



## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

### विषय सूची

संपादकीय	2
अनुचिंतन	4
साक्षात्कार	6
लेख	
● बैंकों में सर्तकता - विभिन्न आयाम	मुकेश पोपली 10
● भारतीय बैंकों में ज्ञान प्रबंधन	डॉ. नरेंद्र पाल सिंह 16
● आर्थिक मंदी तथा भारतीय अर्थव्यवस्था	डॉ. राजीव कुमार सिन्हा 20
● डिपॉजिटरी ( डीमेट ) प्रणाली	के. सी. मालपानी 24
इधर-उधर से	श्रीमती सावित्री सिंह 29
● खुदरा बैंकिंग एवं विपणन	राकेश वाष्णीय 33
● वैश्विक प्रतिस्पर्धा में बैंक सेवाओं का विपणन	एम. पी. सैनी 37
परिक्रमा	41
● ब्रांड वैल्यू में ग्राहक सेवा का महत्व	रमेशचंद्र 45
● समय संभाले रखिए	भुवन चंद्र जोशी 47
पुरस्कृत निबंध	राजेंद्र सिंह 50
पुस्तक समीक्षा	55
बैंकिंग	59
लेखकों से/पाठकों से	60



संपादक - मंडल

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



प्रबंध संपादक

श्रीमती पी. कुमार

मुख्य महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

कार्यकारी संपादक

पुष्प कुमार शर्मा

उप महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

के. सी. मालपानी

सहायक 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, वर्ली, 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



न प्रीयते वन्द्यमानो, निन्द्यमानो न कुप्यति  
नैवोद्विजति मरणे, जीवने नभिन्दति

(अष्टावक्र गीता 18.99)

अर्थात् तटस्थ व्यक्ति स्तुति या प्रशंसा करने पर न तो प्रसन्न होता है और न ही निंदा करने पर क्रोधित होता है। ऐसा व्यक्ति मृत्यु पर उद्विग्न नहीं होता और जीवन मिलने पर हर्षित नहीं होता। अष्टावक्र गीता का यह श्लोक हमें एक ऐसी दिशा या दशा का संकेत करता है जिसे पाने के लिये तपस्वीजन वर्षों तपस्या करते हैं, भक्ति करते हैं, योगीजन योग साधना में लगते हैं परंतु यह स्थिति विरलों को ही मिल पाती है। वस्तुतः हमारे अपने बंधन हैं जो हमें स्वार्थ, मोह, लोभ और प्रतिप्राप्ति आदि की विभिन्न जंजीरों से बांधे रखते हैं और हम तटस्थता के लिए मुक्त ही नहीं हो पाते। देखा जाए तो यह सारे बंधन आवेग के बंधन हैं, भावना के बंधन हैं, मानसिक बंधन हैं, जो हमें प्रतिक्रियावादी, अपेक्षावादी, आदि बनाते हैं। प्रश्न उठता है कि क्या हम आवेगों से मुक्त हो सकते हैं?

यह जानते हुए भी कि हमारे सुख और दुख के कारण हमारे अपने आवेग हैं, हम उनसे मुक्त नहीं हो पाते। हमें लगता है कि कोई अदृश्य धागा है जिसमें हमारे सभी आवेग कड़ी-दर-कड़ी जुड़े हुए हैं और मानव-मन इन्हीं कड़ियों के चक्रव्यूह में फंसा हुआ है। यह धागा बहुत ही संवेदनशील होता है। बहुत ही ज़रा-सी क्रिया से भी प्रतिक्रिया देता है। इसलिये आधुनिक युग में हमें ध्यान की उन तमाम विधियों का स्मरण होता है जो आवेग को नियंत्रित करना सिखाती हैं आज **ईक्यू** (इमोशनल क्वेशन्ट) जिसे बोलचाल की भाषा में हम इमोशनल इंटेलिजेन्ट्स भी कहते हैं, की जरूरत हर क्षेत्र में पड़ रही है। हमें घर या कार्यालय या व्यक्तिगत संबंधों में निरंतर समस्याएं ही क्यों मिलती हैं, क्योंकि हमें अपने आवेगों पर नियंत्रण करना नहीं आता, हमारे आवेग हमारी **प्रज्ञा** को उभरने नहीं देते और हम सब कुछ जानते हुए भी तटस्थ नहीं हो पाते। तटस्थता-हमें निर्लिप्त करती है और निर्लिप्त होने पर कई अहसास न्यूट्रल हो जाते हैं। हमारे कार्यालयों, विशेषकर, बैंकों में आज ईक्यू की आवश्यकता बहुत ज्यादा हो गयी है- नीतिगत निर्णयों के लिये, अच्छे एचआर के लिये, औद्योगिक विवादों के लिये, ग्राहक सेवा के लिये तटस्थता का भाव हमारी ऊर्जा को रचनात्मक बनायेगा जो



हमें विकास की तरफ अग्रसर करेगा। आर्थिक मंदी का यह दौर हमारे आवेगों के अनियंत्रित होने का ही परिणाम है और अब सचमुच में संभलने का सही समय है।

### अनुचिंतन

इस पत्रिका के माध्यम से एक तरफ तो हम पाठकों को हिंदी भाषा में बैंकिंग की जानकारी देने का प्रयास करते रहे हैं और पाठकों के स्नेह से वह प्रयास सफल भी रहा है, पर दूसरी तरफ यदि पाठक स्मरण करें तो संपादकीय के माध्यम से पिछले कई वर्षों से प्रज्ञा के उन तारों को कंपन देने का भी प्रयास किया जाता रहा है ताकि **तटस्थता** का कुछ अंश तो हम प्राप्त कर सकें। यह प्रयास हम निरंतर जारी रखेंगे।

विशेषांक के बाद का यह अंक बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं को गहनता से उजागर करेगा, विशेषकर विश्व भर में आई मंदी के बारे में भी जानकारी देगा। आशा है कि यह अंक आपको पहले की तरह ही पसंद आयेगा। 'साक्षात्कार' में हम इस बार आपकी मुलाकात करायेंगे इलाहाबाद बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री के. आर. कामत से और उन्हीं के महाविद्यालय की 'परिक्रमा' भी हम करेंगे। आपकी प्रतिक्रियाएं प्रतीक्षित हैं।

अस्तु,

सादर

पी. कुमार

(श्रीमती पी. कुमार)



## अनुचिंतन



हमेशा की तरह ज्वलंत विषयों पर स्तरीय एवं गुणवत्तापूर्ण सामग्री से परिपूर्ण यह अंक भी संग्रहणीय है। अंक, विषय-विशेष पर उत्तम विश्लेषणपरक साहित्य बन गया है जो विषय से अद्यतन तो कराता ही है, साथ ही विभिन्न दृष्टिकोणों से विषय की जांच-पड़ताल प्रस्तुत करता है। पत्रिका में 'अतीत के आइने में' एक अभिनव प्रयोग देखने को मिला जो पत्रिका के स्वाभाविक एवं नियमित स्वरूप को और भी विशिष्ट बनाता है। यहां हम एक साथ उन प्रतिभाओं के दुर्लभ विचारों से अवगत होते हैं जो बैंकिंग जगत के संवाहक हैं/रहे हैं। आपकी यह नई प्रस्तुति-शैली अत्यधिक प्रभावित करती है। पत्रिका का यह सबल पक्ष रहा है कि इसमें लीक से हटकर सदैव नवीनता का समावेश किया जाता रहा है। इस कौशल और नव-दृष्टि का श्रेय संपादक-मंडल को है। यही कारण है कि पत्रिका की स्वीकार्यता आसमान पर है। मेरा मानना है कि पूरे बैंकिंग क्षेत्र में बैंकिंग विषयों पर हिंदी में इतनी सशक्त व्यावसायिक पत्रिका नहीं है।

मेरा सुझाव भी है और अनुरोध भी कि कृपया साक्षात्कार स्तंभ में भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर महोदय, उप गवर्नर महोदय, कार्यपालक निदेशकों के साक्षात्कार भी प्रकाशित करने पर विचार किया जाए।

### ◆ काज़ी मुहम्मद ईसा

सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, कोलकाता

संदर्भ बैंकिंग चिंतन- अनुचिंतन वर्ष -20, अंक 3-4 अप्रैल-सितंबर 2008 में पृष्ठ 10 पर रमाकांत शर्मा जी का लेख वित्तीय शिक्षण पढ़ा। वित्तीय समावेशन के बारे में उच्च स्तर की ज्ञानपरक जानकारी दी गई है। उन्होंने बहुत अच्छा लिखा है कि 'ग्रामीण लोग जब दो वक्त की रोटी भी नहीं जुटा सकते तब उन्हें भविष्य के लिए योजनाएं बनाने, बचत करने और वित्तीय संसाधनों के बेहतर उपयोग की जानकारी देना उनके लिए तथ्यहीन और अवास्तविक कल्पना से अधिक महत्व नहीं रखता, उन्हें वित्तीय क्षेत्र की कौन सी और कितनी जानकारी दी जानी चाहिए इसका सही आकलन करना होगा, अन्यथा प्रयासों की सफलता संदिग्ध बनी रहेगी' 'लघु ऋण गरीबों की जीवनरेखा' में सटीक

जानकारी दी गई है। 'इधर-उधर से' में सावित्री सिंह ने अंग्रेजी शब्दों का हिंदी में बहुत अच्छा अनुवाद करके समझाया है। इंडियन ओवरसीज बैंक स्टाफ कालेज की जानकारी में हर पहलू की बिंदुओं समेत मनोरम जानकारी दी गई है तथा प्रस्तुति अति उत्तम है। प्राचार्य समीर बरुआ का कथन 'भारतीय समस्याओं का समाधान भारतीय ही हो सकता है' सत्य के धरातल का हिस्सा है। पुरस्कृत निबंध 'बैंकिंग क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी की भूमिका' बहुत ज्ञानप्रद जानकारी दे रहा है, हर बात निबंधकर्ता ने खोलकर पाठक को बताई है। अंक संग्रहणीय है। संपादकीय में चिंतन-अनुचिंतन वेद-पुराणों के श्लोक उत्कृष्टतम भाषा में हैं जो मस्तिष्क पर एक अच्छी छाप छोड़ते हैं। संपादक महोदय ने सनातन सत्य बातें लिखी हैं। आदर सहित संपादकीय स्टाफ को विशिष्ट प्रकाशन के लिए शुभकामनाएं।

### ◆ पं. ईश्वर चंद्र आत्रेय

सचिव, (हरियाणा शाखा)  
ऑल इंडिया चेंबर ऑफ कन्ज्यूमर्स  
हांसी, हिंसा

बैंकिंग आज क्लास की नहीं मास की चीज हो गयी है अतः बैंकिंग को आम आदमी की भाषा में समझना और समझाना बहुत जरूरी हो गया है। इस कमी को आपकी पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन पूरी तरह से पूरा करती है। सच तो यह है कि भारत भर में नहीं बल्कि विश्व भर में बैंकिंग विषयों के लिए पूर्णतः समर्पित कोई पत्रिका है तो वह आपकी पत्रिका ही है। मैंने पिछले दो अंक देखे और मुझे लगा कि मैंने अब तक इसे देखा क्यों नहीं। पत्रिका को पढ़ने पर मेरे मन में जो विचार आए वह मैं आपके साथ शेयर करना चाहता हूँ- यह कहीं से भी किसी कार्यालय का डाक्यूमेंट नहीं लगता और इसका कारण यह है कि इसकी सरल भाषा-लेखों और विषयों का चुनाव बड़ी समझदारी से किया जाता है और यह उसका प्लस प्वाइंट है-मुखपृष्ठ केवल आकर्षक ही नहीं है बल्कि मीनिंगफुल भी है-यह केवल बैंकों की ही पत्रिका नहीं है बल्कि हिंदी माध्यम से पढ़नेवाले विद्यार्थियों, शिक्षकों और शोध करने वाले व्यक्तियों के लिए अमूल्य धरोहर है। संपादकीय

सरल भाषा में होते हुए भी जीवन की ऐसी गंभीर बातें कह जाता है जो पाठकों को सोचने के लिए मजबूर करती हैं। मैं एक शिक्षक हूँ और बैंकिंग मेरा प्रिय विषय है। अतः पत्रिका के किसी काम आ सकूँ तो यह मेरा सौभाग्य होगा।

◆ **डॉ. राजप्रकाश धारीवाल**  
व्याख्याता, वाणिज्य महाविद्यालय  
पाली (राजस्थान)

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन पत्रिका का नियमित पाठक हूँ। बैंकिंग की यह हिंदी पत्रिका लाजवाब है। अप्रैल-सितंबर 2008 का संयुक्तांक प्राप्त हुआ जो कि वित्तीय शिक्षण विशेषांक था। मुझे बेहद पसंद आया है। इसमें इण्डियन ओवरसीज़ बैंक के चेयरमैन-मैनेजिंग डायरेक्टर श्री सुहास आनंद भट का साक्षात्कार बहुत ही प्रभावी लगा। 'भारतीय समस्याओं का समाधान भारतीय ही हो सकता है' श्री समीर बरुआ, प्रधानाचार्य स्टाफ महाविद्यालय का लेख बहुत मायने में सही है। श्री सरजू शरण जी द्वारा लिखित (मनीलॉन्ड्रिंग) धनशोधन एवं इसे रोकने के उपाय काफी अच्छा लगा, श्रीमती पी. कुमार द्वारा चाणक्य नीति से संपादकीय की शुरुआत करना विशेष रूप से सराहनीय है। हमारी हार्दिक शुभकामनाएं आप सभी को।

◆ **उपेन्द्र कुमार श्रीवास्तव**  
मार्केटिंग अधिकारी, मंडल कार्यालय  
पंजाब नैशनल बैंक, भरतपुर

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन अंक 3-4 सितंबर 08 की प्रति प्राप्त हुई, प्रेषण हेतु आभार व्यक्त करता हूँ।

प्रेषित अंक वित्तीय शिक्षण सन्दर्भ कई महत्वपूर्ण पहलुओं के साथ प्रस्तुत किया गया। विशेषकर शिक्षा, प्रज्ञा और ज्ञान पर सारगर्भित विचार। सम्पादकीय बैंकिंग जगत में हो रहे स्वाभाविक उथल-पुथल/ परिवर्तनों में मार्गदर्शन का कार्य करेगा सही वक्त पर सही निर्णय सफलता देता है- यह वाक्य गीता-सार या मंत्र जैसा है। लघु-ऋण गरीबों की जीवन रेखा- बैंकों को इस पर सार्थक कार्य करना चाहिए। विकास की शुरुआत एक छोटे से बीज से होती है...। कोर बैंकिंग - से आम नागरिक/ ग्राहक कुछ परेशानियां झेल रहा है अगले अंक में कभी इस पर विस्तृत चर्चा

करने का कष्ट करें (सामग्री प्रकाशित करें)।

◆ **हरेराम वाजपेयी 'आश'**  
105, इंदिरा नगर, इन्दौर

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन पत्रिका अप्रैल-सितंबर 2008 (संयुक्तांक) देखकर अत्यंत प्रसन्नता हुई। पत्रिका की विषय वस्तु उच्च कोटि की है तथा पत्रिका में बैंकिंग विषयों पर हिंदी के मौलिक लेख पठनीय, सामयिक और आकर्षक हैं। मेरे विचार में आज हिंदी में अच्छी ज्ञानवर्धक पत्रिकाएं कम हैं, ऐसे में बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का निरन्तर प्रकाशन निश्चित ही प्रशंसनीय कार्य है।

◆ **गोपाल दीवानी**  
पंजाब नैशनल बैंक  
प्रधान कार्यालय, नई दिल्ली

आपका सुबोध दार्शनिक सम्पादन हृदय को स्पर्श कर गया। किसी भी क्षेत्र में जहां मानव अपने अन्तर को टटोलता है एवं अन्तःकरण की शुद्धता को निरपेक्ष रूप से देखता है तभी ऐसे भाव जागृत होते हैं जो मानव जीवन को सफल बनाते हैं। श्री सुहास आनंद भट का स्वयं से अनुभूत साक्षात्कार अच्छे कर्मठ एवं समर्पित व्यक्तित्व का बोध कराता है। डॉ. पुष्पकुमार शर्मा का आलेख अपनी वैश्विकता, भारतीयता से अनुप्रमाणित है। सावित्री सिंह, अंशुप्रिया के लेखों से बैंकिंग सेवा की विशद जानकारी मिलती है। बैंकिंग प्रणाली वाणिज्यिक उद्यम है, यह मानव सेवा की आधारशिला पर एक सुदृढ़ प्रासाद के रूप में स्थापित हो इसी कामना के साथ...

◆ **काशीलाल शर्मा**  
भीलवाड़ा, राजस्थान

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का वर्ष 20 का अंक 3-4 पढ़ा। इस संयुक्तांक में बैंकिंग संबंधी ज्ञानवर्धक सामग्री जैसे वित्तीय शिक्षण, लघु ऋण, बैंकों में तकनीकी विकास और कर्मचारी प्रशिक्षण, धन शोधन, बैंकों में लाभप्रदता आयोजना आदि शामिल हैं। पत्रिका आकर्षक है और मेरा अनुभव रहा है कि इसे पढ़ने वाले बेचैनी से इसके नवीन अंक का इंतजार करते हैं।

◆ **रमेशचंद्र**  
वरिष्ठ प्रबंधक, केनरा बैंक  
नई दिल्ली

साक्षात्कार

## मैं केल्योर होने में विश्वास नहीं करता-



पिछले अंक में हमने साक्षात्कार का *गुलदस्ता* आपको भेंट किया था और उसके संदर्भ में प्राप्त हुए पत्र यह दर्शाते हैं कि हमारा प्रयोग सभी ने पसंद किया। नये पाठकों ने पहले प्रकाशित हुए साक्षात्कारों के प्रति जिज्ञासा व्यक्त की। यह स्तंभ प्रारंभ से ही लोकप्रिय रहा है और हमें उम्मीद है कि आगे भी पाठक इस स्तंभ में विभिन्न वरिष्ठ बैंकरों से मुलाकात करते रहेंगे। वास्तव में इस स्तंभ का उद्देश्य ही है कि पाठकों, विशेषकर बैंकरों की अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशकों से सीधी मुलाकात।

इस कड़ी में इस बार आपकी मुलाकात करवा रहे हैं इलाहाबाद बैंक के **अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री के. आर. कामत** से जिनके चेहरे पर आत्मविश्वास और खुले विचारों की झलक साफ देखी जा सकती है। कापेरिशन बैंक से अपने बैंकिंग कैरियर की शुरुआत करके श्री कामत ने विभिन्न विभागों में कार्य किया पर उन्हें वहां याद किया जाता है बैंक का पूर्णतः कंप्यूटरीकरण करने के लिये। टेक्नॉलॉजी को लागू करके आपने कापेरिशन बैंक को नयी दिशाएं दीं। देश विदेश में कई प्रशिक्षणों के अनुभवों से मंजे श्री कामत बैंक ऑफ इंडिया में कार्यपालक निदेशक बने। कई समितियों में सक्रिय सदस्यता के साथ इलाहाबाद बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में **श्री कामत** बहुत लोकप्रिय बैंकर हैं। उन्होंने कार्यकारी संपादक **डॉ. पुष्पकुमार शर्मा** से अपने बारे में बहुत खुलकर बातें कीं। आइये जानते हैं उनके विचार:

● *सर बात करते हैं, वर्ष 1975 की जब आपने बी. कॉम. में मैसूर विश्वविद्यालय में VI रैंक प्राप्त की और वर्ष 1976 में आपको बेस्ट आउटगोईंग कॉमर्स स्टूडेंट कहा गया तथा आज इलाहाबाद बैंक के चेयरमैन के रूप में जब आप पीछे मुड़कर देखते हैं तो कैसा लगता है?*

☞ गुड स्टार्ट। पास्ट में देखता हूं तो बहुत खुशी होती है, अच्छा लगता है- उन यादों से गुजरना और सच तो यह है कि उन घटनाओं और चीजों को हम उस वक्त ठीक से समझ नहीं पाते या एन्जॉय नहीं कर पाते अब डाऊन मेमोरी लेन में वे सभी खुशी देती हैं- यादों की एक-एक कड़ी, एक-एक कहानी कहती है- वेरी इन्टरेस्टिंग एण्ड जॉयफुल। मैंने तो सोचा भी नहीं था कि मैं बैंकर बनूंगा- या कभी चेयरमैन बनूंगा। मैं तो सीए बनना चाहता था, सो- बी.कॉम के बाद मैंने सीए जॉइन किया- पर उसी वक्त बैंक की परीक्षा होने वाली थी मेरे काफी दोस्तों को परीक्षा देनी थी- मैंने सोचा, चलो पुराने साथियों से मुलाकात होगी, सो मैंने भी परीक्षा में बैठने की सोची.. सबसे मुलाकात तो हुई पर, मैं बैंकर बन गया- क्योंकि मैंने परीक्षा पास की। सिलेक्शन हो गया-मुझे लगा कि-मुझे बैंकर बनना है- बस आ गया बैंकिंग में।

● *आप जैसा 'सॉफ्ट एट हार्ट' वाला व्यक्ति 'हार्ड कोर बैंकर' कैसे बना-अपनी ग्रुमिंग के बारे में बतायेंगे।*

☞ वन थिंग इज वेरी क्लीयर, आई कॅन पिक अप फ्रॉम एनी वेयर- जी, मुझमें सीखने की इच्छा रहती है- मैं कहीं से भी

सीख सकता हूँ। मैंने अपनी प्रारंभिक बैंकिंग सब स्टॉफ से सीखी-चेक पास करना मेरे क्लर्क ने सिखाया। एक थे मिस्टर नागप्पामणी-स्टाफ थे मुझे बैंकिंग सिखायी-चेक का एन्डोर्समेंट कैसे होता है-देखिये आपके मन में सीखने की इच्छा होनी चाहिये। आप खुद सीख सकते हैं-संकोच नहीं होना चाहिए किसी से भी पूछने में-सर, पूछने से हम छोटे नहीं होते-बस यही फार्मूला है कि मैं हार्डकोर बैंकर बन गया-यू मस्ट बी क्लीयर कि वॉट यू वांट एण्ड हाऊ टू गेट इट-यह सीखने और सफलता के रास्ते हैं-कोई भी ट्राइ कर सकता है।

### ⦿ कोई रोल मॉडेल।

☞ आप कह सकते हैं,-हां,पर रोल मॉडेल बदलते रहते हैं टाइम टू टाइम। आप अलग-अलग लोगों के कॉन्टेक्ट में आते हैं-कुछ सीखते हैं-वैसे मैंने मिस्टर पर्ई और मिस्टर प्रभु से बहुत कुछ सीखा-खासकर परफेक्शन की बात उनसे सीखी। मैंने इस बात को अपने भीतर बैठा लिया कि जो भी करना है, जो भी बनना है, परफेक्ट होना चाहिये-यह क्वालिटी मेरे भीतर आ गयी है-यू कॅन से कि ब्लड में आ गयी है-मैं अब पागलपन की हद तक परफेक्शन चाहता हूँ-भले ही वो घर का काम हो या ऑफिस का या कुछ और-इससे आपको फायदा है। आपका आत्मविश्वास बढ़ता है। आपकी सोच पक्की होती है और मुझे लगता है कि अच्छा आदमी बनने के लिये यह जरूरी भी है, आप भी एग्री करते हैं ना।

### ⦿ जरूर क्यों नहीं.. परंतु हम यह भी देख रहे हैं कि आपके दरवाजे सबके लिये खुले हैं, यह पारदर्शिता है या लोगों को जीतने का तरीका।

☞ लोगों से जुड़ना भी कह सकते हैं, आप। पिछले बैंक में मेरे विदाई समारोह में यूनिनन के लीडर ने कहा था कि केबिन और दिल के दरवाजे खुले रखें सर.. लोगों को अपने पास आने दीजिये- तब ही तो वो आपको समझेंगे-आपके साथ जुड़ेंगे-देखिये-अकेला आदमी तो कुछ नहीं कर सकता-यह तो टीम होती है और दरवाजे खुले रखने से ही तो टीम बनती है-यह टीम बनाना-मेरे लिये, मेरे वर्क के लिये बहुत

जरूरी है-मेरा सपना है कि मैं अपने बैंक के सभी हज़ारों साथियों से मिलूँ-व्यक्तिगत रूप से मिलूँ.. मैंने कोशिश तो बहुत की है और करीब एक चौथाई लोगों से मिल भी चुका हूँ- बस सबसे मिलूँ, हाथ मिलाऊं.. ताकि उनको लगे कि उनका चेयरमैन उनका है, और मुझे लगे कि यह मेरी टीम है- अपनापन बहुत कुछ आपके काम को इजी कर देता है-हैं ना!

### ⦿ कोई इसका मिसयूज करे मतलब 'बेजा' फायदा उठाये तो

☞ नहीं संभव नहीं है-यदि आप डोअर खोल सकते हैं तो लाइन भी ड्रॉ कर सकते हैं-वैसे ऐसा होता नहीं है क्योंकि दरवाजे का हैंडल तो मेरे पास ही है ना-नियंत्रण करना भी सीखा है मैंने।

### ⦿ हम देख रहे हैं आप अपने पास आने वाले को खुद अपने केबिन में ले जाते हैं और फिर बाहर तक छोड़ने आते हैं-यह..

☞ समझना मुश्किल नहीं है.. मैंने श्री लीलाधर जी से सीखा है-मैंने कहा था ना कि अपनापन बहुत से रास्ते खोल देता है-बस यही तो कमाई है जो आदमी कर सकता है। इस मेटेरियल वर्ल्ड में लोगों को प्यार देना और लोगों का प्यार पाना इस कमाई से बढ़कर क्या हो सकता है जीवन में-

### ⦿ आप आध्यात्मिकता में विश्वास करते हैं-

☞ हां, पूरी तरह, अध्यात्म कोई धर्म नहीं-एक अनुशासन है-अपने में ऊर्जा पाने का साधन-आपको शक्तिवान बनाता है-विश्वास, आस्था। आपका आत्मविश्वास बढ़ता है इससे।

### ⦿ 'दूसरों की सहायता' यह आपका गुरुमंत्र रहा है इसे कैसे डिफाइन करेंगे सर?

☞ देखिये-मैं जब भी किसी भी पोज़िशन में रहा-मुझे लगा कि मैं दूसरों को कुछ दे सकता हूँ-अपनी ड्यूटी करते हुए-मैंने आउट ऑफ वे कुछ भी नहीं किया-लेकिन एक बैंकर होते हुए, हम अपनी ड्यूटी करते हुए-दूसरों की बहुत सहायता कर सकते हैं-बस मैंने यही किया-क्योंकि मैं यह मानता हूँ कि आपके द्वारा दी गयी छोटी-सी सहायता दूसरों के लिये



कुबेर का खजाना हो सकती है-उसकी आवश्यकता की पूर्ति होती है-बहुत ही संतोष मिलता है-कई घटनाएं ऐसी घटी कि बहुत पहले किसी को लोन दिया था, बैंक से - वह आज अचानक मिलता है और बैंक के गुण गाता है-कितने सारे एनपीए अकाउन्ट है-जो इस एप्रोच से सुलझ गये। हम अगर कुछ देने की स्थिति में हैं तो हमें जरूर देना चाहिए मैं तो यही मानता हूं।

एक बात और, मैं लोगों की तारीफ करने में भी सबसे आगे रहता हूं-सच कहूं तो मैं तो मौके की तलाश में रहता हूं कि कब मौका मिले और मैं एप्रिसिएट करूं-ऑफिस में हम और क्या दे सकते हैं-कोई अच्छा काम करता है तुरंत उसकी पीठ थपथपा दें या दो शब्द तारीफ के कह दें-इससे आप ऐसी एसेट बना लेते हैं जो सॉलिड है-यह बड़ी पूंजी है।

◎ सर आप कॉमर्स के विद्यार्थी रहे हैं-पर कापेरिशन बैंक में लोग आपको परिवर्तनकारी टेक्नॉलॉजी के प्रेरक के रूप में याद करते हैं यह कैसे संभव हुआ?

☞ यह तो सच है, मैं टेक्नॉलॉजी नहीं जानता था। पर कापेरिशन बैंक में मुझे यह जिम्मेदारी दी गयी। मैं पहले हिचकिचाया। तब मेरे बॉस ने कहा कि तुम्हें यह करना है.. मैंने कहा कि मैं कोशिश करूंगा-उन्होंने मुझे सोचने का वक्त दिया-पर कहा कि तुम्हें ही करना है-जब मैंने कहा कि मैं करूंगा तो उन्होंने बताया कि यह जिम्मेदारी तुम्हें तुम्हारी एडमिनिस्ट्रेटिव कॉम्प्यूटन्सी एण्ड कमिटमेंट के कारण दी जा रही है.. और आप जानते ही हैं आगे की बात-कापेरिशन बैंक में पूरी टेक्नॉलॉजी लाने का श्रेय मुझे देते हैं- यह मेरी पूरी टीम का सम्मान है- क्योंकि मैं फेल्योर में विश्वास नहीं करता -बस यही मेरा गुरुमंत्र है।

◎ इलाहाबाद बैंक के अध्यक्ष के नाते कोई विशेष सोच या सपना-

☞ यस, मैं चाहता हूं कि इलाहाबाद बैंक फायनेन्शियली बेटर पोजिशन में हो-अच्छी पोजिशन में आये और रहे-क्योंकि हम बीच में अच्छी स्थिति में नहीं थे-लेकिन अब हमने गति

पकड़ ली है।

◎ सर, आज कस्टमर डिमांड करने लगे हैं- ऐसे में आप क्या तैयारी कर रहे हैं.. क्या सरकारी क्षेत्र के बैंक बदलती स्थिति के लिये तैयार हैं

☞ हां हैं, क्यों नहीं। - मैं तो मानता हूं कि यदि हम अपनी ड्यूटी को एन्जॉय करते हुए सैटिसफेक्शन के लेवल तक कार्य करें तो सब कुछ एचीव कर सकते हैं। रही बात कस्टमर की तो हमने अपने लेवल पर सोचा है कि पहले हम अपने लोगों को अपने प्रोडक्ट के बारे में बतायें ताकि वे कस्टमर को बता सकें-वर्ना होता यह है कि कई शाखाओं में प्रोडक्ट की जानकारी ही नहीं होती। सो हम, दोनों लेवल पर अवेअरनेस लाने की कोशिश कर रहे हैं

◎ बदलती चुनौतीपूर्ण बैंकिंग में हमारा प्रशिक्षण क्या सही दिशा में है। आप ट्रेनिंग को कैसे देखते हैं?

☞ ट्रेनिंग अब तक आंकड़ों का खेल रहा है-कि हमने इतने ट्रेड कर दिये, इतने करने हैं.. आदि-आदि-हम पढ़ाते कुछ हैं-और पोस्टिंग कहीं और करते हैं। पर अब हम इसको चेंज कर रहे हैं। हमने माइन्ड सेट बदलने की दिशा में कैम्प्यूल कार्यक्रम बनाये हैं-मैं रेग्युलर अपने अपेक्स ट्रेनिंग कॉलेज जाता हूं, चर्चा करता हूं क्योंकि मैं मानता हूं कि ट्रेनिंग का फायदा यूजर को होना चाहिए। हमें ट्रेड किये गये लोगों को काम के प्रति उत्तरदायी बनाना होगा।

◎ संसार में मंदी आ गयी है-ऐसे में हमारे बैंकिंग क्षेत्र की क्या स्थिति है?

☞ उनमें और हममें फर्क है-उनके यहां मंदी है, स्लोडाउन है-हमारे यहां ग्रोथ रेट में कमी आयी है उसे बढ़ाना है-हम कुछ हद तक बेटर पोजिशन में हैं। वर्तमान में बैंकों पर दबाव है। मैं मानता हूं क्योंकि एक तरफ तो काम बढ़ गया, भर्ती लगभग नहीं के बराबर है। गैप बहुत ज्यादा बढ़ गया है-ठीक है, टेक्नॉलॉजी ने भरपायी की है परंतु आगे यह गैप न बढ़े यह प्रयास करना है, नयी पीढ़ी को सक्षम बनाना होगा-हम मंदी से उबर जायेंगे।

- ⦿ सर, आपके घर में एक मोमेन्टो है-जो आपको बहुत प्यारा है-उसकी क्या कहानी है।
- ☞ वो मेरी जिन्दगी का सबसे बेहतर मोमेन्टो है-देखिये मैं अपने गांव गया था-तो जिस स्कूल में मेरी प्राइमरी की पढ़ाई हुई थी-उस स्कूल ने मुझे बुलाया..मुझे उसी क्लास रूम में,उसी बेंच पर बैठाया गया। मेरे दो पुराने टीचर भी बुलाये गये थे-उनके बीच उसी बेंच पर बैठाकर जो तस्वीर खींची गयी वो-मोमेन्टो वो ही है-वहां के सारे अखबारों में वो फोटो छपी..
- ⦿ बहुत ही भावुक क्षण..
- ☞ यस, टीयरफुल मोमेन्ट.. ऐसा सबको कहां मिलता है-अपने इतिहास में, अपने पास्ट में जीने का मौका-देखिये अभी भी भावुक हो रहा हूं, मैं आपसे बातें करते हुए।
- ⦿ सर, आज हम वित्तीय समावेशन या वित्तीय शिक्षण की बातें करते हैं- आप भारतीय भाषाओं का क्या भविष्य देखते हैं?
- ☞ देखिये जी, बैंकिंग को घर-घर पहुंचाने में भारतीय भाषायें बहुत जरूरी हैं-और रही बात हिंदी की-तो वह आऊट ऑफ ऑप्शन -अपने आप आती है-क्योंकि वह देश की भाषा है, सबको समझ में आनेवाली भाषा है, पर एक बात.. टी वी और फिल्मों ने हिंदी का बहुत प्रमोशन किया है.. और लोगों ने उधर से ही भाषा को सीखा है, समझा है.. ऐसे में हमें वैसी ही हिंदी को आगे लाना है-तब ही तो आरबीआई का मिशन पूरा होगा।
- ⦿ सर, कोई और बात कहना चाहते हैं..
- ☞ आज बैंकिंग बदल गयी है-हमने यहां क्या किया-वो अलग बात है-मैं तो यह मानता हूं कि हमारा पास्ट कैन नांट गारंटी फ्यूचर-हमें अपनी जिम्मेदारियों को समझना होगा। हमें समय के अनुसार बदलना है, ग्राहक हमारी पूंजी है और हमारी जिम्मेदारियां हमारी ऊर्जा, इसी को हमें लाभ में कन्वर्ट करना है-क्योंकि जैसे मैंने पहले कहा कि हमारी चुनौती मंदी नहीं बल्कि ग्रोथ रेट को मैन्टेन करना है।

प्रस्तुति : **पुष्पकुमार शर्मा**



## बैंकों में सतर्कता- विभिन्न आयाम

● मुकेश पोपली

सहायक प्रबंधक (राज.)

भारतीय स्टेट बैंक, नई दिल्ली

सतर्कता अर्थात् सावधानी, चौकसी आदि। सतर्कता के बारे में अक्सर यह धारणा रहती है कि आँख और कान खुले रखने का अर्थ सतर्कता है। अगर यही सच होता तो सतर्कता के लिए समितियों का गठन और अन्य व्यवस्थाएं पर्याप्त होती और हम बहुत ही आराम के साथ जीवनयापन कर रहे होते। अगर कहा जाए कि सतर्कता 'बेहद महीन आवरण' है तो गलत नहीं होगा। यह एक ऐसा आवरण है जिसके पार देखा तो जा सकता है लेकिन उसे काटा नहीं जा सकता, उसे तोड़ा-मरोड़ा नहीं जा सकता, उसे ध्वस्त नहीं किया जा सकता। बहुत बार तो सतर्कता की बात करने पर लोग नाक-भौंह सिकोड़ते हैं, जैसे उन्हें सुरक्षा की चिंता ही नहीं है या फिर वे यह समझते हैं कि इसकी उन्हें क्या आवश्यकता है और फलतः जब कोई दुर्घटना घट जाती है, तब तक बहुत देर हो चुकी होती है। एक कहावत भी है कि 'अब पछताये क्या होत है जब चिड़िया चुग गई खेत'। सतर्कता किसी भी दुर्घटना को रोकने के लिए अति आवश्यक है। फिर भी कभी-कभी दुर्घटनाएं हो जाती हैं, परंतु सतर्कता की स्थिति में उनसे होने वाले नुकसान को तो कम किया ही जा सकता है। अतः सतर्कता को नाम मात्र नहीं, सही अर्थों में लागू करने की आवश्यकता है। प्रत्येक क्षेत्र में सुरक्षा की अलग-अलग स्थितियां होती हैं। अतः हमें आवश्यकतानुसार ऐसी नीतियों और **कार्यविधियों** का निर्धारण करना चाहिए।

### बैंकिंग कार्यक्षेत्र और सतर्कता

वर्तमान अर्थव्यवस्था में बैंकों की भूमिका महत्वपूर्ण हो गई है। एक समय था जब बैंक में धनवान लोगों के ही खाते होते थे और वह लोग ही अपनी आवश्यकतानुसार बैंकों पर नीतियां निर्धारण करने के लिए जोर डालते थे। प्रारंभ में बैंकिंग को विलासिता की श्रेणी में ही रखा जाता था, किसान एवं अन्य गरीब

वर्ग तो बैंक के नाम से ही दूर भागता था, सेठ-साहूकारों के चंगुल में फंसा हुआ कोई भी व्यक्ति आजीवन ऋण मुक्त नहीं हो पाता था, तभी तो कहा जाता था कि 'दादा ऋण लेता है और पोते उसे चुकाते हैं'। इस स्थिति की कल्पना करके भी आज सिहरन हो जाती है। राष्ट्रीयकरण का महत्वपूर्ण कदम उठाए जाने के बाद अब हर व्यक्ति को बैंक से जोड़ने की कोशिश की जा रही है और अब बैंक में खाता खोलना एक अनिवार्यता बन गई है। बढ़ते बैंकिंग लेन-देनों और नये-नये बैंकों के बाजार में प्रवेश करने और साथ ही शाखाओं के विस्तार के कारण चौकसी अनिवार्य हो गई है। नई-नई योजनाओं और सुविधाओं को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग में सतर्कता को अनदेखा नहीं किया जा सकता।

### बैंक परिसर में सतर्कता

प्रत्येक शाखा, चाहे वह किसी भी आकार की हो, चाहे वह छोटी हो या बड़ी, चाहे वह भू-तल पर हो या किसी अन्य तल पर, परिसर की सतर्कता अति आवश्यक है, यही बात उसके प्रशासनिक कार्यालयों पर भी लागू होती है। परिसर में प्रवेश करने वाले प्रत्येक व्यक्ति पर कड़ी नज़र रखने की आवश्यकता है। रोजमर्रा के ग्राहकों को भी इस दृष्टि से छूट नहीं मिलनी चाहिए। परिसर में प्रवेश करने के मार्ग पर सुरक्षा के नियमों का कड़ाई से पालन होना चाहिए। ग्रिल दरवाजों एवं कांच के दरवाजों के बीच पर्याप्त दूरी हो एवं एक समय में एक ही व्यक्ति का प्रवेश एवं निकास हो सके, ऐसी व्यवस्था की जानी चाहिए। असंदिग्ध व्यक्ति एवं भीड़ के रूप में प्रवेश करने वाले व्यक्तियों से पूछताछ अवश्य करनी चाहिए एवं किसी भी अप्रिय स्थिति के शीघ्र निपटान के लिए हमेशा तैयार रहना चाहिए। परिसर में प्रत्येक व्यक्ति की गतिविधियों पर भी पर्याप्त ध्यान देना चाहिए।

यदि कोई ग्राहक सामान्य से अलग व्यवहार करता दिखाई दे रहा है तब उस पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है। यह भी ध्यान देना चाहिए कि सुरक्षा-व्यवस्था के चलते किसी भी ग्राहक को परेशानी न हो।

परिसर में सतर्कता की योजना को पूरी तरह लागू किया जाना चाहिए। आधुनिक उपकरणों की उपलब्धता का पूर्ण प्रयोग करना चाहिए जैसे क्लोज सर्किट कैमरे, माडर्न ऑटोमैटिक लॉकिंग सिस्टम आदि। बैंक में पानी-बिजली की व्यवस्था स्तरीय होनी चाहिए। प्रणाली कक्ष एवं अन्य स्थानों पर लगे कम्प्यूटरों एवं दूरभाष यंत्रों तक सामान्य व्यक्ति की पहुंच न हो सके, ऐसी व्यवस्था अत्यंत आवश्यक है। बिजली के सभी उपकरण यथा कूलर, एयर कंडीशनर, वाटर कूलर, फैंक्स, प्रिंटर आदि के लिए उन तक पहुंच रही तारों आदि की समय-समय पर जांच करते रहना चाहिए। आपात एवं विपरीत परिस्थितियों के लिए महत्वपूर्ण दूरभाष नंबर एक बोर्ड पर लिखकर परिसर में लगाया जाना चाहिए। शाखा के सभी अलार्म सिस्टम प्रत्येक समय पर कार्यरत हैं, यह जांच कर ली जानी चाहिए।

### रोकड़ विभाग में सतर्कता

बैंक की किसी भी शाखा में रोकड़ विभाग अनिवार्य है। आजकल एकल खिड़की प्रणाली की सुविधाएं प्रायः सभी बैंकों में अपनाई जा रही हैं जहां पर रोकड़ लेन-देन का कार्य भी होता है। प्रातः कोष-कक्ष से कोष निकालते समय शाखा का मुख्य द्वार बंद रखना अति आवश्यक है और इस प्रक्रिया के पूरा होने तक मुख्य द्वार खुलना नहीं चाहिए। यही प्रक्रिया सायंकाल रोकड़ वापस कोष-कक्ष में रखते समय अपनाई जानी चाहिए।

विभिन्न एकल खिड़की पर रोकड़ प्रदान करने के लिए एक रजिस्टर होना चाहिए और रकम देने और लेने वाले दोनों व्यक्तियों को रजिस्टर में हस्ताक्षर भी करने चाहिए और साथ ही रकम को गिन कर ही लिया-दिया जाना चाहिए। इस सतर्कता को न बरतने पर रोकड़ हानि के अतिरिक्त नौकरी से हाथ भी धोना पड़ सकता है। **कारोबार समय** में भी जितनी बार रोकड़ लिया-दिया जाए, उतनी बार यह प्रक्रिया आवश्यक है।

ग्राहकों से लेन-देन के समय भी नोटों की गणना हाथ से

एक बार अवश्य कर लेनी चाहिए। किसी भी ग्राहक द्वारा नोटों की किसी भी शिकायत को हल्के में नहीं लिया जाना चाहिए। देश में नकली नोटों की बढ़ रही आवक को देखते हुए प्रत्येक पटल पर नोट स्कैनिंग मशीन लगा देने से नुकसान की संभावना नगण्य हो जाती है। साथ ही नोटों को बांधने का कार्य भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों के अनुसार ही किया जाना चाहिए एवं प्रत्येक पैकैट पर बैंक शाखा की मुहर लगानी चाहिए और साथ ही उस पर आवश्यकतानुसार आद्यक्षर भी करने चाहिए।

### कंप्यूटर सतर्कता

याद कीजिए वो दिन, जब अलग-अलग खातों के लिए भारी भरकम लेजर हुआ करते थे और उन पर हम हाथ से लेजर क्रमांक लिखा करते थे। प्रत्येक व्यवहार के लिए अलग-अलग लेजर होने से एक के बाद एक लेजर को व्यवस्थित करके रखना सबसे मुश्किल होता था और उस समय तो और भी मुश्किल हो जाती थी जब ग्राहकों की भीड़ होती थी और पासकर्ता अधिकारी के पास कोई महत्वपूर्ण ग्राहक बैठा होता था या फिर वह दूरभाष पर किसी आवश्यक बातचीत में उलझे होते थे। अब व्यवस्थाएं बदल गई हैं और बैंकों में लेजरों को कंप्यूटर में फीड कर दिया गया है, अब एक ही कंप्यूटर पर सभी प्रकार के खाते चाहे वह चालू खाता हो या बचत खाता, नकद साख खाता हो आवर्ती जमा खाता, यहां तक कि दैनिक बैंकिंग लेन-देनों का सारांश जिस क्लीन कैश बुक और जनरल लेजर में लिखा जाता था, वह प्रथा भी समाप्त हो गई है अर्थात् एक कंप्यूटर ने अपने अंदर एक शाखा ही नहीं पूरा बैंक समेट कर रख लिया है। अब यह आवश्यक हो गया है कि हम कंप्यूटर के प्रति विशेष सतर्कता रखें। कंप्यूटर सतर्कता अनेक स्तरों पर विभाजित होती है परंतु आंतरिक रूप से यह सतर्कता कड़ी रूप में एक दूसरे से जुड़ी हुई होती है। हमारी कोशिश रहनी चाहिए कि यह कड़ी, कड़ी ही रहे न कि माला के धागों की तरह उलझ जाए। कंप्यूटरों से संबंधित सतर्कता निम्नलिखित बिंदुओं के आधार पर होनी चाहिए-

☞ अपना पासवर्ड किसी को भी न बताएं और न ही इसे लिखकर रखना चाहिए। पासवर्ड को कुछ दिनों बाद अवश्य बदल देना चाहिए। यदि अपने कंप्यूटर को आप कुछ समय के लिए छोड़ कर जा रहे हैं तो स्क्रीन सेवर पासवर्ड का

उपयोग अवश्य करना चाहिए। अलग-अलग प्रयोग के लिए अलग-अलग पासवर्ड का उपयोग करें। पासवर्ड बेहद आसान न बनाएँ और न ही इसमें अपने या अपने किसी रिश्तेदार का नाम या जन्मतिथि का प्रयोग करें। अपने पासवर्ड में अल्फाबेट, क्रम संख्या एवं 'स्पेशल की' का मिश्रित प्रयोग करें। याद रखिए, आपका पासवर्ड आपके लॉकर की एकमात्र चाबी है।

कंप्यूटर पर हमेशा उच्च कोटि के एंटी वायरस सॉफ्टवेयर लोड करके रखें और इसे ऑटो अपडेट स्थिति में रखें। माह में एक बार सभी ड्राइव एंटी वायरस से स्कैन करें। बाहरी साधनों यथा फ्लॉपी, सीडी, डीवीडी, पैन ड्राइव आदि से डाउनलोड करते समय संबंधित फाइल के लिए एंटी वायरस स्कैनिंग प्रक्रिया अपनानी चाहिए। ई-मेल के साथ संलग्न सभी अटैचमेंट के भी वायरस की जांच अवश्य कर लेनी चाहिए।

इंटरनेट और ई-मेल बहुत सावधानी के साथ प्रयोग करें। किसी भी अनजान ई-मेल को न खोलें और हो सके तो उसे ब्लॉक में डाल दें। जिस साइट पर जाना चाहते हैं, उसे एड्रेस बार में पूरे पते के साथ खोलें और उससे मिलती-जुलती नाम वाली साइट्स का सावधानी से प्रयोग करें। किसी को भी अपने बैंक की गोपनीय सूचनाएं ई-मेल से न भेजें और न ही अनजान मेल (फिशिंग) के जवाब में कोई डाटा वगैरह भेजें। किसी भी लिंक साइट को अधिक देर तक खुला न रखें और जब भी ई-मेल बंद करना हो तो लागू-आउट पर ही क्लिक करें।

कंप्यूटर एक अच्छा साथी होता है, इसे मानव ने ही बनाया है, कंप्यूटर को अपने ऊपर हावी न होने दें बल्कि इसके द्वारा किए जाने वाले कार्यों का अपनी संस्था के हित में प्रयोग करें। कंप्यूटर को अपना गुलाम न बनाएं और ऐसा तभी संभव है जब आप इसका सामाजिक इंजीनियरिंग के लिए प्रयोग करें। आपके पास उपलब्ध प्रत्येक सूचना को

सार्वजनिक करने से बचें और अनजान लोगों को अपनी कार्यविधि से कभी भी अवगत न कराएं। कंप्यूटर पर कोई भी महत्वपूर्ण **प्रलेख**, किसी भी खाते की वर्तमान स्थिति, बैंक से संबंधित गोपनीय सूचनाएं आदि को खुला छोड़कर न जाएं।

कंप्यूटर का प्रयोग उचित तरीके से करें। माउस, की-बोर्ड, प्रिंटर आदि का प्रयोग करने के बाद उसे ठीक तरीके से रख कर जाएं ताकि उन पर धूल, पानी आदि का असर न हो। कंप्यूटर के आस-पास किसी भी तार को ढीला न छोड़ें एवं अनावश्यक रूप से किसी बाहरी व्यक्ति को अपने कंप्यूटर पर काम न करने दें। अपने कंप्यूटर को बार-बार री-बूट न करें, इससे उसकी स्पीड और हार्ड-डिस्क दोनों को खतरा हो सकता है।

प्रत्येक समय यह ध्यान रखें कि आपके कंप्यूटर से ही आपकी और आपके संस्थान की सुरक्षा जुड़ी हुई है। अपने डाटा का बैक-अप हमेशा लेते रहें। समय-समय पर नए कार्यक्रमों को सीखें और सिखाएं। अवांछित साइट्स खोलने से आपका कंप्यूटर कभी भी खराब हो सकता है। अपने सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग, सर्विस डेस्क आदि से सहायता लेते रहें एवं अपने कार्य के साथ-साथ सुरक्षा नीतियों का भी आकलन करते रहें।

### ऋण विभाग में सतर्कता

किसी भी बैंक को लाभप्रद स्थिति में लाने का श्रेय ऋण विभाग को दिया जाता है। कम ब्याज दर पर प्राप्त जमा राशियों में से ही ऋण राशि प्रदान की जाती है। आजकल सभी बैंकों में अनेक ऋण योजनाएं अपनाई जा रही हैं। यद्यपि इन ऋण योजनाओं का उद्देश्य समाज के सभी तबकों को एक साथ लाकर खड़ा करना भी है, परंतु फिर भी हम बहुत बार ऐसे ग्राहकों को ऋण प्रदान कर देते हैं जिनका बैंक में पिछले वर्षों का अच्छा रिकार्ड होता है। उस समय हम इस बात पर विचार ही नहीं करते कि क्या उनका भविष्य भी उसी प्रकार उज्वल रहेगा। अतः

प्रत्येक व्यक्ति, प्रतिष्ठान, कंपनी या संस्था को ऋण प्रदान करते समय हमें अपनी मानक नीतियों के अतिरिक्त वर्तमान और भविष्य को भी ध्यान में रखना होगा।

वर्तमान मंदी को देखते हुए यह और भी महत्वपूर्ण हो गया है कि जोखिम लेने से बचा जाए और वास्तविक आवश्यकताओं के लिए पूरी **छानबीन** के पश्चात ही ऋण प्रदान किए जाएं। ऋण प्रदान करते समय यदि हम सतर्कता के निम्नलिखित बिंदुओं पर कार्रवाई करें तो अतिरिक्त जोखिम से बचा जा सकता है-

- ☞ केवल अपने खातेदारों को ही ऋण प्रदान किए जाएं। इन सभी खातेदारों का हमारे पास खाता कम से कम छः महीने पुराना हो और इस खाते में किए गए व्यवहारों से हम संतुष्ट हों।
- ☞ ऋण प्राप्तकर्ता के पास पैन, टैन का अधिकृत नंबर हो और इसकी छायाप्रति को किसी चार्टर्ड अकाउंटेंट या आयकर वकील के हस्ताक्षर द्वारा प्रमाणित किया गया हो। यही प्रक्रिया गारंटी और जमानत देने वालों पर भी लागू की जाए। साथ ही संबंधित व्यक्तियों के पते के लिए भी टेलीफोन बिल, बिजली बिल या बैंक खाते की पास बुक/विवरणी की स्व-प्रमाणित फोटो प्रति भी ले लेनी चाहिए।
- ☞ ऋणी के पिछले दो वर्षों की आयकर विवरणी, फार्म 16 एवं साथ ही यदि उसे कोई रिफंड प्राप्त हुआ हो तो उस असेसमेंट की प्रति भी प्राप्त करनी चाहिए। ऋणी के किसी संस्थान के कर्मचारी होने की दशा में उसकी आर्थिक स्थिति की जानकारी के लिए गत माह की वेतन-पर्ची भी ली जानी चाहिए।
- ☞ प्रत्येक ऋण के लिए ऋण प्राप्तकर्ता की योजना पर पूर्ण ध्यान देते हुए उसके पिछले ऋण खाते, अनुभव, भावी परियोजना, व्यावसायिक परिस्थितियां, सरकारी आपत्तियां, आय-व्यय अनुमान, आधारभूत ढांचा, अन्य संसाधन आदि का भली-भांति अध्ययन कर लेना चाहिए। विदेशी व्यापार करने वालों को ऋण प्रदान करते समय यह जांच अवश्य कर लेनी चाहिए कि उसे इस प्रकार का लाइसेंस आदि प्राप्त हो चुका है।

- ☞ ऋण की राशि के विरुद्ध तृतीय पक्षकार गारंटी एवं संपार्श्विक प्रतिभूति यदि आवश्यक है तो अवश्य प्राप्त करनी चाहिए एवं इस प्रकार की गारंटी देने वालों को ऋण का आशय और उद्देश्य अच्छी तरह समझा देना चाहिए। ऋण के चुकता होने की दशा में क्या कार्रवाई की जाएगी, यह भी उन्हें भली-भांति समझाना उचित रहेगा।
- ☞ सभी प्रलेख पूर्णतया भरे जाएं और किसी भी स्थिति में बैंक अधिकारी इसमें ढील न बरतें, जहां आवश्यक हो वहां ऋण प्राप्तकर्ता से अतिरिक्त सैट भी भरवा कर रखें। सभी प्रकार के प्रलेखों यथा स्टैंप पेपर, संस्था के नियमों की प्रति, ऋणियों के हस्ताक्षर, जारी की गई चेक बुक, बैंक गारंटी, सावधि जमाएं, संपार्श्विक प्रतिभूति से संबंधित कागज, सरकारी अनापत्ति प्रमाणपत्रों आदि का पूर्ण विवरण रजिस्टर में दर्ज कर लिया जाना चाहिए।
- ☞ बंधक रखी गई संपत्ति, गोदाम के अंदर रखे माल, कल-कारखानों की मशीनों, फर्नीचर एवं अन्य सामान आदि की स्थिति में उचित कार्रवाई पहले से ही कर ली जानी चाहिए एवं जहां आवश्यक हो बैंक के ताले लगाए जाने चाहिए और साथ ही वहां पर 'बैंक द्वारा पोषित' पट्टिका भी लगाई जानी चाहिए।
- ☞ व्यक्तिगत ऋणों की दशा में यदि ऋणी सरकारी या अर्धसरकारी कर्मचारी है तो उसके वेतन कार्यालय एवं मुख्य कार्यालय में इस प्रकार की सूचना भिजवा दी जानी चाहिए एवं उनसे नियमानुसार ऋण चुकाने का पत्र आदि प्राप्त कर लिया जाना चाहिए। यदि हम पोस्ट-डेटेड चैक प्राप्त कर रहे हैं तो उन्हें यथा समय नामे करने की कार्रवाई की जानी चाहिए।
- ☞ प्रत्येक खातेदार के लिए डेली लिस्ट का निर्माण करें एवं उन्हें खाते की वांछित विवरणी भी समय पर प्रेषित करें। ब्याज वसूली के साथ-साथ मूल रकम की वापसी सहित उसकी ईएमआइ का निर्धारण करें और उन्हें समय-समय पर याद दिलाते रहें कि ऋण की शीघ्र चुकौती करने में उन्हें कोई नुकसान नहीं है।

### ग्राहक सेवा में सतर्कता

ग्राहकों के खातों का ध्यान रखना हमारा शीर्ष कर्तव्य है। किसी भी स्थिति में हमें उनके खातों की गोपनीयता भंग नहीं करनी चाहिए। खाता खोलने की प्रक्रिया में भी किसी प्रकार की ढील नहीं दी जानी चाहिए। 'अपने ग्राहक को जानिए' नियमों एवं बैंक के अन्य नियमों का पालन अवश्य करना चाहिए। ग्राहक की किसी भी समस्या का समाधान करने में हमें हमेशा तत्पर रहना चाहिए एवं साथ ही उनकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करने का प्रयास करना चाहिए। प्रत्येक ग्राहक हमारा निःशुल्क विज्ञापनदाता होता है, इस वाक्य की गरिमा को समझते हुए ही हमें अपनी ग्राहक-सेवा प्रदान करनी चाहिए। कड़ी प्रतिस्पर्धा के इस युग में हमें अपने ग्राहक को मात्र संतुष्ट ही नहीं, उसे प्रसन्न भी रखना होगा। आधुनिक युग में ग्राहक आप पर निर्भर नहीं है बल्कि आप ग्राहक पर निर्भर है, अतः ग्राहक को भगवान मानने में ही समझदारी है।

कड़ी प्रतिस्पर्धा के इस युग में हमें अपने ग्राहक को मात्र संतुष्ट ही नहीं, उसे प्रसन्न भी रखना होगा। आधुनिक युग में ग्राहक आप पर निर्भर नहीं है बल्कि आप ग्राहक पर निर्भर है, अतः ग्राहक को भगवान मानने में ही समझदारी है।

### आपदा प्रबंधन सतर्कता

विपदा कभी भी बताकर नहीं आती। पिछले कुछ समय में ऐसी घटनाएं घटी हैं जिनके बारे में कोई सोच भी नहीं सकता था, यथा सूनामी, पंजाब में बैंक पर हवाई जहाज गिरने की घटना, आतंकवादियों द्वारा लूटपाट, बिहार में बाढ़ का कहर आदि। ऐसी प्राकृतिक विपदाओं के साथ-साथ सिस्टम में गड़बड़ी हो जाना भी कम महत्वपूर्ण नहीं है। ऐसी स्थिति से निपटने के लिए बैंकों में **आपदा प्रबंधन** अति आवश्यक है। वैसे तो सभी बैंकों में इस हेतु व्यवस्थाएं की जाती हैं, फिर भी इस हेतु इन बातों का ध्यान अवश्य रखना चाहिए-

- ☞ कंप्यूटर पर डाटा स्टोरेज के लिए दो या तीन अन्य कंप्यूटरों का प्रयोग किया जाना चाहिए। साथ ही कार्य-समाप्ति अर्थात् ईओडी के पश्चात प्रतिदिन बैंक-अप अतिरिक्त विशेष सीडी पर भी लेना चाहिए एवं इस सीडी को फायर-प्रूफ सेफ में रखना चाहिए।
- ☞ शाखा में अलार्म सिस्टम की एक निश्चित अंतराल पर जांच

अवश्य करा लेनी चाहिए एवं यह भी सुनिश्चित कर लेना चाहिए सभी बटन भली-भांति कार्य कर रहे हैं।

- ☞ शाखा में आग बुझाने वाले संयंत्रों की यथा समय जांच अवश्य करा लेनी चाहिए। इस हेतु सभी स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित भी किया जाना चाहिए।
- ☞ आपदा स्थिति में शाखा का रोकड़ कार्य सुचारू रूप से चलता रहे, ऐसा प्रबंध हमेशा रखना चाहिए।
  - ☞ हड़ताल, कर्फ्यू, वार्षिक खाताबंदी दिवस आदि की स्थिति में मुख्य प्रवेश द्वार को बंद रखना चाहिए।
  - ☞ शाखा परिसर में धूम्रपान एवं मोबाइल फोन के प्रयोग पर पाबंदी का पालन किया जाना चाहिए।
- ☞ शाखा के सभी स्टाफ सदस्यों के घर के पते एवं उनकी दूरभाष संख्या कार्यालय में एक रजिस्टर में लिखकर रखी जानी चाहिए। साथ ही सभी प्रकार की आपात स्थिति के नंबर भी एक बोर्ड पर लिखकर उसे शाखा परिसर में लगाया जाना चाहिए।

### उपर्युक्त सतर्कता के अतिरिक्त शाखा में निम्नलिखित स्थानों पर भी सतर्कता का ध्यान रखना अति आवश्यक है

- ☞ लॉकर कक्ष में प्रत्येक व्यक्ति का प्रवेश मना होना चाहिए और उस तक पहुंचने के लिए मार्ग अति सुगम नहीं होना चाहिए। लॉकर कक्ष से ग्राहक के बाहर आने के बाद अधिकारी को एक बार लॉकर कक्ष में जाकर यह देख लेना चाहिए कि सब कुछ ठीक है और ग्राहक द्वारा लॉकर सही तरीके से बंद कर दिया गया है। लॉकर एक्सेस रजिस्टर में ग्राहक के आने-जाने का समय एवं हस्ताक्षर अवश्य होने चाहिए।
- ☞ शाखा के सिस्टम कक्ष में किसी भी ग्राहक का आवागमन नहीं होना चाहिए। साथ ही शाखा-स्टाफ के अतिरिक्त जैसे बैंक के लेखा-परीक्षक, सपोर्टिंग अधिकारी या कंप्यूटर एजेंसी के प्रतिनिधि के सिस्टम कक्ष में प्रवेश का विवरण

एक रजिस्टर में रखा जाना चाहिए जिसमें उनके नाम, आने-जाने का समय, उद्देश्य, हस्ताक्षर एवं प्राधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर भी होने चाहिए।

- ☞ प्रत्येक स्टाफ सदस्य के दौरा कार्यक्रम को एक रजिस्टर में विधिवत दर्ज किया जाना चाहिए।
- ☞ यदि आपात स्थिति में किसी स्टाफ सदस्य को शाखा से बाहर जाना है तो उसे अपनी सीट को पूर्णतः बंद करके जाना चाहिए एवं इस आशय की सूचना संबंधित अधिकारी या शाखा प्रबंधक को दे देनी चाहिए।
- ☞ शाखा में एक मेडिकल-एड-बॉक्स अवश्य रखा जाना चाहिए जिससे किसी भी अप्रिय स्थिति में सहायता मिल सके।
- ☞ शाखा में यदि गार्ड की नियुक्ति है तो उसकी बंदूक एवं कारतूसों की समयानुसार जांच अवश्य की जानी चाहिए।
- ☞ शाखा परिसर में किसी भी बाहरी फुटकर व्यापारी जैसे स्टेशनरी एजेंट, दूसरी कंपनियों के प्रतिनिधि आदि को अपने उत्पाद विक्रय करने के लिए प्रवेश की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।
- ☞ शाखा के एटीएम में पर्याप्त रोकड़ उपलब्ध रहनी चाहिए साथ ही वहां पर साफ-सफाई और लगे हुए संयंत्रों जैसे

ए सी, कैमरे, प्रवेश द्वार के ताले आदि की जांच समय-समय पर करनी चाहिए।

- ☞ शाखा में दूरभाष पर देर तक बात नहीं करनी चाहिए एवं अपना स्वर धीमे ही रखना चाहिए।

यह तो निश्चित है कि हम इस समाज के अंग हैं और समाज के नियमों का पालन करना हमारा प्रथम कर्तव्य है। हमारा बैंक सामाजिक तबकों के साथ हमेशा जुड़ा रहता है। इसलिए आवश्यकता के समय पर हमें सामाजिक गतिविधियों में भी भाग लेना पड़ता है। हमें समाज के साथ-साथ अपने परिवार की सुरक्षा भी करनी होती है। अतः हमें सामान्य व्यक्ति बनकर जीने का प्रयास करना चाहिए। किसी भी लालच और तात्कालिक लाभ प्राप्त करने की दिशा में उठाया गया कोई भी कदम हमें पदच्युत तो कर ही सकता है और साथ ही हमारी प्रतिष्ठा को भी धक्का पहुंचाता है। अतः हमें किसी भी प्रकार की रिश्वत या अन्य सुविधा का उपयोग नहीं करना चाहिए। हमें प्रत्येक क्षेत्र में यथा संभव सभी नियमों का पालन करते रहना चाहिए। हमें आर्थिक, सामाजिक एवं शिक्षा के विकास की गतिविधियों को आगे बढ़ाना है और यह सब तभी संभव होगा जब हम सुरक्षा कवच को अपने ऊपर धारण कर सकने की स्थिति में होंगे और सुरक्षा की प्रथम सीढ़ी सतर्कता को सतर्क होकर समझेंगे।



## प्रयुक्त शब्दावली

सतर्कता	Vigilance	प्रलेख	Document
कार्यविधियों	Procedures	छानबीन	Scrutiny
परिसर	Premises	आपदा प्रबंधन	Disaster Management
एकल खिड़की	Single Window	प्रतिनिधि	Representative
कारोबार समय	Business hour	कवच	Shield



## भारतीय बैंकों में ज्ञान प्रबंधन

● डा. नरेन्द्र पाल सिंह

रीडर, वाणिज्य संकाय,  
साहू जैन कालेज, नज़ीबाबाद

बैंकिंग सुधारों के चलते आज बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि अपने स्वरूप एवं आन्तरिक सुधार प्रक्रिया पर भी ध्यान केंद्रित करें। बैंकिंग उद्योग में बढ़ती प्रतिस्पर्धा तथा ग्राहकोन्मुखी बाज़ार बैंकों के सम्मुख चुनौती बना हुआ है। सभी ग्राहक, सूचना प्रौद्योगिकी एवं कम्प्यूटर के माध्यम से प्रत्येक बैंकिंग सेवा मिनटों में चाहते हैं और उसमें भी बैंकों में दिन-प्रतिदिन परिवर्तन एवं कार्यप्रणाली में तेजी आती जा रही है तथा पुरानी सेवाएं तुरन्त अप्रचलित हो जाती हैं जबकि ग्राहकों के पास अनेकों विकल्प मौजूद हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के समक्ष निजी एवं विदेशी बैंकों की भी एक चुनौती बनी हुई है क्योंकि ये बैंक ग्राहक सेवा के नाम पर ग्राहकों को घर पहुंच तथा फोन एवं इंटरनेट पर बैंकिंग सेवायें उपलब्ध करा रहे हैं, यह एक अच्छी बात है क्योंकि

ज्ञान का संग्रहण एवं उसका क्रमबद्ध एवं लिपिबद्ध भण्डारण, जहां से आवश्यकता पड़ने पर उसका उपयोग किया जा सके, ही ज्ञान प्रबन्ध है, बैंकिंग उद्योग में भी ज्ञान प्रबन्धन की अवधारणा को पूर्ण रूप से लागू किया जा रहा है।

इस चुनौती को स्वीकार कर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी अपनी पुरानी एवं परम्परागत कार्यप्रणाली बदलकर ग्राहकों को अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने में लग गये हैं। अतः सभी बैंकों के लिये यह जरूरी है कि वे विकास के लिए परिवर्तनों को अविलम्ब ग्रहण कर लागू करें जिसके लिये उसे अपने कर्मियों की कौशलता में वृद्धि करना आवश्यक है। बैंक कर्मियों की कार्यकुशलता तभी बढ़ सकती है जब उनके ज्ञान में वृद्धि हो। ज्ञान के लिए यह आवश्यक है कि वह कार्य की पूर्ण जानकारी एवं उसके बारे में अनुभव प्राप्त करें। ज्ञान को मानव या तो मस्तिष्क में संग्रहित कर सकता है अथवा उसे बैंक की प्रक्रियाओं, कार्यप्रणाली, उत्पाद अथवा दस्तावेजों में निहित कर सकता है, जो अनुभव, व्यवहार अथवा समझ जो किसी बैंक को निर्णय लेने अथवा उसके उद्देश्यों को प्राप्त करने में सहायता करें, वही उस बैंक का ज्ञान कहलाता है।

ज्ञान का संग्रहण एवं उसका क्रमबद्ध एवं लिपिबद्ध भण्डारण, जहां से आवश्यकता पड़ने पर उसका उपयोग किया जा सके, ही

ज्ञान प्रबन्ध है, बैंकिंग उद्योग में भी ज्ञान प्रबन्धन की अवधारणा को पूर्ण रूप से लागू किया जा रहा है। ज्ञान प्रबन्धन की आवश्यकता बैंकों में इसलिए भी महसूस की जा रही है कि हमारे बैंक कर्मियों का ज्ञान एवं कौशल उच्च स्तर का नहीं है, साथ ही उन्हें दोषपूर्ण कार्य आबंटन एवं सतत कार्य परिवर्तन के कारण वे विशेषज्ञता प्राप्त नहीं कर पाये हैं, जिसके अभाव में ग्राहक सेवा में निरन्तर कमी महसूस की जा रही है। बैंकों में यह भी महसूस किया जा रहा है कि विशेषज्ञ एवं दक्ष कर्मचारियों का ज्ञान उन तक ही सीमित रहता है और अन्य कर्मचारी उनके ज्ञान का लाभ नहीं उठा पाते हैं तथा जो कर्मचारी सेवानिवृत्त हो जाते हैं उनके द्वारा प्राप्त अनुभव, कौशल एवं अर्जित ज्ञान भी सेवानिवृत्ति के साथ ही समाप्त हो जाता है।

### ज्ञान प्रबन्धन के उद्देश्य

प्रतिस्पर्धा और नवाचार एक दूसरे के साथी हैं। प्रतिस्पर्धा के लिए एक प्रतिष्ठान को अपने प्रतिद्वंद्वियों से अधिक शीघ्रता से नव प्रवर्तन करने में सक्षम होना चाहिए। उत्पाद एवं प्रक्रिया की नकल शीघ्रता से हो सकती है और प्रतिस्पर्धा के लाभ का तेजी से क्षय हो जाता है। अतः कारोबार और नवाचारियों की सुरक्षा के लिए समुचित ज्ञान प्रबन्धन आवश्यक है लेकिन उनमें इतना लचीलापन होना चाहिए कि एकाधिकार को बढ़ावा न मिल पाये। ज्ञान के बढ़ते महत्व को मद्देनजर रख बैंकों को चुनौतियों का सामना करने के लिए समुचित व्यवस्था विकसित करनी होगी। बैंक यदि अपने कर्मचारियों के ज्ञान, योग्यता एवं कुशलता में वृद्धि करता है तो न केवल बैंकों की उत्पादकता एवं लाभप्रदता सुधरेगी, बल्कि कर्मचारियों का व्यक्तित्व भी परिपूर्ण एवं विकसित हो जायेगा, इसलिए ज्ञान प्रबंधन केवल बैंक के लिए ही नहीं बल्कि उसमें कार्यरत कर्मचारियों के लिए भी अत्यन्त जरूरी है। बदलते परिवेश एवं प्रतिस्पर्धा के इस वातावरण में ज्ञान प्रबंधन

ही ऐसी विशेषता है जो विभिन्न बैंकों के बीच अन्तर दर्शाता है। बैंकिंग उद्योग में ज्ञान प्रबंधन के निम्न उद्देश्य हो सकते हैं:-

- \* बैंक अपने उद्देश्यों को तभी प्राप्त कर सकता है जब अपने कर्मियों के ज्ञान को अद्यतन रख उन्हें पर्याप्त अवसर प्रदान करें।
- \* वैश्वीकरण एवं उदारिकरण के चलते बैंकों में लागू परम्परागत बैंकिंग को ई-बैंकिंग के रूप में विकसित करने हेतु।
- \* ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप कम लागत पर नवीन एवं उत्कृष्ट उत्पाद तथा सेवाएं प्रदान करने के लिए।
- \* ज्ञान प्रबंधन के द्वारा अपने प्रतिस्पर्धी बैंकों से प्रतिस्पर्धा में सफलता प्राप्त करने के लिए।
- \* बैंकिंग वातावरण में दिन-प्रतिदिन हो रहे परिवर्तनों, गलत विपणन नीतियों एवं उत्पादों के कारण यदि उनको सही समय पर लागू न किया जाये तो ग्राहक बैंक छोड़ देते हैं, अतः उसके लिए सही ज्ञान प्रबन्धन आवश्यक है।
- \* ज्ञान प्रबन्धन सही निर्णय प्रक्रिया में अत्यन्त सहायक है क्योंकि पूर्व में प्राप्त सफलता एवं असफलता को ध्यान में रखकर निर्णय लिये जा सकते हैं।
- \* जब कोई कर्मचारी सेवानिवृत्त होता है तो उसका ज्ञान एवं अनुभव उसी के साथ चला जाता है जिसका फायदा प्रतिस्पर्धी बैंकों को हो सकता है अतः बैंक ज्ञान प्रबन्धन द्वारा भविष्य में उसका लाभ उठा सकते हैं।
- \* ज्ञान प्रबन्धन के द्वारा बैंक में चली आ रही पुरानी पद्धतियों को समय-समय पर बदलने एवं नयी एवं पुरानी पद्धतियों का मूल्यांकन करने की आवश्यकता।
- \* ज्ञान प्रबन्धन के द्वारा दूसरे बैंकों से सहभागिता करने में सहायक।
- \* ज्ञान प्रबन्धन बैंक की सम्पत्ति होती है। बाकी संपत्तियों का हास होता है जबकि ज्ञान संपत्ति में वृद्धि होती है।
- \* ज्ञान प्रबन्धन के द्वारा प्रतिस्पर्धी सम्बन्धी अधिकांश जानकारी

आज बैंकों में प्रतिस्पर्धा के चलते अपने व्यापार को सुव्यवस्थित रूप से चलाने के लिए पूर्ण रूप से संतोषजनक एवं अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए कुशल एवं प्रभावी ज्ञान प्रबन्धन आवश्यक हो गया है।

प्राप्त की जा सकती है जो निर्णयन प्रक्रिया में महत्वपूर्ण होती है।

- \* व्यापक जोखिमों के विस्तार को नियन्त्रित करने हेतु।
- \* बैंक की नीतियों, प्रक्रियाओं और उद्देश्यों की जानकारी प्राप्त करने के लिए।
- \* बैंक के कार्यनिष्पादन को सुधारने, समय-समय पर परिवर्तनों को लागू करने, उत्पादकता एवं लाभदायकता को बढ़ाने के लिए।

### ज्ञान प्रबन्धन की आवश्यकता

आज बैंकों में प्रतिस्पर्धा के चलते अपने व्यापार को सुव्यवस्थित रूप से चलाने के लिए पूर्ण रूप से संतोषजनक एवं अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए कुशल एवं प्रभावी ज्ञान प्रबन्धन आवश्यक हो गया है। अधिकांश बैंकों में बैंक कर्मियों को आज भी यह कहते सुना जा सकता है

कि कम्प्यूटर एवं सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग तो अच्छा है किन्तु पर्याप्त ज्ञान के अभाव में यह उनके जी का जंजाल बना हुआ है। प्रशिक्षण के अभाव एवं सीखने की उम्र पार होने का बहाना बनाकर वे पर्याप्त ग्राहक सेवा प्रदान नहीं कर रहे हैं। कई शाखाओं में ज्ञान के अभाव में यह भी देखा जा सकता है कि वहां काउन्टर से किसी समय भी लाईन समाप्त नहीं होती है और कहते हैं कि यदि कार्य जल्दी निपटाया जाये तो अन्य बैंकों के ग्राहक भी इसी शाखा में खाता खुलवाने आ जायेंगे जबकि हमारे वेतन अथवा सुविधाओं में तो कोई वृद्धि होगी नहीं। अतः काम धीरे-धीरे किया जाये ताकि ग्राहक परेशान होकर दूसरे बैंक अथवा शाखा में पहुंच जाये जिससे उन्हें स्वयं को परेशानी नहीं होगी। अतः बैंक में ज्ञान प्रबन्धन निम्न कारणों से आवश्यक हो गया है:

- \* बैंकिंग उद्योग में व्याप्त जोखिमों पर नियन्त्रण कर अपने व्यवसाय में विस्तार करने हेतु।
- \* बैंकिंग सुधारों को समुचित रूप से लागू करने हेतु।
- \* बैंकों में धोखाधड़ी पर नियन्त्रण हेतु।
- \* बैंकों में हो रहे आय रिसाव पर नियन्त्रण हेतु।

- \* लागत पर नियन्त्रण एवं आय प्रबन्धन हेतु।
- \* तकनीकी क्षेत्र में परिवर्तनों को सुचारू रूप से लागू करने हेतु।
- \* अच्छे ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन को विकसित कर अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु।
- \* बैंक कर्मियों के दृष्टिकोण में परिवर्तन कर परिवर्तनों को लागू करने हेतु।
- \* लाभप्रदता एवं गैर-ब्याज आय बढ़ाने हेतु।
- \* पूंजी पर्याप्तता, आस्ति वर्गीकरण, प्रकटीकरण एवं पारदर्शिता, आय निर्धारण आदि के कड़े नियमों को लागू करने हेतु।

### ज्ञान प्रबंधन प्रक्रिया

ज्ञान प्रबन्धन की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए बैंकों को चाहिए कि एक व्यापक ज्ञान प्रबन्धन प्रक्रिया विकसित करें जिसमें निम्न बातें होनी चाहिए:

- \* सर्वप्रथम उन क्षेत्रों को चिन्हित किया जाये जिसमें ज्ञान प्रबन्धन की आवश्यकता है।
- \* ज्ञान प्रबन्धन के अन्तर्गत सभी बैंक कर्मियों की व्यक्तिगत प्रोफाइल बनायी जाये जिसमें शैक्षणिक ज्ञान एवं अनुभव का पूर्ण विवरण दर्ज हो तथा उसको समय-समय पर पूरा एवं संशोधित भी किया जाये।
- \* ज्ञान प्रबन्धन प्रक्रिया के अन्तर्गत सभी कर्मियों से संबंधित एक पत्रिका प्रकाशित करायी जाये जिसमें सभी के संबंध में संक्षिप्त एवं पूर्ण जानकारी उपलब्ध हो जो कि शाखा में तुलनात्मक जानकारी प्राप्त करने में सहायक होगी जिसकी निर्णयन प्रक्रिया में भी महत्वपूर्ण भागीदारी होगी। साथ ही, उसमें गश्ती सूचनाओं एवं आवश्यक संदेशों को भी प्रकाशित कराया जाये।
- \* ज्ञान प्रबन्धन प्रक्रिया के अन्तर्गत कर्मचारियों के अनुभव पर आधारित विचार निरन्तर आमंत्रित किये जाने चाहिए जिन पर गहनता एवं गंभीरता से विचार कर प्राथमिकताएं निर्धारित

की जाये।

- \* कर्मचारियों में मनोबल बढ़ाने एवं ज्ञान का स्तर निर्धारित करने हेतु उनको अलग-अलग संवर्ग में बांटा जाना चाहिए जिसमें अतिरिक्त ज्ञान अर्जन हेतु आपसी प्रतियोगिता हो सके।
- \* ज्ञान प्रबंध के अन्तर्गत बैंकों के शाखा स्तर पर गुणात्मक सुधार हेतु आन्तरिक मानक तय किये जायें। ज्ञान आधारित प्रतियोगिता कराई जाये तथा कर्मियों को प्रमाण पत्र प्रदत्त किये जाये। बैंकिंग संबंधी ज्वलन्त एवं गंभीर समस्याओं पर कर्मियों से लेख आमंत्रित किये जायें एवं ज्ञान संबंधी परीक्षाएं आयोजित कराई जायें।
- \* ज्ञान प्रबंधन हेतु बैंक में क्षेत्रीय स्तर पर पुस्तकालयों की स्थापना की जा सकती है जिसमें भरपूर बैंकिंग पुस्तकें एवं साहित्य उपलब्ध हो तथा सभी बैंक कर्मियों को इसकी सदस्यता निःशुल्क प्रदान की जाये। समय-समय पर बैंक कर्मियों के लिए विचार गोष्ठी एवं सेमिनार भी आयोजित की जाये, ताकि कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि हो सके।
- \* बैंकों द्वारा कर्मचारियों की पदोन्नति हेतु जिन परीक्षाओं का आयोजन किया जाये वह ज्ञान आधारित हों। पाठ्यक्रम में उन सभी समस्याओं को शामिल किया जाये जो कि सामयिक हों एवं विशेषज्ञता एवं दक्षता का विकास कर सकें।
- \* ज्ञान प्रबंधन के अंतर्गत प्रत्येक कर्मचारी की कार्य पर नियुक्ति उसके विशेष ज्ञान के आधार पर ही करायी जायें ताकि वह चयनित क्षेत्र में सम्बद्ध ज्ञान को आगे बढ़ा सके।
- \* बैंक में समय-समय पर बैंक कर्मियों की प्रतिक्रियाएं, सुझाव एवं कार्यप्रणाली पर टिप्पणी आमंत्रित की जाये। अभिप्रेरण मानदण्डों पर समय-समय पर पुनर्विचार किया जाये।
- \* बैंक कर्मियों से आवधिक अंतराल पर कार्य संबंधी रिपोर्ट सीधे मांगी जाये और उसमें प्राप्त समस्याओं एवं सुझावों पर अविलम्ब अमल किया जाये।

ज्ञान प्रबंध के अन्तर्गत बैंकों के शाखा स्तर पर गुणात्मक सुधार हेतु आन्तरिक मानक तय किये जायें। ज्ञान आधारित प्रतियोगिता कराई जाये तथा कर्मियों को प्रमाण पत्र प्रदत्त किये जाये। बैंकिंग संबंधी ज्वलन्त एवं गंभीर समस्याओं पर कर्मियों से लेख आमंत्रित किये जायें एवं ज्ञान संबंधी परीक्षाएं आयोजित कराई जायें।

- \* बैंक स्तर पर सूचना प्रौद्योगिकी एवं नये उत्पादों से संबंधित निरन्तर शोध कराये जायें और वांछित परिणाम आने पर उनका पेटेन्ट कराया जाये।
- \* ज्ञान एवं कुशलता का वांछित स्तर पर दस्तावेजीकरण किया जाये।
- \* ज्ञान प्रबंधन में प्रशिक्षकों एवं प्रशिक्षण की महत्वपूर्ण भूमिका है। अतः अलग-अलग पदों हेतु कर्मचारी विकास कार्यक्रम बनाये जायें।

### बैंकों को ज्ञान प्रबंधन से लाभ

यदि बैंकों द्वारा ज्ञान प्रबंधन की अवधारणा को लागू किया जाता है तो बैंकिंग में हो रहे परिवर्तनों को समझने में बहुत आसानी होगी क्योंकि आज बैंकों का कार्य बैंकिंग तक सीमित न होकर वित्तीय सेवाओं, बीमा व्यवसाय, फॅक्टरिंग, इत्यादि भी हो गया है। ज्ञान प्रबंधन के द्वारा बैंक, ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझकर, उसी अनुरूप उत्पाद, मूल्य एवं लागत, सही समय पर उनकी निर्गतता, विपणन, सुपुर्दगी एवं परिवर्तनों को लागू करता है। अतः ज्ञान प्रबंधन के द्वारा निम्न लाभ प्राप्त हो सकते हैं:

- ◆ ज्ञान प्रबंधन द्वारा 'अपने ग्राहक को जानिए' धारणा के अंतर्गत बैंक ग्राहकों की आवश्यकताओं का अनुमान लगा सकता है और जान सकता है कि बैंक में ग्राहक क्या चाहता है ताकि वह अपने प्रतिस्पर्धियों से पूर्व ग्राहकों की आवश्यकताओं, आदतों, रीति-रिवाजों के अनुरूप उत्पाद निर्गत कर बाजार पर पकड़ मजबूत कर सकता है। साथ ही अपनी बिक्री एवं लाभप्रदता को ग्राहक संतुष्टि के साथ बढ़ाकर अपने ग्राहकों को बनाये रख सकता है।
- ◆ ज्ञान प्रबंधन के अंतर्गत बैंक द्वारा एकत्र की गयी जानकारी एवं स्टाफ के अनुभव का लाभ उठाकर बैंक अच्छे उत्पाद एवं अच्छी ग्राहक सेवा अपने ग्राहकों को प्रदत्त कर सकता है।
- ◆ ज्ञान प्रबंधन के द्वारा बैंकों में अपनायी जा रही कार्यप्रणाली की गुणवत्ता का भी आकलन किया जा सकता है और यदि कार्यप्रणाली में अनावश्यक कड़ियाँ हैं तो उनको कम कर लागत पर नियंत्रण पाया जा सकता है।
- ◆ ज्ञान प्रबंधन के द्वारा कर्मचारियों की कार्यकुशलता को भी

बढ़ाया जा सकता है। बैंक कर्मियों के ज्ञान में वृद्धि के लिये प्रशिक्षण का सहारा लेकर, नयी सूचना प्रौद्योगिकी का ज्ञान, आसान एवं सरल तरीके से कराया जा सकता है।

- ◆ ज्ञान प्रबंधन द्वारा जब बैंक अपनी कार्यप्रणाली में सुधार करता है तो इसका फायदा सीधा ग्राहकों को पहुंचेगा और पूर्व में जो भी कमियाँ होंगी उनको अविलम्ब दूर किया जा सकता है।
- ◆ बैंकिंग व्यवसाय बाहरी तत्वों से भी प्रभावित रहता है जिसको ज्ञान प्रबंधन के द्वारा ही, सूचना तंत्र को विकसित कर, आसानी से दूर किया जा सकता है।
- ◆ बैंकों में वैश्वीकरण एवं उदारीकरण के तहत हो रहे परिवर्तनों को लागू करने में, यदि ज्ञान प्रबंधन द्वारा मानव संसाधन को पहले ही तैयार कर लिया जाये और परिवर्तनों के फायदे एवं नुकसान के बारे में बता दिया जाये तो इनको बहुत आसानी से लागू किया जा सकता है और धोखाधड़ी एवं कपट से बचा जा सकता है जो आज की महती आवश्यकता है।
- ◆ ज्ञान प्रबंधन के माध्यम से बैंकिंग व्यवसाय में उपजी जोखिमों का आसानी से पता लगाकर उनको दूर किया जा सकता है।  
अतः बैंकों को चाहिए कि अपना कार्य सुचारू रूप से चलाने के लिए ज्ञान प्रबंधन के रूप में एक अलग विभाग की स्थापना करे, उसमें एक ज्ञान प्रबंधन अधिकारी नियुक्त किया जाये, जो इस उत्तरदायित्व का निर्वहन करे कि लोगों के अनुभव एवं ज्ञान को एकत्रित कर, उसका विश्लेषण करे तथा सही समय एवं स्थान पर उसका उपयोग करे, साथ ही सभी कर्मियों को ज्ञान की अवधारणा से जोड़ने का प्रयास भी करे। ज्ञान प्रबंधन अधिकारी को चाहिए कि वह अपने प्रशिक्षण तंत्र को ज्ञान आधारित बनाये, भावी प्रतियोगिता के अनुरूप अपनी विपणन रणनीति बनाये, बैंक कर्मियों से ज्ञान आधारित लेख आमंत्रित करे, ग्रुप डिस्कशन, वाद-विवाद प्रतियोगिता, सेमीनार आदि का समय-समय पर आयोजन करे और उसको पुस्तक अथवा पत्रिका के रूप में प्रकाशित कराये ताकि सभी पक्षों को लाभ मिल सके। बैंकों में ज्ञान प्रबंधन एक आस्ति के रूप में माना जाना चाहिए जो कि बैंक की सफलता का मूल मंत्र साबित होगा।

## आर्थिक मंदी तथा भारतीय अर्थव्यवस्था

● डॉ. राजीव कुमार सिन्हा  
रिसर्च एसोसिएट  
ति. मा. भागलपुर विश्वविद्यालय  
भागलपुर

मौजूदा समय में अमेरिका सहित विश्व के अन्य देशों में लगभग वैसी ही बहस छिड़ गयी है, जैसी 'न्यू डील' के समय छिड़ी थी। अमेरिका में 1930 की महान आर्थिक मंदी के बाद तत्कालीन राष्ट्रपति एफ. डी. रूजवेल्ट ने जिन अनेक आर्थिक कार्यक्रमों की शुरुआत की थी, उन्हें पैकेज के रूप में स्वयं रूजवेल्ट ने ही 'न्यू डील' की संज्ञा दी थी। पिछले दिनों अमेरिकी काँग्रेस ने वहां के करदाताओं की कीमत पर

700 अरब डॉलर के राहत पैकेज के लिए स्वीकृति तो प्रदान कर दी, लेकिन मुक्त बाजार के कट्टर समर्थकों द्वारा इसे समर्थन नहीं दिया गया है। जो भी हो, अमेरिका में आयी इस चिंताजनक एवम् खतरनाक आर्थिक मंदी से निपटने के लिए सर्वसम्मत एवं व्यापक रणनीति बनाने के उद्देश्य से तत्कालीन अमेरिकी

राष्ट्रपति जॉर्ज बुश ने 15 नवम्बर 2008 को वाशिंगटन में विश्व में बड़ी अर्थव्यवस्था वाले 20 प्रमुख देशों का एक सम्मेलन आयोजित किया। वैश्विक आर्थिक मंदी के विभिन्न देशों पर पड़ने वाले प्रभावों का पूर्वानुमान, वर्तमान खराब होती परिस्थितियों के आकलन के क्रम में अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आइ.एम.एफ.) द्वारा भविष्यवाणी की गयी है कि वर्ष 2009 के उत्तरार्ध में उभरती अर्थव्यवस्थाओं (i) भारत (ii) चीन (iii) ब्राजील के विकास का इंजन बनने से औद्योगिक अर्थव्यवस्थाएं मंदी के नकारात्मक प्रभावों से उबरना प्रारम्भ कर देंगी। हालांकि मंदी के परिणामस्वरूप औद्योगिक अर्थव्यवस्थाओं में विपरीत स्थिति उत्पन्न होने के बावजूद इसमें लगभग 7 प्रतिशत की दर से वृद्धि जारी रहने का अनुमान है। विगत में यह वृद्धि दर 9 प्रतिशत थी। वैश्विक स्तर पर आयी आर्थिक मंदी तथा वित्तीय संकट (जो मुख्य रूप से अमेरिका एवम् अन्य विकसित राष्ट्रों के गिने-चुने उच्चतम आय वर्ग के लोगों, पूंजीपतियों तथा बड़े उद्योगपतियों की आमदनी के गिरते शेयर बाजार में विनिवेशित होने के कारण

अमेरिका में 1930 की महान आर्थिक मंदी के बाद तत्कालीन राष्ट्रपति एफ. डी. रूजवेल्ट ने जिन अनेक आर्थिक कार्यक्रमों की शुरुआत की थी, उन्हें पैकेज के रूप में स्वयं रूजवेल्ट ने ही 'न्यू डील' की संज्ञा दी थी।

तात्कालिक रूप से पैदा हुई है) का प्रभाव भारतीय अर्थव्यवस्था पर क्या पड़ेगा, या भारतीय अर्थव्यवस्था इससे अप्रभावित रह जायेगी, यह देखना जरूरी है।

### अप्रभावित भारतीय बैंक

यह सही है कि विश्व में इन दिनों वित्तीय संकट की तात्कालिक चिंताजनक अवस्था उत्पन्न हो गयी है, परंतु अपने अमेरिकी समकक्षों के मुकाबले भारतीय बैंक अपनी सोच-समझ कर उत्पादक तथा लाभदायक परियोजनाओं/क्षेत्रों में निवेश किये जाने की नीति के कारण इससे अप्रभावित प्रतीत होते हैं। भारत के पांच प्रमुख बैंकों के जुलाई-सितम्बर 2008 के तिमाही प्रतिवेदन के अनुसार वे मुनाफा अर्जित करने के मामले में अमेरिकी बैंकों से काफी आगे हैं। उक्त तिमाही में भारतीय

स्टेट बैंक, आई.सी.आई.सी.आई., एच.डी.एफ.सी. तथा एक्सिस बैंक के मुनाफे में 77 प्रतिशत तक की वृद्धि इन भारतीय बैंकों के उचित कार्य-परिणामों को सत्यापित करती है। इसके विपरीत सिटी, जेपी मॉर्गन चेज, बैंक ऑफ अमेरिका, वेल्स फारगो तथा यूएस बैंकार्प जैसे प्रमुख अमेरिकी बैंकों के लाभों में कमी आई है। इनमें से सबसे बड़े बैंक सिटी ग्रुप ने समीक्षाधीन अवधि में 2.8 अरब डॉलर का नुकसान दर्ज किया। अमेरिका के शेष चार बैंकों के मुनाफे में 68 प्रतिशत तक की कमी परिलक्षित हुई है, जो कहीं न कहीं विगत कुछ वर्षों में अमेरिका की आर्थिक एवम् वित्तीय नीतियों के समसामयिक तथा व्यावहारिक नहीं होने की ओर इंगित करता है। दरअसल अमेरिकी बैंकों के लाभ में कमी या नुकसान वैश्विक ऋण संकट के अपेक्षाकृत गम्भीर होने तथा अरबों डॉलर के कर्ज माफी के कारण भी हुआ है। कर्ज माफी के मामले में अमेरिका सहित विश्व के अन्य विकसित राष्ट्रों को इस बात की विशेष सावधानी बरतनी होगी कि सिर्फ अर्धविकसित गरीब एवं विकासशील राष्ट्रों को वैसे सामाजिक-आर्थिक विकास

के क्षेत्रों में दी गयी राशियां माफ की जायें जिनसे अपने राष्ट्र या कर्ज लेने वाले देशों की बहुसंख्यक निर्धनतम आबादी लाभान्वित हो रही हो, न कि वैश्विक मानचित्र पर अपनी सामरिक शक्ति के विस्तार के उद्देश्य मात्र के लिए किसी ऐसे देश/अर्थव्यवस्थाओं को दी गयी कर्ज की राशि माफ कर दी जाये, जो परोक्ष अथवा प्रत्यक्ष रूप से पड़ोस के राष्ट्रों में आतंकवाद अथवा आर्थिक अस्थिरता को बढ़ावा देती हो।

### **साख-दबाव तथा भारतीय कृषि क्षेत्र**

वैश्विक स्तर पर तथा देश में काफी धीमी गति से अवतरित हो रही आर्थिक मंदी की स्थिति से उबरने के लिए किये जा रहे उपायों में से एक बढ़ता तरलता दबाव। सरकार के कृषि विकास हेतु संस्थागत ऋण को उल्लेखनीय ढंग से बढ़ाये जाने को प्रभावित कर सकता है। वर्तमान राजकर संबंधी प्रथमार्द्ध (अप्रैल-2008 से सितम्बर 2008 की अवधि) में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी बैंकों तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा कृषि क्षेत्र के अल्पावधि, मध्यावधि तथा दीर्घावधि ऋणों में कमी की स्थिति परिलक्षित हुई है, जिसकी कुल राशि 95,064.16 करोड़ रुपये थी। हालांकि वर्ष 2007-08 के उसी राजकर संबंधी वर्ष के प्रथमार्द्ध की अवधि में संस्थागत कृषि ऋण के रूप में वितरित कुल राशि 1,01,021.59 करोड़ रुपये की तुलना में 5,957.43 करोड़ रुपये की गिरावट को दर्शाती है, फिर भी यह उसके पूर्व वर्ष की तुलना में कुल संस्थागत कृषि ऋण में आयी गिरावट (1,42,548.32 करोड़ रुपये) के मुकाबले काफी कम है। इस कृषि ऋण वितरण में हास के मदेनजर 2008-09 वित्तीय वर्ष के लिए लक्षित ऋण प्रवाह (2,80,000 करोड़ रुपये) की प्राप्ति काफी कठिन प्रतीत होती है। हालांकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रधानों द्वारा 4 नवम्बर 2008 को केन्द्रीय वित्त मंत्री को दिये गये आश्वासनों के आलोक में कृषि ऋण-प्रवाह के उपरोक्त निर्धारित लक्ष्य की प्राप्ति हो जाने की उम्मीद की जा सकती है। आरम्भ में केन्द्रीय सरकार ने जून 2004 में कृषि क्षेत्र हेतु बैंक ऋण के प्रवाह को आने वाले तीन वर्षों की अवधि में अर्थात् वर्ष 2007-08 तक दो गुना करने का लक्ष्य निर्धारित किया था। ज्ञातव्य है कि वर्ष 2003-04 में संस्थागत कृषि ऋण की राशि 86,981 करोड़ रुपये थी। इस प्रकार, दो गुना कृषि ऋण प्रवाह के लक्ष्य की प्राप्ति

(1,80,485.57 करोड़ रुपये के संवितरण सहित) वर्ष 2005-06 में यानी मात्र दो वर्षों में ही कर ली गयी थी। ग्रामीण ऋण के विस्तार पर बल दिये जाने के परिणामस्वरूप ट्रैक्टरों तथा उर्वरकों की बिक्री में वृद्धि हुई। कहना तथ्यहीन नहीं होगा कि ग्रामीण ऋण में वृद्धि से कृषि जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्र के विकास, कृषि अधोसंरचनाओं में वृद्धि के साथ-साथ कृषि से संबंधित औद्योगिक इकाइयों द्वारा पूर्ण क्षमता पर उत्पादन तथा इनकी संख्यात्मक वृद्धि से अंततः आर्थिक मंदी भी काफी हद तक दूर होगी। यहां यह उल्लेखनीय है कि वर्ष 2003-04 से वर्ष 2007-08 की पांच वर्षीय अवधि में कुल संस्थागत कृषि ऋण के प्रवाह में 2.80 गुना की वृद्धि (वर्ष 2003-04 के 86,981 करोड़ रुपये से वर्ष 2007-08 के 2,43,569.91 करोड़ रुपये) होने से भारत में ट्रैक्टरों की बिक्री लगभग दो गुना बढ़ गयी। संस्थागत कृषि ऋण में वृद्धि करके कृषि उत्पादन के काम आने वाली मशीनों, यंत्रों तथा अन्य निविष्टियों की मांग में वृद्धि होने से कुछ समय में ही व्यापारिक मंदी की स्थिति में सुधार होने लगेगा।

### **उत्तरदायी अन्य कारण**

वित्तीय संकट के कारणों में से एक, राष्ट्रों के बीच व्यापार का असंतुलन है। व्यापार में होने वाले घाटे का सामना कर फिर से पूर्ववत् व्यापारिक गतिविधियों में बने रहने के लिए भी आंशिक रूप से राष्ट्र ऋण संचय करते हैं। वे इस प्रकार व्यापार संबंधी चक्राकार आर्थिक दुष्चक्र के जाल में फंस सकते हैं। जितना बड़ा उनके कर्ज का आकार होगा, उनके लिए व्यापार के लाभ का सृजन उतना ही कठिन होगा। दरअसल अंतर्राष्ट्रीय ऋण लोगों के विकास की गति को दीर्घकाल में उसी प्रकार अवरुद्ध कर तोड़ देता है, जैसे सागर तट पर लहरें टकराकर टूट जाती हैं। यह वित्तीय पर्यावरण को निकम्मा बना देता है तथा अन्ततः वैश्विक पद्धति आवधिक संकटों की आशंका से ग्रसित हो जाती है। इस प्रकार व्यापार का असंतुलन अंतर्राष्ट्रीय कर्ज-जाल के प्रसार के परिणामस्वरूप विभिन्न देशों को धीरे-धीरे आर्थिक मंदी की ओर धकेलता है।

### **रिज़र्व बैंक का महत्वाकांक्षी प्रयास**

प्रथमतः वैश्विक मंदी के ऋणात्मक प्रभाव को कम करने के लिए केन्द्रीय सरकार तथा रिज़र्व बैंक ने कई दूरदृष्टिपूर्ण

उपाय किये हैं, हालांकि उनका परिलक्षित होने वाला प्रभाव इतने कम समय में महसूस नहीं किया जा सकता है। कर्ज देने की दरों को कम करने तथा उत्पादन क्षेत्रों को ज्यादा ऋण सुविधाएं उपलब्ध करवाने के स्पष्ट संकेतों सहित रिज़र्व बैंक ने 8 दिसंबर 2008 को प्रमुख अल्पावधि साख दरों (यानी रेपो, तथा रिवर्स रेपो) दरों को 1 प्रतिशत बिन्दु से घटा दिया। इस प्रकार रेपो दर पहले के 7.5 प्रतिशत से घटकर 6.5 प्रतिशत तथा रिवर्स रेपो दर पहले के 6 प्रतिशत से कम होकर 5 प्रतिशत रह गयी।

(रिज़र्व बैंक द्वारा 5 जनवरी 2009 को रेपो और रिवर्स रेपो दोनों ही दरों में क्रमशः एक-एक प्रतिशत तथा 5 मार्च 2009 को पुनः आधे-आधे प्रतिशत की कटौती की गयी है और इस प्रकार रेपो दर 5 प्रतिशत तथा रिवर्स रेपो दर 3.5 प्रतिशत रह गयी है।)

द्वितीयतः, लघु उद्योगों (एस.

एस. आई.) को आर्थिक सहायता उपलब्ध करवाकर अर्थव्यवस्था को गति देने के लिए स्मॉल इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट बैंक ऑफ इंडिया (सिडबी) को 7,000 करोड़ रुपये की पुनर्वित्त सुविधा दी गयी है। ब्याज दरों में कटौती के बावजूद रिज़र्व बैंक के गवर्नर (डॉ. डी. सुब्बाराव) का यह निरूपण चिन्ता को थोड़ा बढ़ाने वाला है कि ऋण लेने वालों द्वारा अभी भी शिथिल मांग है साथ-साथ, बैंकों की ओर से भी जोखिम विमुखता परिलक्षित हो रही है। हाल के आंकड़े प्रदर्शित करते हैं कि आरामदायक तरलता के बावजूद बैंक साख की मांग मंद पड़ रही है। इस संबंध में यह स्वीकार्य है कि बाज़ार में जोखिम विरुचि तो है ही बैंकों में भी पर्याप्त तरलता से अधिक रखने की प्रवृत्ति उत्पन्न हो गयी है।

तृतीयतः, राष्ट्रीय आवास बैंक (एन. एच. बी.) के लिए 4000 करोड़ रुपयों की पुनर्वित्त सुविधा भी प्रक्रियागत स्वीकृति के दौर में है। चतुर्थतः, गृह निर्माण क्षेत्र को गति देने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक द्वारा निर्णय लिया गया है कि बैंकों द्वारा गृह वित्त कम्पनियों (एच.एफ.सी.) को स्वीकृत की गयी ऋण-राशि, जो व्यक्ति/व्यक्तियों को घरों की खरीद/ रहने के घरों के निर्माण के लिए दी जाती है अब प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत वर्गीकृत की जायेगी, बशर्ते इस प्रकार की गृह निर्माण ऋण की राशि प्रति

परिवार प्रति गृह इकाई 20 लाख रुपये से अधिक नहीं हो। हालांकि इस संबंध में यह भी दिशा-निर्देश दिए गए हैं कि बैंक विशेष के कुल प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों की ऋण संवितरित राशि की 5 प्रतिशत सीमा तक ही उक्त सुविधा दी जा सकती है।

पांचवां, वास्तविक अचल भू-सम्पत्ति प्रकटीकरण (रियल एस्टेट एक्सपोजर्स) के वाणिज्यिक रूप से विस्तार एवं विकास के उद्देश्य से घोषित रियायती उपाय भी भविष्य में अर्थव्यवस्था की स्थिति में सुधार की दिशा में सकारात्मक कदम है। छठा, रिज़र्व बैंक को एफ.सी.सी.बी. की वापस खरीद से संबंधित

आवेदनों पर सकारात्मक ढंग से विचार कर निर्णय लेने के लिए भी प्रोत्साहित करता है। इस प्रकार की पुनर्खरीद प्रक्रिया में एफ.सी.सी.बी. की बहीखाता कीमत में न्यूनतम 25 प्रतिशत छूट का प्रावधान होना चाहिए तथा बायबैंक राशि प्रति

कम्पनी 50 मिलियन डालर तक ही सीमित होनी चाहिए। इसमें यह भी पूर्व-निर्धारित शर्त है कि ये संसाधन भारतीय कम्पनी के आंतरिक सूद या ब्याज आदि के रूप में आने चाहिए। रिज़र्व बैंक द्वारा आर्थिक मंदी के दौर से निकलने के लिए किये जा रहे उपाय एवं अपनायी जा रही रणनीतियां समय के साथ सकारात्मक परिणाम तो देंगी परन्तु इसके लिए भी सभी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, सहकारी बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों एवम् अन्य संबंधित पक्षों को निर्देशित प्रावधानों के अनुसार काम करना होगा।

### **चुनौती तथा सरकारी प्रयास**

मंदी की ओर अग्रसर देश के पूरे औद्योगिक क्षेत्र के मद्दे नजर सरकार द्वारा राजकोषीय घाटे की तुलना में किसी भी तरीके से औद्योगिक ढांचे को पटरी पर लाने के प्रयास को प्राथमिकता प्रदान की जा रही है। ऐसा इसलिए भी आवश्यक है कि अर्थव्यवस्था में कम-से-कम 7 प्रतिशत की विकास दर सुनिश्चित करना अब सरकार की सबसे बड़ी जिम्मेदारी बन गयी है। वित्तीय मामलों पर प्रधानमंत्री की मदद कर रहे विशेषज्ञ भी इस तथ्य को स्वीकार करने लगे हैं कि वर्तमान में अर्थव्यवस्था को गतिमान करना पहली प्राथमिकता है। इस संबंध में यह उल्लेखनीय है कि अगर

सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की तुलना में राजकोषीय घाटा बढ़कर 3 प्रतिशत से ज्यादा भी हो जाता है, तो इससे कोई विशेष फर्क नहीं पड़ेगा। दरअसल समस्या के कारगर समाधान के उद्देश्य से सरकार के लिए अर्थव्यवस्था में तेज़ी को बरकरार रखना सबसे महत्वपूर्ण है। यह प्रसन्नता की बात है कि वर्तमान सरकारी रणनीतियां भी उसी दिशा में कार्यरत हैं। राजकोषीय घाटे को 4 प्रतिशत से घटाकर 2.5 प्रतिशत तक लाने में सफलता हासिल किया जाना भी पूर्व में सरकार की उचित दूरदर्शी नीति का परिणाम हो सकती है। अब हालांकि यह 3 प्रतिशत तक बढ़ सकती है। देश में अवतरित हो रही आर्थिक मंदी की समस्या और गंभीर हो सकती है, यदि खाद्यान्नों की मांग एवम् पूर्ति के बीच उत्पन्न हो गयी 2 करोड़ टन की कमी की राष्ट्रीय विकास परिषद की आशंका को दूर करने के लिए लगभग रुक सी गयी फसलों की उत्पादकता को बढ़ाने के लिए समुचित शोध आधारित प्रयास शीघ्र ही नहीं किये जाते हैं। एसोचेम द्वारा देश की 150 कंपनियों के मुख्य कार्यपालक अधिकारियों के बीच किये गये एक सर्वेक्षण के अनुसार कंपनियों ने अपने उत्पादन में 50 प्रतिशत तक की कटौती तथा कर्मचारियों की संख्या में अगले कुछ महीनों के अंदर 30 प्रतिशत तक की कटौती करने की बात कही है। सरकार को इस स्थिति से निपटने के लिए एक अतिरिक्त औद्योगिक पैकेज पर विचार करना होगा।

### स्थिति परिवर्तन के उपाय

कृषि साधनों यथा ट्रैक्टर, उर्वरक, छोटे-बड़े कृषि यंत्रों आदि के उत्पादन में संलग्न औद्योगिक इकाइयों की उत्पादन क्षमता में वृद्धि तथा नये कृषि औद्योगिक तथा कृषि प्रसंस्करण उद्योगों की स्थापना हेतु कृषि ऋण हेतु लक्षित राशि में वृद्धि करके या बैंकों द्वारा अलग से प्रावधान करके आर्थिक मंदी से उत्पन्न होने वाली समस्या को दूर किया जा सकता है।

वैश्विक स्तर पर अवतरित हो गयी आर्थिक मंदी से भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को नकारात्मक ढंग से प्रभावित होने से बचने के लिए उन्हें तकनीकी प्रयोग द्वारा अपने कार्य-परिणामों में सुधार लाना होगा। बैंकों को सिर्फ कोर बैंकिंग समाधान सेवायुक्त, एटीएम सेवाप्रदायी, तत्काल सकल निपटान

प्रणाली (आर.टी.जी.एस.) सेवायुक्त घोषित कर देने या बना देने से ही इनकी कार्यक्षमता का स्तर नहीं सुधर जायेगा। बेहतर कार्य-परिणामों द्वारा देश एवम् विश्व के दूसरे राष्ट्रों के व्यक्तिगत कारपोरेट घरानों, औद्योगिक इकाइयों, सरकारी तथा गैर-सरकारी संस्थाओं के अधिक से अधिक आर्थिक तथा व्यावसायिक लेन-देनों को आकर्षित करके अपना उपभोक्ता आधार तथा लाभांश बढ़ाने के लिए आवश्यक है कि सार्वजनिक तथा निजी क्षेत्र के उन बैंकों के सभी संवर्गों के अधिकारी तथा कर्मचारीगण ग्राहक सेवा के प्रति प्रतिबद्धता के साथ-साथ अद्यतन तकनीकों के इस्तेमाल में पारंगत हों।

संस्थागत कृषि साख में व्यापक वृद्धि द्वारा भी कृषि उत्पादन में काम आने वाले छोटे-बड़े यंत्रों, मशीनों, औजारों ट्रैक्टरों आदि की मांग बढ़ाकर व्यापार क्षेत्र में आ रही मंदी को काफी हद तक कम किया जा सकता है। रेपो दर तथा रिर्वर्स रेपो दर में कमी किये जाने के बावजूद बैंक ऋण की मंद पड़ रही मांग, जोखिम विमुखता तथा बैंकों द्वारा पर्याप्त तरलता से अधिक रखने की प्रवृत्ति आदि जैसी नकारात्मक स्थितियों से उबरने के लिए कम पूंजी वाले उत्पादों, लघु एवम् मध्यम उद्यमियों तथा कृषि क्षेत्र के अखाद्य आधारित उद्योगों को संचालित करने की इच्छा रखने वाले उद्यमियों के लिए मांग आधारित, शोषणरहित तथा लाभकारी मूल्य प्रदायक वैश्विक तथा घरेलू बाजार की स्थापना तथा विस्तार के लिए समुचित उपाय करने होंगे।

देश में चिंताजनक ढंग से उत्पन्न हो रही औद्योगिक तथा आर्थिक मंदी की समस्या से उबरने के उद्देश्य से ज़िला/प्रमंडलीय स्तर पर क्षेत्रवार संसाधनों की उपलब्धता यथा कृषि, मत्स्य पालन, पशुधन, बागवानी, सेरीकल्चर, वानिकी आदि तथा विभिन्न मूल्य संवर्द्धित कृषि आधारित उपभोक्ता वस्तुओं की घरेलू तथा विदेशी मांग के अनुरूप योजना बनाकर निवेश कर उत्पादन बढ़ाना होगा। इससे बड़े पैमाने पर रोजगार के स्थायी अवसरों का सृजन होगा तथा लोगों की आमदनी तथा निर्यात द्वारा राष्ट्र की विदेशी आय में भी यथेष्ट वृद्धि हो पायेगी। परिणामस्वरूप आर्थिक मंदी का कुप्रभाव खुद-ब-खुद समाप्त हो जायेगा और यही भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए समय की महत्वपूर्ण मांग भी है।



## डिपॉजिटरी ( डीमेट ) प्रणाली

● के. सी. मालपानी

सहायक प्रबंधक

भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

वित्तीय समावेशन के मिशन को पूरा करने के लिए वित्तीय शिक्षण न केवल आम आदमी के लिए जरूरी है बल्कि बैंकों के लिए भी महत्वपूर्ण है। इसी भावना के साथ प्रस्तुत है, उपयोगी स्तंभ वित्तीय शिक्षण, जो हर बार एक नई जानकारी लेकर आयेगा।

### ● कार्यकारी संपादक

भारत में 1998 तक शेयरों का कारोबार परंपरागत ढंग से अर्थात् कागज़ी या दस्तावेज़ी रूप में होता था। कारोबार के इस प्रकार की अपनी सीमाएं और कमियां थीं जैसे कि प्रमाणपत्रों की चोरी होने/गुम होने/कट फट जाने का डर, नकली/जाली प्रमाणपत्र आ जाने का डर साथ ही प्रमाणपत्रों में हेराफेरी या जालसाजी भी आसानी से हो जाती थी। यही नहीं प्रतिभूतियों के स्वामित्व में बदलाव करने के लिए ट्रांसफर में लगने वाला लंबा समय और जटिल प्रक्रिया भी थका देने वाली थी। इन कमियों से निजात पाने के लिए एक नयी प्रणाली की शुरुआत की गयी, जिसे डिपॉजिटरी प्रणाली का नाम दिया गया है। जिस प्रकार एक बैंक खाते में जमा राशि रखी जाती है ठीक उसी प्रकार इस प्रणाली में प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखा जाता है अर्थात् अब कागज़ी प्रतिभूतियों के स्थान पर बुक एंट्री फार्म में प्रतिभूतियों का लेनदेन होता है।

### डिपॉजिटरी क्या है?

डिपॉजिटरी एक ऐसा संगठन है जो निवेशकों के अनुरोध पर प्रतिभूतियों (यथा-शेयरों, डिबेचरों, बांडों, सरकारी प्रतिभूतियों, म्यूचुअल फंड की यूनिटों आदि) को इलेक्ट्रॉनिक रूप में अपने पास रखता है। यह कार्य डिपॉजिटरी सहभागी (डीपी) के माध्यम से किया जाता है और इसी क्रम में निवेशकों को उनकी प्रतिभूतियों के लेनदेन से संबंधित सेवाएं भी प्रदान की जाती हैं। डिपॉजिटरी की तुलना एक बैंक से की जा सकती है। एक बैंक के समान ही

ये भी ग्राहक का एक खाता खोलते हैं जिसे बेनिफिशियल ओनर खाता (BO Account) कहा जाता है, फर्क यही होता है कि बैंक में हम धन जमा करते हैं तो बी.ओ. खाते में प्रतिभूतियां रखी जाती हैं, खाताधारक के निर्देश पर एक खाते से दूसरे खाते में प्रतिभूतियों का अंतरण किया जाता है और प्रतिभूतियों की सुरक्षा की भी पूरी तरह गारंटी रहती है।

डिपॉजिटरी सहभागी (डी पी) डिपॉजिटरी के एजेंट होते हैं जिनके माध्यम से डिपॉजिटरी निवेशकों तक अपनी पहुंच सुनिश्चित करती है और अपनी सेवाएं प्रदान करती है। भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी) द्वारा निर्धारित अपेक्षाओं को पूरा करने वाली सार्वजनिक वित्तीय संस्थाएं, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया की पूर्वानुमति से भारत में कार्यरत कोई भी विदेशी बैंक, राज्य वित्त निगम, स्टॉक दलाल, समाशोधन निगम, समाशोधन गृह, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, सार्वजनिक निर्गमों के रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंटों को डिपॉजिटरी सहभागी के रूप में पंजीकृत किया जा सकता है।

फिलहाल हमारे देश में दो डिपॉजिटरी कार्यरत हैं (i) राष्ट्रीय प्रतिभूति डिपॉजिटरी लिमिटेड (NSDL) (ii) सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (भारत) लिमिटेड (CDSL)। इसके अलावा 30 सितंबर 2008 की स्थिति के अनुसार सेबी द्वारा कुल 711 डिपॉजिटरी सहभागियों (डी पी) का पंजीकरण किया जा चुका है।

बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई) पर होने वाले कारोबार के संबंध में उपलब्ध आंकड़ों के अनुसार अब 99.9% सौदे अभौतिक (डीमेटेरियल) रूप में निपटाये जा रहे हैं।

### डिपॉजिटरी प्रणाली के लाभ

● प्रतिभूतियों को रखने का एक सुरक्षित और सुविधाजनक तरीका

- ⊙ प्रतिभूतियों का तत्काल अंतरण संभव
- ⊙ प्रतिभूतियों के अंतरण पर स्टाम्प शुल्क नहीं लगता
- ⊙ कागज़ी प्रमाणपत्रों के साथ जुड़ी विभिन्न जोखिमों यथा नकली प्रतिभूतियां, अपूर्ण डिलीवरी (Bad Delivery), प्रतिभूतियों की चोरी, स्वामित्व के अंतरण में लगने वाली देरी आदि से बचाव
- ⊙ प्रतिभूतियों के अंतरण में होने वाली कागज़ी कार्रवाई में कमी
- ⊙ लेनदेन लागत में कमी
- ⊙ ऑड लाट की समस्या का समाधान, अब एक शेयर का भी कारोबार किया जा सकता है।
- ⊙ नामांकन की सुविधा
- ⊙ डी पी के पास दर्ज पते में परिवर्तन किए जाने पर यह परिवर्तन उन सभी कंपनियों के साथ स्वतः ही पंजीकृत हो जाता है जिनके शेयर, बांड निवेशक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक रूप में धारित किए गये हैं। इस प्रकार प्रत्येक कंपनी के साथ अलग-अलग पत्र व्यवहार करने की आवश्यकता नहीं रह जाती
- ⊙ प्रतिभूतियों का अंतरण डी पी द्वारा किया जाता है जिससे कंपनियों के साथ पत्राचार करने की आवश्यकता नहीं रह जाती
- ⊙ बोनस/ विभाजन/ विलयन आदि के परिणामस्वरूप मिलने वाले शेयर डीमेट खाते में सीधे ही जमा हो जाते हैं
- ⊙ इक्विटी और ऋण (debt) दोनों ही प्रकार के निवेश को एक ही खाते में साथ-साथ रखा जा सकता है
- ⊙ निवेश पर मिलने वाला लाभांश डी पी के पास दर्ज निवेशक के बैंक खाते में ईसीएस सुविधा द्वारा सीधे ही जमा हो जाता है
- ⊙ सार्वजनिक निर्गम के माध्यम से आबंटित होने वाले शेयर

डी पी में खोले गए बेनिफिशियल ओनर खाता ( BO Account ) जिसे डीमेट खाता भी कहते हैं, में इलेक्ट्रॉनिक रूप में जमा हो जाते हैं जबकि रिफंड के रूप में मिलने वाली रकम ईसीएस सुविधा के माध्यम से ग्राहक के उस बैंक खाते में जमा हो जाती है जिसकी जानकारी ग्राहक ने डी पी को दे रखी है।

### खाता खोलना

डिपॉजिटरी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए निवेशक को डिपॉजिटरी सहभागी (डी पी) के साथ एक बेनिफिशियल ओनर खाता ( BO Account ) खोलना होगा। इसके लिए निवेशक को किसी डिपॉजिटरी के पास जाकर खाता खोलने का फार्म भरना होगा तथा फार्म के साथ पासपोर्ट आकार का फोटो, किसी भी बैंक में अपने खाते के प्रमाण स्वरूप माइकर चेक की एक नमूना प्रति, पहचान का प्रमाण तथा पते का प्रमाण देने के लिए सेबी द्वारा विनिर्दिष्ट किसी प्रमाण की प्रतिलिपि प्रस्तुत करनी होगी। पहचान के प्रमाण (POI) के रूप में पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, मतदाता पहचान पत्र, पैन कार्ड तथा पते के प्रमाण (POA) के रूप में राशन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, पासपोर्ट, बैंक पास बुक तथा मतदाता पहचान पत्र में से किसी एक की प्रतिलिपि दी जा सकती है। 1 अप्रैल 2006 से खाता खोलते समय पैन कार्ड का होना अनिवार्य कर दिया गया है। खाता खोले जाने के समय इन दस्तावेजों की प्रतिलिपियों और मूल दस्तावेजों को डी पी के अधिकृत अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करना होता है ताकि वे प्रतिलिपियों का सत्यापन कर सकें।

इसके अलावा आवेदक को डीपी द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार एक करारनामा भी करना होगा जिसमें निवेशक और डी पी के अधिकारों और कर्तव्यों का भी उल्लेख किया रहता है। डी पी द्वारा निवेशक को इस करारनामे और शुल्क आदि की एक तालिका भी दी जाएगी, जिनकी बाद में कभी भी जरूरत पड़ सकती है। इसके बाद डी पी द्वारा खाता खोल दिया जाता है और इसे एक विशेष नम्बर दिया जाता है जिसे बी. ओ. आइडी कहा जाता है, भविष्य में जो भी सौदे किए जाते हैं वे सब इसी खाते के माध्यम से होते हैं।

निवेशक एक ही नाम में अलग-अलग डी. पी. के पास या एक ही डी. पी. में एक से अधिक खाते भी खोल सकते हैं। डीमेट खाता कागजी प्रतिभूतियों के स्वामित्व के अनुसार अर्थात् एकल स्वामित्व वाले शेयर प्रमाणपत्रों के लिए एकल नाम में और संयुक्त स्वामित्व वाली प्रतिभूतियों के लिए संयुक्त नाम में खोलना होगा। ध्यान रहे कि इन संयुक्त खातों का संचालन बैंक खाते के समान अर्थात् दोनों में से कोई एक अथवा उत्तरजीवी के आधार पर नहीं किया जा सकता है। खाताधारक अपनी इच्छानुसार जब भी चाहे खाता बंद कर सकता है। ऐसी अवस्था में डी पी खाताधारक से मिले निर्देशों के अनुसार निवेशक के खाते में मौजूद सभी प्रतिभूतियों को उसके द्वारा बताये गए अन्य खाते में अंतरित कर देगा और खाता बंद कर दिया जाएगा।

### नामांकन सुविधा

खाताधारक की मृत्यु की दशा में प्रतिभूतियों के अंतरण को आसान बनाने के लिए डीमेट खाते के साथ नामांकन की सुविधा भी दी जाती है। इसके लिए खाता खोलते समय या बाद में भी विधिवत भरा हुआ नामांकन फार्म जिस पर खाताधारक, नामिती और दो गवाहों के हस्ताक्षर हों तथा नामिती के नाम, पते तथा फोटो के साथ डी पी को प्रस्तुत करना होगा। नामांकन केवल व्यक्तिगत हिताधिकारी खाताधारक जो एकल अथवा संयुक्त रूप में खाता रखता हो, के द्वारा ही किया जा सकता है। साझेदारी संस्था, सोसाइटी, ट्रस्ट, एचयूएफ का कर्ता, मुख्तारनामाधारक नामांकन नहीं कर सकते। इसी प्रकार नामिती भी केवल व्यक्ति ही हो सकता है अर्थात् साझेदारी संस्था, सोसाइटी, ट्रस्ट, एचयूएफ का कर्ता, मुख्तारनामाधारक नामिती नहीं हो सकते। यद्यपि एक नाबालिग को नामिती बनाया जा सकता है। इसके लिए नामिती के साथ-साथ उसके संरक्षक का नाम, पता तथा फोटोग्राफ आदि भी डी पी को प्रस्तुत किया जाना होगा।

### खाता खोलने का शुल्क और अन्य प्रभार

सेबी द्वारा खाता खोलने, खाता बंद करने, लेनदेन शुल्क (क्रेडिट और प्रतिभूतियों के खरीद लेनदेनों के लिए) तथा कस्टडी प्रभारों को समाप्त कर डीमेट खातों के संबंध में लेनदेन लागतों

/प्रभारों को तर्कसंगत बनाया गया है। अब कस्टडी प्रभार प्रतिभूतियों को जारी करने वाली कंपनियों द्वारा वहन किये जाते हैं। खाताधारक को अब केवल निम्न प्रभार ही चुकाने होते हैं:

- \* प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित कराने (डीमैटिरियलाइजेशन) और इलेक्ट्रॉनिक फार्म से कागजी रूप में परिवर्तित कराने (रिमैटिरियलाइजेशन) के शुल्क
- \* वार्षिक खाता रखरखाव प्रभार
- \* लेनदेन शुल्क (केवल प्रतिभूतियों के बिक्री (डेबिट) सौदों के लिए)

### कागजी प्रमाणपत्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित किया जाना ( डीमैटिरियलाइजेशन )

डीमैटिरियलाइजेशन की प्रक्रिया में निवेशक के कागजी प्रमाणपत्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में बदल कर डी पी में खोले गए डीमेट खाते में प्रतिभूतियों की संख्या के अनुसार जमा कर दिया जाता है। डीमेट खाता धारक को किसी भी कागजी प्रतिभूति को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित कराने हेतु डी पी द्वारा निर्धारित फार्म (डी आर एफ) को भरकर संबंधित कागजी प्रमाण पत्र के साथ डी पी को प्रस्तुत करना होता है। डिपॉजिटरी प्रणाली के अंतर्गत विभिन्न प्रतिभूतियों को बारह अंकों की वर्णांकिय (अल्फा-न्यूमरिक) संख्यात्मक पहचान संख्या ISIN दी गयी है। अलग-अलग ISIN संख्या वाली प्रतिभूतियों के लिए अलग-अलग डी आर एफ फार्म भरने की आवश्यकता होती है। इस प्रक्रिया के विभिन्न चरण निम्नानुसार हैं:

- \* निवेशक द्वारा कागजी प्रतिभूतियों को डीमैटिरियलाइज किए जाने हेतु निर्धारित फार्म के साथ डी पी को प्रस्तुत किया जाता है।
- \* डी पी द्वारा इस संबंध में प्राप्त अनुरोध की सूचना कम्प्यूटर प्रणाली के माध्यम से डिपॉजिटरी को दी जाती है।
- \* डी पी द्वारा डीमैटिरियलाइजेशन हेतु प्राप्त कागजी प्रमाणपत्रों को संबंधित कंपनी के रजिस्ट्रार को प्रस्तुत किया जाता है।

- \* संबंधित रजिस्ट्रार द्वारा डिपॉजिटरी से डीमैटिरियलाइज़ेशन अनुरोध की पुष्टि प्राप्त की जाती है।
- \* इसके बाद रजिस्ट्रार द्वारा कागज़ी प्रमाणपत्रों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित कर दिया जाता है और इसकी सूचना डिपॉजिटरी को दी जाती है।
- \* इसके बाद डिपॉजिटरी द्वारा अपने लेखों में इस आशय की प्रविष्टि दर्ज की जाती है और इसकी सूचना डी पी को भेज दी जाती है।
- \* इसके बाद डी पी द्वारा निवेशक के डीमेट खाते में प्रतिभूतियां जमा कर दी जाती हैं।
- \* इस पूरी प्रक्रिया में सामान्यतया तीस दिन तक का समय लग सकता है।

### इलेक्ट्रॉनिक प्रतिभूतियों को पुनः कागज़ी प्रमाणपत्रों में परिवर्तित किया जाना ( रिमैटिरियलाइज़ेशन )

डीमैटिरियलाइज़ेशन प्रक्रिया के ठीक विपरीत निवेशक अपनी इलेक्ट्रॉनिक प्रतिभूतियों को पुनः कागज़ी स्वरूप में परिवर्तित करवा सकते हैं। इसके लिए खाताधारक को निर्धारित फार्म (आर.आर.एफ.) में अपना अनुरोध डी पी को प्रस्तुत करना होता है। इसके बाद डी पी द्वारा निर्धारित प्रक्रिया का पालन करते हुए निवेशक का अनुरोध संबंधित डिपॉजिटरी तक पहुंचाया जाता है। डिपॉजिटरी द्वारा इस बात की जांच करने के बाद कि खाताधारक के पास प्रतिभूति का पर्याप्त शेष मौजूद है, संबंधित कंपनी के रजिस्ट्रार को इस बारे में सूचित कर दिया जाता है जो इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखी गयी प्रतिभूतियों को फिर से कागज़ी प्रमाणपत्र के रूप में परिवर्तित कर निवेशक को भेज देता है।

### इलेक्ट्रॉनिक ( डीमेट ) रूप में रखी गयी प्रतिभूतियों का कारोबार/निपटान

इलेक्ट्रॉनिक फार्म में रखी गयी प्रतिभूतियों की खरीद और बिक्री उतनी ही आसान है जितनी कि कागज़ी प्रतिभूतियों की। केवल इनकी सुपुर्दगी (Delivery) तथा प्राप्ति (Receipt) की

प्रक्रिया में थोड़ा अंतर पाया जाता है। प्रतिभूतियों की बिक्री हेतु खाताधारक को सबसे पहले ब्रोकर के माध्यम से स्टॉक एक्सचेंज में प्रतिभूतियों को बेचना होगा। इसके बाद अपने डी पी को यह अनुदेश देना होगा कि अमुक प्रतिभूति उसके खाते में नामे कर दी जाए तथा संबंधित ब्रोकर / सब ब्रोकर के समाशोधन खाते में जमा कर दी जाए। अपने खाते से सुपुर्दगी देने हेतु खाताधारक को अनुदेश पर्ची (DIS) को विधिवत भरकर तथा अपने हस्ताक्षर कर डी पी को प्रस्तुत करना होता है। डी पी द्वारा खाता खोले जाते समय खाताधारक को सुपुर्दगी अनुदेश पर्चियों (DIS) की एक पुस्तक प्रदान की जाती है। इन पर्चियों की तुलना बैंक खाते की चेक बुक से की जा सकती है। इसके बाद निपटान तारीख पर निवेशक के खाते में प्रतिभूतियां डेबिट कर दी जाती हैं तथा ब्रोकर द्वारा प्रतिभूतियों के विक्रय प्रतिफल का भुगतान निवेशक को कर दिया जाता है।

प्रतिभूतियों का क्रय किए जाने हेतु सबसे पहले ब्रोकर को क्रयदेश देना होगा तथा इसके बाद ब्रोकर को प्रतिभूतियों का भुगतान करना होगा। इसके बाद निपटान तारीख को खाताधारक के डीमेट खाते में ब्रोकर के समाशोधन खाते के माध्यम से प्राप्त होने वाली प्रतिभूतियां जमा कर दी जाती हैं। इसके लिए खाता खोलते समय ही डी पी को डीमेट खाते में प्रतिभूतियां जमा के रूप में स्वीकार किए जाने हेतु एकबारगी स्थायी अनुदेश दिया जाना होता है अन्यथा हर बार खाते में प्रतिभूतियां जमा किए जाने हेतु डी पी को प्राप्ति अनुदेश (Receipt Instructions) देने पड़ेंगे।

### इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखी गयी प्रतिभूतियों पर लाभांश/ ब्याज और बोनस शेयर आदि का वितरण

लाभांश और ब्याज का वितरण किए जाने हेतु कंपनियां एक निश्चित तारीख को डीमेट खाताधारकों से संबंधित सूचनाएं तथा उनके खातों में बनी हुई धारिताओं की सूचना डिपॉजिटरी से प्राप्त कर लेती हैं और उनको देय लाभांश/ब्याज आदि का भुगतान ईसीएस अथवा भुगतान आदेश जिस पर खाताधारक के बैंक खाते के ब्यौरे आदि छपे रहते हैं, द्वारा कर देती हैं। बैंक खातों के ब्यौरे वे होते हैं जो खाताधारक द्वारा खाता खोलते समय

डी पी को उपलब्ध कराये जाते हैं। बोनस शेयर का वितरण किए जाने हेतु कंपनियां एक निश्चित तारीख को डीमेट खाताधारकों से संबंधित सूचनाएं तथा उनके खातों में बनी धारिताओं संबंधी सूचना डिपॉजिटरी से प्राप्त कर लेती हैं और उनकी पात्रता के अनुसार बोनस शेयर उनके डीमेट खातों में जमा कर दिए जाते हैं। कंपनी या उसके रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट द्वारा खाताधारक को इस प्रकार के आबंटन की सूचना (Allotment Advice) भी अलग से दी जाती है।

### प्रतिभूतियों को बंधक रखा जाना

डीमेट फार्म में रखी गयी प्रतिभूतियों को बंधक रख कर ऋण प्राप्त करना काफी आसान होता है। इसके लिए ऋणदाता (जिसके पक्ष में बंधक रखा जाता है) तथा ऋणी (जिसके द्वारा बंधक रखा जाता है) दोनों का ही डिपॉजिटरी में डीमेट खाता होना चाहिए। इसके लिए ऋणी को निर्धारित फार्म में अपना अनुरोध और उन प्रतिभूतियों का ब्यौरा डी पी को देना होगा जिनको बंधक के रूप में रखा जाना है। इसके बाद ऋणदाता को अपनी डी पी के माध्यम से बंधक अनुरोध की पुष्टि करनी होगी। पुष्टि प्राप्त हो जाने के बाद इन प्रतिभूतियों पर बंधक की शुरुआत हो जाती है। ऋणी द्वारा ऋण चुकता कर दिए जाने के पश्चात डी पी को निर्धारित फार्म में इन प्रतिभूतियों पर बंधक समाप्त किए जाने का अनुरोध करना होगा। ऋणदाता द्वारा भी ऋण चुकता कर दिए जाने के बाद अपने डी पी को इन प्रतिभूतियों पर बंधक समाप्त कर दिए जाने के अनुरोध देने होते हैं। इसके बाद बंधक प्रतिभूतियों को बंधक से मुक्त कर दिया जाता है। बंधक के दौरान बंधक रखी गयी प्रतिभूतियों पर मिलने वाले लाभांश/ब्याज आदि पर ऋणी का ही अधिकार होगा। इसके अलावा डीमेट खातों में रखी गयी प्रतिभूतियों को खाताधारक द्वारा सेबी द्वारा अनुमोदित मध्यस्थों को उधार भी दिया जा सकता है।

### लेनदेनों का विवरण

डी पी द्वारा खाताधारकों को समय-समय पर लेनदेनों का विवरण उपलब्ध कराया जाता है जिसमें खाताधारक द्वारा डीमेट

खाते में किए गए विभिन्न लेनदेनों तथा इसमें मौजूद प्रतिभूतियों के शेष की जानकारी दी गयी होती है। सामान्यतया डी पी द्वारा इस प्रकार का विवरण मासिक अंतराल पर तथा खाते में कोई लेनदेन न होने की दशा में तिमाही अंतराल पर उपलब्ध करवाया जाता है। आजकल एस. एम. एस अलर्ट्स के माध्यम से भी डीमेट खाते में होने वाले डेबिट (अंतरण) तथा क्रेडिट (सार्वजनिक निर्गम आदि से प्राप्त होने वाली प्रतिभूतियों के लिए) की सूचना दिए जाने की सुविधा प्रदान की जा रही है। इसके लिए खाताधारक को अपना मोबाइल नंबर डी पी को प्रदान करना होता है। लेनदेन विवरण में किसी भी प्रकार की विसंगति पाये जाने पर खाताधारक इसके निराकरण के लिए डी पी से संपर्क कर सकते हैं। यदि डी पी द्वारा इसका निराकरण नहीं किया जाता है तो खाताधारक डिपॉजिटरी से संपर्क कर सकते हैं और यदि इसके बाद भी कोई समाधान नहीं निकल पाता है तो सेबी से भी संपर्क किया जा सकता है।

### ट्रांसमिशन

ट्रांसमिशन वह प्रक्रिया है जिसमें दिवंगत खाताधारक के खाते में मौजूद प्रतिभूतियां उसके कानूनी वारिस/नामिती के खाते में अंतरित की जाती है। इलेक्ट्रॉनिक फार्म में रखी गयी प्रतिभूतियों के अंतरण की प्रक्रिया ज्यादा आसान है क्योंकि इसमें डीमेट खातों में रखी गयी सारी प्रतिभूतियों के स्वामित्व अंतरण के लिए आवश्यक दस्तावेज यथा मृत्यु प्रमाणपत्र, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र/ प्रोबेट आदि केवल डी पी को ही प्रस्तुत करने होते हैं इसके बाद खाते में मौजूद सभी प्रतिभूतियों का स्वामित्व अंतरण कानूनी वारिस/नामिती के खाते में हो जाता है जबकि कागजी प्रतिभूतियों के मामले में कानूनी वारिस/नामिती को सभी कंपनियों के साथ अलग-अलग पत्राचार करना पड़ता है।

### अंतर डिपॉजिटरी अंतरण

अलग-अलग डिपॉजिटरियों अर्थात् एनएसडीएल तथा सीडीएसएल के पास खोले गये डीमेट खातों के बीच आपस में प्रतिभूतियों का अंतरण भी संभव है।



प्रस्तुति : श्रीमती सावित्री सिंह  
सहायक महाप्रबंधक  
राजभाषा विभाग कें. का., मुंबई

### Madoff Effect मैडॉफ प्रभाव

अमेरिकी अर्थव्यवस्था में उथल पुथल की सूचक संकल्पना। ऐसा कहा जाता है कि मैडोफ नामक अमेरिकी व्यक्ति ने लाभ कमाने के लिए उधार का एक पिरामिड खड़ा कर दिया और अंततः उधार की चुकौती न कर पाने पर पूरा पिरामिड ही धराशायी हो गया। मैडोफ ने ऋण का बहुत ही सीधा तरीका अपनाया, उसने एक निवेश कंपनी खड़ी कर दी और लोगों को अच्छे प्रतिफल का आश्वासन देकर उनसे उधार लेकर वे पैसे शेयर बाजार में लगा दिए। शेयर बाजार में मंदी आने के बाद उसने एक का ऋण चुकाने के लिए दूसरे से उधार लिया और दूसरे का ऋण चुकाने के लिए तीसरे से इस तरह से वह एक शृंखला बनाता चला गया। अंत में उसके पास ऋण चुकाने के लिए जब पैसे नहीं रह गए तो उसके द्वारा बनाया गया पूरा पिरामिड ताश के पत्तों के समान ढह गया। तब से ऋण चुकौती में क्रमिक चूक होने की स्थिति को मैडोफ इफेक्ट का नाम दिया जाने लगा।

### Hawkish Policy हॉकिश ( चौकन्नी ) नीति

यह एक तरह से बाज प्रवृत्ति अपनाने वाली नीति का द्योतक है। अर्थव्यवस्था में जब मुद्रास्फीति में तेजी से प्रसार होने लगे तो उस पर लगाम लगाने के लिए हॉकिश नीति अपनाने पर जोर दिया जाता है। इससे तात्पर्य है कि बेतहाशा बढ़ती मुद्रास्फीति पर चौकन्ना रहकर नजर बनाए रखना और उसे बाज के पंजों की गिरफ्त के समान अपने नियंत्रण से बाहर न होने देना। रिज़र्व बैंक के मौजूदा गवर्नर डॉ. डी. सुब्बाराव ने पदभार संभालते ही देश की अर्थव्यवस्था की हालत को देखते हुए अपने पहले वक्तव्य में ही केंद्रीय बैंक द्वारा हॉकिश नीति अपनाए जाने की बात कही थी जिससे उनका आशय यही था कि रिज़र्व बैंक अर्थव्यवस्था पर चौकन्नी निगाहें बनाए हुए है और मुद्रास्फीति को काबू में रखने की हर कोशिश जारी है।

### Dovish Policy डॉविश नीति

यह हॉकिश के समांतर चलनेवाली नीति है जिसमें अर्थव्यवस्था पर चौकस निगाहें रखते हुए यह भी सुनिश्चित किया जाता है कि मुद्रास्फीति को नियंत्रित रखने के परिणामस्वरूप कहीं ऐसी परिस्थिति न पैदा हो जाए जिसमें अर्थव्यवस्था का विकास रुक जाए। ऐसे में बाजार में चलनिधि की उपलब्धता सुनिश्चित करने पर जोर दिया जाता है।

### Overheating of Economy अति सक्रिय अर्थव्यवस्था

जब किसी अर्थव्यवस्था की सभी आर्थिक गतिविधियों में सामान्य से अपेक्षाकृत अधिक तेजी पाई जाए तो यह कहा जाता है कि वह अर्थव्यवस्था अति सक्रिय है। ऐसी अवस्था में रोजगार के अधिक अवसरों के साथ ही उत्पादन में बढ़ोतरी होती है और लोगों की आय बढ़ने से उनकी क्रय शक्ति में इजाफा होता है जिसके परिणामस्वरूप मांग में वृद्धि होती है और आपूर्ति में उसी मात्रा में बढ़ोतरी न हो पाने की स्थिति में वस्तुओं की कीमतों में वृद्धि होती है और इस तरह से पूरी अर्थव्यवस्था मुद्रास्फीति के जटिल चक्रव्यूह में फंस जाती है।

### Step up Loan वृद्धिशील ऋण चुकौती

यह रिटेल बैंकिंग की संकल्पना है जहां ऋण की मासिक किश्तों में माह दर माह बढ़ोतरी होती जाती है। ऐसा ग्राहक और उधार देने वाले बैंक दोनों की सहमति से किया जाता है ताकि ऋण की चुकौती शीघ्र हो सके। इसके विपरीत स्थिति में मासिक किश्त की उच्चतम दर तय की जाती है और फिर माह दर माह उसमें कमी करते हुए उसे न्यूनतम राशि पर लाया जाता है।

### Dark Money अवैध राशि

विदेशों में अर्जित अवैध राशि जो वैध/कानूनी तरीके से देश में लाई जाती है। अक्सर विदेशों में गैरकानूनी ढंग से अर्जित की गई राशि को कानूनी जामा पहनाने के लिए उसे विदेशी प्रत्यक्ष निवेश का रूप दे दिया जाता है। इस तरह का

निवेश देश की अर्थव्यवस्था के लिए आगे चलकर घातक भी साबित हो सकता है क्योंकि यदि अचानक इस अवैध राशि को फिर से देश से बाहर ले जाया जाता है तो देश का आर्थिक संतुलन बिगड़ सकता है। अतएव प्रत्येक देश इस जरिए से आनेवाली राशि पर लगाम लगाने के लिए चौकन्ना रहता है।

### Deep Pocketed Investors धनी निवेशक

ये ऐसे निवेशक होते हैं जिनके पास निवेश योग्य राशि बहुतायत में होती है। कंपनियां अपनी माली हालत सुधारने के लिए ऐसे निवेशकों को अपने शेयरों में निवेश करने हेतु कई लुभावने प्रस्तावों के साथ-साथ आकर्षक प्रतिफल का आश्वासन भी प्रदान करती हैं।

### Cold Calling अवांछित कॉल

बैंकों द्वारा अपने उत्पादों की बिक्री बढ़ाने के लिए ग्राहकों को लुभाने हेतु किए जाने वाले कॉल जो उसके द्वारा नामित डायरेक्ट सेलिंग एजेंट द्वारा किए जाते हैं। उदाहरणार्थ क्रेडिट कार्ड की बिक्री के लिए बैंकों के ग्राहकों के अलावा अन्यो को भी किए जानेवाले कॉल इसके सबसे ज्वलंत प्रमाण हैं।

### Over leveraging चुकौती क्षमता से अधिक ऋण देना

अमेरिका के मौजूदा वित्तीय संकट के सबसे प्रमुख कारकों में से एक कारक। अमेरिकी बाजारों में छाया सब प्राइम संकट और कुछ नहीं बल्कि बैंकों द्वारा ग्राहकों की चुकौती क्षमता का आकलन किए बगैर उन्हें दिए गए ऋण का परिणाम है। कोई भी ऋण प्रदानकर्ता इकाई के लिए यह एक अहम शर्त है कि वह ग्राहक की चुकौती क्षमता का सही-सही आकलन करे और उसके अनुसार ही ऋण के रूप में दी जानेवाली राशि का निर्धारण करे।

### Present Indicators of Money Supply

#### मुद्रा आपूर्ति के मौजूदा सूचक

M1=जनता के पास मुद्रा (करेंसी नोट व सिक्के)+ बैंकों की मांग जमा + रिज़र्व बैंक के पास अन्य जमा राशियां

M2=M1+ डाकघरों के पास बचत बैंक जमा राशियां

M3= M1+ बैंकों की सावधि जमा राशियां

M4= M3+ डाकघरों की समग्र जमा राशियां

### Cheap Money Policy & Dear Money Policy

#### सस्ती मुद्रा नीति एवं महंगी मुद्रा नीति

सस्ती मुद्रा नीति से तात्पर्य ऐसी मौद्रिक नीति से है जिसके अंतर्गत उद्योगों, व्यवसायों व उपभोक्ताओं को कम ब्याज दर व आसान शर्तों पर ऋण उपलब्ध होते हैं। उद्योगों व व्यापार को प्रोत्साहन देने हेतु प्रायः इस नीति का उपयोग किया जाता है किंतु सस्ती मुद्रा नीति से मुद्रा स्फीति में वृद्धि होती है। इसके विपरीत महंगी मुद्रा नीति का उपयोग साख संकुचन के लिए किया जाता है। इससे मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने में सहायता मिलती है। महंगी मुद्रा नीति के अंतर्गत ब्याज दर में वृद्धि कर दी जाती है।

### Convertibility of Currency मुद्रा की परिवर्तनीयता

प्रथम विश्व युद्ध के पूर्व के अधिकांश राष्ट्रों में स्वर्णमान व्यवस्था प्रचलित थी जिसके अंतर्गत देश की प्रधान मुद्रा या तो स्वर्ण की बनी होती थी या कुछेक शर्तों के तहत मुद्रा का मुक्त रूप से स्वर्ण में तथा स्वर्ण का स्थानीय मुद्रा में परिवर्तन किया जा सकता था। इस प्रकार स्वर्ण में परिवर्तनीय मुद्रा को ही परिवर्तनीय मुद्रा कहा जाता था। प्रथम विश्व युद्ध के पश्चात सभी राष्ट्रों ने स्वर्णमान का परित्याग कर दिया और उनके यहां प्रचलित कागजी मुद्रा अपरिवर्तनीय घोषित कर दी गई।

वर्तमान में जबकि स्वर्णमान प्रणाली समाप्त हो गई है मुद्रा की परिवर्तनीयता के मायने बदल गए हैं। अब मुद्रा की परिवर्तनीयता का अर्थ ऐसी व्यवस्था से लगाया जाता है जिसके तहत देश की मुद्रा मुक्त रूप से प्रमुख विदेशी मुद्राओं में तथा प्रमुख विदेशी मुद्राएं मुक्त रूप से स्थानीय मुद्रा में परिवर्तनशील होती है। 20 अगस्त 1994 से भारतीय मुद्रा (रुपए) को भुगतान संतुलन के चालू खाते के लेन-देनों के लिए पूर्ण परिवर्तनीय घोषित कर दिया गया है।

### Fiscal Drag राजकोषीय कर्षण

राजकोषीय कर्षण से आशय उस बढ़े हुए कर भार से है जो कर की दरों में कोई परिवर्तन किए बिना भी मुद्रा स्फीति के फलस्वरूप उत्पन्न हो जाता है। इस स्थिति में बढ़ी हुई मजदूरी तथा वेतन के कारण व्यक्ति ऊंचे कर स्लैब में पहुंच जाता है।

### Zero Coupon Bond ज़ीरो कूपन बांड

ज़ीरो कूपन बांड ऐसी सरकारी प्रतिभूतियां हैं जिन पर प्रत्यक्ष रूप से कोई ब्याज देय नहीं होता तथा परिपक्वता पर केवल अंकित मूल्य का ही भुगतान किया जाता है। किंतु ऐसे बांडों की बिक्री अंकित मूल्य से कम पर की जाती है। इस प्रकार खरीददारों को यह बांड अंकित मूल्य से कम पर प्राप्त हो जाते हैं। यह डिस्काउंट ही क्रेताओं को ब्याज के रूप में प्राप्त होता है। इस प्रकार इन बांडों के क्रय मूल्य व अंकित मूल्य का अंतर ही सरकार पर ब्याज भार है।

### Counter Trade Policy प्रति व्यापार नीति

काउंटर ट्रेड से तात्पर्य ऐसे व्यापार से है जिसके अंतर्गत किसी विक्रेता से कोई वस्तु तभी खरीदी जाती है जब वह क्रेता से भी कोई वस्तु खरीदने को तत्पर हो। इस प्रकार अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में काउंटर ट्रेड ऐसी नीति है जिसके तहत हम उसी कंपनी/राष्ट्र से आयात करते हैं जो बदले में हमसे आयात करे।

### Zero Net Aid स्व-निर्भर अर्थव्यवस्था ( ज़ीरो नेट एड )

जब किसी देश विशेष की आर्थिक व्यवस्था स्वनिर्भर हो जाती है तथा उसे किसी विदेशी आर्थिक सहायता की आवश्यकता नहीं होती तो वह अवस्था 'ज़ीरो नेट एड' कहलाती है।

### Footloose Industry स्वतंत्र उद्योग

स्वतंत्र उद्योग ऐसे उद्योगों को कहा जाता है जो कुछ विशिष्ट स्थानीय आवश्यकताओं के लिए किसी स्थान विशेष से जुड़े नहीं रहते अतः इन उद्योगों को प्रभावी रूप से कहीं भी देखा जा सकता है। इन उद्योगों को गतिमान उद्योग भी कहते हैं।

### Switch Operation

#### परिवर्तनकारी कार्यकलाप ( स्विच ऑपरेशन )

खुले बाजार के कार्यकलापों (Open Market Operations) का प्रयोग न केवल साख नियंत्रण या मौद्रिक नीति में किया जाता है बल्कि सरकारी प्रतिभूतियों के क्रय-विक्रय द्वारा राजकोषीय नीति के रूप में भी इनका प्रयोग किया जाता है। सामान्यतया रिज़र्व बैंक द्वारा अल्प अवधि की प्रतिभूतियों को क्रय करना तथा

उसके स्थान पर दीर्घ अवधि की प्रतिभूतियों को विक्रय करने की क्रिया, जिससे परिपक्वता अवधि लंबी हो सके, को हम 'स्विच ऑपरेशन' के नाम से जानते हैं।

### Prime Lending Rate मूल उधार दर

मूल उधार दर वह न्यूनतम दर होती है जिस पर पूंजी बाजार में उधार लिया या दिया जाता है। आम तौर पर बाजार दर संदर्भित दर से ऊंची होती है। इसे अलग-अलग देशों में अलग-अलग नामों से जाना जाता है जैसे कि अमेरिका में Feds Fund Rate, जर्मनी में फ्रैंकफर्ट इंटर बैंक ऑफर्ड रेट (FIBOR), जापान में टोकियो इंटर बैंक ऑफर्ड रेट (TIBOR) और लंदन में लंदन इंटर बैंक ऑफर्ड रेट (LIBOR) आदि।

मूल उधार दर वह ब्याज दर होती है जिस पर बैंक अपने सर्वाधिक विश्वसनीय ग्राहक, अर्थात् जिस ग्राहक के साथ लेन-देन में जोखिम शून्य होता है, को ऋण देता है। मूल उधार दर एक प्रकार से आधार ब्याज दर की भूमिका अदा करता है। इसी के आधार पर अन्य उद्यमियों को ऋण प्रदान किया जाता है।

### Portfolio Investment संविभाग निवेश

वित्तीय लिखतों में अंतर्राष्ट्रीय निवेश को संविभाग निवेश कहते हैं। जब एक देश के निवेशक दूसरे देश की कंपनियों के अंशों, ऋणपत्रों, बांडों तथा अन्य प्रतिभूतियों में धन लगाते हैं तो ऐसे निवेश को संविभाग निवेश कहा जाता है। इसे अप्रत्यक्ष पूंजी निवेश भी कहा जाता है। इसमें शेयरों पर डिविडेंड तथा डिबेंचर पर ब्याज का भुगतान प्रतिवर्ष संबंधित देश को किया जाता है।

### Invisible Items अदृश्य मदें

विदेशी लेन-देन के चालू खाते में निजी अंतरण, सॉफ्टवेयर आयात निर्यात से जुड़े लेन-देन, पर्यटन से जुड़े लेन-देन, निवेश भुगतान एवं विविध सेवाओं से जुड़े लेन-देन अदृश्य मदों के अंतर्गत आते हैं।

### Accrued Income and Unearned Income

#### उपार्जित आय और अनुपार्जित आय

ऐसी आय जो चालू वर्ष में अर्जित तो कर ली गई है किंतु वर्ष के अंत तक वास्तव में प्राप्त नहीं होती, उपार्जित आय



कहलाती है। इसके विपरीत आय का वह भाग जो चालू वर्ष में प्राप्त तो हो गया है किंतु चालू वर्ष से उसका कोई संबंध नहीं होता, अनुपार्जित आय कहलाता है।

### Tangible and Intangible Assets

#### मूर्त और अमूर्त सम्पत्तियां

मूर्त संपत्तियां ऐसी संपत्तियां होती हैं जिन्हें देखा, छुआ तथा अनुभव किया जा सकता है जैसे भूमि, भवन, मशीनरी, माल, रोकड़, फर्नीचर, मोटरगाडियां आदि। इसके विपरीत अमूर्त संपत्तियों का भौतिक अस्तित्व नहीं होता अर्थात् इनका आंतरिक मूल्य कुछ नहीं होता किंतु इनका मूल्य स्वामित्व एवं कब्जे के द्वारा प्रदत्त अधिकारों से प्राप्त किया जाता है जैसे ख्याति, पेटेन्ट, व्यापारिक चिन्ह, कॉपीराइट आदि।

#### Pay As You Go पे एज़ यू गो प्रणाली

पे एज़ यू गो प्रणाली की एक विधि है जिसके अंतर्गत सेवानिवृत्त होने वाले कर्मचारियों को पेंशन का भुगतान कार्यरत कर्मचारियों द्वारा किए गए अंशदान या उनके द्वारा किए गए करों से सृजित निधियों में से किया जाता है।

#### Gilt Edge Market सरकारी (श्रेष्ठ) प्रतिभूति बाज़ार

सरकारी प्रतिभूतियों के क्रय विक्रय वाले बाज़ार को ही गिल्ट एज बाज़ार के नाम से जाना जाता है। इस बाज़ार में प्रतिभूतियों का मूल्य स्थिर रहता है। भारतीय गिल्ट एज बाज़ार में प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय भारतीय रिज़र्व बैंक के माध्यम से किया जाता है।

#### Credit Squeeze साख संकुचन

साख संकुचन से तात्पर्य है कम मात्रा में ऋण का वितरण करना। जब बैंकों द्वारा अधिक ऋण दे दिया जाता है तो बाज़ार में मुद्रा की आपूर्ति बढ़ जाती है नतीजन वस्तुओं की मांग में इजाफा होता है जिसका क्रमिक प्रभाव वस्तुओं की कीमतों पर पड़ता है और उनमें वृद्धिपरक रूख देखने को मिलता है। इन सबका परिणाम होता है अर्थव्यवस्था में मुद्रास्फीति की स्थिति का पैदा हो जाना। ऐसी स्थिति न आने पाए इसके लिए केंद्रीय बैंक द्वारा साख संकुचन की नीति अपनाई जाती है।

### Demonetization विमुद्रीकरण

जब काला धन बढ़ जाता है और अर्थव्यवस्था के लिए खतरा बन जाता है तो उसे दूर करने के लिए विमुद्रीकरण की विधि अपनाई जाती है। इसके अंतर्गत सरकार पुरानी मुद्रा को संचलन से हटाकर उसके स्थान पर नई मुद्रा जारी करती है, अर्थात् पुरानी मुद्रा की वैधता समाप्त कर दी जाती है। परिणामस्वरूप जिनके पास काला धन होता है वे उसके बदले नई मुद्रा लेने का साहस नहीं जुटा पाते और काला धन स्वयं ही नष्ट हो जाता है।

### Country Risk राष्ट्रगत जोखिम

70 के दशक में जब बैंकों में दूसरे देश में स्थित कंपनियों को ऋण उपलब्ध कराने की प्रवृत्ति ने जोर पकड़ा उसी के साथ एक नए जोखिम का सामना भी उन्हें करना पड़ा जिसे राष्ट्रगत जोखिम के नाम से जाना गया। यह देखा गया कि बैंकों ने ऋण देते समय कंपनी की आर्थिक स्थिति देखी और उन्हें ऋण प्रदान कर दिया और जब चुकौती का समय आया तब संबंधित कंपनी उसका भुगतान करने के लिए सक्षम और इच्छुक थी लेकिन उस देश ने कंपनी को विदेशी मुद्रा में भुगतान करने के लिए विदेशी मुद्रा उपलब्ध कराने से मना कर दिया और बैंकों के सामने अपने ऋण वसूलने की समस्या उठ खड़ी हुई। ऐसे नए उत्पन्न हुए जोखिम का सामना करने के लिए फिर बैंकों को राजनीतिक गलियारों के चक्कर लगाने पड़े। उसके बाद से बैंक किसी दूसरे देश में स्थित कंपनी को ऋण सुविधा प्रदान करते समय पर्याप्त सावधानी बरतने लगे।

### Financial Supermarket वित्तीय सुपर बाज़ार

एक ऐसा स्थान जहां विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं एक ही छत के नीचे उपलब्ध हों अर्थात् ग्राहक को बीमा, बैंकिंग एवं प्रतिभूतियों में निवेश करने के लिए अलग-अलग संस्थानों की सहायता के लिए उन सभी के दरवाजे खटखटाने की बजाय एक ही संस्था द्वारा सभी तरह की सेवाएं उपलब्ध कराना। हमारी मौजूदा अर्थव्यवस्था में कई बैंक यह भूमिका निभा रहे हैं। इससे ग्राहक को तो सुविधा होती ही है लेकिन उसके साथ-साथ बैंकों को भी आय के नए स्रोत मिल जाते हैं और उनके निवेश पोर्टफोलियो में भी विविधता आ जाती है जिससे जोखिम का भी बंटवारा हो जाता है।

## खुदरा बैंकिंग एवं विपणन

● राकेश वाष्णोय

ओरियण्टल बैंक ऑफ कामर्स,  
पटपड़गंज शाखा, दिल्ली

बैंकिंग देश की धड़कन और प्रगति की जीवन रेखा है, देशवासियों के जीवन स्तर का मानदंड है। बैंकिंग व्यवस्था देश की गति बढ़ाने का एक सशक्त साधन बनी है। बैंकिंग आज नई सूचना प्रौद्योगिकी को आत्मसात करते हुए उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण की जिस राह पर चल रही है, उससे बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं में विविधता आएगी, लागत में कमी होगी। जो बैंक ग्राहक की मांग और अपेक्षा के अनुसार जितने अधिक ग्राहकोन्मुख और विविधीकृत गुणवत्तापूर्ण उत्पाद और सेवाएं कम लागत पर उपलब्ध कर पाएगा वही सफल हो पाएगा और उन्नति कर पाएगा।'

डॉ. नरेन्द्र जाधव-अर्थशास्त्री,  
उप कुलपति, पुणे विश्वविद्यालय

‘भूमण्डलीकरण की वजह से सिकुड़ते बाज़ार, सिमटती दूरियां और पग-पग पर प्रतिस्पर्धा की चुनौती है, जहां अपने अस्तित्व को बचाये रखने का सवाल उठ खड़ा हुआ है। अब परम्परागत बैंकिंग बीते कल की बात हो गई है। ऐसे माहौल में, अपनी उपस्थिति दर्ज कराना, अपनी सक्षमता प्रदर्शित करना निश्चय ही टेढ़ी खीर है। सूचना प्रौद्योगिकी ने तो बैंकिंग कामकाज में क्रांति ही ला दी है। हर दिन नवोन्मेषी उत्पादों, बेहतर सेवाओं, अनगिनत चुनौतियों से बाज़ार भरा पड़ा है। ग्राहकों की असीमित अपेक्षाओं ने बैंकों की सोच को प्रभावित किया है।

जहां एक ओर बढ़ते उपभोक्तावाद, बाज़ारीकरण, व्यवसायीकरण व औद्योगीकरण के साथ ग्राहकों में तेज़ी से जागरुकता बढ़ी है, वहीं दूसरी ओर बैंकिंग उद्योग में उदारीकरण, निजीकरण एवं भूमण्डलीकरण के कारण बढ़ती प्रतिस्पर्धा तथा कम होते मार्जिन ने बैंकों को कार्पोरेट बैंकिंग से खुदरा बैंकिंग की ओर अपना रुख करने को मजबूर कर दिया है।

बैंकों में मूल्य आधारित स्पर्धा, अधिग्रहण व विलयन सम्बद्ध स्पर्धा, विपणन स्पर्धा, उत्पाद आधारित स्पर्धा, लागत एवं तकनीकी

स्पर्धा, सेवा गुणवत्ता एवं बाज़ार वर्गीकरण आधारित स्पर्धा आदि बैंकों के पारम्परिक कार्य जमा प्राप्त करना तथा ऋण देने में तेज़ी से परिवर्तन लाते हुए उत्पाद आधारित खुदरा बैंकिंग की ओर आकर्षित कर रही है ताकि बैंक अपने महत्वपूर्ण लक्ष्य लाभप्रदता एवं ग्राहक संतुष्टि को बनाये रख सकें।

### खुदरा बैंकिंग क्या

खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत बैंकों द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों की सभी आवश्यकताओं को समन्वित रूप से सन्तुष्ट करने का प्रयास किया जाता है। इसके अन्तर्गत अपने ग्राहकों को कभी भी, कहीं भी, किसी भी रूप में (any time, any where, any how) खुदरा सेवाएं प्रदान करना है। इसे AAA बैंकिंग भी कहा जाता है। वस्तुतः खुदरा बैंकिंग का मुख्य प्रयोजन 1. ग्राहक को बैंकिंग से जुड़े सभी उत्पादों और सेवाओं को एक ही छत के नीचे उपलब्ध कराना 2. निम्नतम लागत पर और ग्राहक की आवश्यकतानुसार अपने उत्पाद उपलब्ध कराना 3. उच्च प्रौद्योगिकी की सहायता से ग्राहक को त्वरित और मूल्य वर्धित सेवाएं प्रदान करना 4. बाज़ार जोखिम को न्यूनतम लागत पर प्रतिबंधित करते हुए दीर्घावधि लाभप्रदता प्राप्त करना और 5. बैंकिंग को वर्ग बैंकिंग से निकालकर जन-जन तक पहुंचाकर अपने ग्राहक क्षेत्र को बढ़ाना है।

### खुदरा बैंकिंग क्यों?

बदलते परिवेश में बड़े कार्पोरेट ग्राहकों तथा संस्थागत ग्राहकों की बैंक पर निर्भरता बहुत संकुचित हो गई है। बड़ी कम्पनियां शेयर/ऋणपत्र जारी करके सीधे शेयर बाज़ार से निधियां जुटा रही हैं। बैंकों की इस क्षेत्र में भूमिका कम होने से अब सभी बैंक अपनी लाभप्रदता बढ़ाने हेतु खुदरा बैंकिंग पर ध्यान केन्द्रित कर रहे हैं।

बड़ी-बड़ी कम्पनियों की ओर बकाया भारी गैर-निष्पादक आस्तियों (NPA) के कारण भी बैंकिंग और वित्तीय संस्थाओं ने उन्हें आगे ऋण देने से हाथ खींच लिया। अब बैंकों ने अपना व्यवसाय और आय का केन्द्र बिन्दु आम जनता को और विशेषकर

शहरी मध्यमवर्गीय जनता को बनाया। खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत ऋण देने में एन.पी.ए. की सम्भावनाएं कम हैं।

भारत में ब्याज दरों में लगातार कमी के कारण बैंकों में ब्याज से अर्जन में भी कमी हुई है जिससे बैंकों की लाभप्रदता पर दबाव बढ़ रहा है। अतः बैंक ऐसे क्षेत्र की तलाश कर रहे हैं जिसमें जोखिम कम हो तथा लाभप्रदता अधिक। इस परिप्रेक्ष्य में खुदरा बैंकिंग एक आदर्श क्षेत्र के रूप में उभर आई है।

बढ़ी हुई आर्थिक गतिविधि, उपभोक्ताओं की बढ़ती क्रयशक्ति प्रौद्योगिकी में हुए नवोन्मेष तथा कम ब्याज दर प्रणाली जैसे अन्य कारकों ने भी खुदरा बैंकिंग में योगदान दिया है।

खुदरा बैंकिंग द्वारा बैंकों को नए ऋण बाजार मिले हैं। खुदरा बैंकिंग में अपेक्षाकृत जोखिम की संभावना कम होने के साथ इनके सतत निरीक्षण एवं पर्यवेक्षण की भी अधिक आवश्यकता नहीं रहती है। मध्यमवर्गीय श्रेणी में तेजी से वृद्धि के कारण उपभोक्तावाद तेजी से फैला है। अतः खुदरा ऋणों की मांग भी बढ़ी है।

### खुदरा बैंकिंग उत्पाद

डेबिट और क्रेडिट कार्ड, ग्लोबल कार्ड, त्यौहार कार्ड, आवास ऋण, वाहन ऋण, व्यक्तिगत ऋण, स्वर्ण ऋण, शैक्षिक ऋण, चिकित्सकों को ऋण, उपभोक्ता ऋण, प्राप्य किराये पर ऋण, वरिष्ठ नागरिकों को उनकी पेंशन पर ऋण, शिशुपालन गृह, बुटिक, ब्यूटीपार्लर आदि हेतु महिलाओं को ऋण, बिजली, टेलीफोन, मोबाइल बिल के भुगतान की सुविधा, क्रेडिट कार्ड बिलों का भुगतान, रेल, हवाई यात्रा के टिकट बुक करने की सुविधा, टैक्स जमा करने की सुविधाएं, बीमा प्रीमियम भुगतान की सुविधा, विदेशी ऋण, अंश एवं ऋण पत्रों की बिक्री, किसान क्रेडिट कार्ड, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, कोर बैंकिंग, जनता जमा योजना, कर्मचारी कल्याण योजना, चिरस्थायी पेन्शन योजनाएं, सामाजिक सेवा बैंकिंग, मर्चेन्ट बैंकिंग, युवाओं के लिए आकर्षक ऋण योजनाएं आदि।

खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत बैंकों द्वारा अनेक मूल्य संवर्धित सेवाएं भी प्रदान की जा रही हैं। मूल्य संवर्धित सेवाएं इस प्रकार

हैं- ए. टी. एम. कार्ड/ क्रेडिट कार्ड जारी करना, मुफ्त दुर्घटना बीमा, निःशुल्क चेक बुक, प्रसंस्करण शुल्क में रियायत, बैंक ड्राफ्ट शुल्क में रियायत, निःशुल्क डी-मेट खाते खोलना, स्कूल फीस जमा करना, बिजली/जल/टेलीफोन बिलों का भुगतान, इन्टरनेट बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना, टेली बैंकिंग- कहीं भी-कभी भी बैंकिंग सेवाएं, बाहरी चेकों को तत्काल जमा करना आदि।

ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि, डेरी, मत्स्यपालन, बागवानी, मधुमक्खी, रेशम पालन, मुर्गीपालन व वृक्षारोपण आदि के लिए ऋण प्रदान करना। खुदरा बैंकिंग अगले दशक में और अधिक विकसित होगी और बैंक इसे अपनी कोर बैंकिंग के साथ शामिल करने लगेंगे।

अतः बैंकिंग उद्योग को आज अपनी रीति-नीतियों में आजीवन ग्राहक मूल्यों को जोड़ना होगा। बाजारोन्मुखता के साथ प्रतियोगी वातावरण पर नजर रखनी होगी। बैंकिंग उद्योग में विपणन को अधिक प्रभावी ढंग से अपनाना होगा।

### विपणन का अर्थ

मानवीय आवश्यकताओं की पहचान करना एवं उपभोक्ताओं की विशिष्ट रुचि एवं आवश्यकताओं के अनुरूप वस्तु एवं सेवाओं को उपलब्ध कराना। ऐसे में बैंक विपणन ऐसी आवश्यक तकनीक है जिसके द्वारा न केवल ग्राहकों को पूर्ण सन्तुष्टि प्रदान की जा सकती है बल्कि संस्था के लक्ष्यों को भी प्राप्त किया जा सकता है।

विपणन की उत्पत्ति बैंकों में चल रही व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा की देन है। यह ऐसी तकनीक है जिसके द्वारा कोई भी संस्था बाजार में संबद्ध व्यवसाय की सम्भावनाओं का पता लगाती है तथा लक्ष्यों का निर्धारण करके उन्हें प्राप्त करने का प्रयास करती है। इसके लिए ग्राहकों की वर्तमान व भावी आवश्यकताओं का पता लगाना, सेवाओं और उत्पादों का सृजन करना, वर्तमान उत्पादों में ग्राहकों की आवश्यकताओं एवं अपेक्षाओं के अनुसार परिवर्तन करना तथा ग्राहकों की संतुष्टि का पूर्ण ध्यान रखते हुए उन्हें उन तक पहुंचाना शामिल है। बैंक विपणन में वही बैंक

सफल होंगे जो मितव्ययी तरीके से ग्राहकों की जरूरतें पूरी कर सकेंगे। उदारीकरण और वैश्वीकरण की हवा ने संभाव्यताओं और अवसरों के नये द्वार खोले हैं। संभाव्यताएं असीमित हैं, आवश्यकता है उन्हें समय पर पहचानने की और ऐसी विपणन रणनीति बनाने व क्रियान्वित करने की जिससे चुनौतियों को अवसरों में बदला जा सके।

‘कब-कब जोरे मन जरै टपकत रीतो होय’। अर्थात् थोड़ा-थोड़ा धन जोड़ने पर भी इससे विशाल राशि जुटाई जा सकती है। और यदि खर्च करने लगे तो बहुत जल्दी खत्म भी हो जाती है। इस प्रकार जन सामान्य अर्थात् उच्च-मध्यम वर्ग, निम्न मध्यम वर्ग को लक्ष्य बनाकर बैंकिंग विपणन रणनीति तैयार की जा सकती है। इसी रणनीति को खुदरा बैंकिंग विपणन का नाम दिया गया है।

विपणन के दो प्रमुख उद्देश्य हैं - 1. सामान्य विपणन उद्देश्य- इसके अन्तर्गत बाज़ार में हिस्सेदारी बढ़ाना, लाभ अर्जन एवं कारोबार में वृद्धि करना शामिल है। 2. परिचालनगत उद्देश्य- इसमें शाखा स्तर पर कारोबार बढ़ाना, नवोन्मेषी बाज़ार प्रथाएं अपनाना, जमाराशियों का विस्तार, जमाराशियों पर दबाव एवं अर्जक तथा अनर्जक आस्तियों पर ध्यान देना।

### सफल विपणन के घटक

बैंकों के लिए बाज़ार का अभिनिर्धारण, बाज़ार सूचना प्रणाली, ग्राहकों का स्वरूप, विपणन योजना एवं रणनीति, उत्पाद प्रचार नीति, कीमत निर्धारण, स्थानन रणनीति, तुलना एवं कड़ी नजर, उन्नत प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल, सेवाओं की उत्कृष्टता, उत्पादों का सर्वोत्तम विकल्प, अलग-अलग सेवा पैकेज विकसित करना, पैकेजों को सफलतापूर्वक कार्यान्वित करना, नियमित अध्ययन करते रहना।

### विपणन बैंकों को क्या करना है

- \* बैंक नये ग्राहक बनाये किंतु पुराने न खोएं
- \* अपने विज्ञान को ग्राहक सेवा के अनुरूप परिभाषित करना
- \* ग्राहक को उसकी अपेक्षा से अधिक संतुष्ट करने का प्रयास करना
- \* बैंकिंग उत्पादों की पूर्ण जानकारी रखना तथा उनको शाखा में प्रदर्शित करना

- \* सेवा, उत्पाद के सफल विपणन के लिए उपयुक्त, प्रतिबद्ध कार्मिकों का चयन करना
  - \* छवि निर्माण पर ध्यान देना
  - \* त्वरित सेवा प्रदान करने के लिए नई सूचना प्रौद्योगिकी अपनाना
  - \* ग्राहकों की भावी अपेक्षाओं का अनुमान लगाना
  - \* सेवा, उत्पाद, सुविधा में संशोधन, उन्नयन, परिवर्तन, नवीनीकरण आदि से ग्राहकों को अवगत कराना
  - \* बैंक का उद्देश्य होना चाहिए- ‘यदि आप संतुष्ट नहीं हैं तो हमें बताएं और यदि संतुष्ट हैं तो दूसरों को बताएं’
  - \* समय प्रबंधन का विशेष ध्यान रखना
  - \* ग्राहक को ध्यानपूर्वक सुनना, स्वयं कम बोलना।
  - \* बेहतर से बेहतर सेवा के लिए प्रतिबद्धता
  - \* तत्काल कार्यवाही करना, झूठे वायदे न करना, गलत जानकारी न देना
  - \* ग्राहकों के महत्व को चुनौती न देना
  - \* सीनियर सिटीजन्स को आदर देना तथा वृद्धों की इज्जत करना
  - \* ऐसी परिस्थितियों का निर्माण करना जिसमें लोग बैंक की ओर न दौड़ें बल्कि बैंक अपने ग्राहकों की ओर उन्मुख हो
  - \* ग्राहक सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। वह हम पर आश्रित नहीं है, हम उस पर आश्रित हैं, की जानकारी देना।
- बैंकों ने खुदरा बैंकिंग को प्रोत्साहित करने के लिए महानगरों में अनेक उपाय किये हैं। बैनर, पोस्टर, इशतहार, टी.वी., रेडियो, चलती फिरती दुकानें, अखबार, सड़कों पर, गली कूचों में तिराहों पर, नुककड़ों पर, कम्पनियों के गेट पर, ऊंची इमारतों पर, दीवारों पर, आसमान की ऊंचाई में गुब्बारे उड़ाकर, गली-गली जोकर घुमाकर, बसस्टापों पर, बसों के अंदर, प्लेटफार्म पर, छतरी के नीचे बैठकर, टिकटों पर छपवाकर, सड़कों पर कलरफुल छतरी के नीचे, फार्म लिए बैंकों के प्रतिनिधि ग्राहकों को आकर्षित करने, उत्पादों के बारे में बताने के लिए आतुर रहते हैं। शायद ही कोई कोना या जगह बची हो जहां ये मौजूद न हों।

छुट्टी के दिन आपके दरवाजे पर आपके घर या दफ्तर, पार्क या फिर किसी सार्वजनिक स्थान पर ये अपनी दुकान लेकर मौजूद होंगे। आपके घर या दफ्तर में टेलीफोन से आपको क्रेडिट कार्ड, आवास ऋण या उपभोक्ता ऋण के लिए निवेदन करेंगे। मोबाइल पर ही आपको अपने उत्पादों की पूर्ण जानकारी उपलब्ध करा देंगे। ई-बैंकिंग, पेमेंट-गेटवे, साइबर वर्ल्ड, वर्चुअल कियोस्क तथा पी.सी. बैंकिंग ने बैंकिंग के क्षेत्र में चुनौतीपूर्ण क्रांति पैदा कर दी है। इंटरनेट पर साइटें खुलते ही अनेकों बैंकों की खुदरा बैंकिंग सुविधाओं के विज्ञापन स्वतः ही खुल जाते हैं। आज का युग प्रतिस्पर्धा का युग है। बाज़ार में वही स्थायित्व पा सकेगा जो सबसे अधिक स्वस्थ है, सुदृढ़ है।

भारत में आर्थिक विकास की दर में हुई वृद्धि के कारण मध्यमवर्गीय परिवारों की संख्या में भी तेज़ी से वृद्धि हुई है। इनकी कार्यक्षमता में हुई वृद्धि के कारण देश में उपभोक्तावाद तेज़ी से फैला है और खुदरा ऋणों की मांग भी तेज़ी से बढ़ी है। जैन-वैच ने ठीक ही कहा है 'जितना हमने कभी सपने में भी नहीं सोचा था, बाज़ार उससे भी बड़ा है।' अब खुदरा बैंकिंग को अपार संभावनाएं वाले बाज़ार के रूप में देखा जा रहा है।

### बैंकिंग विपणन संभावनाएं

खुदरा बैंकिंग अभी अपने शैशव में ही है, लेकिन पूत के पांव पालने में कहावत इस पर भी लागू होती है। गृहिणियों, खुदरा व्यापारी, पेंशनभोगी, स्वरोज़गारी, ग्रामीण क्षेत्र, असंगठित क्षेत्रों में कार्यरत कामगार इन सभी को बैंकिंग सेवाओं की जरूरत है और बैंक इनकी ओर बढ़ भी रहे हैं। विद्यार्थियों के खाते, विद्यार्थियों के लिए ऋण, घरेलू उपभोक्ता वस्तुओं के लिए ऋण आदि के क्षेत्र में बैंक उतर आये हैं। यद्यपि खुदरा बैंकिंग में विकास के बहुत से अवसर हैं, तो चुनौतियां भी कम नहीं हैं।

आज बीमा व्यवसाय भी बैंकिंग का एक अभिन्न अंग हो गया है। बैंकों के लिए बीमा विपणन आय का एक अच्छा माध्यम

बन गया है। बैंक एश्योरेंस के तहत बैंक बीमा कम्पनी के उत्पाद वितरित करते हैं। खुदरा बैंकिंग विपणन संभावनाएं ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों में गरीबी रेखा से नीचे रहने वाले परिवारों की संख्या में निरंतर कमी होने में दृष्टिगोचर हो रही हैं। आय स्तर में वृद्धि के फलस्वरूप उपभोक्ता वस्तुओं का व्यापक बाज़ार इन क्षेत्रों में बन रहा है। ग्रामीण और अर्धशहरी क्षेत्रों में ऋण विस्तार की अपरिमित संभावनाएं हैं।

कुछ निजी क्षेत्र के बैंक सीमित मात्रा में बचत खातों के ग्राहकों को घर द्वारे बैंकिंग सेवाएं जैसे नकदी संग्रहण/ भुगतान वसूली हेतु चैक/ड्राफ्ट इत्यादि प्राप्त करना जैसी सुविधाएं प्रदान करके खुदरा बैंकिंग को नया विस्तार दे रहे हैं।

विकासमान बैंकों का अस्तित्व अब अपने मूल स्वरूप में तिरोहित हो रहा है। बैंकों को इस खाई/अंतर को पाटने के लिए सक्षम/समर्थ प्रयास करने होंगे जो कृषि, कृषि सम्बद्ध कार्यकलापों, दस्तकारों, लघु व सीमान्त कृषकों, लघु उद्यमियों/ उद्योगों को मुख्य धारा के वितरण माध्यम से बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने से प्राप्त किए जा सकेंगे। नवोन्मेष और उत्तम ग्राहक सेवा ही विकास के ईंजन होंगे तथा बैंकों को मात्र ऋण वितरण तक सीमित रहने के पारम्परिक सोच को बदलना होगा। मानव शक्ति को भी इस प्रकार शिक्षित, प्रशिक्षित करना होगा जो इन विविध उत्पादों जैसे बीमा, पेंशन योजनाएं आदि का सफलतापूर्वक विपणन कर सके।

निष्कर्षतः बदलते परिवेश में बैंकों को चाहिए कि वे एक विपणन रणनीति तैयार करें और सेवा प्रदान करने के माध्यम में ग्राहक की आवश्यकताओं एवं अपेक्षाओं के अनुरूप परिवर्तन करें। बैंकों को चाहिए कि वे अपनी शाखाओं को वित्तीय सुपर शॉप में रूपांतरित करें जिससे ग्राहकों को विभिन्न खुदरा बैंकिंग उत्पाद एक ही स्थान पर प्राप्त हो सके। प्रतियोगिता के इस युग में खुदरा बैंकिंग और विपणन रणनीति ही किसी बैंक को बढ़त दिला सकती है।

### बैंकों के खुदरा ऋण पोर्टफोलियो

(राशि करोड़ रुपए में)

मद	मार्च के अंत में बकाया		घट-बढ़ प्रतिशत में	
	2007	2008	2006-07	2007-08
1. आवास ऋण	2,24,481	2,52,932	25.4	12.7
2. उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुएं	7,296	4,802	63.3	(-)34.2
3. क्रेडिट कार्ड की प्राप्य राशि	18,317	27,437	47.3	49.8
4. ऑटो ऋण	82,562	87,998	34.5	6.6
5. अन्य वैयक्तिक ऋण	1,55,204	1,97,879	31.1	27.5
<b>कुल खुदरा ऋण</b>	<b>4,87,860</b>	<b>5,71,048</b>	<b>29.9</b>	<b>17.1</b>

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट वर्ष 2007-08

## वैश्विक प्रतिस्पर्धा में बैंक सेवाओं का विपणन

● एम. पी. सैनी  
पंजाब नेशनल बैंक  
फरीदाबाद

साधारण से शब्दों में तो हम इतना ही कह सकते हैं कि वैश्विक प्रतिस्पर्धा के चलते विपणन की उत्पत्ति हुई है। यह एक ऐसी तकनीक है जिसके द्वारा बैंक-ग्राहक संबंधों तथा व्यवसाय की सम्भावनाओं का पता लगाया जा सकता है। इसके लिए ग्राहकों की वर्तमान इच्छाओं व आवश्यकताओं का पता लगाकर उसमें आवश्यकतानुसार परिवर्तन करना तथा ग्राहकों तक पहुंचाने से पहले उनकी अन्तिम संतुष्टि का ध्यान रखा जाता है। बैंक विपणन में सफलता उसी को मिलेगी जो कम लागत पर अपने ग्राहकों को उनकी इच्छानुसार सेवाएं व उत्पाद उपलब्ध कराते हुए अधिकतम संतुष्टि दे सकेगा। विपणन के सभी कार्य ग्राहक के चारों तरफ ही केंद्रित रहते हैं। आधुनिक युग में विपणन ग्राहकों से ही आरंभ हो कर ग्राहक पर ही समाप्त होता है। दूसरे शब्दों में ग्राहक राजा है और विपणन की प्रक्रिया निरन्तर चालू रहती है।

### बैंक विपणन की जरूरत क्यों?

बैंकों में विपणन एक आवश्यक तत्व बन गया है। बैंक अब न केवल परंपरागत कार्य करते हैं बल्कि नई-नई गैर पारंपरिक सेवाएं भी ग्राहकों को प्रदान करने लगे हैं। बैंकिंग उद्योग के सामने जो भावी चुनौतियां दिन-प्रति दिन विकराल रूप धारण करती जा रही हैं उनका सामना करने के लिए विपणन तकनीक अपना अनिवार्यता बन गई है। इस तकनीक से न केवल बैंकिंग लक्ष्यों को पूरा करना संभव है बल्कि ग्राहकों को भी उनकी इच्छा व आवश्यकतानुसार सेवाएं व उत्पाद पेश करने के बाद उन्हें पूरी संतुष्टि प्रदान की जा सकती है। इससे जहां एक तरफ संस्था की साख सुदृढ़ होती है वहीं दूसरी तरफ संस्था अपने संसाधनों का कुशलतम उपयोग करने में सफल हो पाती है।

● वैश्विक प्रतिस्पर्धा के इस युग में संसाधनों का कुशलतम

उपयोग किस प्रकार किया जाए यह समस्या बैंकिंग उद्योग के सामने भी है। बैंकिंग उद्योग विपणन प्रक्रिया का उपयोग करके अपने संसाधनों का कुशलतम व प्रभावी उपयोग कर सकता है।

● आज बैंकिंग उद्योग अपनी क्षमतानुसार अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकतानुसार लघु आकार से लेकर विशाल मात्रा में सेवाएं प्रदान कर रहा है। परम्परागत सेवाएं प्रदान करने के साथ बैंकिंग उद्योग विपणन प्रक्रिया का प्रयोग करके अब अपने ग्राहकों को इन्टरनेट बैंकिंग, साख पत्र जारी करना, गारंटी देना, विदेशी विनिमय कारोबार, मर्चेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, ए.टी.एम. आदि की सुविधाएं प्रदान कर रहा है।

● वर्तमान समय में ग्राहकों की इच्छाओं व आवश्यकताओं में तीव्र परिवर्तन आया है। ऐसी स्थिति में बैंकों का यह दायित्व बन जाता है कि वे ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरा उतरें क्योंकि आज के ग्राहक के पास इन्टरनेट के जरिए बैंकिंग सेवाओं व उत्पादों के संबंध में हर प्रकार की जानकारी है यानि उसे बहकाया नहीं जा सकता।

● सूचना व प्रौद्योगिकी की सहायता से बैंक स्वयं भी लाभ प्राप्त कर रहे हैं और ग्राहकों का एक विशाल वर्ग भी इनसे फायदा उठा रहा है। इन्टरनेट से तमाम सुविधाएं अर्थात् हर सूचना व आंकड़े आसानी से उपलब्ध हो जाते हैं। इसी आधार पर बैंक अपनी विपणन योजनाओं का निर्माण कर सकते हैं।

● नवीनतम बैंकिंग उत्पाद व सेवाएं जैसे इन्टरनेट, टेली बैंकिंग, खुदरा बैंकिंग, मर्चेट बैंकिंग, प्लास्टिक मनी, कारपोरेट

बैंकिंग, दिन-रात बैंकिंग तथा पर्सनल बैंकिंग आदि जैसी सुविधाएं बैंकिंग विपणन प्रणाली से ही संभव हो सकती हैं।

- ⊙ आने वाले समय में जो बैंक अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को पूरा करने में समर्थ होगा और जिसका पूंजी आधार मजबूत होगा वही बैंक अपना अस्तित्व बचा पायेगा। कहने का तात्पर्य यह है कि कमजोर बैंकों को अपना समर्पण करना ही होगा ताकि मजबूत बैंकों में उनका विलय हो सके। अतः बैंकों के लिए यह जरूरी हो गया है कि वे अपने को बनाये रखने के लिए विपणन नीतियों का प्रभाव पूर्ण इस्तेमाल करें।
- ⊙ शाखाओं की आपसी नेटवर्किंग, आस्तियों पर पर्याप्त प्रत्याय, पूंजी पर्याप्तता अनुपात, लाभांश दर बनाए रखना जैसी भावी चुनौतियां बैंकिंग उद्योग के सामने मुंह बाएं खड़ी हैं। जो बैंक विपणन तकनीक अपनाकर इन चुनौतियों का सामना करेगा वहीं बैंक सफलतापूर्वक वैश्विक प्रतिस्पर्धा में टिका रह सकेगा।
- ⊙ लाभप्रदता तथा उत्पादकता बनाए रखना प्रत्येक बैंक का मुख्य लक्ष्य रहता है। बैंक आकर्षक प्रतिफल वाले बाजार पर कब्जा करके व प्रभावी विपणन तकनीक अपनाकर लाभप्रदता तथा उत्पादकता का सर्वोत्तम स्तर प्राप्त कर सकते हैं।
- ⊙ भारतीय अर्थव्यवस्था का मुख्य भाग होने के कारण बैंक देश में व्याप्त मुद्रास्फीति, विदेशी मुद्रा कोष में कमी, बेरोजगारी तथा क्षेत्रीय असंतुलन जैसी समस्याओं के समाधान में सक्रिय योगदान देते हैं। बैंक अपनी विपणन तकनीकों के माध्यम से इन समस्याओं के समाधान में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर सकते हैं।

### बैंकों की प्रभावी विपणन योजना

बैंकिंग उद्योग को यदि अपनी लाभदायकता व उत्पादकता में वृद्धि करते हुए ग्राहकों की विशाल संख्या और कारोबार में वृद्धि करनी हो तो बैंकों को अपनी विपणन योजना को प्रभावी बनाना ही होगा।

- ⊙ बैंकों को अपनी प्रभावी रणनीति एकदम स्पष्ट बनानी चाहिए तथा संस्था के लक्ष्य ध्यान में रखकर ही निर्धारित किए जाने

चाहिए। बैंक अपनी विपणन नीति के बलबूते पर भारी कारोबार पाने में सफलता पा सकते हैं।

- ⊙ बैंकों को अपनी कुशल विपणन योजना के अंतर्गत अन्य प्रतिस्पर्धियों की शक्ति व कमजोरी, कारोबारी अवसर तथा वर्तमान बाजारी कब्जे की जानकारी प्राप्त करनी चाहिए।
- ⊙ विपणन योजनाओं की आयोजना में बैंकों को इस बात की जानकारी प्राप्त करनी चाहिए कि वर्तमान में ग्राहकों की इच्छा व आवश्यकता किस प्रकार की है। किसी भी उत्पाद या सेवाओं में ग्राहकों की रूचि/अरूचि के क्या कारण हैं। ग्राहकों की बैंकिंग सेवाओं तथा उत्पादों से क्या अपेक्षाएं हैं।
- ⊙ बैंकों को अपनी प्रभावी विपणन आयोजना को बनाते समय बाजार अनुसंधान व शोध की जानकारी प्राप्त करनी चाहिए। इस प्रकार की जानकारी बैंकों के लिए निर्णय प्रक्रिया में काफी महत्वपूर्ण होती है। बाजार अनुसंधान की प्रक्रिया में ग्राहक की जानकारी, बैंक के बारे में राय, भावी चुनौतियों की पूर्व जानकारी उत्पाद व सेवाओं की संभावनाओं का पता लगाना, बैंक प्रतिष्ठा का जायजा लेना, प्रतिस्पर्धी बैंकों के बारे में जानकारी प्राप्त करना आदि जैसे कार्य सम्पन्न किए जाते हैं।

### ग्राहक विभक्तिकरण

ग्राहक विभक्तिकरण के अंतर्गत ग्राहक को कई भागों में बांटा जा सकता है। इसके लिए बैंक शाखा के कार्य क्षेत्र के ग्राहकों का वर्गीकरण उनकी आयु, व्यवसाय, आय तथा प्रवृत्तियों के आधार पर किया जा सकता है। एक बैंक अपनी विपणन नीति तैयार करते समय ग्राहकों की जीवन शैली पर अच्छी तरह विचार करेगा। एक समय था जब बैंक एक सामान्य कार्य शैली में ग्राहकों के लिए विपणन नीति तैयार कर देता था और ग्राहक भी आसानी से उसे स्वीकार कर लेता था क्योंकि उस समय बैंकों के पास सीमित प्रकार के विकल्प थे आज स्थिति एकदम बदल गई है। आज ग्राहकों के पास बेशुमार विकल्प हैं और बैंकों के पास सीमित। आधुनिक बैंकिंग में ग्राहक विभक्तिकरण का ही परिणाम है कि अवकाश प्राप्त व्यक्तियों, नौकरी पेशा लोगों, बुजुर्गों, छात्रों व किसानों के लिए न केवल नई सेवाएं विकसित की गयी हैं बल्कि इनके लिए कई विशिष्ट शाखाएं भी विशेष रूप से

खोली गई हैं।

### बैंकिंग सेवाओं की विपणन रणनीति

- ⊙ विपणन रणनीतियों के अंतर्गत बैंकिंग सेवाओं की आयोजना इस तरह से की जाती है कि बैंक सेवाओं का विपणन बैंक के लिए लाभप्रदता तथा उत्पादकता में वृद्धि करता है।
- ⊙ बैंक अपनी रणनीति के तहत अपने विद्यमान ग्राहकों को बांधे रखने के लिए प्रदान की जा रही एक सेवा के अलावा अन्य सेवाएं भी प्रदान करता है।
- ⊙ अपनी रणनीति के तहत बैंक अपने पुराने ग्राहकों को बनाए रखने के साथ-साथ नई-नई शाखाएं खोलकर नए ग्राहकों को आकर्षित करने का प्रयास करते हैं।
- ⊙ अपनी विपणन रणनीति के तहत बैंक ग्राहकों की रूचि व आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर नई-नई सेवाओं तथा उत्पादों को विकसित करने का प्रयास करता है।
- ⊙ अपनी विपणन रणनीति के तहत बैंक अपने नए उत्पादों व नई-नई सेवाओं के लिए नए-नए ग्राहकों की तलाश करता है।
- ⊙ शाखा का वर्तमान बाज़ारी हिस्सा कितना है।
- ⊙ शाखा की स्थिति कैसी है।
- ⊙ शाखा स्तर पर रणनीति तय करते समय बाज़ार में उपस्थित अन्य प्रतिस्पर्धियों की स्थिति को जान लेना चाहिए।
- ⊙ बैंक शाखा को अपनी रणनीति तय करते समय बैंक की व्यावसायिक नीति व शाखा को आबंटित लक्ष्यों की वर्तमान स्थिति की जानकारी प्राप्त करनी चाहिए।
- ⊙ शाखा को विपणन नीति तय करते समय शाखा के समक्ष उपलब्ध व्यावसायिक अवसरों के बारे में जानकारी प्राप्त

करनी चाहिए।

- ⊙ बैंक शाखा को अपनी विपणन नीति तैयार करने से पहले नए-नए विकल्पों की तलाश हेतु संभावनाएं खोजनी चाहिए।

### शाखा स्तर पर सफल विपणन रणनीतियां

बैंक शाखा को सफल विपणन रणनीतियां तय करने से पूर्व अपने ग्राहकों की गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवाएं प्रदान करनी होंगी। नए व संपन्न ग्राहकों के आने पर अपने विद्यमान ग्राहकों का मूल्यांकन कम नहीं आंकना चाहिए।

- ⊙ शाखा की विपणन रणनीतियां तैयार करते समय इस बात का सदैव ध्यान रखना चाहिए कि शाखा में हर चीज का रख-रखाव सर्वोत्तम होना चाहिए। शाखा में बिजली, पानी, बैठने की व्यवस्था, नवीनतम ऋण व जमा योजनाओं की जानकारी का उचित प्रबन्ध होना चाहिए।

ग्राहकों की शिकायतों का शाखा स्तर पर ही निपटारा हो जाना चाहिए अन्यथा बैंक की छवि पर प्रतिकूल असर पड़ता है। ग्राहकों के सकारात्मक सुझावों पर ध्यान दिया जाना चाहिए। यह तो विश्व विख्यात धारणा है कि एक संतुष्ट ग्राहक जहां एक तरफ बैंक की छवि निर्माण में वृद्धि करता है वहीं दूसरी तरफ असंतुष्ट ग्राहक बैंक के लिए कभी भी समस्या बनकर सामने आ सकता है।

- ⊙ शाखा में प्रयोग किए जाने वाले वाउचर तथा फॉर्म आदि पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध होने चाहिए। शाखा की विपणन रणनीति तैयार करते समय इस बात का सदैव ध्यान रखना चाहिए कि कुशल व प्रशिक्षित स्टाफ को ही अग्रिम पंक्ति में तैनात किया जाए। योग्य व प्रशिक्षित स्टाफ बैंक की सेवाओं के विपणन में महत्वपूर्ण भूमिका प्रदान करता है।
- ⊙ बैंक दिन-प्रतिदिन अपनी सेवाओं तथा उत्पादों में बदलाव लाते रहते हैं। इनके बारे में ग्राहकों को सही जानकारी देने के लिए बैंक स्टाफ को उचित प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। जब स्टाफ को उत्पाद व सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त होगी तभी ग्राहकों को स्टाफ द्वारा मांगी गई जानकारी उपलब्ध कराई जा सकेगी।
- ⊙ ग्राहकों की जिज्ञासाओं का तुरन्त निराकरण किया जाना चाहिए। ग्राहकों की शिकायतों का शाखा स्तर पर ही निपटारा हो जाना चाहिए अन्यथा बैंक की छवि पर प्रतिकूल असर पड़ता है। ग्राहकों के सकारात्मक सुझावों पर ध्यान



दिया जाना चाहिए। यह तो विश्व विख्यात धारणा है कि एक संतुष्ट ग्राहक जहां एक तरफ बैंक की छवि निर्माण में वृद्धि करता है वहीं दूसरी तरफ असंतुष्ट ग्राहक बैंक के लिए कभी भी समस्या बनकर सामने आ सकता है।

- सेवाओं की विपणन रणनीति तय करने से पूर्व शाखा प्रबंधक को जनसंपर्क अभियान व सेवाओं के बारे में प्रचार व प्रसार करना चाहिए। जनसंपर्क अभियान व प्रचार अभियान के अंतर्गत बैंक अपनी प्रगति की जानकारी समय-समय पर दे सकता है। बैंक अपनी रणनीति के अंतर्गत अपने नए-नए उत्पादों व सेवाओं के बारे में जनसम्पर्क अभियान के जरिए ग्राहकों को नवीनतम जानकारी प्रदान कर सकता है। बैंक अपनी रणनीति के तहत कारोबार वृद्धि की दृष्टि से ग्राहक सम्मेलनों का आयोजन भी कर सकता है। इससे न केवल ग्राहक-बैंकर संबंध सुदृढ़ होते हैं बल्कि ग्राहक सेवा में आने वाली समस्याओं का भी आसानी से हल निकाला जा सकता है।
- बैंक को जनमानस में बैंक की छवि का बढ़ाकर प्रचार करना चाहिए। कर्मचारियों की मेहनत व लगन से बैंक की अनुकूल छवि बनायी जा सकती है। एक बार यदि जनमानस में बैंक की सकारात्मक छवि बन जाए तो फिर उसे धूमिल करना बहुत मुश्किल होगा। इसलिए बैंकों को अपनी विपणन रणनीति के तहत बैंक की छवि को बढ़ाने के निरन्तर प्रयास करने चाहिए। अपनी विपणन रणनीति तय करने से पूर्व बैंक को अपनी सेवाओं व उत्पादों की गुणवत्ता के संबंध में पूर्ण रूप से निश्चिन्त होना चाहिए तथा संभव हो सके तो गुणवत्ता दल बनाकर त्वरित गति से समस्याओं का हल खोजा जा सकता है।
- विपणन रणनीति तय करते समय बैंक के सर्वोत्तम प्रबन्ध का सहयोग बराबर मिलना चाहिए क्योंकि इनके सहयोग के बिना विपणन रणनीति को अंतिम रूप नहीं दिया जा

सकता। साथ ही साथ बैंक का सूचना तंत्र इतना प्रभावी व कुशलतम होना चाहिए कि सर्वोत्तम प्रबंध द्वारा लिए गए निर्णय सही व कम समय में अधीनस्थों तक प्रेषित किए जा सकें।

- बैंक को अपनी सेवाओं व उत्पादों के संबंध में विपणन रणनीति बनाते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि ग्राहक स्थापना दिवस, शाखा स्थापना दिवस, बैंक स्थापना दिवस, हिन्दी दिवस जैसे अवसरों पर बैंक शाखा के प्रतिष्ठित व पुराने सम्मानजनक ग्राहकों का न केवल सम्मान करे बल्कि उन्हें इस बात का भी अहसास कराए कि बैंक उनके साथ अभी भी जुड़ा है। ऐसे में ग्राहक बैंक के साथ अपने आपको जुड़ा हुआ पाएंगे।

सारांश रूप में, इतना ही कहा जा सकता है कि वर्तमान परिप्रेक्ष्य में बैंकिंग सेवाओं व उत्पादों का विपणन एक ऐसा तकनीकी अस्त्र है जिसके माध्यम से बैंक न केवल उत्पादकता व लाभप्रदता में वृद्धि कर सकते हैं बल्कि आने वाले समय में चुनौतियों का सामना करके सफलतापूर्वक अपने कारोबार में वृद्धि भी कर सकते हैं। बैंकिंग उद्योग, बैंक सेवाओं व उत्पादों के प्रभावी व कुशल विपणन द्वारा अपने विभिन्न मापदण्डों जैसे पूंजी पर्याप्तता, शुद्ध एन.पी.ए., लाभप्रदता स्तर, उत्पादकता स्तर, प्रतिफल दर भी आसानी से प्राप्त कर सकता है। प्रभावी व विकसित विपणन प्रणाली को किसी भी बैंक की सफलता का मूल मंत्र माना जा सकता है। यदि बैंक की विपणन नीतियां प्रभावी, असरदार, ग्राहकोन्मुख हैं तो बैंक का व्यवसाय निश्चित रूप से बढ़ेगा लेकिन यदि बैंक सेवाओं व उत्पादों के विपणन में कोताही बरती जाती है और ग्राहक वर्ग इन नीतियों से संतुष्ट भी नहीं है तो कहा जा सकता है कि बाज़ार में बैंक अपना अस्तित्व दीर्घकाल तक नहीं बनाए रख सकेगा। इस वैश्विक प्रतिस्पर्धा में जो बैंक सेवाओं व उत्पादों के विपणन को नकारेगा उसका पतन दीर्घकाल में निश्चित है।





## सफल बैंकर के साथ-साथ सार्थक व्यक्तित्व बनाता है- इलाहाबाद बैंक स्टाफ कॉलेज



इलाहाबाद बैंक, स्टाफ कॉलेज कोलकाता के प्राचार्य तथा मानव संसाधन विकास विभाग के सहायक महाप्रबंधक डॉ. सरोजाक्ष चटर्जी न केवल प्रतिभावान अपितु ऊर्जावान भी हैं। प्रशिक्षण प्रणाली में नित नवीनता लाने के लिए निरंतर प्रयत्नशील रहते हैं। आईआईटी खडगपुर से डॉक्टरेट की उपाधि प्राप्त डॉ. चटर्जी ने 1978 में मैनेजमेंट ट्रेनी के रूप में बैंक में अपना कार्यभार ग्रहण किया। विभिन्न शाखाओं, प्रधान कार्यालय, ऋण विभाग, विभिन्न मंडलीय कार्यालयों के प्रमुख के रूप में कार्य करने के अपने अनुभव को प्रशिक्षण योजना बनाते समय ध्यान में रखते हैं। यही कारण है प्रशिक्षण कार्यक्रम किताबी कम और व्यावहारिक अधिक होते हैं। आइये आपकी मुलाकात करवाते हैं डॉ. चटर्जी से...

- बदलती हुई बैंकिंग की परिस्थिति में इफेक्टिव एचआर पॉलिसी का होना बहुत जरूरी है, क्योंकि आज अपेक्षाएं ज्यादा बढ़ गयी हैं। हम अपने बैंक में वेलफेयर मेजर के साथ अपनी एचआर पॉलिसी को रिव्यू करते हैं और हमने एक मिशन बनाया है कि हम अपने स्टाफ का माइंडसेट चेंज करेंगे। इसके लिए हमने वर्ष 2009-10 ईअर ऑफ चेंजिंग माइंडसेट घोषित किया है ताकि हम अपने मिशन को पूरा कर सकें।
- प्रशिक्षण के बाद सबसे बड़ी समस्या पोस्टिंग की होती है और हमने राइट पर्सन ऑन राइट प्लेस को ध्यान में रखते हुए अपनी एचआर नीति को रिडिजाइन किया है। इस संदर्भ में हमने KSA फार्मूला अपनाया है। के-नॉलेज, एस-स्किल और ए-एटीट्यूड अर्थात् हमारी पोस्टिंग की नीति इसी फार्मूले पर काम करती है ताकि ट्रेनिंग और पोस्टिंग के बीच का गैप कम हो जाए।
- मेरी यह व्यक्तिगत राय भी है और मैं इसे इलाहाबाद बैंक में लागू भी कर चुका हूँ कि क्लास रूम की मोनोटॉनी को तोड़ने के लिए हमारे ट्रेनिंग की व्याख्या इंटर एक्टिव होनी चाहिए।
- जहां तक कोर्स कन्टेंट का प्रश्न है हमारा यह मानना है कि यह ट्रेनिंग ड्रिवन, नीड बेस और कस्टमर ड्रिवन होनी चाहिए और सहभागियों का नॉमिनेशन भी इसी आधार पर होना चाहिए। ऐसे हमारे यहां ट्रेनिंग एडवाइजरी कमिटी है और लोकल ट्रेनिंग एडवाइजरी कमिटी भी हमने जोन-वाइज बनायी है ताकि ट्रेनिंग की आवश्यकता, उचित नॉमिनेशन और कोर्स कन्टेंट का सही निर्धारण हो सके। इनकी बैठकें तिमाही आधार पर होती हैं।
- यदि हम लोग लेवल ऑफ अंडरस्टैंडिंग ऑफ पार्टिसिपेंट को सही तरीके से समझते हैं तो मैं मानता हूँ कि प्रशिक्षण बहुत इफेक्टिव होगा और सहभागियों का आत्मविश्वास बहुत बढ़ेगा।
- हम अपने फेकल्टी का डेवलपमेंट भी रेगुलर करते हैं। हमारे फेकल्टी को बाहर की संस्थाएं बहुत बुलाती हैं और मैं समझता हूँ कि हमारे लिये बहुत गर्व की बात है। हमारा प्रबंध तंत्र, हमारी एचआर पॉलिसी को समझता है और हर बार कुछ नया करने के लिए हमें प्रेरित करता है। मैं विशेषकर अपने सीएमडी साहब का उल्लेख करना चाहता हूँ कि उन्होंने हमारे प्रशिक्षण की सोच को बदल दिया है।
- ग्राहकों को एज्युकेट करना अभी हमने शुरू नहीं किया है लेकिन वे हमारे एजेंडा में है। हम अपने मार्केटिंग ऑफिसर के माध्यम से ग्राहकों तक पहुंचना चाहते हैं और मुझे लगता है कि माइंडसेट चेंज करने के साथ-साथ यह काम भी कर पायेंगे।



कोलकाता, जी हां, वही कोलकाता जिसकी स्थापना ईस्ट इंडिया कंपनी के एजेंट जॉब चार्नक ने 1690 में कोलिकाता, सूतानोटी तथा गोबिंदोपुर नामक तीन गांवों को मिलाकर की थी। पवित्र गंगा जल से धुली, माँ काली के आशीर्वाद से फली, कभी देश की राजधानी, वाणिज्य नगरी, शिक्षा व संस्कृति की नगरी के नाम से परिचित कोलकाता में ही स्थित है इलाहाबाद बैंक का पहला स्टाफ कॉलेज। महानगर में रहकर महानगर के कोलाहल से दूर हरियाली भरे शांत वातावरण वाले 'अलीपुर' इलाके में 1968 में इसकी स्थापना हुई। कोलकाता हवाई अड्डे से इसकी दूरी लगभग 25 कि.मी. तथा हावडा स्टेशन से 10 कि.मी. है। बैंक राष्ट्रीयकरण के प्रथम चरण के दौर में बने इस कॉलेज का चार मंजिला भवन उस समय के हिसाब से अत्याधुनिक और बड़ा था पर आज के संदर्भ में स्थानाभाव को देखते हुए समय-समय पर भवन में आवश्यकतानुसार परिवर्तन, परिवर्धन किए जा रहे हैं। समय के साथ रहना है तो करना ही होगा।

यहीं पर बैंक का मानव संसाधन विभाग अर्थात एचआर और एचआर विभाग के प्रमुख डॉ. चटर्जी ही इसके प्रधानाचार्य भी हैं। इस शीर्ष कॉलेज के अलावा बैंक के और भी 5 प्रशिक्षण संस्थान हैं। लखनऊ में एक स्टाफ कॉलेज, हैदराबाद, पटना तथा भुवनेश्वर में स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र एवं पंचकुला में अनुसंधान एवं प्रौद्योगिकी संस्थान।

प्राच्य एवं पाश्चात्य दोनों स्थापत्य शैली का सम्मिश्र है यह कॉलेज। मुख्यतः अधिकारियों के प्रशिक्षण केंद्र, इस कॉलेज का मिशन 'सफल बैंकर' के साथ-साथ 'सार्थक मानव' भी तैयार करना है। इसीलिए बैंकिंग विषयों के साथ-साथ मानव मूल्यों, उत्तम आचार-व्यवहार से संबंधित विषय भी पाठ्यक्रम में शामिल किए जाते हैं। बैंक के प्रधान कार्यालय के विभिन्न विभागों के महाप्रबंधकों एवं प्राचार्यों द्वारा गठित प्रशिक्षण समिति द्वारा समय की मांग को देखते हुए पाठ्यक्रमों तथा उनकी विषयवस्तु का निरूपण किया जाता है। यह समिति समस्त प्रशिक्षण कॉलेजों एवं केंद्रों की प्रशिक्षण पद्धति पर कड़ी निगरानी रखती है। विचारों के आदान-प्रदान तथा बदलती परिस्थितियों के आधार पर कार्यनीतियों के निर्धारण हेतु संकायों की पाक्षिक बैठक होती है। इसके अतिरिक्त एक शीर्ष समिति प्रशिक्षण सलाहकार समिति भी है, बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक जिसके अध्यक्ष हैं। इस समिति की वर्ष में दो बार बैठक आयोजित की जाती है, मार्च में प्रशिक्षण संबंधी विचार-विमर्श के उपरान्त नीतिगत दिशानिर्देश जारी करने एवं उनके कार्यान्वयन हेतु वार्षिक आधार पर यथोचित योजनाएं तैयार करने के लिए तथा सितंबर में उनकी समीक्षा करने के लिए। समय-समय पर प्रशिक्षणार्थियों से प्राप्त सुझावों/मांगों को भी पाठ्यक्रम की रूपरेखा तैयार करते समय ध्यान में रखा जाता है। प्रशिक्षण केवल व्याख्यान कक्ष तक सीमित नहीं है। पाठ्यक्रम की अपेक्षानुसार स्पॉट विज़िट की भी व्यवस्था की

जाती है। कॉलेज द्वारा ऑन-लोकेशन प्रशिक्षणों का भी आयोजन किया जाता है। इसके अलावा कार्यशालाएं तथा सेमिनार भी आयोजित किए जाते हैं। पूर्ण एवं सुनिश्चित जांच के उपरांत प्रतिष्ठित कॉलेजों के एमबीए के विद्यार्थियों को समर प्रोजेक्ट के लिए चुना जाता है। कॉलेज व्याख्यान हिन्दी तथा अंग्रेजी दोनों भाषाओं में दिए जाते हैं।

कॉलेज के नौ संकाय पूर्ण निष्ठा और लगन के साथ सहभागियों को और अधिक देने को कटिबद्ध हैं। उनका आत्मीय व्यवहार सहभागियों की झिझक दूर कर, उन्हें अपनी जिज्ञासाओं का हल ढूंढने हेतु प्रेरित करता है। इनके अतिरिक्त प्रतिष्ठित प्रतिष्ठानों के विशेषज्ञ अतिथि संकायों को भी आमंत्रित किया जाता है। संकायों की दक्षता, उनके ज्ञान के विकास हेतु नियमित रूप से संकाय विकास कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं, साथ ही उन्हें बाह्य प्रशिक्षणों के लिए भी नामित किया जाता है। संकायों की प्रशिक्षण प्रभावी क्षमता सर्वविदित है। उन्हें प्रायः नाबार्ड, आईडीबीआई जैसे प्रतिष्ठानों में अतिथि संकाय के रूप में आमंत्रित किया जाता है। इससे यहां के संकाय सदस्यों की क्षमता उजागर होती है।

बैंक का प्रधान कार्यालय कोलकाता होने की वजह से स्टाफ कॉलेज कोलकाता में आनेवाले सहभागियों के लिए यह एक सुअवसर है कि बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, कार्यपालक निदेशकों एवं अन्य कार्यपालकों से उनका सीधा सम्पर्क होता है। अर्थात् उनके अभिभाषण या उद्बोधन सुनने का अवसर मिल जाता है। बैंक द्वारा प्रशिक्षण पर बहुत बल दिया जाता है और यही कारण है अपनी तमाम व्यस्तता के बावजूद बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक स्वयं एवं अन्य उच्च कार्यपालकगण सहभागियों को सम्बोधित करने के लिए प्रायः आते रहते हैं।

कॉलेज में दो चैनल, सामान्य तथा सूचना प्रौद्योगिकी चैनल एक साथ चलते हैं। सामान्य चैनल में प्रशिक्षण आवश्यकता तथा कोर्पोरेट फोकस को ध्यान में रखते हुए ऋण प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, प्रबंधन विकास, विपणन, ग्राहक सेवा व सम्पर्क बैंकिंग, विदेशी मुद्रा, ग्रामीण एवं सूक्ष्म वित्त, व्यवहार विज्ञान आदि विषयों पर उच्चस्तरीय कार्यक्रम चलाए जाते हैं। मुख्य प्रबंधक, वरिष्ठ प्रबंधक, प्रबंधकों तथा अधिकारियों के लिए वर्ष 2008-09

में कुल 84 कार्यक्रम चलाए गए, जिनमें 1734 सहभागियों ने भाग लिया। सामान्य चैनल के कार्यक्रम नवीनतम सिस्टमों से सुसज्जित वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधायुक्त वातानुकूलित व्याख्यान कक्ष में आयोजित किए जाते हैं। पॉवरपॉइंट प्रस्तुति, सामूहिक चर्चा, केस स्टडी, अभ्यास आदि प्रणाली से प्रशिक्षण दिया जाता है। प्रविष्टि एवं निकास परीक्षा के माध्यम से सहभागियों का मूल्यांकन किया जाता है। सहभागियों को सीडी तथा पुस्तकाकार में हैण्डआउट उपलब्ध कराए जाते हैं। सहभागियों के ज्ञान, दक्षता तथा अभिवृत्ति के संबन्ध में नियमित रूप से प्रधान कार्यालय, कार्मिक विभाग को फीडबैक दिया जाता है।

सूचना व प्रौद्योगिकी चैनल में आज की मांग के अनुसार कोर बैंकिंग सोल्यूशन संबंधी प्रशिक्षण की ओर पूरा ध्यान दिया जा रहा है। बैंक का लगभग 80% कारोबार कोर बैंकिंग सोल्यूशन के अंतर्गत आ गया है। इसके अतिरिक्त ई-क्रेडिट, ई-रिटेल, एग्जिम बिल आदि से संबंधित प्रशिक्षण भी दिए जाते हैं। 28 सहभागियों की क्षमता वाली एक वातानुकूलित कम्प्यूटर प्रयोगशाला है, जिसमें प्रत्येक सहभागी के लिए अलग-अलग कम्प्यूटर है। इसके अतिरिक्त सहभागियों को 24 घंटे इंटरनेट सुविधा प्रदान करने हेतु एक इंटरनेट एक्सेस है।

संगठन की आवश्यकता तथा महत्व के आधार पर कार्यशालाओं तथा सम्मेलनों के आयोजन हेतु एक सेमिनार कक्ष है।

कॉलेज के पुस्तकालय में विभिन्न विषयों से संबंधित 2550 हिन्दी तथा अंग्रेजी की पुस्तकें हैं। सहभागियों तथा संकायों के अद्यतन ज्ञानार्जन हेतु बैंकिंग तथा अन्य विषयों के जर्नल व पत्रिकाएं मंगवाई जाती हैं। पुस्तकालय समिति द्वारा पुस्तकों का चयन करते समय संकायों तथा सहभागियों की ओर से प्राप्त प्रस्तावों को भी ध्यान में रखा जाता है। समय की मांग और बैंकिंग में हो रहे परिवर्तनों को देखते हुए, यह पुस्तकालय बहुत छोटा प्रतीत होता है, इसे अद्यतन एवं व्यापक बनाने की आवश्यकता महसूस होती है।

कॉलेज आवासीय है। होस्टल में प्रति कमरे में दो के हिसाब से लगभग 40 सहभागियों के रहने की व्यवस्था है। कॉलेज कैंटीन में सहभागियों को पौष्टिक भोजन उपलब्ध कराया जाता है।

कैंटीन समिति भोजन की गुणवत्ता, परिमाण तथा साफ-सफाई आदि पर नियमित रूप से निगरानी रखती है। कक्षाओं के बाद सहभागियों के मनोरंजन हेतु टीवी, टेबल-टेनिस बोर्ड, कैरमबोर्ड, बैडमिन्टन आदि खेल की व्यवस्था है। सहभागियों के स्वास्थ्य जांच हेतु नियमित रूप से डॉक्टर आते हैं।

अंततः कहा जा सकता है बैंकिंग व्यवसाय के केंद्र बिन्दु 'ग्राहक' को महत्व प्रदान करते हुए उन्हें उत्तम सेवा प्रदान करने के लिए सहभागियों के दृष्टिकोण, उनकी सोच तथा रवैये में परिवर्तन लाने, उनके आचार-व्यवहार को बेहतर बनाने, साथ ही

समय के साथ कदम मिलाते हुए अद्यतन बैंकिंग विषयों में सहभागियों की दक्षता वृद्धि हेतु निरंतर अपने पाठ्यक्रम की गुणवत्ता बढ़ाने का प्रयास सही अर्थों में गागर में सागर भरने की भांति सफल है। कभी कोलकाता आये तो, यहां जरूर आइये, यह ज्ञान का मंदिर आपका गर्मजोशी से स्वागत करेगा।

प्रस्तुति :

श्रीमती रीटा दत्त

एवं

डॉ. पुष्प कुमार शर्मा

### भारत बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति और वित्तीय स्थिरता मंच का सदस्य बनेगा \*

भारत को बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति (बीसीबीएस) और वित्तीय स्थिरता मंच (एफएसएफ) का नया सदस्य बनने के लिए आमंत्रित किया गया है।

बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति बैंकिंग पर्यवेक्षी मामलों पर नियमित सहयोग के लिए एक मंच उपलब्ध कराती है। यह समिति पर्यवेक्षी और जोखिम प्रबंधन की वैश्विक पद्धतियों को प्रोत्साहित करती है और मजबूत बनाती है।

नए सदस्य बनने के लिए आमंत्रित अन्य देशों में ऑस्ट्रेलिया, चीन, कोरिया, मैक्सिको और रूस शामिल हैं। बासेल समिति की अभिशासन निकाय का भी विस्तार किया जाएगा ताकि इन नए सदस्य संगठनों के केंद्रीय बैंकों के गवर्नरों और पर्यवेक्षण प्रमुखों को शामिल किया जा सके। समिति की सदस्यता बढ़ाने से अब उसके प्रतिनिधियों में ऑस्ट्रेलिया, बेलजियम, ब्राज़ील, चीन, फ्रांस, जर्मनी, भारत, इटली, जापान, कोरिया, लक्जमबोर्ग, मैक्सिको, नीदरलैंड, रूस, स्पेन, स्वीडन, स्विट्ज़रलैंड, यू.के. और अमरीका शामिल हैं।

\* स्रोत : मोनेटरी एंड क्रेडिट इन्फर्मेशन रिव्यू, मार्च 2009

वित्तीय स्थिरता मंच (एफएसएफ) की स्थापना वर्ष 1999 में जी-7 वित्त मंत्रियों और केंद्रीय बैंक गवर्नरों द्वारा परिवर्धित सूचना के आदान-प्रदान और वित्तीय बाजार पर्यवेक्षण और निगरानी में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग के माध्यम से अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय स्थिरता को बढ़ावा देने के लिए की गई थी। वित्तीय स्थिरता मंच (एफएसएफ) का सचिवालय बासेल, स्विट्ज़रलैंड के अंतर्राष्ट्रीय निपटान बैंक में स्थित है।

नए सदस्य बनने के लिए आमंत्रित अन्य देशों में जी-20 देश हैं जो वर्तमान में वित्तीय स्थिरता मंच (एफएसएफ) के सदस्य नहीं हैं और भारत के अलावा इनमें अर्जेंटीना, ब्राज़ील, चीन, इंडोनेशिया, कोरिया, मैक्सिको, रूस, सऊदी अरब, दक्षिण अफ्रीका, टर्की, स्पेन और यूरोपियन आयोग शामिल हैं। वर्तमान वित्तीय स्थिरता मंच (एफएसएफ) में जी-7 देशों, ऑस्ट्रेलिया, हांगकांग, सिंगापुर और स्विट्ज़रलैंड के राष्ट्रीय वित्तीय प्राधिकारी (केंद्रीय बैंक, पर्यवेक्षी प्राधिकारी और वित्त मंत्रालय) तथा अंतर्राष्ट्रीय विनियामक और पर्यवेक्षी समूह, केंद्रीय बैंक विशेषज्ञों की समितियां और यूरोपियन केंद्रीय बैंक शामिल हैं।

## ब्रांड वेल्यू में ग्राहक सेवा का महत्व

● रमेशचंद्र

वरिष्ठ प्रबंधक

केनरा बैंक, दिल्ली

ब्रांड वेल्यू जानने से पहले जरूरी यह होगा कि हम ब्रांड के बारे में जानें। ब्रांड क्या है? - वस्तुतः ब्रांड कुछ चित्रों और वर्णों की सहायता से बनी कोई आकृति हो सकती है, जो किसी कम्पनी या संस्था के विचारों, उसकी क्रियाप्रणाली, उसके व्यापार का प्रतीक होता है। यह प्रतीक समूची संस्था की छवि और प्रसिद्धि में सहायक भूमिका निभाता है। यही प्रतीक धीरे-धीरे संस्था का द्योतक बन जाता है और संस्था की सेवाओं में गुणवत्ता, उत्कृष्टता, समय बद्धता आदि का प्रचारक और प्रसारक भी बन जाता है। इनसे किसी संस्था की मजबूती, निष्ठा और क्रिया पद्धति भी प्रकट होती है।

यदि हम विश्वस्तरीय सफलतम सेवा ब्रांड विकसित करना चाहते हैं तो कोर ब्रांड के साथ तीन अवयवों का तालमेल किया जाना बहुत जरूरी है जो - पहला उत्पाद में नवीनता लाने और उसे ग्राहक तक पहुंचाने का तरीका, दूसरा ठीक संचार विज्ञापित किया जाना निहायत ही जरूरी अवयव है। तीसरा यह कि कारोबार की ठीक प्रक्रिया क्या है जिसमें ग्राहक के प्रति कर्मचारियों का व्यवहार अलग महत्व रखता है। यहाँ तीसरे अवयव अर्थात् ग्राहक सेवा पर गहनता से विचार किया जाना निहायत ही जरूरी है।

### पहला चरण

पहले तो किसी भी संगठन के लिए यह बहुत जरूरी है कि वह यह सुनिश्चित करे कि उनके कर्मचारियों को ठीक प्रकार से प्रशंसा मिल रही है। संगठन के कर्मचारियों को यह महसूस नहीं होना चाहिए कि उनके साथ तिरस्कारपूर्ण रवैया अपनाया जा रहा है और उन्हें सम्मान से वंचित रखा गया है। संगठन के लिए यह मुश्किल भरा काम है कि अपना ढोल पीटने वाले कर्मचारियों और एक योग्य प्रतिभाशाली को कैसे पहचाना जाए। प्रभारी के लिए यह भी जरूरी है कि वह सही निष्पादक के मूल्यांकन के लिए और उसे पुरस्कृत करने के लिए सक्षम रणनीति विकसित करे।

संगठन के लिए यह भी जरूरी है कि समय को देखते हुए व्यक्तिगत दावों को ठीक से तौले। किसी विचार को बना लेना आसान है। एक ऐसे विचार को तय कर लेना आसान है जो स्वयं कर्मचारियों ने अल्प समय में विकसित किया है। तदनुसार यह भी आसान है कि उनके कर्तव्यों और अधिकारों का खाका बनाया जा सके। किंतु एक वास्तविक ब्रांड तभी बनेगा जब ऐसे विचारों को ताक पर रखकर न्यायोचित व्यवहार को बर्ताव में लाया जाए ताकि सभी एक लंबे समय तक अपनी सार्थक भूमिका अदा करते रहें और संगठन की नीति का अनुपालन करते हुए संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करें। यह सभी के हित में है कि प्रबंधक तय करें कि सभी खुश रहें। इसके लिए जरूरी यह है कि कार्यस्थल पर नकारात्मकता न उत्पन्न होने पाए। इस नकारात्मकता से बचने के लिए निम्न बातें जरूरी हैं :

- \* नकारात्मकता कर्मचारियों की मनोदशा को प्रभावित करती है जिससे कार्यनिष्पादन भी प्रभावित होता है।
- \* नकारात्मकता कम करने के प्रयास किए जाने चाहिए नहीं तो संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में बाधा आ सकती है।
- \* इसके लिए कर्मचारियों को उनके कार्य से संबंधित महत्वपूर्ण निर्णय लेने के अवसर प्रदान किए जाने चाहिए।
- \* लोगों को संगठन की नीतियों में सहयोग देने के अवसर प्रदान किए जाने चाहिए।
- \* विनियमों और प्रक्रिया के विपरीत जाने वाले कर्मचारियों को सुधारने के लिए सख्त नियम लागू किए जाने भी जरूरी हैं।
- \* सभी को सीखने और आगे बढ़ने के समान अवसर प्रदान किए जाने चाहिए। इस सूचना प्रौद्योगिकी के युग में तकनीक ने लंबी छलांग लगाई है। इसमें तेजी के साथ बदलाव भी आ रहा है। प्राइवेट बैंक तो इस पर नज़र रखे हुए हैं और नित नवीनता लाने में लगे हुए हैं जबकि सरकारी बैंक आज

भी सूचना प्रौद्योगिकी को सुधारने की प्रक्रिया में लगे हुए हैं। इस नवीनता के प्रति कर्मचारियों को जागरूक रखना बहुत जरूरी एवं सतत प्रक्रिया है।

- \* उपयुक्त पुरस्कार और सम्मान प्रदान किए जाएं। जैसा कि ऊपर बताया गया है, इसके लिए यह भी जरूरी है कि प्रबंधन के लिए ऐसे सूत्र विकसित किए जाने आवश्यक हैं जिनके अपनाने से सही और योग्य कार्यनिष्पादक की पहचान निष्पक्षता के साथ की जा सके।

### दूसरा चरण

यहां यह स्पष्ट करना जरूरी है कि उत्पाद और ब्रांड में काफी अंतर होता है। लोग उत्पाद को ब्रांड मानते हैं। उत्पाद बदलते रहते हैं, बंद हो जाते हैं, उनके स्थान पर नए आ जाते हैं किंतु ब्रांड इससे बढ़कर बहुत कुछ होता है। किसी संगठन के लोगों के प्रति उनके मन में दीर्घावधि में उत्पन्न एक विश्वास, एक नाम, एक छवि और वफादारी या निष्ठा। एक ऐसा अनूठा विश्वास कि संगठन के अपनाए निशान को देखते ही उसकी ओर ग्राहक स्वयं बढ़े चले जाएं। निष्ठा कोई एक या दो दिन, एक सप्ताह या एक महीने में उत्पन्न नहीं की जा सकती। ग्राहक का विश्वास जीतने के लिए सतत प्रयासों की आवश्यकता होती है। इसलिए संगठन के कर्मचारियों को चाहिए कि:

- \* सतत प्रयास करें कि ग्राहक प्रसन्न रहें और प्रयास करें कि

नए ग्राहक जुड़ें। जिनसे कल मिलना हो आज ही मिल लिया जाए।

- \* अपने उत्पादों, संगठन और उसकी नीतियों के प्रति निष्ठा बरतें।
- \* अपने संगठन के इतिहास को समझें और स्वयं सेवा ब्रांड बनने के लिए सतत प्रयास करें।
- \* परिवर्तन आवश्यक है, चाहे वह उत्पाद में नवीनता लाने के लिए हो या संगठनात्मक ढाँचे में परिवर्तन लाने के लिए हो। परिवर्तन के प्रति कर्मचारियों में विश्वास होना चाहिए। विपणन के लिए उत्पाद में नवीनता, विविधीकरण और विलोपन जरूरी होता है। इसमें उत्पाद में नवीनता अपना अलग स्थान रखती है। इसके लिए गुणवत्ता, बनावट और उत्पाद की खास विशेषता में सुधार अनिवार्य है। इससे विकास को नई दिशा मिलती है और नेतृत्व की मजबूत छवि बनती है। उत्पाद में यदि कोई विशेषता जोड़ी या घटाई जाती है, तो यह सारा काम यथा शीघ्र पूरा कर लिया जाना चाहिए। सब कुछ कम समय में होना चाहिए।

इस प्रकार हम देखते हैं कि आज ग्राहक सेवा सर्वोपरि हो गयी है जिसके लिए ब्रांड वेल्यू में वृद्धि के लिए सतत प्रयासों की आवश्यकता है। बेहतर सेवा के लिए व्यवहार कुशल कर्मचारियों के अतिरिक्त अच्छी तकनीकी सुविधाएं उपलब्ध कराना और अच्छी योजनाएं लागू करना भी जरूरी है।

### एसएचजी के नवोन्मेष दृष्टिकोण

हाल के वर्षों में भारत में स्वसहायता समूह आंदोलन ने गति पकड़ी है और हजारों लोगों के जीवन में गुणात्मक परिवर्तन लाने के लिए यह जिम्मेदार है। इस संबंध में किए गए कुछ नवोन्मेषी प्रयोग:

**शीतल एसएचजी**, सहारनपुर ऐसे लोगों का सर्वोत्कृष्ट उदाहरण है जिन्होंने दृढ़प्रतिज्ञा होकर और सामूहिक प्रयासों के द्वारा अपनी सामाजिक आर्थिक स्थिति में आमूलचूल परिवर्तन किया है। इस एसएचजी की स्थापना सितंबर 2006 में हुई थी जो पंजाब नेशनल बैंक और 'संकल्प', जो विकलांगों और उनके परिवारों को मुख्य धारा में लाने के लिए कार्यरत है, नाम के सामाजिक संगठन के संयुक्त प्रयासों से संभव हुई थी। इस एसएचजी के सदस्यों में 14 दलित महिलाओं ने दल की सदस्यता लेने की पहल की थी, जिनमें से 2 विकलांग थीं। इन महिलाओं ने अक्टूबर 2006 में बैंक शाखाओं में खोले हुए अपने बैंक खातों में 100 रुपए मासिक बचत करने की शुरुआत की। नाबार्ड ने बाजार के लिए मोमबतियां बनाने के लिए 30 दिनों का वोकेशनल प्रशिक्षण,

जिसमें बाजार खरीद-बिक्री करने का भी अनुभव उन्हें दिया गया, उपलब्ध कराने में उन्हें मदद की। उन्हें धूप-बतियां और अगरबतियां बनाने का प्रशिक्षण भी दिया गया।

बैंक से ऋण प्राप्त करके इस एसएचजी समूह के 4 सदस्यों ने अब मोमबतियां बनाने की यूनिट प्रारंभ की है। महिलाएं अपने खाली समय में अब इस काम को करती हैं और अपने परिवार को अतिरिक्त आय देती हैं। ये महिलाएं आत्मनिर्भर हो चुकी हैं और पूरे विश्वास से बैंक तथा सरकारी अधिकारियों के साथ बैठकों में भागीदारी करती हैं तथा कारोबार की आवश्यकताओं के अनुरूप स्वतंत्र रूप से यात्रा करती हैं। एसएचजी की संख्या बढ़कर आठ महिला एसएचजी की हो गई है और हाल में इन्होंने 'महिला मंच' की स्थापना भी की है जो एकमात्र इनके परिवारों की आर्थिक और सामाजिक उन्नति के लिए काम करता है।

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2007-08

## समय संभाले रखिए

● भुवन चंद्र जोशी

मोटेरा, अहमदाबाद

प्रकृति अपने रूप और रंग को बहुत ही धीरे-धीरे, लेकिन लगातार बदलती रहती है। प्रकृति के इस रूप-रंग में परिवर्तन के निरंतर प्रवाह को नापने का जो प्रयत्न मानव ने किया, उसी प्रयत्न का परिणाम है- समय की संकल्पना। यद्यपि समय का यह अविरल प्रवाह सृष्टि में सभी प्राणियों को सुलभ है लेकिन समय को सुनियोजित कर, सार्थक जीवन जीने का कौशल, केवल मनुष्य को प्राप्त है, जो प्रकृति से मनुष्य को मिला हुआ अनूठा वरदान है।

हम सब इस तथ्य को जानते हैं कि समय एक निरंतर प्रवाह है, जो न तो किसी के लिए कभी ठहरता है और न ही गुजर जाने के बाद कभी वापस आता है। तो भी समय के बारे में हर एक की अपनी-अपनी धारणा है और वह उसी के अनुरूप अपना समय बिताता है। जो समय का सही उपयोग करता है, समय उसे यशस्वी बना देता है और जो समय का सम्मान नहीं करता, वह जीता भी अज्ञात है और अज्ञात ही इस दुनिया से चला भी जाता है।

‘महाजनों येन गतः स पंथः’ अर्थात् महान व्यक्ति जिस राह पर चलते हैं, उनका जैसा आचरण होता है, समाज में उसी को आदर्श माना जाता है। समय के उपयोग के बारे में भी यही बात लागू होती है। सफल व्यक्तियों की जीवन-चर्या देखी जाए तो उनकी सफलता में सबसे महत्वपूर्ण योगदान उनकी इस भावना का होता है कि वे सदैव समय का सम्मान करते हैं।

समय के सम्मान का अर्थ है - समय की विशेषताओं को हर समय याद रखना कि ‘समय सतत् प्रवाहमान है, उसका उपयोग किया जाए, उसके गुजर जाने पर सिर्फ अफसोस किया जा सकता है। हाथ कुछ नहीं लगता।’

महान व्यक्तियों ने समय के इन्हीं गुणों को ध्यान में रखते हुए अपनी संपूर्ण दिनचर्या को सुनियोजित किया और महान कार्य कर सके। जबकि उतना ही समय और लोगों को भी मिला, लेकिन उन्होंने समय का सम्मान नहीं किया। नतीजा यह

कि साधारण ही रह गए।

हम अक्सर देखते हैं कि कुछ लोग बहुत व्यस्त रहते हैं फिर भी, न तो उनका काम प्रभावशाली होता है, न ही जीवन और न ही वे किसी को अपना समय दे पाते हैं। जबकि कुछ लोग ऐसे होते हैं जिनके कार्य और जीवन दोनों ही प्रभावशाली होते हैं, फिर भी वे अतिव्यस्तता का शिकार नहीं होते और दूसरों को भी यथोचित समय दे पाते हैं। ऐसा कर पाना उनके लिए इसी कारण संभव हो पाता है क्योंकि वे समय का उचित प्रबंधन करते हैं।

दूसरे शब्दों में कहें तो समय-प्रबंधन का मतलब है - समय की बचत करके समय को इस प्रकार नियोजित करना कि प्रत्येक क्षेत्र में हम अपने कार्यों को उनकी प्राथमिकता के अनुसार सुचारू रूप से कर सकें।

### ऑफिस या कार्यस्थल में समय-प्रबंधन

ऑफिस या कार्यस्थल में कामों को बखूबी करने के लिए निम्नलिखित उपाय, समय की संभाल में मददगार साबित हो सकते हैं:

#### कामों की सूची बनाना

ऑफिस में किसी भी दिन का काम शुरू करने से पहले, उस दिन किए जाने वाले कामों की सूची उनकी प्राथमिकता के क्रम में बना लेनी चाहिए। इस सूची के दो भाग किए जा सकते हैं -

एक- वे काम जो खुद करने हैं।

दो- वे काम जो दूसरों को सौंपे जा सकते हैं।

#### काम की आयोजना और लक्ष्य-निर्धारण

समय की बचत करने में इस उपाय का बुनियादी महत्व है, जिस पर सफलता का मेहराब सजता है। काम की आयोजना न करने से कार्य का स्पष्ट चित्र नहीं उभरता और लक्ष्य निर्धारित न होने से भटकाने की आशंका रहती है। ऐसे में, समय की बरबादी निश्चित है, जो समय प्रबंधन को आहत करेगी।



### निर्णय लेने को टालते जाने या बार-बार निर्णय बदलने से बचना

निर्णय लेने में देरी करने से एक ही विषय पर बार-बार सोचने के लिए समय देना पड़ता है, जो एक तरह से समय की फिजूलखर्ची है। इसके अलावा, निर्णय लेने में देरी, व्यक्ति की क्षमता पर भी प्रश्नचिह्न लगाती है। इसी प्रकार, बार-बार निर्णय बदलने से समय की बरबादी तो होती ही है, सहकर्मियों पर भी उसका बुरा असर पड़ता है।

### व्यवस्थित कार्यप्रणाली

जो काम करना है, उसकी कार्यप्रणाली, स्पष्ट, सरल और आसानी से समझ में आने वाली होनी चाहिए। तभी वह काम समय पर और कारगर हो सकता है।

### एक बार में एक ही काम

एक साथ बहुत सारे काम हाथ में लेने से एक भी काम ढंग से पूरा नहीं हो पाता। जहां तक हो सके, प्राथमिकता के आधार पर एक बार में एक ही काम हाथ में लिया जाए। ऐसा करने से कम समय और कम शक्ति में ही काम अच्छा बनेगा और काम की गुणवत्ता भी बनी रहेगी।

### साधारण कार्यों पर साधारण ध्यान और विशेष कार्यों पर विशेष ध्यान देना

कई बार ऐसा होता है कि साधारण-से कामों को बहुत अधिक समय दे दिया जाता है, जिससे महत्वपूर्ण कार्यों को देने के लिए समय कम पड़ जाता है। सो, कार्य की प्रकृति और महत्व को देखकर ही उस पर यथोचित समय लगाना चाहिए। साधारण कार्यों को साधारण रीति से करने या करवाने से महत्वपूर्ण कार्यों के लिए पर्याप्त समय मिल सकता है।

### मिलने का समय तय किए बिना आने वाले मुलाकातियों को न्यूनतम समय देकर विवेकपूर्वक निपटाना

कई बार मुलाकाती, मिलने का समय तय किए बिना ही चले आते हैं। ऐसे मुलाकातियों से समय तो प्रभावित होता ही है, काम में भी बाधा आती है। लेकिन उनको नाराज नहीं किया जा

सकता। इसलिए, व्यक्ति-व्यक्ति के अनुसार कम-से-कम समय में उन्हें विवेकपूर्वक निपटाया जा सकता है।

### टेलीफोन के कारण बाधा

काम करते समय बार-बार आने वाले टेलीफोन भी अड़चन डालते हैं और समय खा जाते हैं। अगर काम ऐसा है जिसमें कुछ देर निरंतर एकाग्रता जरूरी है तो जितनी देर हम उस काम पर लगे हों, उतनी देर टेलीफोन सुनने/जवाब देने का काम किसी सहकर्मी को सौंपा जा सकता है। इस व्यवस्था से काम को निर्बाध करने के लिए पर्याप्त समय मिल सकेगा।

### अपने उत्तरदायित्वों और अधिकारों से अभिज्ञ होना

काम में देर लगने का एक कारण यह भी होता है कि कर्ता को अपने उत्तरदायित्वों और अधिकारों की पर्याप्त जानकारी नहीं होती है। अपने अधिकारों से अनभिज्ञ कर्ता, अपने वरिष्ठों से संपर्क करता है जबकि

वह स्वयं सक्षम प्राधिकारी होता है। इस प्रकार, वह अपना और अपने वरिष्ठों का भी समय अनावश्यक रूप से बरबाद करता है। फलस्वरूप, काम में नाहक देरी होती है।

### काम सौंपने में संकोच

कुछ लोग सामान्य-सा काम भी अपने सहकर्मियों को न सौंपकर स्वयं ही करते हैं और काम के बोझ तले दबे रहते हैं। ऐसे लोगों के पास हमेशा समय का अभाव रहता है। सामान्य-से कामों में खुद को खपाए रहने के कारण वे महत्वपूर्ण कार्यों के लिए स्वयं को प्रस्तुत नहीं कर पाते हैं। जबकि सामान्य कार्य, योग्य सहकर्मियों को सौंपकर वे उन कार्यों के लिए अपना समय बचाकर रख सकते हैं, जो महत्वपूर्ण और उच्च कोटि के हैं और जिन्हें सिर्फ वे ही कर सकते हैं।

### सहकर्मियों को काम न सौंपने के पीछे सामान्यतः दो कारण हो सकते हैं :

#### वास्तविक कारण

1. सहकर्मियों को काम का ज्ञान न होना

कुछ लोग सामान्य-सा काम भी अपने सहकर्मियों को न सौंपकर स्वयं ही करते हैं और काम के बोझ तले दबे रहते हैं। ऐसे लोगों के पास हमेशा समय का अभाव रहता है। सामान्य-से कामों में खुद को खपाए रहने के कारण वे महत्वपूर्ण कार्यों के लिए स्वयं को प्रस्तुत नहीं कर पाते हैं। जबकि सामान्य कार्य, योग्य सहकर्मियों को सौंपकर वे उन कार्यों के लिए अपना समय बचाकर रख सकते हैं, जो महत्वपूर्ण और उच्च कोटि के हैं और जिन्हें सिर्फ वे ही कर सकते हैं।

2. सहकर्मियों का प्रशिक्षित न होना
3. सहकर्मियों पर काम का बोझ अधिक होना
4. कार्य की प्रकृति ऐसी हो, जिसे किसी को सौंपा न जा सके
4. सहकर्मियों की श्रेष्ठता स्थापित होने का डर
5. काम का श्रेय खुद लेने की लालसा
6. अतिव्यस्त होने की मंशा या बहुत काम करने वाले व्यक्ति की छवि बनाकर प्रशंसा पाने का उपक्रम

### काल्पनिक कारण

ये कारण कर्ता की अपनी कल्पना में होते हैं:

1. सहकर्मियों की कार्यक्षमता पर संदेह
2. काम बिगड़ने का डर
3. सहकर्मियों पर विश्वास न होना

### अन्यत्र समय प्रबंधन

कार्यस्थल के अतिरिक्त भी अन्य कई प्रयोजनों से हमें अनेक स्थानों पर जाना-आना पड़ता है। समय की संभाल ऐसे अवसरों पर भी उतनी ही महत्वपूर्ण है, क्योंकि इनमें भी समय तो हमारा ही लगता है।

*इसीलिए तो कहा गया है कि समय संभाले रखिये....*



## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

के स्वामित्व और अन्य ब्यौरों का विवरण

### फार्म IV

- |   |   |  |
|---|---|--|
| 1. प्रकाशन का स्थान                                       | : | मुंबई  |
| 2. प्रकाशन की अवधि  | : | तिमाही   |
| 3. सम्पादक, प्रकाशक का नाम                                | : | श्रीमती पी. कुमार  |
| राष्ट्रीयता   | : | भारतीय   |
| पता   | : | भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,<br>डा. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई-400 018 |
| 4. उन व्यक्तियों के नाम और पते जो इस पत्रिका के मालिक हैं | : | भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,<br>डा. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई-400 018 |

मैं श्रीमती पी. कुमार एतद्द्वारा यह घोषणा करती हूँ कि उपर्युक्त विवरण मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य है।

दिनांक : 31 मार्च 2009

ह/-

श्रीमती पी. कुमार

प्रकाशक

## क्रेडिट कार्ड का बढ़ता उपयोग: वरदान या अभिशाप \*

● राजेंद्र सिंह

सेवानिवृत्त अधिकारी,  
इंडियन ओवरसीज बैंक, लखनऊ

बैंकिंग क्षेत्र में क्रेडिट कार्डों के निरन्तर बढ़ते प्रयोग, विभिन्न बैंकों के इस क्षेत्र में प्रवेश, नए-नए नवोन्मेषी उत्पादों का विकास होने और क्रेडिट कार्ड व्यवसाय को प्रोत्साहन दिये जाने से यह स्पष्ट है कि बैंकों के लिए जहां यह लाभ का सौदा है, वहीं कार्ड धारकों के लिए भी इसकी उपयोगिता है। सरकार भी इसे कई कारणों से प्रोत्साहित कर रही है तथा व्यापारी वर्ग भी इससे लाभान्वित हो रहा है।

### क्रेडिट कार्ड बड़े काम की चीज़ है

आज कार्ड धारकों की संख्या लगातार बढ़ रही है अतएव यह स्वाभाविक है कि ग्राहकों के लिए भी यह लाभकारी है अर्थात्

- \* आवश्यकता पड़ने पर बिना जटिल प्रक्रिया और दस्तावेज़ के उधार उपलब्ध हो जाता है।
- \* कार्ड धारक की क्रय शक्ति बढ़ जाती है।
- \* जहां क्रेडिट कार्ड स्वीकार्य होते हैं उन दुकानों, स्टोरों तथा संस्थाओं से वस्तुएं खरीदना आसान हो जाता है।
- \* नकदी लाने-ले जाने की जोखिम से बचत।
- \* कार्ड के जरिए कहीं भी और कभी भी खरीददारी की सुविधा प्राप्त हो जाती है।
- \* कार्ड के माध्यम से केवल खरीददारी ही नहीं की जा सकती, एटीएम के जरिए नकद राशि भी आहरित की जा सकती है। कई कार्डों में ऐसी भी सुविधा उपलब्ध होती है जहां दुकानदार आदि से कार्ड पर एक सीमा तक नकद राशि ली जा सकती है।
- \* डेबिट कार्ड के मामले में कार्डधारक अपने खाते से सीधे ही

भुगतान कर सकता है।

- \* एटीएम की सहायता से कार्डधारक बैंक परिसर में गए बिना अपने बैंक खाते का परिचालन कर सकता है।
- \* कार्ड के माध्यम से कार्डधारक को सिर्फ खरीद की सुविधा ही नहीं है, बल्कि वह अपने कार्ड से टेलीफोन, बिजली आदि के बिल भी चुका सकता है।
- \* कार्ड धारक अपने कार्ड के जरिए घर बैठे देश/विदेश से अपनी पसंद की वस्तुएं खरीद सकता है।
- \* डेबिट कार्ड और प्रीपेड कार्डों के माध्यम से कार्ड धारक अपने व्यय पर नियंत्रण भी रख सकता है।
- \* कार्ड के जरिए भुगतान पर कार्ड धारक को कई प्रकार के अन्य लाभ दिये जाते हैं जिसमें बिल राशि का कुछ प्रतिशत कैश-बैक भी शामिल है।
- \* कुछ बैंक प्रतिष्ठित कार्डधारकों को शून्य प्रतिशत ब्याज पर नकद उधार-राशि आहरित करने की सुविधा भी प्रदान करते हैं जिसमें बिना ब्याज का कर्ज आसानी से उपलब्ध हो जाता है।
- \* लगभग सभी कार्डों पर 'रिवार्ड पाइंट' की योजना लागू है, जिसके अन्तर्गत कार्ड से खरीद करने पर व्यय की राशि के आधार पर रिवार्ड पाइंट मिलते हैं। जब ये पाइंट संचित हो जाते हैं तो कार्डधारक इन्हें रिडीम (मोचन) करा सकता है और इनके बदले में होटल सुविधा, रेस्टोरेन्ट में भोजन सुविधा या कुछ विशिष्ट दुकानों आदि से कुछ विशिष्ट वस्तुएं और सेवाएं खरीदने का आनन्द उठा सकता है।

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

- \* एफिनटी कार्डों के जरिए भुगतान करने पर कार्ड से संबद्ध संस्थाएं/कंपनियां कार्ड धारक को कुछ रियायतें, वरीयता या अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान करती हैं।
- \* कई बैंक कार्ड धारक को सावधि ऋण की सुविधा भी उपलब्ध कराते हैं और आवश्यकता पड़ने पर कार्ड की लिमिट से अधिक राशि आहरित करने/व्यय करने की अनुमति भी दी जाती है। इस अतिरिक्त राशि का भुगतान एक निश्चित अवधि में करना होता है। इस पर कोई ब्याज देय नहीं होता परन्तु निश्चित अवधि में अदायगी न करने पर ब्याज देना पड़ता है।
- \* कई बैंक अपने कार्ड धारकों को कार्ड जारी करने के साथ जीवन/दुर्घटना बीमा की निःशुल्क सुविधा प्रदान करते हैं।
- \* यदि कार्ड धारक कार्ड संबंधी अपनी देयताओं का समय पर भुगतान करता है तो बैंक की नज़र में उसकी साख बढ़ जाती है जिससे उसे अन्य बैंकिंग सुविधाएं भी अपेक्षाकृत आसानी से उपलब्ध हो सकती हैं।
- \* मुख्य कार्ड धारक के किसी निकट संबंधी जैसे पति/पत्नी आदि को अतिरिक्त कार्ड (एड-आन-कार्ड) की सुविधा भी प्रदान की जाती है जिसके लिए बहुत अधिक औपचारिकताओं को पूरा नहीं करना पड़ता।
- \* कार्ड रखना अब सामाजिक प्रतिष्ठा का प्रतीक बन गया है। आज एक कार्ड धारक के पास जितने अधिक बैंकों के कार्ड होते हैं यह उसकी बढ़ती साख का सूचक माना जाता है।
- \* कार्ड के जरिए भुगतान का एक लाभ यह भी होता है कि हर लेन-देन /खरीद का रिकार्ड बनता जाता है। जिस बैंक ने विक्रेता को भुगतान किया है, उसके पास भी भुगतान करने का पूरा रिकार्ड उपलब्ध होता है। अतः यदि विक्रेता/क्रेता के बीच कभी कोई विवाद उत्पन्न होता है तो आवश्यकता पड़ने पर इस रिकार्ड को साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।
- \* कार्ड धारक को कार्ड रखने का सबसे बड़ा लाभ यह है कि पैसे की आकस्मिक जरूरत पड़ जाने पर किसी के सामने

हाथ फैलाने की जरूरत नहीं होती।

### सरकार को लाभ

चूंकि एटीएम से लेन-देन को सेवा-शुल्क के दायरे में लाया गया है अतएव कार्डों के बढ़ते प्रयोग से विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के विक्रय में वृद्धि होती है जिसके फलस्वरूप उत्पादन शुल्क/बिक्री करों के रूप में सरकार का राजस्व बढ़ता है।

ट्रेवल करेंसी कार्ड जैसे उत्पादों के माध्यम से पर्यटन को बढ़ावा मिलता है क्योंकि कार्ड लेकर कई देशों की यात्रा की जा सकती है। साथ ही संबंधित देश की करेंसी एटीएम से नकद आहरित की जा सकती है और उस देश की करेंसी में दुकानों/स्टोरों आदि पर भुगतान किया जा सकता है।

### भारतीय रिज़र्व बैंक के संदर्भ में

कार्ड के जरिए किये गये भुगतानों में मुद्रा का प्रयोग नहीं होता, अतः वास्तविक मुद्रा की आवश्यकता कम हो सकती है। कटे-फटे और खराब नोटों को बदलने या उन्हें नष्ट करने की जो एक बड़ी समस्या रिज़र्व बैंक के सामने रहती है, वह भी भुगतान के माध्यम के रूप में कार्डों के बढ़ते प्रयोग से काफी कम हो जाती है। इसका कारण यह है कि वास्तविक रूप में मुद्रा का लेन-देन कम होगा तथा नोटों के खराब होने के अवसरों में कमी आयेगी।

भुगतान के रूप में क्रेडिट कार्ड के प्रचलन से चेकों, ड्राफ्टों जैसी लिखतों के प्रयोग में कमी आयेगी और समाशोधन से संबंधित कार्यों तथा उस पर होने वाले व्यय में कमी आयेगी।

### बैंकों के संदर्भ में

आज क्रेडिट कार्ड के कारण बैंकों को काफी लाभ हो रहा है। ऐसा कोई भी प्रमुख बैंक नहीं है जो किसी प्रकार से कार्ड व्यवसाय से न जुड़ा हो। खुदरा बैंकिंग क्षेत्र में हमारे देश में आवास-ऋण के बाद क्रेडिट कार्ड व्यवसाय का ही नम्बर आता है। इनके प्रयोग से -

- \* ग्राहक आधार व्यापक हुआ है, कारोबार के क्षेत्र में विविधता आई है और बैंक अब बेहतर जोखिम प्रबंधन कर सकते हैं।

- \* ब्याज और दण्डात्मक ब्याज के माध्यम से आय में बढ़ोत्तरी हुई है।
- \* ऐसा अनुभव किया गया है कि कार्ड के माध्यम से दिये गये ऋणों की वसूली में सामान्यतः कम कठिनाई होती है क्योंकि बराबर उधार लेना सुनिश्चित करने तथा दण्डात्मक ब्याज से बचने की दृष्टि से कार्ड धारक भी समय पर किस्त चुकाना बेहतर समझते हैं। यही कारण है कि इसमें गैर निष्पादक आस्तियों की दर अपेक्षाकृत काफी कम है।
- \* बैंकों के कार्डों से जुड़े ग्राहकों का लाभ उठाने के लिए कुछ बड़ी कम्पनियां भी कार्ड से जुड़ना पसंद करती हैं।
- \* कार्डों के प्रयोग से बैंकों में भीड़ कम हुई है क्योंकि एटीएम कार्ड के प्रयोग से ग्राहक बैंक में आए बिना अपने खाते का परिचालन कर सकता है। वह अपने खाते से राशि आहरित करने के साथ-साथ जमा भी कर सकता है।
- \* सर्वेक्षणों से इस बात की पुष्टि हुई है कि बैंक परिसर में आने वाले ग्राहक को सेवा प्रदान करने की लागत बैंक परिसर के बाहर सेवाओं का लाभ उठाने वाले ग्राहकों से अधिक होती है।
- \* क्रेडिट कार्ड द्वारा बैंकों को कार्ड के रूप में बड़ी संख्या में ग्राहक उपलब्ध हो जाते हैं जिनको 'बैंक सेलिंग' और 'क्रास सेलिंग' के जरिए अपने उत्पाद/सेवाएं बेच सकता है। एक उपलब्ध रिपोर्ट में कहा गया है कि नया ग्राहक बनाने की अपेक्षा वर्तमान ग्राहक को ही अपने अन्य उत्पाद बेचने में पांच गुना कम लागत आती है।
- \* बैंकों की छवि निर्माण में भी क्रेडिट कार्ड सहायक सिद्ध हो सकते हैं।

### व्यवसायियों के संदर्भ में

- \* क्रेडिट कार्ड के माध्यम से बिक्री बढ़ाने का अवसर मिलता है। क्रेडिट कार्ड धारक केवल उन्हीं दुकानों पर जाता है जहां क्रेडिट कार्ड स्वीकार किये जाते हैं।
- \* क्रेडिट कार्ड के माध्यम से ऋण उपलब्ध होने से वस्तुओं

एवं सेवाओं की मांग में वृद्धि हो रही है, इससे उनके मूल्यों में भी वृद्धि हो रही है जिसका लाभ व्यवसायियों को हो रहा है। निरन्तर बढ़ती मांग की पूर्ति के लिए अधिक उत्पादन करने की भी आवश्यकता हो रही है जिससे उद्योगों को भी बल मिल रहा है।

- \* क्रेडिट कार्ड के जरिए भुगतान स्वीकार करने से व्यवसायियों को लाभ यह हुआ है कि वे सीधे ही बैंक से राशि प्राप्त करते हैं, अतएव उधार पर सामान लेने वाले ग्राहक की साख आदि की चिन्ता उन्हें नहीं करनी होती और उनका जोखिम न के बराबर होता है।
- \* कार्ड धारक ग्राहक के बार-बार प्रतिष्ठान में आने से ग्राहकों के साथ व्यवसायियों के मधुर संबंध बन जाते हैं जो आगे चलकर व्यवसाय में वृद्धि की संभावनायें बढ़ा देते हैं।
- \* क्रेडिट कार्ड के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने का एक आनुषंगिक लाभ यह होता है कि व्यवसायियों और बैंकों के बीच संबंध विकसित हो जाते हैं जो आगे चलकर उन्हें बैंकों से नकद सीमा या अन्य प्रकार की सुविधाएं प्राप्त करने में सहायक सिद्ध हो सकते हैं।

उपर्युक्त बिंदुओं के आधार पर हम यह कह सकते हैं कि क्रेडिट कार्ड का बढ़ता उपयोग एक वरदान है परन्तु इसकी एक शर्त भी है कि क्रेडिट कार्ड का उपयोग अति आवश्यक खर्चों के लिए ही किया जाये जिससे कार्ड धारक के लिए यह संतुष्टि और आनंद का साधन बन सके।

### जोखिम भरे पहलू

जहां क्रेडिट कार्ड व्यवसाय से जारीकर्ता बैंक, व्यवसायी और कार्ड धारक लाभान्वित हो रहे हैं वहीं इनको जोखिम का भी सामना करना पड़ रहा है।

### बैंकों को जोखिम

- \* चूंकि क्रेडिट कार्ड पर कार्ड धारक को दिया जाने वाला ऋण 'क्लीन लोन' की तरह होता है और इसका आधार कार्ड धारक की व्यक्तिगत साख तथा उसके द्वारा ऋण चुकाने के लिए दिया गया वचन होता है। अतएव जारीकर्ता

बैंक को भारी जोखिम उठाना पड़ता है। यदि कार्ड धारक जान-बूझकर राशि जमा नहीं करता तो वह अनुत्पादक आस्तियों में बदल जाता है।

- \* बैंक कार्ड व्यवसाय में धोखाधड़ी से होने वाली हानि की जोखिम भी उठाते हैं।
- \* एटीएम मशीनें सदैव जोखिम के साये में रहती हैं क्योंकि शाखाओं से दूर स्थित एटीएम पर या तो सुरक्षा गार्ड होता नहीं या एक ही गार्ड होता है।
- \* कभी-कभी किसी तकनीकी खराबी के कारण एटीएम से 100 रुपये के नोट की जगह 500 रुपये के नोट निकल आते हैं, अतएव यह जोखिम भी बैंक के लिए बना रहता है।
- \* कार्ड व्यवसाय से जुड़े दुकानदार आदि भी बैंक के साथ कई प्रकार की धोखाधड़ी कर सकते हैं। वे अपने कार्ड को स्वाइप करके बैंक से पैसा ले लेते हैं, जिसे वे चालीस-पैंतालीस दिन बाद चुकाते हैं। इस प्रकार बहुत कम या बिना ब्याज के वे अपने लिए कार्यशील पूंजी जुटा लेते हैं जबकि बैंकों को हानि उठानी पड़ती है।

कभी-कभी व्यवसायी और कार्ड धारक दोनों मिलकर कार्ड के जरिए बैंक से पैसा उठा लेते हैं। इस प्रकार की धोखाधड़ी में बिना कोई सामान खरीदे/बेचे कार्ड को स्वाइप किया जाता है, इससे प्राप्त भुगतान को कुछ कमीशन लेकर कार्ड धारक को दे दिया जाता है। इन सबसे हेरा-फेरी को बढ़ावा मिलता है और अन्ततोगत्वा अर्थ-व्यवस्था को हानि पहुंचती है।

### अधिग्राहक बैंक के रूप में जोखिम

जब कार्ड धारक इण्टरनेट के माध्यम से खरीद करता है और कार्ड द्वारा आन-लाइन भुगतान करता है तब अधिग्राहक बैंक को 'चार्ज बैंक' की जोखिम उठानी पड़ सकती है। अधिग्राहक बैंक वह होता है जिसके पास व्यवसायी खाता खोलता है। यह बैंक संबंधित मर्चेट द्वारा स्वीकृति प्रभागों के लिए हामीदारी सेवाएं देता है अथवा अंततः वित्तीय रूप से जिम्मेदार होता है। यह बैंक व्यवसायी के खाते में प्रतिदिन निधियों को अंतरित करने का भी

कार्य करता है। साथ ही यदि कार्ड के माध्यम से पैसा लेकर भी मर्चेट ग्राहक को सामान नहीं पहुंचा पाता या धोखा देकर भाग जाता है अथवा सामान की मात्रा और गुणवत्ता में कमी होती है तो ग्राहक को उसका पैसा लौटाने का दायित्व अधिग्राहक बैंक का होता है। इस जोखिम का सामना करने के लिए मर्चेट खाता रखने वाला बैंक संबंधित मर्चेट के खाते में जमा की जाने वाली राशि का कुछ प्रतिशत भाग जो सामान्यतः 6 से 10 प्रतिशत होता है, अपने पास 'चार्जबैंक रिजर्व' के रूप में रखता है।

### व्यवसायी की जोखिम

यदि व्यवसायी को चोरी के कार्ड से या डुप्लीकेट कार्ड से धोखाधड़ी करते हुए भुगतान किया जाता है तो उसके लिए परेशानी हो सकती है। जैसा कि सर्वविदित है कि कार्ड स्वाइप होने के बाद और कार्ड धारक का हस्ताक्षर मिलान करने के बाद व्यवसायी माल को क्रेता को सौंप देता है, परंतु व्यवसायी को बैंक से पैसा मिलने में कुछ समय लगता है, इस बीच यदि बैंक को धोखाधड़ी का पता चलता है तो वह (एक्वायरिंग बैंक) उसका भुगतान रोक सकता है। अतएव कार्ड से भुगतान स्वीकार करने में जहां उसे आसानी से लाभ है, वहीं धोखाधड़ी वाले लेन-देनों से उत्पन्न जोखिम को भी वहन करना पड़ता है।

### कार्ड धारक की जोखिम

कार्ड धारक को सबसे बड़ा जोखिम किसी अन्य व्यक्ति द्वारा उसके कार्ड के दुरुपयोग से संबंधित है। यदि कार्ड चोरी हो जाता है और काफी समय तक कार्ड धारक को उसका पता नहीं चलता तो उसके खाते में से धोखाधड़ी के माध्यम से धन निकाला जा सकता है।

इस प्रकार की धोखाधड़ी को रोकने के लिए 'पिन' का प्रयोग किया जाता है, जो केवल कार्ड धारक को पता होता है। आजकल 'पिन' का पता लगाने के लिए नई-नई तरकीबें निकाल ली गयी हैं। इसमें प्रौद्योगिकी का भी इस्तेमाल हो रहा है।

### क्रेडिट कार्ड सुविधा का दुरुपयोग- सबसे बड़ा जोखिम

क्रेडिट कार्ड धारक को चूंकि आसानी से ऋण मिल जाता

है अतएव वह अनावश्यक खरीद के लिए प्रेरित हो जाता है। यदि वह अपने कार्ड का प्रयोग सोच-समझकर नहीं करता है तो वह ऐसे ऋण-जाल में फंस सकता है, जिसमें से उसका निकलना आसान नहीं होता। अतएव कार्ड धारक को इस जोखिम से बचने के लिए प्रलोभनों से बचना होगा और कार्ड का विवेक सम्मत उपयोग करना होगा।

### कार्ड का धंधा - एक विकट फंदा

कार्ड का फंदा तब शुरू होता है जब एक कार्ड धारक अपनी क्षमता से अधिक रकम निकालता है और एक कर्ज खड़ा कर लेता है। न्यूनतम राशि जमा कर फंदा आगे बढ़ता रहता है और समय के साथ मूल और ब्याज मिलकर कर्ज की राशि गुब्बारे की तरह फूलती रहती है। और तो और सारी राशि चुका देने के बाद भी कार्ड निरस्त होना कठिन हो जाता है। ऐसे भी बहुराष्ट्रीय बैंक हैं जो देरी से भुगतान की स्थिति में हर माह ब्याज दर बढ़ाते चले जाते हैं- पहले महीने 2.9 प्रतिशत, दूसरे महीने 3 प्रतिशत, तीसरे महीने 3.15 प्रतिशत और चौथे महीने 3.5 प्रतिशत। आम कार्ड धारक का ध्यान इस ओर होता है कि वह प्रत्येक माह न्यूनतम राशि भुगतान करके कार्ड को चालू रखे। यदि गांव के साहूकारों से इसकी तुलना करें तो यह शायद शहरी उपभोक्ताओं का भी शोषण ही कहा जायेगा।

### पांव बढ़ रहे हैं, चादर घट रही है

एक पुरानी कहावत है, ताते पांव पसारिए जाते लम्बी सौर अर्थात् 'कट योर कोट एकार्डिंग टू योर क्लोथ'। लेकिन हो रहा है ठीक इसका उल्टा। यही स्थिति क्रेडिट कार्ड पर लागू होती है।

आज कितने ही ग्राहक ऐसे हैं जो क्रेडिट कार्ड का बिना सोचे-समझे उपयोग कर इसके मकड़जाल में फंस रहे हैं। इसके पीछे है 'उधार लेकर घी पीने की प्रवृत्ति' जिसके साथ चैन की नींद भी दुश्वार होती जा रही है।

आज आदमी चुकौती की क्षमता न होते हुए भी कर्ज का सहारा ले रहा है और क्रेडिट कार्ड इसमें महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। आज लुभावने विज्ञापन, जीरो प्रतिशत ब्याज दर पर कर्ज की सुविधा, सस्ते होम लोन और लग्जरी कार हमारी इन्द्रियों को उत्तेजित करते हैं और हम इनकी जरूरत न होते हुए भी खरीद

लेते हैं।

वित्तीय सलाहकार मनीष गर्ग के अनुसार आजकल युवा पीढ़ी में कर्ज लेकर सुविधाएं जुटाने की प्रवृत्ति इसलिए भी बढ़ रही है क्योंकि वे नौकरी मिलते ही सब कुछ पाना चाहते हैं और यह चाहत ही उन्हें कर्ज लेने पर मजबूर कर देती है। जब हम कर्ज से कोई उपभोक्ता सामान खरीदते हैं तो उसका केवल 'रनिंग कास्ट' देखते हैं। यह भूल जाते हैं कि समय के साथ चीजों के मूल्य में हास भी होता है और धीरे-धीरे उसका मूल्य इतना घट जाता है कि 'री-सेल-वैल्यू' नहीं रहती जबकि कर्ज और ब्याज का बोझ बढ़ता रहता है।

### क्रेडिट कार्ड के मकड़जाल से निकलने के उपाय

अतएव आवश्यकता है कि क्रेडिट कार्ड धारकों को शिक्षित किया जाय कि वे अपने आय-व्यय का ब्यौरा बनायें और अनावश्यक खर्च के अलावा बाकी पर रोक लगायें।

- \* कर्ज का बोझ बढ़ने पर अपने दैनिक खर्च की एक बैलेन्स शीट बनाएं और देखें कि किन-किन खर्चों को कम किया जा सकता है।
- \* उन कर्जों को चुकाने की कोशिश पहले करें जिन पर ब्याज दर अधिक है।
- \* क्रेडिट कार्ड की सीमा से अधिक खर्च न करें।
- \* अगर कर्ज का बोझ इन तरीकों से नहीं निपट पा रहा हो तो किसी प्रापर्टी को बेच कर या गिरवी रखकर सारे कर्ज चुका दें।
- \* अगर कोई प्रापर्टी नहीं है तो आभूषण, शेयर या अन्य निवेश बेचकर कर्ज के बोझ से मुक्ति पा लें।

क्रेडिट कार्ड का अपना महत्व है और संकट के समय और क्षमता के अनुसार इसका उपयोग वरदान है, परन्तु प्रलोभन और अविवेकसम्मत उपयोग अभिशाप बन सकता है। अतएव यह कार्ड धारक की सोच है कि वह इसे वरदान बनाये या अभिशाप। क्रेडिट कार्ड की सुविधा एक छाते की तरह है, जब बरसात हुई तो लगा लिया और जब खत्म हुई तो बन्द कर दिया।



पुस्तक का नाम	- भारतीय वित्तीय बाज़ार एवं सेवाएं
लेखक	- ई. गोर्डन, के. नटराजन और ओम प्रकाश अग्रवाल
प्रकाशक	- हिमालया पब्लिशिंग हाउस, मुंबई
मूल्य	- 225/- रुपए
पृष्ठ संख्या	- 346

मानव समाज की बौद्धिक उन्नति ने अनेक प्रकार की सुख-सुविधाओं का सृजन किया, तो आपस में लेन-देन की जरूरत भी महसूस हुई। इसी से वस्तु विनिमय या सामान की अदला बदली की व्यवस्था अस्तित्व में आई। लेन-देन में मुद्रा का प्रयोग भी काफ़ी पुराना है। स्वर्ण या रजत सिक्कों को लाने-ले-जाने में कठिनाई ने सांकेतिक मुद्रा को जन्म दिया। मुद्रा में क्रय शक्ति तो है ही स्वयं मुद्रा भी एक ऐसी वस्तु है, जिसका लेन-देन और क्रय-विक्रय किया जा सकता है। यह सारी क्रिया पद्धति वित्त व्यवस्था कहलाती है और जहाँ यह वित्त उपलब्ध होता है उसे वित्तीय बाज़ार कहा जाता है।

वित्तीय बाज़ार की जानकारी प्रदान करने वाली पुस्तकें अंग्रेजी में तो बहुत सी मिल जायेंगी, लेकिन हिंदी भाषा में इस प्रकार की पुस्तकों का अभाव है। इसी अभाव को पूरा करने का एक प्रयास किया है सर्वश्री ई-गोर्डन, के. नटराजन और ओम प्रकाश अग्रवाल ने। हिमालया पब्लिशिंग हाउस द्वारा प्रकाशित पुस्तक, 'भारतीय वित्तीय बाज़ार एवं सेवाएं', वाणिज्य तथा प्रबन्धन विद्यार्थियों के लिए रोचक सामग्री उपलब्ध कराती है।

पुस्तक की सामग्री दो भागों में बंटी हुई है। प्रथम भाग में सात और द्वितीय भाग में 11 अध्याय हैं। प्रथम सात अध्यायों में वित्तीय बाज़ार की परिभाषा, वित्तीय प्रणाली के विभिन्न अंगों तथा वित्तीय बाज़ार के विभिन्न प्रकारों के बारे में समझाया गया है। साथ ही वित्तीय बाज़ार का नियंत्रण करने वाली संस्थाओं का परिचय दिया गया है। द्वितीय भाग के 11 अध्यायों में वित्तीय

सेवाओं यथा मर्चेट बैंकिंग, किराया खरीद, पट्टेदारी, म्यूचुअल फंडों, बिल भुनाई, वायदा व्यवसाय, ऋणों का प्रतिभूतिकरण इत्यादि का वर्णन किया गया है। कुल मिलाकर कहा जा सकता है कि वित्तीय बाज़ार और वित्तीय सेवाओं की मूलभूत जानकारी और क्रिया पद्धति का परिचय इस पुस्तक में दिया गया है।

यह तो सभी मानते हैं कि आज का युग सूचना प्रौद्योगिकी का युग है और यह कहना गलत न होगा कि आज मानव सूचना से त्रस्त और ग्रस्त है। साधारण से भी साधारण वस्तु के बारे में इतनी सूचनाएं हैं कि मानव भ्रमित हो जाता है। जब बात धन या वित्त की करें तो वहां भी यही स्थिति दिखाई देगी। चारों ओर निवेश के प्रेरक तत्व बिखर पड़े हैं। सामान्य व्यक्ति के लिए उसमें इतना ही संकेत है कि अपना धन लगाओ और उसे बढ़ाओ और जितने ब्याज या फिर धन की जरूरत है तो हमसे ले जाओ और इतनी दर पर ब्याज देना होगा। लेकिन इस वित्त व्यवस्था को सूचनाओं में जितना सरल बताया जाता है, दरअसल इतना सरल क्रिया-व्यापार यह नहीं है। वित्त-बाज़ार और वित्तीय कार्य प्रणाली अत्यधिक जटिल और गूढ़ विषय है। इसे समझना हंसी खेल भी नहीं है। इसे समझने के लिए विधिवत अध्ययन अपेक्षित है। यह अध्ययन अपनी भाषा में प्राप्त हो तो फिर क्या कहने? यह पुस्तक वित्तीय शिक्षण को लोक-भाषा में उपलब्ध कराने का महती कार्य सम्पन्न करती है। वित्तीय-बाज़ार के एक-एक अंग का परिचय इसमें दिया गया है। साथ ही विभिन्न वित्तीय सेवाओं का वर्णन किया गया है।



अब बात करते हैं पुस्तक में प्रयुक्त भाषा और शैली के बारे में। कलेवर से ही स्पष्ट हो जाता है कि पुस्तक हिंदी में लिखी गई है और इसका उद्देश्य भी स्पष्ट कर दिया गया है कि यह कॉमर्स और मैनेजमेंट के विद्यार्थियों के लिए है। निश्चय ही इसका उपयोग विद्यार्थी करेंगे और लाभ उठावेंगे, लेकिन संपूर्ण लाभ उठाने के लिए उन्हें इसकी भाषा की जटिलता को समझना होगा। पुस्तक में शब्द हिंदी के और लिपि देवनागरी है, लेकिन वाक्य रचना बड़ी विचित्र है। वाक्यों का गठन कहीं-कहीं अंग्रेजी की भांति कर दिया गया है (शायद यांत्रिक अनुवाद होगा)। इसके अनेक उदाहरण पुस्तक में बिखर पड़े हैं। कुछ उदाहरण देखिए-

**मुद्रा बाज़ार का महत्व-** एक विकसित मुद्रा बाज़ार देश की वित्तीय पद्धति एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, अल्प अवधि निधियों की तुरंत एवं पर्याप्त पूर्ति व्यापार एवं उद्योग को करके। मुद्रा बाज़ार एक देश की अर्थव्यवस्था का अटूट हिस्सा है, इसलिये, एक विकसित मुद्रा बाज़ार काफी अति आवश्यक है, देश की शीघ्र विकास के लिये (पृष्ठ-29)

#### प्रतिस्पर्धक बोली का अनुपस्थिति ( पृष्ठ-41 )

**मर्चेट बैंकिंग-** यह एक मध्यस्थ है जो पूंजी को उनके पास जो उसके मालिक हैं को स्थानान्तरण करते हैं, जिन्हें उसकी जरूरत है (पृष्ठ-193)

संपूर्ण पुस्तक में इसी प्रकार की वाक्य रचना भरी पड़ी है। ऐसे वाक्यों को समझने के लिए छात्र और शिक्षक दोनों ही को काफी संघर्ष करना पड़ेगा।

पुस्तक में गणितीय संकल्पनाओं को बड़े ही विचित्र ढंग से समझाया गया है। इतना विचित्र कि समझना कठिन हो जाता है। निपटान के बारे में पृष्ठ 297 पर समझाते हुए लिखा है-

“.. उदाहरण के लिए सोमवार सुबह ‘क’ एक भावी संपदा ‘ख’ के साथ बनाते हैं 50 के पास गांठे रूस 10500 प्रति गांठ के हिसाब से शुक्रवार दोपहर को। सोमवार को व्यापार खत्म होने के समय भावी सौदे की कीमत रु. 100 बढ़ जाती है। अब ‘क’ इस सौदे से रु. 5000 प्रति गांठ का नकद लाभ 50 गांठों से प्राप्त होगा। ‘क’ भावी संविदा को रु. 10,000 की दर पर, प्रति गांठ, निरस्त कर सकता है या वह रु. 10,600 की दर नयी संविदा में भागीदार हो सकता है...।” इस कथन से कोई क्या समझ सकता है, यह तो पुस्तक के विद्वान लेखक ही बता पायेंगे।

वाक्य ही नहीं वर्तनी दोष भी भरे हुए हैं। थोड़ी सी सावधानी बरत कर व्याज और ब्याज, और तथा ओर, आमूल को आभूल जैसे दोषों से बचा जा सकता था। बैंकिंग तथा वित्त बाज़ार जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों के लिए प्रयुक्त शब्दावली न तो पूर्णतया बैंकिंग क्षेत्र की है और न ही कारोबारी क्षेत्र की। विद्वान लेखकगण यदि पुस्तक की वाक्य रचना और वर्तनी पर भी थोड़ा समय दे देते तो यह पुस्तक वित्तीय बाज़ार की क्रियापद्धति सीखने वालों के लिए अमूल्य उपहार बन जाती। फिर छात्र ही नहीं बल्कि आम व्यक्ति भी वित्तीय शिक्षण के लिए इसका भरपूर लाभ उठा सकता था।

इन सबके बावजूद यह प्रयास निरर्थक नहीं है और वित्तीय विषयों पर हिंदी भाषा में पुस्तक उपलब्ध कराना भी कम नहीं है। शायद अगले संस्करण में इन भूलों में अपेक्षित सुधार करते हुए पुस्तक को छात्रों के लिए और भी उपयोगी बना दिया जाएगा। वस्तुतः हिंदी में इस योगदान को नकारा नहीं जा सकता है, धीरे-धीरे सुधार तो होते रहेंगे। अस्तु:

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



पुस्तक का नाम	-	ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग
संपादक	-	डॉ. दीपाली पंत जोशी डॉ. पुष्प कुमार शर्मा
प्रकाशक	-	आधार प्रकाशन, पंचकुला हरियाणा
मूल्य	-	250/- रुपए
पृष्ठ संख्या	-	176

भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से स्तरीय बैंकिंग साहित्य के सृजन को प्रोत्साहन देने के प्रयासों को सार्थक बनाते हुए पूर्ववर्ती बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, मुंबई द्वारा 'जोखिम प्रबंधन एक विवेचन', 'बैंकों में लाभप्रदता', 'बैंकों में कापेरिट गवर्नेंस', 'रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग' और 'भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली' नाम से पांच पुस्तकों का प्रकाशन किया गया था। इन पुस्तकों ने बैंकिंग साहित्य को एक नया आयाम प्रदान किया है। इसी क्रम में 'ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग' का प्रकाशन भी हुआ है।

'ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग' पुस्तक भारतीय अर्थव्यवस्था के व्यापक नज़रिए से विकास विशेष रूप से गांवों के विकास को विश्लेषित करने का प्रयास करती है। इस क्रम में सरकारी नीतियों, कृषि एवं बैंकिंग के दृष्टिकोणों आदि का पारदर्शी विवेचन किया गया है। प्रस्तावना की शुरुआत ही महात्मा गांधी के वक्तव्य 'भारत की आत्मा गांवों में बसती है' से की गई है जो एक प्रकार से पूरी पुस्तक का रोडमैप तैयार कर देती है। भारतीय समाज आज भी 70 प्रतिशत ग्रामीण ही है।' अर्थात् आज भी देश की 70 प्रतिशत आबादी गांवों में निवास करती है। इसलिए आज के विकास के सभी चर्चित प्रतीक और संदर्भ आखिरकार देश के 6 लाख गांवों की तकदीर से जुड़कर ही प्रासंगिक हो सकते हैं।

यह पुस्तक इस दृष्टि से मील का पत्थर साबित होती है कि यह बाजारवाद के मौजूदा दौर में गांवों की हालत और वहां रोजी-रोज़गार के साथ-साथ उसकी अर्थव्यवस्था के मेरुदंड अर्थात् कृषि पर न केवल सार्थक बहस की शुरुआत करती है बल्कि पाठकों

को उसमें शिरकत के लिए विवश भी करती है। अगर इस पुस्तक को आदि से अंत तक पढ़ लिया जाए तो आज के 'भारत बनाम इंडिया' के सबसे चर्चित मुद्दे की अच्छी थाह ली जा सकती है। पुस्तक पढ़ने के बाद ग्रामीण क्षेत्र के पिछड़ेपन के कारण और विकास की पटरी पर उसे ला खड़ा करने की चुनौतियां आदि सब कुछ एक साथ स्पष्ट होने लगती हैं। अपने आप समझ में आने लगता है कि यदि देश के किसी भी क्षेत्र में बदहाली और बेकारी है तो इसके मूल में कहीं न कहीं सिद्धांत और व्यवहार का अंतर्द्वंद है। इसलिए इस पुस्तक को अब तक की नीतियों और कार्यक्रमों की प्रकारांतर से एक समीक्षा भी कहा जा सकता है जो निश्चित रूप से उसे अकादमिक पुस्तक का दर्जा देने के लिए काफ़ी है।

ग्रामीण विकास की पृष्ठभूमि में इस पुस्तक में भारतीय अर्थव्यवस्था और आर्थिक विकास : कृषि के संदर्भ में, ग्रामीण विकास में बैंकों की भूमिका, ग्रामीण विकास और सहकारिता, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक : स्थिति और संभावनाएं, वित्तीय समावेशन और ग्रामीण विकास, व्यक्ति वित्त और वाणिज्यिक बैंकों की भूमिका, ग्रामीण बैंकिंग के विकास में लघु उद्योगों की भूमिका, बदलते आर्थिक परिदृश्य में लघु और मध्यम उद्यमों की प्रासंगिकता, ग्रामीण क्षेत्र में बैंकिंग विपणन, ग्रामीण बैंकिंग और बैंक एश्योरेंस, वित्तीय समावेशन और लघु बीमा, स्वयं सहायता समूह, भारत में वित्तीय समेकन तथा कृषि क्षेत्र, ग्रामीण वित्त प्रबंधन एवं विकास में सहायक किसान क्रेडिट कार्ड योजना, कृषि विकास की नई तकनीक: कृषि परिचर्या, कृषि ऋण स्वाट की कसौटी पर और कृषि क्लब के संचालन में बैंकों की भूमिका जैसे विषयों पर अत्यंत पठनीय लेखों का संग्रह किया गया है। हर लेख में अपने विषय को संक्षेप में भी बहुत गहराई से प्रस्तुत किया गया है और उसे लेखक ने गहन अध्ययन और परिश्रम से लिखा है। इसका नतीजा है कि पाठकों की रुचि पुस्तक में बनी रहती है। संपादन का पूरा कला-कौशल पुस्तक में हर जगह देखने में आया है। बैंकिंग की नवीनतम अवधारणाओं और तकनीक से किस प्रकार ग्रामीण अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ आधार प्रदान किया जा रहा है- एग्री क्लिनिक क्या है-टेलक एश्योरेंस क्या है-इत्यादि के अनुप्रयोग से ग्रामीण बैंकिंग में हो रहे आमूल-चूल बदलाव का परिदृश्य डॉ. सुबोध कुमार और हरीश चन्द्र द्वारा लिखित 'ग्रामीण बैंकिंग और बैंक एश्योरेंस' लेख पढ़ने के बाद स्पष्ट हो जाता है। इस लेख में

लेखकद्वय ने लिखा है कि उदारीकरण के प्रारंभ में यह आशंका व्यक्त की गई थी कि ग्रामीण जनता और ग्रामीण बैंकिंग उपेक्षित हो जाएंगे। एक सीमा तक यह बात सच भी निकली क्योंकि बैंकों ने अपनी अलाभप्रद शाखाओं को बंद करना प्रारंभ कर दिया। लेकिन दूसरी तरफ यह भी एक तथ्य है कि बैंकों की कुल जमा का आधा हिस्सा गांवों से आता है इसलिए ग्रामीण बैंकिंग को संभाव्य बाजार के रूप में स्वीकृति मिली। रिजर्व बैंक ने वित्तीय सेवाओं को आवश्यक सेवाओं के रूप में मान्यता देकर वित्तीय समावेशन के लिए दिशा-निर्देश जारी किए हैं और 'नो-फ्रिल्स' खातों की शुरुआत की गई है। इस प्रकार एक नवसृजित ग्रामीण बैंकिंग संरचना का उद्भव हुआ।

'ग्रामीण विकास में बैंकों की भूमिका' विषयक श्यामलाल गौड़ के आलेख के शुरू में ही दिया गया एक सरल सूत्रवाक्य ध्यान खींचता है- बैंक विकास के मुख्य साधन हैं। एक विकासशील देश में तो बैंकों का दायित्व और भी महत्वपूर्ण हो जाता है। ग्रामीण ऋण-ग्रस्तता की समस्या एवं बैंकिंग चैनल से उसके निवारण की दिशा में नवीन चिंतन की भंगिमा का साक्षात्कार होता है। इसी प्रकार 'ग्रामीण विकास और सहकारिता' लेख भी इसी पर जोर देता है कि भारत की तरक्की का रास्ता गांवों से होकर जाता है।

इन लेखों को पढ़ने के बाद नोबल पुरस्कार से सम्मानित बांग्लादेश के अर्थशास्त्री प्रो. युनूस द्वारा ग्रामीण सहकारिता, माइक्रो फाइनेंस, स्व-सहायता समूह आदि के क्षेत्र में किए गए अभिनव प्रयोग और गरीब-ग्रामीण जनता के जीवन में उन प्रयोगों के चलते पैदा हुई नई आशा एवं विश्वास के ताजातरिन प्रसंग की बरबस याद आ जाती है। काश! भारत की बैंकिंग व्यवस्था को भी ग्रामीण विकास की उत्थान-गाथा का शिल्प रचने का कोई ऐतिहासिक संयोग और भूमिका प्राप्त हो पाती। हाल के दशकों में जिस प्रकार कृषि एवं कृषक समाज की चिंताएं सरकारी, गैर-सरकारी बैंकिंग चिंतन के केंद्र में आई हैं उससे विश्वास पुख्ता होता है कि गांव-

गांव शस्य-श्यामला की पुरातन मानस-स्मृति को फिर से ताजा करेंगे। शर्त यही है कि पं. नेहरू की यह बात हमारे ध्यान में रहे कि- 'कृषि को छोड़कर हर चीज प्रतीक्षा कर सकती है'। यही वह बिंदु है जहां से बैंकिंग का एक सुनहरा भविष्य झांक रहा है- बेहद मानवीय, सुखद, उत्प्रेरक, सहायक और सबसे बढ़कर विकासात्मक।

पुस्तक बंद करने के बाद उसकी प्रतिध्वनि गूंजती रहती है- हमारे संविधान में वर्णित 'इंडिया दैट इज भारत' आजादी के इन साठ बरसों में 'इंडिया एंड भारत' में तब्दील हो गया है। भारतीय समाज दो खण्डों में बंट गया है। इंडिया वह है जो हवाई अड्डों पर भीड़ लगाता है। ऊंची इमारतों में बसता है। पांच सितारा होटलों में शामें गुजारता है। इस इंडिया में आमदनी हजारों में नहीं, लाखों-करोड़ों में आंकी जाती है। इस इंडिया में पच्चीस-छब्बीस साल के युवा उद्यमी को तीन करोड़ रुपये सालाना वेतन मिल सकता है। इस इंडिया के उद्योगपति प्राइवेट विमानों में यात्रा करते हैं और समुद्री जहाजों पर अपने जन्मदिन या नए साल का जश्न मनाते हैं। दूसरी तरफ 70 प्रतिशत आबादी वाले गरीब और ग्रामीण भारत का एक बड़ा तबका गरीबी रेखा से नीचे की बदहाल जिंदगी बसर करता है। इस भारत के मां-बाप अपने बच्चों को स्कूल इसलिए भेजते हैं कि वहां 'मिड-डे मिल' मिलता है। शायद इसी में इस पुस्तक की सफलता छिपी है कि वह पाठक को विकास के समकालीन विमर्श से जोड़ती है। उसे भीतर से झकझोरती है और चिंतन के लिए उकसाती है। भारत निर्माण के सपने और संकल्प की कहानी लिखती है। गांव को भारत का भाग्य विधाता सिद्ध करती है। यह भारत की आत्मा अर्थात् गांव की पक्षधरता में एक मुखर बयान है। ग्रामीण जीवन की आशा एवं विश्वास को फिर से कायम करने वाली एक कृति है।

यह पुस्तक समकालीन भारतीय अर्थव्यवस्था के एजेंडे में विकास खास तौर से ग्रामीण विकास और उसके एक अपरिहार्य साधन के रूप में बैंकिंग की स्थिति पर एक संतुलित प्रस्तुति है जिसे अर्थशास्त्र के विशेषज्ञ एवं विद्यार्थी दोनों को अवश्य पढ़ना चाहिए।

● विष्णु नायक

सहायक प्रबंधक, राजभाषा विभाग,  
भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

**बैंकिंग**

**बंधक गारंटी कंपनी \***

बंधक गारंटी कंपनी की परिभाषा एक ऐसी कंपनी के रूप में दी गई है जो प्राथमिक तौर पर बंधक गारंटी प्रदान करने का कारोबार करती है। ऐसी कंपनियां किसी पूर्व-निर्धारित रूप में संकेत की स्थिति के उत्पन्न होने पर किसी ऋणदाता संस्था की आवास ऋण और उस पर उपचित ब्याज की राशि की चुकौती के लिए गारंटी देती है। इन गारंटियों से आवास ऋण क्षेत्र के प्राथमिक ऋणदाताओं को अपना ऋण जोखिम बंधक गारंटी कंपनी (एमजीसी) को अंतरित करने में सहायता मिलती है। इस प्रकार, बंधक गारंटी कंपनियां एक ऋण जोखिम को कम करने वाले उत्पाद के रूप में परिकल्पित हैं। वैश्विक तौर पर बंधक गारंटी कंपनियों ने ऋण जोखिम का शमन करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है। रिजर्व बैंक द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 झ (च) (iii) के अंतर्गत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए 15 जनवरी 2008 को केंद्र सरकार के पूर्व अनुमोदन से बंधक गारंटी कंपनियों को गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के रूप में अधिसूचित किया गया। केंद्र बजट 2007-08 में किये गये प्रस्तावों के अनुसार उक्त बंधक गारंटी उत्पाद उधारकर्ता, बंधक गारंटी कंपनी और ऋणदाता संस्था (बैंक/आवास वित्त कंपनी) के बीच एक त्रिपक्षीय संविदा है। बंधक गारंटी कंपनियों के पंजीयन और परिचालन संबंधी मार्गदर्शी दिशानिर्देश एवं इस प्रकार की कंपनियों पर लागू विवेकपूर्ण मानदंड, निवेश संबंधी निदेश रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर 15 फरवरी 2008 को रखे गये।

**बंधक गारंटी संविदा की विशेषताएं**

बंधक गारंटी संविदा के मुख्य लक्षण निम्नानुसार हैं:

- \* यह भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 126 के अंतर्गत गारंटी की संविदा होगी।
- \* बंधक गारंटी संविदा भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 के अंतर्गत बेशर्त और अविकल्पी होगी तथा प्राप्त गारंटी बलप्रयोग, अनुचित प्रभाव, धोखाधड़ी, मिथ्या-निरूपण और/या गलती से मुक्त होगी।
- \* बंधक गारंटी कंपनी गारंटी की राशि की सीमा तक आवास ऋण खाते में बकाया मूलधन और ब्याज की चुकौती की गारंटी देगी।
- \* गारंटीदाता बंधक रखी गई संपत्ति के वसूली योग्य मूल्य के साथ किसी समायोजन के बिना मांग की जाने पर गारंटी दी गई राशि अदा करेगा।
- \* यह उधारकर्ता, ऋणदाता संस्था और बंधक की गारंटी देने वाली बंधक गारंटी कंपनी के बीच त्रिपक्षीय संविदा होगी।

**बंधक गारंटी कंपनी की विशेषताएं**

बंधक गारंटी कंपनियों के मुख्य लक्षण संक्षेप में निम्नानुसार हैं:

- \* यह बंधक गारंटी का कारोबार प्रारंभ करने से पहले रिजर्व बैंक से पंजीयन का प्रमाणपत्र प्राप्त करेगी।

- \* कारोबार प्रारंभ करते समय इसके पास कम से कम 100 करोड़ रुपये की निवल स्वाधिकृत निधि होगी जिसकी समीक्षा इसमें वृद्धि करने के लिए 3 वर्ष के बाद की जाएगी।
- \* इसके पास विविधीकृत शेयरधारिता होगी।
- \* यह जनता से जमाराशियां स्वीकार नहीं करेगी। यह बाह्य वाणिज्य उधार प्राप्त नहीं करेगी तथा निर्धारित विवेकपूर्ण मानदंडों का पालन करेगी।
- \* यह अपेक्षित है कि अर्जित प्रीमियम या शुल्क के 40 प्रतिशत अथवा प्रावधान या कर, दोनों में जो भी अधिक हो, के बाद लाभ के 25 प्रतिशत के अंतरण द्वारा एक आकस्मिक आरक्षित निधि का निर्माण और उसका अनुरक्षण किया जाए।
- \* बंधक गारंटी कंपनी से यह अपेक्षित है कि वह संकेत (ट्रिगर) की स्थिति के उत्पन्न होने पर बिना किसी विलंब के गारंटी की अपनी देयता पूरी करे।
- \* बंधक गारंटी कंपनी ऐसे किसी आवास ऋण के लिए बंधक गारंटी नहीं दे सकती जिसके मूल्य से ऋण का अनुपात 90 प्रतिशत या उससे अधिक है।

**निवेश संबंधी निदेश**

बंधक गारंटी कंपनियों के लिए निवेश संबंधी निदेशों की कुछ विशेषताओं में निम्नलिखित शामिल हैं:

- \* बंधक गारंटी कंपनी अपनी निवेश नीति रिजर्व बैंक द्वारा जारी किये गये निदेशों के अनुरूप बना लेगी।
- \* वह केवल निम्नलिखित लिखतों में ही निवेश करेगी: (i) सरकारी प्रतिभूतियां; (ii) सरकार द्वारा गारंटीकृत कंपनी निकायों/सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों की प्रतिभूतियां; (iii) अनुसूचित वाणिज्य बैंकों/सरकारी वित्तीय संस्थाओं (पीएफआई) की मीयादी जमाराशियां/जमा प्रमाणपत्र/बॉन्ड; (iv) कंपनी के सूचीबद्ध और श्रेणीकृत डिबेंचर/बॉन्ड; (v) पूर्णतः कर्ज-उन्मुख म्युचुअल फंड यूनिट; (vi) सूची से इतर (अनकोटेड) सरकारी प्रतिभूतियां और सरकार द्वारा गारंटीकृत बॉन्ड।
- \* कोई भी बंधक गारंटी कंपनी केंद्र/राज्य सरकारी प्रतिभूतियों में कुल निवेश संविभाग का कम से कम 25 प्रतिशत धारण करेगी तथा उसके शेष निवेश किसी भी एक श्रेणी में 25 प्रतिशत की उच्चतम सीमा के अधीन होंगे।
- \* सभी निवेश प्रतिभूतियों के दैनिक बाजार मूल्य के अनुसार (मार्कट टू मार्केट) होंगे।

\* भारतीय रिजर्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, 2007-08 से साभार

## 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 कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित है।
- ❖ यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया है और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिये गये हैं।
- ❖ यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
- ❖ लेख में शामिल आंकड़ों, तथ्यों आदि के संबंध में स्रोत का स्पष्ट उल्लेख करें।
- ❖ प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख संबंधी अस्वीकृति की सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

## प्रकाशकों से

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

## पाठकों से

इस पत्रिका को आप निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। इसके लिए आपको 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।**

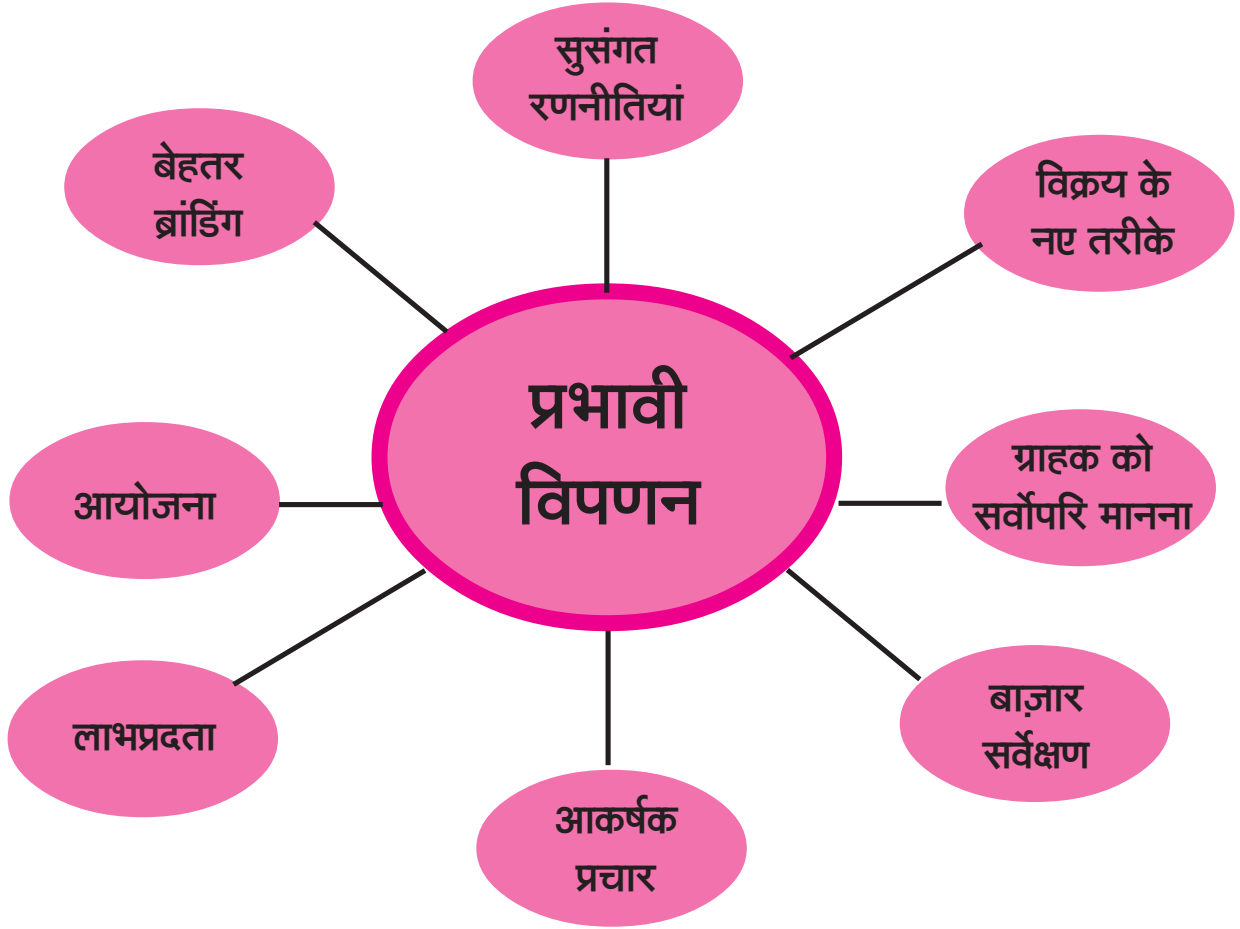
भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित  
नवीनतम हिन्दी पुस्तक  
'ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग'

— 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, एवं प्रबंधक (राजभाषा) श्री के. पी. तिवारी का सहयोग प्राप्त हुआ।



प्रभावी विपणन के विविध अंग