविधियों में शामिल करते हैं। इसके साथ ही ये समूह अपने सदस्यों को सामाजिक-राजनीतिक गतिविधियों में हिस्सेदारी लेने में भी सहायता करते हैं। स्वयं सहायता समूहों के इस दिशा में प्रयास करने के बाद इस आंदोलन को एक नया आयाम मिला है। *महिला सशक्तीकरण के एक प्रभावी उपकरण के रूप में अपनी भूमिका निभाने वाले स्वयं सहायता समूहों के माध्यम से महिला सशक्तीकरण के अभियान को एक बहु-आयामी स्वरूप मिला है, जैसे -*

- इनके माध्यम से महिलाओं के जीवन स्तर में गुणात्मक सुधार हुआ है।
- स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों से महिलाओं में रोजगारोन्मुख कौशल तथा विभिन्न उत्पादक गतिविधियों में शामिल होने की क्षमता विकसित करने में सफलता मिली है।
- स्वयं सहायता समूहों के रूप में एक सशक्त प्लेटफॉर्म मिलने से तथा इनकी सहायता से महिलाओं की आय, बचत और उपभोग-खर्च में वृद्धि हुई है।
- स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों से महिलाएँ सामाजिक दृष्टि से निर्भीक और मुखर हुई हैं जिससे उनकी झिझक दूर हुई है तथा वे घर की चारदीवारी से बाहर निकलकर समाज के बीच अपनी बात खुलकर रख पाने में बहुत

हद तक सक्षम हुई हैं। एक तरह से इनके सामाजिक क्षितिज का विस्तार हुआ है, इनका सामाजिक दायरा बढ़ा है। उनके दुःख-सुख को बाँटने वाले मित्रों, जान-पहचान वालों और सहयोगियों की संख्या बढ़ी है तथा वे अपने समाज में अधिक लोकप्रिय और सामाजिक दृष्टि से अधिक सक्रिय हुई हैं।

- स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों का ही फल है कि आज ग्रामीण महिलाओं का एक बड़ा भाग सामाजिक-राजनीतिक दृष्टि से अत्यंत सशक्त हुआ है तथा महिलाएँ स्थानीय निकायों के चुनावों और अन्य सामाजिक-राजनीतिक गतिविधियों में खुलकर शामिल होने लगी हैं।
- स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों से महिलाएँ आज एक सीमा तक किसी भी तरह के कार्यालयीन कार्य को निर्भीकतापूर्वक कर पाने में सक्षम हुई हैं।
- स्वयं सहायता समूहों के प्रयासों से अशिक्षित तथा अर्द्धशिक्षित महिलाओं में आत्मसंतोष तथा इच्छाएँ पूरी होने के भावों का उदय हुआ है। अब वे अपने परिवार और समाज की एक उत्पादक और महत्वपूर्ण इकाई बन गई हैं।
- स्वयं सहायता समूहों के माध्यम से सामाजिक-आर्थिक दृष्टि से शोषित-पिछड़ी महिलाओं में आत्मसम्मान के भाव का उदय हुआ है जिससे उनकी कार्यक्षमता का भी विकास हुआ है।
- महिलाओं को मिलनेवाले आर्थिक अवसरों में सुधार तथा सामूहिक रूप से कारवाई किए जाने की उनकी क्षमता के विकास के साथ ही समाज में विद्यमान लिंग आधारित कुरीतियों जैसे, घरेलू हिंसा, दहेज प्रथा, बहुविवाह आदि में भी कमी आई है।
- स्वयं सहायता समूहों ने विभिन्न धर्मों, जातियों और समुदायों के सदस्यों के बीच एक बेहतर समझ का निर्माण करने में भी भूमिका निभायी है क्योंकि समूह में विभिन्न धर्मों, जातियों और समुदायों की महिलाएँ - अपने आर्थिक विकास, सामाजिक विकास और जीवन-स्तर

को सुधारने के एक समान लक्ष्य से एकत्र होती हैं।

- ऋणों तक आसान पहुँच से महिलाओं को आय सृजित करने वाली गतिविधियों से जोड़ने में सुगमता हुई है।
- आय बढ़ने से बच्चों का पालन-पोषण बेहतर हुआ है और गर्भवती महिलाओं तथा परिवार के अन्य सदस्यों के स्वास्थ्य पर ध्यान दिया जाना संभव हुआ है।
- विकास के अन्य पहलुओं की दृष्टि से स्कूल में नामांकन, उपस्थिति, शौचालय की सुविधा, बिजली और कुकिंग गैस उपलब्ध हो पाना संभव हुआ है।
- स्वयं सहायता समूहों की एक अन्य उपलब्धि स्थानीय स्वायत्त संस्थाओं में, स्थानीय निकायों के चुनावों में ग्रामीण गरीब महिलाओं की राजनीतिक और प्रशासनिक भागीदारी का संभव होना है।
- स्वयं सहायता समूहों की गतिविधियों में सक्रिय रूप से भाग लेने से सामाजिक कार्यों के बारे में जागरूकता के स्तर में वृद्धि हुई, जिससे सड़क निर्माण, वृक्षारोपण, पर्यावरण संरक्षण, जल संग्रहण, प्राकृतिक आपदाओं से पीड़ित लोगों की दान, दहेज, बाल विवाह, बच्चियों और महिलाओं के विरुद्ध होने वाले अपराधों, अस्पृश्यता तथा विधवाओं और असहाय महिलाओं की सहायता तथा उनके समर्थन के प्रति जागरूकता तथा सक्रिय भूमिका के निर्वाह का आत्मविश्वास पैदा हुआ है।

इस प्रकार, एक ऐसे देश में, जहाँ महिलाएँ पीढ़ियों से भेदभाव का शिकार होती रही हैं, लाखों अनपढ़ गरीब महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनाने वाला, उनके सामाजिक-आर्थिक और शैक्षणिक विकास में अहम भूमिका निभाने वाला यह आंदोलन मौन क्रांति की तरह है।

सामान्य हितों से जुड़े ऐसे समूहों के निर्माण से, जिनमें मुख्य तौर पर महिलाएँ शामिल हों, उनके जीवन पर एक महत्वपूर्ण असर पड़ता है। महिलाओं के सशक्तीकरण और उनकी सामाजिक सुरक्षा पर स्वयं सहायता समूहों के प्रभाव का सीधा अर्थ उनकी सामाजिक और आर्थिक स्थिति में सुधार से है। उनकी स्थिति में सुधार से उनमें सुदृढ़ आत्मविश्वास का विकास हुआ है जिसने लिंग भेद की विकृति को दूर करने तथा समाज और परिवार में महिलाओं

के स्थान और उनकी भूमिका में बड़े बदलाव को अंजाम दिया है। महिला साक्षरता, महिलाओं की सामाजिक-राजनीतिक-आर्थिक कार्यों तथा विभिन्न विकास कार्यक्रमों में सहभागिता और आर्थिक स्वतंत्रता की दर में वृद्धि इस तथ्य के महत्वपूर्ण साक्ष्य हैं। इन समूहों की वजह से निर्धन, अनपढ़, गरीब, वंचित वर्ग की महिलाएँ अपने सामाजिक-राजनीतिक-आर्थिक अधिकारों तथा अपनी पात्रता के लिए लड़ने में सक्षम हो पाई हैं और उन्हें उभरती हुई शक्ति के रूप में समाज को स्वीकार करना पड़ा है। इस रूप में स्वयं सहायता समूह केवल वित्तीय मध्यवर्ती संस्था होने के बजाय समाज की एक सामाजिक और राजनीतिक इकाई के रूप में ज्यादा उभरे हैं।

महिलाओं के सशक्तीकरण में स्वयं सहायता समूहों का एक महत्वपूर्ण योगदान महिलाओं को सार्वजनिक और सामाजिक गतिविधियों में शामिल करने में सहायता करना था। महिलाओं में राजनीतिक चेतना जगाने और उन्हें राजनीति में अपनी भूमिका निभाने के लिए प्रोत्साहित करने में स्वयं सहायता समूहों ने महत्वपूर्ण योगदान दिया है। स्थानीय निकायों के चुनावों में बड़ी संख्या में महिलाओं की सक्रिय भागीदारी स्वयं सहायता समूहों द्वारा उनमें जगाए गए आत्मविश्वास का ही नतीजा है। उनकी इस भागीदारी से स्थानीय राजनीति के परंपरागत क्षेत्र में एक नयी शक्ति का उदय हुआ है।

इस संदर्भ में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका वित्तप्रदाता और एक प्रेरक दोनों की हो गई है। स्वयं सहायता समूहों के माध्यम से गरीब, अनपढ़ और विभिन्न सुविधाओं से वंचित महिलाओं में अपनी बात को कह पाने, अपने अधिकारों को समझने और उसके लिए लड़ने की क्षमता तथा वित्तीय कौशल विकसित हो पाया है, जिसने उनमें एक नये तरह के आत्मविश्वास तथा राजनीतिक और सामाजिक चेतना का संचार किया है। कुछ स्वयं सहायता समूहों ने तो अपने सदस्यों को स्थानीय चुनाव लड़ने में आर्थिक सहयोग तथा उनके चुनाव-प्रचार में सहायता भी की है। इस प्रकार स्वयं सहायता समूहों ने न केवल अपने महिला सदस्यों के सशक्तीकरण का काम किया है बल्कि एक समूह के रूप में एक सशक्त राजनीतिक ताकत की भूमिका भी निभायी है। इसके साथ ही, इस वर्ग की महिलाओं को स्थानीय निकायों के प्रशासन में अपना दायित्व निभाने, प्रशासनिक कार्यों और विकास योजनाओं को अच्छी तरह संचालित करने तथा

इनसे संबंधित रणनीतिक योजनाएँ बनाने का प्रशिक्षण देने में भी स्वयं सहायता समूहों ने अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

स्थानीय ग्रामीण बैठकों में स्वयं सहायता समूहों के सदस्यों को अकसर उनमें उपस्थित होने तथा बोलने के लिए आमंत्रित भी किया जाता है। कल तक जहाँ स्थानीय स्तर पर ग्रामीण पारिवारिक या अन्य विवाद के मामले सुलझाने, मध्यस्थता करने अथवा पंचायती करने पर पुरुषों का ही वर्चस्व था, वहीं अब स्वयं सहायता समूह के सदस्य के रूप में महिलाओं को स्थानीय विवाद के मामले सुलझाने या मध्यस्थता करने अथवा पंचायती करने के लिए आमंत्रित किया जाता है। स्वयं सहायता समूहों ने अपने महिला सदस्यों के कानूनी हकों के लिए और उन्हें न्याय दिलाने की लड़ाई लड़ने में भी सहायता की है। स्वयं सहायता समूहों के सदस्य होने के नाते उन्हें विभिन्न सामुदायिक सेवाओं जैसे वयस्क

एवं नारी शिक्षा के प्रसार, परिवार नियोजन, बाल श्रम के विरुद्ध और बाल तथा महिला स्वास्थ्य के प्रति चेतना के प्रसार के अवसर भी मिलते हैं और स्वयं सहायता समूहों से जुड़ी महिलाओं ने इन कार्यों में अपना बखूबी योगदान दिया है।

महिलाओं को आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनाने, उन्हें जीविकोपार्जन साधन और वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने, उनमें बचत और निवेश के लाभों की समझ विकसित करने तथा उन्हें आर्थिक गतिविधियों से जोड़ने में स्वयं सहायता समूहों का सर्वाधिक महत्वपूर्ण योगदान रहा है। स्वयं सहायता समूह ने छोटे-छोटे उद्यम लगाने में, कृषि, पशुपालन, डेयरी तथा अन्य रोजगारों में महिलाओं की वित्तीय सहायता करके तथा उनकी बचत का सही निवेश करके उनके जीवन-स्तर को सुधारने में अहम भूमिका निभायी है।

○○○

वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद और इसकी उप समिति से संबंधित गतिविधियां

2010 -11 के केन्द्रीय बजट में घोषणा के फलस्वरूप दिसंबर 2010 में वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद बनायी गयी जिससे वित्तीय स्थिरता को बनाए रखने के लिए तंत्र को संस्थागत रूप दिया जा सके और उसे मजबूत बनाया जा सके। यह परिषद वित्तीय संगुटों की कार्यप्रणाली सहित वित्तीय स्थिरता, वित्तीय क्षेत्र विकास, अंतर विनियामक समन्वयन और अर्थव्यवस्था के समष्टि विवेकपूर्ण पर्यवेक्षण से संबंधित मामलों पर कार्य करेगी। वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद की अध्यक्षता केन्द्रीय वित्त मंत्री करते हैं और इसके सदस्यों में वित्तीय क्षेत्र विनियामकों के प्रमुख तथा वित्त मंत्रालय के प्रमुख विभागों के प्रतिनिधि शामिल होते हैं।

इसकी उप समिति वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद का सहयोग करती है जो वित्तीय क्षेत्र की स्थिति का मूल्यांकन करने और दुर्बलता के किसी प्रकार के प्रारंभिक संकेतकों की निगरानी करने के लिए बार-बार (तिमाही अंतराल पर) बैठक करती है। इस समिति के अध्यक्ष रिज़र्व बैंक के गवर्नर होते हैं और वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों सहित वित्त मंत्रालय के प्रतिनिधि भी इसके सदस्य होते हैं। इस उप समिति ने पूर्व वित्तीय बाजार उच्च स्तरीय समन्वयन समिती का स्थान ग्रहण किया है।

अपने प्रारंभ से वित्तीय स्थिरता और विकास परिषद तीन बैठकें कर चुकी है और इन बैठकों में इसने समष्टि आर्थिक, भारत पर उन्नत देशों की गतिविधियों के प्रभाव, भारत की सरकारी रेटिंग तथा विभिन्न क्षेत्राधिकारों द्वारा प्रतिस्पर्धी अवमूल्यन के प्रभाव से संबंधित मुद्दों का जायजा लिया। अपने गठन के समय से उप समिति तीन बैठकें कर चुकी है जिसमें इसने प्रणालीगत जोखिम से संबंधित मुद्दों को केन्द्र में रखते हुए प्रमुख समष्टि आर्थिक और वित्तीय क्षेत्र संबंधी गतिविधियों की समीक्षा की है। यह वित्तीय संगुटों के पर्यवेक्षण के लिए अंतर विनियामक समन्वयन हेतु एक संस्थागत तंत्र बनाने तथा ओवर द काउंटर डेरिवेटिव बाजार के लिए एक मजबूत रिपोर्टिंग प्लेटफॉर्म लाने की दिशा में कार्य कर रही है। इसकी कार्यसूची में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी क्षेत्र में मौजूद विनियामक अंतरालों को पाटने, सरकार द्वारा प्रवर्तित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का विनियमन करने, निवेश परामर्श सेवा का विनियमन, वित्तीय उत्पादों के वितरण में हित-संघर्ष, रिपो को कारपोरेट बांडों में विकसित करना, इंफ्रास्ट्रक्चर विकास निधि शुरू करना, वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता जैसे महत्वपूर्ण मुद्दे भी शामिल है।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2010-11

आज के युग में जहाँ वैश्विक आर्थिक नीतियों ने व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा को स्थानीय से अन्तरराष्ट्रीय स्वरूप प्रदान कर दिया है, कोई भी संस्था ग्राहकों को नजरअंदाज करके बाजार में अपना अस्तित्व बनाए नहीं रख सकती है। अधिकतम ग्राहक संतुष्टि को ध्यान में रखकर व उचित उत्पाद विकसित करके एवं सही ग्राहक सेवा नीतियों को क्रियान्वित करके ही बैंक अपने पुराने ग्राहक को अपने साथ जोड़े रखकर तथा नए ग्राहक बनाकर अपना व्यावसायिक आधार बनाए रख सकते हैं, जैसा कि टोनी एलेक्जेन्ड्रा ने कहा है – *किसी उत्पाद की कीमत एवं गुणवत्ता आपको प्रतिस्पर्धा के खेल में उतारती है किन्तु प्रतिस्पर्धा के इस खेल में विजय केवल बेहतर ग्राहक सेवा के कारण ही हो सकती है।*

भारतीय रिज़र्व बैंक में जुलाई 1, 2006 को पृथक नया ग्राहक सेवा विभाग बनाया गया है जिसका प्रयोजन बैंकों, आईबीए, बीसीएसबीआई, बैंकिंग ओम्बड्समैन और रिज़र्व बैंक के नियामक विभाग, जो ग्राहक सेवा और परिवाद निस्तारण से संबद्ध है, के मध्य समन्वय स्थापित करना है। बैंकों के निष्पादन में मानक कोड के अनुपालन और समीक्षा के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड की स्थापना की। बोर्ड ने जुलाई 2006 में व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता का कोड प्रकाशित किया। यह कोड ग्राहक सेवा के क्षेत्र में मील का पत्थर सिद्ध होगा।

शिकायतों को शून्य स्तर तक लाना संभव नहीं है। वास्तव में इसकी जरूरत भी नहीं है। महत्वपूर्ण यह है कि शिकायत आने पर उसे किस प्रकार निपटाया जाता है। दो प्रकार के परिवाद हैं – एक वे जो किसी स्तर पर लिखित रूप में दर्ज किये गये हैं, दूसरे वे जो मौखिक रूप से कहे गए हैं। ग्राहक सम्बन्धों की दृष्टि से तो अनकही शिकायतों का भी पता लगाया जाता है। मौखिक विवादों की किसी भी तरह उपेक्षा नहीं की जानी चाहिए। विश्लेषण की दृष्टि से ये भी महत्वपूर्ण इनपुट हैं। बैंकों में लिखा हुआ है ‘असंतुष्ट हों तब हम से कहिए, संतुष्ट हों तब सबसे कहिए, वस्तुतः संतुष्ट ग्राहक बिना लागत का बड़ा प्रभावी विज्ञापन है। स्लोगन बहुत अच्छे-अच्छे लिखे हुए मिल जाते हैं, लेकिन व्यवहार में दूसरा ही

बैंकिंग में ग्राहक हित रक्षा – उपभोक्ता फोरम निर्णीत मामलों के आलोक में

डॉ. सुबोध कुमार¹ एवं राजपाल सिंह रावत²

¹एसोसिएट प्रोफेसर, ²शोध छात्र

हेमवती नंदन बहुगुणा विश्वविद्यालय, बादशाही थौल, टिहरी गढ़वाल

परिदृश्य मिलेगा। कहने और करने में थोड़ी भी एकरूपता ग्राहक सम्बन्धों को स्वस्थ रखने के लिए काफी है। ग्राहक को धैर्यपूर्वक सुन लेने भर से ही समाधान प्रारंभ हो जाता है। ग्राहक को मान्यता देने और अपनी भूल स्वीकार कर लेने से मामले को निपटाने में मदद मिलती है। समस्या को समझने के साथ-साथ समाधान की ओर बढ़ें उपाय चिन्हित करें, केवल समस्या के विस्तार और विलाप में समय न लगाएं। परदोष दर्शन और परस्पर दोषारोपण सहज स्थितियां हैं, लेकिन समाधान के लिए कुछ समझ और प्रयास की जरूरत होती है। सम्मुख व्यक्ति की त्रुटियां खोजने में हमें जरा भी मेहनत नहीं करनी पड़ती। अपनी भूल स्वीकार करने में हम संकोच कर जाते हैं और बहानों का ढेर लगा देते हैं। अगर ‘सॉरी’ बोलने के अवसर का उपयोग कर लें, शिकायतों की संख्या में खासी कमी अवश्यम्भावी है।

गुरुनानक देव विश्वविद्यालय द्वारा संपादित एक अध्ययन में छः निजी बैंकों के ग्राहकों पर आधारित विश्लेषण में पाया गया कि 70 प्रतिशत व्यक्तियों का पहले से किसी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक में खाता था। नये निजी बैंक में खाता खोलने के कारणों में प्रमुख थे- निम्न सेवा गुणवत्ता, असहयोगपूर्ण रुख, कर्मचारियों का खराब व्यवहार, बाहरी चेक संग्रहण में अत्यधिक देरी, कार्य के कम घंटे। किसी बैंक की छवि के निर्धारण में ग्राहक सेवा के अलावा सार्वजनिक सुविधाओं का अत्यधिक प्रभाव देखा गया। दूसरा अध्ययन उस्मानिया विश्वविद्यालय द्वारा कराया गया, जिसमें ग्राहकों के लिए उपलब्ध स्थान, बैठने के प्रबंध, पीने के पानी, पार्किंग व्यवस्था आदि को महत्व दिया गया है। शोध निष्कर्ष में कहा गया कि ग्राहक त्वरित सेवा, गलती रहित सेवा, सदाशयता और सहयोगपूर्ण आत्मीय व्यवहार की अपेक्षा रखते हैं। एक महत्वपूर्ण तथ्य प्रकाशित हुआ कि पैसा जमा करने, चेक संग्रहण और पास-बुक अद्यतन करने में ग्राहक संतुष्ट मिले; जबकि खाता खोलना, चेक बुक जारी

करना, पैसा निकालने में असंतुष्टि के मामले देखे गए। वर्तमान समय सम्बन्ध-विपणन का माना जा रहा है, जहां ग्राहक निष्ठा अर्जित करने के प्रयास किए जा रहे हैं क्योंकि प्रतिस्पर्धा का उत्तर 'ग्राहक बनाए रखने' से निहित है। सम्बन्ध-विपणन में ग्राहक के साथ निरंतर स्थायी और विश्वसनीय भावपूर्ण सम्बन्धों के लिए प्रयास किया जाता है।

बैंकिंग सेवा को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के दायरे में रखा गया है। फलस्वरूप, उपभोक्ता संरक्षण फोरम में बैंक ग्राहकों के मामलों की सुनवाई होती है और ये प्रकरण बाद में, राज्य उपभोक्ता आयोग और राष्ट्रीय आयोग में जाते हैं। विगत वर्षों में फोरम के निर्णीत मामलों का सर्वेक्षण किया गया। इनमें बैंक ग्राहकों से सम्बद्ध मामलों के विषय निम्नप्रकार थे -

डुप्लीकेट पासबुक एवं चेकबुक से अनधिकृत निकासी

बैंक में शिकायतकर्ता के खाते से डुप्लीकेट पासबुक एवं चेकबुक के आधार पर बड़ी राशि की निकासी हुई। मामले में तय हुआ कि शिकायतकर्ता एक उपभोक्ता है और उसके खाते से किसी अनधिकृत व्यक्ति द्वारा निकासी किया जाना बैंक की सेवा में न्यूनता है [प्रेमानंद नन्दा बनाम स्टेट बैंक ऑफ इंडिया 1992 (2) सीपीआर 199 (एससी आरडीसी, उड़ीसा)]

बैंकिंग लेन-देन में बैंक एवं ग्राहक के लिए पासबुक एवं चेकबुक महत्वपूर्ण दस्तावेज हैं। पासबुक एवं चेक बुक पर लिखे गये नियम और शर्तें बैंक और ग्राहक के मध्य संविदा का आधार हैं। इन शर्तों का उल्लंघन अथवा चूक होने पर पीड़ित पक्षकार को अनुबन्ध अधिनियम की व्यवस्थाओं के अन्तर्गत सुरक्षा मिल जाती है। एसबीआई की पासबुक में अंकित निर्देशों में स्पष्ट उल्लेख है कि पासबुक के खो जाने/नष्ट हो जाने पर ग्राहक द्वारा लिखित अनुरोध किए जाने पर दूसरी प्रति यथोचित जांच पड़ताल, सही पहचान करने के पश्चात निर्धारित शुल्क का भुगतान करने पर प्रदान की जाएगी। प्रकरण में स्पष्ट है कि मामले में डुप्लीकेट पासबुक एवं चेकबुक जारी करते समय यथोचित जांच सम्पादित नहीं हुई, अन्यथा धोखाधड़ी तभी पकड़ी जा सकती थी। इसी प्रकार आवेदक की वैयक्तिक पहचान नहीं की गई, अन्यथा डुप्लीकेट पासबुक गलत हाथों में न पहुंचती और फ्रॉड न हो पाता।

सर्वेक्षण में एक सजग ग्राहक ने अपना अनुभव बांटा कि वे अपना पीपीएफ खाता खोलने बैंक गए। बैंक की यह शाखा जिला मुख्यालय पर है जो कि उनके आवास से आठ-दस किमी दूर है। दस मिनट में खाता खोलने और पैसे जमा करने का काम पूरा हो

गया। अब उन्होंने कोशिश की कि पासबुक भी तुरन्त मिल जाए। शाखा प्रबन्धक उनके परिचित भी हैं, लेकिन उनके हस्तक्षेप से भी काम न हो सका और उत्तर मिला कि पासबुक दो बजे के बाद बन सकेगी। ग्राहक के लिए प्रतिदिन बैंक जाना संभव नहीं है। अतः वे चार दिन के बाद बैंक पहुंचे और उन्होंने काउंटर पर अपनी पासबुक मांगी। आज इस काउंटर पर दूसरे व्यक्ति तैनात हैं। काउंटर सहायक ने पीछे बैठे अपने बैंक अधिकारी से पूछा कि सर इनकी पीपीएफ पासबुक कहां होगी। अधिकारी ने समाधान करने के आशय से ग्राहक से कहा कि खाता संख्या बता दीजिए और पासबुक बनवा देते हैं। ग्राहक को उम्मीद थी कि पासबुक उसी दिन बन गई होगी और काउंटर पर दराज में ही रखी होगी। अधिकारी ने सहयोगपूर्ण रवैया अपनाते हुए अपने रिकार्ड कीपर से कहा कि इनका नाम जानकर, एकाउंट ओपनिंग फॉर्म निकाल लें और पासबुक बना दी जाए। बैंकिंग लेन-देन के विषय में ग्राहक सजग व्यक्ति है और उन्होंने चाहा कि पहले थोड़ी तलाश अवश्य की जाए कि पासबुक पहले से बनी हुई न रखी हो। इस आशय से उन्होंने धीरे से काउंटर सहायक से कहा कि वे जरा संभावित जगह पर देख लें कि पासबुक है अथवा नहीं। सहायक ने दराज खोली और पासबुक ऊपर ही रखी मिल गई। दूसरी पासबुक जारी करने में बरती गई उदारता बैंक में धोखाधड़ी के अवसर को आमंत्रित करती है। पुरानी पासबुक भर जाने पर नई पासबुक बनाते समय, डुप्लीकेट पासबुक जारी करते समय अथवा उदाहरण में उल्लिखित अवसर पर भी नई पासबुक बनाने में बैंक को यथेष्ट सावधानी रखनी चाहिए, अन्यथा जोखिम की संभावना बढ़ती है।

बिना पासबुक के विदड्रॉल फॉर्म न देना

बैंक ग्राहक ने फोरम में शिकायत दर्ज की कि उसे बिना पासबुक के निकासी फॉर्म नहीं दिया गया। फोरम ने याचिकाकर्ता की अर्जी मंजूर की। लेकिन, राज्य आयोग ने निर्णय दिया कि यदि यह बैंक का नियम है कि निकासी फॉर्म के लिए पासबुक प्रस्तुत करना अनिवार्य है, इसे बैंक सेवा में न्यूनता नहीं माना जा सकता तथा शिकायत को निरस्त कर दिया [कार्पोरेशन बैंक बनाम श्रीमती निर्मला बालिगा 1996 (1), सीपीआर 450 (एससीडीआरसी, तिरुवन्नतपुरम)]।

बैंक में पैसा निकालने के फॉर्म के विषय में, कई प्रकार के चलन देखने को मिलते हैं। भिन्न-भिन्न बैंकों और एक ही बैंक की पृथक-पृथक शाखाओं में अलग-अलग परिपाटी देखी जा सकती है। सामान्यतः अधिकांश मामलों में, विदड्रॉल फॉर्म ग्राहकों के लिए रखी स्टेशनरी के स्थान पर/ग्राहक लेखन टेबल पर रखे मिल

जाते हैं। ग्राहक यहाँ से स्वयं फॉर्म लेने के लिए अधिकृत हैं। लेकिन, कुछ मामलों में बैंक शाखा में विदड्रॉल फॉर्म बैंक सहायक द्वारा व्यक्तिगत रूप से एक-एक करके ग्राहक के मांगने पर दिया जाता है। सर्वेक्षण में सहकारी बैंक के ग्राहकों ने इस आशय की पुष्टि की कि निकासी फॉर्म एक-एक करके व्यक्तिगत रूप से दिया जाता है जबकि ग्राहकों की अपेक्षा थी कि वह फॉर्म पे-इन स्लिप की तरह लेखन डेस्क पर बहुलता से उपलब्ध रहे। बैंकिंग क्रियाविधि नियमों के पीछे मूल सिद्धान्त है - ग्राहक की सुरक्षा। ग्राहक के सुरक्षित रहने पर ही बैंक भी सुरक्षित रह सकता है। यहाँ, इस बात की आवश्यकता है कि ग्राहकों के शिक्षण-प्रशिक्षण और उद्बोधन की व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि नियम पालन में उनका सहयोग मिल सके और वे नियमबद्धता के लिए स्वयं प्रेरित हों। सजग उपभोक्ता का दायित्व है कि सुरक्षा नियमों का आदर करते हुए बैंक का सहयोग करे।

भूलवश चेक अनादरण

खाते में पर्याप्त शेष मौजूद होने के बावजूद बैंक ने चेक का अनादरण किया क्योंकि बैंक सहायक अधिव्यक्ति थे। उनसे शेष राशि पढ़ने में चूक हुई। जिला फोरम ने इसे बैंक की सेवा में न्यूनता का मामला माना और पांच हजार रुपये क्षतिपूर्ति तथा एक हजार रुपये लागत स्वरूप भुगतान निर्धारित किया। राज्य आयोग ने जिला फोरम के निर्णय की पुष्टि की [पंजाब एंड सिंध बैंक बनाम मनप्रीत सिंह सूद 1994 (2) सीपीआर 627 (एससीडीआरसी, पंजाब)]

प्रकरण में बैंक सहायक की गलती के कारण ग्राहक को आर्थिक हानि उठानी पड़ी। बैंक चेक अनादृत करते समय ग्राहक से फोन पर संपर्क कर सकता था। सर्वेक्षण में तथ्य की पुष्टि हुई, कुछ ग्राहकों को चेक बाउंस होने से पहले बैंक की ओर से सूचित किया गया। समय रहते उन्होंने खाते में वांछित राशि जमा कर दी और चेक अनादरण टाला जा सका। यद्यपि, यह स्थिति सभी ग्राहकों के साथ नहीं थी। एक युवा बैंक अधिकारी ने साक्षात्कार के दौरान बताया कि चेक अनादरण के समय वे विलेख की प्रकृति पर ध्यान देते हैं और उपयुक्त लगने पर ग्राहक से फोन संपर्क आदि कदम उठाते हैं। उन्होंने उदाहरण दिया कि यदि बिजली के बिल आदि जैसा भुगतान हो, तब वे ग्राहक का सहयोग करने को उद्यत होंगे। बैंक की जमा पर्चियों पर प्रायः मोबाइल नम्बर यथास्थान अवश्य लिखें। लेकिन, समय पर इसके उपयोग के उदाहरण कम मिल रहे हैं। यदि अवसर आने पर ग्राहक से फोन संपर्क कर लिया

जाए, परिवारों की संख्या में कमी लाई जा सकती है और ग्राहक सम्बन्ध बेहतर बनाये जा सकते हैं। प्रकरण में ऐसा लगता है कि बैंक की ओर से क्षमायापन और समझौते का प्रयास नहीं किया गया। अन्यथा, मामला फोरम में जाने के बजाय बैंक स्तर पर ही सुलझाया जा सकता था।

लॉकर से आभूषण गायब होना

बैंक ग्राहक को लॉकर खुला मिला और उसमें से आभूषण गायब थे। बैंक ने कोई विभागीय जांच नहीं कराई और न ही लॉकर तक पहुंचने वाले व्यक्तियों का विवरण दिया। राज्य आयोग ने, राष्ट्रीय आयोग द्वारा निर्णीत पीएनबी मुम्बई बनाम एमबी शेड्टी, 1991 मामले के आलोक में इसे बैंक की सेवा में न्यूनता माना और शिकायतकर्ता की अर्जी मंजूर की [उगम सिंह बनाम जीएम, एसबीआई एवं अन्य 1996 (1) सीपीआर 188 (एससीडीआरसी, राजस्थान)]

बैंक में लॉकर ऑपरेट करने वाले व्यक्तियों का व्यवस्थित रिकार्ड रहता है। राज्य आयोग ने संकेत किया है कि बैंक ने लॉकर तक पहुंचने वाले व्यक्तियों का विवरण नहीं दिया। राष्ट्रीय आयोग ने पीएनबी बनाम एमबी शेड्टी, 1991 मामले में निर्णय दिया कि लॉकर में रखे सामान की सुरक्षा की पूरी जिम्मेदारी बैंक की है। विगत वर्षों में, लॉकर सम्बन्धी कुछ विवाद उपभोक्ता अदालतों में आए हैं। यूनियन बैंक बनाम श्रीमती कनक चौधरी के मामले में लॉकर में रखे नोट और कीमती कागजात को दीमक लग जाती है। यहां राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निबटारा आयोग ने स्पष्ट कर दिया कि बैंक के लॉकर में रखे सामान की जिम्मेदारी सभी पहलुओं से बैंक की है। बैंक के लिए यह सुझाव है कि उन्हें दीमक आदि जैसे कारणों के प्रति सुरक्षात्मक उपाय कर लेने चाहिए जिससे हानि और विवाद की स्थिति उत्पन्न न हो। उपभोक्ता मामलों की विशेषज्ञ पुष्पा गिरिमाजी बैंक ग्राहकों को सलाह देती हैं कि वे लॉकर में रखे सामान की सूची बनाएं। इसका सामयिक मूल्यांकन करते रहें और इसकी फोटो अपने पास रखें ताकि विवाद की दशा में अपना दावा पेश करने में कठिनाई न हो।

एफडीआर का गलत भुगतान

बैंक ने शिकायतकर्ता के मियादी जमा का भुगतान किसी दूसरे व्यक्ति को कर दिया। जिला फोरम में परिवादी की याचिका मंजूर नहीं हुई। अपील में राज्य आयोग ने पाया कि जमाकर्ता की पहचान के सत्यापन के बिना किसी अन्य व्यक्ति को एफडीआर का भुगतान कर देना अथवा वास्तविक व्यक्ति को भुगतान करने से

इन्कार करना स्पष्ट रूप से सेवा में न्यूनता का मामला है। आयोग ने बैंक को निर्देश दिया कि एफडीआर की राशि और क्षतिपूर्ति के रूप में 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज का भुगतान किया जाये [मल्लिकयत सिंह बंसल एवं अन्य बनाम पंजाब नेशनल बैंक एवं अन्य 1998(3) सीपीआर 348 (एससीडीआरसी, पंजाब)]।

एफडीआर का गलत भुगतान हो जाने की बात जानकारी में आने पर बैंक को आवश्यक कदम उठाने चाहिए थे। इस सिलसिले में एफआईआर करना भी एक निर्धारित उपाय है। एफडीआर आदि की बड़ी राशियों के सम्बन्ध में पहचान सत्यापन करते समय बैंक को अतिरिक्त सावधानी रखनी चाहिए। मियादी जमाओं का भुगतान प्रायः खाते के माध्यम से किया जाता है, यह भी एक सुरक्षात्मक उपाय है। आर्थिक अपराध विशेषज्ञ ऐसे मामलों में एफआईआर की अनुशंसा करते हैं। बैंक पासबुक में अनिवार्य रूप से फोटो लगाई जाती है, इसे पहचान सत्यापन हेतु उपकरण के रूप में प्रयोग किया जाना चाहिए। यह प्रयास होना चाहिए कि शिकायत का समाधान बैंक स्तर पर ही ढूँढ़ लिया जाए और ग्राहक को फोरम आदि में जाने की स्थिति टाली जा सके।

हस्ताक्षर मिलान में चूक

स्टेट बैंक ऑफ इंडिया के विरुद्ध शिकायत दाखिल हुई। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि अपने कक्ष से पासबुक गायब हो जाने पर उसने डुप्लीकेट पासबुक के लिए आवेदन किया। डुप्लीकेट पासबुक मिलने पर उसके संज्ञान में आया कि उसके खाते से 800 रुपये की राशि आहरित कर ली गई है। खोजबीन करने पर मालूम हुआ कि छोटी राशि की निकासी में बैंक सहायक ने हस्ताक्षर मिलान में अपेक्षित सावधानी नहीं बरती। आयोग ने बैंक के इस कृत्य को सेवा में न्यूनता का मामला माना [स्टेट बैंक ऑफ इंडिया बनाम अमर कुमार प्रेम, 2005 (2) सीपीआर 261]।

हस्ताक्षर मिलान किये बिना राशि का आहरण बैंक की ओर से हुई लापरवाही को प्रकट करता है। प्रकरण को शाखा स्तर पर सुलझा दिया जाना चाहिए था क्योंकि आहरित राशि कोई बहुत बड़ी नहीं थी। अगर बैंक कर्मचारी फोटो का मिलान भी कर लेते तो घटना को रोका जा सकता था। भविष्य में इस प्रकार की घटना को रोकने के लिए ग्राहक वर्ग के लिए सुझाव है कि पासबुक खोने की सूचना तुरन्त टोल फ्री नम्बर पर, ई-मेल से अथवा लिखित तौर पर शाखा को दें और इन सभी का प्रमाण प्राप्त कर अपने पास रखें। सूचना प्राप्त होने के बाद दायित्व बैंक का हो जाता है। बैंक

द्वारा शाखा प्रबन्धक को छोटी राशि के निपटान के अधिकार दिए जाने चाहिए ताकि बैंक की ख्याति की दृष्टि से मामला शाखा स्तर पर सुलझ जाए। इससे बैंक एवं ग्राहक दोनों झंझट से मुक्ति पा सकते हैं और ग्राहक निष्ठा अर्जित करने का प्रयास किया जा सकता है। शिकायत उत्पन्न होने के बाद शाखा स्तर पर समाधान हो जाने पर ग्राहक संतोष में वृद्धि होती है और ग्राहक सम्बन्ध दृढ़तर होते हैं।

विलम्बित चेक संग्रहण

ग्राहक ने अपना चेक संग्रहण के लिए खाते में जमा किया। चेक संग्रह होने का टेलीग्राम बैंक को मिलने के बाद भी चेक राशि खाते में क्रेडिट नहीं की गई। आयोग ने इसे सेवा में न्यूनता का मामला माना और बैंक को अपने कर्मचारी का दायित्व तय करने का निर्देश दिया [मिसर्स टैक्निकल प्रोडक्शन कार्पोरेशन बनाम एसबीआई 1997 (2) सीपीआर 246 (एससीडीआरसी-यूटी ऑफ चंडीगढ़)]।

चेक संग्रहण बैंक की प्रमुख सेवा है। परिवाद की दृष्टि से भी इसे प्रमुख क्षेत्र कहा जा सकता है। विगत वर्षों में बैंकिंग लोकपाल और बीसीएसबीआई की वार्षिक रिपोर्टों से संकेत मिलता है कि कुल शिकायतों में इस मद का योगदान लगभग सात-आठ प्रतिशत रहता है। बैंक में विलम्बित चेक संग्रहण की दशा में देरी की अवधि के लिए स्वतः ब्याज दिया जाता है। चेक के देर से भुगतान होने पर ग्राहक के समक्ष बहुधा संकट उपस्थित हो जाता है। अतः ब्याज अदायगी को पर्याप्त क्षतिपूर्ति न माना जाए। बैंक की ओर से ईमानदारी से प्रयास होने चाहिए कि यथाशीघ्र संग्रहण सम्पन्न हो। यदि ग्राहक संतुष्ट हो कि उसके बैंक की ओर से यथोचित प्रयास किया जा रहा है, तब वह शिकायत के भी झंझट में नहीं पड़ना चाहता। सर्वेक्षण के दौरान एक ग्राहक ने अपना अनुभव बांटा कि उसके तीन हजार रुपये के चेक संग्रहण में डेढ़ वर्ष से अधिक समय लगा। लेकिन, इस विषय में उसने कभी लिखित शिकायत भी प्रस्तुत नहीं की क्योंकि वह सदैव आश्वस्त था कि उसका बैंक सदैव प्रयासरत है और समाधान ढूँढ़ लिया जाएगा। यह कहा जा सकता है कि ग्राहक का विश्वास जीतकर ग्राहक सम्बन्ध दृढ़तर बनाये जा सकते हैं।

ड्राफ्ट लेखन में चूक

शिकायतकर्ता ने बैंक से ड्राफ्ट बनवाया और एक शिक्षण संस्थान में जमा किया। संस्थान द्वारा बैंक में यह ड्राफ्ट प्रस्तुत किये जाने पर अनादृत हो गया क्योंकि इसमें टेलर के हस्ताक्षर नहीं थे। आयोग ने माना कि यह बैंक का दायित्व था कि ग्राहक को ड्राफ्ट सुपुर्द करने से पहले उसकी भलीभांति जांच की जाती।

ग्राहक से यह अपेक्षा नहीं की जाती कि वह यह जांच करे कि ड्राफ्ट पर कहाँ - कहाँ और किस-किस के हस्ताक्षर होने चाहिए। आयोग द्वारा सेवा में न्यूनता का मामला माना गया और यह टिप्पणी की गई कि बैंक संस्थान के प्रति विश्वास रखते हुए अपनी गलती को ध्यान में रखकर भुगतान सुनिश्चित कर सकता था [भूपेन्द्र कुमार ननलाल राजगुरु बनाम स्टेट बैंक ऑफ इंडिया 1992(2) सीपीआर 324 (एससीआरडीसी, गुजरात)]।

ड्राफ्ट पर कभी-कभी लिखा देखा गया है 'पचास हजार से अधिक राशि होने पर दो हस्ताक्षर होने पर ही मान्य'। इसी प्रकार ग्राहक को सचेत करने के लिए प्रत्येक ड्राफ्ट आवेदन फार्म पर लिखा जा सकता है, 'असुविधा से बचने के लिए ड्राफ्ट प्राप्त होने पर जांच लें कि ड्राफ्ट सही बना है।' इसी आशय की सूचना ड्राफ्ट काउंटर पर भी अंकित रहनी चाहिए कि आवेदक ड्राफ्ट मिलने पर चेक कर लें कि उसमें आदाता का नाम, रकम अंकों और शब्दों में, दिनांक, आदाता शाखा का नाम आदि प्रविष्टियाँ ठीक लिखी गई हैं। कैश काउंटर पर निर्देश लिखा होता है कि खिड़की छोड़ने से पहले नकदी गिनकर संतुष्टि कर लें। बाद में बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। ड्राफ्ट में गलती होने पर ग्राहक के सामने उलझनों का एक क्रम शुरू हो जाता है, जहाँ उसे भुगतान करना था, भुगतान बाधित हो गया, समय से नहीं हो सका। शिकायतों को कम करने की दिशा में ड्राफ्ट के विषय में ग्राहक को सावधान करना बहुत कारगर उपाय रहेगा।

ड्राफ्ट लेखन में गलतियों के मामले अकसर प्रकाश में आते रहते हैं। कभी आदाता के नाम में परिवर्तन हो गया, तो कभी तारीख गलत लिखी गई या रकम में अंकों और शब्दों में फर्क हो गया। एक उदाहरण देखने को मिला कि आदाता ब्रांच कोड में गलती हो गई। कारण कुछ भी हो, ग्राहक समस्याग्रस्त हो जाता है। बैंक के स्तर पर ऐसी गलतियों की संभावना को पूर्णतः समाप्त कर पाना असंभव है। फिर भी, बैंक को ऐसी त्रुटियों को रोकने के यथासंभव प्रयास करने ही चाहिए। उपभोक्ता संरक्षणवादी तुरन्त हर्जाना और भरपाई की बात करते हैं। यह भी ठीक है कि उपभोक्ता हित को न्यायोचित ढंग से पोषित किया जाना चाहिए। बैंक अपनी जिम्मेदारी के निर्वहन के क्रम में ग्राहक का सहयोग मांग सकते हैं। इस दिशा में ग्राहक का सहयोग और जागरूकता बहुत प्रभावी परिणाम दे सकता है।

बैंक अभिकर्ता द्वारा गबन

जमा संग्रहण के लिए बैंक द्वारा नियुक्त अभिकर्ता ने ग्राहक

से 36,500 रुपये लिए जिसमें बैंक में केवल 7,500 रुपये जमा किए और शेष राशि का गबन कर लिया। बैंक को अभिकर्ता के कृत्य के लिए उत्तरदायी माना गया। आयोग ने बैंक को आदेश दिया कि खातेदार को पूरी जमाराशि का भुगतान किया जाये [ब्रांच मैनेजर, सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया बनाम भगवान विष्णु महादेश्वर, 2004 (2) (सीपीआर 185)]।

प्रकरण में अभिकर्ता द्वारा किये गये कपट से ग्राहक को आर्थिक हानि हुई। अभिकर्ता की नियुक्ति बैंक द्वारा की गई थी। अतः श्रेष्ठ ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्ध की दृष्टि से बैंक द्वारा ग्राहक को क्षतिपूर्ति की जानी चाहिए थी। यह राशि अभिकर्ता से वसूल की जानी चाहिए थी। अभिकर्ता के विरुद्ध एफआईआर दर्ज की जा सकती थी। क्षतिपूर्ति करने के बाद अभियोग में ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जा सकती थी।

भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 238 के अनुसार नियोक्ता एजेंट के कपट के लिए भी उत्तरदायी है, जबकि वे एजेंसी के व्यापार की साधारण प्रगति में किए गए हों। ऐसे कपट का एजेंट द्वारा किए गए ठहरावों पर वैसा ही प्रभाव होता है जैसे ऐसे कपट नियोक्ता द्वारा किये गये थे। विधि के अनुसार नियोक्ता और अभिकर्ता को एक ही व्यक्ति माना जाता है, अतः अभिकर्ता के रूप में कार्य करते हुए अभिकर्ता द्वारा दी गई प्रत्येक स्वीकारोक्ति को नियोक्ता की ही स्वीकारोक्ति माना जाएगा और वह उससे बाध्य होगा।

सावधि जमा में परिपक्वता के बाद की अवधि का ब्याज

सेवा में न्यूनता के बारे में परिवाद दर्ज हुआ। याचिकाकर्ता ने शिकायत की कि उसकी सावधि जमा पर बैंक ने परिपक्वता तिथि के बाद की अवधि का ब्याज नहीं दिया। मियाद पूरी होने के बाद की अवधि का ब्याज न देना सेवा में न्यूनता माना गया। आयोग ने बैंक को आदेश दिया कि शिकायतकर्ता को परिपक्वता राशि पर भुगतान की तिथि तक 15 प्रतिशत की दर से ब्याज दिया जाए [सुमंगल राव बनाम विजया बैंक, सीपीआर (1)163 (एससीडीआरसी, कर्नाटक)]।

मियादी जमाओं में परिपक्वता तिथि के बाद ब्याज के विषय में अकसर शिकायतें मिलती हैं। बैंक को इस समय बहुत सावधानी से निर्णय लेना चाहिए क्योंकि ग्राहक असंतुष्ट होने पर सम्पूर्ण राशि की निकासी कर दूसरी संस्था की ओर रख कर सकता है। यदि परिपक्वता तिथि के बाद की ब्याज राशि अधिक न हो तो व्यावसायिक रणनीतिक दृष्टि से भुगतान कर देना

चाहिए। बैंक ग्राहक को कुछ ब्याज का भुगतान कर नई सावधि जमा का प्रस्ताव कर सकता है। यह तभी संभव हो पाएगा जब बैंक परामर्शदाता की भूमिका स्वीकार करे। इस प्रकार के मामले में बैंक को एफडी के शीर्ष पर अंकित कर देना चाहिए, 'परिपक्वता तिथि के बाद ब्याज अर्जित नहीं होगा'। ऐसी टिप्पणी बैंक और ग्राहक के मध्य संविदा की शर्त बन जाएगी। ग्राहक

सम्बन्ध प्रबन्धन दृष्टि से परिपक्वता तिथि के एक सप्ताह पूर्व ग्राहक को एसएमएस कर दिया जाना चाहिए। ग्राहक को स्वयं भी सावधि जमा की नियत तारीख को डायरी और मोबाइल में नोट कर लेना चाहिए। प्रकरण में ग्राहक और बैंक द्वारा अगर इनमें से कोई भी उपाय किया गया होता तो समस्या उत्पन्न नहीं होती।

उपभोक्ता फोरम मामले – सारांश

क्र.सं.	परिवाद	विषय वस्तु	विमर्श
1	डुप्लीकेट पासबुक एवं चेकबुक से अनधिकृत निकासी	बैंक में ग्राहक के खाते से डुप्लीकेट पासबुक एवं चेकबुक के आधार पर बड़ी राशि की निकासी हुई।	पुरानी पासबुक भर जाने पर नई पासबुक बनाते समय, डुप्लीकेट पासबुक जारी करते समय बैंक को यथेष्ट सावधानी रखनी चाहिए, अन्यथा जोखिम की सम्भावना बढ़ती है।
2	बिना पासबुक के विद्वाल फॉर्म न देना	बैंक ग्राहक ने फोरम में शिकायत दर्ज की कि उसे बिना पासबुक के निकासी फॉर्म नहीं दिया गया।	सजग उपभोक्ता का दायित्व है कि सुरक्षा नियमों का आदर करते हुए बैंक का सहयोग करे।
3	भूलवश चेक अनादरण	खाते में पर्याप्त शेष मौजूद होने के बावजूद बैंक ने चेक का अनादरण किया क्योंकि बैंक सहायक अधिव्यक्ति थे, उनसे शेष राशि पढ़ने में चूक हुई।	बैंक चेक अनादृत करते समय ग्राहक से फोन पर सम्पर्क कर सकता था।
4	लॉकर से आभूषण गायब होना	बैंक ग्राहक को लॉकर खुला मिला और उसमें से आभूषण गायब थे। बैंक ने कोई विभागीय जांच नहीं कराई।	ग्राहक लॉकर में रखे समान की सूची बनाएं, इसका सामयिक मूल्यांकन करते रहें और उसकी फोटो अपने पास रखें ताकि विवाद की दशा में अपना दावा पेश करने में कठिनाई न हो।
5	एफडीआर का गलत भुगतान	बैंक ने ग्राहक के मियादी जमा का भुगतान किसी दूसरे व्यक्ति को कर दिया।	यह प्रयास होना चाहिए कि शिकायत का समाधान बैंक स्तर पर दृढ़ लिया जाए और ग्राहक के फोरम आदि में जाने की स्थिति टाली जा सके।
6	हस्ताक्षर मिलान में चूक	डुप्लीकेट पासबुक मिलने पर संज्ञान में आया कि उसके खाते से 800 रुपये की राशि आहरित कर ली गई। छोटी राशि की निकासी में बैंक सहायक ने हस्ताक्षर मिलाने में अपेक्षित सावधानी नहीं बरती।	पासबुक खोने की तुरन्त सूचना टॉल फ्री नम्बर पर, ई-मेल से अथवा लिखित तौर पर शाखा को दें और इन सभी का प्रमाण प्राप्त कर अपने पास रखें।

7	विलम्बित चेक संग्रहण	ग्राहक ने अपना चेक संग्रहण के लिए खाते में जमा किया। चेक संग्रह होने का टेलीग्राम बैंक को मिलने के बाद भी चेक राशि खाते में क्रेडिट नहीं की गई।	बैंक की ओर से ईमानदार प्रयास होने चाहिए कि यथाशीघ्र संग्रहण सम्पन्न हो। यदि ग्राहक संतुष्ट हो कि उसके बैंक की ओर से यथोचित प्रयास किए जा रहे हैं, तब वह शिकायत के भी झंझट में नहीं पड़ना चाहेगा।
8	ड्राफ्ट लेखन में चूक	ड्राफ्ट प्रस्तुत किये जाने पर अनादृत हो गया क्योंकि इसमें टेलर के हस्ताक्षर नहीं थे।	प्रत्येक ड्राफ्ट आवेदन फॉर्म पर लिखा जा सकता है 'असुविधा से बचने के लिए ड्राफ्ट प्राप्त होने पर जांच लें कि ड्राफ्ट सही बना है'। इसी आशय की सूचना काउंटर पर भी अंकित रहनी चाहिए कि आवेदक ड्राफ्ट मिलने पर चेक कर ले कि उसमें आदाता का नाम, रकम अंकों और शब्दों में, दिनांक, आदाता शाखा का नाम आदि प्रविष्टियां ठीक लिखी गई हैं।
9	बैंक अभिकर्ता द्वारा गबन	अभिकर्ता ने ग्राहक से 36,500 रुपये लिए जिसमें से बैंक में केवल 7,500 रुपये जमा किये। शेष राशि का गबन कर लिया।	श्रेष्ठ ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्ध की दृष्टि से बैंक द्वारा ग्राहक को क्षतिपूर्ति की जानी चाहिए थी। यह राशि अभिकर्ता से वसूल की जानी चाहिए थी। अभिकर्ता के विरुद्ध एफआईआर दर्ज की जा सकती थी।
10	सावधि जमा परिपक्वता के बाद की अवधि का ब्याज	ग्राहक की सावधि जमा पर बैंक ने परिपक्वता तिथि के बाद की अवधि का ब्याज नहीं दिया।	परिपक्वता तिथि के बाद की ब्याज राशि अधिक न हो तो व्यावसायिक रणनीतिक दृष्टि से भुगतान कर देना चाहिए। बैंक को एफडी के शीर्ष पर अंकित कर देना चाहिए 'परिपक्वता तिथि के बाद ब्याज अर्जित नहीं होगा'। परिपक्वता तिथि के एक सप्ताह पूर्व ग्राहक को एसएमएस कर दिया जाना चाहिए।

○○○

शिकायतें कई तरह की हो सकती हैं। शिकायतकर्ता ने अपनी शिकायत किस तरह से हम तक पहुँचाई है, इस दृष्टि से उस पर कार्रवाई का स्तर भी अलग-अलग होगा। कुछ

ग्राहक शाखा प्रमुख से मिलकर मौखिक रूप से शिकायत करते हैं। कार्रवाई न होने पर वे शिकायत को लिखकर देते हैं। कुछ ग्राहक शिकायत पेटी का प्रयोग करना पसंद करते हैं। जब उन्हें शाखा स्तर पर कार्रवाई की कोई उम्मीद नहीं दिखती तो वे नियंत्रक कार्यालयों का पता पूछते हैं। शिकायतकर्ता के आत्मविश्वास अथवा शिकायत की गंभीरता पर निर्भर करता है कि वह अंचल प्रबंधक को अपनी शिकायत भेजता है या सीधे अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को। बैंकों द्वारा वितरित की जा रही शासकीय ऋण योजनाओं से संबंधित शिकायतें स्थानीय विधायक, सांसद, जिलाधीश, मुख्य मंत्री, भारतीय रिज़र्व बैंक, वित्त मंत्रालय अथवा प्रधान मंत्री तक के जरिए हमें प्राप्त होती हैं। ऐसी शिकायतें बैंक के प्रधान कार्यालय और अंचल कार्यालयों से होते हुए वापस शाखाओं में आती हैं। पहले उनके बारे में जरूरी जानकारी माँगी जाती है, फिर उनकी जाँच करने के लिए जाँच अधिकारी की नियुक्ति की जाती है।

शिकायतों की प्रकृति और उन्हें किस स्तर पर निपटाया जा सकता है, इस दृष्टि से भी उन्हें अलग-अलग छाँटकर कार्रवाई के लिए संबंधित विभागों को भेजा जाता है। धन के हेर-फेर या भ्रष्टाचार संबंधी मामले सतर्कता विभाग को और दुर्व्यवहार से संबंधित मामले जनसंपर्क विभाग को भेजे जाते हैं।

ग्राहक यदि बैंक के विरुद्ध अपनी शिकायत पर अन्य नियामक संस्थाओं के जरिये कार्रवाई चाहता है तो भी उसके पास कई विकल्प उपलब्ध हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना एक आसान विकल्प है। उपभोक्ता मंच में भी सिद्धांततः छह माह में मामलों का निपटान हो जाता है। हालाँकि मामलों की अधिकता या राज्य अथवा राष्ट्रीय उपभोक्ता मंच में अपील के कारण अधिक समय लगना स्वाभाविक है। न्यायालयों में दर्ज मुकदमों में 1 करोड़ रुपए तक के मामलों की जाँच पुलिस करती है, जबकि उससे अधिक के मामले सी.बी.आई. के हवाले कर दिए जाते हैं।

शिकायत प्रबंधन और ग्राहक सेवा

डॉ. सुधीर साहु

प्रबंधक (राजभाषा)

यूको बैंक, अंचल कार्यालय, रांची

शिकायतों को सिर उठाने ही क्यों दिया जाए?

शिकायतों के प्रति हममें से कई लोगों का नजरिया अत्यंत उपेक्षापूर्ण रहता है। हमारी या हमारे किसी साथी की लापरवाही या गलत रवैये के कारण ही कोई ग्राहक असंतुष्ट होता है और फिर एक नई शिकायत जन्म लेती है। यदि हम उसी समय ग्राहक को पर्याप्त समय देकर उसकी परेशानी को दूर करने की कोशिश करें तो उस शिकायत को वहीं समाप्त किया जा सकता है। जब कोई शिकायत उच्चाधिकारियों अथवा नियंत्रक कार्यालयों से होकर जाँच अधिकारी के पास पहुँचती है तब उस पर वास्तविक कार्रवाई शुरू होती है। तब तक अनेक स्तर पर गुहार लगाकर थक चुके ग्राहक का गुस्सा अपने चरम पर पहुँच चुका होता है। नतीजा यह होता है कि उसकी शिकायत दूर करने और उसे अपना ग्राहक बनाए रखने के लिए बैंक को बहुत अधिक मेहनत करनी पड़ती है। होना यह चाहिए कि हम शिकायतों के अब तक के इतिहास से यह जानने की कोशिश करें कि वे कब, कैसे और क्यों पैदा होती हैं। तभी हम अपनी संस्था के विरुद्ध की जाने वाली शिकायतों की संख्या को घटा सकते हैं। यदि इस दिशा में पर्याप्त शोध किए जाएँ और शिकायतों के निपटान पर ध्यान केंद्रित करने के बजाय शिकायतों की रोकथाम के उपाय ढूँढ़े जाएँ तो शिकायतों को पूरी तरह से खत्म करना भी संभव हो सकता है।

शिकायतें पैदा कहाँ से होती हैं?

किसी भी संस्था की अग्रिम चौकियाँ उसकी शाखाएँ होती हैं, जहाँ सीधे आम जनता से आमना-सामना होता है। हर ग्राहक की जरूरतें अलग-अलग होती हैं, उसकी आर्थिक परिस्थितियाँ अलग-अलग होती हैं। हर ग्राहक का स्वभाव भी अलग-अलग होता है। यही बात शाखा में कार्यरत कार्मिकों पर भी लागू होती है। आपसी व्यवहार के समय यदि कार्मिक और ग्राहक में से कोई भी व्यक्तिगत कारणों से परेशान हो तो वह अपने कटु व्यवहार से दूसरे के स्वाभिमान को ठेस पहुँचा देता है। दोनों में से चाहे जो भी इस अप्रिय स्थिति का जिम्मेदार हो, हानि हमेशा संस्था की ही होती है। भले ही शुरुआती गलती ग्राहक की हो, बैंक के पास अपने ग्राहक की शिकायत करने की सुविधा नहीं होती। वह या तो उस

ग्राहक की उपेक्षा करता है या जैसे को तैसा जवाब दे बैठा है। इस तरह बात बढ़ती जाती है और इसका अंत ग्राहक द्वारा लिखे गए शिकायती पत्र से होता है।

बीमार प्रतिस्पर्धा की चुनौतियाँ

आज बैंकिंग व्यवसाय में लगे विभिन्न बैंकों के बीच की प्रतिस्पर्धा को स्वस्थ प्रतिस्पर्धा नहीं कहा जा सकता। राष्ट्रीयकृत बैंकों से ग्रामीण क्षेत्रों एवं प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्रों में उदारतापूर्वक ऋण वितरित करने तथा अन्य प्रकार की वित्तीय सुविधाएँ प्रदान करने की अपेक्षा अब भी की जा रही है जबकि निजी क्षेत्र के बैंक लाभदायकता को कम करने वाले ऐसे किसी भी कार्य में हाथ नहीं डालते। निजी बैंक नगरीय क्षेत्रों में व्यावसायिक दृष्टि से सबसे उपयुक्त स्थान पर मुँहमाँगा किराया देकर अपनी शाखाएँ खोलते हैं और पहले दिन से ही ग्राहकों को अत्याधुनिक तकनीक से युक्त बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करते हैं। राष्ट्रीयकृत बैंकों के पास इस तरह की आजादी नहीं होती। निजी बैंकों में भर्ती पर कभी कोई रोक नहीं लगती। बैंकिंग सुविधाओं के विस्तार अथवा ऋण वसूली में बाहरी एजेंसियों की मदद लेने में भी उन पर कोई बंदिश नहीं है। इन कारणों से वे अपने नियमित कर्मचारियों को बहुत अधिक वेतन एवं भत्तों का भुगतान करने में सक्षम होते हैं। अधिक संतुष्ट एवं समृद्ध पारिवारिक जीवन जीने वाले कर्मचारी बैंक के ग्राहकों से अधिक विनम्रतापूर्वक व्यवहार कर पाते हैं। जब कोई व्यक्ति निजी बैंकों के कर्मचारियों के शालीन व्यवहार से अभिभूत होकर अगली बार किसी राष्ट्रीयकृत बैंक के अपेक्षाकृत बहुत कम वेतन पाने वाले चिड़चिड़े कर्मचारी के सामने खड़ा होता है तो उसकी मानसिकता का अंदाजा लगाया जा सकता है। हालाँकि बदली परिस्थितियों में राष्ट्रीयकृत बैंकों के कर्मचारियों में भी ग्राहकों से मधुर व्यवहार रखने की समझ बढ़ी है। लेकिन अक्सर सारी बातें जानते-समझते हुए भी विवाद उत्पन्न हो जाता है। तकनीकी सुविधाओं में कमतर होने के कारण राष्ट्रीयकृत बैंकों की अधिकतर शाखाओं में विभिन्न कार्यों में अपेक्षाकृत अधिक समय लगता है। इससे असंतुष्ट होकर ग्राहक अपना आपा खो बैठते हैं। अगली पंक्ति में बैठा कर्मचारी सोचता है कि इसमें उसका तो कोई दोष नहीं, फिर वह किसी की बातें क्यों सहे? ऐसे में वह भी तैश में आ जाता है। यहीं से बात बिगड़नी शुरू होती है और बैंक के विरुद्ध शिकायतों में एक और शिकायत आकर जुड़ जाती है।

ऋण प्रस्तावों से संबंधित शिकायतों का सच

ऐसा भी नहीं कि शिकायतें केवल अगली पंक्ति की खिड़कियों पर बैठे कर्मचारियों के गलत व्यवहार के कारण ही पैदा होती हैं।

ऊपरी स्तर के अधिकारियों की सेवा से असंतुष्ट ग्राहकों की शिकायतें भी कम नहीं होतीं। खासकर ऋण संबंधी मामलों में अधिकांश शिकायतें इसी श्रेणी की होती हैं। बैंक को जितने भी ऋण प्रस्ताव प्राप्त होते हैं, प्रथम दृष्टि में वे सभी आकर्षक लगते हैं। लेकिन गहराई से उनकी जाँच करने पर उनमें कई कमियाँ नजर आती हैं। इस काम में कुछ वक्त लगता ही है। अस्वीकृत ऋण प्रस्तावों को लौटाने में अक्सर विलम्ब होता है। अधिक समय तक प्रस्ताव के लम्बित रहने से प्रार्थी के मन में यह उम्मीद जगना स्वाभाविक है कि अब उनका ऋण स्वीकृत हो ही जाएगा। एक लम्बे इंतजार के बाद ऋण प्रस्ताव अस्वीकृत होने का गुस्सा और उस पर अस्वीकृति में देर होने के कारण अन्य बैंकों से ऋण मिलने की क्षीण होती संभावना ग्राहक के मन में यह संदेह उपजाने के लिए काफी है कि बैंक वालों ने किसी वजह से जान-बूझकर उसे ऋण सुविधा से वंचित कर दिया है। यदि वास्तविक भ्रष्टाचार के मामलों को छोड़ दें तो रिश्तत न माँगे जाने के बावजूद ग्राहक यही सोचते हैं कि शायद रिश्तत न देने के कारण ही उनका मामला अटक गया। ऐसे ग्राहक जब शिकायत करने का मन बना लेते हैं तो वे मामला मजबूत बनाने के लिए गलत आरोप लगाने से भी बाज नहीं आते। यही कारण है कि बैंक कार्मिकों के विरुद्ध दर्ज भ्रष्टाचार की शिकायतों में से कुछ मामले जाँच के बाद झूठे भी पाए जाते हैं।

तब और अब का फर्क

आजकल बैंकों के खिलाफ शिकायतों की संख्या बढ़ती जा रही है। लेकिन इसका यह मतलब बिल्कुल नहीं है कि बैंकों की ग्राहक सेवा पहले से बदतर हुई है, बल्कि देखा जाए तो सभी बैंकों की ग्राहक सेवा में पहले से बहुत अधिक सुधार आया है। ग्राहकों को आज जितनी तकनीकी सुविधाएँ मिली हुई हैं उतनी पहले कभी नहीं मिली थीं। बैंकिंग सेवाओं में लगने वाला समय तेजी से कम होता गया है, लेकिन ग्राहकों की अपेक्षाएँ कहीं अधिक तेजी से बढ़ी हैं। शिकायतों के प्रति बैंकों का रवैया अधिक व्यावसायिक हुआ है। इसका एक कारण यह भी है कि पूँजी बाजार में उनका प्रवेश हो चुका है और शेयरधारकों तक उनकी जवाबदेही का विस्तार हो गया है। अपनी शिकायत रखने के लिए ग्राहकों को आज कई विकल्प उपलब्ध हैं। बैंक के नियंत्रक कार्यालय के टेलीफोन नंबर और वहाँ तैनात उच्चाधिकारियों के मोबाइल नंबर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किए जा रहे हैं और उनका उपयोग भी शिकायतकर्ता खूब कर रहे हैं। आज देश के किसी गाँव में स्थित छोटी सी शाखा का ग्राहक भी सीधे बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को अपनी शिकायत भेज सकता है। इसके अलावा भी

अनेक स्तर की एजेंसियाँ हैं जो ग्राहकों की शिकायतों का स्वागत करने के लिए हमेशा तत्पर रहती हैं। बैंक के सतर्कता विभाग से जुड़े अधिकारी फोन पर की गई शिकायतों, स्थानीय समाचार पत्रों में छपी खबरों अथवा टी.वी. चैनलों से प्रसारित स्टिंग ऑपरेशनों के आधार पर भी कार्रवाई के लिए तत्पर रहते हैं।

बदलते माहौल में शिकायतों का निपटान

बैंकों के लिए शिकायतों को जल्द से जल्द निपटाना जितना जरूरी काम है, उससे भी जरूरी काम है शिकायत पेटी का भार कम करना। शिकायतकर्ता चाहे खुद को हुए नुकसान के कारण गुस्से में हो या अधिक लाभ पाने के लिए सौदेबाजी कर रहा हो, आज के दौर में उसे दोष नहीं दिया जा सकता। कम से कम लागत में अधिक से अधिक सुविधाएं पाने का प्रयास करना कोई गुनाह तो है नहीं! राष्ट्रीयकृत बैंक होते हुए भी हम अपने ग्राहकों से बैंक के लिए अधिक से अधिक आय कमाने का प्रयास करते ही हैं। वैसे भी व्यवसाय का सूत्र वाक्य यही है कि 'ग्राहक हमेशा सही होता है'। इसलिए बैंकर को अपना आपा खोए बगैर उसकी बात सुननी चाहिए। उससे ऐसी कोई भी बात नहीं करनी चाहिए जिससे विवाद बढ़े। ग्राहक को उसकी गलती बताने की भूल कभी नहीं करनी चाहिए। अगर यह जरूरी भी हो तो अत्यधिक विनम्रता बरतनी चाहिए। विभिन्न एजेंसियों द्वारा किए गए सर्वेक्षणों से यह पता चलता है कि अधिकांश शिकायतकर्ता मौखिक रूप से कई स्तरों के अधिकारियों से बात करने के बाद कोई नतीजा न निकलने पर ही लिखित शिकायत करते हैं। इसका मतलब यह है कि किसी को भी शिकायत करने का शौक नहीं होता। उसे लगता है कि उसकी बात सुनने को कोई तैयार ही नहीं है। उसे महत्त्व या अपेक्षित सम्मान नहीं दिया जा रहा है। इसलिए शिकायत का निपटान करने के लिए जरूरी है कि शिकायतकर्ता के साथ आत्मीयता से बातचीत की जाए। तभी वह खुलकर बात करता है और शिकायत की असली वजह का पता चलता है।

शिकायत एक कड़वी दवा है

अक्सर हम शिकायतकर्ता को अपना दुश्मन समझने की भूल करते हैं, जबकि आज किसी भी ग्राहक के लिए सबसे आसान यह है कि वह बिना कुछ कहे हमसे रिश्ता तोड़कर दूसरे बैंक का पल्लू पकड़ ले। यदि वह ऐसा नहीं करके हमारी शिकायत करने का मुश्किल रास्ता चुनता है तो इसे हमारी संस्था के प्रति उसका लगाव ही मानना चाहिए। यानि शिकायत करने का जोखिम मोल लेकर वह हमें हमारी कमियों से अवगत कराता है। बीमारी का पता

जितना जल्द चल जाए, शरीर के फिर स्वस्थ होने की उतनी ही अधिक संभावना होती है। इस दृष्टि से तो हमें शिकायतकर्ता ग्राहक का सम्मान करना चाहिए।

एक ही गड़ढे में दुबारा न गिरें

शिकायतों को उनके लिए निर्धारित समय सीमा के पूरे होने का इंतजार किए बिना जल्द से जल्द निपटा देना चाहिए। लेकिन यही काफी नहीं है। फिर उसी तरह की शिकायत हमारे पास दुबारा न आए, इसका उपाय भी जरूर करना चाहिए। पुराने ग्राहक आधार को खोकर नए ग्राहक की खोज में निकलना कोई समझदारी की बात नहीं है। हमें अपना विस्तार तो करना ही चाहिए, लेकिन उससे पहले अपने मौजूदा ग्राहकों को हमेशा अपनी संस्था से जोड़े रखने की नीति पर अमल भी करना चाहिए।

किसी ग्राहक को कमतर न समझें

ग्राहकों से दैनिक व्यवहार करते समय उनमें भेदभाव करना उचित नहीं है। कई शिकायतें हमारी इसी मानसिकता के कारण उपजती हैं। मान लीजिए किसी ग्राहक का व्यवसाय अभी अच्छा नहीं चल रहा है, उससे हम अधिक ब्याज नहीं कमा पा रहे हैं, तो क्या हम उसकी उपेक्षा करेंगे ?

मेल-मिलाप का फेवीकोल

ग्राहकों को अपनी संस्था से जोड़कर रखने और शिकायत रहित व्यवसाय करने के लिए सबसे अच्छा उपाय है उनके साथ आत्मीय संबंध बनाना। गहरा जुड़ाव रखने और दोस्ताना व्यवहार करने से ग्राहक छोटी-छोटी परेशानियों को तो नजरअंदाज ही कर जाता है, कोई गंभीर चूक हो जाने पर भी भड़कता नहीं। वह हमें गलतियों को सुधारने के लिए पूरा समय देता है। यही नहीं, वह अन्य बैंकों द्वारा दिए जा रहे प्रलोभन को नकारने की सदाशयता भी दिखाता है। हमारे द्वारा दी जा रही कुछ कमतर सुविधाओं को भी वह खुशी से स्वीकार करता है और उसी से संतुष्ट रहता है। एक तरह से वह हमारी संस्था का पारिवारिक सदस्य बन जाता है। इसी मानवीय मनोवृत्ति को ध्यान में रखकर बैंक ने ग्राहकों से मिलने के लिए माह में एक दिन नियत कर दिया है। हम सबको इस दिन का पूरा-पूरा उपयोग करना चाहिए। इस दिन ग्राहकों से मिलकर अंतरंग बातचीत करते हुए अपनी सेवाओं को और भी बेहतर बनाने के लिए उससे सुझाव माँगना चाहिए। ग्राहकों को यदि कोई परेशानी हो तो उसे बताने के लिए प्रोत्साहित करना चाहिए। उसकी परेशानियों को दूर करने का भरसक प्रयत्न भी करना चाहिए। अगर किसी ग्राहक की माँग पूरी करना संभव न हो तो कारण बताते हुए उससे क्षमा माँग लेनी चाहिए।

बस एक मुस्कान ही काफी है

ग्राहक भी मनुष्य ही होता है। मनुष्य प्यार और सम्मान का भूखा होता है। सम्मान को ठेस लगने पर वह क्रोधित होता है और मरने-मारने पर उतारू हो जाता है। सम्मान की लड़ाई लड़ने और उसे जीतने के लिए वह अपना सब कुछ गँवाने के लिए भी तैयार हो जाता है। इसी तरह थोड़ा सा प्यार और सम्मान मिलने पर वह एक अदृश्य रिश्ते में बँध जाता है। उस रिश्ते को बनाए रखने के लिए भी वह सब कुछ दाँव पर लगाने को तैयार हो जाता है। यह मानवीय स्वभाव है। कुछ लोग इसे

मानवीय कमजोरी भी मानते हैं। जो भी हो, हम इसका उपयोग ग्राहकों से मधुर संबंध बनाने में कर सकते हैं।

अगर हम अपने बैंक की ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट स्तर पर पहुँचाना चाहते हैं तो हमें अधिक कुछ करने की आवश्यकता नहीं। सिर्फ मुस्कराकर बात करने से ही तनावपूर्ण वातावरण तनावरहित हो जाता है। यदि हम दूर से ही अपने ग्राहक को देखकर मुस्करा दें तो हमारे मुँह से कटु वचन कभी निकल ही नहीं सकते। हमारा संवाद मधुर होगा तो फिर हमारे बीच विवाद नहीं होगा। और अगर विवाद ही नहीं होगा तो शिकायत कैसे जन्म लेगी?



बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों को मिली क्षेत्रवार शिकायतें, 2010-11

शिकायत का स्वरूप	सरकारी क्षेत्र के बैंक	राष्ट्रीयकृत बैंक*	एसबीआई समूह	निजी क्षेत्र के बैंक	निजी क्षेत्र के पुराने बैंक	निजी क्षेत्र के नए बैंक	विदेशी बैंक	सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक	शहरी सहकारी बैंक/ग्रामीण बैंक/अन्य	कुल
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11=(9+10)
जमा खाते	726	379	347	641	50	591	293	1,660	67	1,727
प्रेषण	3,019	1,547	1,445	816	65	751	175	4,010	206	4,216
क्रेडिट/डेबिट/एटीएम कार्ड	9,217	3,343	5,874	4,458	149	4,309	3,196	16,871	245	17,116
ऋण/अग्रिम	3,262	1,891	1,371	832	185	647	199	4,293	271	4,564
बिना पूर्व नोटिस के प्रभार	1,700	995	705	1,836	120	1,716	482	4,018	131	4,149
पेंशन	5,746	1,746	4,000	43	1	42	21	5,810	117	5,927
प्रतिबद्धताओं संबंधी विफलता	1,971	1,035	936	747	94	653	161	2,879	83	2,962
प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट	120	58	62	928	12	916	658	1,706	16	1,722
नोट और सिक्के	86	36	50	25	1	24	19	130	16	146
उधारदाताओं की निर्धारित प्रथाओं का अनुपालन	8,799	4,680	4,119	3,378	254	3,124	1,163	13,340	786	14,126
बीसीएसबीआई कोड का अननुपालन	1,260	742	518	812	51	761	204	2,276	69	2,345
अन्य	4,835	2,675	2,160	2,323	167	2,165	440	7,598	606	8,204
विषय के बाहर	1,983	1,263	720	283	30	253	70	2,336	1,734	4,070
कुल शिकायतें	42,724	20,417	22,307	17,122	1,179	15,943	7,081	66,927	4,347	71,274
	(1.9)	(6.94)	(2.3)	(-24.1)	(-15.4)	(-24.6)	(-38.1)	(-11.8)	(30.2)	(-10.1)
प्रति शाखा शिकायतें	0.69	0.45	1.25	1.47	0.25	2.35	22.34	0.90		

*: आईडीबीआई बैंक लि. सहित। टिप्पणी: कोष्ठक के आंकड़े पूर्व वर्ष के प्रतिशत परिवर्तन को दर्शाते हैं।

स्रोत: बैंकिंग लोकपाल के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालय।

बैंक एक सेवा प्रदायक संस्था हैं जो कई तरह की बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से ग्राहकों की सहायता करते हैं इसी के साथ बैंक एवं बैंकिंग प्रणाली ग्राहकों के लिए विश्वसनीय भी है। वर्तमान तकनीक एवं प्रौद्योगिकी युग में बैंकों की सेवाओं का भी विस्तार

हुआ है। परम्परागत भुगतान साधन चेक, डिमांड ड्राफ्ट के अलावा एटीएम, ई-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि सेवाएं आरंभ हो गई हैं। जब बैंकों ने अपनी सुविधाओं का विस्तार किया है तब यह न्यायोचित है कि वे आधुनिकतम सुविधाएं प्रदान करने के बदले ग्राहकों से कुछ प्रभार (शुल्क) वसूलें क्योंकि बैंकों को भी ये सुविधाएं देने के लिए अतिरिक्त संसाधन जुटाने होते हैं।

कई बार ग्राहकों की चूक/जानबूझ कर की गई लापरवाही/ गलती आदि के लिए बैंक ग्राहकों से प्रभार वसूलते हैं जिसे वसूल करने का बैंकों को वैधानिक अधिकार होता है। सामान्यतः यह प्रभार निम्ननुसार होते हैं :

- ➔ ग्राहकों को सूचना देकर, लागत खर्चों की वसूली,
- ➔ चेक वापसी या डाइरेक्ट डेबिट न होने पर लागत की वसूली एवं प्रभार,
- ➔ क्रेडिट कार्ड पर भुगतान न करने पर वसूली एवं प्रभार,
- ➔ अन्य किन्हीं कारणों से बैंक के साथ किये गये अनुबंध में उल्लंघन के कारण वसूली।

बैंक प्रभार का इतिहास

आज हम उस दौर से बहुत आगे निकले गये हैं, जब साहूकार ग्राहकों का पैसा रखने पर भी सुरक्षा के नाम पर उनसे पैसा वसूलते थे तथा उसे ऊँची ब्याज दर पर जरूरतमंदों को देकर दोहरा लाभ कमाते थे। निजी बैंकों के आने के बाद बैंक अपने वास्तविक खर्चे वसूलने के लिए बैंक प्रभार का उपयोग करने लगे। उस समय भी बैंक अंग्रेजी भाषा के प्रभुत्व, ग्राहकों के स्तर आदि को देखते हुए आम ग्राहकों से दूर थे। वास्तव में सामाजिक एवं सेवा प्रदायक बैंकिंग का दौर बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद आया और बैंकिंग को एक सेवा प्रदायक संस्था के रूप में पहचान मिली, तत्पश्चात क्रमशः

बैंक प्रभार – बैंक एवं ग्राहकों के हित

संतोष श्रीवास्तव

यूनियन बैंक,

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, भोपाल

ग्राहक सेवाओं में सुधार हुआ। आज की बैंकिंग प्रणाली एवं ग्राहक सेवा बहुत परिष्कृत रूप में हमारे सामने है। इसमें सूचना प्रौद्योगिकी, नवीनतम तकनीक का बहुत बड़ा हाथ है। आज के बैंक प्रभार विकेंद्रीकृत एवं सेवा आधारित हैं – जितनी ज्यादा सुविधा ग्राहक लेना चाहेंगे उसी के अनुपात में उन्हें बैंक प्रभार देना होगा।

बैंक प्रभार का औचित्य

बैंक द्वारा ग्राहकों को कई प्रकार की सुविधाएं दी जाती हैं, लेकिन कई बार ग्राहक उस सुविधा का दुरुपयोग भी करने लगते हैं, जैसे किसी पार्टी का चेक धनाभाव के कारण वापस हो जाता है तो उस पर बैंक बहुत कम प्रभार लगाता था, लेकिन कुछ ग्राहकों ने इस सुविधा का गलत तरीके से लाभ लेना शुरू कर दिया। ग्राहक यह जानते हैं कि जनता का विश्वास चेक बुक पर ज्यादा रहता है इसलिए वे लेनदारों को भुगतान के आश्वासन के रूप में आगे की तारीख का चेक काटकर देने लगे। लेकिन जब देय तिथि को लेनदार ने बैंक में चेक प्रस्तुत किया, तब देनदार ने जानबूझकर अपने खाते में पर्याप्त राशि नहीं रखी और चेक अस्वीकृत हो गया। इस तरह ग्राहक द्वारा जानबूझकर बैंकिंग मशीनरी के पूरे कार्यकलाप को प्रभावित किया गया और इससे बैंक के मानव श्रम एवं तकनीक सिस्टम पर अतिरिक्त बोझ पड़ा। अतः बैंकों ने ऐसे ग्राहकों से निपटने और उन्हें दण्डित करने के उद्देश्य से दण्ड, अतिरिक्त ब्याज जैसे प्रभार लगाने आरंभ कर दिये। यद्यपि इससे ग्राहकों पर प्रभार का बोझ बढ़ा परन्तु एक व्यवस्था को सुचारु रूप से चलाने के लिए यह आवश्यक एवं औचित्यपूर्ण भी है।

बैंक प्रभारों के प्रकार

- किन्हीं कारणों से ग्राहक द्वारा ओवरड्राफ्ट खाते में सीमा से अधिक राशि का उपयोग करने पर ग्राहक के ऊपर बैंक द्वारा प्रभार लगाने के साथ ही दण्डस्वरूप ब्याज भी लगाया जाता है।

- पर्याप्त राशि नहीं होने (insufficient fund) के कारण चेक वापसी होने पर एवं सीधा डेबिट नहीं कर सकने के कारण बैंक प्रभार लगाया जाता है।
- ग्राहकों द्वारा बैंक नियम/अनुबंधों /शर्तों के उल्लंघन पर भी बैंक प्रभार लगाया जाता है।

बैंक प्रभार न्यायोचित हों

बैंक प्रभार के संबंध में बैंकों के प्रबंधन का निर्णय रहता है एवं इस पर कोई बंधन नहीं रहता है। निजी बैंक इस मामले में ज्यादा सख्त दृष्टिकोण रखते हैं। इसलिए राष्ट्रीयकृत बैंकों की अपेक्षा इनके प्रभार अधिक होते हैं। कई बार समुचित ज्ञान के अभाव में ग्राहक पर दोहरे-तिहरे प्रभार का बोझ पड़ जाता है।

वर्तमान समय में बैंक अपने लाभ के मार्जिन को बढ़ाने के लिए भी प्रभार का सहारा लेते हैं ।

ग्राहकों पर प्रभारित किए जाने वाले प्रभार के संबंध में न्यायालय ने अपना मत इस प्रकार दिया है : “बैंक अपनी सेवाओं के लिए लगने वाले न्यायोचित प्रभार को तो वसूल कर सकते हैं, लेकिन वह ग्राहक पर दण्ड जैसा कोई प्रभार नहीं लगा सकते हैं तथा ग्राहक की अनभिज्ञता से प्रभार लगाकर बैंकों को अपनी आमदनी बढ़ाने की प्रवृत्ति से बचना चाहिए ।”

बैंक प्रभारों से ग्राहक कैसे बचें ?

ग्राहकों को बैंक से व्यवहार करते समय उन्हें उपलब्ध करवाए गये आवेदन प्रपत्र/अनुबंध/करार आदि के नियम एवं शर्तों को ध्यान से पढ़ना चाहिए एवं उनका पालन करना चाहिए। वर्तमान समय में यह सभी जानकारी बैंकों की वेबसाइट पर उपलब्ध रहती है। यह जानकारी निम्न व्यवहार के समय उपयोगी रहती है :

- ✓ बचत /सावधि /चालू खाता खोलते समय,
- ✓ बैंक से व्यक्तिगत/गृह/वाहन/औद्योगिक ऋण लेते समय,
- ✓ ग्राहक द्वारा अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट) सुविधा लेते समय,
- ✓ आजकल बैंक विभिन्न कम्पनियों के साथ टाई-अप करके म्यूचुअल फंड, बीमा सुविधा आदि भी उपलब्ध करवाते हैं। इसलिए इन योजनाओं को लेते समय पूर्ण जानकारी लेनी चाहिए जिससे किसी भी स्टेज पर ग्राहक अपने को ठगा-सा महसूस नहीं करें।

- ✓ ग्राहकों को अपने जमा/ऋण खातों के समय-समय पर विवरण देखते रहना चाहिए । कोई अनुचित प्रभार दिखाई दे तब बैंक से तुरंत सम्पर्क करना चाहिए ।
- ✓ अपने खातों में समय-समय पर संशोधित, पर्याप्त राशि का शेष रखना चाहिए।
- ✓ खाते में ओवरड्राफ्ट होने पर समायोजित करने का प्रयास करना चाहिए।
- ✓ वर्तमान समय प्रतिस्पर्धा का है । बैंकिंग क्षेत्र में भी तीव्र प्रतिस्पर्धा चल रही है एवं ग्राहकों की आवश्यकता को देखते हुए विभिन्न पैकेज लाए जा रहे हैं। ग्राहक को इन पैकेजों का अध्ययन करना चाहिए और जिस बैंक में “न्यूनतम प्रभार एवं अधिकतम सुविधा हो” वहां से अपना व्यवहार करना चाहिए ।

बैंक प्रभार और बैंकों का दायित्व

बैंकर होने के नाते बैंकों का दायित्व है कि जिस विश्वास के साथ ग्राहक बैंकों से जुड़े हैं, उनका वह विश्वास कायम रहे। बैंकों की कार्यप्रणाली पारदर्शी हो तथा बैंक प्रभार न्यायोचित एवं वहनीय हों। बैंक प्रभार के संबंध में बैंकों का दायित्व है कि वह कोई भी प्रभार लगाने के पहले ग्राहक को अवगत कराएं और उनका विश्वास हासिल करें क्योंकि बैंक प्रभार एवं बैंक की प्रतिष्ठा की जानकारी एक ग्राहक से दूसरे ग्राहक तक पहुँचती जाती है और इसका असर निश्चित तौर पर ग्राहकों की संख्या, बैंक की लाभप्रदता आदि पर पड़ता है।

क्षतिपूर्ति नीति

बैंक प्रभार के परिप्रेक्ष्य में ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखते हुए, बैंकों को “क्षतिपूर्ति नीति” को बनाना/अमल में लाना चाहिए।

क्षतिपूर्ति नीति का उद्देश्य

बैंक की क्षतिपूर्ति नीति का विस्तार खाते को अप्राधिकृत रूप से नामे किये जाने, चेक/लिखतों के संग्रहण में विलम्ब पर ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकने के अनुदेश मिलने के बाद भी चेक का भुगतान, देश के अंदर प्रेषण, विदेशी मुद्रा सेवाओं तक किया जाना चाहिए तथा यह ग्राहकों के साथ पारदर्शिता और उचित व्यवहार पर आधारित होना चाहिए।

इस नीति का उद्देश्य इस प्रकार की प्रणाली बनाना होना चाहिए, जिसके अंतर्गत ग्राहक द्वारा मांग किये बिना बैंक की ओर से सेवा में किसी प्रकार की कमी या बैंक के किसी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष कार्य अथवा कार्य न करने से होने वाली हानि के लिए क्षतिपूर्ति किया जाना हो।

क्षतिपूर्ति नीति के अपेक्षित प्रावधान

धोखाधड़ी/गलती या प्रणाली में दोष के कारण ग्राहक के खाते में किये गये, अनचाहे या गलत नाम के सच्चे दावों का निपटान शीघ्रता से किया जाना, शाखा की गलती होने पर शाखाओं द्वारा ग्राहक को बिना किसी विलंब के क्षतिपूर्ति का भुगतान करना अपेक्षित है।

- * जब न तो शाखा की गलती हो और न ग्राहक की, किन्तु प्रणाली में ही कहीं दोष हो तो शाखाओं को इस नीति के अनुसार क्षतिपूर्ति करनी चाहिए।
- * ग्राहक की वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति के लिए दुर्घटनावश या त्रुटिवश नाम के लिए उस अवधि हेतु ब्याज का भुगतान करना।
- * ओवरड्राफ्ट कैश क्रेडिट खाते में बैंक की गलती के कारण हुई नामे प्रविष्टि के लिए उस उधार खाते पर लागू दर से ब्याज का भुगतान करना, जिसमें गलत नामे हुआ हो।
- * विदेशी मुद्रा में लिखे और संग्रह के लिए विदेश भेजे गए चेकों के संग्रहण में विलम्ब के लिए ग्राहकों को कोई क्षतिपूर्ति देय नहीं होगी क्योंकि बैंक विदेशी बैंकों से समय पर क्रेडिट सुनिश्चित नहीं कर सकते हैं।
- * भारत में संग्रहण के लिए भेजे चेकों के संग्रहण में निर्धारित अवधि से अधिक विलम्ब होने पर बैंक को ब्याज का भुगतान करना होगा।
- * संग्रहण के लिए स्वीकृत चेक/लिखतों के मार्ग में गुम हो जाने पर बैंक इसकी सूचना खातेदार को देगा, जिससे कि वह आहर्ता को उसका भुगतान रोकने के लिए सूचित कर सके और यह भी सुनिश्चित कर सके कि खोये हुए चेक/लिखत आगम जमा न होने के कारण उसके द्वारा जारी चेक अस्वीकृत न हो जाए। बैंक चेक के आहर्ता

से डुप्लीकेट चेक प्राप्त करने में ग्राहक की सहायता करेगा।

- * ग्राहक को सभी सहमत या संविदागत देयों की अदायगी के उपरांत बंधक सम्पत्ति के स्वत्वविलेख/प्रतिभूति/दस्तावेज निर्धारित समयावधि में वापस नहीं करने पर बैंक को हर्जाना देना होगा।

ए.टी.एम. में असफल संव्यवहार की शिकायत मिलने पर निर्धारित समयावधि में उसका समाधान नहीं होने पर ग्राहक को, बैंक से क्षतिपूर्ति अपेक्षित होगी। लेकिन नियंत्रण के बाहर (फोर्स मेजुरे) कुछ आकस्मिक घटनाओं, विद्रोह, विश्वासघात, लॉक आउट, हड़ताल या अन्य श्रमिक समस्याओं, आग लगाने, प्राकृतिक आपदाओं या दैवीय प्रकोप, संचार सेवाओं का आकस्मिक बंद होना, अचानक परिवहन सुविधा में व्यवधान आना आदि के कारण यदि बैंक निर्धारित मापदण्ड के अनुरूप कार्य नहीं कर पाता है अथवा कार्य में विलम्ब होता है तब बैंक क्षतिपूर्ति करने हेतु उत्तरदायी एवं बाध्य नहीं होगा।

बैंक प्रभार में पारदर्शिता लाने के लिए बैंकों को निम्न उपाय करने चाहिए

- बैंकों को अपनी योजनाओं के नियमों/शर्तों आदि का समुचित प्रचार-प्रसार करना चाहिए। इसके लिए पत्र-पत्रिकाओं, दूरदर्शन-नेट आदि का उपयोग किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त बैंक पैम्फलेट शाखा काउंटर्स पर रखवाकर, उनका वितरण करवा कर एवं शाखा/कार्यालय में नोटिस आदि लगा कर इनका प्रचार-प्रसार कर सकते हैं।
- बैंकों को ग्राहकों को पर्याप्त ग्रेस पीरियड देना चाहिए। इस ग्रेस पीरियड का तात्पर्य यह है : “यदि ग्राहक से कोई भूल हो गई हो, भुगतान की निर्धारित तिथि निकल गई हो, गणना आदि के कारण खाते में कोई अनधिकृत ओवरड्राफ्ट हो गया हो तो ग्रेस पीरियड में ग्राहक अपनी गलती सुधार ले/भुगतान की व्यवस्था कर ले।” इस तरह से बैंकों को अपने ग्राहकों के हितों को ध्यान में रखते हुए ग्रेस पीरियड पर विशेष ध्यान देना चाहिए।
- बैंकों को ग्राहक की उचित एवं विचारणीय समस्याओं पर पर्याप्त ध्यान देना चाहिए एवं उनका शाखा/कार्यालय

स्तर पर ही समाधान निकालना चाहिए। बैंकों को यह नहीं सोचना चाहिए कि ग्राहक हमेशा परेशान करने के उद्देश्य से ही कोई आवेदन देते हैं अथवा सम्पर्क करते हैं। यदि कोई ग्राहक अनुचित प्रभार के संबंध में आवेदन देता है तो उसकी समुचित जांच की जानी चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि किस स्तर पर गलती होने के कारण प्रभार लगाया गया है, यदि बैंक की तरफ से कोई गलती हुई हो तो ऐसे प्रभार से ग्राहक को मुक्त करना चाहिए। “संतुष्ट ग्राहक बैंक की बड़ी पूंजी है,” इस अवधारणा के चलते बैंकों को ग्राहकों के साथ सकारात्मक रुख ले कर चलना चाहिए।

वास्तव में बैंकिंग संस्थान के बैंक एवं ग्राहक एक रथ के दो पहियों के समान हैं, यदि इनमें सामंजस्य नहीं होगा तब एक तरफ ग्राहक संतुष्ट नहीं होंगे और दूसरी तरफ बैंक प्रतिस्पर्धा के दौर में अपने को स्थायित्व प्रदान नहीं कर पाएंगे।

बैंक प्रभार वापस लेने के लिए ग्राहक क्या करे?

यदि कभी ग्राहक यह महसूस करे कि उससे बैंक द्वारा अनुचित बैंक प्रभार लिया गया है तब यह उसका अधिकार है कि वह उस प्रभार को वापस ले। सामान्यतः बैंक, ग्राहकों के आवेदन पर उचित विचार करते हुए प्रकरणों का निराकरण करते हैं परन्तु यदि आपसी सामंजस्य से समस्या का समाधान नहीं हो तब ग्राहकों को निम्न कार्यप्रणाली का सहारा लेना चाहिए :

- ✓ ग्राहक यदि यह महसूस करे कि उसके खाते से अनुचित बैंक प्रभार काट लिया गया है तब ऐसी स्थिति में ग्राहक अपने खाते के विवरण की छाया प्रति लगाकर, बैंक ने जब से प्रभार काटा है, तब से अद्यतन तिथि तक का प्रभार वापस मांग सकता है।
- ✓ यदि ग्राहक के पास विवरण/जानकारी आदि उपलब्ध नहीं हो पा रही हो तब ग्राहक “सूचना का अधिकार अधिनियम” के अंतर्गत बैंक से विवरण/जानकारी मांग सकता है।
- ✓ बैंक को अपना आवेदन देने के बाद पर्याप्त समय तक बैंक के उत्तर की प्रतीक्षा करनी चाहिए।

- ✓ अपनी आगे की कार्रवाई शुरू करने से पूर्व ग्राहक द्वारा स्मरण पत्र बैंक को भेजे जाने चाहिए।
- ✓ इन सबके बावजूद ग्राहक को यदि ऐसा महसूस हो कि उसके आवेदन पर समुचित ध्यान नहीं दिया गया है तब उसे “बैंकिंग लोकपाल” में अपनी आपत्ति दर्ज करानी चाहिए।
- ✓ बैंकिंग लोकपाल की कार्रवाई एवं निर्णय से भी यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तब वह न्यायालय में जाने के लिए स्वतंत्र होगा।
- ✓ कई देशों में अनुचित बैंक प्रभार से बचने के लिए बीमा की सुविधा आरंभ की गई है। इसे “पेमेंट प्रोटेक्शन इंश्योरेंस” कहा जाता है। इसमें एक निश्चित राशि प्रीमियम के रूप में खाते से डेबिट की जाती है और बीमा कम्पनी को भुगतान किया जाता है। बीमा कम्पनी को प्रेषित की गई यह राशि मूलधन में शामिल हो जाती है, इसलिए इस पर ब्याज भी प्रभारित होता रहता है।

बैंक प्रभार के संबंध में ग्राहकों के दायित्व

- ➔ ग्राहकों की भी यह जिम्मेदारी है कि वे बैंक द्वारा प्रदान की जा रही सुविधाओं का उचित रूप से लाभ उठाए और उनका दुरुपयोग नहीं करें।
- ➔ ग्राहकों को बैंक प्रभार के मामले में यह नहीं सोचना चाहिए कि बैंक हमेशा ही उनसे अनधिकृत प्रभार वसूलता है।
- ➔ ग्राहकों को बैंक से अनावश्यक शिकायतें नहीं करनी चाहिए।

इस तरह से हम पाते हैं कि बैंक एवं ग्राहकों के संबंध महत्वपूर्ण होते हैं। एक ग्राहक से क्षणिक विवाद के आधार पर संबंध समाप्त करना बैंकों के हित में नहीं है। सामान्यतः बैंकों में ग्राहक एवं बैंक के विवाद के कारण बैंक प्रभार अधिक होते हैं, यदि इन विवादों का सम्मानपूर्वक एवं न्यायोचित समाधान समय पर किया जाए तो एक ओर जहां ग्राहक संतुष्ट रहेंगे वहीं बैंक भी अपने अमूल्य ग्राहकों को अपने साथ जोड़े रखने में सफल रहेंगे।





घूमता आईना

के. सी. मालपानी

प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

बरसों से पड़ी रकम लौटाएंगे बैंक

रिज़र्व बैंक ने बैंकों से कहा है कि वे ऐसे खाताधारकों का पता लगा कर उनका पैसा वापस करने का प्रयास करें, जिन्होंने अपनी जमाराशियों पर दावा छोड़ दिया है। एक अनुमान के मुताबिक, तकरीबन 1.03 करोड़ नॉन ऑपरेशनल खाते हैं जिनमें कुल 1,700 करोड़ रुपए की राशि जमा है। रिज़र्व बैंक ने बैंकों को जारी निर्देश में कहा है कि बैंक ऐसे निष्क्रिय जमा खातों की सूची अपनी वेबसाइट पर जारी कर सकते हैं, जिनमें विगत 10 साल या इससे भी ज्यादा समय से परिचालन नहीं हुआ है।

रिज़र्व बैंक का कहना है कि उसी वेबसाइट पर इन खातों पर दावा करने की प्रक्रिया का ब्योरा भी दिया जाना चाहिए। बैंकों से कहा गया है कि वे इस बारे में अपनी प्रक्रिया 30 जून 2012 तक पूरी करें और इस संबंध में अपनी-अपनी वेबसाइट पर नियमित रूप से अपडेट मुहैया कराएं। इसके अलावा केंद्रीय बैंक ने इस प्रक्रिया में दावेदारों की सत्यता सुनिश्चित करने को भी कहा है।

रिज़र्व बैंक ने जारी की होमलोन के लिए नई गाइडलाइन

रिज़र्व बैंक ने होमलोन के लिए नई गाइडलाइन जारी कर दी है जो तुरंत प्रभाव से लागू हो जाएगी। रिज़र्व बैंक ने बैंकों से कहा है कि वे होमलोन देते वक्त मकान की कीमत में स्टांप ड्यूटी, रजिस्ट्रेशन और दूसरे खर्चों को शामिल न करें, सिर्फ मकान की वास्तविक कीमत को आधार बनाकर ही होमलोन दिया जाए। रिज़र्व बैंक के मुताबिक प्रॉपर्टी की कीमत से अलग खर्चें लोन में शामिल नहीं किए जाने चाहिए क्योंकि ये प्रॉपर्टी का हिस्सा नहीं होते।

इसका सीधा सा मतलब यह है कि अब होमलोन लेने वाले ग्राहकों को मकान खरीदते वक्त अपनी जेब से ज्यादा पैसा लगाना पड़ेगा क्योंकि बैंक अब अतिरिक्त खर्चों के लिए लोन नहीं देगा। इससे पहले भी रिज़र्व बैंक ने दिसंबर 2010 में होमलोन के लिए गाइडलाइन जारी करते हुए कहा था कि बैंक 20 लाख से ज्यादा कीमत के मकानों पर उनकी बाजार कीमत का केवल 80 फीसदी

तथा 20 लाख से कम कीमत के मकानों पर उनकी बाजार कीमत का 90 फीसदी तक ही लोन दे सकते हैं।

रिज़र्व बैंक ने सख्त किए गोल्ड लोन के नियम

भारतीय रिज़र्व बैंक ने गोल्ड के बदले लोन देने के नियमों को सख्त बना दिया है। गोल्ड लोन कंपनियों को अब गोल्ड वैल्यू के 60 फीसदी से ज्यादा लोन देने की अनुमति नहीं होगी। अभी ये कंपनियां 20-50 फीसदी तक मार्जिन रखकर कुल गोल्ड वैल्यू के 80 फीसदी तक लोन देती हैं। गोल्ड के बदले लोन के कारोबार में शामिल कंपनियां सोने को गिरवी रखकर जरूरतमंद लोगों को शॉर्ट-टर्म लोन देती हैं। रिज़र्व बैंक ने गोल्ड के बदले लोन के बिजनेस मॉडल में बढ़ते जोखिम पर चिंता प्रकट करते हुए कहा है कि गोल्ड की कीमत घटने पर लोन देने वाली कंपनियों के कारोबार पर बुरा असर पड़ सकता है। गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) को भी अब कुल लोन में गोल्ड लोन की हिस्सेदारी का खुलासा करना पड़ेगा इससे उनकी परिसंपत्तियों की कहीं ज्यादा बेहतर तस्वीर सामने आ पाएगी। इसके अलावा, गोल्ड लोन कंपनियों को प्राइमरी गोल्ड, बुलियन और गोल्ड कॉइन के बदले लोन देने की अनुमति नहीं होगी। रिज़र्व बैंक ने इन कंपनियों को यह भी कहा है कि जिन कंपनियों की परिसंपत्तियों में सोने के एवज में लोन की राशि 50 फीसदी से ज्यादा है, उन्हें अप्रैल 2014 की पहली तारीख से टीयर-1 कैपिटल कम से कम 12 फीसदी रखनी होगी।

बैंकों को मिलेगी सरकार से पूंजी सहायता

सरकार ने अगले वित्त वर्ष के लिए बैंकों को 15,888 करोड़ रुपये की पूंजी सहायता देने की घोषणा की है। यह रकम पिछले वित्त वर्ष के बजट में इस मद में आवंटित रकम के मुकाबले अधिक है। इसके साथ ही सरकार बैंकों के लिए फाइनेंशियल होल्डिंग कंपनी स्थापित करने पर विचार करेगी जो सरकारी बैंकों के लिए पूंजी जुटाएगी।

लोकसभा में वित्त वर्ष 2012-13 का बजट पेश करते हुए वित्त मंत्री ने कहा कि, 'वित्त वर्ष 2012-13 के लिए मैं नाबार्ड सहित सरकारी बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए 15,888

करोड़ रुपये पूंजी देने का प्रस्ताव रखता हूँ।' वित्त मंत्री ने यह भी कहा कि सरकार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और वित्तीय संस्थानों की माली हालत दुरुस्त करने के लिए कटिबद्ध है। बैंकों को बासेल-III मानदंडों को ध्यान में रखते हुए दीर्घकाल के लिए पूंजी की आवश्यकता होगी। इसी के मद्देनजर सरकार ने बैंकों को पूंजी देने की घोषणा की है। ऐसा माना जा रहा है कि पूंजी मिलने से सरकारी बैंक न्यूनतम टियर-1 पूंजी पर्याप्तता अनुपात 8 फीसदी पर रखने और अपनी पूंजी आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम हो सकेंगे।

प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र उधार पर नायर समिति की सिफारिशें जारी

प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को दिए जाने वाले ऋणों के मौजूदा वर्गीकरण की समीक्षा तथा प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र उधार और इससे जुड़े मुद्दों के संबंध में संशोधित दिशानिर्देश प्रस्तावित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 25 अगस्त 2011 को श्री एम. वी. नायर की अध्यक्षता में दस सदस्यों की समिति का गठन किया गया था। इस समिति की रिपोर्ट अब जारी कर दी गई है और इस पर बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, अन्य संस्थाओं तथा आम जनता से उनकी राय/सुझाव मांगे गए हैं। समिति द्वारा जारी की गई प्रमुख सिफारिशें इस प्रकार हैं -

- घरेलू अनुसूचित वाणिज्य बैंकों द्वारा दिए गए कुल ऋणों में प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के लिए मौजूदा लक्ष्य 40 प्रतिशत को यथावत रखा गया है। समिति ने बैंकों द्वारा दिए गए इन ऋणों को समायोजित निवल बैंक ऋण (एडजस्टेड नेट बैंकिंग क्रेडिट) या क्रेडिट इक्विवलेंट ऑफ बैलेंस शीट एक्सपोजर (सीईओबीई) में से जो भी अधिक हो, उसके आधार पर मानने की बात भी कही है।
- समिति ने प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र की सूची में एक अहम बदलाव करते हुए कृषि क्षेत्र के लिए कृषि एवं सम्बद्ध क्रियाकलाप (एग्रीकल्चर एंड एलॉयड एक्टिविटीज) वर्ग बना दिया है, जो अभी तक डायरेक्ट और इन डायरेक्ट एग्रीकल्चर क्रेडिट के रूप में आता था। कृषि एवं सम्बद्ध क्रियाकलाप वर्ग के लिए कुल लक्ष्य 18 प्रतिशत रखा गया है।
- कृषि एवं सम्बद्ध क्रियाकलाप समूह के अंतर्गत छोटे तथा सीमांत किसानों के लिए 9 प्रतिशत ऋण की हिस्सेदारी तय करने की सिफारिश की गई है, जिसे चरणबद्ध रूप में 2015-16 तक पूरा किया जाना है।
- समिति ने एसएमई सेक्टर को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र में बनाए रखने के साथ ही इसके तहत माइक्रो सेक्टर (छोटे

कारोबारियों) के लिए 7 प्रतिशत ऋण की हिस्सेदारी तय करने की सिफारिश की है, जिसे चरणबद्ध रूप में साल 2013-14 तक पूरा किया जाना है।

- समिति ने एसएमई सेक्टर के लिए यह भी कहा है कि आदानों (इनपुट्स) की लागत में हुई वृद्धि को देखते हुए मौजूदा एमएसएमईडी ऐक्ट के जरिए निवेश सीमा में बदलाव किया जाना चाहिए। मैनुफैक्चरिंग में माइक्रो सेक्टर की मौजूदा सीमा 25 लाख रुपये से बढ़ाकर 50 लाख रुपये करने और स्मॉल सेक्टर के लिए 5 करोड़ रुपये से बढ़ाकर 8 करोड़ रुपये करने की सिफारिश की गई है। इसी तरह सर्विस सेक्टर में माइक्रो सेक्टर की सीमा 10 लाख रुपये से बढ़ाकर 20 लाख रुपये और स्मॉल सेक्टर के लिए 2 करोड़ रुपये को बढ़ाकर 3 करोड़ रुपये करने की सिफारिश की गई है।
- समिति ने गैर बैंकिंग वित्तीय मध्यवर्तियों के संबंध में कहा है कि उनको दिए जाने वाले ऋण की हिस्सेदारी बैंक के कुल ऋणों में पांच फीसदी से ज्यादा नहीं होनी चाहिए।
- आवास एवं शिक्षा ऋणों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र में बनाए रखा गया है। प्रति व्यक्ति एक रिहाइशी इकाई के निर्माण तथा खरीद के लिए 25 लाख रुपये, 'रिहाइशी' इकाई की मरम्मत के लिए ग्रामीण तथा अर्द्धशहरी क्षेत्रों में 2 लाख रुपये तथा अन्य स्थानों पर 5 लाख रुपये तक के ऋणों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र में शामिल करने की सिफारिश की गई है।
- आर्थिक रूप से कमजोर (ईडब्ल्यूएस) तथा निम्न आय वर्ग (एलआईजी) के लिए रिहाइशी मकानों के निर्माण को प्रोत्साहित करने के लिए इन व्यक्तियों को दिए जाने वाले आवास ऋणों को कमजोर वर्ग के लिए ऋणों में गिने जाने की सिफारिश की गई है।
- प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत महिलाओं को दिए गए सभी ऋणों को भी कमजोर वर्गों के लिए ऋणों में गिने जाने की सिफारिश की गई है।
- समिति ने प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत शिक्षा ऋणों की सीमा भारत में पढ़ने वाले छात्रों के लिए 10 लाख रुपये से बढ़ाकर 15 लाख रुपये और विदेशों में पढ़ने वाले छात्रों के लिए 20 लाख रुपये से बढ़ाकर 25 लाख रुपये की करने की सिफारिश की है।

- विदेशी बैंकों के लिए कुल ऋणों में प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र की मौजूदा 32 प्रतिशत हिस्सेदारी को बढ़ाकर 40 प्रतिशत किए जाने की सिफारिश की गई है। इस लक्ष्य के अंतर्गत निर्यातों के लिए 15 प्रतिशत तथा एसएमई क्षेत्र के लिए 15 प्रतिशत हिस्सेदारी (जिनमें से 7 प्रतिशत सूक्ष्म उद्यमों के लिए रहेगा) तय किए जाने की सिफारिश की गई है।
- समिति ने प्रायोगिक आधार पर नॉन-ट्रेडेबल प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र उधार प्रमाणपत्रों (पीएलएलसी) को शुरू किए जाने की सिफारिश की है, जिसमें घरेलू अनुसूचित वाणिज्य बैंक, विदेशी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक बाजार सहभागी होंगे।

पोर्टफोलियो मैनेजमेंट स्कीम (पीएमएस) में न्यूनतम निवेश की सीमा बढ़ी

पोर्टफोलियो मैनेजमेंट स्कीमों (पीएमएस) से छोटे निवेशकों को दूर रखने के मकसद से सेबी ने इस तरह की स्कीमों के लिए न्यूनतम निवेश की सीमा को बढ़ाकर 25 लाख रुपये कर दिया है। अभी तक यह सीमा 5 लाख रुपये थी। पीएमएस के तहत निवेशकों को कई विशिष्ट निवेश रणनीतियों की पेशकश की जाती है जिससे वे बाजार में विद्यमान अवसरों को भुना सकें तथा ये स्कीमों में व्यक्तिगत ग्राहकों की जरूरतों को ध्यान में रखकर ही बनाई जाती हैं। बाजार नियामक सेबी ने एक अधिसूचना जारी कर सेबी (पोर्टफोलियो मैनेजर्स नियमन, 1993) में संशोधन करते हुए कहा है कि संशोधित नियम नए ग्राहकों के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों द्वारा किए जाने वाले नए निवेशों पर भी लागू होंगे। यद्यपि ग्राहकों के मौजूदा निवेश ऐसे निवेशों की परिपक्वता होने तक बने रहेंगे।

सरकारी बॉण्ड खरीदे जा सकेंगे ऑनलाइन

खुदरा निवेशक अब इंटरनेट के माध्यम से सरकारी प्रतिभूतियों (जी-सेक) की ऑनलाइन खरीद-बिक्री कर सकेंगे। सरकारी क्षेत्र के बैंक आईडीबीआई बैंक लिमिटेड ने “आईडीबीआई समृद्धि जी-सेक पोर्टल” के नाम से भारत का ऐसा पहला पोर्टल लांच किया है जिसके माध्यम से खुदरा निवेशकों को निवेश के एक वैकल्पिक माध्यम के रूप में सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश करने का अवसर मिल सकेगा। इसके लिए खुदरा निवेशकों को इंटरनेट को एक्सेस करना है और इसके बाद एक डी-मैट एकाउंट तथा आईडीबीआई बैंक की वेबसाइट के जरिए सरकारी बॉण्ड की खरीद-बिक्री की जा सकेगी। इस समूची प्रक्रिया में लेन-देन को पारदर्शी तथा सुचारु बनाया गया है।

मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों पर उच्चतम सीमा हटाई

रिज़र्व बैंकिंग ने मोबाइल बैंकिंग लेनदेन के लिए वस्तुओं/सेवाओं की खरीद सहित निधियों के अंतरण लिए प्रति ग्राहक प्रति दिन 50,000 रुपये की उच्चतम सीमा को हटा दिया है। तथापि, बैंक अपने बोर्ड के अनुमोदन से अपनी जोखिम अवधारणा पर आधारित प्रति लेनदेन सीमाएं लागू कर सकते हैं।

क्रिस्टीन लेगार्ड आईएमएफ की पहली महिला प्रमुख

अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) के प्रबंध निदेशक पद पर क्रिस्टीन लेगार्ड को चुना गया। 55 वर्षीय लेगार्ड को आईएमएफ की पहली महिला प्रमुख होने का गौरव प्राप्त हुआ है। उन्होंने डोमिनिक स्ट्रॉस कान की जगह ली है। यद्यपि लेगार्ड के खिलाफ मैक्सिको के सेंट्रल बैंक के गवर्नर अगस्टीन कर्स्टस की दावेदारी भी थी परंतु संस्था के कार्यकारी बोर्ड ने उम्मीदवारी पर सभी संबंधित जानकारियों पर विचार करने के बाद सर्वसम्मति से लेगार्ड को ही संस्था के प्रबंध निदेशक पद के लिए चुना। इससे पहले लेगार्ड फ्रांस की पहली महिला वित्तमंत्री होने का गौरव भी प्राप्त कर चुकी हैं। आईएमएफ का 24 सदस्यीय कार्यकारी मंडल इसके 187 सदस्य देशों का प्रतिनिधित्व करता है जो आर्थिक संकट का सामना कर रहे देशों को ऋण देता है। यूरोप में बढ़ते ऋण संकट और ग्रीस के डिफॉल्ट होने की आशंका के बीच लेगार्ड ने 5 जुलाई 2011 को पांच साल के लिए पदभार संभाला।

4जी टेक्नोलॉजी है क्या ?

जब हम 4जी की बात करते हैं तो हमारा मतलब 4जी टेक्नोलॉजी से होता है। यह फोर्थ जेनरेशन टेक्नोलॉजी का संक्षिप्त रूप है। बुनियादी तौर पर 4जी टेक्नोलॉजी, 3जी टेक्नोलॉजी का ही विस्तार है। इसमें 3जी की तुलना में ज्यादा बैंडविड्थ और सर्विसेस होती हैं।

4जी टेक्नोलॉजी से विभिन्न इंटरनेट प्रोटोकॉल पर हाई क्वालिटी ऑडियो और विडियो का प्रसारण आसान हो जाता है। 4जी श्रेणी में यूएमटीएस, ओएफडीएम, एसडीआर, टीडी-एससीडीएम, एमआईएमओ और वाईमैक्स जैसी टेक्नोलॉजी आती है। 4जी टेक्नोलॉजी से डेटा रेट काफी ऊंचे हो जाते हैं। इस टेक्नोलॉजी के आने से टेलिकम्यूनिकेशन बाजार का काफी विस्तार होगा। कुछ कंपनियां 4जी मोबाइल कम्प्यूनिकेशन को 100 एमबीपीएस तक ले जाना चाहती हैं।

एलटीई और 4जी

दरअसल एलटीई लांग टर्म इवोल्यूशन का संक्षिप्त रूप है।

यह आधुनिकतम वायरलेस मोबाइल ब्राडबैंड टेक्नोलॉजी है। इससे भविष्य में 4जी को ताकत मिलेगी। यह नेटवर्क अभूतपूर्व तेजी से डेटा ट्रांसमिशन करता है। यह डेटा ट्रांसमिशन के लिए उसी तरह स्पेक्ट्रम का इस्तेमाल करता है जिस तरह हम चौड़ी या कई लेन वाले एक्सप्रेस-वे पर अपनी गाड़ी काफी तेजी से दौड़ाते हैं। स्पेक्ट्रम हाईवे की तरह होते हैं, जिस पर मोबाइल सिग्नल दौड़ते हैं। चूंकि एलटीई में चौड़े स्पेक्ट्रम का इस्तेमाल किया जाता है, इसलिए एलटीई आधारित 4जी नेटवर्क 3जी की तुलना में चार गुना तेजी से डेटा भेजते हैं। उदाहरण के लिए आईपैड इस्तेमाल करने वाला एक यूजर 300 एमबीपीएस की स्पीड वाला विडियो देख सकेगा और एक लैपटॉप इस्तेमाल करने वाला अपने स्क्रीन पर 25 एमबी की फाइल सेकेंडों में देख सकता है। एलटीई ऐसी वैडविडिथ टेक्नोलॉजी है जो 2जी और 3जी पर भी काम करती है। लिहाजा ऑपरेटर अपने नेटवर्क को एलटीई पर अपग्रेड कर सकते हैं।

राजकोषीय और राजस्व घाटा क्या है राजकोषीय घाटा?

सरकार की कुल आय और व्यय के अंतर को राजकोषीय घाटा कहा जाता है। इससे पता चलता है कि सरकार को कामकाज चलाने के लिए कितनी उधारी की जरूरत होगी। कुल राजस्व का हिसाब-किताब लगाने में उधारी को शामिल नहीं किया जाता है। राजकोषीय घाटा आम तौर पर राजस्व में कमी या पूंजीगत व्यय में अत्यधिक वृद्धि के कारण होता है। पूंजीगत व्यय लंबे समय तक इस्तेमाल में आने वाली संपत्तियों जैसे-आधारभूत अवसंरचना के निर्माण और अन्य विकास कार्यों पर होता है। राजकोषीय घाटे की भरपाई आम तौर पर केंद्रीय बैंक से उधार लेकर की जाती है या इसके लिए छोटी और लंबी अवधि के बॉण्ड के जरिए पूंजी बाजार से फंड जुटाया जाता है।

राजकोषीय और प्राथमिक घाटे में अंतर?

प्राथमिक घाटा राजकोषीय घाटे का एक हिस्सा होता है। राजकोषीय घाटा पूरा करने के मकसद से ली गई उधारी पर सरकार को जो ब्याज देना पड़ता है, उसे राजकोषीय घाटे में से घटाने से जो आंकड़ा हासिल होता है उसे प्राथमिक घाटा कहते हैं।

क्या है राजस्व घाटा?

सरकार की अनुमानित राजस्व प्राप्ति और व्यय में अंतर होने से राजस्व घाटा होता है। यह अनुमान से कम वास्तविक शुद्ध राजस्व प्राप्त होने की वजह से होता है। वास्तविक राजस्व वसूली उम्मीद से ज्यादा होने पर रेवेन्यू सरप्लस की स्थिति पैदा होती है। राजस्व घाटा होने का मतलब वास्तविक राजस्व वसूली

में कमी नहीं होती। इसे एक उदाहरण से समझा जा सकता है। मान लिया कि किसी देश ने 100 करोड़ रुपये का राजस्व हासिल होने और उसमें से 75 करोड़ रुपये व्यय होने का अनुमान लगाया है। सचमुच में ऐसा होने पर उसे 25 करोड़ रुपये का शुद्ध राजस्व हासिल होगा। अगर उसे वास्तव में 90 करोड़ रुपये का ही राजस्व हासिल होता है और वह 70 करोड़ रुपये वसूली में व्यय कर देता है, तो उसका शुद्ध राजस्व 20 करोड़ रुपये होगा। यह बजटीय शुद्ध राजस्व प्राप्ति से 5 रुपये कम है और यह राजस्व घाटा कहलाता है।

राजकोषीय घाटे पर क्या है विशेषज्ञों की राय?

इसके बारे में अर्थशास्त्रियों की अलग-अलग राय है। जॉन मेनार्ड कींस के हिसाब से राजकोषीय घाटा अर्थव्यवस्था को मंदी में फंसने से बचाता है। दूसरी विचारधारा के अर्थशास्त्रियों की राय में किसी भी देश में राजकोषीय घाटा नहीं होना चाहिए। ज्यादातर अर्थशास्त्री मानते हैं कि केंद्रीय बैंक से कर्ज लेकर राजकोषीय घाटे की भरपाई करने पर मुद्रास्फीति दर में इजाफा होने के आसार बनते हैं। भारत में राजकोषीय घाटा ज्यादा होने की वजह से मुद्रास्फीति दर भी ज्यादा है।

भारत में इस समय क्या स्थिति है?

चालू वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान केंद्र का राजकोषीय घाटा बढ़कर सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) का 5.9 फीसदी रहने का अनुमान है। हालांकि, सरकार ने इसे 4.6 फीसदी के स्तर पर रखने का लक्ष्य रखा था। वित्त मंत्री ने वर्ष 2012-13 के अपने बजट भाषण में भी कहा कि 'कर वसूली में कमी, विनिवेश लक्ष्य से कम रहने तथा विशेषकर सब्सिडी के कारण खर्चों में हुई वृद्धि से राजकोषीय घाटा बढ़कर जीडीपी का 5.9 प्रतिशत रहा'। उनका यह भी कहना था कि सरकार ने 2012-13 के बजट में प्रतिबद्धता के साथ राजकोषीय मजबूती पर लौटने की कोशिश की है तथा अगले वित्त वर्ष के लिए राजकोषीय घाटा 5,13,590 करोड़ रुपये अर्थात् जीडीपी का 5.1 प्रतिशत रहने का अनुमान है।

यहां पर यह उल्लेख किया जाना भी प्रासंगिक होगा कि वित्त वर्ष 2010-11 में राजकोषीय घाटा जीडीपी का 4.7 फीसदी रहा था जबकि लक्ष्य 5.5 फीसदी (जिसे बाद में घटाकर 5.1 फीसदी कर दिया गया था) का था। यानि लक्ष्य की तुलना में घाटा और कम। लेकिन तब सरकार को 3-जी स्पेक्ट्रम की नीलामी और वायरलेस ब्रॉडबैंड की बिक्री से भारी आय हुई थी उसी ने राजकोषीय घाटे को कम करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई थी।



भारतीय बैंकिंग धीरे-धीरे समावेशी बैंकिंग की ओर बढ़ रही है। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक इस दिशा में काफी गंभीरतापूर्वक प्रयास कर रहे हैं। परंतु इसे तब तक पाना कठिन है जब तक देश की बहुसंख्यक आम जनता बैंकिंग लेन-देन की जटिलताओं, प्रक्रियाओं, लाभ-हानि और उपयोगिता आदि से पूर्ण रूप से परिचित नहीं हो जाती। इसके बाद ही, उनके लिए बैंकिंग से रागात्मक संबंध बना पाना संभव हो सकेगा। इसके लिए जरूरी है कि बैंकिंग लेन-देन (संव्यवहार) के बारे में बहुसंख्यक जनता की भाषा में अर्थात् हिन्दी में इससे जुड़ी सामग्री पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध कराई जाए। यूनिन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा 'संव्यवहार बैंकिंग-विविध आयाम' विषय पर हिन्दी में प्रकाशित की गई यह पुस्तक इस दिशा में उठाया गया एक महत्त्वपूर्ण कदम है।

230 पृष्ठों की इस पुस्तक में संव्यवहार (लेन-देन) बैंकिंग से जुड़े लगभग सभी पक्षों पर 35 लेखों का संकलन है जिन्हें यूनिन बैंक ऑफ इंडिया के विभिन्न अधिकारियों ने लिखा है। संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े तमाम गंभीर विषयों जैसे, चेक ट्रंकेशन, ई-कॉमर्स, एम-कॉमर्स, ई-प्रेषण, पेट्रोल कार्ड, आस्बा, चैनल वित्तपोषण आदि विषयों पर गंभीर एवं जटिल सामग्री को सहज एवं सरल भाषा में प्रस्तुत किया गया है ताकि हर वर्ग के पाठक इसे आसानी से समझ सकें। उदाहरण के लिए, 'संव्यवहार बैंकिंग की आत्मा है', 'ग्राहकों को ईश्वर का 11वां अवतार कहा जाए तो बैंकर की दृष्टि से अतिशयोक्ति नहीं होगी,' 'बाजार में अपना हिस्सा बढ़ाने की गरज से बैंक को आस्ति उत्पादों पर ब्याज की दर गिरानी पड़ी,' 'डोर स्टेप बैंकिंग - बंदा हाजिर है,' जैसे वाक्यांश विषय को समझाने की दृष्टि से काफी उपयुक्त हैं। संव्यवहार बैंकिंग से जुड़े कई अंग्रेजी के शब्द आज हिन्दी में भी ज्यों के त्यों सहज ढंग से प्रयोग किए जा रहे हैं; जैसे, मर्चेन्ट बैंकिंग, पॉश मशीन, साइबर, इंटरएक्टिव, पुल सर्विस, पुश मैसेज, फिशिंग, विशिंग, पायलट प्रोजेक्ट, डिजिटल सर्टिफिकेट, क्रॉस सेलिंग, कमेंट्स और बहस, डी मेट, ऑन लाइन, चैट, सॉफ्टवेयर डाउनलोड कूट आदि। इस पुस्तक में इन शब्दों को ज्यों का त्यों देवनागरी में लिखकर उनका वाक्यों में प्रयोग किया गया है। इससे गंभीर से गंभीर विषय भी बहुत ही सहज ढंग से स्पष्ट हो गया है। इससे पाठकों की पढ़ने में रुचि भी पैदा हुई है। इस पुस्तक में कुछ गंभीर परंतु उपयोगी विषय, जैसे 'स्विफ्ट का महत्त्व,' 'ई बैंकिंग का महत्त्व-चुनौतियाँ एवं अवसर, भविष्य की संभावनाएँ, 'मोबाइल तकनीक,' 'मोबाइल क्रांति, जिसके तहत सी2x, बी2x, बी2सी,

पुस्तक समीक्षा

संव्यवहार बैंकिंग - विविध आयाम

संपादक : श्री अरुण श्रीवास्तव

: डॉ. नीरा प्रसाद

प्रकाशक - यूनिन बैंक ऑफ इंडिया

पृष्ठ संख्या- 230

बी2बी, सी2सी, जैसी संकल्पनाएँ,' 'एटीएम का स्वरूप,' कार्यप्रणाली, तीसरे और चौथे प्रकार का एटीएम, 'क्रेडिट कार्ड की विशेषताएँ, कमियाँ,' 'ई-कॉमर्स,' 'एम-कॉमर्स,' 'ई-प्रेषण,' 'पेट्रोल कार्ड,' 'आस्बा-तकनीक क्रांति की दिशा में नया कदम,' 'चैनल वित्त पोषण,' 'डीमेट ऑन लाइन ट्रेडिंग,' 'धोखाधड़ी तथा जोखिम' जैसे विषयों पर पर्याप्त जानकारी काफी विस्तार से एवं सहज ढंग से प्रस्तुत की गई है। उदाहरणार्थ, लॉबी बैंकिंग, प्लास्टिक धन आदि के लिए इसी पुस्तक की पृष्ठ संख्या 66 पर विभिन्न देशों में मोबाइल सेवाओं के बारे में जो बेहतर स्थिति है उसे विस्तार से प्रस्तुत किया गया है। पृष्ठ 178 पर वेबपेज के महत्त्व का व्यापक रूप से उल्लेख किया गया है।

इस पुस्तक में कई स्थानों पर यूनिन बैंक ने जो अच्छे कार्य किए हैं उनकी बानगी भी प्रस्तुत की गई है, जैसे यूनिन इस्टैंट कैश के बारे में, बैंकिंग समाधान और वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों के बारे में 5000 फ्रंट ऑफिस स्टाफ को प्रशिक्षित किया जाना, यूनिन बैंक द्वारा बिजनेस कार्रस्पॉन्डेंट के माध्यम से स्मार्ट कार्ड के माध्यम से मुंबई में काम कर रहे लोगों द्वारा बिहार और उत्तर प्रदेश में स्थित अपने घरों को सस्ती दरों पर धनराशि भेजे जाने से संबंधित दी गई सूचना महत्त्वपूर्ण है। इन सूचनाओं से यूनिन बैंक द्वारा किए जा रहे अच्छे कार्यों का तो प्रचार-प्रसार होता है, अन्यो के लिए ये प्रेरणा स्रोत भी हैं।

इस पुस्तक में संकलित लेखों की विशेषता यह है कि वे भले ही अलग-अलग विषयों पर हैं, बिलकुल भिन्न प्रकृति के हैं और उन्हें लिखने वाले भी अलग-अलग व्यक्ति हैं, पर लेखों का संपादन इतनी बुद्धिमानी और खूबसूरती से किया गया है कि पढ़ने वाले को यह लगता ही नहीं है कि उन्हें लिखने वाले अलग-अलग लेखक

हैं। अपितु, ऐसा लगता है मानो एक ही व्यक्ति ने सभी लेख लिखे हैं। इस तरह सुंदर ढंग से पुस्तक को संपादित करने का श्रेय इस पुस्तक के संपादक-द्वय श्री अरुण श्रीवास्तव एवं डॉ. नीरा प्रसाद को जाता है।

कुल मिलाकर संव्यवहार बैंकिंग के तमाम प्रचलित एवं भविष्य में अपनाए जाने वाले विषयों पर वर्तनी की त्रुटियों से रहित एवं सहज तथा समझ में आनेवाली हिन्दी में लिखी गई यह पुस्तक रोचक होने के साथ-साथ पठनीय एवं ज्ञानवर्द्धक भी है। यह

पुस्तक बैंकिंग में रुचि रखने वाली आम जनता, विद्यार्थियों, शोधार्थियों, ग्राहकों एवं बैंकरों आदि सभी के लिए पठनीय, मनन करने योग्य एवं संग्रहणीय है।

● डॉ. श्याम किशोर पाण्डेय

मुख्य प्रबंधक, (राभा)
सिंडिकेट बैंक, राजभाषा प्रभाग,
प्रधान कार्यालय, मणिपाल

○○○

पुस्तक समीक्षा

बाजार जोखिम प्रबंधन

लेखक : दिलीप मेहरा

प्रकाशक - बैंक ऑफ महाराष्ट्र

पृष्ठ संख्या- 221

प्रस्तुत पुस्तक भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग विषयों पर मौलिक रूप से हिन्दी में पुस्तक लेखन योजना के अंतर्गत प्रकाशित की गई है। वैश्वीकरण के परिणामस्वरूप वित्तीय जगत में बैंकों को नए कारोबारी अवसर तो प्राप्त हुए हैं, किंतु साथ ही उनके समक्ष ऐसी कई चुनौतियाँ भी खड़ी हो गई हैं, जिनकी कभी उन्होंने कल्पना भी नहीं की होगी। विकासवाद के मूल सिद्धांत *सर्वाइवल ऑफ द फिटिस्ट* के अनुसार जो जीव पर्यावरण में होने वाले परिवर्तनों के अनुकूल अपने आप को नैसर्गिक रूप से तैयार कर लेता है, वह प्रकृति के साथ कदम मिलाते हुए अग्रसर होता है और जिसमें यह क्षमता नहीं है, वह लुप्त हो जाता है। यह सिद्धांत बैंकिंग क्षेत्र में इसलिए समीचीन प्रतीत होता है कि जो संस्था प्रौद्योगिकी और नवोन्मेषी तरीकों से मुंह मोड़ लेती है, वह प्रतिस्पर्धा की होड़ में पीछे रह जाती है।

परंतु यदि कोई संस्था अति-आशावादी बनकर किसी कारोबार-विशेष में छिपे हुए जोखिम की गहराई को जाने बिना और उसका सामना करने हेतु आवश्यक बचाव व्यवस्था किए बिना पदार्पण करती हो तो उसका परिणाम अभिमन्यु के चक्रव्यूह में फंसने के समान होगा। अतः बैंकिंग क्षेत्र में सफलता के लिए नवोन्मेषिता के साथ-साथ सतर्कता, दूरदर्शिता और समयोचित रणनीति आवश्यक

है। जोखिम प्रबंधन जैसे बैंकिंग दृष्टि से तकनीकी विषयों पर हिन्दी में बहुत कम कृतियाँ पाई जाती हैं, क्योंकि यह अवधारणा इस व्यवसाय में कई भूलों से मिली सीख और अनुभव पर किए गए गहन चिंतन मनन से उदित हुई है। वर्तमान में जोखिम प्रबंधन की परिधि काफी व्यापक हो गई है। इसके अंतर्गत बाजार जोखिम प्रबंधन का महत्त्व दिन-प्रतिदिन बढ़ता रहा है, साथ ही इसके प्रति जागरूकता बढ़ रही है।

श्री दिलीप मेहरा ने इसमें बाज़ार जोखिम के विभिन्न आयामों पर प्रकाश डालते हुए कई नूतन अवधारणाओं को सरल व सहज हिन्दी में उजागर करने का सराहनीय प्रयास किया है। लेखक ने विषय को उन्नीस अध्यायों में विभाजित कर क्रमिक रूप से बासेल-। समझौते की कमियों, बासेल-।। समझौते के मानदंडों, खूबियों व खामियों, बाज़ार जोखिम के विभिन्न पहलुओं तथा संक्षेप में बासेल-।।। समझौते का विवेचन किया है।

सर्वप्रथम जोखिम के तात्पर्य को समझाते हुए बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थाओं से संबद्ध दो स्वरूप के जोखिमों, यथा - वित्तीय और गैर-वित्तीय, पर प्रकाश डाला गया है। ऋण जोखिम और उसकी आधारभूत संकल्पनाओं पर चर्चा की गई है। इस क्रम में परिचालनात्मक जोखिम, जो कि बासेल समझौते की नई परिकल्पना है, के प्रभाव और स्वरूप को रेखांकित किया गया है। तदुपरांत बाज़ार जोखिम के परिणामों, किस्मों तथा इससे निपटने के लिए आवश्यक उपायों व साधनों पर चर्चा की गई है। साथ ही, बैंकों से संबंधित विभिन्न जोखिमों की परिभाषा प्रस्तुत की गई है।

बासेल-। समझौते के घटनाक्रम और इसकी तीन स्तरीय पूंजी अपेक्षाओं के गणना सूत्रों को समझाया गया है तथा जटिलतापूर्ण जोखिम प्रबंधन में उसके सीमित दायरे के बारे में चर्चा की गई है। पृष्ठ सं. 44 में बासेल-।। समझौते की कमियाँ नामक शीर्षक में

भूलवश बासेल-। की जगह बासेल-।। छापा गया है। तत्पश्चात् बाज़ार जोखिम को शामिल करते हुए बासेल-।। समझौते और उसके तीन स्तंभों, यथा - न्यूनतम पूंजी आवश्यकताओं (जो कि बासेल-। मानदंडों से मिलता-जुलता है), पर्यवेक्षी पुनरीक्षण (सख्त निगरानी प्रणाली) और बाज़ार अनुशासन (प्रकटन एवं पारदर्शिकता), को संक्षेप में रेखांकित किया गया है।

तीसरे अध्याय में बासेल-।। समझौते के अंतर्गत पूंजी अपेक्षाओं का विवेचन किया गया है। साथ ही, इस समझौते के पहले स्तंभ, अर्थात् न्यूनतम पूंजी अपेक्षा और इसकी उप-शाखाओं को समझाया गया है और समिति द्वारा सुझाई गई विभिन्न पद्धतियों पर प्रकाश डाला गया है। भारतीय बैंकों के लिए इन उन्नत दृष्टिकोणों को अपनाने के लिए निर्धारित समय-सीमा की सारणी दी गई है। इस अध्याय के अंत में बैंकों द्वारा उन्नत दृष्टिकोण को अपनाने में आने वाली कठिनाइयों का विश्लेषण किया गया है।

बासेल-।। की खूबियों और कमियों तथा विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में इसे लागू करने में पैदा होने वाली चुनौतियों के बारे में चर्चा की गई है। साथ ही, भारतीय परिप्रेक्ष्य में विशेष रूप से विभिन्न प्रकार की वित्तीय संस्थाओं पर लागू पूंजी पर्याप्तता संबंधी मानदंडों को दर्शाया गया है। पांचवें अध्याय में बाज़ार जोखिम की परिभाषा और उसके पांच प्रकारों पर प्रकाश डाला गया है। इसमें निगरानी व्यवस्था, वित्तीय मॉडल के प्रयोग और रिपोर्टिंग प्रक्रिया के बारे में संक्षेप में विचार किया गया है। छठे अध्याय में बाज़ार जोखिम प्रबंधन के संगठनात्मक ढांचे के विभिन्न स्तरों को समझाया गया है, यथा-निदेशक मंडल, जोखिम प्रबंधन समिति, आस्ति-देयता प्रबंधन समिति, आस्ति-देयता प्रबंधन सहयोग समूह तथा मिडिल ऑफिस। साथ ही, उनकी गतिविधियों को एक फ्लो-चार्ट के रूप में दर्शाया गया है। इस अध्याय में डीलिंग कक्ष की भूमिका तथा बाज़ार जोखिम गतिविधियों में इस कक्ष पर बैंक ऑफिस के नियंत्रण के बारे में भी चर्चा की गई है।

बाज़ार जोखिम के संबंध में बासेल समझौते में विनिर्दिष्ट दिशा-निर्देश और भारतीय परिप्रेक्ष्य में रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए कदमों तथा नए पूंजी पर्याप्तता ढांचे के बारे में विस्तार से विवेचन किया गया है। रिज़र्व बैंक द्वारा बाज़ार जोखिमों के संबंध में आवश्यक पूंजी प्रभारों पर जारी किए गए विवेकपूर्ण मानदंडों का उल्लेख किया गया है। साथ ही बाज़ार जोखिम के अंतर्गत ब्याज दर जोखिम, ईक्विटी जोखिम तथा विदेशी मुद्रा जोखिम के लिए पूंजी

भार के माप पर प्रकाश डाला गया है। बाज़ार जोखिमों के संबंध में कुल पूंजी प्रभार का परिकलन एक सारणी में दर्शाया गया है। तीन अध्यायों में ब्याज दर जोखिम प्रबंधन के स्वरूप, स्रोत प्रभाव और मापन का परिशीलन किया गया है। तरलता जोखिम प्रबंधन विषय के अंतर्गत विभिन्न आयामों, आवश्यक आकस्मिक निधिक आयोजना, विदेशी मुद्रा संबंधी तरलता प्रबंधन, तत्संबंधी बासेल समिति के विभिन्न सिद्धांत, ढांचागत तरलता-अंतराल विश्लेषण तथा गतिशील मॉडल का विशद वर्णन किया गया है।

जोखिम को परखने की दृष्टि से आस्ति-देयता प्रबंधन के महत्त्व का विस्तार से विवेचन किया गया है और रिज़र्व बैंक द्वारा आस्ति देयता असंतुलन से निपटने के संबंध में जारी दिशा-निर्देशों का उल्लेख किया गया है। साथ ही, इस कवायद के तहत ऋण जोखिम, तरलता जोखिम, ब्याज दर जोखिम, मुद्रा जोखिम और आकस्मिक जोखिम से कैसे और किस हद तक निपटा जा सकता है, इस पर चर्चा की गई है।

सोलहवें अध्याय में विदेशी विनिमय जोखिम, जो कि बाज़ार जोखिम का एक घटक है, की उत्पत्ति, प्रभाव और स्वरूप को सरल ढंग से समझाया गया है तथा इससे बचने के लिए आवश्यक उपायों, साधनों और युक्तियों का विश्लेषण किया गया है। फील्ड लेवल पर बैंकों में ट्रेज़री परिचालन की गतिविधियों और इससे पैदा होने वाले जोखिमों का सामना करने हेतु आवश्यक नियंत्रण व्यवस्थाओं और विभिन्न भारांकों को स्पष्ट किया गया है। सत्रहवें अध्याय में पूंजी पर्याप्तता और बाज़ार अनुशासन पर विवेकपूर्ण दिशा-निर्देशों पर प्रकाश डालते हुए भारतीय बैंकिंग परिवेश में टियर-। पूंजी के तत्त्वों तथा भारत स्थित विदेशी बैंकों के लिए टियर-। पूंजी के तत्त्वों और पात्र टियर-। की सीमा को रेखांकित किया गया है। साथ ही, टियर-।। के विभिन्न तत्त्वों और सीमाओं पर चर्चा की गई है। रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट नए पूंजी पर्याप्तता ढांचे के तहत बैंकों की आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) की परिधि और इसके विभिन्न घटकों पर भी प्रकाश डाला गया है। इस प्रक्रिया को मूर्त रूप प्रदान करने के लिए बैंकों के बोर्ड द्वारा अनुमोदित किए जाने वाले आईसीएएपी दस्तावेज के संबंध में अपेक्षित विभिन्न मदों तथा उसके स्वरूप पर विस्तार से चर्चा की गई है। अंतिम अध्याय में अमरीकी सब-प्राइम संकट के चलते बासेल-।।। के बीजारोपण का उल्लेख किया गया है। इसके लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार के पूंजी सुधार, तरलता सुधार तथा सामान्यतया वित्तीय प्रणाली की

स्थिरता संबंधी आम सुधारों को रेखांकित किया गया है।

निष्कर्षतः समीक्षाधीन पुस्तक के माध्यम से अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बैंकिंग क्षेत्र के एक अधुनातन ज्वलंत मुद्दे को उजागर कर उसके विभिन्न पहलुओं का परत-दर-परत विश्लेषण करने का सार्थक प्रयास किया गया है। पुस्तक में एकरूपता के मद्देनजर भारतीय रिज़र्व बैंक की मानकीकृत शब्दावली का प्रयोग करते हुए सहज व सरल भाषा में क्लिष्ट सिद्धांतों और सूत्रों को समझाया गया है। साथ ही, हर अध्याय के अंत में तकनीकी शब्दों के अंग्रेज़ी पर्याय दिए गए हैं।

खास बात यह है कि पुस्तक की विषय-वस्तु का चयन बासेल समझौतों के अंतर्गत बाज़ार जोखिम संबंधी जटिल सिद्धांतों और मानदंडों की भारतीय वित्तीय प्रणाली को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुत किया गया है। किंतु लेखक द्वारा परिचय में बताए अनुसार इसमें

विवेचित विषय की प्रासंगिकता निश्चित कालखंड के लिए सीमित है, अतः पुस्तक को आगामी संस्करणों में समय-समय पर राष्ट्रीय व अंतरराष्ट्रीय प्राधिकरणों और पर्यवेक्षी संस्थाओं द्वारा जारी किए जाने वाले दिशा-निर्देशों को शामिल करते हुए अद्यतन किया जाए तो वित्तीय जगत में इसकी उपादेयता बनी रहेगी। पुस्तक का कलेवर और डिज़ाइन आकर्षक है। इसमें प्रूफ संबंधी कुछ अशुद्धियां रह गई हैं। आशा है इन्हें आगामी संस्करणों में दूर कर दिया जाएगा।

● एच. पंढरीनाथ

सहायक प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

○○○

बैंकिंग चिंतन – अनुचिंतन के स्वामित्व और अन्य ब्योरों का विवरण फॉर्म IV

- | | | |
|-------------------------------|---|--|
| 1 प्रकाशन का स्थान | : | मुंबई |
| 2 प्रकाशन की अवधि | : | तिमाही |
| 3 सम्पादक, प्रकाशक का नाम | : | डॉ. रमाकांत गुप्ता |
| राष्ट्रीयता | : | भारतीय |
| पता : | | भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई - 400 018 |
| 4 उन व्यक्तियों के नाम और पते | : | भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई - 400 018 |
| जो इस पत्रिका के मालिक हैं | | |
- मैं, डॉ. रमाकांत गुप्ता, एतद्वारा यह घोषणा करता हूं कि उपर्युक्त विवरण मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सही है।

दिनांक : 30 मार्च 2012

ह./-

डॉ. रमाकांत गुप्ता

प्रकाशक

लेखकों से

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

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

प्रकाशकों से

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

पाठकों से

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

- पाठकों की प्रतिक्रियाओं का हमें सदैव इंतजार रहता है। •

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन सदस्यता फॉर्म

प्रबंध संपादक
बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन
भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग
केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस
वरली, मुंबई 400 018

महोदय,

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

सदस्यता क्रमांक _____

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता (स्पष्ट अक्षरों में) _____

केंद्र _____

पिनकोड _____

टेलीफोन नं. (कार्यालय) _____

निवास _____

फैक्स नं. _____

एसटीडी कोड _____

ई-मेल पता _____

दिनांक : _____ 2012

(हस्ताक्षर)

बैंकिंग शब्दावली

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

निदेशक, रिपोर्ट समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग)

आर्थिक नीति एवं अनुसंधान विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

अमर भवन, फोर्ट, मुंबई - 400 001



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित

नवीनतम हिन्दी पुस्तक

‘सहकारी बैंकिंग-संगठन और स्वरूप’



मूल्य : 250/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता

मै. आधार प्रकाशन प्रा. लि.

एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16

पंचकुला (हरियाणा)

इस अंक के प्रकाशन में राजभाषा विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक के सहायक प्रबंधक (राजभाषा) श्री आशीष पूजन का सहयोग प्राप्त हुआ।

पंजीकरण संख्या - 47043/88

