



## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

### विषय सूची

संपादकीय	2
अनुचिंतन	4
साक्षात्कार	6
लेख	
● बैंकों में प्रशिक्षण की समस्याएं	काज़ी मुहम्मद ईसा 10
● प्रशिक्षण द्वारा क्षमताओं का विस्तार	डॉ. दामोदर खड़से 18
● संगठन एवं मानव विकास	विजय प्रकाश श्रीवास्तव 21
● बासल समझौता: एक परिचय	निधि चौधरी 24
● म्यूचुअल फंड ( पारस्परिक निधियां )	के. सी. मालपानी 29
इधर-उधर से	श्रीमती सावित्री सिंह 34
● शहरी सहकारी बैंकिंग का परिदृश्य	सुशील कृष्ण गोरे 38
● सूचना प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा	श्रीनिवास कृष्णन 42
● नवोन्मेषी बाज़ार रणनीतियां और ग्राहक सेवा	संतोष श्रीवास्तव 46
● शिक्षा विकास में बैंकों की भूमिका	डॉ. राजीव कुमार सिन्हा 49
पुरस्कृत निबंध	नितिन घुणे 52
पुस्तक समीक्षा	57
बैंकिंग	59
लेखकों से/पाठकों से	60



संपादक - मंडल

प्रबंध संपादक

श्रीमती पी. कुमार

मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य

डॉ. शरद कुमार

निदेशक, सांख्यिकी और प्रबंध सूचना  
विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सुश्री रूपम मिश्र

महाप्रबंधक,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डॉ. रमाकान्त शर्मा

महाप्रबंधक,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

प्रभुता व्यास

वरिष्ठ उपाध्यक्ष,  
भारतीय बैंक संघ, मुंबई

डॉ. सुरेश कुमार

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

सूरज प्रकाश

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा)  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

डॉ. गर्जेन्द्र कुमार

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा)  
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

उमाकांत स्वामी

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
बैंक ऑफ बड़ौदा



कार्यकारी संपादक

पुष्प कुमार शर्मा

उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

के. सी. मालपानी

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग

केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस, वरली, मुंबई-400 018.

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 हों। इसमें प्रकाशित सामग्री को उद्धृत करने पर भारतीय रिज़र्व बैंक को कोई आपत्ति नहीं है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया गया हो।

श्रीमती पी. कुमार द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, गारमेट हाउस, वरली, मुंबई-400 018 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा मयूर ट्रेडिंग कॉरपोरेशन, मुंबई-400 001 में मुद्रित।

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

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर



## संपादकीय



प्रिय पाठको,

ॐ पूर्णमदः पूर्णमिदं पूर्णात् पूर्णमुदच्यते।  
पूर्णस्य पूर्णमादाय पूर्णमेवावशिष्यते॥

सब कुछ पूर्ण है, फिर भी पूर्ण की अपेक्षा रहती है, पूर्ण में से पूर्ण देने के बाद भी पूर्ण शेष रह जाता है- फिर यह पूर्णता क्या है, क्यों हम पूर्णता के पीछे दौड़ते हैं। मानव अपने ज्ञान, अन्तर्ज्ञान, प्रज्ञान, विज्ञान की सीढ़ियां लगाकर पूर्ण होना चाहता है। शिक्षण और प्रशिक्षण के सोपान पार करके वह ज्ञान के आंगन में खड़ा होकर प्रज्ञान के माध्यम से अपने अन्तर्ज्ञान को बढ़ाता है और फिर विज्ञान की कसौटी पर उसे कसता है, पुख्ता होने के लिये। मानव की यही एक आदत है, जो उसे यद्यपि दूसरे प्राणियों से अलग करती है, परंतु विज्ञान की कसौटी तक आते-आते वह तर्क के भंवरजाल में प्रवेश कर जाता है और अपने अन्तर्ज्ञान से बहुत दूर हो जाता है और शेष रह जाती है उसके पूर्ण होने की अभिलाषा। प्रश्न उठता है कि क्या मनुष्य शिक्षण और प्रशिक्षण के माध्यम से 'ज्ञान' को समझकर पूर्णता की तरफ बढ़ सकता है। इसका उत्तर सकारात्मक हो सकता है बशर्ते..। बस तर्क का जाल यहीं से बुनना प्रारंभ हो जाता है।

हम अध्यात्म की चर्चा नहीं कर रहे हैं परंतु तर्क के चक्र को पूर्ण करने वाले शिक्षण और प्रशिक्षण की आज के जीवन में आई आवश्यकता को तो रेखांकित कर ही सकते हैं। शिक्षण क्या है, सरलतम भाषा में कहा जाए तो जो कुछ है, उससे अवगत होना ही शिक्षण है, शिक्षा है। अर्थात् हम कह सकते हैं कि तथ्यात्मक परिचय को शिक्षा कहा जा सकता है। परंतु प्रशिक्षण एक अलग पहलू है। किसी विषय या तथ्य, जिसे हम शिक्षण से जान चुके हैं, का विशेष दृष्टिकोण से किया गया अध्ययन ही प्रशिक्षण कहा जा सकता है। तथ्यों का गहराई से विश्लेषण या उसे और अधिक जानने की प्रक्रिया ही प्रशिक्षण कही जा सकती है। बस, मानव सामान्यतः इन दो सीढ़ियों को ही पार कर पाता है और उसे ही ज्ञान समझता है जिसे अंग्रेजी में हम नॉलेज कहते हैं। वैसे देखा जाए तो रोजी-रोटी कमाने के दृष्टिकोण से यही पर्याप्त होता है और जो इसे स्वीकार कर लेते हैं, उनका विकास (ग्रोथ) वहीं विराम करने लगता है। ठहराव-सा आ जाता है। आज



बैंकिंग क्षेत्र में प्रशिक्षण ने संभवतः यही विराम की स्थिति प्राप्त कर ली है या फिर बदलते परिवेश में वह अपनी नयी दिशाएँ तलाश कर रहा है। यही कारण है कि देश-विदेश में बैंकिंग के प्रशिक्षण को एक अलग दृष्टिकोण से देखा जाने लगा। ज्ञान की गहराई में जाने की सोच। ज्ञान अर्थात् ज्ञात को जानना। वस्तुतः ज्ञान हमें दृष्टिकोण देता है। आधुनिक प्रशिक्षण हमारे दृष्टिकोण को परिवर्तित करने का प्रयास होता है, चीजों को अलग दृष्टिकोण या पहलू से देखना। परंतु, हमारी एचआर नीतियों की यदि गहराई से परीक्षा की जाए तो वे कहती हैं कि हमें सिर्फ दृष्टिकोण (एप्रोच) ही नहीं बदलना बल्कि हमें दृष्टि बदलनी है और यह सनातन सत्य है कि ज्ञान से सिर्फ दृष्टिकोण बदलता है जबकि अन्तर्ज्ञान से दृष्टि बदलती है। यह अन्तर्ज्ञान ही हमारी अंतिम खोज होनी चाहिये-भले ही शिक्षण या प्रशिक्षण की कितनी ही सीढ़ियां हमें बनानी पड़े। हमें इतना व्यापक होना पड़ेगा-तब ही तो हम पूर्णता का दर्जा पा सकेंगे। असंभव तो नहीं है- परंतु प्रयोग तो करने होंगे, है ना!

### अनुचिंतन

बैंकिंग जगत की प्रशिक्षण संबंधी अपेक्षाओं को जानकर रिज़र्व बैंक अपने स्तर पर सभी प्रयास करता रहा है और यही कारण है कि जब भी बैंकिंग ने परिवर्तन की दिशा पकड़ी, रिज़र्व बैंक ने प्रशिक्षण को नयी दिशा देकर उसे प्रयोजनमूलक बनाया। इसी भावना से हम प्रत्येक अंक में बैंकों के प्रशिक्षण संस्थानों का भी परिचय कराते हैं ताकि पाठकों को यह जानकारी मिल सके कि बैंकिंग के धरातल पर क्या-क्या हो रहा है। 'साक्षात्कार' के अंतर्गत हम इस बार आपसे मिलवाते हैं **आईसीआईसीआई बैंक की प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्रीमती चंदा कोचर से।** आदर्श व्यक्तित्व, अनुकरणीय व्यक्तित्व, प्रतिबद्ध व्यक्तित्व, प्रभावी व्यक्तित्व ...। न जाने कितने विशेषण हैं जो उनके साथ जुड़े हैं, देश के सबसे बड़े निजी क्षेत्र के बैंक के प्रबंध निदेशक के रूप में उनको जानना एक अलग ही अनुभव होगा।

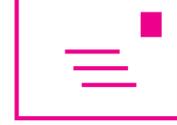
आपकी प्रतिक्रियायें हमेशा की तरह हमें प्रेरित करेंगी, अतः प्रतिक्रिया अवश्य दें।

अस्तु

सादर,

पी. कुमार  
(श्रीमती पी. कुमार)

## अनुचिंतन



सर्वप्रथम तो 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' मुझे निःशुल्क एवं नियमित रूप से मिल रहा है। इस चुस्त और विश्वसनीय व्यवस्था के लिए अभिनंदन।

प्रत्येक अंक में सबसे पहले जिसे पढ़ने की उत्सुकता होती है, वह है, संपादकीय। संपादकीय में हर बार किसी-न-किसी आर्ष वचन की, आज के संदर्भ में उसे प्रासंगिक बनाते हुए उसकी सटीक व्याख्या, अनुपम हुआ करती है। इस अंक (जनवरी-मार्च 2009) में भी 'अष्टावक्र गीता' से उद्धृत 'तटस्थता' को वर्तमान मंदी से आहत हुए बिना उबरने के लिए, नौका के रूप में इस्तेमाल करने का सुझाव उत्तम है।

वैसे भी, जीवन की हर स्थिति-परिस्थिति में संतुलित बने रहने के लिए तटस्थता आवश्यक है। तटस्थ व्यक्ति ही सर्वाधिक जागरूक होता है। खुद अपने-आपको भी कटघरे में खड़ा करके अपनी सम्यक् समालोचना करने, जवाब तलब करने, और आवश्यक होने पर कठोरता बरतने का हौसला भी तटस्थ व्यक्ति में ही हो सकता है। जिस प्रकार, देखने के लिए वस्तु का आंखों से एक निश्चित दूरी पर होना अनिवार्य है; उसी प्रकार, जीवन में भी तटस्थता अनिवार्य है। "बैंकों में सतर्कता के विभिन्न आयाम" आदर्श हैं, लेकिन दशांश भी किसी बैंक-शाखा में अनुपालन करते मिलें तो, गनीमत।

अंग्रेजी के नए-नए शब्दों के समानार्थी हिन्दी शब्द और उनकी सोदाहरण व्याख्या वाला स्थायी स्तंभ बहुत ही उपयोगी है, विशेषकर बैंकिंग के साथ अद्यतन बने रहने के लिए। मुखपृष्ठ, सामग्री का चयन, कलेवर की सुघड़ता का क्या कहना! हर बार किसी-न-किसी बैंक के चेयरमैन के साथ हिन्दी में साक्षात्कार सहित संपूर्ण पत्रिका का हिन्दीमय होना हिन्दी के प्रति शंकालु नागरिकों के लिए 'आरसी' से कम है क्या! जितनी तारीफ की जाए, कम है। पुनश्च अभिनंदन।

◆ भुवनचन्द्र जोशी  
मोटेरा, अहमदाबाद

मनोहारी 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' अक्टूबर-दिसंबर 2008 का वित्तीय समावेशन विशेषांक प्राप्त हुआ। आपके इस प्रयास हेतु हार्दिक बधाई देता हूँ। संपादकीय में संगति पर चर्चा हमें प्रेरणा प्रदान करती है। वहीं वित्तीय समावेशन पर विभिन्न बैंकों के अध्यक्षों का साक्षात्कार हमें इस दिशा में कार्य करने में और भी उत्साहित करेगा। माननीय काज़ी मुहम्मद का 'वित्तीय समावेशन : विभिन्न बैंकों के प्रयास' में दिए गए बैंकवार/जनपदवार आंकड़ें बहुत ही उपयोगी हैं। माननीय श्रीमती सावित्री सिंह का 'इधर उधर' वित्तीय समावेशन पर बैंकों की कई भ्रान्तियों को दूर करने वाला सिद्ध होगा। आपकी पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' अक्टूबर-दिसंबर-2008 का कवर/बैंक पेज भी मनमोहक एवं ज्ञानवर्धक है।

अतः यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि आपकी पत्रिका का प्रत्येक पृष्ठ हमारे लिए प्रेरणास्रोत का कार्य करेगा एवं भारत के प्रत्येक नागरिक को बैंकिंग व्यवसाय से जोड़कर, सभी के जीवन को खुशहाल एवं भारत को सभी मापदंडों पर विश्व का नम्बर-एक बनाने में मदद करेगा।

◆ दिनेश कुमार तिवारी  
राजभाषा अधिकारी  
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया  
क्षेत्रीय कार्यालय, झांसी

बैंकिंग चिंतन- अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसंबर 2008 अंक मिला। धन्यवाद। वित्तीय समावेशन से संबंधित ज्ञानपरक सामग्री से युक्त यह अंक वास्तव में पठनीय और संग्रहणीय है। सामग्री जुटाने में लेखकों ने श्रम किया है जिसके लिए वे प्रशंसा के पात्र हैं। आशा है कि वित्तीय समावेशन के मिशन को और अधिक गति प्रदान करने में इस अंक की विषयवस्तु प्रेरणादायक सिद्ध होगी।

◆ जे. बी. भोरिया  
क्षेत्रीय निदेशक  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
उत्तरप्रदेश एवं उत्तराखंड

संपादक महोदय, आप इस बात से सहमत होंगे कि प्रशिक्षण एक बहुत ही महत्वपूर्ण पक्ष है हमारी बैंकिंग प्रणाली का। बेहतर होगा कि कृपया आप कुछ सामग्री प्रशिक्षण के बारे में भी प्रकाशित करें। वैसे आप 'परिक्रमा' के माध्यम से हमें प्रशिक्षण महाविद्यालयों की जानकारी देते ही हैं, यदि आप प्रशिक्षण पर सम्पूर्ण रूप से कुछ सामग्री दें तो यह काफी उपयोगी सिद्ध हो सकती है।

### ◆ जगत प्रताप राठौड़

क्षेत्रीय प्रशिक्षण केंद्र, झांसी

(प्रशिक्षण पर लेख इस अंक में दिये जा रहे हैं।)

### - कार्यकारी संपादक

साधुवाद है, मेरी तरफ से क्योंकि मैंने आपकी पत्रिका 'चिंतन-अनुचिंतन' को एक मित्र के पास देखा तो मैं अभिभूत हो गया कि बैंकिंग जैसे नीरस विषय पर भी हिंदी में सामग्री प्रकाशित हो सकती है। मुझे आश्चर्य इस बात पर भी हुआ कि रिज़र्व बैंक इस पत्रिका को मुफ्त में देता है। है ना, साधुवाद वाली बात। मेरा निवेदन है कि सहकारी बैंकिंग पर भी कुछ सामग्री होगी तो हम सहकारी बैंकों में कार्यरत कर्मचारियों को भी कुछ ज्ञान वृद्धि के अवसर मिलेंगे। क्या इंटरव्यू के लिये किसी सहकारी बैंक के अध्यक्ष को नहीं चुन सकते। कभी विचार हो तो उसे अमल में लायें।

### ◆ मुकेश धनोत्रा

साबर कांठा, गुजरात

हम ग्रामीण बैंक के कर्मचारी आपके ऋणी हैं कि आप इतनी अच्छी, सरल हिंदी में एक पत्रिका निःशुल्क उपलब्ध कराते हैं। रिज़र्व बैंक सही मायनों में बैंकों का बैंक है। पत्रिका मिलते ही हम इसे पढ़ने में जुट जाते हैं और अगले अंक की प्रतीक्षा करने लगते हैं। क्या ऐसा नहीं हो सकता कि आप इसे मासिक या द्विमासिक पत्रिका बना दें ताकि हमारी प्रतीक्षा थोड़ी कम हो जाये। पत्रिका का कवर भी सार्थक होता है।

### ◆ शेखावटी ग्रामीण बैंक के कर्मचारी

सीकर, राजस्थान

हमें उपर्युक्त पत्रिका की प्रति अपने प्रधान कार्यालय के माध्यम से प्राप्त हुई। पत्रिका का आद्योपान्त अवलोकन करने पर हार्दिक प्रसन्नता हुई कि वित्तीय समावेशन विषय पर केन्द्रित उक्त पत्रिका हिन्दी पाठकों को भरपूर सामग्री प्रस्तुत करती है। वित्तीय समावेशन को वित्तीय वंचन, सामाजिक बैंकिंग और मानव संसाधन विकास, लघु वित्त से जोड़कर तथ्यपरक सामग्री पत्रिका में दी गई है। 'वित्तीय समावेशन की चुनौतियां और समाधान' तथा 'वित्तीय समावेशन हेतु विभिन्न बैंकों के प्रयास' सम्बन्धी आलेख नितान्त संग्रहणीय और पठनीय हैं। यह सच है कि विकसित भारत की आधारशिला का रास्ता वित्तीय समावेशन से होकर ही गुजरता है। अतः वित्तीय समावेशन के समस्त पहलुओं को एकसाथ समेटकर पत्रिका में समाहित करना एक चुनौती भरा कार्य था, जिसे संपादक मंडल ने बखूबी पत्रिका में पिरोया है। हमारी ओर से संपादक मंडल के सभी सदस्यों को अनेकशः बधाई।

### ◆ आर एन महान्ति

सहायक महाप्रबंधक, मंडलीय कार्यालय

इलाहाबाद बैंक, कानपुर

पूरी पत्रिका पढ़ गया। दो-तीन स्थानों पर वर्तनी/या प्रूफ की भूल नज़र आयी। वैसे तो क्षम्य है परंतु अच्छा हो कि प्रूफ ज्यादा सूक्ष्मता से देखे जाएं। आप जो पुस्तक समीक्षा छापते हैं उसमें कभी-कभी ऐसा लगता है कि आप उस पुस्तक विशेष के गुणों को ही ज्यादा उजागर करते हैं। मेरा यह मानना है कि यदि उस पुस्तक विशेष में कमियां हैं तो उन्हें भी स्पष्ट रूप से पाठकों को बताया जाए। क्या मैं लेख भेज सकता हूँ। क्या आप मानदेय भी देते हैं। आपको अच्छी पत्रिका निकालने एवं निःशुल्क वितरण के लिये मैं बधाई देता हूँ और अच्छे संपादन के लिये आपका अभिनंदन भी करता हूँ।

### ◆ जगजीवन शुक्ला

व्याख्याता

एकेडमी वाणिज्य विद्यालय, जगदलपुर

(अच्छे लेखों का स्वागत है, मानदेय भी दिया जाता है।)

### - कार्यकारी संपादक

## साक्षात्कार

# मेरा काम ही मेरी साधना है, मेरी एनर्जी है



कुछ लोग ऐसे होते हैं जिनके बारे में जानना एक रोमांचक यात्रा की तरह होता है। उनके बारे में पढ़ते समय यूं लगता है कि मानो उनकी जिंदगी हमने जी ली, भले ही कुछ पलों के लिये। ऐसे व्यक्तित्व, निर्माण की एक प्रक्रिया से गुजरते हैं जो अनुभव के साथ-साथ सबक का भी काम करती हैं। इसी उद्देश्य से प्रारंभ किया गया यह स्तम्भ लगातार सफलता की सीढ़ियां चढ़ रहा है और इसका श्रेय जाता है सभी पाठकों को।

पाठकों की भावनाओं की कद्र करते हुए, इस बार हम आपकी मुलाकात करवाते हैं देश में निजी क्षेत्र के सबसे बड़े बैंक आईसीआईसीआई की मुख्य कार्यकारी अधिकारी और प्रबंध निदेशक श्रीमती चंदा कोचर से। यह नाम आज देश में रिटेल बैंकिंग का पर्याय बन गया, यह व्यक्तित्व उत्सुकता का केन्द्र बन गया है, इनका परिचय जिज्ञासा बन गया कि आखिर इस नाम के 'व्यक्तित्व' के भीतर क्या है। देश के इतने बड़े निजी क्षेत्र के बैंक की बागडोर संभालने वाली, सीधी सादी भारतीय नारी सी दिखने वाली महिला के भीतर कौन-सी ऊर्जा है जो अपने बैंक को विकास की तरफ ले जा रही है। इन सभी प्रश्नों का उत्तर उनसे मुलाकात करने पर ही मिलता। अपने बैंक में प्रबंध निदेशक के अलावा अन्य अनुषंगी कंपनियों/संस्थाओं के साथ जुड़ी श्रीमती चंदा कोचर से आपकी मुलाकात करवा रहे हैं डॉ. पुष्पकुमार शर्मा। आइये - मिलते हैं मैडम चंदा कोचर से -

● कहते हैं कि हर सफल आदमी के पीछे एक औरत होती है। अब बतायें कि एक सफल औरत के पीछे किस की शक्ति काम कर रही है?

☞ बढ़िया शुरुआत है, आप कह सकते हैं, मेरी पूरी फैमिली की शक्ति काम रही है। देखिये, सफल आदमी के पीछे केवल एक औरत ही होती है, ऐसा कहते हैं, परंतु मेरे पीछे तो मेरा पूरा परिवार है, मेरे बोन होने से लेकर अब तक भाई-बहनों में कोई भेदभाव नहीं रहा, मां और पिताजी और शादी के बाद में इन-लॉज सभी ने मुझे शक्ति दी। मेरे हसबैंड, मेरे बच्चे सभी ने मुझे शक्ति दी, मेरी सफलता में उन सबका बहुत हाथ है। फैमिली नेटवर्क कह लीजिये ना। यू केन नॉट पिन पॉइंट कि केवल एक की ही शक्ति है। फिर दूसरी बात भी है, मैं सदा से ही मैरिड ओरिएंटेड रही हूं...इसे भी आप मेरी इस सफलता के लिये जोड़ सकते हैं। तीसरी बात है आपका अपना कमिटमेंट। यदि आप कमिटेड हैं तो सफलता मिलनी ही है..। यही तीन बातें हैं जो आपको सफल बना सकती हैं, परिवार का साथ, मैरिड और फिर कमिटमेंट। यही ईजी फार्मूला है।

● शुरुआत आपने आर्ट्स - अर्थात् बीए से की, फिर आपने कॉस्ट एकाउन्टेन्सी में टॉप किया - फिर बैंकिंग - यह टर्निंग पॉइंट कैसे आया?

☞ हं-हं.. मैं जब इकॉनॉमिक्स से बीए कर रही थी तो मैंने महसूस किया कि मेरे पास काफी समय बच रहा है, बस

समय का सही उपयोग करने के लिये मैंने कॉस्ट एकाउन्टेन्सी जॉइन कर ली - और इतफाक ऐसा रहा कि बीए होते-होते मैं कॉस्ट एकाउटेंट भी हो गयी और फिर एमबीए.. समय ने साथ दिया - मेरी मेहनत सफल हुई..वहीं से बैंक में आ गयी .. बाकी की बात आप सभी जानते हैं - है ना।

- **मैडम वैसे तो आप 'आईएएस' बनने का सपना देखा करती थीं, बाद में वह सपना बदल गया - यह चेंज कैसे हुआ?**

☞ देखिये मैं राजस्थान में जोधपुर से हूँ, बचपन में जब इन्सान छोटे शहरों में रहता है तो उसकी नज़र में 'आईएएस' बनना एक बहुत बड़ा सपना देखना होता है - मैंने भी वो ही सोचा था कि मैं आईएएस अधिकारी बनूँ - परंतु जब मैं मुंबई जैसे बड़े शहर में आई, तो मेरी थिंकिंग बदल गयी - एक कमर्शियल वर्ल्ड मेरे सामने था- मुझे लगा कि दुनिया में बहुत सारी एपोर्च्यूनिटिस हैं - बस मेरा विज़न बदला - फिर एक बात है, हम जैसा सोचते हैं, वैसे ही बनने की ठान भी तो लेते हैं। मन में आया, उसे एक्जीक्यूट किया जाए, जैसा मैंने बताया - बीए के साथ कॉस्ट एकाउन्टेन्सी, फिर एमबीए एक फ्लो-सा बनता गया और मैं बैंकिंग में आ गयी। मेरा तो यही कहना है कि हम जो भी सोचें तो उसे एक्जीक्यूट जरूर करें - अपनी पूरी एक्सीलेंस से करें, बेस्ट तरीके से करें, गोल तो हासिल होगा ही। दिस इज़ वॉट आई फील -

- **कोई रोल मॉडल...**

☞ मैं उन्हें गोल कहती हूँ, अपने टारगेट - उन्हें बदलते रहिये सफल हो जायेंगे - अपनी पूरी कैपेसिटी से हासिल करने की कोशिश करें तो इन्सान कुछ भी हासिल कर सकता है - आप भी एग्री करेंगे।

- **आप इतने ऊंचे पद पर हैं, आंतरिक और बाहरी दबाव लगातार रहते होंगे - पर लोगों ने कभी आपको दबाव में या स्ट्रेस में नहीं देखा - कैसे बैलेंस करती हैं आप?**

☞ यस, स्ट्रेस तो अपनी जगह है ही। पर, मेरा यह मानना है कि स्ट्रेस के शिकार हो जायें या फिर आप स्ट्रेस को जीत

लें यह आप पर निर्भर करता है। स्ट्रेस को जीतना अपने आपमें चुनौती है। डिफिकल्ट होता है, पर जहां आप कमजोर पड़े स्ट्रेस आपको निगल जायेगा और वह ज्यादा मजबूत हो जाएगा - अपने आपको स्ट्रेस के हवाले कर देना मतलब उसको ज्यादा मजबूत बनाना है। स्ट्रेस को अपने पर हावी करेंगे तो आपके कंधे झुक जायेंगे जबकि सामना करेंगे तो कंधे चौड़े होंगे। आप मजबूत बनेंगे। मैं दूसरा रास्ता अपनाती हूँ - उसका सामना करती हूँ - उससे ओवरकम होने के लिये सोल्यूशन देती हूँ और एक बार आपने सोल्यूशन देना शुरू किया तो स्ट्रेस कमजोर होता जायेगा और उसे हैन्डल करना आसान हो जायेगा - मैं ऐसा सोचती हूँ कि एक सही और अच्छे लीडर में यह गुण होना जरूरी है। मैं एक ऑर्गनाइजेशन की लीडर हूँ - मेरी जिम्मेदारी बहुत ज्यादा है - ऐसे में यदि मैं अपने आपको स्ट्रेस के हवाले कर दूँ तो - आप सोचिये - और ना ही मैं उस स्ट्रेस को अपनी टीम में पास ऑन कर सकती। बस ऐसे में एक ही ऑल्टरनेट बचता है कि मैं उसका सामना करूँ - उसे हैण्डल करूँ - सोल्यूशन दूँ।

- **इतनी एनर्जी कहां से लाती हैं आप ... कोई साधना...**

☞ मेरा काम ही मेरी साधना है, मेरी एनर्जी है। उसी से मुझे इन्सपायरेशन मिलती है, कॉन्फीडेंस आता है और स्ट्रेन्थ मिलती है-

- **बचपन में, स्कूल में आपने 'बॉस्केट बॉल' खेला - बाद में छूट गया - अब उस सपने को अपने बच्चों में देखती हैं क्या?**

☞ कमर्शियल वर्ल्ड में आने के बाद बहुत कुछ बदल जाता है। कुछ छूट जाता है, कुछ रह जाता है। मुंबई आने के बाद बॉस्केट बॉल के लिये समय ही नहीं मिला। रही बात बच्चों की, - तो मेरा बेटा बॉस्केट बॉल नहीं बल्कि स्क्वॉश खेलता है, बढ़िया खेलता है - और इस मामले में मैं सारा क्रेडिट अपने हसबैंड को दूंगी - वे बहुत अच्छा खेलते हैं, नेशनल लेवल पर खेलते हैं - एण्ड आय एम हॅपी...कि मेरे बच्चे जो वो चाहते हैं, वो उन्हें मिल रहा है।

- मैडम कहते हैं कि जोधपुर वाले रंगबिरंगा पहनने और मीठा तथा नमकीन खाने के शौकीन होते हैं - आप अपने बारे में बतायें।

☞ मैं भी हूँ - मैं शौक से मीठा और नमकीन दोनों खाती हूँ - मीठा तो मैं बहुत ही शौक और मजे से खाती हूँ।

- भारत में रिटेल बैंकिंग की जननी आपको कहा जाता है - जब इस बारे में कोई ज्यादा नहीं सोच रहा था - तब आपने धमाके से यह प्रयोग किया यह विचार कैसे आया?

☞ यह एक बहुत लम्बी प्लानिंग का नतीजा है - मैं उन दिनों कार्पोरेट बैंकिंग देख रही थी कि मुझे यह जिम्मेदारी सौंपी गयी - मैंने बहुत ज्यादा होमवर्क किया - सबसे पहले तो सोचा कि हमें किस साइज का बनना है - एक साइज तय होने के बाद, बैकग्राउंड तैयार किया - 'बिल्ड ब्लॉक' तैयार किये - सच तो यह है कि हमारी शाखाएं उस समय बहुत ही कम थीं - यह विचार किया कि हम कैसे रूल ऑफ गेम चेंज करें - हमने बहुत विचार करने के बाद लांग टर्म योजना बनायी - शाखाएं बढ़ाने की योजना तैयार की - बिल्ड ब्लॉक्स - धीरे-धीरे जमाने शुरू किये ... मेहनत की - आप कह सकते हैं कि एक-एक ईंट को जमाया। इट वाज़ ए चैलेन्ज...बट वी एन्जॉयड - पूरी टीम की मेहनत रंग लायी - बाद में सभी बैंकों ने इसमें काम किया।

- आप कासा (CASA) की हिमायती हैं - काफी फेवरिट है आपका - है ना?

☞ मेरा यह मानना है कि मेरे बैंक के ग्रोथ करने में 'कासा' ने बहुत इम्पोर्टेंट रोल अदा किया है - ग्रोथ को स्टेबल किया है- बहुत ही इफेक्टिव भूमिका निभाई है। हमने शाखायें बढ़ाई - 'कासा' का बेस बढ़ता गया - धीरे-धीरे एक सॉलिड बेस बन गया। एक सॉलिड फाउन्डेशन बनता है ना 'कासा' से। मेरी सोच इसे 32/33 प्रतिशत के अनुपात पर लाने की है और मैं उसे उचित मानती भी हूँ क्योंकि - एक



सस्टेनएबल ग्रोथ के लिये यह बहुत जरूरी है।

- श्री कामत का एक आभामंडल या व्यक्तित्व रहा है, उनका अपना विजन था- आपका विजन क्या है?

☞ मेरा विज़न है आरओई (ROE) डबल करना। सच तो यह है कि मैं टारगेट बड़े रखने में विश्वास करती हूँ क्योंकि जब तक वह हासिल नहीं होगा - हमें चुनौती मिलती रहेगी। मैं सबसे यही कहती हूँ कि लक्ष्य बड़े रखो, तब ही तो आप अपने आपको स्ट्रेच करके उन्हें पाने की कोशिश करेंगे - मैं चाहती हूँ कि डिपॉजिट बढ़े, फी-बेसड इनकम की वेरायटी हो, इंटरैस्ट मार्जिन कम हो और साथ ही ऑपरेशनल एक्सपेंडिचर कम हो - ऐसे ही तो ग्रोथ होगी। शाखायें बढ़ेंगी - परंतु हमें ऑपरेशनल कॉस्ट को नियंत्रण में रखना ही होगा-ये सब होने पर बैंक की प्रोफिटबिलिटी बढ़ेगी - वो कन्ट्री की ग्रोथ में बढ़ोतरी करेगी, इन्फ्रास्ट्रक्चर बढ़ेगा। इन सब का मिला-जुला विज़न है मेरा।

- लाभप्रदता की बात तो आपने की - पर क्या आपने अपनी टीम अर्थात् स्टाफ को मोटिवेट करने के लिये एचआर पॉलिसी तैयार की है?

☞ मैं मानती हूँ कि किसी भी ऑर्गेनाइजेशन की एचआर पॉलिसी, उसके विज़न के अनुरूप होनी चाहिये। मेरा पहला कदम तो यह है कि पूरी टीम में विज़न की अन्डरस्टैंडिंग तो हो, हमने सीनियर लेवल पर काफी विचार-विमर्श किया है आगे की रणनीति बनाने के लिये। इससे हम अपने विज़न को भी क्लियर कर पायेंगे और एचआर पॉलिसी को भी सही कर पायेंगे। मैं खुश हूँ कि हमने एक डिफिकल्ट टास्क को पूरा कर लिया है जो इन्सेंटिव का भी पूरा ध्यान रखेगा।

- पर मैडम ऐसा तो नहीं है कि सब कुछ मैकेनिकल हो जाये - बैंकिंग का ह्यूमन फेस ही खत्म हो जाये?

☞ यह आपसे किसने कहा - मैं तो समझती हूँ- ह्यूमन फेस बढ़ा है - हमारे बहुत से काम पहले एजेंसियां करती थीं - अब हम वो ही सारे काम अपनी शाखाओं से करवा रहे हैं - हम अपने प्रोडक्ट के बारे में कस्टमर से सीधे बता रहे हैं

- कलेक्शन भी पहले एजेंसी के पास था लेकिन अब शाखा से होता है क्योंकि कलेक्शन भी एक सर्विस की तरह ही तो है। भई मैं तो यह मानती हूँ, और जानती भी हूँ कि आईसीआईसीआई बैंक में ह्यूमन फेस बढ़ा है और आगे भी बढ़ता ही रहेगा।

- आपको बधाई कि आपने कस्टमर एजुकेशन की सीरिज शुरू कर रखी है, इसकी प्रेरणा कहां से मिली आपको?

☞ सर्विस सेक्टर में कस्टमर सबसे बड़ा होता है और फिर लीडर की एक जिम्मेदारी होती है..। हम प्रोडक्ट को लाते हैं तो उसके बारे में बताने की जिम्मेदारी भी तो हमारी ही है ना। मैं आपको बताऊं देश में एटीएम की जब शुरूआत हुई तो हमने अपने एटीएम के पास अपना एक आदमी रखा, और हमने एक साल तक 'हेण्ड होल्ड' किया। कस्टमर को एटीएम की जानकारी दी - तो यही कारण है कि आज आम आदमी एटीएम का यूज़ कर रहा है - प्रोडक्ट के साथ-साथ हमारी ड्यूटी उससे जुड़ी हुई है - कस्टमर को एजुकेट करने की भी - बस यही है हमारी प्रेरणा।

- इससे फायदा हुआ?

☞ क्यों नहीं होगा - कस्टमरों की बढ़ती हुई संख्या यही तो बताती है और फिर यह एजुकेशन केवल हमारे प्रोडक्ट के बारे में ही तो नहीं हैं बल्कि हम तो बैंकिंग के बारे में सिखाते हैं... सभी के लिये, सभी को समझाने के लिये।

- आईसीआईसीआई बैंक को लोग 'शहर का बैंक' कहते हैं जबकि आज रूरल बैंकिंग का महत्व ज्यादा हो रहा है?

☞ नहीं भाई नहीं- हम शहर के ही बैंक नहीं हैं- हम गांवों में भी हैं, हमारे स्माल टिकट क्लाइंट बहुत हैं।

- पहले आपका बैंक बहुत एग्रेसिव था- अब उतना नहीं रहा क्या कारण है?

☞ ऐसा नहीं है, यह तो वक्त के साथ चलने जैसा ही है। देश के इकॉनॉमिक एन्वायर्मेंट के हिसाब से मूव करना पड़ता है। पहले हमारा बेस छोटा था और ग्रोथ ... बड़ी दिखती थी। हमें अपनी जगह भी तो बनानी थी। हमारी कोशिशें

एग्रेसिव दिखती थीं जबकि वे आगे बढ़ने की, ग्रोथ करने की कोशिशें ही थीं। हम जिम्मेदारी से आगे बढ़े हैं और आगे भी वैसे ही बढ़ना चाहेंगे।



- आजकल बैंकिंग सेक्टर में कन्सोलिडेशन और मर्जर की बातें बहुत उभर रही हैं - आपको क्या लगता है?

☞ अच्छा ही है- इंडिया को आगे बढ़ना है तो बड़े बैंकों की जरूरत पड़ेगी ही - तो ऐसा तो होना होगा- बड़े बैंक - बड़ी शक्ति होते हैं - ठोस होते हैं।

- आपके हिसाब से 'बैंकिंग में भारतीय भाषाओं विशेषकर हिंदी की क्या भूमिका हो सकती है?

☞ सर्विस सेक्टर में यदि कस्टमर के करीब रहना है तो हमें उसकी भाषा में बात करनी होगी - और हिंदी तो सबको जोड़ती ही है ना। हमने जब कॉल सेंटर बनाये तब 15 भाषाओं का इन्तजाम किया - कॉल ट्रेकर के कारण जिस भाषा क्षेत्र से कस्टमर बात करता था - हम उसकी भाषा में ही उससे बात करते थे। हम भारतीय भाषाओं का महत्व समझते हैं। आप हमारे एटीएम देखें - उनमें अंग्रेजी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा होती ही है।

- मैडम बहुत से लोग 'चंदा कोचर' बनने की महत्वाकांक्षा रखते हैं - क्योंकि आप उनकी आदर्श हैं - उनके लिये आप क्या कहना चाहेंगी?

☞ सबसे पहले तो आपको, अपने में कन्सन्ट्रेंट करना होगा कि हमें क्या बनना है। फिर अपने-आपको तैयार करना है पूरे एक्सीलेंस के साथ - पूरी तैयारी के साथ - और फिर जो भी करें पूरे डेडीकेशन के साथ करें समर्पित करें, अपने आपको - देखिये फिर अपने-आप स्ट्रेन्थ मिलेगी, ताकत मिलेगी - यही गुरुमंत्र है मेरे पास आगे बढ़ने का।

- प्रस्तुतीकरण: **डॉ.पुष्पकुमार शर्मा**

## बैंकों में प्रशिक्षण की समस्याएं

● काजी मुहम्मद ईसा

सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिजर्व बैंक, कोलकाता

गांधीजी ने कहा था कि ज्ञान का अंतिम लक्ष्य चरित्र-निर्माण होता है। व्यक्ति के संपूर्ण व्यक्तित्व-विकास के लिए विद्या का अर्जन अपरिहार्य है। संस्थाओं का अपना चरित्र होता है और वे उसके अनुसार अपने कार्मिकों को ढालती हैं ताकि कुशल-प्रबंधन एवं उत्तम कार्यनिष्पादन के माध्यम से बैंकिंग गतिविधियों को गतिमान रखा जा सके। प्रशिक्षण, दिल व दिमाग की खुराक होता है, बौद्धिक-जमीन को उर्वर बनाता है तथा नए चिंतन की दिशाएं तय करता है। प्रशिक्षण की प्रक्रिया में ज्ञान-अर्जन और ज्ञान-प्रदान करना दोनों निहित होता

है। बैंकों में प्रशिक्षण-व्यवस्था उनकी स्थापना के प्रारंभिक वर्षों से ही की जाती रही है। बैंकों में दिया जाने वाला प्रशिक्षण एडल्ट-लर्निंग कहलाता है, इसे एंड्रोगोमी भी कहते हैं। बैंकों में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने के लिए प्रशिक्षण महाविद्यालय, प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए गए हैं।

बैंकिंग क्षेत्र में (सरकारी क्षेत्र के बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक तथा वित्तीय संस्थाओं सहित) लगभग 52 प्रशिक्षण महाविद्यालय एवं 256 प्रशिक्षण केंद्र बैंकिंग-प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। 1991 के पूर्व बैंकिंग उद्योग पारंपरिक बैंकिंग की तर्ज पर कार्य कर रहा था और उसके अधिकांश कार्यकलाप मोटे तौर पर खाता खोलने, जमा संग्रहण, ऋण वितरण, ऋण वसूली एवं आंतरिक लेखों, बहियों के प्रबंधन तक सीमित थे। उस समय इन प्रशिक्षण संस्थाओं में कमोबेश यही विषय प्रशिक्षण के प्रमुख विषय हुआ करते थे। किंतु, 1991 के बाद आर्थिक उदारीकरण की तेज हवा ने संपूर्ण बैंकिंग परिदृश्य को बदल डाला। प्रक्रियाएं बदलीं, मानदंड बदलते गए, प्रबंधन के तरीके वही नहीं रहे, बैंकिंग उत्पादों में भारी परिवर्तन हुआ तथा बैंकिंग-सेवाओं का स्वरूप एवं उनकी गति परिवर्तित हो गई। देखते-देखते नब्बे के दशक ने बैंकिंग जगत में आमूल-चूल परिवर्तन कर दिया। परिवर्तन की इस आंधी में प्रशिक्षण अछूता कैसे रहता? बासल-I, बासल-II,

बासल-I, बासल-II, आय-निर्धारण, आस्तियों का वर्गीकरण, प्रावधानीकरण, विवेकपूर्ण मानदंड, आस्त-देयता प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, तुलनपत्र पारदर्शिता, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी, डेरिवेटिव आदि नवीन अवधारणाओं ने बैंकिंग ज्ञान के दायरे को विस्तृत कर दिया। नए विषयों के समावेश और पुराने को बदलने की आवश्यकता ने बैंकों में प्रशिक्षण-व्यवस्था में नया रुझान पैदा किया।

आय-निर्धारण, आस्तियों का वर्गीकरण, प्रावधानीकरण, विवेकपूर्ण मानदंड, आस्त-देयता प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, तुलनपत्र पारदर्शिता, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी, डेरिवेटिव आदि नवीन अवधारणाओं ने बैंकिंग ज्ञान के दायरे को विस्तृत कर दिया। नए विषयों के समावेश और पुराने को बदलने की आवश्यकता ने बैंकों में प्रशिक्षण-व्यवस्था में नया रुझान पैदा किया। चूंकि बैंक प्रत्यक्षतः बाजार से जुड़े होते हैं, इसलिए उन्हें बिना विश्राम के आर्थिक गतिविधियों के साथ कदम से कदम मिलाकर चलना पड़ता है।

इसलिए उन्होंने प्रशिक्षण कार्यक्रमों को विषद बनाते हुए राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर बैंकिंग की जरूरतों से जुड़े हुए विषयों को शामिल करने के प्रयास किए। प्रतिस्पर्धा की इस होड़ में बैंकों के लिए अनिवार्य था कि वे अपने कार्मिकों को प्रशिक्षण के माध्यम से अद्यतन रखें ताकि ग्राहकों की

अपेक्षाओं के अनुरूप उत्तम सेवाएं प्रदान कर सकें तथा संस्था की नीतियों का कुशल संचालन कर सकें। Survival of the fittest के अंतर्गत यह और भी जरूरी हो गया था कि सर्वोत्तम प्रथाओं तथा परिवर्तनों को अंगीकार करते हुए स्वयं को सुदृढ़ बनाया जाए एवं हर समय के लिए तैयारी रखी जाए। ऐसा एक-या दो दिन में संभव नहीं होता। प्रशिक्षण एक अनवरत प्रक्रिया है। एक ओर बैंकिंग सेवाएं दिन-रात प्रदान करने की अपेक्षा है तो दूसरी ओर बैंक-कर्मियों को नवीनतम संकल्पनाओं, बारीकियों, तकनीकी जानकारियों, कम्प्यूटर-परिचालन आदि से लैस रखने हेतु प्रशिक्षण प्रदान करने की मुहिम को तेज रखने की अपेक्षा है।

प्रशिक्षण की दृष्टि से बैंकों में कार्यरत कर्मचारियों को सामान्य रूप से तीन वर्गों में विभाजित किया जा सकता है।

**नये भर्ती कर्मचारी :** ये एकदम फ्रेश(ताजा) उम्मीदवार होते हैं जिनके पास मात्र विश्वविद्यालय आदि की डिग्रियां होती हैं। इनके

पास बैंकिंग का केवल सैद्धांतिक ज्ञान होता है। ये व्यावहारिक बैंकिंग की बारीकियों से अनजान होते हैं।

**न नए और न बहुत पुराने कर्मचारी :** इन कर्मचारियों को बैंक में भर्ती हुए कुछ वर्ष बीत चुके होते हैं (उदाहरण के तौर पर चार-पांच वर्ष)। ये थोड़े-बहुत प्रशिक्षण अथवा स्वतः प्रयास से सीखकर बैंकिंग की गतिविधियों, नीतियों एवं प्रक्रियाओं से परिचित होते हैं किंतु इनमें अनुभव का अभाव होता है जिसके कारण निर्णय लेने में सक्षम नहीं होते अथवा निर्णय लेने का विवेक उनमें परिपक्व नहीं होता है।

**पुराने एवं अनुभवी कर्मचारी :** ये बैंक के कर्मचारियों का वह वर्ग है जिनकी सुदीर्घ सेवाएं हो चुकी हैं और जो परिपक्व एवं अनुभवी होते हैं। बैंकिंग नीतियों का पूरा ज्ञान होता है। ये दिशानिर्देशों एवं अनुभवों के आधार पर संस्था के हित में निर्णय लेने में सक्षम होते हैं।

उपर्युक्त तीनों श्रेणियों के कर्मचारी कार्यालयों, शाखाओं में एक साथ कार्य करते हैं। उनकी भूमिकाएं अलग-अलग होती हैं और उन सभी को वित्तीय-संसार की गतिविधियों से अवगत कराने के लिए प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है। आम तौर पर बैंकों में निचले स्तर से लेकर ऊपर के स्तर तक सभी संवर्गों, श्रेणियों के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण व्यवस्था की गई है। श्रेणी IV के स्टाफ, सुरक्षा स्टाफ, तकनीकी स्टाफ, विशेष संवर्ग के स्टाफ, वरिष्ठ अधिकारी, शीर्ष प्रबंध तंत्र सभी के लिए पृथक-पृथक प्रशिक्षण कार्यक्रमों का निर्धारण एवं संचालन एक बहुत बड़ी चुनौती है। इन चुनौतियों का सामना करने हेतु बैंकों में मानव संसाधन विकास विभाग के अंतर्गत प्रशिक्षण प्रभाग बनाए गए हैं जो प्रशिक्षण संबंधी दिशानिर्देश जारी करते हैं और उनकी निरंतर समीक्षा करते हैं। प्रशिक्षण-व्यवस्था के तीन महत्वपूर्ण घटक हैं:

### (i) प्रशिक्षणार्थी

### (ii) प्रशिक्षक ( संकाय-सदस्य )

### (iii) प्रशिक्षण परिसर

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए नब्बे के दशक से पूर्व एवं उसके पश्चात् अब तक की प्रशिक्षण प्रक्रिया पर तुलनात्मक दृष्टि डालना आवश्यक है। सामान्यतया पारंपरिक प्रशिक्षण कार्यक्रम

निम्नलिखित क्रम पर आधारित होते थे:

### सामान्य स्वरूप के पाठ्यक्रम

ऐसे पाठ्यक्रमों में सामान्य बैंकिंग, प्रशासनिक कार्य, सुरक्षा, प्रचार-प्रसार, ग्राहक सेवा आदि विषयों को शामिल किया जाता था ताकि बैंक कर्मी अपने दैनिक कार्यों को सहजता से अंजाम दे सकें। इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों में तकनीकी विषयों का समावेश नहीं होता था।

### अर्ध-विशेषज्ञ स्वरूप के कार्यक्रम

इसके अंतर्गत ऐसे प्रशिक्षण-विषयों का निर्धारण किया जाता था जो थोड़े उन्नत एवं विशेषज्ञता लिए होते थे जैसे-परियोजना मूल्यांकन, बजट-निर्धारण, बहियों एवं तुलनपत्रों से संबंधित विषय, तरलता-नियंत्रण, नीतिगत विषय आदि।

### तकनीकी अथवा विशिष्ट प्रशिक्षण कार्यक्रम

इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों में तकनीकी स्टाफ, वरिष्ठ अधिकारी, विशेष पोर्टफोलियो से जुड़े स्टाफ को स्थान दिया जाता था। ऐसे कार्यक्रमों की संख्या अपेक्षाकृत कम होती थी।

आर्थिक सुधार के प्रारंभिक वर्षों के बाद से बैंकिंग मैनुअल-वर्क से मशीन की ओर बढ़ने लगी। नई प्रौद्योगिकी जुड़ने लगी। उदारीकरण एवं भूमंडलीकरण के फलस्वरूप व्यापक परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए बैंकों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों को तदनुसार बदलने की आवश्यकता महसूस की जाने लगी। बैंकों ने इस दिशा में अनेक कदम उठाए हैं और व्यापक उपाय किए हैं, लेकिन उसके बावजूद आज भी बैंकों के समक्ष प्रशिक्षण संबंधी अनेक चुनौतियां/समस्याएं विद्यमान हैं :

### प्रशिक्षणार्थियों में गंभीरता का अभाव

पहले प्रशिक्षण ग्रहण करने के प्रति अत्यधिक गंभीरता होती थी, किंतु अब यह पाया जा रहा है कि वह लुप्त होती जा रही है। ज्ञान-अर्जन की उत्कट लालसा कम दिखाई देती है। कार्मिकों में पूर्व की तुलना में प्रशिक्षण लेने में उदासीनता बढ़ गई है। कर्मचारी प्रशिक्षण के प्रति न तो उत्सुक हैं और न ही उस पर अधिक ध्यान देते हैं। कारण जो भी हों, पर प्रशिक्षण केंद्र इसका अनुभव शिद्दत से कर रहे हैं।

### प्रशिक्षण-अवधि या पेड-अप हॉलिडे

अल्प-अवधि अथवा दीर्घ-अवधि के प्रशिक्षण कार्यक्रमों में प्रशिक्षणार्थी पहले पूरी सक्रियता प्रदर्शित करते थे और कार्यक्रम का प्रयोजन सिद्ध होता था, किंतु अब प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्ति पेड-अप हॉलिडे बनती जा रही है। लोगों में नया सीखने या पूरे मनोयोग से प्रशिक्षण ग्रहण करने की प्रवृत्ति समाप्त हो रही है। बैंकों के समक्ष यह सबसे बड़ी समस्या है कि सार्थक रूप से प्रशिक्षण ग्रहण करने की ओर प्रशिक्षणार्थियों को किस प्रकार से उन्मुख किया जाये।

### नये-पुराने कर्मिकों का संयुक्त कार्यक्रम

यद्यपि, बैंकों ने नए भर्ती कर्मचारियों को अलग से प्रशिक्षण देने का प्रबंध किया है फिर भी अनेक कार्यक्रम ऐसे हैं जिनमें विभिन्न आयु-वर्ग के नये एवं पुराने कर्मचारियों को एकसाथ प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। फ्रेश कर्मचारियों को छोटी-छोटी बातें जानने की उत्सुकता होती है जबकि पुराने कर्मचारियों की उनमें कोई रुचि नहीं होती। इससे क्लास जीवंत नहीं रहती बल्कि एक अधूरी सक्रियता का एहसास छाया रहता है। इन कार्यक्रमों में प्रशिक्षणार्थियों के बीच संतुलन बनाए रखना संकाय-सदस्यों के लिए बहुत बड़ी चुनौती होती है।

### प्रशिक्षण, पुनः प्रशिक्षण

बैंकों के समक्ष यह भी एक बड़ी समस्या है कि एक कर्मचारी को केवल एक बार प्रशिक्षण प्रदान कर देना पर्याप्त नहीं होता है। जहां वित्तीय क्षेत्र, सुधार एवं नवोन्मेष की प्रक्रिया से गुजर रहा है और बैंकिंग क्षेत्र क्रेता बाजार, प्रौद्योगिकी एकीकरण, बढ़ती स्पर्धा तथा ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं का सामना कर रहा है, वहीं बैंक कर्मियों को कई बार अलग-अलग कार्यक्रमों में प्रशिक्षण देना वांछनीय है। जैसे-जैसे लोग चरण-दर-चरण विभिन्न कार्यस्तरों पर आगे बढ़ते हैं, वैसे-वैसे उन्हें प्रत्येक स्तर पर प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है ताकि वे उस कार्य में अनुभव प्राप्त कर उसे सहज एवं प्रभावी रूप से निष्पादित कर सकें।

### आंतरिक संसाधनों की कमी

जब संस्था अप्रत्याशित परिवर्तनों से गुजर रही हो और

कारोबार में वृद्धि के प्रयास किए जा रहे हों, तो ऐसी स्थिति में कर्मचारियों को नवीनतम विकास घटनाक्रमों से अवगत कराने के लिए तत्काल कदम उठाने होते हैं। इस उद्देश्य से प्रशिक्षण के आंतरिक संसाधनों का तात्कालिक मूल्यांकन अपरिहार्य हो जाता है। अपेक्षित संसाधनों की अनुपलब्धता एवं उपेक्षा से प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रभावशाली नहीं रहते। कार्पोरेट जगत में इन समस्याओं पर तत्काल ध्यान दिया जाता है क्योंकि वे बाजार के प्रति संवेदनशील होते हैं तथा संगठन के लिए परिणामपरक समाधान चाहते हैं।

### नकारात्मक रवैया

पहले की तुलना में अब प्रशिक्षण के प्रति कर्मचारियों के रवैये में काफी बदलाव आ गया है। सब कुछ हलके तौर पर लिया जाता है। संस्था के हितों को साधने, कौशल उन्नयन करने के लिए प्रशिक्षण का प्रयोजन दबकर रह गया है। प्रशिक्षण-परिसर, मौज-मस्ती अथवा सैरगाह के स्थल में परिवर्तित होते जा रहे हैं। प्रशिक्षणार्थियों के रवैये कठोर, आक्रामक एवं विद्रोही हो गए हैं। उनके लिए जितना भी उपलब्ध है, वह कम है। हर बात में असंतुष्टि का भाव है और हम इस उम्र में यह सब सीखकर क्या करेंगे की भावना बढ़ती जा रही है। परिणामस्वरूप संस्था का पर्याप्त धन, समय और परिश्रम व्यर्थ हो जाता है।

### प्रशिक्षण कार्यक्रमों का स्तर

एक ही जैसे कार्यक्रम बिना किसी परिवर्तन/संशोधन के वर्षों से आयोजित करते रहने से उनके स्तर में गिरावट आ जाती है। फलतः उनकी उपयोगिता कम होती जाती है। समय की मांग के अनुसार प्रशिक्षण कार्यक्रमों के स्तर में तालमेल के अभाव से प्रशिक्षणार्थियों को यथोचित इनपुट नहीं मिल पाता है।

### क्लास रूम की सुविधा

कुछेक प्रशिक्षण केंद्रों पर प्रशिक्षण कक्ष वातानुकूलित सुविधा से लेकर वाइट बोर्ड, प्रोजेक्टर, कम्प्यूटर आदि से युक्त होते हैं किंतु कहीं-कहीं क्लास रूम न तो सुसज्जित होते हैं और न ही सुविधायुक्त। दीवारें टूटी हैं, पेंट उखड़े हुए हैं, तो कहीं पंखे खराब हैं, तो कहीं खाने-पीने की समुचित व्यवस्था नहीं है।

कुर्सियां पूरे दिन बैठने के योग्य नहीं होती हैं। उनमें हथ्ये नहीं लगे होते कि प्रशिक्षणार्थी अपनी प्रशिक्षण सामग्री रख सकें अथवा उस पर पेपर/कॉपियां रखकर लिख सकें।

### प्रशिक्षण के विभिन्न चैनलों के उपयोग का अभाव

आज प्रशिक्षण के कई चैनल उपलब्ध हैं। जैसे- ऑनलाइन प्रशिक्षण, कम्प्यूटर-आधारित प्रशिक्षण, व्यावहारिक प्रशिक्षण, डेस्क-प्रशिक्षण, ऑन-जॉब प्रशिक्षण आदि। कुछ प्रमुख प्रशिक्षण केंद्रों को छोड़कर इन चैनलों का उपयोग अधिकांश केंद्रों पर नहीं हो रहा है क्योंकि ये सुविधाएं उपलब्ध नहीं हैं। न तो इंटरनेट मुहैया है और न ही प्रशिक्षण की आधुनिक तकनीकों की सहूलियत है।

### संकाय संबंधी समस्याएं

प्रशिक्षण केंद्रों में संकाय-सदस्य, प्रशिक्षण तथा प्रबंधन के बीच की सर्वाधिक महत्वपूर्ण एवं मजबूत कड़ी होता है। वह प्रशिक्षण संस्था के साथ मिलकर उसकी कमियों को दूर करने के लिए रणनीतियां सुझाता है, प्रशिक्षण कार्यक्रमों के क्रम का निर्धारण करता है तथा घटनाक्रम को निश्चित स्वरूप प्रदान करता है। तथापि, प्रायः यह अनुभव किया गया है कि संकाय-सदस्यों को सामान्यतया निम्नलिखित समस्याओं से जूझना पड़ता है:

### अधिकाधिक प्रशिक्षण कार्यक्रमों का दबाव

प्रायः संकाय-सदस्यों की संख्या कम होने के कारण उन पर अधिक से अधिक कार्यक्रम आयोजित करने, सत्र संचालित करने का दबाव होता है। दिए गए लक्ष्य के अनुसार कार्यक्रम को पूरा करने में उनकी व्यस्तता अधिक होती है जिसका परिणाम थकान एवं तनाव में बदल जाता है।

### समयाभाव

संकाय-सदस्यों को विभिन्न सत्रों की तैयारी हेतु समय कम मिल पाता है। विस्तृत अध्ययन एवं सटीक तैयारी के लिए समय चाहिए।

### अद्यतन न होने की समस्या

संकाय सदस्यों को बैंकिंग की नई संकल्पनाओं एवं गतिविधियों

से अवगत रखने हेतु प्रशिक्षण व्यवस्था तथा अन्य अध्ययन सुविधाओं के अभाव में वे वांछित जानकारी/सूचनाएं प्राप्त करने में समर्थ नहीं होते।

### अत्यधिक अपेक्षा

प्रबंधन द्वारा संकाय-सदस्यों से उनकी सामर्थ्य से अधिक अपेक्षा की जाती है। उन्हें प्रशिक्षण का कार्य करने के साथ-साथ अन्य प्रशासनिक एवं कार्यान्वयन संबंधी कार्य सौंप दिए जाते हैं जिससे पठन-पाठन संबंधी उनकी एकाग्रता भंग होती है जो कालांतर में कुंठा में परिवर्तित होने लगती है। यह उनके असली कार्य में बाधक हैं। संकाय-सदस्य कार्यक्रम निदेशक के रूप में, कार्यक्रम-निर्धारक के रूप में, सत्र-संचालक एवं समन्वयक जैसी विभिन्न भूमिकाएं एकसाथ निभाता है। समयाभाव तथा कई भूमिकाओं में बंट जाने से कहीं-कहीं शिथिलता उत्पन्न होना स्वाभाविक है।

### प्रशिक्षण के लिए असमान प्रतिनियुक्ति

प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कार्मिकों की प्रतिनियुक्ति का कोई आधार नहीं होता है। कमजोर सूचना प्रबंध प्रणाली के कारण यह ज्ञात नहीं होता कि किसे कब प्रशिक्षण दिया गया और किन कर्मचारियों को विषय-विशेष के प्रशिक्षण हेतु प्रतिनियुक्त किया जाना है। कुछ कर्मचारियों को लगातार प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किया जाता है तो कुछ लंबे समय तक कोई प्रशिक्षण नहीं पाते।

### बाह्य प्रशिक्षण संस्थाओं के साथ संपर्क

बैंकों से इतर अन्य प्रशिक्षण संस्थाएं अनेक क्षेत्रों में विशेष रूप से संप्रेषण, तकनीक, प्रबंधन एवं मानव संसाधन जैसे महत्वपूर्ण विषयों पर प्रशिक्षण प्रदान करती हैं, जिनमें कर्मचारियों को प्रतिनियुक्त नहीं किया जाता। उनकी गुणवत्ता एवं विशेषज्ञता का लाभ बैंक नहीं उठा पाते, जिससे नई तकनीकों एवं नवीन दृष्टिकोणों से संस्था वंचित रहती है।

### प्रशिक्षण समस्याओं का समाधान/निदान

किसी भी प्रशिक्षण का स्वरूप संस्था की आवश्यकताओं के

अनुरूप होना चाहिए। उल्लेखनीय है कि वित्तीय क्षेत्र में हो रहे परिवर्तनों में उदारीकरण, अविनियमन, भूमंडलीकरण, प्रौद्योगिकी, मानव-पूंजी की गुणवत्ता, ग्राहकों की जागरूकता दिन-प्रतिदिन बढ़ती जा रही है। स्व-अनुशासन, स्व-नियमन, स्व-नियंत्रण के अतिरिक्त नये उत्पादों का ज़ोर, प्रतिस्पर्धा, नये अवसर, विभिन्न डिलिवरी चैनल, क्षमता निर्माण, बाज़ार-मूल्यों का सृजन, स्वतः विकास, ग्राहक संतुष्टि तथा उत्तम प्रथाओं को अंगीकार करना ऐसे कारक हैं जिनके बिना सेवा प्रदान करने वाली कोई भी संस्था आगे नहीं बढ़ सकती। श्री वेपा कामेसम, पूर्व उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक ने कहा था- 'वित्तीय क्षेत्र की प्रतिस्पर्धा के निर्धारण में कौशल, दृष्टिकोण एवं मानव-

पूंजी के सम्यक ज्ञान की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। मानव-संसाधन की गुणवत्ता यह दर्शाती है कि बैंक किस योग्यता से ग्राहकों को मूल्यवान सेवाएं दे रहे हैं। पूंजी तथा प्रौद्योगिकी को बदला (रिप्लेस) जा सकता है किंतु मानव-पूंजी को नहीं।'

प्रशिक्षण से व्यक्ति में कौशल-उन्नयन, नई क्षमताओं का विकास किया जाता है तथा प्रतिभाओं को नये तरीके से इस्तेमाल करने की विधियां तलाशी जाती हैं।

डॉ. (श्रीमती) दीपाली पंत जोशी, मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने लेख *Shaping the future of Banking* में यह उल्लेख किया है कि 'बैंकिंग ज्ञान-प्रधान तथा कौशल आधारित क्रिया है। वित्तीय क्षेत्र में बढ़ती जटिलताओं के मद्देनज़र गलाकाट प्रतिस्पर्धा में बने रहना, मानव-गुणवत्ता तथा परिचालन स्तर, बौद्धिक पूंजी पर निर्भर करेगा... भारतीय बैंकों को शिक्षण और प्रशिक्षण की ओर उन्मुख होना होगा जिससे कौशल और ज्ञान दोनों का विकास होगा। इस प्रकार प्रशिक्षण एक ऐसा निवेश है जो वस्तुतः परिणाम देकर जाता है, इससे नैतिक बल बढ़ेगा और उत्पादकता में वृद्धि होगी।'

अभी हाल में IIBF ने बैंक शिक्षण सम्मेलन किया था जिसका विषय था 'HRM in Banks and Future of Banking Education' इसके अंतर्गत बैंकिंग शिक्षण-प्रशिक्षण से जुड़े

अनेक मुद्दों पर विचार-विमर्श किया गया। प्रमुख परिवर्तनों/चुनौतियों जैसे- बैंकिंग संस्कृति में परिवर्तन, नए कौशल का ज्ञान, सेवा-संस्कृति, अनुपालन-संस्कृति, उद्यमिता, सृजनात्मकता, लोक-प्रबंधन, नेतृत्व-कौशल पर विचार करते हुए शिक्षा-समाधान पर ज़ोर दिया गया है। 'Future of Training in Banking - A New Industry Vision' में अनुभवहीन प्रतिभाओं को प्रशिक्षित करने, बैंकों के प्रशिक्षण केंद्रों द्वारा बैंकिंग प्रोफेशनल की सेवाएं लेने, अकादमियों एवं अन्य कारपोरेट के साथ सहयोग, स्व-विनियमन संबंधी शिक्षण की आवश्यकता तथा मान्यता प्राप्त निकायों द्वारा भविष्य की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने

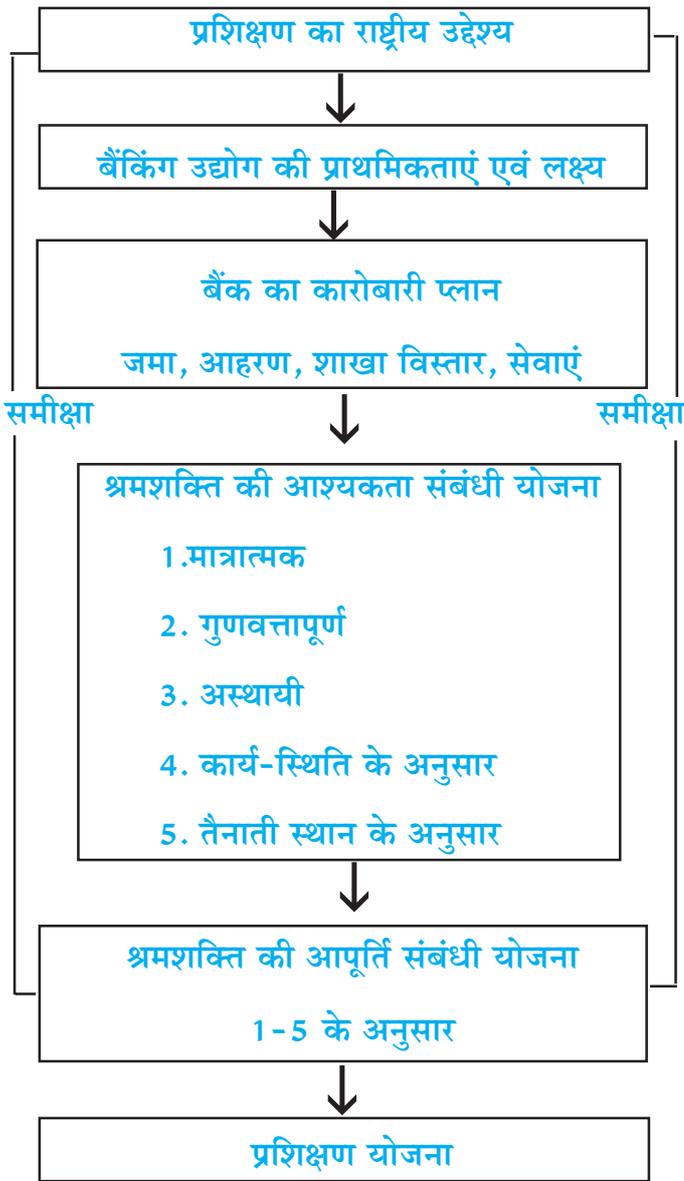
में अग्रिम पहल करना आदि विषयों को स्थान दिया गया है। इससे प्रतीत होता है कि आज बैंकिंग क्षेत्र में प्रशिक्षण संबंधी चिंताएं बढ़ने लगी हैं। कई अनुसंधान, आलेखों, सम्मेलनों आदि में प्रशिक्षण की समस्याओं के निदान स्वरूप कुछ प्रमुख सुझाव इस प्रकार दिए गए हैं-

### प्रशिक्षण कार्यक्रम की योजना एवं निर्धारण

प्रशिक्षण कार्यक्रमों का निर्धारण आवश्यकता के आधार पर किया जाए ताकि क्षेत्र-विशेष में कार्यरत कर्मचारियों को अपेक्षित प्रशिक्षण प्रदान किया जा सके। कार्यक्रम बनाते समय इस बात का विशेष ध्यान रखा जाए कि उसमें प्रशिक्षार्थियों की रुचि बढ़े तथा उनकी सहभागिता शत-प्रतिशत हो। कार्यक्रम की विषय-वस्तु रोचक तरीके से बनाई जाए। एक ही विषय को इतना लंबा न खींचा जाए कि प्रशिक्षणार्थियों में अरुचि पैदा होने लगे। प्रशिक्षण योजना के कई महत्वपूर्ण घटक हैं जैसे- प्रशिक्षण प्लान को डिज़ाइन करना, अल्पावधि/दीर्घावधि प्रशिक्षण योजना, प्रशिक्षण को श्रमशक्ति से संबद्ध करना, रणनीतियां बनाना, तदर्थ कार्यक्रम की तैयारी, कार्यक्रम के अनुसार संकाय की उपलब्धता सुनिश्चित करना, प्रशिक्षण केंद्र की क्षमता की जांच करना आदि। NIBM द्वारा प्रकाशित पुस्तक *Management of Training in Banks* में प्रशिक्षण योजना प्रक्रिया के विभिन्न चरण इस प्रकार दिए गए

हैं: ( रेखा चित्र देखिये)

**प्रशिक्षण योजना प्रक्रिया-विभिन्न चरण**  
समयावधि



प्रशिक्षण योजना के साथ-साथ प्रशिक्षण बजट तैयार करना आवश्यक है। इसके बिना कोई भी योजना अधूरी है। प्रबंधन विकास समिति अथवा प्रशिक्षण संबंधी समिति बैंक की समस्त प्रशिक्षण प्रणाली के लिए अनुमानित बजट तैयार कर सकती है।

**मूल्यांकन**

प्रशिक्षण कार्यक्रमों का मूल्यांकन निरंतर आधार पर किया

जाए। यह महज औपचारिकता न हो। मूल्यांकन, प्रशिक्षण कार्यक्रमों की उपयोगिता की कसौटी होता है। इसे नजरअंदाज न किया जाए। नए सुझावों पर अमल किया जाए ताकि नवीनताओं के समावेश से प्रशिक्षण कार्यक्रम की शैली में विविधता पैदा हो और वह अधिक प्रभावी बन सके

**सैद्धांतिक और व्यावहारिक पक्ष का सम्मिश्रण**

प्रशिक्षण कार्यक्रमों की योजना इस प्रकार की जाए कि उसमें सैद्धांतिक पक्ष से लेकर व्यावहारिक पहलुओं दोनों को उजागर किया जाए। इससे प्रशिक्षणार्थी प्राप्त ज्ञान का समुचित उपयोग कर पाएगा।

**परस्पर सहभागिता सत्र**

प्रायः यह अनुभव किया गया है कि जो सत्र परस्पर आदान-प्रदान की शैली नहीं अपनाते वे नीरस एवं बोझिल होते हैं। एकतरफा वक्तव्य से प्रशिक्षण का प्रयोजन पूरी तरह सिद्ध नहीं होता। इसमें अधिकांश की ग्राह्यता सुनिश्चित नहीं हो पाती।

**प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में विषयों का निर्धारण**

ध्येय यह होना चाहिए कि संस्था में प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण से स्वतःस्फूर्त होकर स्व-शिक्षा की ओर बढ़ें। प्रशिक्षण में कारोबारी एवं परिचालनगत मॉडल हों, व्यवस्थागत चिंतन हो तथा प्रशिक्षण प्रबंधन का सुव्यवस्थित तरीका हो, संगठनात्मक सुधार तथा एक सुदृढ़ विज्ञान विकसित करने का लक्ष्य हो, स्पष्ट रणनीति हो, प्रभावी वित्तीय प्रबंधन प्रशिक्षण का अभिन्न अंग हो, परिवर्तनों के प्रति संवेदनशीलता हो। व्याख्यान, अभ्यास, प्रश्नावली, क्विज, समूह-कार्य, समूह पैनल चर्चा, केस स्टडी, रोल प्ले आदि पर आधारित कार्यक्रम प्रायः रुचिकर होते हैं। विषयों में ऋण प्रबंधन, विपणन, शाखा-प्रबंधन, परियोजना-प्रबंधन, रिटेल बैंकिंग, ई-बैंकिंग अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग, ग्राहक सेवा, विशेष कैप्सूल कार्यक्रम, व्यवहार-विज्ञान, निरीक्षण व लेखा-परीक्षा, नेतृत्व अभिप्रेरणा, संप्रेषण, समय-प्रबंधन, एनएलपी, विवाद-प्रबंधन, व्यापार-वित्त, सूचना प्रौद्योगिकी, सामान्य बैंकिंग, मानव संसाधन विकास तथा बैंकिंग की समस्त गतिविधियों से संबंधित विषयों के समावेश से निर्मित प्रशिक्षण कार्यक्रम, बैंक को मंजे हुए सुप्रशिक्षित कार्मिक उपलब्ध करवाएंगे।

### प्रशिक्षण केंद्रों में पर्याप्त स्टाफ की उपलब्धता

प्रशिक्षण केंद्रों के प्रशासनिक कार्यों, कार्यान्वयन संबंधी कार्यकलापों, अनुशासनिक काम एवं अन्य व्यवस्थाओं हेतु वांछित संख्या में स्टाफ मुहैया कराए जाएं ताकि संकाय-सदस्यों पर पड़ने वाले अतिरिक्त दबाव से बचा जा सके।

### प्रशिक्षण कार्यक्रमों को कम्प्यूटर से संबद्ध करना

चूंकि अब समस्त बैंकिंग कार्य कम्प्यूटर से किए जाने लगे हैं, इसलिए अधिकांश प्रशिक्षण कार्यक्रमों को कम्प्यूटर से जोड़ा जाना अनिवार्य हो गया है। ई-बैंकिंग, कोर-बैंकिंग सोल्यूशन, निधि-अंतरण, एटीएम, ई-पर्स, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग आदि के तीव्र प्रचलन को ध्यान में रखते हुए प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों में परिवर्तन करने से बेहतर परिणाम मिल सकते हैं।

### प्रशिक्षण से क्या मिला

प्रशिक्षण आयोजना के समय यह प्रश्न किया जाना चाहिए कि इससे प्रशिक्षणार्थी को कितना लाभ होगा। क्या उसकी अंतर्दृष्टि बढ़ेगी, निर्णयन-क्षमता में सहायक होगा अथवा प्रतिभा के साथ-साथ व्यक्तित्व-विकास का हेतु साबित होगा। क्या प्रशिक्षण से आत्मविश्वास में वृद्धि होगी अथवा नए चिंतन की ओर व्यक्ति अग्रसर होगा अथवा अभिप्रेरित हो नए उत्साह से कार्य-निष्पादन के प्रति उन्मुखता पैदा होगी। प्रशिक्षण के नाम पर प्रशिक्षण प्रदान करने मात्र की परंपरा पर विराम लगाना चाहिए।

### संकाय-सदस्यों हेतु विशेष प्रशिक्षण

संकाय-सदस्यों के लिए स्वयं को अद्यतन करने हेतु समय-समय पर विशेष प्रशिक्षण की व्यवस्था की जानी चाहिए। उन्हें बैंक से बाहर अकादमियों एवं अन्य विशिष्ट मान्यताप्राप्त संस्थाओं, विदेशी संस्थाओं में प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किया जाए। इससे ज्ञान की नई शाखाओं का प्रसार तेज़ी से होगा और प्रशिक्षक अपेक्षित ज्ञान प्रदान करने की स्थिति में होंगे। संकाय-विकास कार्यक्रमों का आयोजन जारी रखा जाए। संकाय-टीम विकसित करने की प्राथमिकता हो।

### ग्राहक-सेवा एवं आचरण पर विशेष बल

अभी भी बैंकों में सेवा-मुस्कुराहट के साथ, भद्र एवं आदरपूर्वक

व्यवहार संबंधी कमियां बहुत हैं। ऐसे कार्यक्रमों की संख्या बढ़ाई जाए और इनमें व्यावहारिक प्रशिक्षण का पुट दिया जाए। इन कार्यक्रमों को अत्यधिक गंभीर और परिणामपरक बनाया जाए। प्रशिक्षणार्थियों को व्यवहार एवं उपयुक्त आचरण की प्रवृत्ति संबंधी शिक्षा इस प्रकार प्रदान की जाए कि प्रशिक्षण के उपरांत उनके ज्ञान का उपयोग कार्यस्थलों पर वास्तविक रूप से दिखाई दे।

### प्रशिक्षण समीक्षा समितियों का गठन

कॉर्पोरेट/प्रधान अथवा केंद्रीय कार्यालय स्तर पर कार्यपालक अधिकारी की अध्यक्षता में प्रशिक्षण समीक्षा समिति का गठन किया जाए जो आवधिक रूप से बैठकें आयोजित करके केंद्रवार अथवा अंचलवार प्रशिक्षण कार्यक्रमों के पाठ्यक्रम की विषय-वस्तु, प्रशिक्षण-पद्धति, कक्षा का सहज वातावरण एवं रखरखाव, केंद्र की क्षमता का मूल्यांकन, नए क्षेत्रों में नए प्रशिक्षण केंद्र खोलने की आवश्यकता की विस्तृत समीक्षा करे। समिति में प्रशिक्षण केंद्रों के प्रधानाचार्य, वरिष्ठतम संकाय सदस्यों एवं विपणन, कस्टमर केयर से जुड़े वरिष्ठ अधिकारियों को शामिल किया जाए। अपेक्षानुसार बैंक में अन्य कार्य-क्षेत्रों से विशेषज्ञों को भी आमंत्रित किया जा सकता है। समिति की सिफारिशों/निर्णयों को तत्काल लागू किए जाने का प्रावधान हो। प्रशिक्षण-आवश्यकता विश्लेषण को सार्थक बनाया जाए। प्रशिक्षण व्यवस्था को शीर्ष प्रबंधतंत्र एवं सहकर्मियों का पूर्ण समर्थन प्राप्त होना महत्वपूर्ण है।

### प्रशिक्षण गतिविधियों को उच्च प्राथमिकता

प्रशिक्षण से जुड़े छोटे से बड़े कार्यों को वरीयता प्रदान की जाए क्योंकि इसमें जितनी तेज़ी से निवेश होगा उतनी ही गति से उसका प्रतिफल मिलेगा तथा संस्था को उसका शीघ्र लाभ मिल सकेगा। सेमिनार, सम्मेलन, व्याख्यान-माला, विशेषज्ञों के व्याख्यानो के नियमित आयोजन से नई तकनीकों, प्रणालियों की जानकारी प्राप्त होती रहती है और यह दिशा मिलती रहती है कि हमें किस प्रकार आगे बढ़ना है।

### अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुसार प्रशिक्षण

प्रशिक्षण का स्वरूप बाज़ार की अपेक्षाओं के अनुरूप होना

चाहिए तथा बैंकों की प्रशिक्षण संस्थाओं में अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने के लिए देश में तथा विदेश में स्थित उत्तम प्रशिक्षण संस्थाओं से गठबंधन करके कर्मियों/संकाय-सदस्यों को प्रशिक्षण के लिए प्रतिनियुक्त किया जाए ताकि उन्हें एक्सपोजर मिले और पाठ्यक्रम-सामग्री में सुधार हो एवं संकाय-कौशल को उन्नत बनाया जा सके।

### क्लास रूम को वर्चुअल प्रशिक्षण कक्ष का स्वरूप देना

कक्षाओं को आधुनिक तकनीकों से सुसज्जित रखा जाए। मल्टीमीडिया, वीडियो, ऑडियो का उपयोग, टेक्स्ट, ग्राफिक्स, फ्लो चार्ट, क्लिप आर्ट, एनीमेशन इफेक्ट के उपयोग से अवधारणाएं सुग्राह्य बनती हैं। कंप्यूटर-आधारित शिक्षण व्यवस्था, इंटरएक्टिव-सत्र, नवीनतम प्रौद्योगिकी, प्रोजेक्टर, डिस्प्ले स्क्रीन, फ्लैपी, सीडी पर अध्ययन सामग्री की उपलब्धता, इंटरनेट आदि सुविधाएं कक्षा को वर्चुअल कक्षा का रूप प्रदान करते हैं।

### हॉस्टल/रिहाइश व्यवस्था

प्रशिक्षण केंद्र में स्वस्थ वातावरण के साथ अच्छे वातानुकूलित रिहाइशी कमरे हों जिनमें सभी प्रकार की सुविधाएं जैसे - घड़ी, कंप्यूटर, फोन, कुर्सी, मेज़, इत्यादि उपलब्ध हों। रिक्रिएशन/जिम सुविधाएं भी मुहैया कराई जाएं। योग क्लासेस भी उपयोगी सिद्ध होंगी।

प्रशिक्षण का मुख्य प्रयोजन कौशल का विकास एवं ज्ञान का अंतरण है। प्रशिक्षण ज्ञान को प्रशिक्षणार्थियों में अंतरित करता है और प्रशिक्षणार्थी अर्जित ज्ञान को कार्य-स्थितियों में परिणत कर देते हैं। जयश्री बोस ने अपने लेख - Banker's training sessions: Is the party over now? में लिखा है कि 'सरकारी क्षेत्र के बैंकों में जिस तेज़ी से बैंकिंग सेवाओं में विस्फोट हुआ है उसकी तुलना में प्रशिक्षण की गुणवत्ता में वृद्धि नहीं हुई है। भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय स्टेट बैंक, यूनिजन बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ बड़ौदा तथा कुछ अन्य बैंकों में प्रशिक्षण की अत्याधुनिक व्यवस्था की गई है किन्तु अनेक बैंक अभी भी प्रशिक्षण कार्यक्रमों को आवश्यकता-आधारित बनाने में पीछे हैं।' आज भी प्रशिक्षण के संबंध में प्रत्येक बैंक के स्तर पर गहन चिंतन एवं विस्तृत समीक्षा करने की जरूरत है। एनआईबीएम, मानव संसाधन प्रबंध के प्रो. जैकब मानकिडी का विचार है कि 'प्रत्येक बैंक द्वारा प्रशिक्षण आवश्यकताओं के संबंध में अभी भी बहुत कुछ किया जाना शेष है।' कार्यपालक समीक्षकों का मानना है कि भारतीय रिज़र्व बैंक को यह पहल करनी होगी कि वह अन्य बैंकों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों के गुणवत्तापूर्ण विश्लेषण को अनिवार्य बनाने के संबंध में दिशानिर्देश जारी करें। बैंकों को प्रशिक्षण की दिशा में नई एवं सक्रिय भूमिका निभानी होगी तथा अपनी श्रमशक्ति को नये तरीके से प्रशिक्षण प्रदान करते रहना होगा ताकि बेहतर कल का निर्माण हो सके।

### भारतीय रिज़र्व बैंक युवा विद्वान योजना

हाल ही में रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए कुछ प्रमुख उपायों में जनता के एक बहुत बड़े भाग, जो अब तक वित्तीय सेवाओं का लाभ नहीं उठा पा रहा था, को वित्तीय सेवाओं की पहुंच आसान बनाने तथा देश में वित्तीय शिक्षा और साक्षरता के क्षेत्र में विद्यमान ज्ञान की खाई को पाटने के मुद्दे पर ध्यान केंद्रित किया गया। इस दिशा में कदम आगे बढ़ाते हुए यह महसूस किया गया कि वित्तीय समेकन के लिए रिज़र्व बैंक के समग्र प्रयासों में वित्तीय शिक्षा और साक्षरता को जोड़ने के लिए संभावना तलाशनी चाहिए और इसके लिए पूरे देश में युवा विद्वानों को रिज़र्व बैंक के बारे में अधिक से अधिक जानकारी देने के प्रयास किए जाने चाहिए तथा उन्हें अल्पावधि आधार पर रिज़र्व बैंक में काम करने का मौका दिया जाना चाहिए। बैंक ने इस प्रयोजनार्थ पूरे देश में 18 से 23 वर्ष की आयुवाले छात्रों, जो स्नातकाधीन अध्ययनरत हैं, के लिए 'भारतीय रिज़र्व बैंक युवा विद्वान योजना' प्रारंभ की है। इस प्रयोजनार्थ सभी अनुसूचित भाषाओं में पूरे देश में चयन परीक्षा ली गई तथा 150 विद्वानों का चयन किया गया जिन्हें पूरे भारत में अवस्थित रिज़र्व बैंक के विभिन्न कार्यालयों में रखा जाना था। ये युवा विद्वान संभावित महत्वपूर्ण साधनों के रूप में उभर सकेंगे जो वित्तीय रूप से समेकित वृद्धि को अधिक से अधिक सुविधाजनक बनाएंगे। छात्रों ने जो कुछ भी सीखा है और अनुभव प्राप्त किया है उसे वे अधिक से अधिक लोगों के साथ बांट सकेंगे। ऐसा करके वे जनता के ऐसे भाग, जिसके पास वित्तीय मध्यस्थों के साथ वित्त संबंधी लेनदेन करने की जटिलताओं को समझ पाने में संसाधन और कौशल बहुत ही सीमित हैं, को जानकारी पहुंचा सकेंगे। ऐसा समझा जाता है कि ये उपाय ( 1 ) आमतौर अर्थव्यवस्था और बैंकिंग प्रणाली के बारे में जागरूकता का प्रचार करने में और खासतौर पर रिज़र्व बैंक के बारे में जागरूकता का प्रचार करने में; ( 2 ) समेकन संस्कृति निर्मित करने में; ( 3 ) वित्तीय साक्षरता का प्रचार करने में; ( 4 ) नया पहलू और सहयोजन शिक्षणयुक्त कार्यस्थल परिवेश निर्मित करने में; और ( 5 ) परियोजना आधारित कार्य उपायों को प्रारंभ करने में महत्वपूर्ण योगदान करेंगे।

स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2007-08

## प्रशिक्षण द्वारा क्षमताओं का विस्तार

● डॉ. दामोदर खड़से  
सेवानिवृत्त सहायक महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ महाराष्ट्र

किसी भी कार्य को पूरे कौशल और श्रेष्ठतम क्षमता के साथ संपन्न करने से उस कार्य का न केवल महत्व बढ़ता है, बल्कि उसकी सफलता स्थायी संतोष भी प्रदान करती है। यह सफलता व्यक्तिगत भी हो सकती है या संस्थागत भी। संस्थागत लक्ष्यों को हासिल करने के औपचारिक प्रशिक्षण लगभग हर संस्था द्वारा दिए जाते हैं। प्रशिक्षण के माध्यम से संस्था की मानवशक्ति को विशिष्ट कौशल, दृष्टिकोण, सामर्थ्य और आत्मविश्वास सौंपा जाता है। आज के तकनीकी युग में स्टाफ को नवीनतम तकनीकी ज्ञान में निपुणता दिलवाकर संस्था की गति को तेज़तर किया जा सकता है। तकनीकी जानकारी और संस्था की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए कर्मचारी अपनी बेहतर कार्यविधि के साथ संस्था को अपना महत्वपूर्ण योगदान देता है। बैंकिंग का बदलता परिवेश, ग्राहकों की अपेक्षाएं, तकनीकी परिवर्तन, सेवाओं में मशीन की भूमिका में निरंतर बढ़ोत्तरी, बढ़ती स्पर्धा और लाभ कमाने की होड़ में मानव संसाधन को अधिक सक्षम और सक्रिय बनाना समय की आवश्यकता है। इन सभी चुनौतियों के लिए स्टाफ की समग्र क्षमताओं का पूर्ण विकास प्रशिक्षण द्वारा किया जा सकता है। प्रशिक्षण से निपुणता पुष्ट होती है और व्यक्ति हर चुनौती का सामना करने में समर्थ हो जाता है। प्रशिक्षण उपलब्ध मानव-संसाधन में सामर्थ्य भरने का महत्वपूर्ण कार्य करता है।

अपनी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए संस्थान आवश्यक प्रशिक्षण कार्यक्रम का निर्माण करते हैं। वार्षिक आधार पर उसका संचालन और आवश्यकतानुसार प्रशिक्षण की नीति तैयार की जाती है। विषय और सामग्री का चयन कर्मचारी और संस्थागत लक्ष्यों के अनुरूप होता है। श्रेष्ठ प्रशिक्षण वह सिद्ध होता है जो संस्थागत लक्ष्यों को हासिल करने के लिए अपने उपलब्ध मानव संसाधन को कौशल्य, निपुणता, सामर्थ्य और हर

चुनौती से निपटने की प्रवृत्ति विकसित कर सके।

सामान्यतः प्रशिक्षण की समाप्ति के बाद प्रशिक्षणार्थियों द्वारा प्रतिक्रियाएं हासिल की जाती हैं। सुझाव और परिवर्तन का संकेत इनमें होता है। अगली बार जब भी प्रशिक्षण कार्यक्रम की रूपरेखा बनाई जाती है, तब इन सुझावों पर विचार होता है। संकाय सदस्यों, विशेषज्ञों और संस्थान के शीर्ष कार्यपालकों के विचार-विनिमय से अगले प्रशिक्षण को बेहतर बनाया जा सकता है। आवश्यकतानुरूप प्रशिक्षण सामग्री तैयार कर पाठ्यक्रम का निर्माण बेहतर परिणाम के लिए किया जाता है।

### प्रशिक्षण पाठ्यक्रम निर्माण के विशिष्ट पहलू

- \* कार्य-स्वरूप का व्यापक ज्ञान रखने वाले विशेषज्ञों की टीम पाठ्यक्रम बेहतर बनाने में मदद करती है। कार्य-विश्लेषण और अपेक्षित परिणामों का समन्वय कर प्रशिक्षण कार्यक्रम का निर्माण अपेक्षित लक्ष्य हासिल करने में सहायक होता है।
- \* आयोजना, लक्ष्य प्राप्ति की दिशा में एक महत्वपूर्ण कड़ी है। प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में एक क्रमबद्धता हर कार्य को सुगम और उपयोगी बनाती है।
- \* आयोजना को व्यावहारिक रूप देते समय विभाग विशेष के कर्मचारी को उसी के क्षेत्र की गहनता को महत्व देते हुए प्रशिक्षण देना अधिक सार्थक होता है। विशेषज्ञ कर्मचारी के दृष्टिकोण में व्यापकता लाने के लिए प्रशिक्षण महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
- \* कर्मचारियों के कौशल-विकास को ध्यान में रखते हुए सैद्धांतिक ज्ञान प्रदान करने के साथ-साथ व्यावहारिक और प्रत्यक्ष अभ्यास उपयोगी सिद्ध होता है। पाठ्यक्रम निर्माण में

आज के तकनीकी युग में स्टाफ को नवीनतम तकनीकी ज्ञान में निपुणता दिलवाकर संस्था की गति को तेज़तर किया जा सकता है। तकनीकी जानकारी और संस्था की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए कर्मचारी अपनी बेहतर कार्यविधि के साथ संस्था को अपना महत्वपूर्ण योगदान देता है।

इसे ध्यान में रखना चाहिए।

- \* समूह-चर्चा, प्रबंधकीय दृष्टि से एक सार्थक पद्धति है, प्रशिक्षण की। कर्मचारी की एकल प्रतिभा को संस्थान के समग्र विकास के लिए सामूहिक रूप से पिरोने में यह प्रशिक्षण अधिक उपयोगी पाया जाता है। पाठ्यक्रम इस तरह निर्मित किया जाए कि समूह-चर्चा को यथास्थान समुचित रूप से रखा जा सके।
- \* सबसे सार्थक प्रशिक्षण वह है, जिसमें प्रशिक्षणार्थी यह अनुभव करे कि यह उसी के लिए तैयार किया गया है। इससे उसकी अभिरुचि बढ़ेगी और उसके कार्य-कौशल में बढ़ोत्तरी होगी।
- \* परिवर्तन विकास का मूलमंत्र है। समय-समय पर प्रशिक्षण नीति, सामग्री और पद्धतियों का मूल्यांकन किया जाना चाहिए। इससे समयानुसार परिवर्तन कर प्रशिक्षण को प्रभावपूर्ण बनाने में मदद मिलती है।
- \* प्रशिक्षणार्थियों की ग्रहण-शक्ति को अधिक रुचिकर बनाने के लिए प्रशिक्षण सामग्री, सहायक प्रशिक्षण सामग्री, यथा पावर प्वाइंट आदि आधुनिक साधनों का समावेश करना उपयोगी पाया जाता है।
- \* बदलते समय के साथ सामग्री में आवश्यक परिवर्तन अवश्य हों, ऐसा करना प्रशिक्षण को कालबाह्य होने से बचाता है और प्रशिक्षण की प्रासंगिकता को बनाये रखता है।

पिछला दशक बैंकों के लिए तमाम परिवर्तनों, ऊहापोहों और चुनौतियों का दौर रहा है। उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण के चलते भारतीय बैंकिंग में आमूल-चूल परिवर्तन आए। सूचना प्रौद्योगिकी ने नित-नवीन परिवर्तन को हवा दी। नई-नई प्रणालियों ने अपनी उपस्थिति दर्ज करवायी। आपसी स्पर्धा ने तेज़तर माध्यमों और पद्धतियों के लिए अद्यतन मशीनीकरण को अपनाने के लिए विवश कर दिया। एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड, सीबीएस जैसी सुविधाओं ने ग्राहक सेवा को गतिशील बनाया। 24 घंटे सातों दिन सेवाएं देने के आश्वासन को बखूबी अंजाम देने के लिए बैंकों को महत्वपूर्ण निर्णय लेने पड़े। स्पर्धा

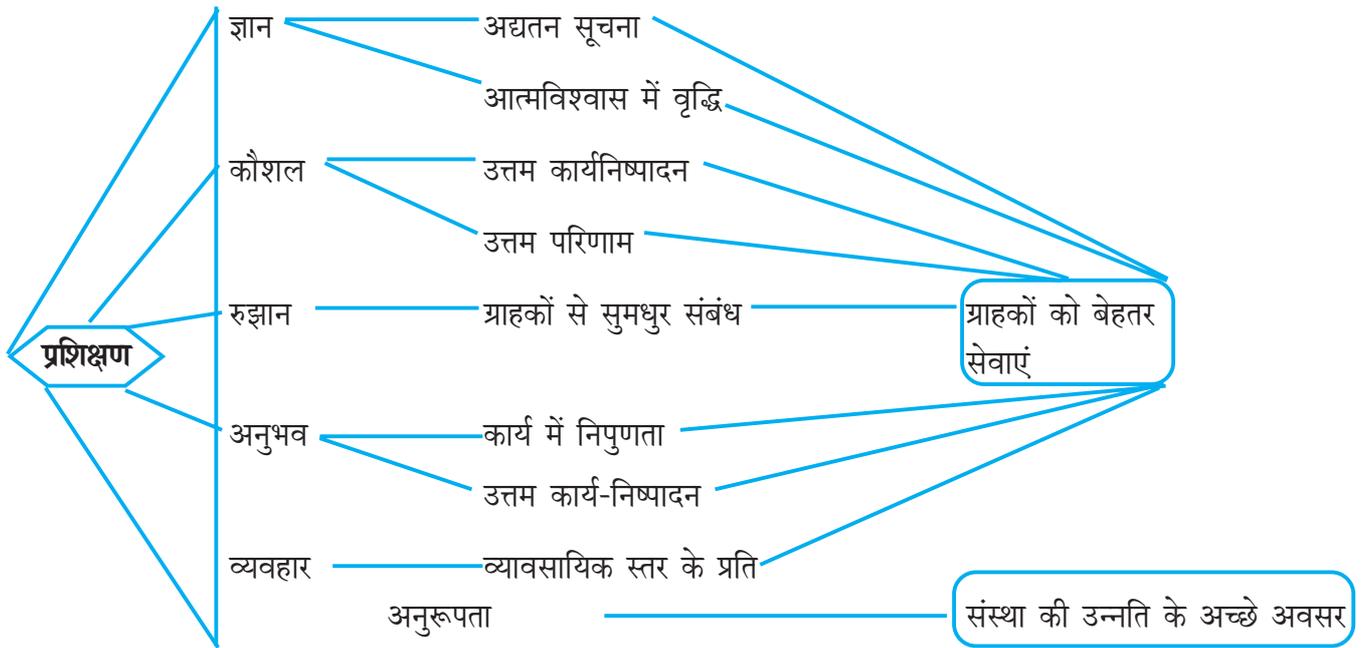
के इस युग में केवल सेवाएं ही बैंकों को दूसरों से अलग कर सकती हैं। इसलिए आवश्यक है कि कर्मचारियों को मशीन आधारित सेवाएं देने के प्रति अधिक सचेत और दक्ष बनाया जाए। यह प्रशिक्षण के द्वारा ही संभव है। इस तरह प्रशिक्षण के दो महत्वपूर्ण आयाम उभरकर आते हैं: एक, बैंकिंग की नवीनतम योजनाओं, सेवाओं की जानकारी; दूसरे, उस जानकारी को, उपयोग को, मशीनों यथा कम्प्यूटर के माध्यम से यथा-लक्ष्य तक पहुंचाना। स्टाफ को बैंकिंग का अद्यतन ज्ञान और उसके निष्पादन पद्धति से अवगत करवाने के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम का निर्माण आवश्यक हो गया है। इससे स्टाफ के आंतरिक गुणों का विकास और विषय-कौशल्य में अभिवृद्धि करते हुए ग्राहक संतुष्टि के चरम-बिंदु को हासिल किया जा सकता है।

बैंकिंग एक व्यावसायिक संगठन है। भारत में बैंकिंग तेज़ी से बदल रही है, ताकि विश्व-स्तर पर हो रहे परिवर्तनों से कदम मिलाकर वह अपने आपको समय के अनुरूप ढाल सके। बैंकिंग उद्योग में हो रहे इस रूपांतरण के प्रबंधन की जिम्मेदारी कर्मचारियों पर है। कर्मचारी प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण में भी व्यवसाय में निरंतर वृद्धि हेतु प्रयासरत रहते हैं। उदारीकरण, वैश्वीकरण, सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति, विवेकपूर्ण मानदंडों और बैंकिंग व्यवहार के लिए अंतर्राष्ट्रीय मानकों के फलस्वरूप बैंककर्मियों को प्रशिक्षण द्वारा निपुण एवं कुशल बनाना होगा।

कुशल कर्मचारी किसी भी संस्था के लिए महत्वपूर्ण होते हैं। जिनके बल पर संस्था निरंतर प्रगति करती हुई आगे बढ़ती है। सूचना प्रौद्योगिकी के इस युग में प्रशिक्षण की नई-नई तकनीक विकसित हो रही है। आज वेब आधारित प्रशिक्षण काफी लोकप्रिय है, जिसके द्वारा विश्व के किसी भी कोने में बैठकर संस्था अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित कर सकती है। बैंकों ने आंतरिक प्रशिक्षणों द्वारा कर्मचारियों की कौशल-संवृद्धि निरंतर जारी रखी ही है, इसी के साथ उनको विशिष्ट क्षेत्र में निपुणता हासिल करने के लिए राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रशिक्षण संस्थानों में भेजा जाता है। साथ ही, भारतीय बैंक संघ द्वारा विभिन्न सामयिक विषयों पर उच्च कार्यपालकों के लिए सेमिनार, संगोष्ठी का आयोजन भी किया जाता है।

बैंकों द्वारा अपने अधिकारियों के लिए कई बाह्य प्रशिक्षण

## बैंकों में प्रशिक्षण



निर्धारित किए जाते हैं। विशेषतः विश्व स्तर पर नवीनतम संकल्पनाओं से अवगत कराने की दृष्टि से अधिकारियों को विदेशों में विभिन्न विषयों पर आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भेजा जाता है। इससे विभिन्न देशों के बैंकिंग परिदृश्य को विचार-विनिमय द्वारा जानने-समझने में मदद मिलती है।

प्रशिक्षण एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया का नाम है। विभिन्न विद्वानों ने प्रशिक्षण को अलग-अलग ढंग से परिभाषित किया है। सी. आर. डुले के अनुसार, प्रशिक्षण ऐसी वस्तु नहीं है जो नए कर्मचारियों को एक बार दी जाती है। प्रत्येक क्षण जब आप किसी व्यक्ति से अपनी मर्जी के अनुसार कोई कार्य निष्पादित करने के लिए कहते हैं, तो उसे भी प्रशिक्षण कहा जाता है। प्रत्येक क्षण जब आप निर्देश देते हैं या विधि के बारे में विवेचन

करते हैं, तब भी आप प्रशिक्षण दे रहे होते हैं।

प्रसिद्ध वैज्ञानिक स्ट्रेटन के अनुसार, 'ज्ञान, दक्षता, तकनीक, रुझान तथा अनुभव का ऐसा विकास जो किसी भी व्यक्ति को इतना योग्य बना दे कि वह जिस संस्था में है, उसमें अधिक प्रभावशाली योगदान दे सके, ही प्रशिक्षण है'।

प्रशिक्षण प्रक्रिया को निरंतर मांजने के लिए समय-समय पर उसका मूल्यांकन आवश्यक है। प्रशिक्षण देने के बाद कर्मचारियों के ज्ञान, रुझान और कौशल का मूल्यांकन करने से और उनकी प्रतिक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए भावी कार्यक्रमों में आवश्यक सुधार किए जा सकते हैं। साथ ही, संकाय सदस्यों को भी आवश्यकतानुसार प्रशिक्षण देकर प्रशिक्षण को अधिक प्रभावशाली बनाया जा सकता है।

## शिक्षण और प्रशिक्षण ज्ञान की पहली सीढ़ी है।

## संगठन एवं मानव पूंजी

● विजय प्रकाश श्रीवास्तव

मानव संसाधन विकास विभाग

बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

संगठन अर्थात् आर्गनाइजेशन लोगों से मिलकर बना होता है और संगठन का निष्पादन प्रत्यक्ष रूप से इन्हीं लोगों के कार्य निष्पादन पर निर्भर करता है। संगठन में कार्यरत लोग संगठन को नयी बुलंदियों पर पहुंचा सकते हैं और इसे पतन के मार्ग पर भी ला सकते हैं। अपने को प्रगतिशील मानने वाले सभी संगठनों ने उपर्युक्त तथ्य की गंभीरता को स्वीकार किया है एवं इस स्वीकृति के अनुसरण में उपयुक्त जनशक्ति के चयन एवं तदुपरान्त इसके विकास पर पर्याप्त जोर दे रहे हैं। संगठनों में मानव संसाधन विकास के बढ़ते महत्व के पीछे यही पृष्ठभूमि है।

मानव पूंजी से आशय एक संगठन में कार्यरत व्यक्तियों के ज्ञान, कौशल एवं सामर्थ्य से है। यह पूंजी व्यक्तियों द्वारा शिक्षण एवं प्रशिक्षण के जरिए हासिल ज्ञान एवं कुशलता से निर्मित होती है। इस पूंजी के सही प्रकार से किए गए निवेश का प्रतिफल भी मिलता है।

मानव संसाधन विकास का दृष्टिकोण अपनाकर संगठन अपने यहां कार्य का अनुकूल वातावरण निर्मित करने पर जोर देते हैं जहां उनकी जनशक्ति अपना बेहतर निष्पादन देने को प्रेरित हो। इस दृष्टिकोण में संगठन में कार्यरत लोगों के मनोबल को ऊंचा रखना, उत्कृष्ट निष्पादन को पुरस्कृत करना आदि शामिल है। आज ऐसे बहुत से संगठन हैं जिन्होंने अपनी सामरिक कारोबारी नीतियों में मानव संसाधन विकास को प्रमुखता से शामिल किया है और अपनी प्रगति में इसके योगदान को काफी महत्वपूर्ण मानते हैं।

मानव पूंजी का सिद्धांत मानव संसाधन विकास को एक नया धरातल प्रदान करता है और इसे समझकर संगठन अपनी मानव संसाधन नीतियों को अधिक कारगर बना सकते हैं।

### मानव पूंजी की परिभाषा

मानव पूंजी से आशय एक संगठन में कार्यरत व्यक्तियों के ज्ञान, कौशल एवं सामर्थ्य से है। यह पूंजी व्यक्तियों द्वारा शिक्षण एवं प्रशिक्षण के जरिए हासिल ज्ञान एवं कुशलता से निर्मित होती

है। इस पूंजी के सही प्रकार से किए गए निवेश का प्रतिफल भी मिलता है। सच कहा जाये तो एक संगठन को जो विशिष्ट पहचान मिलती है वह इसमें कार्यरत लोगों की सम्मिलित प्रतिभा, कुशलता एवं विशेषज्ञता का परिणाम होती है। आज के समय में ज्ञान आधारित संगठन (नॉलेज आर्गनाइजेशन) एवं ज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था (नॉलेज इकॉनॉमी) की जो चर्चा सुनने को मिल रही है वह इसी सोच पर आधारित है। संगठन में कार्यरत लोगों के पास जो सामर्थ्य एवं वैयक्तिक ऊर्जा होती है वही उनके निष्पादन में परिलक्षित होती है। इस सामर्थ्य एवं ऊर्जा की पूंजी के स्वामी व्यक्ति होते हैं न कि उन्हें

नियोजित करने वाले संगठन एवं यह व्यक्तियों द्वारा ही तय किया जाता है कि वे कब, कहां और कैसे इस पूंजी का निवेश करेंगे।

### सिद्धांत

मानव पूंजी सिद्धांत के अनुसार कार्य या श्रम मूल्य (वैल्यू) का दो तरफा विनिमय है, संपत्ति (कर्मचारी) का इसके स्वामी (नियोजक) द्वारा एक तरफा शोषण नहीं। इस सिद्धांत में जनशक्ति को संपत्ति जरूर माना जाता है और इस बात पर जोर दिया जाता है कि संगठनों द्वारा इनकी जनशक्ति में किया गया निवेश प्रतिफल दायक होगा। इस प्रकार यह सिद्धांत इस अवधारणा को मजबूत करता है कि कर्मचारियों को लागत न समझ कर संपत्ति समझना चाहिए। संगठनों की भूमिका जनशक्ति को अपनी इच्छा से नियोजित करने, हटाने या प्रस्थापित करने तक नहीं है बल्कि उनके कार्यजीवन को सार्थकता प्रदान करने एवं इसे सकारात्मक रूप से प्रभावित करने की भी है।

यह विचार कि नियोजक जिस प्रकार मशीनों के स्वामी होते हैं, उसी प्रकार जनशक्ति के भी, सैद्धांतिक रूप से अस्वीकार्य

होने के साथ-साथ अव्यवहार्य भी है। व्यक्तियों को मशीनों, उपकरणों आदि की श्रेणी में नहीं रखा जा सकता। विशेष रूप से ज्ञान कर्मी (नॉलेज वर्कर्स) अपने साथ इस प्रकार का बरताव किया जाना नहीं पसंद करेंगे क्योंकि इससे उनकी अपनी प्रतिभा, क्षमता एवं समय के इच्छानुसार उपयोग की आजादी छिन जाएगी। मानव पूंजी का दृष्टिकोण मानवीय क्षमताओं को वस्तुओं या सेवाओं के उत्पादन में लगे वित्तीय या भौतिक संसाधनों से कमतर नहीं मानता एवं व्यक्तियों की प्रतिभा, कौशल एवं प्रयासों को संगठन का अभिन्न हिस्सा समझता है।

संगठन अपने मानव-संसाधन के बूते पर ही प्रतियोगिता में सफल हो सकते हैं, यह विचार इस तथ्य पर जोर देता है कि संगठनों की सफलता मुख्यतः उनके द्वारा मानव पूंजी के प्रबंधन पर निर्भर करती है। मानव पूंजी ज्ञान, कौशल एवं क्षमताओं के आर्थिक मूल्य का प्रतीक है। हालांकि

यह मूल्य एक कंपनी के तुलन-पत्र में प्रत्यक्ष रूप से दिखाई नहीं देता लेकिन संगठन के कार्यनिष्पादन पर इसका जबरदस्त प्रभाव होता है। मानव पूंजी अमूर्त होती है। अतः इसे प्रौद्योगिकी या उत्पादन की भांति नहीं संभाला जा सकता, साथ ही यह भी पुनः ध्यान देने योग्य तथ्य है कि इस पूंजी के स्वामी कर्मचारी होते हैं न कि संगठन, यदि कर्मचारी संगठन छोड़ कर चले जाते हैं तो उनकी मानव पूंजी भी उनके साथ चली जाती है और संगठन को उसके द्वारा इन कर्मचारियों के प्रशिक्षण एवं विकास में किए गए निवेश का लाभ नहीं मिलता।

मानव पूंजी में निवेश स्वयं कर्मचारी द्वारा किया जाता है एवं संगठन द्वारा भी। कर्मचारी इस निवेश से जिस प्रतिफल की आशा रखता है वे हैं - (i) बेहतर आय, (ii) अधिक कार्य संतुष्टि, (iii) कैरियर में आगे बढ़ने की ज्यादा संभावना, (iv) नौकरी की सुरक्षा एवं विशिष्ट पहचान।

एक संगठन मानव पूंजी में निवेश तब करेगा जब उसे यकीन हो कि इससे मिलने वाला प्रतिफल लागत से अधिक होगा। संगठन इस निवेश से जिस प्रतिफल की उम्मीद कर सकते

हैं वे हैं- कर्मचारियों के कार्य-निष्पादन एवं उत्पादकता में सुधार, सृजनशीलता एवं नवोन्मेषिता, ज्ञान एवं कौशल का ऊंचा स्तर आदि। एक संगठन इस निवेश से लाभ की स्थिति में तब रहेगा जब उसके पास ऐसा अतुलनीय एवं उत्कृष्ट मानव संसाधन हो जिससे अन्य संगठन वंचित हों। यदि ऐसा हो तो संगठन अपनी मानव पूंजी के बूते पर प्रतियोगितात्मक श्रेष्ठता का दावा कर सकता है।

### मानव पूंजी और मानव संसाधन प्रबंधन-पारस्परिक संबंध

मानव संसाधन प्रबंध एवं मानव पूंजी के प्रबंधन में सीधा रिश्ता है। उच्च कार्य निष्पादन वाले संगठनों के अध्ययन से पाया गया है कि उनकी सफलता का कारण उनके द्वारा मानव संसाधन का भली प्रकार प्रबंधन है। मानव संसाधन प्रबंध में संगठनों को इस बात पर ध्यान देना होता है कि संगठन की आवश्यकता के अनुसार

उपयुक्त प्रतिभाओं को कैसे आकर्षित किया जाए एवं उनका विकास कैसे किया जाए। संगठनों को इस वास्तविकता का भान होता है कि उन्हें श्रेष्ठ बनाने में उनके कर्मचारियों की कुशलता, सामर्थ्य एवं ज्ञान संपदा की ही मुख्य भूमिका होगी। संगठन यदि अपने यहां मानव पूंजी का मजबूत आधार बनाना चाहते हैं तो उन्हें ध्यान देना होगा कि कर्मचारी अपने ज्ञान में वृद्धि करते रहें, उनके द्वारा कुशलता का ऊंचा स्तर हासिल किया जाए एवं उनका कार्य अनुभव समृद्ध बने। संगठन के लिए जिन कर्मचारियों का चयन किया गया है उनके लिए प्रारंभ से ही प्रशिक्षण की समुचित व्यवस्था होनी जरूरी है। इस प्रशिक्षण का उद्देश्य ज्ञान एवं कुशलता दोनों की वृद्धि होना चाहिए। क्लास रूम प्रशिक्षण के साथ-साथ कार्यमूलक प्रशिक्षण (ऑन द जॉब ट्रेनिंग) दिया जाना महत्वपूर्ण है। मानवीय प्रतिभा का सर्वाधिक विकास तब होगा जब इसका आधार वे क्षमताएं एवं सामर्थ्य हों जो अनुभव से सीखी गई हों।

### मानव पूंजी निवेश प्रतिफल

संगठन में कर्मचारियों को निष्पादन एवं उत्पादन के लक्ष्य

तो दिए गए होते हैं लेकिन इसके साथ उन्हें विकासात्मक लक्ष्य भी दिए जाने चाहिए। कर्मचारियों को कार्यों का आबंटन इस प्रकार किया जाना चाहिए कि उन्हें सीखने का अवसर भी मिलता रहे। कर्मचारियों के विकास में निवेश करने के साथ संगठनों के लिए यह भी आवश्यक है कि वे कर्मचारियों के पास उपलब्ध ज्ञान का उपयोग करने के तरीके भी काम में लाए। यदि संगठन अपने कर्मचारियों के ज्ञान एवं कौशल का उपयोग नहीं कर पाता तो वास्तव में संगठन के लिए इनका कोई लाभ नहीं है। संगठनों में कई बार कर्मचारियों के कौशल का पूरा उपयोग नहीं हो पाता। मानव संसाधन में निहित संभावनाओं का अधिकतम लाभ उठाया जाना चाहिए। संगठन की क्षमताएं इसके कर्मचारियों के मस्तिष्क में मौजूद होती हैं। यदि संगठन अपने कर्मचारियों को सशक्त करता है, उनकी भागीदारी को प्रोत्साहित करता है तो ही मानव पूंजी का उपयोग संभव होगा।

मानव पूंजी के विकास में संगठन के मानव संसाधन विभाग की भूमिका अहम है। इस विभाग द्वारा संगठन में ऐसा वातावरण निर्मित करने पर जोर दिया जाना चाहिए जहां ज्ञान और कौशल को पर्याप्त महत्व दिया जाता हो। संगठन के लिए कौन सी क्षमताओं एवं कुशलताओं की जरूरत है, उन्हें निर्दिष्ट कर कर्मचारियों को इनसे युक्त करना संगठन की सफलता के लिए जरूरी है। मानव पूंजी का विकास संगठन एवं व्यक्ति दोनों की जिम्मेदारी है।

बैंकिंग उद्योग व्यापक परिवर्तनों के दौर से गुजर रहा है। पूरी दुनिया में व्यावसायिक जगत चुनौतियों से घिरा हुआ है। भारतीय बैंकिंग उद्योग के समक्ष भी चुनौतियां कम नहीं हैं। इन चुनौतियों का सामना बैंक अपनी मानव पूंजी की मदद से ही कर सकते हैं।

बैंकिंग को सेवा उद्योग माना जाता है। निर्माण उद्योग की तुलना में सेवा उद्योग में मानव तत्व का अधिक महत्व है। इसे सभी मानव संसाधन विशेषज्ञ एक मत से स्वीकार करते हैं। अतः बैंकिंग कारोबार में सफलता के लिए मानव पूंजी पर निर्भरता की अधिक आवश्यक होगी। इसके साथ ही इस पक्ष पर भी ध्यान दिया जाना जरूरी है कि अन्य कई व्यवसायों की भांति बैंकिंग व्यवसाय भी ज्ञान आधारित व्यवसाय है और इस ज्ञान का स्रोत मानव पूंजी ही हो सकती है। आधुनिक बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का व्यापक इस्तेमाल होने लगा है लेकिन बैंकिंग को स्वतंत्र रूप से प्रौद्योगिकी के भरोसे नहीं छोड़ा जा सकता। यह सुनिश्चित करना अनिवार्य है कि कारोबार में प्रौद्योगिकी को समझने वाले लोग हों। अतः प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने में भी मानव पूंजी की भूमिका को नजर अंदाज नहीं किया जा सकता।

इस प्रकार यह निष्कर्ष आसानी से निकलता है कि आज के परिवेश में प्रतियोगिता का सामना करने के लिए बैंकों को मानव पूंजी का समृद्ध कोष बनाने की जरूरत है। इसके लिए बैंकों को अपनी मानव संसाधन नीतियों में बदलाव लाना होगा। यह बदलाव भर्ती, पदोन्नति, कार्य निष्पादन मूल्यांकन, प्रशिक्षण जैसे सभी पहलुओं में वांछित होगा।

मानव पूंजी का सिद्धांत संगठनों को आश्वस्त करता है कि संगठन में सकारात्मक परिवर्तन लाने एवं उसके व्यावसायिक निष्पादन को बेहतर बनाने में उन्हें अपनी जनशक्ति से भरपूर मदद मिल सकती है बशर्ते जनशक्ति के चयन में गुणवत्ता पर ध्यान दिया जाए, इसमें निवेश किया जाए एवं संगठन में ऐसा वातावरण निर्मित किया जाए जो मानव पूंजी से हासिल किए जाने वाले प्रतिफल को उच्चतम स्तर तक पहुंचाए।

## ‘मानव पूंजी का विकास ही संगठन का विकास है।’

## बासल समझौता: एक परिचय

● निधि चौधरी

प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक  
कोलकाता

यह वैश्वीकरण का युग है। समस्त विश्व में कम्पनियां और संस्थान भौगोलिक एवं राजनीतिक बाधाओं को पार करने और अपना व्यापार न केवल अपने पड़ोसी देशों में अपितु, विभिन्न महाद्वीपों में स्थित देशों में फैलाने की कोशिश कर रहे हैं। बैंकिंग उद्यम भी इसका अपवाद नहीं हैं। बैंक, किसी भी अर्थव्यवस्था में धुरी का कार्य करते हैं। बैंकिंग प्रणाली में सार्वजनिक धन ठीक उसी प्रकार से प्रवाहित होता है जैसे शरीर में रुधिर। यही कारण है कि बैंकिंग क्षेत्र संसार की लगभग सभी अर्थव्यवस्थाओं में विनियमित किया जाता है क्योंकि पणधारियों के हितों की सुरक्षा करना अनिवार्य है किन्तु दुनिया भर में बैंकों को अभिशासित करने वाली विनियमन नीतियों में सभी देशों में व्यापक अंतर पाया जाता है, जो बैंकिंग संस्थाओं के वैश्वीकरण में एक गम्भीर बाधा सिद्ध हुआ है। समान स्तरीय नीति-नियमों के अभाव में अंतर्देशीय एवं अंतरबैंक तुलना करना कठिन हो जाता है।

इसी स्थिति का विवेचन करने के लिए वर्ष 1975 में बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट, जो कि स्विट्जरलैंड के बासल शहर में स्थित है, ने जी-10 समूह के केन्द्रीय बैंकों के गवर्नरों की सदस्यता वाली एक समिति स्थापित की जिसे बैंक पर्यवेक्षण की बासल समिति (Basel Committee for Bank Supervision) के नाम से जाना गया। इस समिति ने अंतर्राष्ट्रीय रूप से सक्रिय बैंकों के लिए जोखिम प्रबंधन, पर्यवेक्षण से सम्बन्धित बैंकिंग नीतियों में एकरूपता लाने के लिए जो समझौता किया वही बासल समझौता कहलाता है। यह कोई कठोर न्यूनतम मानदंड विहित नहीं करता है, अपितु नीति परिभाषित करने के लिए व्यापक सिद्धांत और दिशा-निर्देश निर्धारित करता है, जिन्हें प्रत्येक राष्ट्र अपनी अपेक्षाओं और प्राथमिकताओं के अनुकूल अपना सकते हैं। यही कारण है कि

वर्ष 1975 में बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट, जो कि स्विट्जरलैंड के बासल शहर में स्थित है, ने जी-10 समूह के केन्द्रीय बैंकों के गवर्नरों की सदस्यता वाली एक समिति स्थापित की जिसे बैंक पर्यवेक्षण की बासल समिति (Basel Committee for Bank Supervision) के नाम से जाना गया।

इन अनुशांसाओं के पीछे, कोई कानूनी बाध्यता नहीं होने के बावजूद अधिकांश देशों के केन्द्रीय बैंकों ने इनका स्वागत किया और अपने बैंकों को बासल प्रतिमान अपनाने के लिए प्रेरित किया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी जोखिम प्रबंधन के क्षेत्र में बासल प्रतिमानों के महत्व को समझकर देशी बैंकों के लिए बासल-II को लागू कर दिया है, जिन्हें प्रारम्भिक विरोध के बावजूद अब स्वीकृति मिलने लगी है।

### बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासल समिति

अस्सी के दशक में अनेक अर्थव्यवस्थाओं में उदारीकरण, निजीकरण, अधिकाधिक स्वायत्तता एवं न्यूनतम नियंत्रण-नियमन के परिणामस्वरूप बाजार में विद्यमान प्रतिस्पर्धा ही संस्थाओं का स्वरूप निर्धारण करने लगी, साथ ही अंतर्राष्ट्रीय व्यापार एवं वित्तीय प्रचालनों की मात्रा पहले से कहीं अधिक बढ़ने के कारण समूचे तंत्र के लिए जोखिम भी अधिक हो गया। इसी समय 26 जून 1974 को जर्मनी का हर्स्टाट बैंक समय क्षेत्र (time zones) की भिन्नता के कारण तरलता के अभाव में जर्मन नियंत्रकों द्वारा विलीन कर दिया गया। इस प्रकार समयान्तर के कारण समाशोधन में उत्पन्न जोखिम ने जी-10 समूह के केन्द्रीय बैंकों को वर्ष 1974 के उत्तरार्द्ध में बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट के तत्वावधान में बैंक पर्यवेक्षण की बासल समिति (बीसीबीएस) की स्थापना के लिए प्रेरित किया। इसमें प्रारम्भ में जी-10 के केन्द्रीय बैंकों के गवर्नर सदस्य थे जो वर्तमान में जी-13 हैं। बासल समिति किसी प्रकार की औपचारिक अंतर्राष्ट्रीय पर्यवेक्षी शक्तियाँ नहीं रखती है और इसके निष्कर्ष कभी भी कोई कानूनी बाध्यता नहीं रखते हैं, अपितु यह इस अपेक्षा के साथ वृहत स्तरीय पर्यवेक्षी प्रतिमान और दिशानिर्देशों के सर्वोत्तम

व्यवहार का सुझाव देती है कि व्यक्तिगत स्तर पर केन्द्रीय बैंक कुछ आवश्यक कदम उठाकर इन्हें लागू करने के लिए कानूनी या अन्य तौर पर ऐसी व्यवस्था करें जो कि उस देश के आर्थिक तंत्र के लिए इष्टतम हो।

### बासल-I

वर्ष 1988 में अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग व्यवस्था की ऋणशोधन क्षमता और स्थिरता को सुदृढ़ करने के लिए बासल समिति ने प्रथम बासल समझौते पर हस्ताक्षर किए जिसकी सिफारिशों को लागू करने के लिए जी-10 देशों में 1992 तक की अवधि दी गई। केवल जापान को अपवाद रूप में अतिरिक्त अवधि प्रदान की गई। बासल-I मुख्यतः बैंकों के ऋण प्रकटीकरण को न्यूनतम पूंजीगत आवश्यकता से जोड़ने से सम्बन्धित था। उस समय तक बैंकिंग व्यवसाय में जोखिम को केवल उसके आस्ति प्रबंध में देखा जाता था। अतः यह तय किया गया कि वे सभी बैंक, जो विश्व व्यापार में सहभागिता करते हैं तथा जो बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट के प्रतिभागी हैं, का पूंजी आधार जोखिम पूर्ण आस्तियों के न्यूनतम 8% तक हो। इस तरह वर्ष 1988 में बासल-I का उदय हुआ।

### बासल-I में कमियाँ

बासल I के अनुसार किसी बैंक को सर्वाधिक जोखिम उसके ऋण प्रबंध से होती है, जबकि समय ने यह सिद्ध कर दिया कि ऋण प्रबंध के अतिरिक्त भी कई अन्य कारणों से बैंकों का वित्तीय आधार कमजोर हो सकता है जैसे बैंकों के वाणिज्यिक खातों (trading book) में शामिल आस्तियाँ जिनका मूल्य बाजार पर निर्भर करता है, जैसे विदेशी विनिमय मुद्रा के रूप में आस्ति, स्टॉक इत्यादि। ऐसी आस्तियों का भाव बाजार द्वारा निर्धारित किये जाने के कारण बदलता रहता है। इन बाजार निर्धारित आस्तियों के जोखिम प्रबंधन हेतु वर्ष 1996 में बासल-I में संशोधन कर बाजार जोखिम को जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत सम्मिलित किया गया किन्तु अब भी इसमें परिचालनगत जोखिम को शामिल नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त बासल-I में एक तरह की आस्ति को एक समान ही आंका गया तथा उनमें व्याप्त जोखिम के आकलन का आधार भी समान रखा गया जो तार्किक

रूप से गलत था। विभिन्न अनुभवों ने यह जता दिया कि एक ही वर्ग की आस्तियों में जोखिम का स्तर अलग-अलग होता है। उदाहरणार्थ सभी राष्ट्रीय सरकारों को 0% जोखिम प्रभार दिया गया एवं सभी कॉरपोरेट को 100% का, जबकि प्रायः इन वर्गों में आने वाले खातों में भिन्न-भिन्न जोखिम होता है।

### बासल-II का उदय

बासल-I में विद्यमान कमियों से यह स्पष्ट हो गया है कि इसमें संशोधन किया जाना आवश्यक है। बैंकों में जोखिम केवल उनके ऋण या बाजार प्रबंधन से ही नहीं होता, बल्कि बैंक की अपनी प्रबंधन क्षमता की भी जोखिम नियमन में महत्वपूर्ण भूमिका होती है। यदि बैंक प्रबंधन के निर्णय विवेकपूर्ण, तर्कसंगत एवं उचित हैं तो जोखिम कम होगा और इसके विपरीत स्थिति में जोखिम ज्यादा होगा। इसके अलावा संशोधित बासल प्रतिमान (1996) में भी परिचालन जोखिम को अनदेखा कर दिया गया था। इन्हीं कमियों को दूर करने के लिए बीसीबीएस ने लगातार पांच वर्षों तक चर्चा के उपरांत वर्ष 2004 में एक रिपोर्ट जारी की, जिसे 'International Coverage of Capital Measurement and Capital Standards- A Revised Framework' के नाम से जाना जाता है जिसका बहु-प्रचलित नाम बासल -II है। बासल के संशोधित प्रस्ताव के पीछे मूल उद्देश्य ठोस प्रबंधन व्यवहार द्वारा अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रणाली सुदृढ़ करना तथा बैंकिंग संस्थानों की आस्तिगत पार्श्विका पर आधारित उनकी न्यूनतम पूंजीगत अपेक्षा की संकल्पना को परिष्कृत करना है।

### बासल-II के तीन स्तंभ

बासल-II प्रथम बासल रिपोर्ट का परिष्कृत रूप है, जिसमें कि अभी तक जाने गए जोखिम के विभिन्न कारणों को तीन समूहों में रखा गया है- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम एवं परिचालन जोखिम। बासल-II के तहत इन जोखिमों का आकलन कर कुल जोखिमपूर्ण आस्तियों पर न्यूनतम पूंजी की व्यवस्था की गई ताकि बैंक अपनी जोखिमों का अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर स्वीकार्य

मानदंडों के आधार पर आकलन करके न्यूनतम पूंजी की व्यवस्था करें और अभी तक जानी गई किसी भी तरह के जोखिम से होने वाली हानि को सह सकें। बासल-II की सिफारिशें मुख्य रूप से तीन भागों में रखी गई हैं जिन्हें बासल-II के तीन स्तंभ कहा जाता है, जो इस प्रकार हैं-

### प्रथम स्तंभ- न्यूनतम पूंजी अपेक्षाएं (Minimum Capital Requirements)

इसके अंतर्गत अब तक ज्ञात सभी मापनीय जोखिमों (रणनीतिक जोखिम (strategic risk), प्रतिष्ठा जोखिम (reputation risk) इत्यादि को पूर्णतः परिमाणनीय नहीं होने के कारण इस व्यवस्था में शामिल नहीं किया गया है) को तीन वर्गों में रखा गया है तथा प्रत्येक वर्ग के अंतर्गत आने वाले जोखिम के आकलन का तरीका बताया गया है। साथ ही, जोखिम आकलन के बाद उसके लिए रखी जाने वाली पूंजी निर्धारण हेतु विभिन्न दृष्टिकोण बताए गए हैं। इस तरह बासल-II के तहत जोखिमों एवं पूंजी को तीन वर्गों में बांटा गया है, जो इस प्रकार हैं-

### पूंजी का वर्गीकरण

1. **टीयर-I पूंजी-** यह शुद्ध पूंजी है अर्थात् इसके अंतर्गत चुकता पूंजी और मुक्त रिज़र्व आते हैं, जिसे हम दूसरे शब्दों में बैंक का टेन्जिबल नेट वर्थ कह सकते हैं।

2. **टीयर-II पूंजी** - इसे पूरक पूंजी (Supplimentary Capital) भी कहते हैं, जिसके अंतर्गत वे देयताएँ आती हैं, जो बैंक के पास लम्बे समय तक रहेंगी तथा उनमें कुछ गुण पूंजी के भी हैं। उदाहरणार्थ मिश्रित उधार (Hybrid Debts)।

3. **टीयर-III पूंजी-** यह मिश्रित उधार का ही दूसरा रूप है, जिसमें पूंजी की परिभाषा को और अधिक शिथिल किया गया है तथा वर्तमान में इसका उपयोग परिचालन जोखिम के लिए वांछित अतिरिक्त पूंजी के लिए किया जाएगा।

### जोखिम का वर्गीकरण

#### ऋण जोखिम (Credit Risk)

यह समय पर ग्राहक द्वारा पैसा वापस न चुका पाने के कारण उत्पन्न जोखिम है। बासल-II ऋण जोखिम हेतु पूंजी

प्रभारों के परिकलन के दो दृष्टिकोणों में से बैंक की पसंद की एक पद्धति की अनुज्ञा देता है। ये दो दृष्टिकोण इस प्रकार हैं-

#### (i) मानकीकृत दृष्टिकोण (Standardized Approach)

इसके अंतर्गत बैंक उपयुक्त रूप में परिसम्पत्तियों का वर्गीकरण तथा जोखिम प्रशासकों, लिखत के प्रकार और परिसम्पत्ति की गुणवत्ता जैसे अन्य कारकों का उचित संज्ञान लेकर बाह्य क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों के मूल्यांकन के आधार पर जोखिम भार का समनुदेशन करते हुए बैंक परिसम्पत्तियों के ऋण जोखिम के लिए जोखिम भारिता का प्रयोग करते हैं।

#### (ii) आंतरिक रेटिंग आधारित दृष्टिकोण (Internal Rating Based Approach)

यह दृष्टिकोण बैंकों को इस बात की अनुमति देता है कि बैंक प्रतिपक्षियों और एक्सपोजरों के लिए स्वयं द्वारा की गई आंतरिक रेटिंग से जोखिम भारिता का निर्धारण करें। यह दृष्टिकोण बासल समिति द्वारा प्रदत्त एक सूत्र पर निर्भर है, जिसके चार प्रमुख प्रभावी अवयव हैं-

- \* चूक की संभावना (PD-Probability of Default)
- \* हानिकारक चूक (LGD- Loss Given at Default)
- \* चूक पर एक्सपोजर (Exposure at Default)
- \* परिपक्वता (Maturity)

आईआरबी दृष्टिकोण के दो प्रकार हैं-

\* **स्थापना आईआरबी ( Foundation IRB )** बैंक प्रत्येक उधारकर्ता के चूक की संभावना अर्थात् पीडी का अनुमान स्वयं करता है जबकि शेष अवयवों एलजीडी, ईडी जैसी निविष्टियों की आपूर्ति पर्यवेक्षक द्वारा की जाती है।

\* **उन्नत आईआरबी ( Advanced IRB )** - इसके तहत बैंक स्वयं पीडी के साथ-साथ अन्य निविष्टियों का आकलन करता है। इस दृष्टिकोण के लिए अपेक्षाएं अधिक कठोर हैं।

### बाज़ार जोखिम (Market Risk)

बाज़ार में बैंक के तुलनपत्र में शामिल आस्तियों की मांग और पूर्ति में असंतुलन के कारण उनकी कीमतों में गिरावट के कारण यह जोखिम उत्पन्न होता है। बाज़ार असंतुलन के कारण उत्पन्न जोखिम के परिकलन हेतु बासल-II द्वारा निर्धारित दो दृष्टिकोण इस प्रकार हैं-

#### ( i ) मानकीकृत दृष्टिकोण(Standardized Approach)

इस पद्धति में ब्याज दर संबंधी और इक्विटी लिखतों के कारण एक बिल्डिंग ब्लॉक दृष्टिकोण अपनाया गया है जो विशिष्ट जोखिम के लिए पूंजीगत आवश्यकताओं को सामान्य जोखिम प्रभार से अलग कर देता है। विशिष्ट जोखिम प्रभार को एकल जारीकर्ता से संबंधित कारकों के कारण किसी एकल प्रतिभूति के मूल्य में प्रतिकूल गतिविधि से बचाने के लिए बनाया गया है जबकि सामान्य जोखिम प्रभार ब्याज दर जोखिम से सुरक्षा हेतु बनाया गया है।

#### ( ii ) आंतरिक मॉडल दृष्टिकोण (Internal Models Approach)

यह पद्धति बैंकों को अपनी आंतरिक पद्धति का उपयोग करने में समर्थ बनाती है, किन्तु इस दृष्टिकोण को अपनाने के लिए यह जरूरी है कि बैंक बीसीबीएस द्वारा निर्धारित गुणात्मक और मात्रात्मक मानदंडों को पूरा करें तथा उसे अपने पर्यवेक्षक का सुस्पष्ट अनुमोदन प्राप्त हो।

### परिचालन जोखिम (Operational Risk)

परिचालन जोखिम अपर्याप्त अथवा विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों के अथवा बाह्य घटनाओं के परिणामस्वरूप हानि का जोखिम है। यह किसी भी कार्मिक, मशीन या नियमों में शिथिलता के कारण उत्पन्न हो सकती है। परिचालन जोखिम के लिए पूंजी प्रभारों के मापन हेतु बासल-II निम्नलिखित तीन दृष्टिकोण प्रस्तावित करता है-

#### ( i ) आधारभूत संकेतक दृष्टिकोण ( Basic Indicator Approach)

यह दृष्टिकोण परिचालन जोखिम के लिए एक प्रभार 'सकल

आय' के नियत प्रतिशत के रूप में निर्धारित करता है जो बैंक के जोखिम एक्सपोजर के लिए एक प्रतिनिधि का कार्य करता है।

#### ( ii ) मानकीकृत दृष्टिकोण (Standardized Approach)

इस दृष्टिकोण में बैंक परिचालनों को आठ मानक व्यावसायिक रेखाओं (Business Lines) में बांटा गया है, जिनमें से प्रत्येक व्यावसायिक लाइन हेतु जोखिम के लिए पूंजी समनुदेशित बीटा से उस व्यावसायिक रेखा की सकल आय को गुणा करके प्राप्त की जाती है।

#### ( iii ) उन्नत मापन दृष्टिकोण (Advanced Measurement Approach)

इसके अंतर्गत विनियामक पूंजीगत अपेक्षा बैंक द्वारा प्रत्येक व्यावसायिक रेखा के लिए आंतरिक परिचालन जोखिम मापन प्रणाली द्वारा निकाले गए जोखिम के माप के समान होगी।

### द्वितीय स्तंभ: पर्यवेक्षी समीक्षा प्रक्रिया (Supervisory Review Process)

पर्यवेक्षी समीक्षा प्रक्रिया द्वारा पर्यवेक्षक यह सुनिश्चित करते हैं कि बैंक के पास अपने व्यवसाय के सभी मापनीय जोखिमों के समाधानार्थ पर्याप्त पूंजी हो एवं बैंक जोखिमों के नियमन एवं प्रबंध हेतु उन्नत जोखिम तकनीकों का प्रयोग करते हों। पर्यवेक्षी संस्थानों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे यह मूल्यांकन करें कि बैंक किस प्रकार अपनी जोखिम संबंधित पूंजीगत जरूरतों का आकलन कर रहे हैं तथा आवश्यकता पड़ने पर समुचित हस्तक्षेप करें। पर्यवेक्षकों से यह भी अपेक्षा की जाती है कि अन्यान्य क्रिया द्वारा बैंकों और पर्यवेक्षी संस्थानों के बीच सक्रिय संवाद बढ़ाया जाए ताकि विसंगतियों की पहचान होते ही जोखिम कम करने और पूंजी बहाल करने के लिए त्वरित एवं निर्णायक कार्रवाई की जा सके। बासल-II के द्वितीय स्तंभ के अंतर्गत चार प्रमुख सिद्धांत निर्धारित किए गए हैं, जो इस प्रकार हैं -

☞ **प्रथम सिद्धांत-** बैंक के पास अपनी समग्र पूंजी पर्याप्तता के आकलन हेतु एक प्रक्रिया और उनके पूंजीगत स्तर को बनाए रखने के लिए रणनीति होनी चाहिए।

☞ **द्वितीय सिद्धांत-** पर्यवेक्षकों को बैंक की आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण और रणनीतियों का पुनरीक्षण एवं मूल्यांकन करना चाहिए तथा आवश्यकता पड़ने पर समुचित पर्यवेक्षकीय

कार्रवाई करनी चाहिए।

☞ **तृतीय सिद्धांत-** पर्यवेक्षकों का यह दायित्व है कि वे अपने नियंत्रण के अंतर्गत कार्यरत बैंकों में न्यूनतम पूंजी निर्धारण सुनिश्चित करें और बैंक से न्यूनतम विनियामक पूंजी अनुपात से अधिक परिचालन करने की आशा करें।

☞ **चतुर्थ सिद्धांत-** पर्यवेक्षकों को किसी बैंक विशेष की जोखिम से निपटने के लिए अपेक्षित न्यूनतम स्तरों से पूंजी को नीचे गिरने से रोकने के लिए प्रारम्भिक अवस्था में ही हस्तक्षेप की अपेक्षा करनी चाहिए और यदि पूंजी बहाल नहीं की गई है तो त्वरित कार्रवाई की अपेक्षा करनी चाहिए।

### तृतीय स्तंभ: बाज़ार अनुशासन (Market Discipline)

तृतीय स्तंभ बासल-II के अन्य दो स्तंभों का पूरक है। इसका उद्देश्य यह है कि प्रकटीकरण से संबंधित अपेक्षाओं का सेट तैयार करके, उसके जरिए बाज़ार के नियमों को प्रोत्साहित किया जाए। इसके माध्यम से बाज़ार के भागीदारों को प्रयोग, पूंजी, जोखिम, जोखिम परिमाणन प्रणालियों आदि पर महत्वपूर्ण जानकारी का आकलन करने की अनुमति होगी ताकि संस्थान की पूंजीगत पर्याप्तता सुनिश्चित हो सके यह महसूस किया गया है कि ऐसे प्रकटीकरण में वहां विशेष सुसंगति है, जहां आंतरिक पद्धतियों पर विश्वास को पूंजीगत अपेक्षा का आकलन करने में अधिक विवेक देना है। सिद्धांततः बैंक का प्रकटीकरण वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मंडल द्वारा बैंक की जोखिमों के आकलन एवं प्रबंधन से सुसंगत होना चाहिए। इस प्रकार यह स्तंभ जोखिम प्रबंधन में बैंक को स्वयं बाज़ार अनुशासन का भागीदार बनाता है। बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे अपनी वार्षिक रिपोर्ट के अंतर्गत उन मदों की वस्तुस्थिति स्पष्ट करें जो कि उक्त बैंक की कार्यप्रणाली तथा उसके द्वारा लिये जा रहे जोखिम पर प्रकाश डाले, उदाहरणार्थ- पूंजी पर्याप्तता अनुपात (Capital Adequacy Ratio) की स्थिति, आस्तियों का स्वास्थ्य एवं एनपीए की स्थिति इत्यादि।

### बासल-II में कमियां

प्रथम बासल समझौते में संशोधन इसलिए किया गया कि बासल-II पूंजी पर्याप्तता पर्यवेक्षण के लिए एक अधिक अग्रदर्शी दृष्टिकोण के रूप में विकसित किया जाए जिसमें समय के साथ

विकसित होने की क्षमता हो ताकि बाज़ार के घटनाक्रमों और जोखिम प्रबंधन व्यवहार में परिवर्तन के अनुरूप इसे यथासंभव संशोधित किया जा सके। इस प्रयास में बासल-II के संशोधित प्रतिमान कई कारकों के कारण अत्यधिक जटिल बन गए हैं जैसे:

1. उपलब्ध विकल्पों की विविधता
2. राष्ट्रीय विवेक के प्रयोग में विभिन्नता और उसका संभावित प्रभाव
3. कार्यान्वयन के विभिन्न मुद्दों के प्रति, विशेषतः सीमा-पार स्थिति में स्पष्टता का अभाव
4. विनियामक अंतरपणन के लिए संभावित अनभिप्रेरित गुंजाइश इत्यादि।

बासल-II बैंकों और वित्तीय संस्थानों द्वारा आंतरिक प्रयास के माध्यम से वित्तीय बाज़ारों को समृद्ध एवं पुष्ट करने का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए सुसंगत दृष्टिकोण निर्धारित करता है। इस प्रयोजनार्थ बासल-II न केवल पालन की जाने वाली क्रियाविधि प्रदान करता है, अपितु इसमें निष्पादक संस्थानों के लिए अल्प पूंजीगत अपेक्षाओं के रूप में आवश्यक प्रोत्साहन की भी व्यवस्था है। यह संभवतः बैंकों को निष्पादन के सही उपायों के साथ-साथ पर्यवेक्षकीय दिशा-निर्देशों के एकीकरण के प्रति एक जटिल कदम है। इन जटिलताओं के अतिरिक्त भारतीय बैंकों के सामने एक बड़ी चुनौती यह है कि वे अपने मौजूदा सूचना तंत्र एवं प्रौद्योगिकी तथा मानव संसाधन के साथ बासल-II के अनुकूल उन्नत दृष्टिकोणों को अपनाने के लिए क्षमताओं का निर्माण करें। बासल-II के कारण बैंकों को अपना पूंजी आधार बढ़ाना होगा और जोखिम प्रबंधन के लिए न्यूनतम पूंजी निर्धारित करनी होगी। ऋण जोखिम एवं बाज़ार जोखिम के अतिरिक्त परिचालन जोखिम के लिए भी बैंकों को पूंजी प्रबंधन करना होगा। इस प्रकार भारतीय बैंकों के लिए न्यूनतम पूंजी आवश्यकताएं बढ़ गई हैं और आवश्यक स्तर तक पूंजी को बनाए रखना तथा अत्याधुनिक वित्तीय अवधारणाओं से अपने कार्मिकों एवं तंत्र को सुसज्जित करना बैंकिंग तंत्र के लिए एक व्यावहारिक चुनौती बनकर उभरा है। किन्तु बासल प्रतिमानों का सुव्यवस्थित संचालन निश्चित ही बैंकों में जोखिम प्रबंधन संस्कृति को सुदृढ़ बनाएगा और उनकी अंतर्राष्ट्रीय स्थिति मजबूत करेगा।

आधुनिक युग में निवेशकों के लिए निवेश के अलग-अलग तरीके उपलब्ध हैं। म्यूचुअल फंड भी उनमें से एक है जो निवेशकों को निवेश के बेहतर अवसर प्रदान करता है। अन्य निवेशों की भांति इनमें भी कुछ जोखिम होते हैं। निवेशकों को विभिन्न योजनाओं में व्याप्त जोखिम और कर समायोजन के बाद अपेक्षित प्राप्तियों को ध्यान में रखकर ही निवेश का निर्णय करना चाहिए। भारत का पहला म्यूचुअल फंड भारतीय यूनिट ट्रस्ट है जिसकी स्थापना 1963 में की गई थी। 1990 के दशक के प्रारंभ में, सरकार द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और संस्थाओं को भी म्यूचुअल फंड की स्थापना की अनुमति दी गयी। भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) द्वारा 1993 में म्यूचुअल फंड संबंधी विनियम जारी किए गए और इसके बाद, निजी क्षेत्र निकायों द्वारा प्रायोजित म्यूचुअल फंडों को भी पूँजी बाज़ार में प्रवेश की अनुमति दी गई। हमारे देश के सभी म्यूचुअल फंड सेबी की निगरानी और निरीक्षण के अधीन आते हैं।

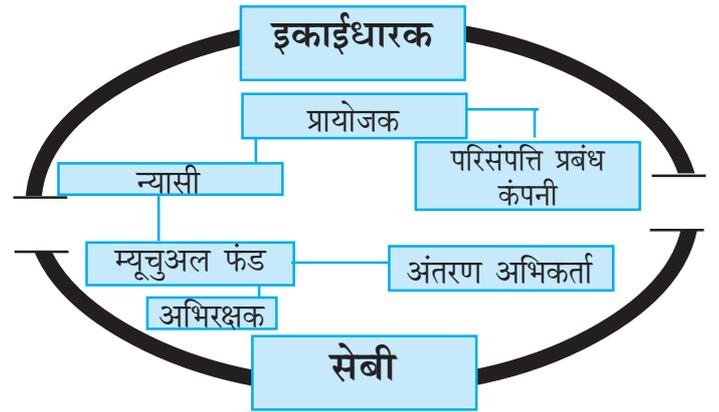
### म्यूचुअल फंड क्या है?

म्यूचुअल फंड निवेशकों को यूनिट्स जारी करके संसाधन एकत्रित करने की पद्धति है जिसमें प्रस्ताव दस्तावेज़ में दिए गए उद्देश्यों के अनुसार कोषों का निवेश प्रतिभूतियों के विविधतापूर्ण पोर्टफोलियो में किया जाता है। योजना विशेष के निवेश उद्देश्य के आधार पर इसमें शेयर, ऋणपत्र, परिवर्तनीय बॉण्ड्स, मुद्रा बाज़ार लिखतें या अन्य प्रतिभूतियाँ आदि शामिल हो सकती हैं। योजना के उद्देश्य प्रस्ताव दस्तावेज़ में स्पष्ट रूप से दिए जाते हैं। निवेशों से अर्जित आय और विक्रय द्वारा हुई कोई भी पूँजीगत वृद्धि इकाइयों की संख्या के अनुपात में इकाई धारकों के बीच वितरित की जाती है।

म्यूचुअल फंड के प्रबंधन हेतु वित्तीय क्षेत्र के सक्षम पेशेवर व्यक्तियों को नियुक्त किया जाता है जो बाजारों का बारीकी से

अनुसंधान करते हैं, जो कि किसी अकेले निवेशक के लिए संभव नहीं हो सकता।

### म्यूचुअल फंड का संघटन



### म्यूचुअल फंड में निवेश के लाभ

- निवेश किए गए धन का प्रबंधन अनुभवी और योग्य पेशेवर लोगों द्वारा किया जाता है।
- निवेश कई कंपनियों और उद्योगों में बँट जाता है, जिससे जोखिम में कमी आती है। अन्य निवेश की अपेक्षा इनमें मध्यम से दीर्घावधि में उच्च रिटर्न प्रदान करने की बेहतर संभावना होती है।
- निवेश किए गए धन को किसी भी समय वापस निकाल सकने के विकल्प के रहते, विशेष रूप से असीमित अवधि वाले फंड में, निवेशक के पास सदैव अर्थ सुलभता बनी रहती है।
- म्यूचुअल फंड के परिचालन में उच्च पारदर्शिता होती है, जिससे अधिक जानकारी के आधार पर निवेश के बेहतर निर्णय लिए जा सकते हैं।

- निवेशक के पास आवश्यकताओं के अनुसार योजनाओं का चुनाव करने का विकल्प होता है।
- कर बचत योजना (ELSS) में किए गए निवेश पर निवेशक को आयकर में छूट का लाभ भी मिलता है।

### विभिन्न प्रकार की म्यूचुअल फंड योजनाएँ

म्यूचुअल फंड योजनाएँ मोटे तौर पर निम्न प्रकार से वर्गीकृत की जा सकती हैं:

#### संरचना के आधार पर

- \* असीमित अवधि वाली योजनाएँ
- \* सीमित अवधि वाली योजनाएँ

#### निवेश उद्देश्य के आधार पर

- \* वृद्धि/इक्विटी योजनाएँ
- \* आय/ऋणोन्मुखी योजनाएँ
- \* संतुलित योजनाएँ
- \* मुद्रा बाजार या लिक्विड योजनाएँ

#### अन्य प्रकार की योजनाएँ

- \* कर बचत योजनाएँ
- \* सूचकांक योजनाएँ
- \* क्षेत्र विशिष्ट योजनाएँ

#### संरचना के आधार पर

##### असीमित अवधि वाले फंड

असीमित अवधिवाले फंड सदस्यता के लिए हमेशा खुले रहते हैं अर्थात् इन योजनाओं की कोई निश्चित परिपक्वता अवधि नहीं होती। निवेशक अपनी सुविधा के अनुसार दैनिक आधार पर घोषित किए जाने वाले निवल परिसंपत्ति मूल्य पर इनकी इकाइयों को कभी भी खरीद और बेच सकते हैं। असीमित अवधिवाली योजनाओं में सदैव अर्थ सुलभता बनी रहती है।

##### सीमित अवधि वाले फंड

सीमित अवधि वाले फंड में निर्दिष्ट परिपक्वता अवधि होती है जिसकी सीमा 3 से 15 वर्ष तक हो सकती है। फंड निर्दिष्ट अवधि के दौरान ही सदस्यता के लिए खुला होता है। प्रारंभिक सार्वजनिक ईश्यू के समय निवेशक योजना में निवेश कर सकते हैं और उसके बाद वे सूचीबद्ध स्टॉक एक्सचेंज पर योजना की इकाइयाँ खरीद या बेच सकते हैं।

#### निवेश उद्देश्य के आधार पर

##### वृद्धि/इक्विटी ओरिएंटेड फंड

वृद्धि फंड का लक्ष्य मध्यम से दीर्घावधि तक पूँजीगत वृद्धि उपलब्ध कराना है। आमतौर पर ऐसी योजनाएँ अपने कोष का बड़ा भाग इक्विटीज में निवेश करती हैं। वृद्धि योजनाएँ उन निवेशकों के लिए आदर्श होती हैं जिनका दीर्घकालिक दृष्टिकोण होता है और जो किसी समयावधि में पूँजीगत वृद्धि तलाश रहे होते हैं। ऐसे फंड में तुलनात्मक रूप से अधिक जोखिम होता है। निवेशकों को विभिन्न विकल्पों जैसे लाभांश विकल्प, पूँजीगत वृद्धि इत्यादि चुनने की सुविधा भी रहती है।

##### आय/ऋणोन्मुखी फंड

आय फंड का लक्ष्य निवेशकों को निरंतर और स्थिर आय उपलब्ध कराना है। सामान्यतः ऐसी योजनाएँ निश्चित आय प्रतिभूतियों जैसे बॉण्ड्स, कॉर्पोरेट ऋणपत्र और सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश करती हैं। आय फंड पूँजी स्थिरता और नियमित आय के लिए आदर्श होते हैं।

##### संतुलित फंड

संतुलित फंड का लक्ष्य वृद्धि और नियमित आय उपलब्ध कराना है। ऐसी योजनाएँ समय-समय पर उनकी आय को वितरित करती हैं और उनके प्रस्ताव दस्तावेजों में वर्णित अनुपात में इक्विटीज और निश्चित आय प्रतिभूतियों दोनों में निवेश करती हैं। ये उन निवेशकों के लिए आदर्श हैं जो आय और संयत वृद्धि दोनों चाहते हैं।

### मुद्रा बाज़ार या लिक्विड फंड

मुद्रा बाज़ार फंड का लक्ष्य आसान तरलता, पूँजी का संरक्षण और संयत आय उपलब्ध कराना है। ये योजनाएँ आमतौर पर सुरक्षित अल्पावधि लिखतों जैसे राजकोष बिल, जमा प्रमाणपत्र, वाणिज्यिक पत्र और इंटर-बैंक कॉल मनी में निवेश करती हैं। इन योजनाओं पर रिटर्न बाज़ार की वर्तमान ब्याज दरों के आधार पर परिवर्तित हो सकता है। ये अल्पावधियों के लिए अधिशेष फंड रखने हेतु कॉर्पोरेट और व्यक्तिगत निवेशकों के लिए श्रेष्ठ होती हैं।

### अन्य योजनाएँ कर बचत योजनाएँ

सरकार द्वारा निर्दिष्ट स्थानों में निवेश के लिए कर प्रोत्साहन का प्रस्ताव देने के कारण इन योजनाओं में निवेश पर भारतीय आय कर नियमों के तहत निवेशकों को कर में छूट प्रदान की जाती है। इक्विटी लिंक्ड सेविंग्स स्कीम्स (ईएलएसएस) में किए गए निवेश पर भारतीय आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 80सी के तहत छूट प्राप्त होती है।

### सूचकांक या इंडेक्स फंड

ये फंड किसी सूचकांक विशेष जैसे बीएसई सेंसेक्स या एनएसईएस और S&P NSE 50 (निफ्टी) इत्यादि के घटक के रूप में शामिल प्रतिभूतियों में ही निवेश करते हैं। इस प्रकार का निवेश उस सूचकांक में शामिल सभी अथवा कुछ चुनी हुई प्रतिभूतियों में किया जाता है। सामान्यतया प्रतिभूतियों में निवेश उसी भारांक में किया जाता है जो उनको सूचकांक विशेष में दिया गया होता है।

एक्सचेंज ट्रेडेड फंड जो ईएफटी के नाम से भी जाने जाते हैं, ठीक सूचकांक फंड की तर्ज पर किसी बाज़ार आधारित सूचकांक या कमोडिटी में निवेश करते हैं। एक्सचेंज ट्रेडेड फंड स्टॉक एक्सचेंज पर सूचीबद्ध होते हैं जहां इनकी इकाइयों की आसानी से खरीद-बिक्री की जा सकती है।

### सेक्टर योजनाएँ

सेक्टर फंड वे हैं जो निर्दिष्ट क्षेत्र या क्षेत्रों जैसे एफएमसीजी,

इन्फोटेक, फार्मास्युटिकल, इन्फ्रास्ट्रक्चर, इत्यादि में पृथक रूप से निवेश करते हैं। पोर्टफोलियो के कम विविधतापूर्ण अर्थात् क्षेत्र या क्षेत्रों/उद्योग या उद्योगों के प्रति प्रतिबंधित होने के कारण इन योजनाओं में सामान्य इक्विटी योजनाओं की तुलना में अधिक जोखिम होता है।

### लोड या नो लोड फंड

लोड फंड वे होते हैं जिनमें प्रविष्टि या निकासी पर एक निश्चित शुल्क लिया जाता है। यह शुल्क निवल परिसंपत्ति मूल्य के प्रतिशत के रूप में होता है। यह शुल्क म्यूचुअल फंड द्वारा विपणन और वितरण खर्चों के लिए उपयोग में लिया जाता है। नो लोड फंड में प्रविष्टि या निकासी पर कोई शुल्क नहीं लिया जाता है अर्थात् निवेशक को इकाइयों की खरीद या बिक्री के लिए कोई शुल्क नहीं देना पड़ता।

### असीमित अवधि वाली और सीमित अवधि वाली योजना के बीच अंतर

असीमित अवधि वाले फंड कभी भी इकाइयाँ जारी कर सकते हैं और योजना के दौरान किसी भी समय इकाइयों का मोचन कर सकते हैं। सीमित अवधि वाले फंड बोनस या अधिकार निर्गम के अलावा नई इकाइयाँ जारी नहीं कर सकते। इस प्रकार, असीमित अवधि वाले फंड की इकाई पूँजी प्रतिदिन परिवर्तित हो सकती है। इसके अलावा, असीमित अवधि वाले फंड में नए निवेशक उपयुक्त निवल परिसंपत्ति मूल्यों पर म्यूचुअल फंड में सीधे ही आवेदन करके योजना में शामिल हो सकते हैं। सीमित अवधि वाली योजनाओं की स्थिति में, नए निवेशक केवल अनुषंगी बाज़ार से ही इकाइयाँ खरीद सकते हैं।

### म्यूचुअल फंड इकाइयों में निवेश कितना सुरक्षित ?

शेयर बाज़ार से संबंधित किसी भी निवेश को पक्के तौर पर सुरक्षित नहीं कहा जा सकता; वे स्वाभाविक रूप से जोखिम भरे होते हैं। यद्यपि, विभिन्न फंड की अलग-अलग जोखिम प्रोफाइल होती है, जिन्हें इसका उद्देश्य कहा जाता है। वे फंड, जो स्वयं को निम्न जोखिम के रूप में श्रेणीबद्ध करते हैं, आमतौर पर ऋण में निवेश करते हैं जो इक्विटी की अपेक्षा कम जोखिम भरा होता है।

चूँकि म्यूचुअल फंड का प्रबंधन विशेषज्ञ फंड प्रबंधकों द्वारा किया जाता है, इसलिए वे शेयर बाज़ार में सीधे निवेश करने की तुलना में हमेशा ही सुरक्षित होते हैं।

### म्यूचुअल फंड निवेश में जोखिम

इक्विटी फंड बाज़ार जोखिम से भरे होते हैं अर्थात् इस बात की संभावना रहती है कि जिस फंड में निवेश किया गया है उसके स्टॉक्स का मूल्य घट जाए और यह भी हो सकता है कि मूल्यों में वृद्धि हो जाए, जिससे फंड की लाभ कमाने की संभावना होती है। ऋण फंड में दो मुख्य जोखिम होते हैं- क्रेडिट जोखिम और ब्याज दर जोखिम। क्रेडिट जोखिम का तात्पर्य इस बात की संभावना से है कि कंपनी, जिसने बॉण्ड या ऋणपत्र जारी किए हैं, ब्याज या मूल भुगतान पर डिफॉल्ट हो सकती है। इससे बचने के लिए ऋण फंड प्रबंधक बेहतर क्रेडिट रेटिंग वाले बॉण्ड्स में ही निवेश करने का प्रयास करते हैं। ब्याज दर जोखिम का तात्पर्य इस बात की संभावना से है कि बॉण्ड का मूल्य, जिसमें फंड का निवेश किया गया है, अर्थव्यवस्था में आई ब्याज दरों में वृद्धि के कारण नीचे जा सकता है। दूसरे शब्दों में, यह कह सकते हैं कि यह 'उतार-चढ़ाव वाला संबंध है' - ब्याज दरों में गिरावट आने पर बॉण्ड मूल्यों (और इसलिए, निवल परिसंपत्ति मूल्य) में उछाल आता है और ब्याज दरों में उछाल आने पर गिरावट आती है।

### म्यूचुअल फंड से मिलने वाले रिटर्न

म्यूचुअल फंड से निम्नानुसार रिटर्न प्राप्त किये जा सकते हैं :

- निवेशक म्यूचुअल फंड से लाभांश प्राप्त कर सकते हैं। अधिकांश ऋण फंड अपनी लाभांश विकल्प वाली योजनाओं में छह महीनों में एक बार लाभांश घोषित करते हैं। यदि निवेशक लाभांश नहीं चाहते, तो संचयी विकल्प भी चुन सकते हैं। लाभांश घोषित होने पर, निवल परिसंपत्ति मूल्य में गिरावट आती है, क्योंकि लाभांश का भुगतान इकाई के मूल्य में आयी वृद्धि में से किया जाता है।
- निवेशक म्यूचुअल फंड इकाइयों को उनके द्वारा खरीदे गए

मूल्य से अधिक पर बेचकर लाभ प्राप्त कर सकते हैं। यह पूँजीगत लाभ है। (यदि इकाइयाँ कम मूल्य पर बेची जाती हैं, तो पूँजीगत हानि होगी।)

- निवेशक द्वारा खरीदी गई इकाइयों के मूल्य में वृद्धि हो सकती है। यह अप्राप्त पूँजीगत लाभ है। लाभांश और पूँजीगत लाभ अलग-अलग माने जाते हैं।

### निवल परिसंपत्ति मूल्य ( एनएवी )

निवल परिसंपत्ति मूल्य (एनएवी) फंड के तहत आने वाली प्रतिभूतियों का बाज़ार मूल्य है। इसकी गणना कारोबारी दिन के अंत में की जाती है। निवल परिसंपत्ति मूल्य आस्तियों के कुल बाज़ार मूल्य को इसमें से सभी देयताओं को घटाने के बाद बकाया इकाइयों की संख्या से विभाजित कर ज्ञात किया जाता है:

$$\text{निवल परिसंपत्ति मूल्य} = \frac{\text{आस्तियों का बाज़ार मूल्य} - \text{देयताएँ}}{\text{बकाया इकाइयाँ}}$$

किसी भी असीमित अवधि वाले फंड की खरीद या विक्रय के ऑर्डर का सौदा उस दिन के अंत में परिकल्पित निवल परिसंपत्ति मूल्य के आधार पर किया जाता है। योजना के स्वरूप के अनुसार म्यूचुअल फंड द्वारा निवल परिसंपत्ति मूल्य को नियमित आधार अर्थात् दैनिक या साप्ताहिक रूप से घोषित किया जाता है।

### विक्रय या पुनर्खरीद मूल्य

असीमित अवधि वाली योजना में निवेश करते समय किसी इकाई धारक से लिए जाने वाले मूल्य या निवल परिसंपत्ति मूल्य को ही विक्रय मूल्य कहा जाता है। यदि लागू हो तो, इसमें एंट्री लोड भी शामिल होता है। ठीक इसके विपरीत पुनर्खरीद या मोचन मूल्य वह होता है जिस पर असीमित अवधि वाली योजना इकाई धारकों से उनकी इकाइयाँ खरीदती है या उनका मोचन करती है। यदि लागू हो तो, इसमें एक्जिट लोड भी शामिल होता है।

### म्यूचुअल फंड योजना के प्रदर्शन की जानकारी

किसी योजना का प्रदर्शन उसके निवल परिसंपत्ति मूल्य के

आधार पर जाना जाता है जो असीमित अवधि वाली योजनाओं में दैनिक आधार पर तथा सीमित अवधि वाली योजनाओं में साप्ताहिक आधार पर दिखाई देता है। निवल परिसंपत्ति मूल्य समाचार पत्रों में प्रकाशित किये जाने के साथ-साथ संबंधित म्यूचुअल फंड की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाते हैं। इसके अलावा सभी म्यूचुअल फंडों के निवल परिसंपत्ति मूल्य 'एसोसिएशन ऑफ म्यूचुअल फंड इन इंडिया (AMFI)' की वेबसाइट पर भी देखे जा सकते हैं। म्यूचुअल फंड अपने प्रदर्शन को छमाही परिणामों के रूप में भी प्रकाशित कराते हैं जिसमें किसी समयावधि अर्थात् छह माह, एक वर्ष, 3 वर्ष, 5 वर्ष और योजना के प्रारंभ से मिलने वाले रिटर्न को तुलनात्मक रूप से दर्शाया जाता है।

आर्थिक समाचार पत्र/पत्रिकाओं में भी समय-समय पर विभिन्न म्यूचुअल फंड योजनाओं पर विशेष अध्ययन, अनुसंधान रिपोर्ट आदि प्रकाशित होती रहती है जिनमें उनके प्रदर्शन के अनुसार रैंकिंग आदि भी दी गयी होती है जो निवेशकों को निवेश का निर्णय लेने में मददगार साबित हो सकती है।

### म्यूचुअल फंड योजना के पोर्टफोलियो की जानकारी

म्यूचुअल फंड द्वारा छमाही आधार पर अपनी सभी योजनाओं के पूरे पोर्टफोलियो की जानकारी जिसमें प्रतिभूतिवार निवेश यथा-इक्विटी, ऋणपत्र, मुद्रा बाजार की लिखतों, सरकारी प्रतिभूतियों

में निवेश, उनकी मात्रा, बाजार मूल्य, निवल परिसंपत्ति मूल्यों में उनका प्रतिशत आदि की जानकारी होती है, समाचार पत्र आदि में प्रकाशित करायी जाती है। कई म्यूचुअल फंड त्रैमासिक न्यूजलैटर के माध्यम से भी अपने पोर्टफोलियो की सूचना इकाईधारकों तक पहुंचाते हैं।

### म्यूचुअल फंड योजना की समाप्ति

किसी योजना की समाप्ति पर सभी खर्चों का समायोजन करने के पश्चात बच रहे निवल परिसंपत्ति मूल्य के आधार पर इकाईधारकों को उनके द्वारा धारित इकाइयों का भुगतान कर दिया जाता है और योजना समाप्ति के बारे में आवश्यक विवरण एक रिपोर्ट के रूप में भिजवा दिया जाता है।

### निवेशकों की शिकायतों का समाधान

म्यूचुअल फंड योजना के प्रस्ताव दस्तावेज़ में संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति (Contact person) का नाम दिया गया होता है जिससे किसी भी प्रश्न के समाधान, शिकायत या गलती की स्थिति में संपर्क किया जा सकता है। निवेशक अपनी शिकायतों के समाधान के लिए सेबी में भी जा सकते हैं। शिकायत मिलने पर सेबी मामले को संबंधित म्यूचुअल फंड तक पहुंचाती है और मामले का हल होने तक उस पर निगरानी भी रखती है।



### म्यूचुअल फंडों द्वारा संसाधन संग्रहण<sup>+</sup>

(राशि करोड़ रुपए में)

वर्ग	2006-07			2007-08		
	सकल संग्रहण	निवल संग्रहण @	निवल आस्तियां*	सकल संग्रहण	निवल संग्रहण@	निवल आस्तियां*
निजी क्षेत्र	15,99,873	79,038	2,62,079	37,80,753	1,33,304	4,15,621
सार्वजनिक क्षेत्र	1,96,340	7,621	28,725	3,37,498	9,820	41,123
यूटीआई म्यूचुअल फंड	1,42,280	7,326	35,488	3,46,126	10,677	48,408
कुल	19,38,493	93,985	3,26,292	44,64,377	1,53,801	5,05,152

@ : चुकौतियों को घटाकर \* : मार्च के अंत में

+ : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2007-08 से साभार



प्रस्तुति : श्रीमती सावित्री सिंह  
सहायक महाप्रबंधक  
राजभाषा विभाग, मुंबई

### Impact of Tax कराघात

सरकार द्वारा लगाए गए कर का मौद्रिक भार जिस व्यक्ति पर सबसे पहले पड़ता है अर्थात् सरकार जिससे कर वसूल करती है उस पर कराघात होता है। यदि वह व्यक्ति कर के मौद्रिक भार को किसी अन्य व्यक्ति पर टालने में सफल हो जाता है तो कराघात तो प्रथम व्यक्ति पर ही रहता है किंतु करापात उस दूसरे व्यक्ति पर होता है जो अंतिम रूप से कर के मौद्रिक भार को वहन करता है।

### Incidence of Tax करापात

ऊपर बताए गए अनुसार यह आवश्यक नहीं कि सरकार द्वारा कोई कर जिस व्यक्ति पर लगाया गया है वही कर के भार को अंतिम रूप से वहन करे। यदि प्रथम करदाता कर की धनराशि को किसी अन्य व्यक्ति पर टालने में सफल हो जाता है तो करापात उस व्यक्ति पर माना जाता है जो कर के भार को अंतिम रूप से वहन करता है। जैसे उत्पादन शुल्क सरकार द्वारा उत्पादक से वसूल किया जाता है किंतु उत्पादक कर की राशि को वस्तु के मूल्य में शामिल कर देता है जिससे करापात उपभोक्ता पर आता है।

### Derivatives व्युत्पन्न ( डेरिवेटिव्स )

एक ऐसा वित्तीय लिखत जिसकी विशेषता और मूल्य किसी अन्य आधारभूत वस्तु, बांड, इक्विटी अथवा करेंसी के मूल्य एवं विशेषता पर निर्भर करता है। फ्यूचर्स एवं ऑप्शंस इसके उदाहरण हैं। कई बार निवेशक डेरिवेटिव्स की खरीद एवं बिक्री इससे जुड़ी प्रतिभूति के संबंध में होने वाले जोखिम से बचाव के लिए करते हैं। इसके अलावा मूल्यों के उतार चढ़ाव तथा गिरावट के

दौर से बचाव के लिए डेरिवेटिव्स में निवेश किया जाता है। वैसे डेरिवेटिव्स का कारोबार काफी जटिल एवं जोखिम भरा होता है।

### Primary Deposits and Derivative Deposits

#### प्रारंभिक जमा तथा व्युत्पन्न जमा

प्रारंभिक जमा से तात्पर्य उन जमाराशियों से है जो नकदी अथवा वास्तविक मुद्रा के रूप में जमाकर्ताओं द्वारा बैंक में जमा की जाती हैं। इस प्रकार की नकद जमा का निर्माण बैंक नहीं करते इसलिए इन्हें निष्क्रिय जमा (Passive Deposits) अथवा प्रत्यक्ष जमा (Direct Deposits) भी कहते हैं। इसके विपरीत जब कोई बैंक किसी को ऋण अथवा अग्रिम देता है तो उस ऋण की राशि को उसके खाते में जमा कर दिया जाता है। इस प्रकार उत्पन्न होनेवाली जमाराशियां व्युत्पन्न जमा (Derivative Deposits) अथवा साख जमा अथवा गौण जमा (Secondary Deposits) कहलाती हैं। इन्हें सक्रिय जमा (Active Deposits) भी कहते हैं।

### Euro-Issue यूरो निर्गम

भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) ने कतिपय प्रावधानों के अंतर्गत चुनिंदा भारतीय कंपनियों को विदेशी पूंजी बाजारों में निर्गम जारी करके विदेशी मुद्रा में पूंजी एकत्रित करने की छूट प्रदान कर दी है। इसी के तहत जब कोई भारतीय कंपनी विदेशों में अपना निर्गम जारी करती है तो उसे यूरो निर्गम कहा जाता है।

### Claytons Rule क्लेटन का नियम

बैंकिंग के क्षेत्र में जमाखातों के रखरखाव के संबंध में क्लेटन का नियम एक अहम स्थान रखता है। यह नियम पहली

जमा, पहला निकास की सरल संकल्पना पर कार्य करता है। इस नियम के अनुसार डेबिट साइड की पहली मद का निपटान क्रेडिट साइड की पहली मद के द्वारा होता है और यह प्रक्रिया इसी क्रमानुसार चलती रहती है। एक बैंकर के लिए इस नियम के संबंध में बहुत ही सावधानी बरतने की आवश्यकता होती है क्योंकि इसका फायदा उठाकर लेनदार अपनी देयताओं से बच सकता है। विशेष रूप से भागीदारी खाते में इस नियम का दुरुपयोग देखने को मिलता है। इन खातों में नए भागीदार के शामिल होने के बाद यदि खातों को नए सिरे से समायोजित नहीं किया जाता तो नए भागीदार को पहले से चले आ रहे ऋण की अदायगी में भागीदार बनाना पड़ता है क्योंकि इस नियम की वजह से उसके द्वारा लाई गई जमा राशि से पहले की देयताओं का निपटान हो जाता है और नया भागीदार अनजाने में ही पूर्व ऋणों का हिस्सेदार बन जाता है।

### Rule of 72 का नियम

आम जनता और बैंकिंग से जुड़े लोगों के लिए इस नियम की जानकारी भी अहम है। बैंक विभिन्न अवधि की जमाराशियों पर अलग अलग ब्याज दर प्रदान करते हैं जिससे आकर्षित होकर लोग बैंकों की जमा योजनाओं में निवेश करते हैं। किसी बैंक द्वारा प्रदान की जानेवाली ब्याज राशि और 72 के नियम के आधार पर निवेश की राशि कितनी अवधि में दोगुनी हो सकती है इसका आसानी से पता लगाया जा सकता है। इसमें बस इतना करना होता है कि 72 की संख्या को बैंक द्वारा जमाराशियों पर दी जानेवाली ब्याज दर से विभाजित करना होता है और फिर जो संख्या मिलती है वह यह दर्शाती है कि ग्राहक की जमाराशि उतने वर्षों में दोगुनी हो जाएगी। उदाहरणार्थ यदि ब्याज दर 6 प्रतिशत है तो 72 को 6 से विभाजित करने पर 12 की संख्या आती है। अतएव यदि कोई निवेशक निवेश की जानेवाली राशि को दोगुना करना चाहता है तो उसे उस राशि को 12 वर्षों के लिए निवेश करना होगा। इस तरह से 72 का नियम एक निवेशक या बैंक के ग्राहक के लिए अत्यंत उपयोगी साधन है निवेश की जानेवाली राशि की मात्रा तय करने के लिए।

### Conversion परिवर्तन

बैंक की ऐसी कोई क्रिया जो ग्राहक के स्वामित्व के अधिकार के परिप्रेक्ष्य में असंगत हो परिवर्तन कहलाती है। उदाहरणार्थ किसी तीसरी पार्टी का चेक जो संग्रहकर्ता बैंक की असावधानी की वजह से धोखाधड़ी कर बैंक के ग्राहक के खाते में जमा कर दिया जाए और बैंक को उसका पता न चल पाए। यदि संग्रहकर्ता बैंक ने ग्राहक का खाता खोलते समय केवायसी मानकों का सावधानीपूर्वक पालन न किया हो तो उसे इसके लिए परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 131 के अंतर्गत कोई संरक्षण भी नहीं मिल सकता।

अन्य परिप्रेक्ष्य में जब सरकार किसी सार्वजनिक ऋण की परिपक्वता पर यदि उसका भुगतान न करके उसके स्थान पर दूसरे नए ऋणपत्र जारी करती है तो वह प्रक्रिया ऋण परिवर्तन (Debt Conversion) के नाम से जानी जाती है।

### Moratorium अधिस्थगन ( मोरेटोरियम )

यह ऐसी अवधि को दर्शाता है जिसके दौरान कुछ गतिविधियों को करने की अनुमति नहीं होती अथवा उनकी आवश्यकता नहीं होती। उदाहरणार्थ किसी ऋण का संवितरण किए जाने के बाद कुछ समय के अंतराल के बाद ही उसकी वसूली प्रक्रिया आरंभ होती है उस स्थिति में ऋण के संवितरण एवं ऋण की वसूली के बीच का अंतराल मोरेटोरियम कहलाता है। इसके अलावा कई बार जब कोई बैंक घाटे में चल रहा होता है तो उसकी वित्तीय स्थिति सुधारने के लिए वह स्वयं रिजर्व बैंक की अनुमति से मोरेटोरियम को अपना लेता है अथवा रिजर्व बैंक उस पर मोरेटोरियम का बंधन डाल देता है। मोरेटोरियम की अवधि के दौरान संबंधित बैंक को जमा स्वीकार करने या आहरण प्रदान करने की अनुमति नहीं होती अर्थात् उसकी बैंकिंग गतिविधियों पर रोक लगा दी जाती है।

### Underwater Loan अलाभकारी ऋण

एक ऐसा ऋण जिसका मूल्य उसके बही मूल्य से भी नीचे चला गया हो। इसके कई कारण होते हैं जैसे कि (i) वह अनुत्पादक बन गया हो अर्थात् उसकी चुकौती अनिश्चित या देरी से हो रही हो। (ii) उसकी ब्याज दर बाजार में उतनी ही राशि एवं

शर्तों पर दी जा रही ब्याज दर की तुलना में कम हो। (iii) उसके लिए दी गई प्रतिभूति का बाजार मूल्य ऋण की शेषराशि से भी कम हो चुका हो। (iv) उक्त प्रतिभूति ऋण की चुकौती का मुख्य जरिया न हो।

### Bank Run बैंक से जमाराशि आहरित करने की होड़

जब लोगों को किसी बैंक की अर्थक्षमता पर संदेह हो जाता है, उन्हें ऐसा लगता है कि किसी एक बैंक में रखे उनके पैसे सुरक्षित नहीं हैं तो लोगों में जमाराशि आहरित करने की होड़ लग जाती है या फिर कई बार अर्थव्यवस्था में आई मंदी से भी लोगों का बैंकिंग मशीनरी पर से विश्वास डगमगा जाता है और फिर उनमें बैंक से पैसे निकालने की होड़ लग जाती है जो कि किसी भी अर्थव्यवस्था के लिए गड़बड़ी पैदा करनेवाली स्थिति है। ऐसे में देश के केंद्रीय बैंक को हस्तक्षेप कर तुरंत परिस्थितियों को काबू में करना होता है। उदाहरण के तौर पर हमारे देश में कुछ सालों में पहले एक दो सहकारी बैंकों के फेल हो जाने के बाद कुछ समय तक लोगों में ऐसी अफरातफरी फैल गई थी कि लोग सहकारी बैंकों से अपनी जमाराशियों को निकालने के लिए टूट पड़े थे। कई बार यह स्थिति अफवाहों के फैलने से भी उत्पन्न हो जाती है।

### Bullet Bond एकबारगी भुगतान वाले बांड

ये साधारण स्वरूप वाले बांड ही होते हैं जिन पर नियमित रूप से ब्याज का भुगतान किया जाता है। कई बार डिस्काउंट देकर सममूल्य पर उनकी बिक्री भी की जाती है। ऐसे बांडों की परिपक्वता अवधि पर उनकी मूलराशि का भुगतान किशतों में न करके एकबारगी किया जाता है।

### Bulldog Bond बुलडॉग बांड

ग्रेट ब्रिटेन की करेंसी पाउंड स्टर्लिंग में जारी किए जाने वाले बांडों को बुलडॉग बांड कहा जाता है। ये बांड विदेशी निगमों एवं फर्मों द्वारा ब्रिटेन में जारी किए जाते हैं।

### Browie Bond ब्रावी बांड

यह आस्ति आधारित ऐसी प्रतिभूति होती है जो किसी

बौद्धिक सम्पत्ति अधिकार के आधार पर जारी की जाती है। इस व्यवस्था में किसी कॉपीराइट का मालिक (उदाहरणार्थ लेखक, संगीतकार या गायक) बांड जारी करता है जिनका भुगतान उसके कार्यों (उदाहरण के लिए रिकार्ड) की बिक्री से होनेवाली आय में से किया जाता है। यह नाम ब्रिटेन के सुप्रसिद्ध रॉक गायक डेविड ब्रावी के नाम पर पड़ा है जिसके द्वारा वर्ष 1997 में जारी बांडों (जिसकी हामीदारी प्रूडेंशियल बीमा कंपनी द्वारा दी गई) को बीमा कंपनियों के एक समूह ने 55 मिलियन डॉलर में खरीदा था।

### Captive Bank सीमित बैंक

पूर्णतः अथवा आंशिक स्वामित्व वाला ऐसा बैंक जो आम तौर पर ऐसे क्षेत्र में स्थित होता है जहां कर की दरें अत्यंत कम होती हैं और केवल एक इकाई, आम तौर पर एक फर्म एवं उसके ग्राहकों एवं आपूर्तिकर्ताओं के लिए ही बैंक की भूमिका अदा करता है। ऐसे बैंक जमा राशि रखने वाले अन्य वाणिज्यिक बैंकों के सहयोग से मर्चेन्ट बैंकिंग, वित्तपोषण और अन्य सेवाएं भी प्रदान करते हैं।

### Cheque Kiting चेक धोखाधड़ी

धोखाधड़ी का एक ऐसा प्रकार जिसमें ग्राहक उस राशि के लिए चेक जारी करता है जो वास्तव में उसके खाते में जमा नहीं होती। आम तौर पर बैंक ग्राहक द्वारा जमा किए गए चेक को जब क्लियरिंग में भेजता है तो उसकी राशि संबंधित ग्राहक के खाते में जमा कर देता है। चेक काइटिंग में ग्राहक इसी प्रक्रिया का फायदा उठाता है और ऐसी राशि जो वास्तव में उसके खाते में जमा नहीं हुई है उसके विरुद्ध चेक जारी करता है। वास्तव में देखा जाए तो यह जमा और आहरण के बीच सावधानीपूर्वक समय का संयोजन कर लिया जानेवाला ब्याजरहित ऋण है।

### Reflation संस्फीति

रिसेशन अथवा मंदी की अवस्था में अर्थव्यवस्था में कुछ ऐसे कदम उठाए जाते हैं कि लोगों की क्रयशक्ति में वृद्धि हो और वस्तुओं की मांग बढ़े। इसके परिणामस्वरूप मूल्य स्तर में जो वृद्धि होती है उसे रिफ्लेशन कहते हैं।

### Disinflation मुद्रा विस्फीति

मुद्रास्फीति पर नियंत्रण लाने हेतु जो प्रयास किए जाते हैं उनके परिणामस्वरूप मुद्रास्फीति की दर घटने लगती है, कीमतों में गिरावट आती है तथा रोजगार पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। यह स्थिति मुद्रा विस्फीति कहलाती है। ऐसी स्थिति में यद्यपि मूल्य स्तर में गिरावट आती है लेकिन उसके बावजूद भी वे सामान्य स्तर से ऊपर ही बने रहते हैं।

### Forfeiture जब्ती

इससे तात्पर्य है एक पक्ष को दूसरे पक्ष की किसी क्रिया या गतिविधि की वजह से नुकसान उठाने की स्थिति में उस नुकसान की भरपाई करने के लिए पहले पक्ष द्वारा कानूनी तौर पर दूसरे पक्ष से की जानेवाली मौद्रिक वसूली या अपने कब्जे की राशि को जब्त करने के लिए की गई कार्रवाई। इसके उदाहरण के तौर पर हम आंशिक भुगतान के आधार पर जारी किए गए इक्विटी शेयरों को ले सकते हैं। जब निवेशक शेयरों के आबंटन के लिए निर्धारित शेष राशि का भुगतान करने में असमर्थ रहता है तो उसके द्वारा पहले किए गए आंशिक भुगतान को जब्त कर लिया जाता है और कहा जाता है कि उन शेयरों को जब्त कर लिया गया है।

### Garnishee Order गार्निशी आदेश

जी नहीं, यह आदेश कोई सजावटी आदेश नहीं बल्कि यह कोर्ट द्वारा उस वक्त जारी किया जाता है जब कोई लेनदार अपनी उधारी चुकाने में असमर्थ रहता है और उसकी उधारी के लिए जमानत देनेवाले से उधारी की वसूली की प्रक्रिया जारी कर दी जाती है अर्थात् मूल उधार लेनेवाला जब कर्ज की राशि नहीं लौटा पाता तब देनदार के अनुरोध पर कोर्ट उस राशि की वसूली हेतु गार्निशी आदेश जारी करता है। बैंकों को इस तरह का आदेश मिलने पर एहतियात बरतना होता है और संबंधित खाते से लेनदेन को तत्काल प्रभाव से स्थगित कर देना होता है।

### Servuction सेवा-उपभोग

मार्केटिंग की एक ऐसी संकल्पना जो उस अवस्था की परिचायक है जब उत्पादन और उपभोग एक साथ हो अर्थात् उत्पादक या सेवा प्रदान करने वाला एवं ग्राहक एक दूसरे से सीधे ही इंटरैक्ट करें। यह संकल्पना विशेष रूप से बैंकिंग सेवाओं के

संदर्भ में सामने आती है जहां सेवा प्रदान करनेवाला अर्थात् बैंक एवं ग्राहक सेवा प्रदान करने के समय आमने-सामने होते हैं और एक ही समय पर उत्पादन एवं उपभोग दोनों घटित होते हैं।

### Ad-Valorem एड वेलोरम

‘एड वेलोरम’ एक लैटिन संकल्पना है जिसका अर्थ होता है ‘मूल्य के अनुसार’। अतएव वस्तुओं पर लगाया जानेवाला ऐसा कर जो उनकी मात्रा के आधार पर न लगाया जाकर उनके मूल्य के आधार पर लगाया जाता है उसे एड वेलोरम कर के नाम से जाना जाता है।

### Clone Fund संकरित फंड निधि

संकरित फंड उन फंडों को कहा जाता है जो बाज़ार में बहुप्रचलित एवं स्थापित किसी बड़े फंड का प्रतिरूप होते हैं। यद्यपि ये फंड मूल फंड का स्थान लेने की हैसियत नहीं रखते लेकिन अक्सर उस फंड के प्रयोजनों को स्वयं अपना लेते हैं। आपको याद होगा कि कुछ वर्षों पूर्व यूटीआई द्वारा जारी की गई यूनिट 64 की सफलता से प्रेरित होकर उसी के अनुरूप कई अन्य फंड बाज़ार में उतारे गए थे लेकिन वे सभी यूनिट 64 की तरह सफलता हासिल नहीं कर पाए।

### Arbitrage आर्बिट्रेज

इस संकल्पना का प्रयोग आम तौर पर विदेशी विनिमय के संदर्भ में किया जाता है। स्वतंत्र विदेशी मुद्रा बाज़ारों में यदि किसी स्थान पर कोई मुद्रा कम मूल्य पर खरीदी जाए तथा उसे तुरंत ही अन्यत्र किसी स्थान पर ऊंचे मूल्य पर बेच दिया जाए तो उस क्रिया को आर्बिट्रेज के नाम से जाना जाता है। शेयर बाज़ार के निवेशक भी अक्सर शेयरों से लाभ कमाने के लिए कई बार इस प्रक्रिया को अपनाते हैं। यदि किसी शेयर का मूल्य बीएसई में कम है तो शेयर कारोबारी वहां से शेयरों को खरीदकर और एनएसई में यदि शेयरों का मूल्य अधिक हो तो वहां उन्हें बेचकर लाभ अर्जित करते हैं।

### Golden Parachute गोल्डन पैराशूट

अधिग्रहण की जानेवाली किसी कंपनी के निदेशक के साथ किया गया एक ऐसा करार जिसमें यह शर्त निहित होती है कि कंपनी के अधिग्रहण किए जाने की स्थिति में उसे अत्यंत लाभप्रद पैकेज प्रदान किया जाएगा जिसमें बोनस के अलावा लाभप्रद स्टॉक विकल्प भी शामिल हो सकता है।

## शहरी सहकारी बैंकिंग क्षेत्र का परिदृश्य: आज और आनेवाला कल

● सुशील कृष्ण गोरे  
प्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक  
मुंबई

हमारे देश के सहकारिता आंदोलन का इतिहास लगभग 100 साल पुराना है। ब्रिटिश राज में कृषि सहकारी समितियाँ अधिनियम, 1904 के बनने के साथ इसका श्री गणेश माना जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक की उप गवर्नर श्रीमती उषा थोरात ने शिवाजी विश्वविद्यालय, कोल्हापुर में 6 दिसंबर 2006 को दिए गये अपने श्री आर.ए.गोडबोले स्मारक व्याख्यान में सहकारिता आंदोलन के परिप्रेक्ष्य पर प्रकाश डालते हुए कहा था कि यह एक रोचक तथ्य है कि क्रेडिट सोसायटियों को वैधानिक दर्जा विशेष रूप से कृषि क्षेत्र की जरूरतों को पूरा करने के लक्ष्य को ध्यान में रखकर दिया गया था। फिर भी, इस कानून को बनवाने में अग्रणी भूमिका निभाने वाले सर इबेटसन का कहना था कि इस कानून का लाभ शहर/कस्बों के कारीगरों, कम वेतन पाने वाले कर्मचारियों तथा दूसरे व्यक्तियों को भी समुचित रूप से मिलेगा।

### विकास के सोपान- पृष्ठभूमि

हालांकि 'ज्वाइंट स्टॉक बैंकों' ने शहरी तथा अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में अपनी शाखाएँ खोली लेकिन उन्हें शहरी मध्य/निम्न वर्ग की बैंकिंग तथा ऋण संबंधी जरूरतों को पूरा करना फायदेमंद नहीं लगा। सीमित साधन वाले इस वर्ग की जरूरतें जब ज्वाइंट स्टॉक बैंक पूरा नहीं कर सके तो यह वर्ग मजबूरी में साहूकारों से ऊंची ब्याज दरों पर ऋण लेता रहा। शायद यही वह विशेष परिस्थिति थी जो भारत में गैर-कृषि क्रेडिट सोसायटियों के जन्म का प्रमुख कारण बनी। इस प्रकार शहरी सहकारी बैंकों का उद्भव सहकारिता आंदोलन को कानूनी दर्जा मिलने से उपजे माहौल में एक स्थानीय प्रतिक्रिया के रूप में हुआ था। दूसरी तरफ आप देखेंगे कि ग्रामीण स्तर पर सहकारिता आंदोलन अधिकांशतः राज्य प्रवर्तित था। अगर सहकारी बैंकों की उत्पत्ति की जड़ें तलाशी जाएं तो हम पाएंगे कि दक्षिण भारत के एक छोटे से कस्बे कांजीवरम में सबसे पहले सन् 1904 में कांजीवरम अर्बन को-ऑपरेटिव बैंक की स्थापना हुई थी। मैकलेगन समिति (1914) द्वारा शहरी सहकारिता आंदोलन में निहित भावी संभावनाओं को पहचानने के बाद उसके विकास की तरफ लोगों का ध्यान आकर्षित

हुआ। दिलचस्प बात है कि इसी दौरान 1913-14 में देश की बैंकिंग व्यवस्था के सामने एक संकट पैदा हो गया था जब लगभग 57 ज्वाइंट स्टॉक बैंक बैठ गए और उनमें जमा पैसे निकालकर सहकारी बैंकों में जमा किया जाने लगा। मैकलेगन समिति ने इस बैंकिंग संकट की जाँच-पड़ताल करने के बाद पाया था कि लोगों ने गैर-सहकारी संस्थाओं/समितियों से अपनी जमाराशि निकालकर सहकारी संस्थाओं में जमा करवा दी थी। लोगों द्वारा इन दोनों प्रकार की संस्थाओं में से सहकारी संस्थाओं को तरजीह दिए जाने के दो प्रमुख कारण थे। पहला, उनकी स्थानीय छवि और दूसरा उनका अर्थात् सहकारिता आंदोलन के साथ सरकार का जुड़ाव था। शहरी सहकारी बैंक शहरी तथा अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों की ऋण जरूरतों को पूरा करने में अहम् भूमिका निभाते हैं। वे मध्यम तथा निम्न आय वर्गों से उनकी बचत जमा करते हैं और समाज के गरीब तबके के छोटे उधारकर्ताओं को ऋण मुहैया कराते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम के अनुसार ग्रामीण ऋण मुहैया कराने की विशेष जिम्मेदारी केंद्रीय बैंक की है। भारतीय रिजर्व बैंक के अखिल भारतीय ग्रामीण ऋण सर्वेक्षण (1951) ने यह जाहिर कर दिया था कि ग्रामीण ऋण प्रदान करने में सहकारी संस्थाएँ बुरी तरह नाकाम रही हैं। लेकिन कृषि संबंधी ऋण देने में उन्होंने कारगर भूमिका निभाई है। इसी तरह 1966 में कराए गए सर्वेक्षण से भी यही निष्कर्ष निकला कि सहकारी संस्थाएँ अप्रभावी हो चुकी हैं। लेकिन सर्वेक्षण में यह माना गया था कि इन्हें सफल बनाना एक महत्वपूर्ण दायित्व है। वर्ष 1969 में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के परिणामस्वरूप ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की संख्या एवं बैंकिंग सुविधाओं में इजाफा हुआ। भारतीय रिजर्व बैंक ने 1975 में कृषि ऋण से जुड़ी अपनी भूमिका का एक हिस्सा कृषि पुनर्वित्त तथा विकास निगम (ए.आर.डी.सी) नामक एक नयी राष्ट्रीय संस्था को सौंप दिया था। इसके तुरंत बाद एक अधिनियम बनाकर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना की गई जिनमें केंद्र तथा राज्य सरकारों और राष्ट्रीयकृत बैंकों की सहभागिता सुनिश्चित की गई थी। इसके बाद ए.आर.डी.सी. को नाबार्ड में

परिवर्तित का दिया गया।

भारत में सहकारी बैंकिंग मॉडल थोड़ा जटिल है। इसके अंतर्गत शहरी सहकारी बैंक तथा ग्रामीण सहकारी ऋण संस्थाएं दोनों ही आती हैं। शहरी सहकारी वित्तीय संस्थाओं को ही आम तौर पर प्राथमिक सहकारी बैंक या शहरी सहकारी बैंक कहा जाता है। मार्च 2008 की स्थिति के अनुसार कुल 1770 शहरी सहकारी बैंकों में से 53 अनुसूचित शहरी सहकारी बैंक तथा शेष 1717 गैर अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों में से 117 महिला शहरी सहकारी बैंक तथा 6 अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति बैंक हैं। इसके अलावा 89 वेतन अर्जक शहरी सहकारी बैंक भी हैं। कुल 874 यूनिट शहरी सहकारी बैंक हैं। यह भी उल्लेखनीय होगा कि शहरी सहकारी बैंकों को 1966 में बैंककारी विनियमन अधिनियम के दायरे में लाया गया था।

### भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका

मध्य और निम्न आय वर्ग के लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने तथा वित्तीय समावेशन का लक्ष्य हासिल करने में एक महत्वपूर्ण साधन के रूप में शहरी सहकारी बैंकों की भूमिका को स्वीकार करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने मार्च 2005 में इस सेक्टर में जान फूँकने के लिए विज्ञान दस्तावेज़ का प्रारूप तैयार किया। इस महत्वाकांक्षी दस्तावेज़ के पीछे 2001 तथा 2002 के साल में गुजरात एवं आंध्रप्रदेश में कुछ बड़े सहकारी बैंकों में भारी गड़बड़ियों से उपजे माहौल का प्रभाव देखा जा सकता है। इन घटनाओं ने सहकारी बैंकिंग क्षेत्र के प्रति लोगों के भरोसे को हिला कर रख दिया था। इससे शहरी सहकारी बैंकों की हालत खराब हो गई। 30 जून 2004 तक कुल 1919 सहकारी बैंकों में से 732 बैंकों की वित्तीय स्थिति खराब हो गई थी और उन्हें कमजोर एवं रुग्ण बैंकों के रूप में ग्रेड III एवं ग्रेड IV में डाल दिया गया था। इस महत्वपूर्ण सेक्टर को नए सिरे से मजबूत बनाकर उसे आर्थिक रूप से कमजोर तबकों को ऋण देने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से शहरी सहकारी बैंकों के वैधानिक, विनियामक तथा पर्यवेक्षी ढाँचे के समग्र पहलुओं की समीक्षा करने के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने मार्च 2005 में 'विज्ञान दस्तावेज़' का प्रारूप बनाया। भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक नीति 2004-05 की मध्यावधि समीक्षा में 'विज्ञान दस्तावेज़' की

घोषणा की गई थी।

### विज्ञान दस्तावेज़ : एक निर्णायक मोड़

यह दस्तावेज़ सहकारी बैंकिंग सेक्टर के हाल के इतिहास की सर्वाधिक महत्वपूर्ण घटना है। इसके आधार पर 24 राज्य सरकारों के साथ समझौता ज्ञापन (MOU) पर हस्ताक्षर किए जा चुके हैं और वहाँ एक परामर्शी एवं सहयोगात्मक मंच के रूप में टैफकब (राज्य स्तरीय कार्यदल) गठित कर दिए गए हैं। बहु-राज्यीय शहरी सहकारी बैंकों के मामले में केंद्र सरकार के साथ भी रिज़र्व बैंक का समझौता ज्ञापन हो चुका है। रिज़र्व बैंक के इस प्रयास से सहकारी बैंकिंग को लंबे समय से परेशान करनेवाली 'दोहरे नियंत्रण' की समस्या का समाधान होने लगा है। जिन राज्यों में टैफकब की व्यवस्था वजूद में आ गई है उन शहरी सहकारी बैंकों की स्थिति में चौतरफा सुधार के संकेत उभरने लगे हैं। अभी तक 98.6 प्रतिशत शहरी सहकारी बैंक और उनकी 99.2 प्रतिशत जमाराशियाँ एवं अग्रिम टैफकब के दायरे में आ चुके हैं।

राज्य /केंद्र (बहुराज्यीय शहरी सहकारी बैंकों के मामले में), शहरी सहकारी बैंकों के महासंघों तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रतिनिधियों को मिलाकर गठित टैफकब सक्षम होने और न होने की संभावना वाले शहरी सहकारी बैंकों की पहचान करता है। उसके साथ वह जिन बैंकों के सक्षम होने की उम्मीद है उनके लिए पुनरुज्जीवन मार्ग और जिन बैंकों में सक्षम होने की संभावना शेष नहीं है उनके लिए निर्बाध रूप से निर्गम मार्ग तैयार करता है। संभावित रूप से अव्यावहारिक बैंकों के संदर्भ में निर्बाध निर्गम मार्ग सुदृढ़ बैंकों के साथ उनके विलय/समामेलन, भारी मात्रा में ऋणात्मक निवल नेटवर्क वाले समस्याग्रस्त बैंकों की वित्तीय पुनर्संरचना और अंतिम विकल्प के रूप में उन्हें समितियों में बदलने अथवा समापन के माध्यम से प्रशस्त किया जा सकता है।

इसी प्रकार ग्रामीण सहकारी ऋण संस्थाओं को मजबूत करने के इरादे से भारत सरकार ने अगस्त 2004 में प्रो. ए. वैद्यनाथन की अध्यक्षता में एक कार्यदल का गठन किया था। इस कार्यदल की जिम्मेदारी इन संस्थाओं में प्राण फूँकने के लिए व्यावहारिक कार्य योजना प्रस्तुत करना था। शहरी सहकारी बैंकों तथा ग्रामीण

चार प्रमुख राज्यों में शहरी सहकारी बैंकों की स्थिति

राज्य	बैंकों की संख्या (श्रेणी I)			बैंकों की संख्या (श्रेणी II)			बैंकों की संख्या (श्रेणी III)			बैंकों की संख्या (श्रेणी IV)			कुल		
	2006	07	08	2006	07	08	2006	07	08	2006	07	08	2006	07	08
आंध्र प्रदेश	48	65	72	43	33	26	18	7	7	15	11	10	124	116	115
गुजरात	136	114	110	50	88	99	67	42	27	43	40	35	296	284	271
कर्नाटक	90	99	118	76	92	75	85	55	54	46	42	33	297	288	280
महाराष्ट्र	226	134	201	173	254	191	127	115	101	104	119	116	630	622	609

टिप्पणी : उपयुक्त सारिणी में प्रत्येक वर्ष के मार्च 2006, मार्च 2007 एवं मार्च 2008 के अंत तक शहरी सहकारी बैंकों की श्रेणीवार संख्याएं दी गई हैं। आप देख सकते हैं कि टैफकब के गठन के बाद स्थिति में आशा के अनुरूप सुधार हुआ है।

सहकारी ऋण संस्थाओं की व्यवस्था को पटरी पर लाने के लिए किए गए इन दोनों प्रयोगों के बेहतर नतीजे सामने आने लगे हैं। इस लक्ष्य को सितंबर 2006 के पहले समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने वाले शहरी सहकारी बैंकों की मौजूदगी के नजरिए से 4 प्रमुख राज्यों के बैंकों की पिछले तीन वर्ष की श्रेणी पर तुलनात्मक स्थिति के अवलोकन से समझा जा सकता है।

**पूँजी की समस्या: समाधान के ठोस उपाय**

इस बीच इस सेक्टर को सशक्त बनाने के दिशा में एक और महत्वपूर्ण नीतिगत कदम उठाया गया। शहरी सहकारी बैंकों की पूँजीगत निधि में वृद्धि करने के नए तरीकों और युक्तियों का पता लगाने के लिए एक कार्यकारी समूह (अध्यक्ष: श्री एन.एस.विश्वनाथन) का गठन किया गया। वर्ष 2006-07 के लिए वार्षिक नीति वक्तव्य के अनुसार गठित इस समूह द्वारा की गई सिफारिशों के आधार पर शहरी सहकारी बैंकों को 15 जुलाई 2008 को इस बात की अनुमति दी गई कि वे पूँजी निधि जुटाने के उद्देश्य से अधिमानी शेयर जारी कर सकते हैं।

- \* बेमियादी गैर संचयी अधिमानी (पी.एन.सी.पी.एस.)
- \* बेमियादी संचयी अधिमानी शेयर (पी.सी.पी.एस.)
- \* प्रतिदेय गैर संचयी अधिमानी शेयर  
(आर.एन.सी.पी.एस.) तथा
- \* प्रतिदेय संचयी अधिमानी शेयर (आर.सी.पी.एस.)

इसी कार्यकारी समूह की रिपोर्ट में एक अन्य महत्वपूर्ण सिफारिश इस सेक्टर को सुरक्षित एवं सुदृढ़ बनाने के लिए की

गई थी। चूंकि भारतीय वित्तीय बाजार में सहकारी बैंकिंग क्षेत्र की भी एक अहम भूमिका है इसलिए इस सेक्टर को सुदृढ़ करने का लक्ष्य भी व्यापक रूप से समग्र बैंकिंग क्षेत्र के साथ अभिन्न रूप से जुड़ा है। कमजोर सहकारी बैंक इस सेक्टर के समक्ष व्यवस्थागत चुनौतियां पैदा कर सकते हैं।

अपनी संरचना एवं गठन में सहकारी बैंक वाणिज्यिक बैंकों से भिन्न होते हैं। इसलिए उनकी व्यावहारिक समस्याएं और सीमाएं भी अलग प्रकार की होती हैं। चूंकि सहकारी बैंक न तो सीधे शेयर बाजार में सार्वजनिक इश्यू जारी करके और न ही सदस्यों को प्रीमियम पर शेयर जारी करके अपनी पूँजी बढ़ा सकते हैं। इसलिए उनके सामने पूँजीगत निधि की समस्या बनी रहती है। इसी कमी को महसूस करते हुए इस कार्यदल समूह ने इस सेक्टर के लिए आपसी सहयोग एवं समर्थन पर आधारित व्यवस्था की आवश्यकता महसूस की। इसे संघीय व्यवस्था कहा गया है और छत्र संगठन (अम्ब्रेला आर्गनाइजेशन) इसी व्यवस्था का नाम है। यूरोप और अमेरिका में यह व्यवस्था पहले से ही काम कर रही है।

यदि अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर देखा जाए तो सहकारी बैंकों के तीन मॉडल कार्य कर रहे हैं-

- \* राष्ट्रीय सहकारी बैंक मॉडल
- \* संघीकृत सहकारी बैंक मॉडल तथा
- \* वैयक्तिक सहकारी बैंक मॉडल।

भारत के सहकारी बैंक वैयक्तिक सहकारी बैंक मॉडल पर कार्य कर रहे हैं।

संघीकृत सहकारी बैंक मॉडल ताजा विमर्श और चिंतन में है। यह मॉडल ऑस्ट्रिया, फ्रांस, फिनलैंड, नीदरलैंड, जैसे देशों में प्रचलित है। इस मॉडल के अंतर्गत शीर्ष स्तर पर एक मजबूत संस्था या संगठन होता है। निचले स्तर पर सभी सहकारी बैंक उसके सदस्य होते हैं। शीर्ष संस्था के पास पर्यवेक्षी शक्तियों की कमान होती है और प्रणाली को प्रभावी एवं कारगर तरीके से संचालित करने की जिम्मेदारी भी वही उठाती है।

रिज़र्व बैंक द्वारा शहरी सहकारी बैंकिंग क्षेत्र के लिए छत्र संगठन और पुनरुज्जीवन निधि के सृजन के संबंध में एक कार्यदल (अध्यक्ष: श्री. वी. एस. दास) गठित किया गया है जो विशेषकर पूंजी जुटाने और अंतर सहकारी समूह सहायता प्रणाली के विशेष संदर्भ में विश्व के अन्य लोगों में मौजूदा वित्तीय सहकारी संस्थाओं/बैंकों के छत्र संगठनों की विनियामक एवं पर्यवेक्षी संरचना का अध्ययन करेगा, राज्य स्तर पर शहरी सहकारी बैंकों के लिए छत्र संगठन की आवश्यकता और संभावनाओं का पता लगाएगा, भारत में शहरी सहकारी बैंकों के मौजूदा ढांचे और कानूनी व्यवस्था का अध्ययन करेगा, छत्र संगठनों के उद्भव को सुगम बनाने के लिए यथोचित पर्यवेक्षी एवं विनियामक ढांचा प्रस्तावित करेगा तथा सहकारी बैंकों के लिए पुनरुज्जीवन निधि स्थापित करने के तौर-तरीकों का अध्ययन करेगा।

### नए शिखरों की ओर

इन अत्यंत महत्वपूर्ण प्रयासों के अलावा इस क्षेत्र को जीवंत और प्रतिस्पर्धी बनाने के लिए कई ऐसे नीतिगत कदम उठाए गए हैं जिनके सकारात्मक परिणाम सामने आने लगे हैं। ऐसे सभी शहरी सहकारी बैंकों को 'इन्फिनेट' की सदस्यता दी जा सकती है बशर्ते उनके पास उसके लिए अपेक्षित बुनियादी ढांचा हो। इस प्रकार अब शहरी सहकारी बैंकों की पहुँच भुगतान प्रणालियों तक हो गई है। कुछ शर्तों के अधीन अब उन राज्यों के शहरी सहकारी बैंक बिना जोखिम सहभागिता के कारपोरेट एजेंट के रूप में बीमा एजेंसी का कारोबार कर सकते हैं जिन राज्यों ने भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर कर दिए हैं। शहरी

सहकारी बैंकों में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रसार पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है। इसके लिए वर्ष 2007-08 के वार्षिक नीति वक्तव्य की मध्यावधि समीक्षा के दौरान एक कार्यदल (अध्यक्ष: श्री आर. गांधी) गठित किया गया था। इस दल ने पाया कि सूचना प्रौद्योगिकी के प्रति शहरी सहकारी बैंकों की जागरूकता पर्याप्त नहीं है और न ही उसके उपयोग के मामले में उनमें एकरूपता ही है। इसके समाधान के लिए इस कार्यदल ने सिफारिश की कि शहरी बैंकों द्वारा न्यूनतम सूचना प्रौद्योगिकी का एक बुनियादी ढांचा अपनाया अनिवार्य होगा। इसी क्रम में कार्यदल ने महसूस किया कि शहरी सहकारी बैंकों द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी के बुनियादी ढांचे की अपेक्षा के अनुसार कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सी.बी.एस.) प्रारंभ करना अनिवार्य होगा। जहाँ वार्षिक नीति वक्तव्य 2007-08 के अनुसार शहरी सहकारी बैंकों को नई शाखाएं एवं विस्तार पटल खोलने की अनुमति विनिर्दिष्ट पात्रता मानदंडों को पूरा करने की शर्त पर दी गई थी वहीं 2008-09 के वार्षिक नीति वक्तव्य में ऑन-साइट ए.टी.एम. खोलने के लिए पात्रता मानदंडों को भी उदार बना दिया गया। इसके अनुसार 27 मई 2008 से उन शहरी सहकारी बैंकों को जो उन राज्यों में पंजीकृत हैं जिन्होंने भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं अथवा वे जो बहु-राज्यीय सहकारी समितियां अधिनियम, 2002 के अंतर्गत पंजीकृत हैं तथा श्रेणी III और श्रेणी IV के अलावा किसी अन्य ग्रेड में वर्गीकृत हैं, को रिज़र्व बैंक के पूर्वानुमोदन के बिना ऑन-साइट ए.टी.एम. स्थापित करने की अनुमति दे दी है।

इसी तरह शहरी सहकारी बैंकों की ऑफ-साइट निगरानी (ओ.एस.एस.) प्रणाली के भीतर 50 करोड़ रुपए से कम जमा राशि वाले शहरी सहकारी बैंक भी आ गए हैं। यह सरलीकृत प्रणाली दिसंबर 2008 को समाप्त तिमाही से ही लागू हो गई है।

इन सब परिवर्तनों एवं प्रयासों को देखते हुए उम्मीद पुख्ता होती है कि शहरी सहकारी बैंक सेक्टर के क्षितिज पर विकास और विश्वास का एक नया विहान होने वाला है। एक सशक्त भविष्य की इबारतें इस क्षेत्र में चल रही आज की सरगर्मियों के कदमों से खुद-ब-खुद लिखती चली जा रही हैं।

## सूचना प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा

● श्रीनिवास कृष्णन

सहायक प्रबन्धक, विजया बैंक,  
वराछा शाखा, सूरत

बैंकिंग उद्योग एक सेवापरक उद्योग है। इसमें हम सेवाओं का उत्पादन कर, उन्हें अपने ग्राहकों को बेचते हैं। अतः ग्राहक-सेवा में ही हमारे बैंकिंग उद्योग का सार निहित है। आज इस कड़ी प्रतिस्पर्धा के युग में वही बैंक अपने अस्तित्व को बनाए रखने में सफल हो सकता है जो अपने ग्राहकों को **त्वरित व सटीक** ग्राहक सेवा प्रदान करने में समक्ष हो। ग्राहकों को विभिन्न सेवाएं त्वरित व सही-सही रूप में उपलब्ध कराने के लिए यह बहुत ही जरूरी है कि बैंकों के पास इनसे सम्बन्धित सूचनाएं न केवल उपलब्ध हों वरन वह उन्हें आवश्यकता पड़ने पर त्वरित रूप में उपलब्ध भी हो सकें। वर्तमान में यह सब कम्प्यूटरों के फैले जाल अर्थात् कम्प्यूटर नेटवर्किंग के द्वारा ही संभव है। चूंकि कम्प्यूटर नेटवर्किंग के फलस्वरूप हमें विभिन्न प्रकार की सूचनाएं बड़ी आसानी से, अत्यधिक सुगमता के साथ और अधिक तीव्रता से उपलब्ध हो जाती हैं इसलिए इसे ही आजकल **'सूचना प्रौद्योगिकी'** कहा गया है।

आज हम अपने ग्राहकों को उनके खातों से सम्बन्धित विभिन्न जानकारियां, सूचना प्रौद्योगिकी के फलस्वरूप, न केवल त्वरित समय में उपलब्ध कराने में सफल हुए हैं, बल्कि हम अपने पास उपलब्ध विभिन्न सूचनाओं का सही-सही **विश्लेषण** कर तथा उनकी **समीक्षा** कर, ऋण व अन्य वित्तीय सुविधाएं देने के सम्बन्ध में अधिक शीघ्रता से निर्णय लेने में भी सफल हुए हैं।

आज हम सूचना प्रौद्योगिकी के बढ़ते प्रयोग के फलस्वरूप ही अपने ग्राहकों को अधिक उत्तम सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के ग्राहक सेवा में बढ़ते योगदान की चर्चा करने से पूर्व यह समझना जरूरी है कि आज ग्राहक किस तरह की सेवाओं को प्राप्त करने की बैंकों से उम्मीद करते हैं और इन

सेवाओं की मांग को पूरा करने में सूचना प्रौद्योगिकी हमें किस तरह से सहयोग प्रदान कर रही है।

वर्तमान में ग्राहक मुख्यतः खाते में शेष राशि आदि से सम्बन्धित जानकारी, निधि-प्रेषण आदि सेवाओं के लिए बैंकों से सम्पर्क कर रहे हैं। आइए, हम बैंकों द्वारा प्रदत्त इन सेवाओं में सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा उपलब्ध उन सुविधाओं की, क्रमवार विस्तृत चर्चा करें जिनकी वजह से आज हम ये सेवाएं अपने ग्राहकों को अत्यधिक सहज व सुलभ तरीके से देने में सफल हुए हैं।

आज हम अपने ग्राहकों को उनके खातों से सम्बन्धित विभिन्न जानकारियां, सूचना प्रौद्योगिकी के फलस्वरूप, न केवल त्वरित समय में उपलब्ध कराने में सफल हुए हैं, बल्कि हम अपने पास उपलब्ध विभिन्न सूचनाओं का सही-सही विश्लेषण कर तथा उनकी समीक्षा कर, ऋण व अन्य वित्तीय सुविधाएं देने के सम्बन्ध में अधिक शीघ्रता से निर्णय लेने में भी सफल हुए हैं।

### खातों से सम्बन्धित पूछताछ व लेनदेन सम्बन्धी सेवा

ग्राहक अक्सर बैंक से अपने खातों की शेष राशि के सम्बन्ध में पूछताछ करते हैं और अपने द्वारा जमा किए गए चेकों की स्थिति जानना चाहते हैं। इसके साथ ही खाते में रकम जमा करने और आहरित करने के लिए भी उसे बैंक में बैंकिंग कामकाज के समय उपलब्ध रहना पड़ता है। अब बैंकों ने अपने ग्राहकों को ये सभी सुविधाएं, सूचना प्रौद्योगिकी की बदौलत, घर बैठे चौबीसों घंटे निम्न प्रकार से उपलब्ध कराई हैं:

### टेलीफोन सेवा

वर्तमान में अधिकांश बैंक अपने ग्राहकों को टेली-बैंकिंग की सुविधा प्रदान कर रहे हैं जिसके फलस्वरूप आज ग्राहक दिन के चौबीसों घंटे, सप्ताह के सातों दिन, अपने टेलीफोन के माध्यम से विविध बैंकिंग सेवाएं जैसे खातों में शेष राशि की पूछताछ, खातों में हुए विविध प्रकार के लेनदेनों, विशिष्ट चेकों के समाशोधन आदि की जानकारियां प्राप्त कर रहा है।

इसके अन्तर्गत बैंक अपनी एक टेलीफोन लाइन को, बैंक

के सर्वर से जुड़े कम्प्यूटर से जोड़ देते हैं और ग्राहक को अपने खाता संख्या के साथ-साथ चार अंकों की एक कूट संख्या भी दी जाती है जिसे ग्राहक स्वयं चुनता है। इसके अतिरिक्त विभिन्न बैंकिंग सेवाओं जैसे शेष राशि की पूछताछ, विविध लेनदेनों की प्रविष्टियों की जानकारी आदि विकल्पों हेतु कूट संख्याओं की सूची भी उसे उपलब्ध कराई जाती है।

ग्राहक को जब भी शेष राशि की पूछताछ आदि बैंकिंग सेवाओं की जरूरत महसूस होती है तो उसे नियत नम्बर डायल कर, टेलीफोन द्वारा बैंक के साथ सम्पर्क जोड़ना होता है। बैंक के साथ सम्पर्क होते ही, बैंक का कम्प्यूटर उसे चार अंकों की कूट संख्या दबाने को कहता है। ग्राहक के चार अंकों के कूट संख्या को दबाने के साथ ही, बैंक का कम्प्यूटर उनका अभिलेखों के साथ मिलान करता है। यदि वे आपस में मिल जाते हैं तो वह उन्हें विभिन्न सेवाओं का विकल्प उपलब्ध कराता है और उनमें से किसी एक विकल्प की सेवाओं को चुनने का अनुरोध करता है। ग्राहक के किसी एक विकल्प के चुनने के साथ ही, वह सेवा उसे उपलब्ध हो जाती है। इसके साथ ही अगर ग्राहक का फोन फैक्स के साथ जुड़ा हुआ हो तो बैंक इस फोन-बैंकिंग के द्वारा, उसे खाता-विवरण फैक्स भी कर देता है।

### स्वचालित टेलर मशीन

आज ग्राहक बैंकों के विभिन्न जगहों पर लगायी गयी स्वचालित टेलर मशीनों अर्थात् ए.टी.एम. की मदद से, अपने खातों से राशि, अवकाश के दिनों के साथ ही, दिन में कभी-भी आहरित कर सकता है और वह अपने खाते में चेक अथवा राशि जमा भी कर सकता है।

इसके अन्तर्गत बैंक अपने ग्राहक को एक छोटा सा प्लास्टिक कार्ड देता है जिसमें कम्प्यूटर की कूट भाषा में ग्राहक से सम्बन्धित सूचनाएं अंकित होती हैं। इसके अतिरिक्त ग्राहक को चार अंकों

की एक कूट संख्या भी दी जाती है, जिसे ग्राहक स्वयं चुनता है। जब भी ग्राहक को अपने खाते से राशि आहरित करनी होती है तो वह इस प्लास्टिक कार्ड को मशीन में डालता है। मशीन कम्प्यूटर कूट भाषा में लिखी ग्राहक से संबंधित सूचनाओं को पढ़कर, ग्राहक से उसके चार अंकों वाली कूट संख्या के बारे में पूछती है। सब कुछ ठीक होने तथा खाते में पर्याप्त शेष होने पर, वह ग्राहक को उतनी राशि गिनकर दे देती है।

### स्मार्ट कार्ड/ए.टी.एम. कार्ड

आजकल कुछ बैंक अपने ग्राहकों को ए.टी.एम. कार्डों की तरह ही स्मार्ट कार्ड भी दे रहे हैं। इसमें एक निश्चित राशि ग्राहकों से प्राप्त कर, उस स्मार्ट कार्ड पर कम्प्यूटर कूट भाषा में अंकित कर दी जाती है और फिर जैसे-जैसे ग्राहक उस कार्ड का उपयोग करते जाता है, वैसे-वैसे उस कार्ड से उतनी राशि कम होती चली जाती है और फिर अंत में पूर्णतः 'शून्य' हो जाती है।

अब ग्राहक खरीददारी के लिए जाते समय अपने साथ नकदी ले जाने के स्थान पर, सिर्फ ए.टी.एम. कार्ड को अपने साथ ले जाता है और भुगतान के समय वह दुकानदार को अपना ए.टी.एम. कार्ड दे देता है, जिसे वह अपने यहां लगी एक मशीन में 'स्वैप' करता है। 'स्वैप' करते ही कार्ड बैंक के कम्प्यूटर नेटवर्क से जुड़ जाता है और ग्राहक के खाते से इतनी ही राशि अन्तरित होकर तुरन्त दुकानदार के खाते में जमा हो जाती है।

इसी तरह आजकल ग्राहक ए.टी.एम. मशीनों से नगदी आहरण के लिए जारी किए गए ए.टी.एम. कार्डों का उपयोग, नगदी भुगतान के लिए भी कर रहे हैं। अब ग्राहक खरीददारी के लिए जाते समय अपने साथ नकदी ले जाने के स्थान पर, सिर्फ ए.टी.एम. कार्ड को अपने साथ ले जाता है और भुगतान के समय वह दुकानदार को अपना ए.टी.एम. कार्ड दे देता है, जिसे वह अपने यहां लगी एक मशीन में 'स्वैप' करता है। 'स्वैप' करते ही कार्ड बैंक के कम्प्यूटर नेटवर्क से जुड़ जाता है और ग्राहक के खाते से इतनी ही राशि अन्तरित होकर तुरन्त दुकानदार के खाते में जमा हो जाती है। इस तरह आज सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के फलस्वरूप ग्राहक बैंकिंग लेनदेनों के साथ ही, अन्य लेनदेन भी अधिक सरल व सुविधाजनक ढंग से निपटा सकते हैं।

### धन प्रेषण सम्बन्धी सेवा

आज सूचना प्रौद्योगिकी के बढ़ते प्रयोग की वजह से, धन प्रेषण पहले से अधिक सुगम, मितव्ययी होने के साथ ही अधिक द्रुतगामी भी हो गया है। आज ग्राहक बैंकों द्वारा दी जा रही निम्नलिखित सुविधाओं का उपयोग कर, अपने धन को अधिक सरलता से और अधिक शीघ्रता से एक स्थान से दूसरे स्थान पर प्रेषित कर रहे हैं :-

### इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर

यह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संचालित कम्प्यूटर और **सम्प्रेषण नेटवर्क** की पद्धति है। इसमें देश के कुछ चुने हुए शहरों में इलेक्ट्रॉनिक संकेत कोडों के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक की एक शाखा अपनी दूसरी शाखा में निधियों का अंतरण करती है और फिर वहां से वह लाभार्थी बैंक में उनके खातेदार के खाते में जमा हो जाती है। इसके अन्तर्गत बहुत ही कम खर्च में ग्राहकों की निधियां एक स्थान से दूसरे स्थान पर अंतरित हो जाती हैं। वर्तमान में यह ग्राहकों के बीच ई.एफ.टी. के नाम से अधिक लोकप्रिय है।

### रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेन्ट

यह भी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संचालित निधियों के अंतरण, उनके भुगतान व निपटान की एक सरल पद्धति है और इसमें भी सूचना प्रौद्योगिकी द्वारा विकसित कम्प्यूटर नेटवर्क की मदद से अन्तर बैंक भुगतानों, खातों में निधियों का अंतरण किया जाता है। इस तरह आज बैंक ग्राहकों की निधियों का अंतरण बहुत ही कम समय में, बहुत ही कम खर्च में कर रहे हैं।

### कोर बैंकिंग सोल्यूशन

आजकल सभी बैंकों ने सूचना प्रौद्योगिकी के महत्व को समझते हुए, देश भर में फैली अपनी सभी शाखाओं के कम्प्यूटरों को नेटवर्क की मदद से एक-दूसरे के साथ जोड़ दिया है, इसे कोर बैंकिंग सोल्यूशन कहा जाता है। अब इसकी मदद से ग्राहक अपने बैंक में जाकर, दूर किसी गांव अथवा शहर के उसी बैंक में संचालित अपने मित्र या रिश्तेदार के खाते में रकम जमा करा रहा

है। इस तरह अब ग्राहक का धन, किसी कागजपत्र को भेजे बिना ही, कम्प्यूटर नेटवर्क की मदद से, दूर गांव में स्थित उसके मित्र या रिश्तेदार तक पहुंच रहा है।

### स्विफ्ट

स्विफ्ट एक **विश्वस्तरीय अंतर बैंक वित्तीय दूरसंचार समिति** है और इसका मुख्यालय ब्रुसेल्स में है। यह वित्तीय सन्देशों को निर्धारित **मानक फॉर्मेटों** में एक देश से दूसरे देश को द्रुत गति से और अधिक विश्वसनीयता के साथ भेजती है। इसके द्वारा आज ग्राहकों को विदेशों में धन भेजने व विदेशों से धन प्राप्त करने में बहुत ही कम समय लग रहा है।

### बिल भुगतान सम्बन्धी सेवा

ग्राहक अक्सर अपने टेलीफोन, मोबाइल अथवा बिजली आदि बिलों के भुगतान के लिए बैंकों से सम्पर्क करते हैं और वे बैंकों से यह अपेक्षा करते हैं कि वह उनकी तरफ से उनके इन बिलों का भुगतान कर दें इसके लिए अब भारतीय रिज़र्व बैंक ने इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सिस्टम (ई.सी.एस.) की सुविधा शुरू की है।

### ई.सी.एस.

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा संचालित इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन व्यवस्था है इसमें बैंक अपने ग्राहकों से उनके बिजली, टेलीफोन आदि के बिलों की राशि को उनके खाते में नामे करने और शेषों पर प्राप्त लाभांश आदि की राशि को सीधे उनके खाते में जमा करने का आदेश प्राप्त करता है फिर भारतीय रिज़र्व बैंक को दैनिक आधार पर उन खातेदारों की सूची, अन्य विवरणों के साथ भेजता है जिनके खातों में राशि नामे व जमा की जानी है। इस तरह ग्राहकों के बिल का भुगतान नियत समय पर चेक आदि कागजपत्रों के बिना ही हो जाता है।

### ऋण व अग्रिम सेवा

ग्राहक अपनी छोटी व बड़ी आवश्यकताओं के लिए बैंकों से ऋण व अग्रिम की सुविधा प्राप्त कर रहे हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के फलस्वरूप आज बैंकों को ग्राहक से सम्बन्धित सभी सूचनाएं

बड़ी आसानी से, अपने ही कम्प्यूटर में बड़ी शीघ्रता से उपलब्ध हो जाती हैं जिसके फलस्वरूप वे ऋण व अग्रिम देने के सम्बन्ध में त्वरित और सही निर्णय लेने में सक्षम हुए हैं। यही नहीं अब बैंकों ने कम्प्यूटर में ऐसे साफ्टवेयरों का विकास भी किया है जिसमें खातेदार से सम्बन्धित आवश्यक जानकारियां भरने पर, वह स्वयं ही यह बता देता है कि वह व्यक्ति इस ऋण अथवा अग्रिम योजना के लिए पात्र है अथवा नहीं। ऐसी स्थिति में अब बैंकों का दायित्व खातेदारों द्वारा दिए गए कागज-पत्रों, सूचनाओं व आंकड़ों के सही-सही होने की जांच करने तक ही सीमित रह गया है। इस तरह इससे ऋणों के **अनुत्पादक आस्तियों** में परिवर्तित होने की संभावना भी अपेक्षाकृत कम हुई है।

सूचना प्रौद्योगिकी के फलस्वरूप ही, आजकल बैंक ग्राहक की सूचनाओं का कम्प्यूटर पर विश्लेषण कर, उसकी साख-स्थिति का अनुमान लगा रहे हैं और उसे **फुटकर ऋण** क्रेडिट

कार्डों आदि के रूप में बड़ी ही आसान शर्तों पर प्रदान कर रहे हैं।

संक्षेप में, यह कहा जा सकता है कि सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के फलस्वरूप आज बैंक अपने ग्राहकों को न्यूनतम मूल्यों पर उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। इससे हम अपने ग्राहकों को जहां त्वरित सेवाएं प्रदान करने में सफल हुए हैं वहीं लेनदेन में होने वाली त्रुटियां व गलतफहमियां भी घटी हैं। इसी प्रकार इससे परिचालनों की **निगरानी** व निर्णय लेने की प्रक्रिया भी अधिक सरल बन गई है।

इस तरह आज सूचना प्रौद्योगिकी पर बैंकों की निर्भरता बढ़ी है और चूंकि बैंक सेवाओं का ही उत्पादन कर, उसे अपने ग्राहकों को बेचते हैं इसलिए, आज सभी बैंकों को अपने सेवा कारोबार को बनाए रखने के लिए उसमें वृद्धि करने हेतु बहुत ही जरूरी हो गया है कि वह सूचना प्रौद्योगिकी को अधिकाधिक मात्रा में अपनाएं।

## प्रयुक्त शब्दावली

त्वरित व सटीक	Quick and Precise	सम्प्रेषण नेटवर्क	Communication Network
सूचना प्रौद्योगिकी	Information Technology	मानक फॉर्मेट	Standard Format
विश्लेषण	Analysis	अनुत्पादक आस्तियां	Non-Performing Assets
समीक्षा	Review	फुटकर ऋण	Retail Loans
अन्तरित	Transferred	निगरानी	Monitoring



**\* लक्ष्य प्राप्ति के लिये आईटी**

**एक मार्ग है, सहज, सुगम और त्वरित \***

## नवोन्मेषी बाज़ार रणनीतियां और ग्राहक सेवा

● संतोष श्रीवास्तव  
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया,  
स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, भोपाल

वैश्वीकरण एवं उदारीकरण के दौर में विश्व बाज़ार के साथ-साथ भारतीय बाज़ार में भी तेज़ी से बदलाव आ रहे हैं। आज के बाज़ार परम्परावादी बाज़ार से हट कर नवोन्मेषी बाज़ार होते जा रहे हैं। आज बाज़ार का दृष्टिकोण 'त्वरित' कार्यप्रणाली पर विश्वास रखता है तथा वह ज्यादा औपचारिकताओं को नहीं चाहता है। दूसरे शब्दों में हम यह कह सकते हैं कि 'आज का बाज़ार कम समय में अधिक विपणन चाहता है' बाज़ार की इस आधुनिक अवधारणा का मुख्य कारण आम लोगों की व्यस्ततम जिन्दगी एवं समय का अभाव है। इसी के साथ आर्थिक सम्पन्नता के कारण वर्तमान समय में पैसे से ज्यादा महत्व 'समय' का है। वास्तव में देखा जाये 'नवोन्मेषी बाज़ार' इसी का प्रादुर्भाव है।

नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति के अंतर्गत यह जानना भी जरूरी है कि बैंकों में किस प्रकार के ग्राहकों से सम्पर्क किया जाता है। जब हम रणनीति की बात करते हैं तब हमें महानगरीय, शहरी, अर्द्धशहरी ग्राहकों तक ही अपने को सीमित नहीं रखना है। इस दिशा में हमारे हर क्षेत्र के ग्राहक शामिल होते हैं। विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहक। क्योंकि हमारे देश की अभी भी लगभग 65 प्रतिशत जनसंख्या गांवों में ही निवास करती है और नवोन्मेषी बैंकिंग के अंतर्गत सी.बी.एस. बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग जैसी सुविधायें गांव-गांव तक पहुँच रही हैं। इसलिये नवोन्मेषी बाज़ार की रणनीति के अंतर्गत हमें हर क्षेत्र के ग्राहकों को इसमें शामिल करना है। एक सर्वे के अनुसार अभी भी गांवों में प्रति हजार व्यक्तियों पर केवल 185 जमा खाते हैं जबकि शहरों में प्रति हजार पर 413 जमा खाते हैं। इससे स्पष्ट होता है कि ग्रामीण क्षेत्र की तरफ समुचित ध्यान दे कर नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति का भी निर्धारण करना आवश्यक है। यह प्रसन्नता की बात है कि अर्द्धशहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में नवोन्मेषी बाज़ार की अभी भी पर्याप्त गुंजाईशें हैं। हाल ही में 'लक्मे' ने एक सर्वे में यह पाया है कि फैशन एवं ब्यूटी की तरफ ग्रामीण बालाओं का ज्यादा रुझान है। इसलिए उन्होंने अब ग्रामीण बाज़ार में जोर-शोर से

उतरने की तैयारी की है। यही स्थिति बैंकिंग क्षेत्र में भी है, ग्रामीणों में नयी चीज के प्रति उत्सुकता रहती है एवं उनमें जागरूकता ज्यादा है। इसलिए कोई भी नया उत्पाद ग्रामीणों में जल्दी लोकप्रिय हो जाता है और हमें अधिक लाभ दे सकता है, जैसा कि ग्रामीण क्षेत्र में मोबाइल बहुत लोकप्रिय हो रहे हैं इसलिए हम अपनी रणनीति के तहत अर्द्धशहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में मोबाइल बैंकिंग शुरू कर सकते हैं।

यहां इस बात का भी उल्लेख करना जरूरी है कि 'डार्विन व विकासवाद के सिद्धांत' के अंतर्गत बदलती परिस्थितियों के अनुरूप 'सर्वाइवल ऑफ द फिटेस्ट' के अनुसार जो अपने आपको बदलती परिस्थितियों में ढाल लेगा वह अपना अस्तित्व बचा पायेगा। जैसा कि डायनोसोर के संबंध में हुआ, हालांकि वह शक्तिशाली था, परन्तु बदलती परिस्थिति में अपने को ढाल नहीं पाया था, जबकि काकरोच आज भी अपना अस्तित्व कायम रखे हुए हैं, क्योंकि वह हर बदलती परिस्थिति में अपने को ढाल लेता है।

इसी प्रकार नवोन्मेषी बाज़ार में हमें समय, आवश्यकता एवं उपयोगिता के अनुसार अपने उत्पादों में परिवर्तन लाना चाहिए, तथा बैंकिंग क्षेत्र में एक लम्बे समय से चली आ रही परम्परावादी बैंकिंग में बदलाव लाना चाहिए।

### ग्राहक सेवा के आवश्यक घटक

नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति के अंतर्गत यह जानना भी जरूरी है कि उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के घटक क्या हैं, अर्थात् हमें किन मापदण्डों के अनुरूप कार्य निष्पादित करना है। इसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं:

### उत्कृष्ट ग्राहक सेवा

चूंकि वर्तमान समय में अंतर्राष्ट्रीय स्तर की प्रतिस्पर्धा चल रही है, ऐसे में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा का महत्व बढ़ गया है। आज बैंकों को उत्कृष्ट ग्राहकोन्मुखी सेवाएं प्रदान करनी चाहिए। बैंकों

को अपनी रणनीति इस तरह निर्धारित करनी चाहिए कि वह देश, समाज के हर तबके को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करें। यह हमारी भूल होगी कि हम सिर्फ महानगरीय अथवा शहरी क्षेत्र के ग्राहकों में ही अपने उत्पाद बेच कर अधिकतम लाभ कमा पायेंगे। यदि हम महानगर एवं शहरों से बीस ग्राहकों से दस रुपये कमा पाते हैं तो हम अर्द्धशहरी एवं ग्रामीण क्षेत्र में अस्सी ग्राहकों से नब्बे रुपये भी कमा पायेंगे। इसलिए किसी क्षेत्र विशेष के ग्राहकों की अनदेखी नहीं की जानी चाहिए एवं उत्कृष्ट ग्राहक सेवा सभी क्षेत्रों में प्रदान की जानी चाहिए।

‘ग्रूका व रेगो’ (2005) द्वारा किये गये शोध में यह बात स्पष्ट रूप से सामने आई कि ‘संतुष्ट ग्राहक’ ही संस्थान के उत्पादों का निरंतर क्रय करके संस्थान को लाभप्रद बनाते हैं। उत्पादों का निरंतर एवं नियमित विक्रय ही संस्थान का लाभ बढ़ाते हैं।

‘ज्वायंट वेंचर’ के विकास और उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से ही बैंकिंग व्यवसाय बहुउद्देशीय एवं बहुआयामी हो सकता है और इससे बैंक की लाभप्रदता भी बढ़ेगी और बैंकिंग क्षेत्र का ढांचा उन्नत एवं समृद्ध हो सकेगा।

### उत्पाद की गुणवत्ता

ग्राहकों की यह मानसिकता होती है कि कोई भी उत्पाद वह आंख बंद करके नहीं खरीदता है। वह उत्पाद की गुणवत्ता एवं लाभप्रदता देखता है। बैंक के एक अच्छे एवं उपयोगी उत्पाद से संतुष्ट ग्राहक, दस ग्राहक बैंक को देता है। नवोन्मेषी बाजार में जब हम उत्पाद की बात करते हैं तब उसमें निम्न विशेषताएं होनी चाहिए: (i) स्थायित्व, (ii) तरलता, (iii) लाभप्रदता, (iv) सरलता, (v) विश्वसनीयता, (vi) वचनबद्धता

### ग्राहकों से निरंतर सम्पर्क में रहना

ग्राहक सेवा के अंतर्गत यह एक महत्वपूर्ण घटक है कि हम अपना उत्पाद ग्राहक को बेच कर उसकी तरफ से मुंह न मोड़ लें। महीने, पंद्रह दिन में हम व्यक्तिगत या फोन पर उससे संपर्क कर ‘दुआ-सलाम’ करें। हमारे उत्पाद के बारे में यदि उसके मन में कोई आशंका हो, तो उसका निराकरण करें साथ ही उससे यह

भी पूछें कि आपके रिश्तेदार, परिचित में से कोई हमारे बैंक का उत्पाद खरीदना चाहता है, तो कृपया सूचित करें ताकि हम उससे त्वरित संपर्क स्थापित कर सकें।

### ग्राहक शिकायत को गंभीरता से लेना

यह धारणा बैंकों को मन में नहीं रखनी चाहिए कि ‘ग्राहक हमेशा उलझने पैदा करते हैं’। वे सिर्फ अपनी सहूलियतें देखते हैं या वह स्वार्थी होते हैं। वास्तव में ग्राहक सहनशील एवं सामन्जस्य स्थापित करके चलने वाले होते हैं। जब किसी बात की अति हो जाती है, वे जरूरत से ज्यादा परेशान हो जाते हैं तभी शिकायत करने जैसा कदम उठाते हैं। ऐसे मौके पर बैंकों को उनकी बात गंभीरता से सुननी चाहिए। इसी के साथ शाखा स्तर पर ग्राहक सम्मेलन एवं ग्राहक शिकायत निवारण बैठकों का आयोजन किया जाना सार्थक एवं उपयोगी सिद्ध होगा।

काउंटर पर बैठे कार्मिक को इस बात का इंतजार नहीं करना चाहिए कि ‘ग्राहक उससे कहे कि मेरा काम कर दीजिये’। ग्राहक को त्वरित एवं संतोषप्रद सेवा देने से कई विवादों का निपटारा हो जाता है, एवं नवोन्मेषी बाजार की रणनीति का यह एक महत्वपूर्ण घटक है।

### ग्राहकों से ग्राहक की भाषा में बातचीत - (ग्राहक सेवा में हिंदी का महत्व)

बैंकों को अपने उत्पाद बेचते समय ग्राहकों से ग्राहकों की ही भाषा में बात करना उचित रहता है। इस दिशा में राजभाषा हिंदी का महत्वपूर्ण योगदान है। हिंदी एक ऐसी भाषा है जो संपूर्ण भारत के हर कोने में वहां की स्थानीय भाषा के साथ मिलकर बोली एवं समझी जाती है जिसे महान कवयित्री महादेवी वर्मा ने ‘हाट बाजार की भाषा’ कहा है। नवोन्मेषी बाजार की रणनीतियों के अंतर्गत अपने उत्पाद बाजार में लांच करने एवं उसके विक्रय में राजभाषा हिंदी का महत्वपूर्ण योगदान है। इसे किसी भी कीमत पर कम नहीं आंका जा सकता है एवं इसके माध्यम से बैंक अधिकतम लाभ प्राप्त कर सकते हैं।

### उत्पाद की सही जानकारी

नवोन्मेषी बाजार की रणनीतियों एवं ग्राहक सेवा के अंतर्गत

यह भी जरूरी है कि उत्पाद को जनता के सामने प्रस्तुत करने वाले कार्मिक को स्वयं लांच किये जाने वाले उत्पाद के बारे में पूर्ण एवं सही जानकारी हो, वह उत्पाद को प्रस्तुत करते समय हिचकिचाये नहीं, अपनी बात साफ एवं पूरी तरह से ग्राहकों के सामने प्रस्तुत कर सके। उसके पास पैम्फलेट एवं योजना तथा उत्पाद से संबंधित पूर्ण जानकारी हो।

### नवोन्मेषी बाज़ार की रणनीतियों की सफलता में ग्राहक सेवा के लिए किये जा रहे प्रयास

यह खुशी की बात है कि भारतीय रिज़र्व बैंक, भारत सरकार एवं भारतीय बैंक संघ भी ग्राहक सेवा सुधार के लिए सतत प्रयत्नशील हैं एवं इस संबंध में उनके द्वारा निम्न प्रयास किये गये हैं-

- \* ग्राहक सेवा के अध्ययन के लिए रिज़र्व बैंक ने सितम्बर 1990 में एम. एन. गोईपुरिया की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया था जिसकी रिपोर्ट दिसम्बर 1991 में प्रस्तुत की गई जो ग्राहक सेवा सुधार के लिए महत्वपूर्ण एवं उपयोगी रही।
- \* भारत सरकार ने कन्ज्यूमर प्रोटेक्शन अधिनियम, 2002 (संशोधित) लागू किया है जिसमें सेवा क्षेत्र यथा बैंकिंग आदि भी शामिल किए गए हैं तथा इससे ग्राहकों को बेहतर सेवा मिलने के अवसर बढ़े हैं।
- \* बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के अनुसार बैंकिंग लोकपाल योजना बनायी गयी है, जिसके तहत बैंक ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित एवं कारगर समाधान किया जाता है।

### नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा

नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा आज के समय में विस्तृत एवं शोध का विषय है। आज के बाज़ार की सफलता

- \* उत्पाद की विश्वसनीयता
- \* उत्पाद की भिन्नता

- \* उत्पाद की लोकप्रियता
- \* बाज़ार के रुख
- \* बाज़ार की रणनीति

पर आधारित होती है। साथ ही जब बात नवोन्मेषी बाज़ार की हो तथा वह ग्राहक सेवा से जुड़ी हो तब तो रणनीति और ज्यादा सुदृढ़ होनी चाहिए।

यह खुशी की बात है कि बैंकों ने आज के चुनौती भरे समय में नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा की अवधारणा को स्वीकारा है और इसके लिए कारगर रणनीति बना कर उन्होंने बाज़ार में प्रवेश भी किया है।

ग्राहकों को टेलीफोन, मोबाइल पर अपने उत्पादों की जानकारी देना, समाचार पत्र/पत्रिकाओं एवं टीवी के विभिन्न चैनलों पर अपने उत्पादों के विज्ञापन देकर बैंक नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति को कारगर करने का प्रयास कर रहे हैं। बीमा क्षेत्र, विभिन्न स्वास्थ्य योजनाओं आदि से जोड़कर बैंक अपने उत्पादों को बहुउद्देशीय बना रहे हैं तथा अपना कारोबार बढ़ा रहे हैं। इसी के साथ वह ग्राहकों को भी अधिक से अधिक लाभ देने का प्रयास कर रहे हैं और यह सब संभव हो पा रहा है, नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा की वर्तमान अवधारणा से।

आज आवश्यकता इस बात की है कि हम नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा को इतना सुदृढ़, लचीला एवं उपयोगी बना दें कि ग्राहक बैंक उत्पादों की महत्ता एवं लाभ को देख कर खुद चल कर हमारे द्वार आये। उस समय हम यह कह सकेंगे कि हमारी 'नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा' का सपना साकार हो गया तथा हम अपने उद्देश्य में सफल हो गये हैं।

यद्यपि नवोन्मेषी बाज़ार रणनीति एवं ग्राहक सेवा आज के समय में एक चुनौतीपूर्ण काम है, इसके हर पहलू पर गंभीरता एवं सतर्कता से विचार करते हुए कार्य करना है, फिर भी इस चुनौती को भारतीय बैंकिंग ने स्वीकार किया है एवं उनके द्वारा अपने उद्देश्य की सफलता हेतु सतत प्रयास किये जा रहे हैं।

● डॉ. राजीव कुमार सिन्हा

रिसर्च एसोसिएट

ति. मा. भागलपुर विश्वविद्यालय

भागलपुर, बिहार

शिक्षा मनुष्य को विभिन्न विषयों का सैद्धांतिक ज्ञान प्रदान कर उसकी सोच एवं समझ को विस्तृत करने का साधन मात्र नहीं, बल्कि वास्तविक जीवन में प्रत्याशित अथवा अप्रत्याशित रूप से उपस्थित हो जाने वाली कठिनाइयों, बाधाओं/विपरीत परिस्थितियों का संयमित, अनुशासित तथा सहनशीलतापूर्वक 'विधि एवं नीति-सम्मत स्वीकार्य हल' सुझाने की क्षमता सृजित करने का सशक्त माध्यम भी है। यों तो शिक्षा का महत्व ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में समान रूप से है क्योंकि शिक्षा इन क्षेत्रों के लोगों में जीवन-यापन हेतु आवश्यक कौशल-

प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में भारतीय संसद में तीन बार 'राष्ट्रीय शिक्षा नीति (1968, 1986 तथा 1992) के दस्तावेजों' में 6-14 आयु वर्ग के सभी बच्चों को शिक्षा उपलब्ध कराने का संकल्प दोहराया गया है। वर्ष 1988 में 'राष्ट्रीय साक्षरता मिशन' की स्थापना के साथ प्रत्येक वर्ष 8 सितम्बर को 'अंतर्राष्ट्रीय साक्षरता दिवस' के रूप में मनाने का निर्णय लिया गया।

सृजन के साथ-साथ मानव गरिमा की रक्षा, मानवाधिकार, स्वतंत्रता तथा सामाजिक मूल्यों की प्रतिस्थापना में सहायक है। शिक्षा के उस सर्वकालिक, सर्वमान्य एवं स्वयंसिद्ध महत्व को ध्यान में रखते हुए भारत ने शिक्षा के लोकव्यापीकरण का लक्ष्य रखा है। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद से ही देश में शिक्षा के लोकव्यापीकरण के लिए प्रयास किये जाते रहे हैं। इन्हीं प्रयासों की महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में भारतीय संसद में तीन बार 'राष्ट्रीय शिक्षा नीति (1968, 1986 तथा 1992) के दस्तावेजों' में 6-14 आयु वर्ग के सभी बच्चों को शिक्षा उपलब्ध कराने का संकल्प दोहराया गया है। वर्ष 1988 में 'राष्ट्रीय साक्षरता मिशन' की स्थापना के साथ प्रत्येक वर्ष 8 सितम्बर को 'अंतर्राष्ट्रीय साक्षरता दिवस' के रूप में मनाने का निर्णय लिया गया। साक्षरता में और तेजी लाने के लिए 2001 के प्रारम्भ में 'सर्वशिक्षा अभियान' के अंतर्गत वर्ष 2010 तक 6-14 आयुवर्ग के सभी बच्चों को शिक्षा प्रदान करने की योजना को मूर्त रूप देने हेतु संविधान में 86 वाँ संशोधन किया गया।

## वित्तीय संसाधनों की अपर्याप्तता

'सर्व शिक्षा अभियान' के अंतर्गत घोषित लक्ष्यों की प्राप्ति निश्चित रूप से देश की दीर्घकालिक विकास (मानव) की स्थिति के रूप में परिलक्षित होगी। इस अभियान के अंतर्गत हालांकि वित्तीय संसाधनों की पर्याप्तता तथा समय पर उनका वांछित गति से प्रवाह काफी हद तक सुनिश्चित किये जाने के प्रयास किये गये हैं। इसके बावजूद कभी प्रशासनिक उदासीनता, कभी विभिन्न स्तरों पर संबंधित विभागों द्वारा पैदा की जाने वाली अनावश्यक अड़चनों

तथा कभी बैंकों की आवश्यकताओं से अधिक प्रक्रियागत जटिलताओं आदि के पूर्ण न होने के कारण उचित समय तथा वांछित परिमाणों में संसाधनों की उपलब्धता में विलंब होता रहता है। अतः इस महत्वपूर्ण अभियान की सफलता हेतु बैंक तथा अन्य संबंधित विभागों को वित्तीय संसाधन उपलब्ध कराने से संबंधित अपनी प्रक्रिया को सरल बनाकर इसका नियंत्रण एवं समय पर प्रवाह सुनिश्चित करना होगा। देश के दीर्घकालिक सामाजिक-आर्थिक विकास में बुनियादी शिक्षा के माध्यम से उच्च शिक्षा के स्तरीय विकास की महत्ता को ध्यान में रखते हुए सरकार द्वारा कई महत्वाकांक्षी कार्यक्रम समय-समय पर लागू किये गये हैं।

## कार्यक्रम आधारित प्रयास

देश में सभी बच्चों को प्राथमिक शिक्षा की समुचित व्यवस्था करने के उद्देश्य से सरकार द्वारा पूर्व में (i) अनौपचारिक शिक्षा (1979) (ii) ऑपरेशन ब्लैक बोर्ड योजना (1987) (iii) बेसिक शिक्षा परियोजना (1993) (iv) जिला प्राथमिक

शिक्षा कार्यक्रम (2004) (v) कस्तूरबा गांधी विद्यालय योजना (2004) (vi) राष्ट्रीय शिक्षा प्रोत्साहन योजना (2005) (vii) विशेष आवासीय बालिका विद्यालय योजना (2005) (viii) मॉडल विद्यालय योजना (2008) (ix) प्रोत्साहन छात्रवृत्ति योजना (2008) (x) दलित/ पिछड़े अल्पसंख्यकों के बच्चों हेतु मासिक छात्रवृत्ति जैसी कई महत्वपूर्ण योजनाएँ और कार्यक्रम संचालित किये गये हैं तथा कई क्षेत्रों में इनका अनुकूल प्रभाव भी दृष्टिगोचर हुआ है। जाहिर है कि इनमें से कुछ कार्यक्रमों को हितग्राही छात्र-छात्राओं तक पहुंचाने के कार्य में 'सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों' की अप्रत्यक्ष अथवा प्रत्यक्ष भागीदारी भी रही है। ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में कमजोर वर्ग के लोगों के बच्चों को शिक्षित किये जाने के प्रयासों की कड़ी में 'सर्वशिक्षा अभियान' (2001-2010) इन सभी कार्यक्रमों की तुलना में एक सर्वाधिक वृहद् कार्यक्रम है तथा इसके अंतर्गत अति-महत्वाकांक्षी लक्ष्य भी निर्धारित किये गये हैं। यहाँ यह कहना अनुपयुक्त न होगा कि शिक्षा के प्रसार तथा सुदूर ग्रामीण क्षेत्रों के विस्तार के लिए सरकार द्वारा किये गये इतने प्रयासों के बावजूद भारत में शिक्षा की स्थिति काफी उत्साहजनक नहीं है।

### दयनीय स्थिति तथा बैंकों की वांछित भूमिका

भारत में 10,000 से अधिक पूर्व प्राथमिक केंद्र, 5 लाख प्राथमिक विद्यालय, 170 विश्वविद्यालय तथा 7,000 से अधिक शिक्षा महाविद्यालय हैं। प्राथमिक से लेकर उच्च शिक्षा प्रदान करने के लिए विद्यमान इतनी व्यापक आधारभूत संरचनाओं के बावजूद कक्षा-1 से कक्षा-5 तक में अध्ययन करने वाले 59 प्रतिशत से अधिक छात्र-छात्राओं द्वारा विद्यालय त्याग का चिन्ताजनक आंकड़ा अभी तक की रणनीतियों में कहीं-न-कहीं कमजोरी की ओर इशारा करता है। यह प्रतिशत ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में बच्चों द्वारा बीच में ही शिक्षा-त्याग का समग्रित आंकड़ा है। दोपहर के भोजन की सभी विद्यालयों में व्यवस्था के बावजूद गांवों में शिक्षा त्याग का प्रतिशत 70 से 80 तक है। यहां इस कड़वे तथ्य को उजागर करना सर्वथा प्रासंगिक ही होगा कि इतनी बड़ी संख्या में बच्चों द्वारा शिक्षा त्याग का कारण है ग्रामीण निर्धनता। अपने परिवार के सभी सदस्यों को 'दो जून की रोटी'

उपलब्ध करा पाने में असमर्थ ग्रामीण क्षेत्रों के निर्धन, बच्चे - बच्चियों को मवेशी तथा बकरियां चराने, अपने भाई-बहनों की देखभाल करने एवं घर के अन्य कामों में हाथ बंटाने के लिए लगा देते हैं। इस कारण 70 से 80 प्रतिशत ग्रामीण बच्चे विद्यालय छोड़ने को मजबूर हो जाते हैं। यह निर्धनों की आय-अर्जन के लिए अपने बच्चों को जिंदगी भर के लिए शिक्षा के प्रकाश से वंचित रखने की बाध्यता है। शिक्षा के मामले में दूसरी चिन्ताजनक बात यह है कि भारत में कुल साक्षरता 68.11 प्रतिशत है जिसमें पुरुष साक्षरता का प्रतिशत महिलाओं से 1.5 गुना अधिक है। अखिल भारतीय स्तर पर मात्र 45.41 प्रतिशत महिलाओं के साक्षर, अर्थात् 54.59 प्रतिशत महिलाओं के निरक्षर होने का सीधा सा अर्थ है देश की बहुसंख्यक महिला आबादी का सामाजिक, आर्थिक, सांस्कृतिक तथा राजनीतिक विकास-प्रक्रिया में विशेष सार्थक भागीदारी न होना।

'निरक्षर महिलाओं' समग्र रूप में देश की 31.89 प्रतिशत निरक्षर आबादी तथा 70 से 80 प्रतिशत ग्रामीण क्षेत्रों के बच्चों द्वारा शिक्षा त्याग की विपरीत एवं चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों को 'सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों' की अपेक्षाकृत अधिक सहायता/सहभागिता द्वारा अवसरों में परिणत किया जा सकता है। 'सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', निजी क्षेत्र के इच्छुक बैंकों के साथ मिलकर केंद्रीय मानव संसाधन विकास मंत्रालय, केंद्रीय वित्त मंत्रालय, केंद्रीय ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारतीय रिजर्व बैंक तथा नाबार्ड के साथ उच्चस्तरीय बैठकें कर विचार-विमर्श के बाद ग्रामीण क्षेत्रों में बच्चों तथा महिलाओं को शिक्षा प्रदान करके शिक्षा-विकास की एक नयी रणनीति बना सकते हैं। इसके अंतर्गत ऊपरवर्णित संस्थागत साख एजेंसियों का एक साझा समूह बनाया जा सकता है। इन बैंकों के साझा समूह द्वारा ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में भी वैसे निर्धन परिवारों की सर्वेक्षण आधारित खोज करवानी होगी, जो घोर गरीबी के कारण कक्षा-1 से कक्षा-5 तक में अध्ययनरत अपने बच्चों को विद्यालय त्याग कराने हेतु मजबूर हो जाते हैं तथा उन परिवारों की महिलाएं निर्धनता के कारण अर्थोपार्जन की बाध्यता के परिणामस्वरूप साक्षर भी नहीं बन पाती हैं। जिन बैंकों के कार्य क्षेत्रों में ऐसे चिन्हित निर्धन परिवारों

वाले गांव/शहर आते हैं वहां संबंधित बैंकों की शाखाओं द्वारा सभी निर्धन परिवारों के बच्चों को सिर्फ कक्षा-1 से कक्षा-5 तक शिक्षा प्रदान करने के लिए ही नहीं बल्कि उसके बाद '10+2 स्तर तक' पढ़ाई के साथ-साथ छोटे-मोटे उत्पादन कार्यों द्वारा आय उपार्जित करनेवाली क्रिया-कलापों की परिपूरक प्रशिक्षण-सुविधा उपलब्ध कराने हेतु 1% वार्षिक ब्याज दर पर आकलित साख सुविधा उपलब्ध करायी जानी चाहिए। इस शिक्षा-ऋण योजना में बैंकों को होने वाली मौद्रिक हानियों/घाटों की प्रतिपूर्ति सरकार अति उच्च आय वर्ग के लोगों, बड़े औद्योगिक घरानों, विदेशी कम्पनियों/विदेशी निवेशकों, कारपोरेट घरानों आदि पर लगने वाले कर की दरों तथा आय कर की दरों में 1 या 2 प्रतिशत की अत्यल्प वृद्धि करके पूरा कर सकती है। इससे बैंक भी अपने सामाजिक दायित्वों के निर्वहन के तहत शिक्षा-विकास द्वारा भारतीय समाज तथा अर्थव्यवस्था-विकास हेतु ऋण देने में नहीं हिचकेंगे तथा निर्धनों के बच्चे तथा लड़कियां शिक्षा-ग्रहण कर देश में एक मजबूत, व्यापक तथा सर्वोपयोगी मानव-संसाधन रूपी वांछित निधि सृजन करने में सहायक होंगे।

### बढ़ती केंद्रीय सहायता तथा व्यय की गई राशि

भारत के विस्तृत ग्रामीण क्षेत्रों के निर्धन परिवारों के बच्चों तथा लड़कियों एवं महिलाओं को न्यूनतम अनिवार्य शिक्षा प्रदान कर देश का समृद्ध सामाजिक-आर्थिक विकास करने में बैंकों की विशिष्ट अपेक्षित भूमिका तो है ही, केंद्रीय सरकार द्वारा भी राज्यों को सर्व-शिक्षा अभियान के तहत बढ़ती हुई मात्रा में धनराशि स्वीकृत कर व्यय किया जाना शिक्षा के प्रति सरकार की वाजिब चिंता का द्योतक है। 21 वीं सदी में वर्ष 2001-02 से वर्ष 2008-09 तक की आठ वर्षीय अवधि में यदि सर्व-शिक्षा अभियान के तहत राज्यों को केंद्रीय सहायता के रूप में दी जाने वाली धनराशियों पर दृष्टिपात किया जाये तो उसमें 2528.57 प्रतिशत की वृद्धि निःसंदेह रूप से अति उत्साहजनक है। वर्ष 2001-02 की आरंभिक स्वीकृत राशि (498.37 करोड़ रुपये) की तुलना में यह प्रतिवर्ष लगातार रूप से बढ़ते हुए वर्ष 2008-09 में 13,100 करोड़ रुपये हो गयी। वर्ष 2001-02 में राज्यों द्वारा सर्वशिक्षा अभियान के अंतर्गत व्यय की गयी धनराशि

172.04 करोड़ रुपये थी जो लगातार बढ़ोतरी की उत्साहजनक प्रवृत्ति प्रदर्शित करते हुए वर्ष 2007-08 में 12,527 करोड़ रुपये हो गयी।

यहां यह ध्यान देने योग्य बात है कि वर्ष 2003-04 से लेकर वर्ष 2007-08 तक सर्वशिक्षा अभियान के तहत राज्यों द्वारा व्यय की गयी धनराशियां केन्द्र द्वारा दी गयी सहायता राशियों से लगातार काफी अधिक रही हैं। वर्ष 2003-04 में राज्य द्वारा व्यय की गयी राशि केंद्रीय सहायता से 1.35 गुना अधिक रही है। वर्ष 2007-08 में राज्य द्वारा व्यय की गई राशि केंद्रीय सहायता से 1.17 गुना अधिक रही है।

वर्ष 2003-04 में तथा 2007-08 में सर्वशिक्षा अभियान के तहत केंद्रीय सहायता के रूप में स्वीकृत आरम्भिक राशियां क्रमशः 2,698.38 करोड़ रुपये तथा 10,671 करोड़ रुपये थीं। इन्हीं दो वर्षों में राज्यों द्वारा व्यय की गयी धन-राशियां क्रमशः 3,648.44 करोड़ रुपये तथा 12,527 करोड़ रुपये रही हैं। वर्ष 2004-05 से वर्ष 2006-07 के तीन अलग-अलग वर्षों में भी व्यय की गयी धनराशियां केंद्रीय सहायता के अंतर्गत दी गयी राशियों से क्रमशः 1.28, 1.36 तथा 1.41 गुना अधिक रही हैं। इसका अर्थ यह हुआ कि सर्वशिक्षा अभियान के अंतर्गत उद्घोषित सभी लक्ष्यों की सफलतापूर्वक अनवरत ढंग से प्राप्ति के लिए राज्यों को अतिरिक्त वित्तीय संसाधन के स्रोतों की खोज करनी होगी। वित्तीय संसाधन बढ़ाने के उपायों का पता लगाने के बाद उनके संचयन, सुरक्षित जमा, ब्याज के रूप में गुणक वृद्धि संबंधी परियोजनाओं के क्रियान्वयन या लाभग्राहियों को सरकार द्वारा विनिदेशित रूप से वितरण आदि कार्यों में बैंकों की प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष भागीदारी स्वतः निर्धारित हो जायेगी।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक तथा भारत में स्थित निजी क्षेत्र के सभी बैंक यदि अपने सामान्य क्रिया-कलापों एवं दायित्वों के निर्वहन के अतिरिक्त प्राथमिक शिक्षा तथा महिलाओं को शिक्षित बनाने के लिए विशेष अभिरूचि लेकर विशेष रणनीतिक सहयोग प्रदान करने का निर्णय लें, तब देश के दीर्घकालिक सामाजिक-आर्थिक विकास का मार्ग निःसंदेह रूप से प्रशस्त हो जायेगा और यही भारत जैसे मानव विकास सूचकांक के पैमाने पर पिछड़े राष्ट्र के लिए समय की महत्वपूर्ण मांग भी है।

## ग्रामीण विकास में बैंकों का योगदान \*

नितिन सु. घुणे

उप प्रबंधक

प्रधान कार्यालय

स्टेट बैंक ऑफ इंदौर

एक विकासशील राष्ट्र होने के नाते, ग्रामीण विकास में बैंकों की जिम्मेदारी अतिमहत्वपूर्ण आंकी जाती है, क्योंकि ग्रामीण जनसंख्या का अधिकतर भाग प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रूप से अपने जीवनयापन हेतु कृषि पर ही निर्भर रहता है। जहां एक ओर साधन सम्पन्न कृषक अपनी अधिक आवश्यकताएं स्वयं खोज लेते हैं, वहीं दूसरी ओर निर्धन व असहाय ग्रामीण कृषक ऋण की बाट जोहता है।

### ऋण की आवश्यकता क्यों ?

ग्रामीण कृषक की प्रारम्भ से ही यह धारणा रही है कि ऋण लेना गरीबी को बुलाना है, यह एक अभिशाप है, कारण-सुखी व्यक्ति के जो सामाजिक लक्षण बताए गए हैं उनमें अऋणी रहना ही अच्छा माना गया है।

किन्तु जब हम 'ऋणे ऋद्धि' अर्थात् 'ऋण के माध्यम से समृद्धि' या 'कर्ज द्वारा विकास' की बातें करते हैं तो 'ऋण', 'ऋणी', 'ऋणदाता' और 'ऋण प्रयोजन' इन सभी अभिव्यक्तियों के अर्थ और भूमिका का सात्विक रूपांतरण हो जाता है और तब ऋण 'दीनता की लाचारी' का नहीं, अपितु 'विकास की आकांक्षा, संकल्प और साधन' का प्रतीक बन जाता है।

ग्रामीण क्षेत्र में एक किवंदती प्रचलित है कि -'भारतीय किसान गरीबी में पैदा होता है, कर्ज में जीता है और कर्ज में ही दम तोड़ता है तथा अगली पीढ़ी के लिए कर्ज की सौगात छोड़कर जाता है।'

जब हम विकास की बात करते हैं तो सर्वप्रथम हमें ग्रामीण क्षेत्र की ओर देखना चाहिए। सन् 1991 की जनगणना के आधार पर पचास हजार तक की आबादी वाले रहिवासी क्षेत्र को

ग्रामीण क्षेत्र कहा जाता है और विकास के मायने होते हैं उस क्षेत्र का सर्वांगीण विकास, जिसके अंतर्गत वहां का सामाजिक, आर्थिक, सांस्कृतिक, भौतिक, तकनीकी व प्रवृत्तिमूलक सकारात्मक विकास होता हो।

मैडम उमा लेली के अनुसार -'ग्रामीण विकास से यह तात्पर्य होता है कि ग्रामीण क्षेत्रों के अल्प आय वाले जनसमूह के जीवनस्तर को उन्नत करना तथा उनकी उन्नति की प्रक्रिया को स्वतः प्रगामी बनाना।'

### बैंकों द्वारा ऋण सहायता

ग्रामीण ऋण सहायता के इस पहलू को हम दो रूप में देखेंगे - (अ) स्वतन्त्रता के पूर्व तथा, (ब) स्वतन्त्रता के पश्चात्।

#### (अ) स्वतन्त्रता के पूर्व

1. इस समय कृषक - साहूकारों, महाजनों के चंगुल में फंसे हुए थे।
2. ब्रिटिश सरकार ने सन् 1736 से ही कृषकों हेतु ऋण जारी किए। उस समय उन्होंने किसानों को फेमाइन कोड के अन्तर्गत सहायता प्रदान की तथा तकाबी के अन्तर्गत एवं भूमि सुधार ऋण अधिनियम 1883 एवं खेतिहर ऋण अधिनियम 1884 के अंतर्गत ऋण सुविधा मुहैया की।
3. भारत में सहकारी समितियों की स्थापना 1904 में हुई जो संस्थागत ऋण का सबसे पुराना माध्यम बना रहा।
4. सन् 1931 में केन्द्रीय जांच समिति के अध्यक्ष श्री भूपेन्द्र नाथ ने ग्रामीण किसानों के लिए अनेक महत्वपूर्ण सुझाव दिए थे। भारतीय रिज़र्व बैंक (1935) के अस्तित्व में आने

\* भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध स्पर्धा, वर्ष 2007-08 में क्षेत्र 'ख' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध।  
पत्रिका के अनुरूप संपादित।

के पश्चात् उस पर यह जिम्मेदारी सौंपी गयी कि वह कृषि व अन्य ग्रामीण विकास संबंधी सुविधाओं हेतु सुनियोजित प्रयास करे।

### ( ब ) स्वतन्त्रता के पश्चात्

1. स्वतंत्रता के पश्चात् ग्रामीण ऋण आबंटन हेतु कई महत्वपूर्ण कार्य हुए तथा जिसके परिणाम भी धीरे-धीरे सामने आने लगे। जिसके अंतर्गत ग्रामीण क्षेत्रों में रह रहे व्यक्तियों की ऋण संबंधी सुविधाओं के लिए भारत सरकार द्वारा एक अखिल भारतीय ग्रामीण ऋण सर्वेक्षण समिति का गठन किया गया जिसकी रिपोर्ट (वर्ष 1951) में प्रस्तुत हुई। इस रिपोर्ट में यह पाया गया कि कृषि व ग्रामीण क्षेत्र में बैंकों का योगदान काफी कम, अर्थात् मात्र 3.1% ही था और मुख्यतः उन्हें अल्पावधि ऋण ही प्राप्त होते थे।
2. सन् 1955 में भारतीय स्टेट बैंक की स्थापना के पश्चात् उसने ग्रामीण विकास व कृषि क्षेत्र के विकास में उल्लेखनीय योगदान प्रदान किया।
3. सन् 1966 में अखिल भारतीय ग्रामीण ऋण समिति का गठन किया गया, जिसने कई सुझाव दिए, जिनमें से कुछ प्रमुख हैं-
  - (अ) सहकारी तंत्र के पुनर्गठन की प्रक्रिया को जारी रखा जाए।
  - (ब) वाणिज्यिक बैंकों को भी इसमें शामिल किया जाए।
4. भारतीय स्टेट बैंक ने ग्रामीण तथा अर्द्धशहरी शाखाओं के माध्यम से ग्रामीण ऋण में योगदान दिया।
5. सन् 1968 में बैंकों के सामाजिक नियंत्रण तथा 1969 व 1980 में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् ग्रामीण शाखाओं का विस्तार हुआ।
6. सन् 1969 में अग्रणी बैंक योजना -एक नवोन्मेष योजना की भांति ग्रामीण क्षेत्रों को बैंकिंग सेवाओं का लाभ मिला।
7. सन् 1975 में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की स्थापना से ग्रामीण विकास में सहायता मिली।

8. सन् 1980 में समन्वित ग्रामीण विकास कार्यक्रम के विस्तार हुआ।
9. सन् 1982 में कृषि पुनर्वित्त एवं विकास निगम तथा आर.बी.आई के ग्रामीण ऋण विभाग के विलय द्वारा 'राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक' 'नाबार्ड' की स्थापना की गई, जिसने ग्रामीण ऋण और ग्रामीण विकास की प्राथमिकता के आधार पर महत्वपूर्ण योगदान देना आरम्भ किया।
10. सन् 1989 में सेवा क्षेत्र के अंतर्गत ग्रामीण ऋण के लिए नवदृष्टिकोण दिया गया।
11. सन् 1991 में आर्थिक उदारीकरण और कृषि विकास हेतु उपाय-आर्थिक उदारीकरण के अंतर्गत आरम्भ किए गए।

### 12. ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि

ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि (आई.आर.डी.एफ) की स्थापना 1995 में की गई, जिसके द्वारा ग्रामीण विकास में अत्यंत तेजी आई। यह निधि वाणिज्यिक बैंकों के अंशदान से बनाई गई है। जिसमें से नाबार्ड, राज्यों को आधारभूत सुविधाओं के निर्माण की परियोजनाओं के लिए धन उपलब्ध कराता है। इस निधि से की गई सहायता के काफी अच्छे परिणाम निकले हैं। वर्षों से अधूरी पड़ी सिंचाई योजनाओं को पूरा करने और इनसे लाभ उठाने में मदद मिली है। इसके अलावा ग्रामीण सड़कों और पुल, जल विकास, ग्रामीण मंडियां, वन प्रबंधन, गांवों में पेयजल व्यवस्था, नागरिक सूचना केन्द्र, कोल्ड स्टोरेज, गोदाम, प्राथमिक स्कूलों, आंगनवाडी, शिशु शिक्षा केन्द्रों के लिए भवन तथा प्राथमिक स्वास्थ्य शिक्षा केन्द्र आदि भी इसमें शामिल हैं। इस प्रकार इस निधि से सहायता प्राप्त योजनाएं प्रयोजन की दृष्टि से अत्यधिक विविधतापूर्ण हैं। इस प्रकार ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि से सन् 1995-96 से लेकर 2006-07 तक कुल 6000 करोड़ रुपए का बचत प्रावधान किया जा चुका है।

### 13. सहकारी क्षेत्र

कृषि एवं ग्रामीण क्षेत्रों के विकास हेतु वित्त उपलब्ध कराए जाने में सहकारी संरचनाओं की व्यवहार्यता तथा महत्व पर कोई

सन्देह नहीं है। इन इकाईयों की कुल ऋण भागीदारी 69% है तथा ग्रामीण बचत में 31% की भागीदारी शामिल है।

ग्रामीण ऋण स्वरूप इन संस्थाओं द्वारा कृषि की नई प्रौद्योगिकी, विधियों एवं उपकरणों/यंत्रों के प्रयोग हेतु कृषकों को भारी मात्रा में धन की आवश्यकता हुई, तब इस दिशा में कृषि ऋण उपलब्धता में सहकारी संस्थाओं का तेजी से विस्तार हुआ।

वर्तमान समय में दो तिहाई से अधिक ऋण इन संस्थाओं द्वारा उपलब्ध कराया जा रहा है। विगत वर्षों से ये संस्थाएँ प्राथमिक कृषि समितियों के रूप में अल्पावधि कृषि ऋण उपलब्ध कराने वाली सर्वाधिक महत्वपूर्ण तथा लोकप्रिय संस्था के रूप में ग्रामीण विकास में अपना योगदान दे रही है। संस्थागत ऋण स्रोत में सहकारी ऋण ढाँचा भी काफी महत्वपूर्ण है। देशभर में 30 राज्य सहकारी बैंक और उनकी 847 शाखाएँ, 368 जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक और उनकी 12652 शाखाएँ हैं। प्राथमिक सहकारी समितियों की संख्या 98247 है। इसी प्रकार दीर्घावधि सहकारी ढाँचे में 20 राज्य सहकारी कृषि और ग्रामीण विकास बैंक और उनकी 887 शाखाएँ तथा 768 प्राथमिक सहकारी कृषि और ग्रामीण विकास बैंक और उनकी 1091 शाखाएँ हैं।

### सहकारी संस्थाओं द्वारा ग्रामीण ऋण वितरण

मार्च 2001 तक देश में सभी प्रकार की संस्थागत वित्तीय एजेंसियों (सहकारी संस्थाओं, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तथा वाणिज्यिक बैंकों) की कुल संख्या 139,533 थी, जिसमें सर्वाधिक संख्या सहकारी संस्थाओं की थी (94,663) अर्थात् 67.84% हिस्सेदारी, जबकि वाणिज्यिक बैंकों की संख्यात्मक हिस्सेदारी 32,637 अर्थात् 23.39% ही थी व क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की हिस्सेदारी 12,233 अर्थात् 8.77% थी।

	ग्रामीण ऋण (2000-1)	संख्या( हिस्सा % )
1. सहकारी संस्थाएं	94663	67.84
2. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	12233	08.77
3. वाणिज्यिक बैंक	32637	23.39
कुल	139533	100%

### 14. भूमि विकास बैंक

सहकारी ऋण संस्थाएं अल्पकालीन ऋण प्रदान करती हैं, जबकी दीर्घावधि ऋण वाणिज्यिक बैंकों व साहूकारों द्वारा उपलब्ध नहीं थे। कारण यह कि वाणिज्यिक बैंकों की निधियों को दीर्घ अवधियों के लिए रोकना सम्भव नहीं होता था। ऐसी स्थिति में भूमि (विकास) बैंक संस्थाओं ने यह ऋण प्रदान किए जो कि 5 से 20वर्षों को अवधि के लिए प्रदत्त किए जाते रहे हैं।

### 15. वाणिज्यिक बैंक

राष्ट्रीयकरण के पश्चात् ग्रामीण एवं दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकों ने भारी संख्या में शाखाएं खोलीं। शाखाएं खोलने का मापदण्ड व्यावसायिक लाभप्रदता न होकर क्षेत्र विशेष में सर्वांगीण आर्थिक विकास एवं ग्रामीण क्षेत्र की ऋण संबंधी व ग्राम विकास की आवश्यकताओं को माना गया।

### 16. अग्रणी बैंक योजना

बैंकों के बारे में गठित नरीमन समिति (1969) ने प्रस्ताव दिया कि हर बैंक को कुछ खास जिलों को बैंकिंग सेवाएं देने पर ध्यान केन्द्रित करना ही होगा, जिसकी परिणति अग्रणी बैंक योजना के रूप में हुई। इस योजना में देश के हर जिले की ऋण आवश्यकता को पूरा करने की जिम्मेदारी किसी न किसी वाणिज्यिक बैंक को सौंपी गई। अग्रणी बैंक योजना के तहत बैंकों ने अपेक्षाकृत पिछड़े भागों में बैंक शाखाएं खोलने व ऋण प्रदान करने के अलाभकारी दायित्वों का निर्वाह किया।

### 17. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

ग्रामीण बैंक के माध्यम से ग्रामीण गरीबों की बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति की अवधारणा यद्यपि बैंकिंग आयोग द्वारा 1972 में की गयी थी, पश्चात् 2अक्तूबर 1975 को वे अस्तित्व में आई एवं सन् 1976 में संसद में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम 1976 नाम का विधान लाया गया, जिसमें क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के निगमन, विनिमयन और विलयन की व्यवस्था की गई। यह अधिनियम 1975 में जारी अध्यादेश पर आधारित था जो कि 26 सितम्बर 1975 से लागू किया गया।

इन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने विशेष रूप से आदिवासी बहुल इलाकों में अत्यंत महत्वपूर्ण योगदान दिया है। योजना आयोग द्वारा चिन्हित समस्त आदिवासी जिले-68, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की सुविधा प्राप्त कर रहे हैं। इन जिलों में 68 बैंकों की शाखाओं ने कुल 1,23,700/- मिलियन रुपये की भारी रकम जमाराशि के रूप में जुटाई थी, जो कि समस्त क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की कुल जमाराशियों का 1/3 (एक तिहाई) भाग था। **एक संस्था के रूप में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ने वस्तुतः भारत की ग्रामीण वित्तीय प्रणाली में अपना अनूठा स्थान बना लिया है।**

### 18. राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड)

कृषि और ग्रामीण विकास में सहायता के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के कृषि ऋण विभाग, ग्रामीण आयोजना तथा साख कक्ष एवं कृषि पुनर्वित्त और विकास निगम के सम्पूर्ण उद्यम को मिलाकर संसद के एक अधिनियम के अंतर्गत 12 जुलाई 1982 को देश के एक शीर्ष विकास बैंक “राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक” की स्थापना की गई।

### 19. स्वयं सहायता समूह व सूक्ष्म वित्त

(नाबार्ड द्वारा कृषि वित्त के क्षेत्र में उठाया गया विशेष कदम)

स्वयं सहायता समूह व सूक्ष्म वित्त योजनाओं के माध्यम से ग्रामीणों व कृषकों को स्वयं के पैरों पर खड़े करने हेतु उचित स्रोत निर्माण करना। यह गरीबों का एक ऐसा अभियान है, जिसमें 10 से 20 लोग स्वेच्छा से एकत्रित होकर समूह बनाते हैं और बचत करते हैं। शुरुआत में मासिक बचत प्रति सदस्य 10 से 20 रुपए तक ही रहती है लेकिन कुछ ही महिनों में आत्मविश्वास बढ़ता है और बचत 50-60 रुपए, जो कभी-कभी प्रतिमाह 100 रुपए तक भी बढ़ा दी जाती है। 31 मार्च 2006 तक बैंकों द्वारा 22 लाख स्वयं सहायता समूहों को 20,000 करोड़ रुपये से अधिक का ऋण प्रदान किया गया है। वर्ष 2006-07 में 3,85,000 स्वयं सहायता समूहों को बैंक से संबद्ध कार्यक्रम के अंतर्गत लाया गया है।

### 20. किसान क्रेडिट कार्ड

इस क्रेडिट कार्ड की सुविधा से किसान, कभी भी, बीज,

उर्वरक, कीटनाशक दवाइयां इत्यादि तो खरीद ही सकते हैं, अपनी अन्य रोजमर्रा की जरूरतों के लिए नकद राशि भी आहरित कर सकते हैं। ‘किसान क्रेडिट कार्ड’ विशेष रूप से कृषक-समुदाय की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर ही बनाया गया है। अनपढ़ किसान, या पट्टेदारी पर खेती करने वाले या वर्षा आधारित फसल उगाने वाले किसान भी क्रेडिट कार्ड के पात्र हो सकते हैं। ‘किसान क्रेडिट कार्ड’ जारी करने के लिए ऋण की कोई न्यूनतम सीमा नहीं रहती, वित्तपोषण, फसल वाली और जोत-भूमि के आधार पर ऋण की सीमा तय कर दी जाती है। यह कार्ड तीन वर्षों के लिए वैध होता है।

किसान क्रेडिट कार्ड से लिया गया ऋण, राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना के तहत बीमा का पात्र भी होता है और किसान का भी व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा हो सकता है, अतः इस योजना का लाभ तो उठाना ही चाहिए।

**बैंकों द्वारा ग्रामीण विकास का लक्ष्य ..... जारी है, और जारी रहेगा.....**

आज देश जिस तरह आर्थिक बदलाव के दौर से गुजर रहा है, और संरचनात्मक क्षेत्रों में सुधार के फलस्वरूप प्रगति के नए आयाम स्थापित हो रहे हैं, जिससे ग्रामीण क्षेत्र का विकास भी अछूता नहीं रहा है। अब ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में विकास साथ-साथ परिलक्षित हो रहा है, तथा समस्त बैंक अधिक से अधिक सम्भावनाएं मूलतः ग्रामीण क्षेत्र में तलाश रहे हैं, और उसी के अनुसार वे अपनी नीतियों में बदलाव भी ला रहे हैं, किसान क्रेडिट कार्ड के साथ अब किसान ए.टी.एम., इंटरनेट बैंकिंग, खुदरा ऋण तथा सूचना प्रौद्योगिकी का वर्चस्व ग्रामीण बैंकों के माध्यम से ग्रामीण विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। इस क्षेत्र में विकास के बहुत अवसर हैं इसलिए *विपणन एवं वसूली अधिकारी* ग्रामीण विकास में मुख्य भूमिका निभा सकते हैं, जैसे-

1. कृषक को सही समय पर ऋण दिला कर उनकी उत्पादन संबंधी समस्याओं का निराकरण करना एवं उनके जीवन स्तर को ऊंचा उठाना।

- कृषि क्षेत्र में उन्नत तकनीक का प्रचार-प्रसार करना जैसे पादप-ऊतक संवर्धन, वर्षा आधारित कृषि, शुष्क कृषि, ग्रीन हाऊस, पोलीहाऊस आदि।
- बागवानी फसलों की ओर कृषकों का ध्यान आकर्षित करना ताकि कृषक कम क्षेत्र से अधिक लाभ प्राप्त कर सकें एवं इस हेतु कृषकों को जानकारी एवं ऋण की उपलब्धता कराना।
- सकल घरेलू उत्पाद में कृषि की हिस्सेदारी बढ़ाना ताकि सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि भी बढ़ सके। केन्द्रीय सांख्यिकी संगठन (सी.एस.एस.) के अनुसार सन् 2003-04 के दौरान कृषि विकास दर 9.1% थी। इसी कारण सकल घरेलू उत्पाद वृद्धि दर 8.1% थी। परन्तु सन् 2004-05 के दौरान कृषि वृद्धि दर घटकर 1.1% हो गई इसी कारण सकल घरेलू उत्पाद वृद्धि दर भी घटकर 6.9% हो गयी।
- ग्रामीण व्यापार केन्द्रों की मदद से उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद को निर्यात करने की व्यवस्था करना ताकि कृषक ज्यादा लाभ अर्जित कर सकें।
- भारत सरकार द्वारा कुल व्यापार को अगले पांच वर्षों में 150 बिलियन डालर से बढ़ाकर 500 बिलियन डालर करने का लक्ष्य रखा गया है एवं इस लक्ष्य को पाने के लिए कृषि क्षेत्र अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है। जिसमें कृषि अवसंरचना विकास मुख्य भूमिका निभा सकता है।
- नये क्षेत्रों में कृषि विकास की संभावनाओं का पता लगाना एवं वहां कृषि विकास संबंधी गतिविधियां आयोजित करना।
- कृषि संबंधी ग्रामीण लघु उद्योग जैसे पशुपालन, दुग्धपालन, मुर्गीपालन, मधुमक्खी पालन आदि के विकास के लिए ग्रामीणों को जानकारी एवं ऋण उपलब्ध कराना।
- कृषि विकास कार्यक्रमों का अध्ययन करना, उनकी तकनीकी आर्थिक व्यवहार्यता का पता लगाकर उनको ऋण उपलब्ध कराना।
- कृषकों को कृषि कार्य हेतु उपयोगी यांत्रिक उपकरणों की जानकारी, उपयोगिता एवं उसके लिये ऋण उपलब्ध कराना।
- ग्रामीण क्षेत्रों का सर्वेक्षण कर वहां जलसंरक्षण गतिविधियां जैसे चेकडेम, बेसिन आदि का विकास करना।
- कृषकों को जैविक खेती हेतु प्रेरित करना एवं उन्हें जानकारी एवं ऋण उपलब्ध कराना।
- बैंक शाखाओं में **कृषक मित्र मंडल** स्थापित करना।
- लोन मेलों का आयोजन करना।

हमें यह भी ध्यान में रखना होगा कि गांव व ग्रामवासियों की कड़ी से कड़ी जुड़कर ही शहर की नींव रखी जाती है, शहर की आत्मा गांवों में ही जन्म लेती है व पल्लवित होती है।



### बैंकों द्वारा कृषि को वास्तविक संवितरण और लक्ष्य<sup>®</sup>

(राशि करोड़ रुपये में )

एजेंसी	2004-05		2005-06		2006-07		2007-08*	
	लक्ष्य	संवितरण	लक्ष्य	संवितरण	लक्ष्य	संवितरण	लक्ष्य	संवितरण
वाणिज्य बैंक	57,000	81,481	87,200	1,25,477	1,19,000	16,64,486	1,50,000	1,56,850
सहकारी बैंक	39,000	31,231	38,600	39,786	41,000	42,480	52,000	43,684
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	8,500	12,404	15,200	15,223	15,000	20,435	23,000	24,814
अन्य एजेंसियां		193						
कुल	1,05,000	1,25,309	1,41,000	1,80,488	1,75,000	2,29,401	2,25,000	2,25,348

@ स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2007-08से साभार

\* अनंतिम



पुस्तक का नाम	- वैश्विक परिवेश और बैंकिंग
संपादक	- अनिता सचदेवा
प्रकाशक	- भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक लखनऊ
पृष्ठ संख्या	- 173

भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक द्वारा प्रकाशित पुस्तक - वैश्विक परिवेश और बैंकिंग - वस्तुतः बैंकिंग संकल्पनाओं, क्रियापद्धति के बारे में निबन्धों का संकलन है। इस संकलन का सम्पादन सुश्री अनिता सचदेवा ने किया है - और सर्वाधिक महत्वपूर्ण तथ्य कि यह केवल निजी वितरण के लिए ही है। समूचे संकलन को तीन मुख्य भागों में बांटा गया है। बैंकिंग के समक्ष चुनौतियां, वैश्विक अर्थव्यवस्था और भारतीय बाज़ार तथा वर्तमान वैश्विक परिवेश में हिन्दी की सार्थकता- इन तीन भागों में क्रमशः सात, चार और एक निबन्ध दिए गए हैं।

बैंकिंग के समक्ष चुनौतियां- इस खंड में बैंकिंग के पुराने स्वरूप और वर्तमान स्वरूप की तुलना की गई है। इसके पश्चात बैंकिंग व्यवस्था और कार्य प्रणाली में परिवर्तनों का विस्तार से वर्णन किया गया है। यहां एक तथ्य का उल्लेख करना समीचीन होगा कि द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद बहुत से देश आज़ाद हो गए, लेकिन नागरिकों के आवागमन को प्रतिबंधित कर दिया गया था। यही अवस्था बैंकिंग सेवाओं की भी हो गई थी। बैंकों का दायरा सीमित था, देश सीमित थे और कार्य भी सीमित ही थे। इसी का उल्लेख करते हुए श्री ओम प्रकाश गैरोला ने अपने लेख में बताया है कि पुरानी परिपाटी के बैंकों का सूत्र वाक्य था - 3:6:3 की बैंकिंग अर्थात् 3 प्रतिशत पर पैसा लो, 6 प्रतिशत पर उधार दो और 3 बजे गोल्फ खेलने चले जाओ। बहरहाल परिस्थितियां बदलीं, विश्व व्यापार संगठन ने दुनिया को फिर से एक सूत्र में पिरोने के लिए कई बंधिओं को समाप्त करवाने के लिए प्रयास किए तो बैंकों को भी आपस में जुड़ने के लिए कमर-कसनी पड़ी। क्योंकि बाज़ार में बने रहने का मूल मंत्र-गति है। श्री परवेज़ अख्तर ने अपने लेख में इसी गति और गति के साथ जुड़े हुए संभावित खतरों की ओर संकेत किया है। इसमें सन्देह नहीं कि ई-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आरटीजीएस, ईएफटी, ईसीएस,

आदि ने बैंकिंग सेवाओं की गति और दायरा दोनों में बढ़ोतरी की है, लेकिन इनके साथ ही वायरस, हैकिंग, सायबर-डकैती जैसी नवीनतम प्रकार की चोरियों ने भी जन्म ले लिया है, जिनकी गति भी कम नहीं है। इस प्रकार बैंकों के सामने न केवल अपने कार्य की गति बढ़ाने की चुनौती है बल्कि उसी गति से हो रही साइबर चोरियों से भी अपना बचाव करना है।

इसके अलावा बैंकों के बीच आपसी प्रतियोगिता एक दूसरे से आगे निकलने की चाहत में, एक-से-बढ़कर-एक बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों की शुरुआत हो रही है। पहले ग्राहक अपने लिए भरोसेमंद बैंक तलाशता था अब बैंक अपने ग्राहक तलाश रहे हैं। कुछ इसी तथ्य को रेखांकित किया है श्री सदा बिहारी साहू ने अपने लेख - आर्थिक सुधारों ने ग्राहक को बनाया 'किंग'- में। इसकी बड़ी वजह उदार वातावरण, बैंकों में प्रतिस्पर्धा, कार्य की स्वतंत्रता आदि रहे हैं। आज बैंक जमा संग्रहण और ऋण वितरण कार्यों को करने के साथ-साथ म्यूचुअल फंडों, निधि प्रबंधकों और नियोजकों की भूमिका भी निभा रहे हैं। अपनी आय बढ़ाने के लिए बैंकों को नए स्रोतों की पहचान भी करनी पड़ रही है। इन सब परिस्थितियों में बैंकों को अपनी लाभप्रदता भी बरकरार रखनी है। वैश्विक स्तर पर विद्यमान मंदी, आर्थिक उथल-पुथल के बाद कई नामी-गिरामी, प्राचीन और दिग्गज बैंक धराशायी हो गए। लेकिन इस अव्यवस्था के बावजूद भारतीय बैंकों की सक्षमता और बाज़ार में टिके रहने की संभावना का उल्लेख श्री विश्व प्रिय पुंजाजी ज़वरे ने अपने लेख - आर्थिक विकास की वृद्धि दर को बनाए रखेंगे भारतीय बैंक-में किया है। निष्ठुर परिवर्तन की मार झेल रहे आर्थिक जगत में भारतीय बैंकों की सक्षमता को बरकरार रखना है तो उन्हें लागत प्रबंधन, यूनिवर्सल बैंकिंग का सहारा लेना होगा और मनीलॉन्ड्रिंग तथा सूचना प्रौद्योगिकी के जोखिमों से भी बचना होगा। वित्तीय समावेशन के जरिए अपने ग्राहकों की

संख्या बढ़ानी होगी। आपसी विलय और अधिग्रहण के जरिए अपना पूंजी आधार मजबूत करते हुए बाजार की स्पर्धा में शामिल होना पड़ेगा।

ग्राहकों की बढ़ी हुई अपेक्षाओं के साथ-साथ बैंकों को विश्व व्यापी आर्थिक मंदी के दौर में अपना अस्तित्व और लाभ बरकरार रखने के लिए संघर्ष भी करना पड़ रहा है। इन्हीं विचारों को-नई तकनीकों से बढ़ी ग्राहकों की अपेक्षाएँ- शीर्षक से प्रस्तुत लेख में श्री वीरेन्द्र कुमार वर्मा ने प्रस्तुत किया है। प्रतिस्पर्धा के कारण ही आज बैंकों में सेवाओं पर, तकनीक पर, संसाधनों पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है। ग्राहकों की बढ़ती हुई अपेक्षाओं के साथ-साथ एन.पी.ए की वसूली, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र की जरूरतों को पूरा करने, सरकारी नीतियों का पालन करने के अलावा बैंकों को अपने कार्मिकों की अदक्षता से भी दो-चार होना पड़ रहा है, सरकारी क्षेत्र के बैंकों को तो विशेषरूप से। ऋण वसूली के कानूनों में संशोधन से स्थिति कुछ बदली है। सभी प्रतिकूलताओं के बावजूद सरकारी बैंक भी प्रचार-प्रसार के साधनों को अपनाते हुए अपना आधार मजबूत कर रहे हैं और निजी बैंकों, विदेशी बैंकों से स्पर्धा में खड़े हुए हैं और लाभप्रदता को भी बढ़ा रहे हैं।

भारतीय अर्थव्यवस्था का उभरता नया स्वरूप- शीर्षक के तहत श्री त्रिभुवन सिंह राव ने भारतीय अर्थव्यवस्था के बदलते हुए परिवेश में बैंकों की भूमिका का उल्लेख किया है। आर्थिक उदारीकरण, विदेशी पूंजी के आगमन, निवेश में बढ़ोतरी, बाजार के आकार में बढ़ोतरी, मुद्रा बाजार की आवश्यकताओं को देखते हुए आर्थिक व्यवस्था का महत्वपूर्ण अंग कहे जाने वाले बैंक या वित्तीय संस्थाओं को अपनी कार्य प्रणाली बदलनी पड़ रही है। अपनी पहुंच का विस्तार करना पड़ रहा है। आज का बाजार क्रेताओं का बाजार है, उनकी अपेक्षाओं को जो पहले पूरा करेगा वही आगे रहेगा।

इस प्रकार प्रथम खंड में उक्त सभी तथ्यों पर चर्चा के अलावा प्रत्येक निबंध में आस्ति वर्गीकरण, आस्ति प्रबंधन, ग्राहक के प्रति सही दृष्टिकोण, बासल-II की अपेक्षाओं के अनुरूप गठन, समामेलन, कार्मिकों को बेहतर प्रशिक्षण के साथ-साथ जोखिम प्रबंधन पर चर्चा की गई है। बैंकों के पास बेहतर तकनीक है, व्यापक अवसर हैं, विस्तृत बाजार हैं, ग्राहक हैं तो उसी अनुपात में उनके लिए जोखिम भी बढ़ते गए हैं। इन

जोखिमों से निपटना भी उतना ही जरूरी है, जितना जरूरी अन्य कार्य है, अन्यथा लाभप्रदता कम होती चली जाएगी। भारी उद्योगों, लघु उद्योगों, मझौले उद्योगों, अति लघु उद्योगों और सूक्ष्म वित्त पोषण, वित्तीय समावेशन के अलावा अब बैंकों को अपने ग्रामीण ही नहीं अपितु शहरी ग्राहक को भी वित्तीय शिक्षण प्रदान करने का दायित्व पूरा करना है।

पुस्तक के दूसरे खंड- वैश्विक अर्थव्यवस्था और भारतीय बाजार- में चार निबंध हैं।- इनके लेखकों यथा श्री अरविन्द भरणे, श्री ध्रुव मुखर्जी, डा.आर.के.सिंह और श्री आइ.पी. मनचन्दा ने अपने-अपने आलेखों में समस्त विश्व में अर्थव्यवस्था के बदलते स्वरूप का उल्लेख किया है। कमोबेश सभी ने अर्थव्यवस्थाओं के प्रकार, वैश्विक अर्थव्यवस्था के विकास, बदलते परिवेश में बैंकिंग के स्वरूप के अलावा यह भी उल्लेख किया है कि जब सभी प्रकार के विकास होंगे तो मंहगाई नामक आर्थिक संक्रिया का भी विकास अवश्य होगा। उससे बचने का कोई रास्ता नहीं है। विश्व व्यापार के बदलते सभी कारकों के साथ-साथ भारतीय बाजारों का स्वरूप भी बदला है। इन्हीं में से एक लेख में यह भी उल्लेख है कि वैश्विक स्तर पर चल रही मंदी और कई बैंकों के धराशायी हो जाने के बाद भी भारत के बैंक बचे रहे।

अंतिम लेख में सुश्री कमलेश कुमारी ने वर्तमान परिप्रेक्ष्य में हिन्दी की सार्थकता का विश्लेषण किया है। वैसे भी यह निर्विवाद सत्य है कि जब तक टेलिपैथी का आविष्कार नहीं हो जाता, मानव को भाषा का प्रयोग करना ही होगा। संचार के साधनों ने स्थान गत दूरियां तो मिटा दी हैं; भाषागत दूरियां मिटाने में अभी काफी समय लग सकता है। ऐसे में व्यवसायी के समक्ष ग्राहक की भाषा को जानना आवश्यक होता है। अतीत में देख लीजिए ईस्ट इंडिया कंपनी ने अपने अधिकारियों, फौजियों आदि के लिए बड़े-बड़े बहुभाषी कोश तैयार किए थे, ताकि ग्राहक की भाषा में व्यापार हो सके।

कुल मिलाकर समूचा संकलन बहुत अच्छा बन पड़ा है। यदि निजी परिचालन के साथ- साथ इसे आम पाठक वर्ग के लिए भी उपलब्ध कराया जाता तो इसकी उपयोगिता बढ़ जाती।

● **के. पी. तिवारी**  
प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

## बैंकिंग

### ऑफ साइट एटीएम खोलने की नीति में छूट \*

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को अब उनके द्वारा निर्धारित केंद्रों/स्थानों पर ऑफ साइट एटीएम स्थापित करने के लिए रिज़र्व बैंक की अनुमति लेने की आवश्यकता नहीं है। तथापि, रिज़र्व बैंक यदि आवश्यक समझे तो इस प्रकार के ऑफ साइट एटीएम को बंद करने/स्थान परिवर्तन करने के लिए निदेश जारी कर सकता है। बैंकों को खोले गये ऑफ साइट एटीएम के संबंध में पूर्ण ब्यौरों की सूचना, एटीएम परिचालन आरंभ होने के तुरंत बाद और किसी भी हालत में दो सप्ताह में निर्धारित फॉर्मेट में रिज़र्व बैंक के बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग, केंद्रीय कार्यालय (महाराष्ट्र और गोवा के ऑफ साइट एटीएम के मामले में) को भेजनी चाहिए।

जो बैंक अपने एटीएम के माध्यम से ग्राहकों को नकदी जमा करने की सुविधा देते हैं, उन्हें पर्याप्त सुरक्षा के उपाय/प्रक्रिया (उदाहरण के लिए पिन/पासवर्ड आदि के माध्यम से पहुंच) स्थापित करनी चाहिए, ताकि जमा किये गये नोट यदि जाली/दोषपूर्ण हों तो जमाकर्ता की पहचान की जा सके।

ऑफ साइट एटीएम के स्थान परिवर्तन/बंदी आदि के ब्यौरे रिज़र्व बैंक को ऐसे स्थान परिवर्तन/बंदी के तुरंत बाद या किसी भी हालत में दो सप्ताह में सूचित किये जाने चाहिए।

बैंकों को आगे सूचित किया गया कि उन्हें ऑफ साइट एटीएम खोलने की अनुमति निम्नलिखित शर्तों के अधीन दी गई है:

- ऑफ साइट एटीएम में किया गया कारोबार उनकी संबंधित शाखाओं/मूल शाखा/केंद्रीकृत डेटा सेंटर की बहियों में दर्ज किया जाए।
- ऑफ साइट एटीएम केंद्र पर सुरक्षा गार्ड के अलावा और कोई भी व्यक्ति तैनात नहीं किया जाना चाहिए।
- एटीएम की नकदी संबंधी आवश्यकता की पूर्ति करने के लिए पर्याप्त आपाती व्यवस्था होनी चाहिए।
- केवल समुचित रीति से छांटे गये और सुपरीक्षित नोट ही एटीएम के माध्यम से संचलन में डाले जाएं।
- एटीएम स्क्रीन/नेटवर्क पर थर्ड पार्टी विज्ञापन (अन्य उत्पादकों/व्यापारियों/विक्रेताओं के उत्पाद) का प्रदर्शन नहीं हो। तथापि, बैंक अपने उत्पादों के प्रदर्शन के लिए एटीएम स्क्रीन का उपयोग कर सकते हैं और इसके लिए कोई आपत्ति नहीं है।

बैंकों द्वारा एटीएम के माध्यम से दी जानेवाली सुविधाएं निम्नानुसार हैं :

\* जमा/निकासी \* वैयक्तिक पहचान संख्या (पिन) में परिवर्तन \* चेक-बुक की मांग \* खाता विवरण \* शेष संबंधी पूछताछ \* बैंक के भीतर एक ही ग्राहक के खातों के बीच अथवा एक ही केंद्र पर बैंक के विभिन्न ग्राहकों के बीच अथवा देश के भीतर विभिन्न केंद्रों के बीच अंतर खाता अंतरण \* अंतर बैंक निधि अंतरण- बैंक के ग्राहकों और अन्य बैंकों के ग्राहकों के बीच निधि अंतरण \* बैंक को लिखित संदेश भेजने के लिए मेल सुविधा \* उपयोगिता संबंधी अदायगी जैसे बिजली बिल, टेलीफोन बिल आदि \* रेलवे टिकट जारी करना \* उत्पादों की सूचना

प्रसंगवश, मौजूदा अनुदेशों के अनुसार ऑन-साइट एटीएम (शाखा और विस्तार काउंटर्स में स्थित एटीएम, जिनके लिए बैंकों के पास बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 23 के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा जारी प्राधिकरण हैं) की स्थापना के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की अनुमति की आवश्यकता नहीं है।

\* स्रोत : मोनेटरी एण्ड क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिव्यू, जून 2009 से साधार

## 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 लिखनेवाले 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 बाजार, पूंजी बाजार, 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 / एपीएस फांट में भेजने की व्यवस्था की जाए।
- ❖ वह कागज 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 लिखित रूप में "कार्यकारी संपादक, बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन" से अनुरोध करना होगा। आपका पत्र मिलते ही आपका नाम डाक सूची में शामिल कर लिया जाएगा और तदनंतर आपको पत्रिका निरंतर मिलती रहेगी। 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।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित  
नवीनतम हिन्दी पुस्तक  
'ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग'

— पुस्तक मिलने का पता —  
मेसर्स आधार प्रकाशन प्रा. लि.  
एस. सी. एफ. 267, सेक्टर 16  
पंचकूला (हरियाणा)

हमारा नया पता

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

इस अंक के प्रकाशन में राजभाषा विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक की सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) श्रीमती सावित्री सिंह, प्रबंधक (राजभाषा) श्री के. पी. तिवारी, एवं सहायक प्रबंधक (राजभाषा) श्री सुबोध मेहरोत्रा का सहयोग प्राप्त हुआ।

## प्रशिक्षण और विकास का मॉडल

