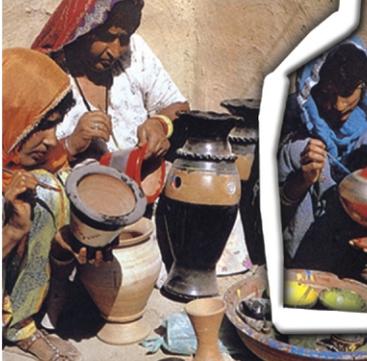
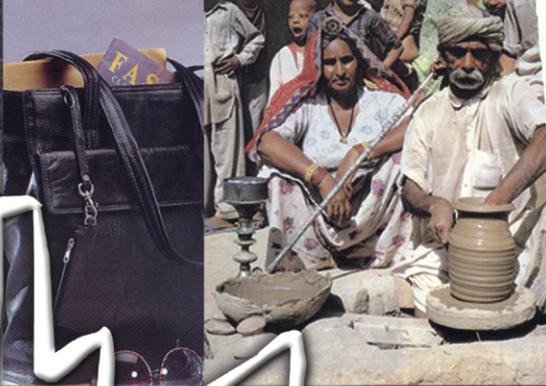


# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

(बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल)

वर्ष 18 अंक 3

अप्रैल-जून 2006



भारतीय रिजर्व बैंक की  
लोकपाल योजना





संपादक - मंडल

प्रबंध संपादक

उमा सुब्रमणियम

उप प्रधानाचार्य एवं महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य

संदीप घोष

प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

आर. डी. धुर्वे

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

प्रभुता व्यास

उपाध्यक्ष(संपर्क) भारतीय बैंक संघ, मुंबई

डॉ. सुरेश कुमार

उप महाप्रबंधक (राजभाषा), भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

सुश्री रुपम मिश्र

उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डॉ. दामोदर खडसे

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

बैंक ऑफ महाराष्ट्र

सूरज प्रकाश

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा) कृषि बैंकिंग  
महाविद्यालय, पुणे



कार्यकारी संपादक

पुष्प कुमार शर्मा

सहायक महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य-सचिव

के. सी. मालपानी

सहायक प्रबंधक, (राजभाषा)

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग

दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028.

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

सुश्री उमा सुब्रमणियम द्वारा बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर (पश्चिम),

मुंबई - 400 028 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 : [btcrbjbhasha@rbi.org.in](mailto:btcrbjbhasha@rbi.org.in) फैक्स नं. - 2430 3882

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर



## संपादकीय



ओऽम् समानो मंत्रः समिति समानी समानं मनःसहचित्तमेधाम्

समानं मंत्रममिमन्त्रयेवः समानेन वो हविषा जुहोमि

- ऋग्वेद

समान विचार, समान सभा-समिति, समान मन, समान चित्त स्थिति और एक समान विचार श्रृंखला और समान आहार की भावना से युक्त होकर मनुष्य का जन्म हुआ। यह मानव का पहला चरण था, दूसरा चरण शुरू हुआ उसके संघर्ष से जब उसने सब कुछ समान रखते हुए भी अन्यो से आगे जाने की सोची, सफलता का स्वाद महसूस किया और उसको लगा कि मैं श्रेष्ठ हूँ क्योंकि मैं सफल हूँ, सिद्धार्थ हूँ अर्थात् जो मुझे सिद्ध करना था वो मैंने किया। बस यहीं से शुरू हुआ सफलता और असफलता के बीच संघर्ष, मानव की प्रतिस्पर्धायुक्त जीवन यात्रा.. इस भाव के साथ कि .....‘सर्व कार्येषु सर्वदा’।

बैंकों के संदर्भ में देखा जाए तो यही स्थिति है, एक जैसी विनियमावली/नियमावली, एक जैसे वातावरण और धरातल पर अर्थात् समानता के धरातल पर बैंक काम करते हैं, अपनी सेवायें देते हैं परन्तु सफलता का आकर्षण एक चुम्बक की तरह उन्हें दौड़ाता है। एक दूसरे के बीच स्पर्धा पैदा करता है और सच कहें तो उन्हें निरंतर सक्रिय एवं सजग बनाये रखता है। फिर भी, तमाम प्रयासों के होते हुए भी, कुछ बैंक सफल कहलाते हैं तो कुछ असफल। कुछ बहुत आगे बढ़ जाते हैं और कुछ बहुत पीछे... एक समान विनियामक ढांचे या आधार से प्रारंभ होने के बावजूद भी। जबकि अर्थव्यवस्था के लिये उनके आकार आदि का सामान्यतः कोई महत्व नहीं है।

उद्योगों को देखें -भले ही बड़े उद्योग हो या लघु दोनों का अपना महत्व है, लघुता ही विराटता का बोध कराती है। वामन रूप में पूरे ब्रह्मांड को नापा जा सकता है, बस हमारा दृष्टिकोण सही होना चाहिये। दृष्टिकोण ही सफलता दिलाता है।

वास्तव में देखा जाए तो सफलता क्या है। चाणक्य ने कहा था कि ‘सामान्य के बीच अपनी योग्यता साबित करना ही सफलता है’। अलग अलग स्तरों अर्थात् मनोवैज्ञानिक, सामाजिक, वैज्ञानिक आदि धरातलों पर सफलता को अलग-अलग ढंग से परिभाषित किया जाता रहा है और हम करते भी रहेंगे क्योंकि सफलता अपने आप में एक निरंतर चलनेवाली प्रक्रिया है।

सामान्यतः ‘सफलता’ अंग्रेजी के सक्सेस शब्द के लिये प्रयोग किया जाता है परन्तु सक्सेस की अवधारणा कहीं पहुंचना या किसी के पीछे रह जाने की है जब कि सफलता में कुछ अभीष्ट हासिल करना भी शामिल है, खैर यह तो भाषावैज्ञानिकों का विषय है। वस्तुतः तो चाणक्य सूत्र ही उचित लगता है कि अपनी योग्यता सिद्ध करना ही सफलता है।



बैंकों की विनियामक नीतियां एक समान है और उनमें समय-समय पर होनेवाले परिवर्तन या संशोधन भी एक समान रूप से ही सभी बैंकों पर लागू होते हैं। सफलता या असफलता का विश्लेषण यह दर्शाता है कि आगे बढ़ने या पिछड़ने के साथ जुड़ा है...सकारात्मक दृष्टिकोण, आंतरिक ऊर्जा, टीमशक्ति, कार्यान्वयन की सही समझ, समय पर कार्यान्वयन, समीक्षा और लक्ष्यों को पाने का दीर्घावधि दृष्टिकोण, आदि आदि। ये गुण विनियामक नीतियां नहीं देती, ये गुण स्वयं पैदा करने होते हैं..। जिस बैंक ने उन्हें अपनाया वह सफल रहा है। वैसे सफलता कार्यनिष्पादन की एक स्थिति मात्र होती है.. जैसे एक साथ दौड़नेवाले धावक लक्ष्य तक अलग अलग स्थानों या क्रम पर पहुंचते हैं। सफलता के लिये सबसे जरूरी घटक है .. लक्ष्य का होना। जितना बड़ा लक्ष्य होता है, सफलता उतनी ही बड़ी होती है। लक्ष्य के बाद दूसरा बड़ा चरण होता है-दृष्टिकोण और तीसरा चरण होता है कार्यान्वयन। लक्ष्य, दृष्टिकोण और कार्यान्वयन के तीन चरणों से ही सफलता का ब्रह्माण्ड मापा जा सकता है।

परन्तु इनके लिये बैंकों को अपनी आंतरिक ऊर्जा को समझना और संवारना होगा, उसे सही दिशा देनी होगी। आंतरिक ऊर्जा धन-संसाधन भी होते हैं और मानव संसाधन भी होते हैं। दोनों का समामेलन ही आंतरिक ऊर्जा का निर्माण करता है। बैंकों को एक तरफ तो अपने पूंजी आधार को बढ़ाना है, लाभप्रदता बनाये रखना है और दूसरी तरफ अपनी श्रमशक्ति को अर्थात् मानव संसाधन को प्रशिक्षण आदि के साथ सुसज्जित करके प्रेरणा देते हुए लक्ष्यों की प्राप्ति के लिये प्रयोग करना है। इसी से बैंकों की आंतरिक शक्ति बढ़ेगी और सफलता प्राप्त होगी। बासल समिति की सिफारिशों या फिर नरसिंहम् समिति की सिफारिशों कहीं न कहीं इन्हीं मुद्दों पर प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में ध्यान केन्द्रित करती हैं। उसके बाद मसला चाहे लघु उद्योगों का हो या फिर अपने ग्राहक को जानने का हो, अपनी आंतरिक ऊर्जा के साथ हम सफलता को छू सकते हैं, उसे पा सकते हैं।

वैसे सफलता के बारे में एक बार किसी ने कहा था कि 'सफल आदमी वह है जो सुबह जागता है, रात आने पर सो जाता है और बीच के समय में वही करता है जो वह करना चाहता है... यही सफलता है।'

इस अंक में हम विविधता पूर्ण बैंकिंग सामग्री के साथ 'साक्षात्कार' स्तम्भ के माध्यम से आपकी मुलाकात करवाते हैं आन्ध्रा बैंक के अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक श्री के. रामकृष्णन जी से और परिक्रमा में आप होंगे रिजर्व बैंक के कृषि बैंकिंग महाविद्यालय में। आशा है, यह अंक भी आपको पसंद आयेगा। आपकी प्रतिक्रियायें हमारे लिये प्रेरणास्रोत होती हैं, अतः प्रतीक्षा रहेगी। अस्तु।

सादर

उमा सुब्रमणियम

(उमा सुब्रमणियम)





## अनुचिंतन



वर्ष 18 अंक 1 अक्टूबर पढ़ा। संपादकीय को भर्तहरि नीति शतक के श्लोक से ही शुरू करके आपने सार्वभौमिक सत्य कह दिया जिसके संबंध में चाणक्य ने भी कहा था कि 'धन की सद्गति उसके विस्तार में है' पर मोहर लगा दी है। आज इन बातों को जानने वालों की संख्या कम हो रही है, आप जैसे विद्वान ही बातों को वेद शास्त्रों, नीतिशतकों, पुराणों, उपनिषदों का अध्ययन कर के सार निचोड़ निकालकर ज्ञान की ज्वाला द्वारा प्रकाशित करते हैं। सम्पादकीय में सही लिखा है कि सभी बैंक ग्राहक सेवा की माला जप रहे हैं परंतु मेरे विचार में इस क्षेत्र हांसी व आसपास में तो प्राइवेट बैंक व फाइनेन्स कंपनियां ही ग्राहक सेवा को मूर्त रूप दे रही हैं, क्योंकि राष्ट्रीयकृत बैंकों के पास जाते हैं तो खाता खुलवाने व बैंक ड्राफ्ट बनवाने तक में परेशानी पैदा करते हैं तथा काम करते भी हैं तो ग्राहक को एक प्रकार का एहसान दिखाते हैं तथा कहते हैं कि देख लो बड़ा मुश्किल से काम हुआ है। रिटेल बैंकिंग की सुविधा उन्हीं को ये बैंक देते हैं जो राष्ट्रीयकृत बैंकों के जान पहचान वाले होते हैं। आम उपभोक्ता को पूछता कौन है? लगता है कि बड़े लोगों व अफसरों के ही बैंक बन गये हैं। उमा सुब्रमणियम जी से प्रार्थना है रिजर्व बैंक अगर उपभोक्ता से जुड़ाव को बैंकों द्वारा देखने हेतु इस क्षेत्र में एक विशेष टीम गठित करे जो गांव-गांव में जाकर बैंक उपभोक्ताओं की प्रतिक्रिया जाने कि उनको रिटेल बैंकिंग की कितनी सुविधा मिल रही है। रिटेल बैंकिंग की सार्थकता तभी है जब आम उपभोक्ता राष्ट्रीयकृत बैंकों से जुड़ेगा, कर्मचारियों के अच्छे व्यवहार द्वारा। आपकी पत्रिका स्तरीय, प्रशंसनीय, उच्चकोटिपूर्ण, प्रभावी एवं प्रेरणास्पद है।

### ◆ सन्तोष

संपादक कंज्यूमर क्लब  
हांसी, जि. हिसार, हरियाणा

आपकी पत्रिका बहुत उपयोगी है। मैं अनुसंधान कार्य करता हूँ। आपकी परिक्रमा हमें ट्रेनिंग संस्था का परिचय देती है। कृपया आप -

1) रिजर्व बैंक कृषि कॉलेज 2) इमेज (इंडियन बैंक)  
3) गुरुकुल (स्टेट बैंक)  
इसके अलावा दूसरी बैंकों के ट्रेनिंग महाविद्यालयों की जानकारी भी दें।

### ◆ जयमन राव

विश्वविद्यालय छात्रावास, रांची  
(गुरुकुल का परिचय हमने प्रकाशित किया है, रिजर्व बैंक के कृषि बैंकिंग महाविद्यालय का परिचय इस अंक में है- इमेज पर आगे विचार करेंगे।

### कार्यकारी संपादक )

अक्टूबर-दिसम्बर अंक वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग विषय पर केन्द्रित सराहनीय एवं सामयिक है। लेखकों के विचार शाखा स्तर तक क्रियान्वित होने आवश्यक है। सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर लागू होने से आगामी अंक इसी विषय पर प्रकाशित होना सर्वथा उपयुक्त होगा। कृपया निवेदन पर विचार करें।

### ◆ संतोष कुमार जैन

शिवाजी नगर, भोपाल, मध्यप्रदेश  
(जनवरी -मार्च 2006 अंक में सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 पर सामग्री दी गयी है।

### कार्यकारी संपादक )

बैंकिंग चिन्तन-अनुचिन्तन पत्रिका का अक्टूबर-दिसम्बर 2005 अंक प्राप्त हुआ। पूर्व अंकों के समान यह अंक भी स्तरीय व आकर्षक है। रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग विशेषांक के रूप में यह अंक संग्रहणीय है। सम्पादकीय में भर्तहरि नीति शतक के श्लोक की व्याख्या प्रशंसनीय है। लेखों के बीच-बीच में प्रयुक्त शब्दावली को स्पष्ट करना, अपने ग्राहक को जानिये तथा कार्ड विनियामक सम्बन्धी कार्यदल विषयक जानकारी ज्ञानवर्धक है। पत्रिका का स्तर सम्पादक मण्डल की परिपक्वता को दर्शाता है।

### ◆ जे. पी. त्रिपाठी

उप महाप्रबंधक, पंजाब नैशनल बैंक, लखनऊ



निवेदन है कि मुझे आपकी पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन की वार्षिक सदस्यता प्राप्त करनी है। मैं राजकीय मीरा कन्या महाविद्यालय उदयपुर (राजस्थान) में व्याख्याता के पद पर कार्यरत हूँ तथा वर्तमान में पीएच. डी. कर रही हूँ, जिसका विषय 'निजी एवं सार्वजनिक बैंकों में उपभोक्ता व्यवहार का अध्ययन' है इस हेतु यह पत्रिका अति आवश्यक है, इस संदर्भ में क्या आवश्यक कार्यवाही करनी है अवगत करवाने का कष्ट करें।

### ◆ आशा खूबचंदानी

व्याख्याता

राजकीय मीरा कन्या महाविद्यालय, उदयपुर

आपके द्वारा निर्देशित पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन की प्रति पढ़कर बहुत ही भाव-विभोर हूँ एवं आश्चर्य हूँ कि अवश्य ही यह बैंकिंग विषयों पर लाभदायक एवं नई नवोन्मेष बैंकिंग की सार गर्भिता लिए हुए होगी। पत्रिका की भाषा हिंदी होने के कारण यह हिंदी भाषी बैंकरों के लिए बहुत उपयोगी है। मैं इस पत्रिका का नियमित ग्राहक बनना चाहता हूँ। मैं वाणिज्यिक बैंक (पी.एन.बी.) में कम्प्यूटर संचालक के पद पर कार्यरत हूँ।

### ◆ बरिन्द्र दास

ए. पी. कालोनी, गया, बिहार

कार्यालय में पत्रिकाएं आती रहती हैं। परन्तु आपकी पत्रिका जब से पढ़ने लगा बाकी पत्रिकायें अच्छी नहीं लगती क्योंकि आपकी पत्रिका हमें हमारे कामकाज से जोड़ती है। कभी कभी तो स्टाफ के बीच संतुलन का काम भी बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन करती है क्योंकि हम लोग कई बार बैंकिंग के किसी विषय को लेकर बहस करते हैं परन्तु बहस के दौरान यह पत्रिका हमें सत्य से, तथ्य से जोड़ती है। कृपया पृष्ठ संख्या बढ़ायें ताकि और सामग्री आ सके।

### ◆ सर्वदेव पाठक

ग्रामीण बैंक, झांसी

...कुछ चीजें तारीफ के लिए ही होती हैं और बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन उसमें से एक है। मेरी तरफ से अच्छी बैंकिंग पत्रिका के लिये ढेरों बधाइयां। आपका विशेषांक तो संग्रहणीय है- पुस्तक की तरह पुस्तकालय में रखने के लायक। एक ही विषय पर इतनी विविधतापूर्ण सामग्री देने के लिये आपके सभी लेखक बधाई के पात्र हैं। संपादकीय में आप बड़ी बात कह जाते हैं - ऐसा लगता है कि बैंकिंग क्षेत्र की नीतियों के बारे में आपका दृष्टिकोण बहुत ही स्पष्ट और सहज है... मेरी तरफ से आप सूरजप्रकाश, विजय प्रकाश श्रीवास्तव, डॉ. रमाकान्त, डॉ. सुबोधकुमार, डॉ. सिंहल और नौटियालजी को अच्छी सामग्री के लिये बधाई दें। आशा है भविष्य के अंक भी ऐसे ही होंगे। अभी-अभी जनवरी -मार्च का अंक मिला है- मुखपृष्ठ ने बहुत कुछ कह दिया ....उस पर प्रतिक्रिया बाद में।

### ◆ श्रीमती लता भार्गव

प्राध्यापक, जी. एस. महाविद्यालय, शहडोल

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन ने इस बात को झुठला दिया कि भारतीय भाषायें बैंकिंग के बदलते स्वरूप को नहीं दर्शा सकती। आपकी पत्रिका ने सरल और समझने लायक हिंदी के माध्यम से हमें बैंकिंग सिखाई है और उम्मीद है आगे भी सिखाती रहेगी। हम इसके लेखों को पाठ्यसामग्री की तरह न केवल इस्तेमाल करते हैं बल्कि अन्यो को भी प्रोत्साहित करते हैं। पत्रिका में हम सबसे पहले संपादकीय, सन्दर्भ, साक्षात्कार और फिर परिक्रमा पढ़ते हैं और बाद में एक एक करके सारे लेख, ताकि एक तारतम्य बना रहें...। आप जिन पुस्तकों के प्रकाशन का उल्लेख करते हैं क्या हम उन्हें खरीद सकते हैं?

### ◆ डॉ. पन्नालाल शाह

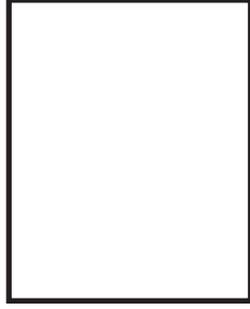
बैंकिंग एवं वाणिज्य शिक्षा केन्द्र,

गुजरात

(पुस्तकें खरीदने के लिये उनकी उपलब्धता के पते दिये गये हैं, आप सीधे सम्पर्क करें और खरीदें।

कार्यकारी सम्पादक)





संपादकीय कार्यालय में आनेवाले पत्रों में एक तरफ तो 'साक्षात्कार' स्तम्भ की प्रशंसा होती है वहीं दूसरी तरफ इस तरह के सुझाव भी आने लगे हैं कि अभी फलां बैंक के अध्यक्ष का साक्षात्कार नहीं छपा या फलां बैंकर के बारे में लिखें आदि, आदि। ये संकेत हैं इस स्तम्भ की जीवंतता एवं रोचकता के, ये संकेत हैं पाठकों की संलग्नता के, ये संकेत हैं पाठकीय योगदान के। हम इन संकेतों को समझकर प्रयास करते हैं इस स्तम्भ को निरंतर जीवंत बनाये रखने के लिये क्योंकि हम मानते हैं कि 'साक्षात्कार' की सफलता का आधार पाठकों की रुचि है।

पाठको, इस बार आपसे मुलाकात करेंगे आन्ध्रा बैंक के अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक **श्री के. रामकृष्णनजी**। बैंक ऑफ इंडिया से अपना कैरियर प्रारंभ करनेवाले श्री रामकृष्णनजी ने बैंकिंग के विविध विभागों में कार्य किया। वे आन्ध्रा बैंक में आने के पूर्व, बैंक ऑफ बड़ौदा (केन्या) लि. और बैंक ऑफ बड़ौदा आवास वित्त लि. के अध्यक्ष भी रहे हैं। श्री रामकृष्णनजी ने अनुभवों के आधार पर कई नये प्रयोग किये और जिनमें वे सफल भी रहें। वे हमेशा 'पहल' में विश्वास करते हैं। ...तो आइये उन्हीं से जानते हैं, उन्हीं के विचार इस बार के 'साक्षात्कार' में।

## किसी भी अवसर को ना गंवायें

*आप अपने बैंकिंग कैरियर के चौथे दशक में हैं, आप अपनी इस बैंकिंग यात्रा का मूल्यांकन या रेटिंग-क्वालिटी एवं क्वांटिटी के अर्थ में कैसे करते हैं?*

- \* रेटिंग का सवाल कहां उठता है। भई, इन्सान की जिन्दगी और कैरियर की यात्रा तो एक लर्निंग प्रोसेस है। माइक्रो से मैक्रो प्रबंधन। आपके कैरियर में आप अकेले नहीं होते, लोग होते हैं, संस्था होती है, जिम्मेदारी होती है। आप यदि मेरी बात पर गौर करें तो मैं बताना चाहता हूं कि हम लोग बैंक में हैं जहां समाज का धन है, अतः व्यक्तिगत वेल्यूज के साथ-साथ आपको संगठनात्मक वेल्यूज को भी देखना होता है। आपकी जिम्मेदारी दोहरी हो जाती है। ऐसे में आप अपनी रेटिंग, किस आधार पर कर सकते हैं। हां, मैं यह कह सकता हूं कि मैंने ऑर्गनाइजेशनल वेल्यूज को बनाये रखने में पूरी मेहनत की, उसे अपेक्षित स्तर तक बनाये रखा ताकि प्रगति बनी रहे। मैं रेटिंग के बजाय यह कहना चाहता हूं कि मैं लर्निंग प्रोसेस में लगातार सीखता रहा हूं और आगे भी सीखता रहूंगा ताकि बैंकिंग क्षेत्र के काम आता रहूं।

*क्या आज की भारतीय बैंकिंग उन चुनौतियों के लिये तैयार है जो विकास की उच्च दर, पूंजी अपेक्षाओं, टेक्नॉलॉजी, समापेलन, जोखिम प्रबंधन या ग्राहक सेवा के रूप में आ रही हैं?*

- \* बिल्कुल; बिल्कुल तैयार है। मैं तो यह मानता हूं कि चुनौतियां ही आगे बढ़ने में मदद करती हैं - आप खुद महसूस कर सकते हैं बैंक इंडिविजुअल से इंडस्ट्री तक



आये । क्लास से मासेस तक आये - इन्हीं चुनौतियों के साथ तो वे आगे बढ़े ही हैं।

**प्रश्न उनकी तैयारी का है!**

- \* अभी मेरी बात पूरी कहां हुई, मैं वो ही कहना चाहता हूँ कि चैलेंज तो बैंकिंग जब से शुरू हुई है तब से आ ही रहे हैं भले ही उनका नाम कुछ भी रहा हो या स्वरूप कुछ भी रहा हो। और आप भी मानते हैं कि भारतीय बैंकिंग जब भी जैसी अपेक्षा की गयी वो पूरी तरह से सक्षम होकर उभरी है - उद्योग, कृषि से लेकर व्यक्तिगत ऋणों या फिर रिटेल बैंकिंग, सब जगह हमारे बैंक हर चुनौती का सामना करके नयी ताकत से उठे हैं। चुनौतियों ने भारतीय बैंकिंग को हर बार नयी ताकत ही दी है। हर बार कोप-अप किया गया है। जो रोल ये प्ले कर रहे हैं वो काफी बिग है। रही बात विदेशी या निजी बैंकों की तो उनके साथ तुलना क्या करें- हम जहां हैं वहां वो नहीं हैं और फिर जो सेवायें वो दे रहे हैं हम भी तो वो ही सेवायें दे रहे हैं। लोगों के पास विकल्प है।

**सर, आप एकेडमिक रूचि के बैंकर हैं- सैद्धान्तिक दृष्टि के साथ क्या हम व्यावहारिक बैंकिंग को जोड़ सकते हैं। दोनों में तालमेल बनाया जा सकता है?**

- \* भई मैं, स्पष्ट कर दूँ कि मैं एकेडमिशियन नहीं हूँ- हां बैंक के प्रशिक्षण संस्थान का प्रधानाचार्य जरूर रहा हूँ - पर मैं हूँ एक बैंकर ही - फिर, मैं आपके सवाल के जवाब में यह कहना चाहूंगा कि किसी भी क्षेत्र में सिद्धांत तो एक आधार होते हैं और जब व्यावहारिकता की बात होती है तो उन्हीं का सहारा लेकर काम किया जाता है - पर तत्काल निर्णय या फिर स्थिति के अनुसार ढालने का निर्णय लेना होता है - और जब परिणाम आता है, तब तालमेल अपने आप ही आ जाता है। संक्षेप में यूँ कह लें कि सिद्धांत हो या व्यवहार अंतिम लक्ष्य तो परिणाम या रिजल्ट ही है ना। सो, हम कह सकते हैं कि तालमेल आता ही है जब लक्ष्य हो तो .... है ना।

**आन्ध्रा बैंक - 1700 से ज्यादा चैनल, 13000 से ज्यादा कर्मचारी 45000 करोड़ का कारोबार**

- \* नहीं अब 54,000 करोड़ का कारोबार

**ठीक है - और फिर 11 गुना ज्यादा सब्सक्रिप्शन - सर, एक अध्यक्ष के नाते आपका भावी विज़न क्या है।**

- \* आन्ध्रा बैंक को मध्य आकार का बड़ा बैंक बनाना, कारोबार को दस गुना बढ़ाना, नेशनल लेवल पर अच्छी पहचान देना और अन्तर्राष्ट्रीय उपस्थिति दर्ज कराना जैसे बैंक ऑफ बड़ौदा की है या अन्य बैंकों की है। एक अध्यक्ष के नाते ये मेरा एजेन्डा है और मैं समझता हूँ कि जिस प्रकार हम आगे बढ़ रहे हैं या फिर जिस प्रकार हमारे पब्लिक ऑफर में जनता ने विश्वास दर्शाया है - हम निरंतर आगे बढ़ रहे हैं और मुझे लगता है कि जो एजेन्डा मेरे साथ है वो पूरा हो सकता है क्योंकि मेरे पास टीम बहुत बढ़िया है। डेडिकेटेड, अपने काम को जानने वाले और सबसे बड़ी बात मेरे विज़न को समझने वाले लोग मेरे साथ हैं।

**आपका बैंक ग्राहकों से कहता है कि 'Much more to do with you in focus' ऐसी ग्राहक सेवा के लिये, स्टाफ के लिये क्या मोटिवेशन है- क्या आपको लगता है कि हमारे एचआर में कोई परिवर्तन अपेक्षित है।**

- \* ग्राहक की अपेक्षाओं को संतुष्टि के स्तर तक पूरा करना ही तो ग्राहक सेवा है और ग्राहक है, तो हम हैं, बैंक है। रही बात एचआर नीतियों की तो मेरा यह मानना है कि समय के साथ-साथ अपग्रेड करते रहना जरूरी है - सभी स्तरों पर नॉलेज गैप भरा जाना चाहिये, यदि गैप है तो उसे तुरंत हटाना चाहिये। मैं यह मानता हूँ कि नॉलेज आने से कर्मचारियों में कमिटमेंट की भावना अपने आप आ जाती है और फिर उससे आता है सेंस ऑफ बिलॉगिंग। यह विचार आना कि यह मेरा बैंक है जिसने मुझे आमदनी के साथ-साथ सोशियल स्टेटस भी दिया है, एक पहचान दी है अपने आप कमिटमेंट





पैदा करेगा ...। वस्तुतः एक स्थिति के बाद सेल्फ मोटिवेशन ही काम करता है।

दूसरी बात मैं, यह बताना चाहता हूँ कि मैं जब से यहां आया हूँ मैंने ट्रेन्सपेरेंसि या खुलापन लागू कर दिया है, मेरे दरवाजे हर एक के लिये खुले हैं - ई-मेल से मुझसे कोई भी सम्पर्क कर सकता है ... मैं उन्हें लिखता हूँ...मैं शाखाओं में या कार्यालयों में जाकर मिलता हूँ.. मैं यह नहीं दर्शाता कि मैं अध्यक्ष हूँ। मैं तो एक कलिंग हूँ .. साथी हूँ- मैं उनमें यही भावना भरता हूँ - कोई है उनके साथ। 'बिईंग टेकन केयर' वाली बात पैदा की है मैंने - बस इसमें ज्यादा मोटिवेशन और क्या होगा।

**आठ से आठ कार्य की संस्कृति, यहां तक कि छुट्टी के दिन भी काम ... मतलब यह कि भारतीय बैंकिंग का नया चेहरा उभर रहा है - दबाव बढ़ रहा है। सर, क्या हम ऐसे दबाव के लिये तैयार हैं?**

- \* क्यों नहीं। सर्विस सेक्टर में हैं हम, और जब बाजार की अपेक्षा है तो हमें उसे तो पूरा करना पड़ेगा ना। और यदि आप नहीं करेंगे तो दूसरा करेगा। तो क्यों न हम ही कर लें। हमारा स्टाफ तैयार है और ऐसा कर भी रहा है।

**सर, आज का जमाना 'वेल्यू एडेड सर्विस' या 'फी बेस्ड' सेवाओं का जमाना है। आपको नहीं लगता कि 'बैंकों में ह्यूमनफेस' की जगह एक व्यापारी का चेहरा उभर रहा है?**

- \* नहीं, आप गलत हैं, मैं एग्री नहीं करता। बल्कि मैं तो यह कहना चाहता हूँ कि आज ज्यादा 'ह्यूमन फेस' नजर आता है - आज हम ग्राहक सेवा के लिये प्रतिबद्ध स्टाफ के साथ बैंकों में काम कर रहे हैं। मानवीय दृष्टिकोण ज्यादा हो गया है। आप जो कह रहे हैं वहाँ मशीनें होती हैं, विदेशों में होता है - सब कुछ मशीन आधारित होता है इसलिये वहां कहा जा सकता है कि ह्यूमन फेस नहीं है। रही बात, 'फी बेस्ड' सेवाओं की तो भाई मेरे, आज ग्राहक को सेवा चाहिये - उसे

'फी' भरने से कोई गुरेज नहीं है - बस समय पर सही सेवा मिल जाए उसका एक ही लक्ष्य है - बेहतर सेवा पाना, बेहतर सम्मान पाना और बेहतर पहचान बनाये रखना और इसके लिये यदि कोई बैंक कुछ 'फी' लेता है तो वह सहर्ष देने के लिये तैयार है। एण्ड दिस इज फेयर एनफ।

**ग्राहकों को रिटेन करना आज बैंकों के लिये बहुत जरूरी हो गया है आपका बैंक इस दिशा में क्या कर रहा है।**

- \* आपके इस सवाल का जवाब, मैं अपनी पिछली बात के साथ ही जोड़कर देता हूँ, जब मैंने कहा कि ग्राहक को सेवा चाहिये भले ही बैंक कुछ चार्ज भी करें। बस हम सेवा के साथ यदि कुछ जोड़ देते हैं तो वह रिटेन करने का एक आधार बन जाता है। मुझे याद है एक पेट्रोल पंप पर ग्राहकों की भीड़ अच्छी रहती थी ग्राहक बढ़ते ही जा रहे थे ... बाद में पता चला कि वह पेट्रोल पंप वाला - कहीं भी किसी गाड़ी के खराब होने या बंद पड़ने पर टॉईंग की सेवा मुफ्त में देता था- बस लोग जुड़ते गये और ग्राहक बढ़ते गये। यह तो उदाहरण मात्र है - पर क्या बैंक इस तरह से कुछ कर सकता है - यह सवाल मैंने अपने आप से पूछा और मुझे लगा कि हम भी वेल्यू एडेड सेवाएं दे सकते हैं ताकि हम अपने ग्राहकों को रिटेन कर सकें। इसका एक उदाहरण है हमारी मोबाइल ब्रांच - जो घूमते फिरते हुए बैंकिंग सेवायें देती हैं वस्तुतः हम ग्राहकों को अपनेपन के साथ, उनका पूरा सम्मान करते हुए उनकी अपेक्षाओं की पूर्ति करके उन्हें रिटेन कर सकते हैं। कुछ वेल्यू एडेड सेवाएं देकर उन्हें आकर्षित किया जा सके। आज रिटेल बैंकिंग में ऐसा ही कुछ किया जा रहा है।

**आपको नहीं लगता कि आज ग्राहकों को भी शिक्षित अर्थात बैंक प्रोडक्ट के सन्दर्भ में एजुकेट किया जाए। क्या आप ऐसा करते हैं?**

- \* करना ही पड़ता है और करना भी चाहिये। वैसे तो ग्राहकों को शिक्षित करने के आज कई मीडियम हैं - इन्टरनेट या



नेट से हम सभी प्रॉडक्ट्स की जानकारी ले सकते हैं। बैंकों ने कियोस्क भी लगाये हैं जहां सूचना का भण्डार भरा पड़ा है। बाकी न्यूज पेपर या मैगजीन आदि तो हैं ही। हां एक और तरीका है और वह है इन्टरएक्शन का। ग्राहक के साथ इन्टरएक्टिव होकर जानकारी देना। हमने शाखाओं में ग्राहक सम्पर्क प्रबंधक (क्लाईट रिलेशनशिप मैनेजर) नियोजित किये हैं जो ग्राहकों के साथ - इसमें पुराने ग्राहकों के साथ-साथ संभावित ग्राहक भी शामिल हैं- बातचीत करके उनकी जरूरतों का पता लगाते हैं। यहां तक कि इससे नये प्रॉडक्ट लांच करने में भी हमें सहायता मिलती है, स्पेशल टारगेट ग्रुप होते हैं। इन्टरएक्शन होता है और सेवा दी जाती है। मुझे लगता है अन्य बैंक भी ऐसा ही करते होंगे। वैसे हर एक के अपने-अपने तरीके हो सकते हैं।

**समाज के लिये आपका बैंक क्या कर रहा है।**

- \* कारोबार के साथ-साथ हम अपने सामाजिक दायित्व को भी निभाते जा रहे हैं। पर हम काम में विश्वास करते हैं डिंढोरा नहीं पीटते। वैसे बताने को एक लम्बी सूची बन जायेगी परन्तु हम जानते हैं हमें क्या करना है और हम 'नेकी कर दरिया में डाल' वाली भावना से सेवा करते हैं समाज की और हमारा काम बोलता है।

**कोई सन्देश - पाठकों के लिये**

- \* जिन्दगी में अवसर बहुत कम आते हैं - आप बैंक में हो या बैंकिंग से बाहर, अपने अवसरों को मत छोड़िये .. पता नहीं किस अवसर से आपकी किस्मत का ताला खुल जाए। बस किसी भी अवसर को हाथ से जाने न दे ...। मेरा ख्याल है इतना संकेत काफी है।

प्रस्तुति : **पुष्पकुमार शर्मा**





## लघु-मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण हेतु नया व्यवसाय मॉडल

श्रीमोहन यादव

संकाय सदस्य एवं उप महा प्रबंधक  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

लघु और मध्यम उद्योगों को संसार भर में आर्थिक विकास का प्रेरक बल माना जाता है। भारत में लघु या मध्यम उद्यमों की संख्या काफी अधिक है। इन उद्यमों ने भारी मात्रा में रोजगारों के नए अवसर, उद्यम कौशल का विकास, अंतर क्षेत्रीय संपर्कों को बढ़ाने, निर्यात बढ़ाने और राष्ट्रीय उत्पाद में योगदान देने जैसे कार्यों में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है, लेकिन लघु-मध्यम उद्यमों का भविष्य एक प्रमुख नीतिगत चिंतनीय विषय है। लघु उद्योग क्षेत्र (एसएसआई) जो कि भारत में लघु - मध्यम उद्यमों का अंश है, ने देश के सामाजिक व आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

क्या बैंक लघु उद्योग क्षेत्र को उधार देने में संकोच का अनुभव करते हैं? चुनिंदा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों से संबंधित आंकड़ों के विश्लेषण से यह पता चलता है कि 18 मार्च 2005 को लघु उद्योगों को दिए गए ऋण में बैंक के निवल ऋण के मुकाबले 7.83% की गिरावट दर्ज की गई।

चुनिंदा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में लघु उद्योग ऋणों का अंश* (निवल बैंक ऋण व गैर खाद्यान्न सकल ऋण के प्रतिशत के रूप में)		
को	निवल बैंक ऋण का %	गैर खाद्यान्न सकल ऋण का %
21 मार्च 2003	9.03	9.74
19 मार्च 2004	8.62	9.04
18 मार्च 2005	7.83	8.17

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति व प्रगति पर रिपोर्ट, भारिबैं (2004)

\*चुनिंदा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक -जिनका ऋण सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के लगभग 90% के बराबर है।

चुनिंदा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा लघु उद्योग क्षेत्रों को दिए जाने वाले ऋणों में वर्ष -दर-वर्ष वृद्धि हो रही है। वर्ष 2002-03 में 6% की वृद्धि के मुकाबले वर्ष 2003-04 में 9% और वर्ष 2004-05 में 15.6% वृद्धि दर्ज की गई। इस अनुकूल प्रवृत्ति के बावजूद भी स्थिति अत्यंत असंतोषजनक है, यदि हम प्राथमिक क्षेत्र के अग्रिमों से इसकी तुलना करें जिसने वर्ष 2004-05 के 31.00% , 2003-04 में 24.7% तथा 2002-03 में 16.7% वृद्धि दर्ज की।

### लघु उद्योग क्षेत्रों में कठिनाइयां / चुनौतियां

लघु उद्योग क्षेत्रों की तीसरी संगणना के निष्कर्षों (2002) के अनुसार 39% पंजीकृत इकाइयां बंद पाई गईं और लगभग 17.8% इकाइयां जिनके विभिन्न संस्थाओं में ऋण बकाया थे रुग्ण रहीं। इस क्षेत्र में औद्योगिक रुग्णता के प्रमुख कारकों को विभिन्न सर्वेक्षण, आयोगों तथा लघु उद्योग क्षेत्रों की तीसरी संगणना के द्वारा अभिनिर्धारित किया गया अर्थात:-

- \* अपर्याप्त प्रबंधकीय सक्षमता
- \* अपर्याप्त विपणन
- \* अप्रचलित प्रौद्योगिकी
- \* बुनियादी संरचना संबंधी बाधाएं
- \* इनपुट/कौशल की अपर्याप्तता
- \* सरकारी नीतियां
- \* वित्तीय समस्याएं



## बैंकों के मुद्दे

उदारीकरण की शुरुआत से ही रुग्ण/कमजोर लघु औद्योगिक इकाइयों में फंसी बैंकों की ऋण राशि मार्च 1992 के 11,533 करोड़ रुपये से मार्च 2003 में 34,816 करोड़ रुपये यानी तीन गुना से अधिक बढ़ गई। अतः बैंकों की दृष्टि में लघु उद्योग वित्तपोषण जोखिमपूर्ण, महंगा और अलाभकारी है। इस सोच के प्रमुख कारणों को संक्षिप्त रूप में नीचे दिया गया है:

### क. उच्च जोखिम दृष्टिकोण

- ⇒ पारदर्शी ऋण सूचना अभाव के कारण उद्यमी के चरित्र और क्षमता के बारे में आशंका
- ⇒ उधारकर्ताओं द्वारा अनुचित / गलत लेखांकन
- ⇒ पहुंच का अभाव/ऋण संबंधी पुरानी जानकारी उपलब्ध होना
- ⇒ परियोजना आकलन ठोस वास्तविकता के बजाय अन्तर्दृष्टि पर आधारित होना
- ⇒ सहायक प्रतिभूतियों का अभाव
- ⇒ उधारकर्ताओं द्वारा स्टॉक का स्पष्ट विवरण न देना
- ⇒ निधियों का व्यक्तिगत कार्यों हेतु उपयोग और अल्पकालिक स्रोतों का दीर्घकालिन कार्यों हेतु उपयोग
- ⇒ ऋण हानि की उच्च प्रवणता
- ⇒ ऋण योग्यता क्रम प्रणाली का विकास अवस्था में होना
- ⇒ खराब प्रबंधन उभरना
- ⇒ नये जोखिम का विकास, जिसमें सफलता अभी तक सिद्ध नहीं हुई जैसे: बायोटेक, सूचना प्रौद्योगिकी

### ख. अधिग्रहण, सेवा प्रदान करने और निगरानी की उच्च लागत

- ⇒ अधिग्रहण की लागत ऋण आकार की तुलना में अधिक होना

- ⇒ बैंक औपचारिकताओं के संबंध में उधारकर्ता द्वारा महत्व व सहयोग न दिये जाने के कारण बैंकों का अत्यधिक समय लगाना
- ⇒ उधारकर्ताओं द्वारा जानकारी छोटे-छोटे हिस्सों में दिया जाना
- ⇒ ऋण प्रक्रिया, सेवाओं, निगरानी और सुपुर्दगी की उच्च लागत
- ⇒ निकटतम निगरानी हेतु बैंकर द्वारा स्वच्छंद भेंट की आवश्यकता फलस्वरूप लागत का बढ़ना
- ⇒ बैंकों के लिए छोटे लेन-देन -फलस्वरूप लागत का बढ़ना

### ग. आंतरिक कारण

- ⇒ हाई-टेक परियोजनाओं के मूल्यांकन हेतु कुशल/तकनीकी स्टाफ का अभाव
- ⇒ सरकारी विभागों/वित्तीय संस्थाओं के साथ समन्वय का अभाव
- ⇒ नियंत्रण कार्यालयों/या विधि/तकनीकी कक्ष से अपर्याप्त सहयोग
- ⇒ अपर्याप्त संगठनात्मक व्यवस्थाएं

### घ. अन्य कारण

- ⇒ वसूली हेतु लंबी और अप्रभावी कानूनी कार्य-विधि
- ⇒ लघु और मध्यम उद्योग ऋणों के लिए द्वितीयक बाजार न होना
- ⇒ क्षेत्र से भारी मात्रा में निर्गमन की कठिनाई
- ⇒ संपत्ति पंजीकरण में कठिनाई एवं उच्च लागत तथा बाध्यकारी ठेके
- ⇒ लाभकारी व्यवसाय प्रस्ताव न माना जाना
- ⇒ मजबूरन दिया गया उधार माना जाना

### लघु - मध्यम वित्तपोषण हेतु नया व्यवसाय मॉडल

भारत सरकार ने आयोजना की प्रक्रिया के आरंभ से ही



लघु-मध्यम उद्योग क्षेत्र की कठिनाइयों को दूर करने के लिए समय-समय पर विभिन्न उपाय किये। इन इकाइयों को प्रौद्योगिकी, उद्यमीय, प्रबंधकीय और वित्तीय सहायता प्रदान करने हेतु कई संगठनों, बोर्डों, निगमों आदि का गठन किया गया। उसी प्रकार सरकार द्वारा विभिन्न समितियों एवं अध्ययन समूह का गठन किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक और बैंकों ने उनकी कठिनाइयों का गहराई से विश्लेषण कर इन मुद्दों को सुलझाने के विभिन्न उपाय सुझाये। निःसंदेह इन प्रयासों ने अपने महत्वपूर्ण योगदान से लघु औद्योगिक इकाइयों को लगाने और पोषण के लिए समुचित माहौल तैयार किया। तथापि, इस क्षेत्र में रुग्णता की अधिक घटनाओं एवं मंद ऋण ऑफ टेक से अपेक्षित परिणाम न मिलने के संकेत मिलते हैं। इस पृष्ठभूमि पर लघु मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण के लिए एक नये व्यवसाय माडल के निर्माण की आवश्यकता है।

लघु मध्यम उद्यमों के परंपरागत दृष्टिकोण पर आधारित वित्त के इर्द-गिर्द घूमती प्रणाली; एकल सुपुर्दगी चैनल; प्रक्रिया एवं निर्णय लेने में विभिन्न सोपानों का होना; क्रास सेल(विक्रय) अवसरों पर सीमित फोकस; पुराने लेन-देन को जानने की कठिन और अपरिवर्तनीय प्रणाली; सीमित एवं पहले बनाये गये ऋण उत्पाद आदि के स्थान पर लघु मध्यम उद्यम वित्तपोषण के लिए एक नये व्यवसाय मॉडल को विकसित किया जाना आवश्यक है।

लघु मध्यम उद्यम वित्तपोषण के लिए नये दृष्टिकोण की चर्चा करने से पूर्व, लघु मध्यम उद्यम ग्राहक के मनोविज्ञान और लक्षणों को समझना आवश्यक है।

### लघु मध्यम उद्योग ग्राहक का मनोविज्ञान

मैकीनसे द्वारा किये गये अध्ययन से एसएमई ग्राहक के निम्नलिखित मनोवैज्ञानिक लक्षणों का पता चला है:

क. मूल्य के प्रति उसका कम संवेदी होना-उसे आवश्यकताओं के लिए बैंक के चयन हेतु कम सेवा शुल्क/ब्याज सबसे कम महत्वपूर्ण मापदंड हैं। उसके कार्यालय/आवास से शाखा का निकट होना ही बैंक के चयन में निर्णायक होता

है। बेहतर सेवा, बैंक कर्मचारियों के साथ संबंध/सहजता और बैंक छवि अन्य कसौटी है, जो बैंक के चयन में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है।

ख. एसएमई ग्राहक दीर्घकालीन संबंधों में विश्वास रखते हैं और सामान्यतः बैंक के विश्वासपात्र होते हैं। 60% से अधिक ग्राहक एक ही बैंक के साथ 5 वर्षों से अधिक समय तक बने रहते हैं।

ग. एसएमई ग्राहक बैंकों को महत्वपूर्ण क्रास सेल अवसर उपलब्ध कराते हैं। शाखा सेवा संतोषजनक होने की स्थिति में, वे चालू खाता/ओवरड्राफ्ट /नकद साख खाते रखरखाव, बैंक ड्राफ्ट खरीदने, अन्य विप्रेषण सुविधाओं का उपयोग, नकद प्रबंधन सेवाओं का उपयोग, सावधि जमा रखने, विदेशी विनिमय सेवाएं लेने, साख पत्र/बैंक गारंटी खुलवाने, फैंक्ट्रिंग सेवाएं आदि के लिए ही शाखा का उपयोग करना पसंद करते हैं।

घ. सुपुर्दगी हेतु वैकल्पिक चैनल का अभाव अन्य बैंकों में जाने का प्रमुख कारण था। कर्मचारियों द्वारा बुरा व्यवहार खराब/निम्नस्तरीय सेवाएं और कष्टप्रद ऋण नवीनीकरण प्रक्रिया अन्य बैंकों में जाने के प्रमुख कारण थे।

अध्ययन ने बैंकों में तत्काल सुविधाजनक और बहुविध चैनल, ज्ञान, व्यवहार्य और वैयक्तिक सेवाओं तथा सरल और विश्वसनीय प्रक्रियाओं की आवश्यकता आदि विशेषताओं का उल्लेख किया।

### लघु -मध्यम उद्यम के ग्राहक के विशेष लक्षण

लघु उद्योग इकाइयों की तीसरी संगणना(2002) से लघु उद्योग इकाइयों के ग्राहकों से संबंधित कुछ विशिष्ट लक्षणों की जानकारी प्राप्त हुई। इस जानकारी से बैंकों को अपने व्यवसाय मॉडल और ऋण उत्पादों का गठन करने में सहायता मिल सकेगी। इनमें से कुछ लक्षणों की जो कि नये व्यवसाय मॉडल को विकसित करने में सहायक हैं, की चर्चा नीचे की गई है।

(क) लघु उद्योग इकाइयों का लगभग 95.8% प्रोप्रायटरी प्रकार स्वामित्वधारी है। इसका अर्थ वित्तीय निभाव में

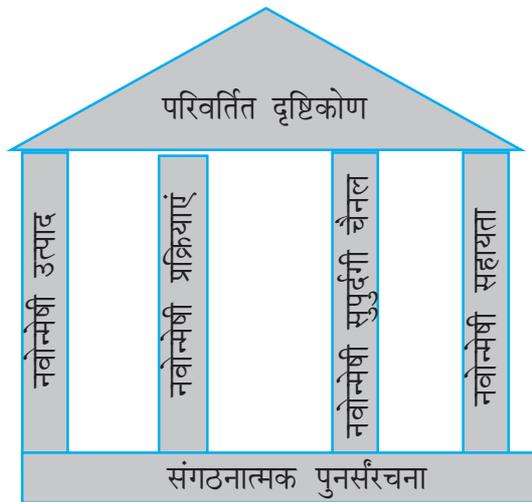


कम व्यवसायिकता और कम पारदर्शिता का होना है।

- (ख) लगभग 96% इकाइयों में संयंत्र व मशीनरी पर 1.00 लाख रुपये तक मूल निवेश किया गया था। इससे बैंकों को प्रौद्योगिकी उन्नयन और विस्तार हेतु वित्तपोषण के अवसर प्राप्त होंगे।
- (घ) कार्यशील इकाइयों में, लघु उद्योग इकाइयों का अंश द्वितीय संगणना के दौरान 96% से घटकर तृतीय संगणना के दौरान 66% हो गया। इसका प्रमुख कारण सेवा क्षेत्र से जुड़ने वाली इकाइयों की संख्या में (3.21% से 34% तक) पर्याप्त वृद्धि है। लघु सेवा क्षेत्र से जुड़ी इन इकाइयों का ऋण मूल्यांकन इकाई के वित्तीय निभाव के बजाय प्रोप्रायटर की संभाव्यता/सक्षमता पर आधारित होना चाहिए।

## नया व्यवसाय मॉडल

इस पृष्ठभूमि पर, जो लघु मध्यम उद्यम के समक्ष उपस्थित चुनौतियों की विशेषताओं का उल्लेख करता है, बैंकों द्वारा लघु मध्यम उद्यम को वित्तपोषण हेतु झिझक को रेखांकित करता है तथा लघु मध्यम उद्यम के ग्राहक की विशिष्ट विशेषताओं को परिभाषित करता है, एक नवोन्मेष लघु मध्यम उद्यम वित्तपोषण का मॉडल सुझाया गया है। लघु मध्यम उद्यम वित्तपोषण हेतु नया मॉडल, जो कि लघु मध्यम उद्यम वित्तपोषण को बढ़ाने हेतु बहुआयामी दृष्टिकोण को उपयोग करने की सलाह देता है, निम्नानुसार चित्रांकित किया गया है।



संगठनात्मक पुनर्संरचना द्वारा बैंकों के निचले स्तर तक की कठिनाइयों का निराकरण किया जाता है इसलिए इसे मॉडल में नींव का पत्थर माना गया है। उत्पादों में नवोन्मेष, सुपुर्दगी चैनलों में नवोन्मेष, प्रक्रियाओं में नवोन्मेष और हैंड होल्डिंग मॉडल के चार स्तंभ या भवन के खंड हैं। इन खंडों की सफलता के लिए लघु मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण की ओर बचाव आवरण के रूप में बैंकों के सकारात्मक दृष्टिकोण की आवश्यकता है। आशा है कि एक बार मजबूत आधार की नींव रखकर इन चारों स्तंभों या भवन खंडों को मजबूत करते ही लघु उद्यमों के वित्तपोषण की ओर दृष्टिकोण स्वतः ही परिवर्तित होने लगेगा।

## (क) संगठनात्मक पुनर्संरचना

अधिकतर बैंक, विशेष कर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में परंपरागत उर्ध्वमुखी, औपचारिक एवं 'लाइन और स्टाफ' तरह की संगठनात्मक संरचना है जो कि तेजी से बदलते बाह्य परिवेश में उपयुक्त नहीं है। विश्व भर में तेजी से बढ़ रहे आधुनिक बैंक एक 'सुव्यवस्थित' संगठनात्मक संरचना की ओर बढ़ रहे हैं जो कि समस्तर, विकेन्द्रीकृत, अनौपचारिक और 'कार्यात्मक' है समस्तर और विकेन्द्रीकृत संगठनों में तत्काल निर्णय लिये जा सकते हैं, समन्वय की कठिनाई कम होती है, जबकि कार्रवाई हेतु कम समय लगने के कारण वरिष्ठतम प्रबंधन पर न्यूनतम भार होता है। यह मध्यम प्रबंधन को प्रोत्साहित करना है। कार्यात्मक संगठनों में कार्यो को एकसमान कार्यो/के आधार पर समूहबद्ध किया जाता है। इसका लाभ यह है कि संगठन अपने उपयोग और समन्वय को सरल बनाकर संपूर्ण संगठन की सेवा में लगा सकता है।

शाखा के पारंपारिक केन्द्रिक दृष्टिकोण से समय की काफी खपत होती है और परिणामों में विलंब होता है। एक दो स्तरीय कार्यात्मक पृथकीकरण जिसमें प्रारंभिक स्तर में तकनीकी क्षेत्रीय अधिकारी और नियंत्रण कार्यालय या राज्य की राजधानी स्तर पर एक 'केन्द्रीयकृत संसाधन केन्द्र' सहित (समस्तर) संरचना द्वारा आवेदन की संवीक्षा की जाएगी और निर्धारित समय में





मंजूरी प्रदान की जायेगी जिससे तत्काल, उद्देश्यपरक ज्ञान आधारित भेदभावरहित और पारदर्शी निर्णय लिए जाने में सहायता मिलेगी। कुछ बैंकों ने इस मॉडल का सफलतापूर्वक प्रयास किया है। बड़े ऋण सीमावाले प्रस्तावों को अंचल/क्षेत्रीय कार्यालय के अगले उच्चतर प्राधिकारी को भेजने के बजाय इसे संसाधन केंद्रों में बनाई गई 'ऋण मंजूरी समिति' को भेजा जाए।

संसाधन केंद्रों या एसएसआई/आईएफबी/एसएमई शाखाओं में तकनीकी वित्तीय और औद्योगिक विशेषज्ञों को मिलाकर एक समूह बनाया जाए। गैर एसएसआई/आईएफबी/ एसएमई शाखाएं अपना प्रस्ताव संसाधन केन्द्र के रूप में कार्य करने वाले संसाधन केन्द्र या इन विशेषज्ञ शाखाओं को भेज सकते हैं। संबद्ध क्षेत्र में पदाधिकारियों की विशेषज्ञता पर न कि संगठन में उनके पदानुक्रम के आधार पर, पर्याप्त मंजूरी अधिकारों को प्रत्यायोजित किया जाना चाहिए। एक बैंक द्वारा उद्योग से सीधे अनुभवी भूतपूर्व उद्यमियों को एसएसआई/एसएमई संबंधित ऋण प्रस्तावों को निपटाने के लिए भर्ती से अच्छे परिणाम मिले। यह अनुभवी उद्यमी व्यवसाय की बारीकियाँ/निटीग्रीटी, प्रथाएं और संभावित जोखिम से परिचित है। सामान्य बैंक अधिकारियों के विपरीत उनके विश्लेषण वित्तीय विवरणों की सीमाओं के पार जा कर आगे/पीछे के संपर्क, उद्योग के भविष्य की संभावनाएं, उद्यमी की संभाव्यताएं, उधारकर्ता की प्रबंधकीय और तकनीकी सक्षमता को समेटते हैं। चूंकि एसएमई ग्राहकों के 95.8% प्रोप्रायटरी प्रकार के ग्राहक हैं, इसलिए मूल्यांकन के दौरान (जैसे व्यक्ति की परदे के पीछे की क्षमता) गैर वित्तीय मानदंडों पर निकट से ध्यान दिया जाना आवश्यक है। ये भूतपूर्व उद्यमी काफी कुशलता से अपनी जिम्मेदारियों का निर्वाह कर सकते हैं।

संगठनात्मक पुनर्संरचना को प्रक्रिया में विकास और संगठनात्मक संप्रेषण के तरीकों के साथ स्वीकार किया जाना चाहिए। सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत के साथ ही लेनदेन की कार्रवाई स्वचलित हो जाने के बावजूद भी ऋण की प्रक्रिया अभी भी एक सघन कागजी कार्रवाई बनी हुई है। बैंकों द्वारा

मानकीकृत आवेदन प्रारूप का विकास और मूल्यांकन हेतु ऑन लाईन सॉफ्टवेयर, विश्लेषण, संवीक्षा और ऋण प्रस्तावों की मंजूरी की जानकारी देने की व्यवस्था की जा सकती है। अतिरिक्त जानकारी/स्पष्टीकरण को निगमित मेल के व्यापक उपयोग के माध्यम से मंगवाया या उत्तर दिया जा सकता है।

इन संगठनात्मक बदलावों से जवाबी कार्रवाई का समय पर्याप्त रूप में कम होगा और अंततः एसएमई वित्त पोषण को बढ़ाने में आने वाले प्रमुख अवरोध समाप्त हो सकेंगे। इससे रुग्णता की घटनाओं या ऋण अनर्जक होने को भी कम किया जा सकेगा।

### (ख) नवोन्मेषी उत्पाद

बैंकों में नवोन्मेष ने खेल का एक नियम बनाया है 'नवोन्मेष करें या नष्ट हो जाएं'। यही नियम एसएमई के लिए भी लागू होते हैं। वर्तमान में एसएमई ग्राहकों की आवश्यकताओं और उत्पादों की उपलब्धता तथा बैंकिंग क्षेत्र में सेवाएं के बीच काफी अंतर है। कम ग्राहकों वाले पारंपारिक वैनला प्रस्तावों जैसे सावधि ऋण/नकदी ऋण प्रस्तावों के स्थान पर एक पूर्ण विस्तारित ग्राहकोन्मुख चालू खाता, ग्राहकोन्मुख ऋण सीमाएं, बीमा विप्रेषण, फुटकर भुगतान समाधान, नकद प्रबंधन सेवाएं, फॉरेक्स सेवाएं, परामर्श आदि को लाया जाए ताकि बैंकों को वित्तीय सुपर बाजार में एकल विराम रूप में परिवर्तित किया जा सकता है।

नवोन्मेषित उत्पाद द्वारा उत्पाद विकास तक के विभिन्न चरणों जैसे कीमत, लागत और जांच से गुजरने के पश्चात नये या नवीनीकृत उत्पादों की ब्रांडिंग, प्रचार और लक्ष्यबद्ध विपणन आवश्यक है। बैंकों द्वारा एसएमई ग्राहकों को सुलभ, कस्टमाइज्ड और संरचनात्मक उत्पादों का प्रस्ताव किया जाना चाहिए। उद्योग संघों, उद्योग विशेषज्ञों, कथित ग्राहकों और समूह आधारित दृष्टिकोण के प्रयोग से बैंकों को एसएमई ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं के अनुरूप नये उत्पादों को विकसित करने में सहायता मिल सकेगी।



एसएमई ग्राहकों की विविध अनपेक्षित और अल्पकालिन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु नये ऋण उत्पाद विकसित किये जाएं और उन्हें सहज भाव से कम समय में प्रदान किया जाए। बैंक परंपरागत नकदी ऋण और सावधि ऋण सुविधाओं के अतिरिक्त अन्य कई उत्पाद जैसे डीलर वित्त, (बिल डिस्काउंटिंग या ओवरड्राफ्ट सुविधाएं) वेंडर वित्त, उपस्कर वित्त, प्राप्य वित्त, वाणिज्यिक पेपर, फैक्ट्रिंग, जोखिम पूंजी, प्रतिभूतिकरण, गैर परियोजना विशिष्ट लघुवधि ऋण, लीजिंग और किराया-खरीद सेवाएं, आस्थगित भुगतान, गारंटी आदि भी उपलब्ध करा सकते हैं। एसएमई खंड को बढ़ाने के लिए 'क्रास सेलिंग' एक नवोन्मेषी मार्ग है।

पारंपारिक रूप से अपने छोटे आकार के कारण एसएमई इक्विटी वित्तपोषण हेतु पूंजी बाजार तक पहुंचने में समर्थ नहीं है। प्रौद्योगिकी और पूंजी बाजारों में हुए हाल के विकास से मध्यम आकार के उद्योग तीव्र प्रगति के दौर से गुजर रहे हैं और कुछ बेहतरीन रिकार्ड धारकों ने पूंजी बाजार तक पहुंचना प्रारंभ कर दिया है। बैंक एसएमई के इन प्रयासों में अंडरराइटिंग या उनके इक्विटी में निवेश करके सुविधा कर्ता की भूमिका अदा कर सकते हैं।

लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड(एलयूसीसी) योजना को विस्तार दिया जाए। चूंकि अधिकतर एसएमई ग्राहक प्रोप्रायटर हैं, इसलिए उधारकर्ता की खपत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कार्ड में अतिरिक्त उप-सीमाएं निर्मित की जाएं। कार्ड को अतिरिक्त विशेषताओं सहित अधिक सर्वतोमुखी बनाया जाए। इसे एटीएम, डेबिट कार्ड, क्रेडिट एवं व्यवसाय कार्ड के रूप में उपयोग करने हेतु समर्थ बनाया जाए।

### अन्य ऋण संबंधी सेवाएं

एसएमई उधारकर्ता के लिए ऋण की आवश्यकता से अधिक बैंक या अन्य एजेंसियों से ऋण सुविधा प्राप्त करने में आसानी व लेनदेन में सहजता प्रमुख चिंतनीय है। बैंक इन चिंताओं को दूर करने के लिए निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करने पर विचार कर सकते हैं।

क. अधिकतर एसएमई उधारकर्ताओं में कानूनी कार्यविधियों(सर्च रिपोर्ट, निर्धारित मूल्य के स्टॉप पेपर खरीदना) सबसिडी या प्रारंभिक धन प्राप्त करने की पद्धति आदि के ज्ञान का अभाव है। इन कार्यों के लिए वे सनदी लेखाकार या परामर्शदाता पर निर्भर रहते हैं और उन्हें अत्यधिक प्रभार का भुगतान करते हैं। बैंकों को इन सभी प्रक्रियाओं की जानकारी होती है अतः वे ये सभी सेवाएं नाममात्र शुल्क पर उनके दरवाजे तक पहुंचा सकते हैं। इससे भावी एसएमई उधारकर्ता औपचारिकताओं को पूरा करने की परेशानियों से बच सकेंगे। बैंक इन कार्यों को करने और सरकारी विभागों के साथ संपर्क के लिए 'सुविधा सेवा एजेंटों' की नियुक्ति करने पर भी विचार कर सकते हैं।

ख. राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम(सिडबी) ने लघु उद्योग इकाइयों को ख्यातिप्राप्त क्रेडिट रेटिंग एजेंसियों द्वारा स्वतः अपनी क्रेडिट रेटिंग करवाने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु हाल ही में एक क्रेडिट रेटिंग योजना आरंभ की है। सिडबी ने ऋण मूल्यांकन व रेटिंग तंत्र (सीएआरटी) सहित जोखिम मूल्यांकन मॉडल(आरएएम) तथा एसएमई उधारकर्ताओं के लिए रेटिंग सेवाओं ने ऋण मूल्यांकन के गुणवत्ता में बढ़ोतरी के मार्ग को प्रशस्त किया है तथा बैंक इन मॉडलों का लाभ लेकर तथा जोखिम आधारित मूल्य मॉडल को अपनाकर अपने लेन देन लागतों को कम कर सकते हैं।

ग. बैंकों को एसएमई ग्राहकों के साथ व्यवहार के लिए लचीली प्रणालियां और पद्धति विकसित करनी चाहिए तथा अपनी भूमिका में बदलाव कर सुविधाकर्ता बनना चाहिए। बैंक इन ग्राहकों को स्टॉक विवरण, वित्तीय विवरण तैयार करने के लिए सॉफ्टवेयर उपलब्ध करा सकते हैं तथा उन्हें नवीकरण प्रस्ताव/विवरण, तैयार करने के लिए मार्गदर्शन दे सकते हैं। बढ़ते हुए संपर्क सूत्र और उन्नत प्रौद्योगिकी के प्रयोग को ध्यान में रखते हुए बैंक प्रौद्योगिकी संबद्ध एसएमई ग्राहकों के साथ पारस्परिक व्यवस्था की संभावनाओं का पता लगा सकते हैं। जहाँ इन





ग्राहकों को अपने कार्यस्थल से अपने खातों को देखने के लिए एक सुरक्षित रिमोट टर्मिनल उपलब्ध कराया जाए, वहीं दूसरी ओर, उधारकर्ता की सहायता से बैंक स्टॉक की स्थिति, निधि प्रवाह स्थिति एवं अन्य वित्तीय सूचनाएं ग्राहक के सर्वर को लॉग करके देख सकते हैं।

## ( ग ) नवोन्मेषी प्रक्रियाएं

यह स्पष्ट है कि 31 मार्च, 2002 को केवल 4.55 प्रतिशत इकाइयों ने ही संस्थागत स्रोतों से ऋण प्राप्त किया था। बड़ी संख्या में इकाइयों ने महाजन, रिश्तेदारों और मित्रों से ऋण लिया था।

यदि ऋण मूल्यांकन पद्धति को सरल बनाया जाए तो अधिकतम औद्योगिक इकाइयों को बैंकिंग चैनल के अंतर्गत लाया जा सकता है। बैंक एक संतुलित स्कोर कार्ड मॉडल ऋण मूल्यांकन के लिए अपना सकते हैं जिसके अंतर्गत निम्नानुसार को जोखिम भार आबंटित किये जा सकते हैं-

- उद्यमी की प्रबंधकीय, तकनीकी और वाणिज्यिक क्षमता
- इकाई के खरीददारों/ आपूर्तिकर्ता से मिली व्यापारिक जानकारी की गुणवत्ता (लिखित में होना आवश्यक नहीं)
- उद्योग, इकाई और व्यक्ति की संभावनाएं
- इकाई के वित्तीय घटक
- ऋण अनुभव/व्यावहारिक अनुभव
- सिडबी द्वारा सुझावित मॉडल के अनुसार निकाला गया योग्यताक्रम एजेंसी द्वारा दिया गया योग्यताक्रम
- उत्पाद, आपूर्तिकर्ता का स्तर और क्रेताओं की विविधता
- औद्योगिक परामर्शदाता का अभिमत
- ऋण सूचना कंपनियों से प्राप्त जानकारी (ऋण सूचना कंपनी विनियमन) अधिनियम 2005 के अंतर्गत स्थापित की जाने वाली)

इकाई को मिले अंकों के आधार पर उचित और आवश्यकता आधारित ऋण सुविधा स्वीकृत की जा सकती है। समय पर

ऋण प्रस्तावों के निपटारे के लिए बैंकों को अपने अधिकारियों की तकनीकी, मूल्यांकन और वित्तीय कुशलता का विकास करने के लिए प्रशिक्षण देना चाहिए, व्यापार मेलों में भेजना चाहिए और सफल और असफल उद्यमियों के साथ सेमीनार और कार्यशालाओं के माध्यम से चर्चा सत्र आयोजित करने चाहिए। मूल्यांकन टीमवर्क का नतीजा होना चाहिए। टीम की सक्षमता उच्चस्तरीय रखी जानी चाहिए।

चूंकि अधिकांश उधारकर्ताओं में वित्तीय कुशलता का अभाव होता है इसलिए वे ऋण प्रस्ताव तथा परियोजना रिपोर्ट बनाने के लिए विशेषज्ञ परामर्शदाताओं की सेवाएं लेते हैं। इसलिए उधारकर्ता मूल्यांकन के दौरान बैंक अधिकारियों द्वारा पूछे गये प्रश्नों का उत्तर नहीं दे पाते हैं और संदेह स्पष्ट नहीं कर पाते हैं। इसलिए बैंक एसएमई ग्राहकों को आवश्यकता आधारित वित्त उपलब्ध कराना सुनिश्चित करने और मूल्यांकन को अधिक अर्थपूर्ण बनाने के लिए मूल्यांकन प्रक्रिया में परामर्शदाताओं को भी शामिल कर सकते हैं।

बैंकों को ऋण मूल्यांकन में अपनी हुकुमशाही की भूमिका को सहायक की भूमिका में बदलना होगा।

## ( घ ) नवोन्मेष सपुर्दगी चैनल

ई-बैंकिंग कारोबार बढ़ने के साथ-साथ ग्राहकों को परंपरागत बैंकिंग से सुविधाजनक बैंकिंग की ओर ले जाने के लिए बैंक अब बहुमुखी सपुर्दगी चैनल में भारी निवेश कर रहे हैं ताकि परंपरागत बैंकिंग सपुर्दगी चैनल के लिए विकल्प उपलब्ध किया जा सके।

एसएमई क्षेत्र में युवकों के प्रवेश और तकनीकी के जानकार तथा सफल उद्यमियों के आने के कारण अब जानकारी की सुगमता से उपलब्धता जरूरी हो गयी है। सुविधाजनक बैंकिंग आवश्यक है ताकि ऐसे ग्राहकों को वैकल्पिक चैनल तथा इन्टरनेट बैंकिंग, टेलीबैंकिंग, मोबाईल बैंकिंग, एटीएम और कॉल सेंटर के माध्यम से सेवा दी जा सके। ये चैनल परिचालन लागत को कम करते हैं, ग्राहक सेवा का स्तर सुधारते हैं, वर्तमान ग्राहकों को बनाये रखते हैं और हम अपने



प्रतियोगियों के साथ कदम से कदम मिलाकर चल सकते हैं। यह हमारी कमाई की संभावनाओं को बढ़ा देती है और हमें प्रति विक्रय के लिए एक उचित मंच प्रदान करती है। इन्टरनेट बैंकिंग, कॉल सेंटर और एसएमएस एलर्ट अभी हाल ही में हुए नवोन्मेष आविष्कार हैं जो सभी प्रकार के ग्राहकों में लोकप्रिय हैं। नकदी प्रबंधन सेवाएं, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और प्रेषण सेवाओं में भी ई-बैंकिंग का उपयोग किया जा सकता है किन्तु बैंकों के लिए आवश्यक है कि वे एसएमई ग्राहकों को गैर शाखा विकल्प के संबंध में जागरूक बनाएं।

कुछ बैंकों ने अपने उत्पादों के विक्रय और सुपुर्दगी के लिए आउटसोर्सिंग का मार्ग अपनाया है और वे उसमें सफल हो गये हैं। बैंक बाहरी एजेंसियों की सेवाएं लेकर लागत प्रभावी ढंग से अपने उत्पाद और ग्राहक आधार को बढ़ा सकते हैं। इन सेवाओं को बैंक के उत्पाद और सेवाओं के सुपुर्दगी चैनल के अलावा एसएमई ग्राहकों को शिक्षित करने और उत्पादों के प्रचार-प्रसार के लिए भी उपयोग में लाया जा सकता है।

प्लांट और संयंत्र में निवेश के आधार पर एसएमई संवर्ग को मुख्य रूप से तीन भागों में बांटा जा सकता है। 'मध्यम उद्यम' (प्लांट और मशीनरी में 1.00 करोड़ रुपये से अधिक किन्तु 10.00 करोड़ रुपये तक का निवेश) में लघु कंपनियों के गुण होते हैं। मशीनरी उपकरणों में 25.00 लाख रुपये से 1.00 करोड़ रुपये के मध्य निवेश वाले उद्यम लघु उद्यम कहलाते हैं। अति लघु उद्यम से आशय ऐसे उद्योग जिनका प्लांट और मशीनरी में निवेश 25.00 लाख रुपये तक है। इनका आकार लघुत्तम है किन्तु संख्या अधिक है वर्ष 2002 में हुई तीसरी गणना से प्रकट हुआ है कि 96 प्रतिशत लघु उद्योग इकाइयों में प्लांट और मशीनरी में निवेश 1.00 लाख रुपये तक होता है। एसएमई ग्राहकों, जिसमें ग्राम और कुटीर उद्योगों में कार्यरत लघु कारीगर भी शामिल हैं, की भारी मात्रा और महत्व को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को सलाह दी है कि वे सुनिश्चित करें कि उनके कुल लघु उद्योग ऋण का 40 प्रतिशत इस छोटे संवर्ग में जाए। जिनका प्लांट

और मशीनरी में निवेश 5.00 लाख रुपये से कम है। छोटे उधारकर्ताओं तक पहुंचने के लिए लघु वित्त एक शक्तिशाली साधन है। भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में उच्च वसूली और कम परिचालन लागत के कारण लघु वित्त मॉडल सफल साबित हुआ है। भारत में 26 करोड़ से अधिक लोग गरीबी रेखा के नीचे निवास करते हैं और संभावित उद्यमों की लघु ऋण आवश्यकताओं को 50,000 करोड़ रुपये तक माना गया है। नाबार्ड, सिडबी, बैंक, गैर सरकारी संगठन और सरकारी एजेंसियों द्वारा लागू हो रहे वर्तमान लघु वित्त कार्यक्रम के अंतर्गत 31 मार्च 2005 तक 1.6 मिलियन स्व सहायता समूह को 6,800 करोड़ रुपये का ऋण वितरित किया है। परिणामस्वरूप लघु ऋण की मांग और पूर्ति में 43200 करोड़ रुपये का अंतर है। ग्रामीण ऋण और लघु वित्त से संबंधित मामलों की जांच करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गठित आंतरिक कार्यदल(जुलाई2005) की रिपोर्ट में दिए गए सुझावों के अनुसार लिंकिंग बैंक कारोबारी सहायताकर्ता मॉडल या कारोबारी प्रतिनिधि मॉडल को अपना कर लागत प्रभावी ढंग से अपनी पहुंच का विस्तार करने की संभावना तलाश कर सकते हैं। कारोबारी सहायता मॉडल में बैंक गैर सरकारी संगठन, औद्योगिक सहकारी समितियों, कंपनियों के सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम ग्रामीण केन्द्र, डाक घर एजेंटों, बीमा एजेंटों इत्यादि की सहायता से वित्तीय सेवाएं और गैर वित्तीय सेवाएं ले सकते हैं। कारोबारी प्रतिनिधि मॉडल में संस्थागत एजेंट या अन्य बाहरी एजेंसियां बैंक को वित्तीय सेवाएं देने में मदद कर सकती हैं। बैंक के प्रतिनिधि ऋण देने, ऋण की वसूली तथा अन्य वित्तीय उत्पाद बेचने के लिए बैंक की एजेंसी के रूप में कार्य करते हैं।

सफल बड़ी कंपनियों/उद्योगों से आपूर्तिकर्ता या सेवा प्रदाता के रूप में जुड़े लघु उद्योग सामान्यतः सफल उद्यम होते हैं। भारत में ऐसी कई कंपनियां हैं जो प्रतियोगी बढ़त हासिल करने के लिए एसएमई समूह मॉडल से संबद्ध कंपनी अवधारणा को अपनाती है और परस्पर लाभ अर्जित करती है। एसएमई समूह के अंतर्गत आनेवाली इकाइयों को ऋण उपलब्ध करने के लिए त्रिपक्षीय समझौते के अंतर्गत इस प्रकार की कंपनियों से





बातचीत करनी चाहिए।

## (ड) नवोन्मेष सहायता

एसएमई क्षेत्र को हम बाजार की दया पर नहीं छोड़ सकते हैं। एसएमई क्षेत्र को न केवल सरकार से बल्कि बैंकों से भी सकारात्मक सहायता की आवश्यकता है। चूंकि अपने छोटे आकार, सीमित संसाधनों, पूंजी की कमी, गैर व्यवसायिक प्रबंधन, प्रबंधकीय कुशलता के अभाव के कारण एसएमई बड़ी कंपनियों के साथ प्रतियोगिता नहीं कर सकती है। इसलिए उन्हें विपरीत परिस्थितियों और विभिन्न चुनौतियों का सामना करने के लिए अकेला नहीं छोड़ा जा सकता है। यद्यपि संभावित और नये उद्यमियों को तकनीकी ज्ञान होता है किन्तु उनमें वित्तीय, विधिक और प्रबंधकीय कुशलता का अभाव होता है। इसलिए एक नई इकाई को ऋण के अलावा विभिन्न प्रकार की सहायता की आवश्यकता होती है। सभी हितधारकों से इस प्रकार की इकाइयों को मार्गदर्शन और सहायता अपेक्षित है।

समय के साथ सरकार ने लघु उद्यमियों को नये उद्यम स्थापित करने में सहायता देने के लिए कई योजनाओं का शुभारंभ किया है। जानकारी की कमी के कारण नये उद्यमी भ्रमित रहते हैं। बैंक एक सकारात्मक समर्थक की भूमिका निभा सकते हैं और उद्यमियों को बाजार में स्थापित होने के लिए नवोन्मेष तरीके से सहायता कर सकते हैं। बैंक और नये उद्यमियों को परस्पर लाभ प्रदान करने वाली कुछ नवोन्मेष सहायता की तकनीकों पर चर्चा नीचे की गई है :

- क) उद्यमियों की वित्तीय/तकनीकी/प्रबंधकीय कुशलता के विकास के लिए बैंक की शाखाएं कार्यशालाओं का आयोजन कर सकती हैं।
- ख) सरकारी विभागों से अनुदान और प्रारंभिक धन प्राप्त करने के लिए उद्यमियों को बैंक मार्गदर्शन दे सकते हैं।
- ग) लाइसेंस, परमिट, पर्यावरण नियंत्रण प्रमाणपत्र, बिजली का कनेक्शन प्राप्त करने से संबंधित औपचारिकता पूरी करने में भी बैंक एसएमई को सहायता कर सकते हैं।

घ) बोस्टन कंसल्टिंग ग्रुप ने सुझाव दिया है कि बैंकों को विधिक/लेखा/कर इत्यादि से संबंधित व्यवसायिक सेवाएं भी प्रदान करनी चाहिए। बैंकों को परामर्शदाताओं, औद्योगिक और वकीलों की एक सूची तैयार रखनी चाहिए जो एसएमई को उचित फीस पर सेवाएं प्रदान कर सकें। बैंक फीस आधार पर एसएमई ग्राहकों को परामर्शदात्री सेवाएं प्रदान करने पर विचार कर सकते हैं।

ड) बैंक विभिन्न मंत्रालयों, भारतीय रिज़र्व बैंक, सिडबी, सीबीडीटी, उत्पाद और सीमा शुल्क तथा अन्य कर संबंधी नीतिगत मामलों की नवीनतम जानकारी देने के लिए पत्र-पत्रिकाएं प्रकाशित कर सकते हैं। यह सूचनाएं वेबसाइट के माध्यम से या फिर ई-मेल के माध्यम से भी दी जा सकती हैं।

च) बैंक औद्योगिक गतिविधि, बाजार और मूल्यों की गतिशीलता पर सूचना/आंकड़ों का 'डेटा बैंक' तैयार कर सकते हैं। इस जानकारी का उपयोग करने के लिए एसएमई उद्यमी को मुफ्त में पहुंच प्रदान की जा सकती है।

## (च) परिवर्तित दृष्टिकोण

एसएमई को उधार देने के प्रति बैंकों को अपना दृष्टिकोण बदलना चाहिए। बैंकों को यह बात समझनी चाहिए कि एसएमई को दिए जाने वाले ऋणों में अन्य उधारी गतिविधियों के मुकाबले कम जोखिम है। अंत में यह एक लाभप्रद सौदा साबित होता है। एसएमई उधारी के सामाजिक आर्थिक लाभ इस क्षेत्र को सेवा देने की उच्च लागत से कहीं अधिक है। रोजगार निर्माण न केवल एक आर्थिक आवश्यकता है अपितु एक सामाजिक प्रतिबद्धता भी है।

यह अपेक्षित है कि एसएमई वित्तपोषण के लिए नवोन्मेष मॉडलों को अपनाकर एसएमई क्षेत्र के प्रति बैंकों के दृष्टिकोण में अवश्य परिवर्तन होगा और वे इस क्षेत्र को उधारी देने में संकोच नहीं करेंगे। एसएमई वित्तपोषण के लिए नये कारोबारी मॉडल की सहायता में बैंक एसएमई क्षेत्र के विकास में उनके साझेदार बन सकते हैं और अंततः बैंकों और एसएमई का यह लंबा संबंध परस्पर हितकारी साबित हो सकता है।



## बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006- एक विहंगावलोकन

श्यामलाल गौड  
महा-प्रबंधक (सेवानिवृत्त)  
भारतीय रिज़र्व बैंक

जून 1995 से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रचालित बैंकिंग लोकपाल योजना एक अभिनव योजना के रूप में स्थापित हुई है तथा बैंकिंग सेवाओं में कमी के प्रति आम लोगों की शिकायतें सुनने एवं उनके **निराकरण** के एक सशक्त मंच के रूप में उभर कर आयी है। जन साधारण में इस योजना के प्रति प्रशंसा का भाव रहा है।

उदारीकरण के संदर्भ में बैंकिंग सेवाओं को नये आयाम मिले हैं। बैंकिंग सेवाओं/उत्पादों के नये नये क्षितिज तलाशे गये हैं तथा इनमें निरन्तर विस्तार और **परिमार्जन** जारी है। बैंकों के ग्राहकों का दायरा भी विस्तृत हुआ है और बीते कल तक अकल्पनीय माने जाने वाले क्षेत्र भी आज न केवल बैंकिंग सेवाओं की परिधि में आ गये हैं वरन् बैंकिंग व्यवसाय का अभिन्न अंग बन चुके हैं।

### योजना में संशोधन/परिमार्जन/क्षेत्र विस्तार- बैंकिंग लोकपाल योजना - 2002

लगभग सात वर्ष के सफल क्रियान्वयन के पश्चात अनुभव जनित सुझावों को कार्य के रूप में परिणित करते हुए सन् 2002 में इस योजना को और भी प्रभावी व जनोपयोगी बनाने की दृष्टि से व्यापक संशोधन व परिमार्जन किए गए। 14 जून 2002 को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अधिसूचना के अनुसार 1995 की योजना के कतिपय प्रावधानों को नए सिरे से परिभाषित किया गया जिनमें बैंकिंग लोकपाल की शक्तियों, अधिकारों एवं कार्यक्षेत्र में व्यापक विस्तार किया गया। इस योजना के अन्तर्गत बैंकिंग लोकपाल को **अभिनिर्णय** सम्बन्धी नया दायित्व सौंपा गया था। सोलह अध्यायों में बटी इस संशोधित योजना में 35 धाराएं थीं।

### नई दृष्टि - बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

भारत में आर्थिक उदारीकरण की प्रक्रिया में सर्वाधिक प्रभावित

होने वाला क्षेत्र बैंकिंग रहा है। वस्तुतः सम्पूर्ण बैंकिंग ही एक प्रकार से नए कलेवर में पुनर्भाषित की जा रही है। नये कारोबारी क्षेत्रों की पहचान के साथ उदित हो रहे नये बैंकिंग व इतर सेवा क्षेत्रों ने बैंक संव्यवहारों को व्यापकता प्रदान की है। वस्तुतः यह दौर नए बैंकों के लिए एक रूपान्तरण काल है। ग्राहकों के विविध वर्ग प्रत्यक्षतः और अप्रत्यक्षतः बैंकिंग से जुड़ते जा रहे हैं। इन ग्राहक वर्गों की अपेक्षाएं भी बैंकों से निरन्तर बढ़ती जा रही हैं, ग्राहकों की जागरूकता का स्तर भी बढ़ रहा है। उन्हें त्रुटिहीन, त्वरित सेवा चाहिए, हर समय चाहिए और उचित कीमत तथा वाजिब शर्तों पर भी चाहिए। ऐसे में बैंकों के विभिन्न संव्यवहारों के प्रति ग्राहकों की शिकायत संख्या में भी वृद्धि स्वाभाविक है।

इस योजना के अन्तर्गत समय-समय पर प्रकाशित योजना के निष्पादन विवरणों के आधार पर यह कहा जा सकता है कि शिकायत प्राप्ति और निपटान दोनों ही दृष्टि से परिणाम उत्साहजनक रहे हैं। प्राप्त शिकायतों में अधिकांश शिकायतें जमाखातों में व्यवहार, ऋण-अग्रिमों, धन अंतरण, बैंक गारन्टी इत्यादि से संबंधित रही हैं। इस योजना में त्वरित निर्णय की विद्यमानता के कारण बैंकिंग सेवाओं के उपभोक्ताओं द्वारा इसका व्यापक स्वागत किया है। सर्वाधिक सुखद पक्ष जो योजना के अब तक के कार्य निष्पादन में रहा है वह है शिकायत निपटान के मामले में आपसी सहमति और त्वरित गति। बैंकिंग लोकपाल द्वारा अभी तक निपटान की गयी शिकायतों में 90% से भी अधिक शिकायतें मध्यस्थता/ आपसी सहमति के आधार पर निपटाई गई हैं। लेकिन उतना ही महत्वपूर्ण अन्य पक्ष भी रहा। इस योजना के अन्तर्गत अनेक ऐसी बैंकिंग सेवाएं एवं इतर सेवाओं के प्रति ग्राहकों की लोकपाल तक पहुँच संभव नहीं थी और ग्राहकों का एक बड़ा वर्ग अपनी शिकायतों के प्रति लोकपाल तक न पहुँच पाने के कारण उपेक्षित / असहाय सा महसूस कर





रहा था। यह उपेक्षित क्षेत्र मुख्यतः निम्न प्रकार के ग्राहक वर्ग से संबंधित था:

1. क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायतें
2. बैंकों तथा बैंकों के विक्रय प्रतिनिधियों (एजेन्टों) द्वारा दी गयी/दी जा रही सेवाएं प्रदान करने में कमियों संबंधी शिकायतें
3. ग्राहकों को पूर्व सूचना के बिना सेवा प्रभार लगाना
4. बैंकों द्वारा स्वेच्छा से अपनाई गयी **उत्तम व्यवहार संहिता** की अनुपालना न करने संबंधी शिकायतें

इन तथा अन्य सभी सम्बद्ध कारकों/प्रतिवेदनों इत्यादि पर विचार करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपनी 26.12.2005 की अधिसूचना के अनुसार जन सामान्य तथा बैंकिंग नीति के हित में संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 की घोषणा की गई है जो 1 जनवरी 2006 से लागू है। इस संशोधित योजना के माध्यम से योजना की रचना/चरित्र में महत्वपूर्ण बदलाव किए गए हैं तथा इसे अधिकाधिक सरलीकृत करते हुए शिकायतकर्ता एवं बैंक दोनों को बदलती परिस्थितियों में एक नई दृष्टि अपनाने के लिए प्रेरित करने का प्रयास किया गया है। महत्वपूर्ण परिवर्तनों/संशोधनों जनित प्रभावों की सूक्ष्म में चर्चा इस आलेख में कुछ चयनित बिन्दुओं पर निम्न प्रकार की जा रही है:

### योजना का आकार और उद्देश्य

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 केवल 5 अध्यायों में बंटी, होगी जिसमें कुल 17 धाराएं हैं। 2002 वाली योजना में वर्णित अभिनिर्णय और समझौता प्रक्रिया संबंधी प्रावधानों को योजना से विलग कर दिया गया है। संभवतः यह एक समय साध्य और क्लिष्ट प्रक्रिया थी जिसे संबंधित पक्षों से उत्साहजनक प्रतिसाद भी नहीं मिला होगा।

पूर्व बैंकिंग लोकपाल योजना का एक उद्देश्य बैंकिंग सेवाओं

के प्रावधानों से संबंधित शिकायतों का समाधान करना तथा इन शिकायतों का संतोषजनक हल अथवा निपटान करना वर्णित था। संशोधित योजना में बैंकिंग सेवाओं के स्थान पर व्यापक अर्थ लिए हुए 'बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली कतिपय सेवाओं' को लक्ष्य वाक्य में शामिल किया गया है। इससे योजना के क्षेत्र को अत्यंत व्यापक बना दिया गया है।

### अध्याय एक - परिभाषाएं

अध्याय एक में वर्णित परिभाषाओं में निम्न महत्वपूर्ण परिवर्तन किए गये हैं:

क) पूर्व योजना में वर्णित 'समीक्षा प्राधिकारी' को पुनर्भाषित किया गया है, जिसके अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के उस विभाग, जो इस योजना को कार्यान्वित करता है, के प्रभारी उप-गवर्नर अब 'अपील प्राधिकारी' नामित किए गए हैं।

ख) शिकायत की परिभाषा में अब न केवल लिखित अभ्यावेदन शामिल होगा वरन् इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रस्तुत शिकायत भी शिकायत मानी जायेगी। यह दूरगामी महत्व का परिवर्तन है। इस विषय में जन साधारण को विस्तार से सूचना उपलब्ध कराने की आवश्यकता होगी ताकि प्रक्रियागत विवरणों से शिकायतकर्ता परिचित हो सकें।

### बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति और कार्यालय स्थापना

इस अध्याय में किए गये महत्वपूर्ण परिवर्तन बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति तथा बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापना से संबंधित हैं। बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत अब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उसके कार्यरत मुख्य महाप्रबंधक या महाप्रबंधक श्रेणी के अधिकारी को बैंकिंग लोकपाल के कार्यकलापों के सम्पादन हेतु नियुक्त किया जा सकेगा। पूर्व योजना में वर्णित बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति, अहर्ता, पारिश्रमिक इत्यादि संबंधी प्रावधान संशोधित योजना से हटा दिए गए हैं।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में अब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा



अपने स्वयं के अधिकारी और स्टाफ नियुक्त किए जायेंगे। अब सचिवालय की लागत का वहन भी भारतीय रिज़र्व बैंक करेगा जबकि पूर्व योजना में लागत निर्धारित अनुपात में बैंकों द्वारा वहन की जानी थी।

### अध्याय तीन- बैंकिंग लोकपाल का अधिकार क्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

इस अध्याय में महत्वपूर्ण परिवर्तन शिकायतों की प्रकृति के बारे में हैं। जहाँ पूर्व योजना में बैंकिंग लोकपाल बैंकिंग सेवाओं के प्रावधान से संबंधित शिकायतें प्राप्त करने को अधिकृत थे अब वे धारा 8 में वर्णित आधारों पर दाखिल की गयी शिकायतों, जो बैंकिंग या अन्य सेवाओं में कमी से संबंधित हों, को प्राप्त करने एवं विचार करने को अधिकृत होंगे। यहाँ शिकायतों का दायरा बैंकिंग सेवाओं के अतिरिक्त अन्य सेवाओं तक बढ़ा दिया गया है।

इस अध्याय में अन्य परिवर्तन संशोधन जनित प्रक्रिया को लागू करने से संबंधित हैं।

### अध्याय चार- शिकायत निवारण प्रक्रिया

इस अध्याय में व्यापक परिवर्तन/संशोधन किए गए हैं, खास तौर से शिकायत के आधार को लेकर अनेक नई धाराएं जोड़ी गयी हैं, कुछ को संशोधित किया गया है तथा कुछ को हटा दिया गया है (उदाहरण के लिए -पूर्व योजना की धारा 12(च) पूर्ण रूप से हटा दी गई है जो जमा खातों से अनधिकृत अथवा कपटपूर्ण आहरण अथवा किसी चैक या बैंक ड्राफ्ट आदि के कपटपूर्ण नकदीकरण से संबंधित थी।)

संशोधित योजना में वर्णित शिकायतों के आधार का क्रमवार वर्णन निम्न प्रकार किया जा रहा है। प्रत्येक आधार के अंत में कोष्ठक में (यथावत), (संशोधित), अथवा (नया) सुविधा हेतु अंकित किया गया है।

8(1)(क) अदायगी न होना या चैकों/ड्राफ्टों, बिलों आदि की

वसूली अथवा भुगतान में असाधारण विलम्ब (यथावत)

- (ख) किसी भी प्रयोजन हेतु अदायगी के लिए प्रदत्त कम मूल्य वर्ग के नोटों का बिना किसी पर्याप्त कारण के स्वीकार नहीं किया जाना तथा उनके संबंध में किसी भी तरह का कमीशन वसूल करना (यथावत)
- (ग) बिना किसी पर्याप्त कारण के प्रदत्त छोटे सिक्कों को स्वीकार नहीं करना तथा उनके संबंध में किसी भी तरह का कमीशन वसूल करना(नया)
- (घ) **आवक विप्रेषण** का भुगतान न करना या भुगतान में विलम्ब करना (नया)
- (ङ) ड्राफ्ट, पे आर्डर्स या बैंकर चैक जारी करने में असफल रहना या विलम्ब (संशोधित)
- (च) कामकाज के निर्धारित समय का शाखाओं द्वारा पालन न किया जाना (यथावत)
- (छ) गारंटी/साखपत्र संबंधी प्रतिबद्धताओं को सकारने में असफल रहना (यथावत)
- (ज) बैंक या उसके प्रत्यक्ष प्रतिनिधि द्वारा लिखित में वादाकृत सुविधाओं (ऋण और अग्रिमों को छोड़कर) को प्रदान करने में असफल रहना या विलम्ब (नया)
- (झ) किसी बैंक के साथ रखे जा रहे बचत, चालू अथवा अन्य किसी खाते के सम्बन्ध में विलम्ब, पार्टियों के खाते में राशि जमा न किया जाना, जमा राशि की अदायगी न किया जाना अथवा जमाराशियों पर ब्याज दर के संबंध में लागू रिज़र्व बैंक के निदेशों, यदि कोई हों, का अनुपालन न किया जाना (संशोधित)
- (ञ) निर्यातकर्ताओं के लिए, निर्यात प्राप्तियां मिलने निर्यात बिलों पर कार्यवाही, बिलों की वसूली आदि में विलम्ब, बशर्ते ऐसी शिकायतें बैंक के भारत में परिचालनों से सम्बन्धित हों, (संशोधित)





- (ट) भारत में खाते रखने वाले अनिवासी भारतीयों से विदेश से उनके प्रेषणों, जमा राशियों तथा अन्य बैंक सम्बन्धी मामलों के सम्बन्ध में शिकायतें, (यथावत)
- (ठ) इनकार करने के लिए किसी वैध कारण के बिना जमा खाता खोलने हेतु इनकार संबंधी शिकायत (यथावत)
- (ड) ग्राहक को बिना पूर्व सूचना के प्रभार लगाना (नया)
- (ढ) बैंक अथवा इसकी अनुषंगी एटीएम/डेबिट कार्ड परिचालनों अथवा क्रेडिट कार्ड परिचालनों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों की अनुपालना न करना (नया)
- (ण) पेन्शन वितरण न करना या वितरण में विलम्ब (केवल उस सीमा तक जहाँ शिकायत बैंक के किसी कार्य से उपजित हो, न कि उसके नियोक्ता के कारण (नया)
- (त) जैसा कि रिज़र्व बैंक/सरकार द्वारा वांछित हो, कर भुगतान स्वीकार न करना या स्वीकार करने में विलम्ब करना (नया)
- (थ) राजकीय प्रतिभूतियों को जारी करने या सेवित करने, या शोधित करने में असफल रहना या विलम्ब करना (नया)
- (द) बिना उचित सूचना या पर्याप्त कारण के जमा खातों को जबरदस्ती बंद करना (नया)
- (ध) खातों को बंद करने से मना करना या बंद करने में विलम्ब (नया)
- (न) बैंक द्वारा अपनाई गई उत्कृष्ट व्यवहार संहिता की अनुपालना न करना (नया)
- (प) रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग या अन्य सेवाओं के सम्बन्ध में जारी किए गये निर्देशों के अतिक्रमण से सम्बन्धित अन्य मामले (संशोधित)

- 8(2) ऋणों और अग्रिमों के बारे में बैंकिंग सेवाओं में कमी के आरोप में निम्न में से किसी भी एक आधार पर सम्यक अधिकार क्षेत्र वाले बैंकिंग लोकपाल से शिकायत की जा सकेगी। (संशोधित)
- (क) ब्याज दरों पर रिज़र्व बैंक के निर्देशों का अनुपालन नहीं किया जाना (यथावत)
- (ख) मंजूरी, संवितरण में विलम्ब अथवा ऋण आवेदनों के निपटान हेतु निर्धारित समय की पाबन्दी का अनुपालन न होना, (यथावत)
- (ग) आवेदक को बिना कोई वैध कारण बताए आवेदन पत्र स्वीकार न करना (यथावत)
- (घ) इस प्रयोजन हेतु, रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किसी भी निदेश अथवा अनुदेश का अनुपालन नहीं होना। (यथावत)
- 8(3) बैंकिंग लोकपाल ऐसे ही अन्य मामलों पर भी कार्यवाही करेगा जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किए जाएं (यथावत)

### शिकायत दायर करने की प्रक्रिया और निपटान

शिकायत दायर करने की प्रक्रिया में कोई विशेष परिवर्तन किए बिना यह स्पष्ट कर दिया गया है कि शिकायतें अधिकृत प्रतिनिधि (किसी वकील के अतिरिक्त) के माध्यम से भी दायर की जा सकती हैं। साथ ही भारतीय **परिसीमन** अधिनियम 1963 में निर्धारित परिसीमन अवधि की समाप्ति के पूर्व ही इस प्रकार के दावे सम्बन्धी शिकायत की जानी चाहिए।

क्रेडिट कार्ड सम्बन्धी शिकायतों के मामलों में क्षतिपूर्ति निर्धारण में शिकायतकर्ता के समय, शिकायत में लगे खर्चों, वित्तीय हानि, परेशानी और मानसिक संताप का भी बैंकिंग लोकपाल द्वारा ध्यान रखा जायेगा।

मध्यस्थता द्वारा समझौता प्रयासों में अब शिकायत में नामित बैंक के नोडल कार्यालय को भी शामिल कर लिया गया है।



एक नई धारा का भी समावेश किया गया है जिसके अनुसार बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त (Summary) होगी। अवार्ड पारित करने के मामले में कुछ प्रक्रियागत संशोधन किए गये हैं।

### अपील प्राधिकारी के पास अपील

पूर्व योजना में केवल बैंकों को ही अवार्ड से असंतुष्ट होने/सहमत न होने पर समीक्षा प्राधिकारी के पास समीक्षा आवेदन करने की सुविधा थी। संशोधित योजना में कोई भी पक्ष / व्यक्ति जो अवार्ड से पीड़ित महसूस करता है, अवार्ड प्राप्ति के 45 दिनों के भीतर अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत कर सकता है। बैंक अगर अवार्ड के विरुद्ध अपील करना चाहे तो केवल बैंक के अध्यक्ष या उनकी अनुपस्थिति में प्रबन्ध निदेशक या मुख्य कार्यपालक अधिकारी की अनुमति से ही अपील कर सकेगा। ये नये प्रावधान हैं। अपील प्राधिकारी के लिए भी प्रक्रिया निर्धारित की गई हैं।

### अन्य

बैंकिंग लोकपाल को की जाने वाली शिकायतों के फार्म में भी कुछ मामूली संशोधन किए गए हैं।

बैंकों से कहा गया है कि योजना को सभी शाखाओं और कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाए। योजना के अन्तर्गत आने वाले बैंकों से कहा गया है कि वे अंचल / क्षेत्रीय कार्यालयों में नोडल अधिकारियों की नियुक्ति करें जो बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायतों में बैंक का प्रतिनिधित्व करें एवं सूचना प्रदान करें।

संशोधित योजना प्रगामी रूप से योजना को सरलीकृत और विस्तारित रूप में आगे बढ़ाने की सद्देच्छा से प्रेरित लगती है। बैंक ग्राहकों/अन्य पक्षों को इसमें शामिल शिकायतों के नये आधारों से और भी राहत मिलने की भरपूर संभावना है वहीं बैंकों को अपना घर दुरुस्त करने का संदेश भी योजना में अन्तर्निहित हैं।

## प्रयुक्त शब्दावली

निराकरण	Redressal	कपटपूर्ण	Fraudulent
परिमार्जन	Refinement	आवक विप्रेषण	Inward remittances
अभिनिर्णय	Adjudication	परिसीमन	Limitations
उत्तम व्यवहार संहिता	Fair Practices Code	प्रक्रियागत	Procedural



## अपने ग्राहक को जानिए ( केवायसी )

काजी मोहम्मद ईसा

प्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

ग्राहक का इतिहास उतना ही पुराना है जितना कि संसार का। मनुष्य अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिये एक-दूसरे के निकट आया। एक क्रेता बना तो दूसरा विक्रेता। उत्पादों और सेवाओं के परस्पर क्रय-विक्रय की प्रक्रिया ने विपणन का व्यापक रूप ले लिया। बैंकिंग क्षेत्र का सर्वांगीण विकास ग्राहक पर ही निर्भर है, यही कारण है कि बैंकिंग जहां अपने प्रारंभिक काल में उत्पाद - आधारित दृष्टिकोण की ओर उन्मुख होती गई। पहले स्थिति यह थी कि बैंक अपने उत्पाद और सेवाएं बाजार में लिए बैठे थे, जिसे उनकी आवश्यकता होती थी वे उनके पास जाते थे और इस प्रकार बैंक लाभ अर्जित करते थे। बैंकों का ध्यान वर्ग-विशेष पर अधिक केन्द्रित रहता था। किंतु परिस्थितियों में बदलाव आ गया। बैंकिंग कारोबार जो शुरू में ग्राहक-शक्ति से बेखबर 'ग्राहक आए या न आए' की बेगरज पद्धति से चलता था, धीरे-धीरे ग्राहक के महत्व को पहचानने लगा। ग्राहक तो पहले से ही अपनी आवश्यकताओं के लिए बैंकों के पास पहुंच ही रहे हैं, बढ़ती स्पर्धा के कारण बैंक स्वयं अपनी पहुंच ग्राहकों तक बनाने लगे हैं। ग्राहकों की संतुष्टि बैंकों के लाभ-स्तर का मानदण्ड बन गई है। 1969 में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद बैंकिंग का रूख वर्ग बैंकिंग से बदलकर जन-बैंकिंग की ओर हो गया। वर्ग-बैंकिंग के न्यूनतम जोखिम (न्यून एनपीए) दायरे से जन-बैंकिंग के व्यापक परिसर में जोखिम (बढ़ता हुआ एनपीए) की संभावनाएं बढ़ती चली गई हैं। नकद कारोबार में 'उधार प्रेम की कैची है' नीति अपनाई जाती है लेकिन संपूर्ण बैंकिंग व्यवसाय उधार देने और लेने पर ही आधारित है। परम विश्वसनीयता ही इस व्यवसाय का अभिन्न अंग है।

सारी खुशियों और मुसीबतों की जड़ ग्राहक ही है। खरीद और फरोख्त एक ही सिक्के के अलग न होने वाले दो पहलू हैं। ग्राहक ही विपणन संसार का एकमात्र नियामक है।

परिभाषित करता है। कोई भी व्यवसाय कंपनी के नाम, उसके विधान अथवा संस्थापना नियमावली द्वारा परिभाषित नहीं होता है। यह ग्राहक की उस इच्छा की संतुष्टि द्वारा परिभाषित होता है जो वह खरीदे गए किसी उत्पाद अथवा सेवा से प्राप्त करता है। ग्राहक की संतुष्टि ही व्यवसाय का मिशन और उद्देश्य है।'

जिस प्रकार से जनता की शक्ति रातोंरात बड़ी सरकारें बदल देती है उसी प्रकार ग्राहक की शक्ति किसी व्यवसाय को जहां आकाश की बुलंदियों तक ले जा सकती है वहीं उसकी नींव भी हिला सकती है। कहते हैं कि गलत मार्ग पर चलने से रास्ते की थकान बढ़ जाती है इसलिए बेहतर है कि रास्ता बदल दिया जाए। बैंकिंग उद्योग सदैव ही अत्यधिक सजग एवं सचेत प्रणाली अपनाता रहा है और उसके पूर्वानुमान के आधार इतने पुख्ता रहे हैं कि परिवर्तनशील प्रवृत्तियों का पहले से आकलन करके नई भावी रणनीतियां बनाने की पूर्व तैयारी शुरू कर देता है। 1950 के दशक से लेकर अब तक की समस्त सफलताएं-असफलताएं, उपलब्धियां-अनुपलब्धियां, एनपीए-सरप्लस के गर्भ में ग्राहक ही विद्यमान है। सारी खुशियों और मुसीबतों की जड़ ग्राहक ही है। खरीद और फरोख्त एक ही सिक्के के अलग न होने वाले दो पहलू हैं। ग्राहक ही विपणन संसार का एकमात्र नियामक है। ग्राहक यदि दुराग्रह पर उतर आए तो अच्छे से अच्छे व्यवसाय को ग्रहण लग सकता है, उसे ग्रस सकता है। भारतीय संदर्भ में संतोष की बात यह है कि देश के बैंकिंग क्षेत्र का विनियामक उक्त दशाओं से अनजान नहीं है। वित्तीय क्षेत्र की बढ़ती गतिविधियों और बाजार की मुहजोर अपेक्षाओं का अंत नहीं है। पंचवर्षीय योजनाओं की लक्ष्यित विकासात्मक पहल अर्थव्यवस्था को सरपट दौड़ाने के बजाय नियंत्रित गति से आगे ले जाने की हिमायती रही है। सरकार और आर्थिक नियंत्रता की पैनी दृष्टि हमेशा 'परहेज इलाज से बेहतर' है

पीटर एफ. ड्रकर ने लिखा है कि 'ग्राहक ही व्यवसाय को



सिद्धांत पर रही है और उसके नियमित विशिष्ट अध्ययनों से जनित नव बैंकिंग नीतियां सकारात्मक आर्थिक परिदृश्य का निर्माण करती रही हैं। भारत सरकार द्वारा 1972 में श्री आर. जी. सरैया की अध्यक्षता में बैंकिंग आयोग की नियुक्ति की गई। आयोग ने ग्राहक सेवा के संबंध में महत्वपूर्ण सिफारिशों की हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने ग्राहक के महत्व को पहचानते हुए 1977 में ग्राहक सेवा के संबंध में तलवार समिति का गठन किया। इस समिति ने ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में कमोबेश 176 सिफारिशों की हैं। समिति ने अपने विचार इस प्रकार व्यक्त किए थे: *‘बैंकिंग का मुख्य उद्देश्य ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुसार ऐसी सेवाएं प्रदान करना है जिससे ग्राहक संतुष्ट हो।’* बैंकों द्वारा वर्ष 1986 ‘ग्राहक सेवा वर्ष’ के रूप में मनाया गया। वर्ष 1986 में ही ‘उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम’ के अंतर्गत बैंकिंग सेवा को शामिल किया गया जिसके अंतर्गत ग्राहकों के हितों पर ध्यान दिया गया है। बात यही पर समाप्त नहीं होती। बैंकिंग व्यवस्था में आर्थिक सुधार लाने की कसमसाहट चल रही थी, तभी वर्ष 1990 में तत्कालीन वित्त मंत्री ने अपने भाषण में शिद्दत से यह बात कही थी कि *‘हमारे बैंक प्रबंधक एवं कर्मचारी, समूह के रूप में सर्वाधिक योग्य, निष्ठावान एवं परिश्रमी हैं। किन्तु यह भी सच है कि बैंक सेवाओं से जनता संतुष्ट नहीं है, जितनी होनी चाहिए। संभवतः विगत वर्षों में बैंकिंग प्रणाली में कुछ संरचना संबंधी जड़ता आ गई है जिसे दूर करना आवश्यक है। बैंकिंग सेवाओं में और अधिक प्रतिस्पर्धा तथा परिचालन संबंधी लचीलेपन की आवश्यकता है। बैंकिंग संस्कृति को लोगों की आवश्यकताओं के और अधिक अनुकूल बनाना होगा। मैं भारतीय रिजर्व बैंक से अनुरोध कर रहा हूं कि वह बैंकरों, बैंक कर्मचारियों, जमाकर्ताओं एवं ऋणकर्ताओं की एक समिति बनाए जो इन पहलुओं पर विचार करके सरकार को अपनी सिफारिशें दे।’*

वर्ष 1995 में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रारंभ की गई ‘बैंकिंग लोकपाल योजना’ भी ग्राहक सेवा की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है।

लोक सेवाक्रियाविधि और कार्य निष्पादन लेखा-परीक्षा से संबंधित समिति (सीपीपीएपीएस) अध्यक्ष- एस.एस. तारापोर की सिफारिशों को बैंकों में ग्राहक सेवा सुधारों के आलोक में वर्ष 2004-05 में नवीकृत किया गया। भारतीय रिजर्व बैंक ने अगस्त 2004 में सभी सरकारी / निजी क्षेत्र के बैंकों और चयनित विदेशी बैंकों को सूचित किया है कि वे ग्राहक सेवा गुणवत्ता में निरंतर सुधार लाने की दृष्टि से अपने बोर्डों की ग्राहक सेवा समितियां गठित करें। इन समितियों के कार्यक्षेत्र में व्यापक जमाराशि नीति का निर्माण, खाते के परिचालनों के लिए जमाकर्ता की मृत्यू का विवेचन, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण और इन सेवाओं की त्रैमासिक लेखा-परीक्षा आदि शामिल है। इसके अतिरिक्त लोक सेवाक्रियाविधि और कार्यनिष्पादन लेखा-परीक्षा करने के लिए तदर्थ समिति के गठन के अनुदेश जारी किए गए थे। अप्रैल 2005 में इन तदर्थ समितियों को ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समितियों के रूप में परिवर्तित कर दिया गया है।

आमतौर पर बैंकिंग कारोबार ग्राहक अथवा उधारकर्ता की ईमानदारी पर टिका होता है। गत वर्षों में संपूर्ण आर्थिक क्षेत्र कई घपले, घोटाले, गबन की अनगिनत घटनाओं से दो-चार होता रहा है। बैंकिंग परिचालनों में बढ़ते हुए जोखिमों पर लगाम कसने तथा आम जनता में फैल रही अविश्वसनीयता पर अंकुश लगाने के लिए रिजर्व बैंक ने ग्राहकों के संबंध में बैंकों को नवंबर 2004 में व्यापक निर्देश जारी किए हैं। ये निर्देश बासल समिति द्वारा ग्राहकों के संबंध में उचित सावधानी बरतने के मामले में जारी किए गए पेपर के आधार पर हैं।

### अपने ग्राहक को जानिए ( के वाय सी ) का उद्देश्य :

बैंकों में ग्राहकों का बढ़ता दायरा और बैंक उत्पादों की भरमार तथा बैंकिंग सेवाओं की सहज उपलब्धता ने जहां वित्तीय लेन-देन प्रक्रिया को तीव्र कर दिया है वहीं यह संशय बना हुआ है कि ग्राहक कितना विश्वसनीय है। यह सत्य है कि ‘यदि चरित्र समाप्त हो जाता है तो सब कुछ समाप्त हो जाता





है' इसलिए उधारकर्ता को पहचानना ज़रूरी है। यदि उधार लेने वाला व्यक्ति सही नहीं है तो सब कुछ डूब जाता है। यद्यपि ग्राहकों की सही पहचान करने के लिए कई पैरामीटर अपनाए गए हैं जैसे- ग्राहक का चरित्र, वित्तीय संसाधन, सक्षमता, पहल करने की आदत, कौशल, आत्मविश्वास, अपने लक्ष्य के प्रति तल्लीनता, उत्साह और ऊर्जा, सच्चाई व ईमानदारी तथा संयम; इसके बावजूद, बेईमानी किसी के माथे पर लिखी नहीं होती। बैंकों द्वारा ग्राहकों के वित्तीय लेन-देन को बेहतर तौर पर समझने और जोखिमों का विवेकपूर्ण ढंग से प्रबंधन करने के लिए और यह जानने के लिए कि ग्राहक बैंक का इस्तेमाल किस प्रयोजन से करना चाहता है, 'अपने ग्राहक को जानिए' (के वाय सी) दिशानिर्देश तैयार किए गए हैं। यह निर्देश बैंकों को नवंबर, 2004 में जारी किए गए थे और बैंकों से यह अपेक्षा की गई थी कि इसका अनुपालन 31 दिसंबर, 2005 से पहले पूरा कर लें। तदुपरांत, उसमें धन शोधन निवारण (एंटी मनी लांडरिंग) मानदंडों और आतंकवाद के वित्तपोषण (फाइनांसिंग ऑफ टेररिज्म) का मुकाबला करने के लिए फाइनेंशियल एक्शन टास्क फोर्स(एफटीएफ) द्वारा की गई सिफारिशों के आधार पर कतिपय संशोधन किए गए। **अपने ग्राहक को जानिए** नीति में चार प्रमुख तत्वों को शामिल किया गया है :

1. ग्राहक स्वीकार्यता नीति
2. ग्राहक की पहचान क्रियाविधि
3. लेनदेन पर निगरानी और
4. जोखिम प्रबंधन

#### ग्राहक स्वीकार्यता नीति :

इसके अंतर्गत निम्नलिखित बातों का ध्यान रखा जाना आवश्यक है :

(i) अज्ञात नामों से, छद्मनाम से या फर्जी / बेनामी नामों से

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकों में कोई खाता न खोला जाए।

(ii) ग्राहक के कारोबार का स्वरूप, कारोबार एवं ग्राहक का स्थान, भुगतान के तरीके, टर्नओवर की मात्रा, ग्राहक की सामाजिक और आर्थिक स्थिति आदि को ध्यान में रखते हुए जोखिम निर्धारण संबंधी मानदंड निश्चित किए जाएं ताकि ग्राहकों को तीन अलग-अलग जोखिम श्रेणियों यथा -कम जोखिम, मध्यम जोखिम एवं उच्च जोखिम श्रेणी में रखा जा सके। जिन ग्राहकों के लिए अत्यधिक निगरानी की आवश्यकता है उन्हें उच्चतर जोखिम की श्रेणी में रखा जा सकता है।

ग्राहक का चरित्र, वित्तीय संसाधन, सक्षमता, पहल करने की आदत, कौशल, आत्मविश्वास, अपने लक्ष्य के प्रति तल्लीनता, उत्साह और ऊर्जा, सच्चाई व ईमानदारी तथा संयम इसके बावजूद, बेईमानी किसी के माथे पर लिखी नहीं होती।

(iii) जिन मामलों में बैंक ग्राहकों के संबंध में उचित सावधानी संबंधी

उपाय लागू न कर पायें, जैसे ऐसे मामलों में जहां बैंक ग्राहक के असहयोग के कारण या उपलब्ध कराए गए आंकड़ों /सूचना की अविश्वसनीयता के कारण ग्राहक जोखिम श्रेणी के अनुसार ग्राहक की पहचान का सत्यापन कर पाने में असमर्थ हो, उन मामलों में खाता न खोलना या मौजूदा खाता बंद कर देना। किंतु इस बात का ध्यान रखा जाए कि ग्राहक को अनावश्यक परेशानी न उठानी पड़े। जैसे, खाता बंद करने का निर्णय काफी उच्च स्तर पर लिया जाए और खाता बंद करने का कारण बताते हुए ग्राहक को उचित नोटिस दी जाए।

(iv) जिन परिस्थितियों में किसी ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति/ संस्था की ओर से काम करने की अनुमति दी जाए, उनके बारे में स्थापित बैंकिंग एवं विधि के अनुसार स्पष्ट उल्लेख कर दिया जाना चाहिए क्योंकि ऐसे अवसर आ सकते हैं जब किसी आदेश-धारक (मैनडेट-होल्डर) द्वारा कोई खाता परिचालित किया जाए या किसी मध्यस्थ द्वारा न्यासीय क्षमता में / हैसियत से खाता खोला जाए।

(v) कोई नया खाता खोलने से पहले आवश्यक जांच पड़ताल

अप्रैल -जून 2006



करना ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई ग्राहक किसी ऐसे व्यक्ति से न मिलता-जुलता हो जिसकी आपराधिक पृष्ठभूमि हो या जिस पर प्रतिबंध लगा दिया गया हो जैसे-व्यक्तिगत आतंकवादी या आतंकवादी संगठन इत्यादि।

भारत के बाहर रहने वाले राजनीति से संबंधित व्यक्तियों के खाते वरिष्ठ प्रबंधन के विशेष अनुमोदन से खोले जाएं।

### ग्राहक की पहचान क्रियाविधि :

यदि ग्राहक पहचान संबंधी जानकारी की विश्वसनीयता / सत्यता अथवा पर्याप्तता के बारे में बैंक

को कोई संदेह हो तो उस समय, ग्राहक को पहचानने की क्रियाविधि की स्पष्ट जानकारी दी जानी चाहिए। ग्राहक की पहचान से तात्पर्य ग्राहक को अभिनिर्धारित करना और विश्वसनीय, स्वतंत्र स्रोतों, दस्तावेजों, डाटा या सूचना द्वारा उनका

सत्यापन करना। जो ग्राहक विधिक व्यक्ति अथवा संस्थाएं हैं, उनके लिए बैंक को चाहिए कि वे (i) उचित एवं संगत दस्तावेजों के माध्यम से विधिक व्यक्ति / संस्था के विधिक दर्जे का सत्यापन करें। (iii) विधिक व्यक्ति या संस्था की ओर से काम करनेवाले व्यक्ति के बारे में यह सत्यापित करें कि उसे इस कार्य के लिए प्राधिकृत किया गया है और उस व्यक्ति विशेष की पहचान को सत्यापित किया जाए (iii) ग्राहक के स्वामित्व तथा नियंत्रण संरचना को समझें और और अंततः विधिक व्यक्ति का नियंत्रण करने वाले वास्तविक (नेचुरल) व्यक्तियों का निर्धारण करें।

### लेनदेन पर निगरानी :

बैंक जोखिमों का नियंत्रण प्रभावी ढंग से तभी कर सकते हैं जब उनमें ग्राहक की सामान्य एवं समुचित गतिविधियों की समझ हो। बैंकों को चाहिए कि वे ऐसे समस्त जटिल असामान्य रूप से बड़े लेनदेन या असामान्य बातों, जिनका कोई स्पष्ट आर्थिक या विधिक प्रयोजन न हो, पर विशेष ध्यान दें। बैंक, खातों

की किसी विशिष्ट श्रेणी के लिए प्रारंभिक सीमाएं निर्धारित करें और उस सीमा से अधिक लेनदेन पर विशेष ध्यान दें। बड़ी नकद राशि वाले लेनदेन, जो संबंधित ग्राहक की सामान्य और अपेक्षित गतिविधि के अनुरूप नहीं है, की ओर बैंक का ध्यान खासतौर से होना चाहिए। उच्च जोखिम वाले खातों पर सख्त निगरानी रखी जाए। प्रत्येक बैंक को ग्राहक की पृष्ठभूमि जैसे- किस देश के मूल निवासी है, निधियों के स्रोत, निहित लेनदेनों के प्रकार और जोखिम के अन्य पहलुओं को ध्यान में रखते हुए ऐसे खातों के लिए महत्वपूर्ण संकेतक निश्चित करने चाहिए। जो लेनदेन संदेहपरक हों उनकी सूचना उचित विधि प्रवर्तक प्राधिकारी को दी जाए।

प्रत्येक बैंक को ग्राहक की पृष्ठभूमि जैसे- किस देश के मूल निवासी है, निधियों के स्रोत, निहित लेनदेनों के प्रकार और जोखिम के अन्य पहलुओं को ध्यान में रखते हुए ऐसे खातों के लिए महत्वपूर्ण संकेतक निश्चित करने चाहिए।

बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं 5 लाख रुपए (यह राशि पहले 10 लाख रुपए थी) तथा उससे अधिक राशि के समस्त लेनदेन (जमा तथा आहरण दोनों) का उचित रिकार्ड रखें।

आंतरिक निगरानी प्रणाली में इस प्रकार के लेनदेन तथा संदेहपरक स्वरूप के लेनदेन की रिपोर्ट प्रत्येक पखवाड़े में नियंत्रक / प्रधान कार्यालय को दी जानी चाहिए।

### जोखिम प्रबंधन :

⇒ लेनदेन, खातों एवं व्यापारिक संबंधों में निहित जोखिमों को ध्यान में रखते हुए बैंक अपने बोर्ड से परामर्श करके मौजूदा एवं नए ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल तैयार करने की क्रियाविधि बनाएं।

⇒ बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी लेखा-परीक्षा व्यवस्था में ऐसे व्यक्ति कार्यरत हैं जो ऐसी नीतियों और क्रियाविधियों से भलीभांति परिचित हों।

⇒ समवर्ती / आंतरिक लेखा-परीक्षक शाखाओं में विशेष रूप से अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि की जांच करें और यह सत्यापित करें कि उन्हें लागू किया गया है तथा इस





संबंध में पाई गई कमियों पर अपनी टिप्पणी दें।

⇒ संबंधित अनुपालन रिपोर्ट को बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष तिमाही अंतरालों पर प्रस्तुत किया जाए।

बैंक नियमित रूप से कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाएं और कर्मचारियों को अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि से पर्याप्त रूप में प्रशिक्षित करें। प्रशिक्षण कार्यक्रमों में फ्रंटलाइन स्टाफ, अनुपालन स्टाफ तथा नए ग्राहक के साथ व्यवहार करने वाले स्टाफ को दिए जाने वाले प्रशिक्षण के केन्द्रबिन्दु अलग-अलग होने चाहिए।

उपर्युक्त के अलावा केवायसी दायरों में निम्नलिखित भी शामिल हैं:

### ग्राहक शिक्षा :

अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि के कार्यान्वयन के संदर्भ में बैंकों के लिए कुछ ऐसी जानकारी मांगना आवश्यक होता है जो वैयक्तिक स्वरूप की हों अथवा जिनकी इसके पहले मांग न की गई हो। इसमें कभी-कभी ऐसा भी हो सकता है कि ग्राहक ऐसी जानकारी उपलब्ध करवाने के बारे में बहुत से प्रश्न करें। इसलिए ग्राहक को अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि के बारे में जानकारी देने के लिए यह आवश्यक है बैंक संबंधित विशिष्ट साहित्य / प्रचार पुस्तिका तैयार करें। फ्रंट डेस्क-स्टाफ को ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय इस प्रकार की परिस्थितियों को संभालने के लिए विशेष प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए।

### क्रेडिट/डेबिट/स्मार्ट /गिफ्ट कार्ड :

बैंक विभिन्न प्रकार के इलेक्ट्रॉनिक कार्ड जारी कर रहे हैं। इन कार्डों का इस्तेमाल माल तथा सेवाएं खरीदने, एटीएम से पैसा निकालने, निधि अंतरण के लिए होता है। ग्राहकों को कार्ड जारी करने से पहले अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि को उसमें लागू किया जाना चाहिए। यह भी अपेक्षित है कि एजेंटों पर भी क्रियाविधि उसी प्रकार लागू की जाए।

### मौजूदा खाते :

अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि जहां नए ग्राहक के लिए लागू होगी वहीं इसे मौजूदा ग्राहकों पर भी उनके खातों के आकार तथा जोखिम के आधार पर लागू किया जाना है। यह भी सुनिश्चित किया जाना है कि कंपनियों, फर्मों न्यासों, धर्मादायों, धार्मिक संगठनों तथा अन्य संस्थाओं के सभी मौजूदा खातों पर न्यूनतम अपने ग्राहक को जानिए मानक लागू किए जाएं ताकि नेचुरल/विधिक व्यक्ति या हितार्थी स्वामियों की पहचान की जा सके। मीयादी/ आवर्ती जमाखातों अथवा उसी स्वरूप के खातों को उनके नवीकरण के समय नये खाते माना जाता है तथा उनपर अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि लागू होगी। ग्राहक द्वारा

जानकारी प्रस्तुत न करने या जानकारी देने में सहयोग न करने की स्थिति में यदि अपने ग्राहक को जानिए मानक को लागू करना संभव न हो तो ग्राहक को उचित रूप से सूचित किये जाने के बाद उसका खाता बंद करने या उससे संबंध समाप्त करने पर विचार किया जा सकता है। इस प्रकार का निर्णय उचित रूप से वरिष्ठ स्तर पर ही लिया जाना चाहिए।

किसी देश के विनियामक वातावरण और केवायसी मानदण्डों के प्रति प्रतिबद्धता की जानकारी मिलने के बाद बैंकों को उस देश में कार्यरत बैंकों के साथ सह-संबंधी बैंकिंग संबंध बनाने होंगे।

मांग ड्राफ्ट, डाक/तार अंतरण या किसी अन्य रूप में निधियों का कोई प्रेषण और पचास हजार रुपए या उससे अधिक के यात्री चेकों को नकद भुगतान पर जारी करके उसे ग्राहक के खाते में नामे डालकर या चेकों के बदले जारी किया जाए।

विदेशी अंशदान एवं विनियमन अधिनियम, 1976 के प्रावधानों का कड़ाई से पालन किया जाए।

जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है कि अपने ग्राहक



को जानिए दिशानिर्देश बासल समिति द्वारा ग्राहक के संबंध में उचित सावधानी बरतने के मामले में जारी किए गए पेपर के आधार पर बनाए गए हैं, बैंकों के लिए यह अनिवार्य है कि वे अपने निदेशक मंडलों के अनुमोदन से अपने ग्राहक को जानिए और धन शोधन निवारण तथा काले धन को वैध बनाने संबंधी विरोधी उपायों के मामले में उपयुक्त नीतियां बनाएं।

### विदेशी मुद्रा में केवायसी सिद्धांत :

रिज़र्व बैंक द्वारा प्राधिकृत मुद्रा परिवर्तकों को यह अनुदेश जारी किए गए हैं कि वे 'अपने ग्राहक को जानिए' और धन शोधन निवारण उपायों के संबंध में उचित नीति तैयार करें और 31 मार्च, 2006 से पहले लागू करें। धन शोधन निवारण उपाय प्राधिकृत मुद्रा परिवर्तकों के फ्रंचाइस पर भी आवश्यक परिवर्तनों सहित लागू होंगे। धन शोधन निवारण संबंधी मार्गदर्शी सिद्धांत निम्नानुसार है :

### क. ग्राहकों की पहचान :

प्राधिकृत मुद्रा परिवर्तक ग्राहक की अच्छी पहचान के बाद ही लेनदेन करें। मूल दस्तावेज़ के सत्यापन के बाद पहचान के साक्ष्य की फोटोप्रतियां अवश्य रखी जाएं। नाम, पते, पहचान दस्तावेज़ के पूरे ब्यौरे का अभिलेख रखा जाए। यदि लेनदेन अन्य व्यक्ति की ओर से किया जाता है तो संबंधित व्यक्तियों के पहचान के साक्ष्य भी अभिलेख हेतु लिए जाएं।

### ख. विदेशी मुद्रा की खरीद :

- 500 अमरीकी डॉलर या इसके समकक्ष राशि तक की विदेशी मुद्रा अथवा यात्री चेकों के नकदीकरण हेतु पासपोर्ट प्रस्तुत करने पर ज़ोर न दिया जाए। इसके लिए राशन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस जैसे अन्य उपयुक्त दस्तावेज़ को स्वीकार किया जा सकता है।
- 500 अमरीकी डॉलर या इसके समकक्ष राशि से अधिक की राशि के नकदीकरण हेतु ग्राहक की पहचान के लिए

सत्यापन के प्रयोजन से पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, पैन कार्ड, चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदान पहचान पत्र जैसे दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएं।

- नकदी में बिक्री प्राप्तियों के भुगतान के अनुरोध को प्रति लेनदेन 1000 अमरीकी डॉलर अथवा उसके समान राशि स्वीकृत की जाए। अन्य मामलों में प्राधिकृत मुद्रा परिवर्तन चेक/ड्राफ्ट द्वारा ही 'आदाता के खाते में' भुगतान करें।
- किसी अनिवासी अथवा विदेश से लौटने वाले किसी व्यक्ति द्वारा नकदीकरण के लिए प्रस्तुत की गई विदेशी मुद्रा की राशि करेंसी घोषणा फार्म में निर्धारित राशि से अधिक होने पर इस फार्म में घोषणा अवश्य ली जाए।

भारतीय रिज़र्व बैंक की पहल से भारतीय बैंक संघ ने 'उत्तम व्यवहार संहिता' तैयार की है जो सार्वजनिक दस्तावेज़ और उसमें उन समस्त बातों की सूची दी गई है जो एक ग्राहक किसी बैंक से अपेक्षा करता है। बैंकिंग लोकपाल योजना का भी विस्तार हुआ है ताकि उत्तम व्यवहार संहिता का पालन न करने से संबंधित शिकायतों को उसमें शामिल किया जा सके। इसी क्रम में भारतीय रिज़र्व बैंक में लोक सेवाक्रियाविधि और कार्यनिष्पादन लेखा-परीक्षा समिति की सिफारिशों पर वर्ष 2005-06 में ग्राहकों के साथ सही व्यवहार के व्यापक आचरण कोड बनाए जाने के लिए भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) स्थापित करने का प्रस्ताव है ताकि ग्राहकों के साथ अच्छे व्यवहार के लिए व्यापक आचार संहिता विकसित होना तथा उनका पालन किया जाना सुनिश्चित हो सके। वित्तीय समेकन की प्रक्रिया में जनसंख्या के सभी वर्गों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाने के दृष्टिकोण के अंतर्गत नो फ्रिल खाते की अवधारणा लागू की गई है, जिसमें बैंकों, राज्य और जिला केन्द्रीय सहकारी बैंकों को यह अनुदेश जारी किए गए हैं कि वे शून्य अथवा अत्यधिक न्यून राशि के बैलेंस पर भी बेसिक बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाएं।

...स्रोत : भारतीय रिज़र्व बैंक वार्षिक रिपोर्ट 2004-05, भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट 2004-05.  
आइआईबी विज्ञान जनवरी 2006, रिज़र्व बैंक मानिटरी एण्ड क्रेडिट इन्फार्मेशन रिव्यू जनवरी, 2006 अंक।





संकलन : सावित्री सिंह

प्रबंधक, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

### Financial Supermarket वित्तीय सुपर बाजार

एक ऐसी कंपनी जो एक ही छत के नीचे कई प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करती है। इन सेवाओं में बैंकिंग से लेकर शेयरों में निवेश और बीमा सुविधा तक का समावेश है। यहां आने पर ग्राहक को एक ही जगह सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं सहज रूप में उपलब्ध हो जाती हैं जो केवायसी मानकों के लिहाज से एक अच्छा उदाहरण है।

### Flat Price सममूल्य/ निवल मूल्य

बांडों का वह बिक्री मूल्य जो अखबारों में प्रकाशित किया जाता है। इस मूल्य में उपार्जित ब्याज का समावेश नहीं होता है। हम इसे यूं भी कह सकते हैं कि यह किसी भी बांड की खरीद के लिए ग्राहक द्वारा अदा की जानेवाली राशि है।

### Flat trades सम कारोबार

किसी भी बांड का कारोबार अनिवार्यतः एक समानमूल्य पर किया जाता है अर्थात् बाजार में बांड का जो मूल्य कोट किया जाता है उसमें उस बांड की मूल कीमत के अलावा अदा न किया गया उपार्जित ब्याज शामिल होता है।

### Floating Securities अल्पकालिक/ भ्रमणकारी प्रतिभूतियां

ऐसी प्रतिभूतियां जो किसी शेयर दलाल के नाम पर खरीदी जाएं और लाभ कमाने के लिए उन्हें अल्पावधि में पुनः बेच दिया जाए। ऐसी प्रतिभूतियां कभी भी लंबे समय तक किसी की धारिता में नहीं होतीं।

### Flower Bond सदाबहार बांड

ऐसे सरकारी बांड जो किसी भी सरकार की समाप्ति

अर्थात् सरकार के न रहने की स्थिति में भी सममूल्य पर देय होते हैं उन्हें सदाबहार बांडों के रूप में जाना जाता है। इन बांडों को राजस्व संपत्ति करों के भुगतान के लिए सममूल्य पर स्वीकृत किया जाता है।

### Free Rider मुफ्तिया सवार

ऐसा निवेशक जो दूसरों की दिखाई राह पर ही चलना पसंद करता है बजाए बाजार के जोखिमों के बारे में पता लगाकर निवेश के बारे में उचित निर्णय लेने के। ऐसा करके वह जोखिम की लागत और अन्य खर्चों से बच जाता है। वह किसी अग्रणी निवेशक द्वारा लिए गए निर्णय का केवल अनुकरण करके अपने कर्तव्य की इतिश्री कर लेता है।

### Freeze Out दबाव डालना/ निचोड़ना

जब कोई कंपनी किसी अन्य कंपनी को अधिग्रहित कर लेती है तो वह उस कंपनी के छोटे मोटे शेयर धारकों को अपने शेयर बेच देने के लिए उन पर दबाव डालती है ताकि वह उस कंपनी में अपनी हिस्सेदारी में इजाफा कर सके।

### Freed Up छूट देना/ मुक्त बाजार आधारित

हामीदारों के समूह में से जब सदस्यों पर से एक सर्वसम्मत कीमत पर ही कारोबार करने का प्रतिबंध हटा लिया जाता है और उन्हें बाजार द्वारा निर्धारित की जानेवाली प्रतिस्पर्धात्मक कीमत पर कारोबार करने की अनुमति प्रदान की जाती है तो उस स्थिति में इस संकल्पना का प्रयोग किया जाता है, अर्थात् सदस्यों को सामूहिक प्रतिबंधों से हटकर स्वतंत्र रूप से शेयरों का कारोबार करने की अनुमति दिया जाना ही इस संकल्पना का अभिप्रेत है।



## Fund family निधि परिवार/निधि संविभाग

जब कोई निवेशक एक ही प्रबंधन या स्वामित्व की कंपनी के अलग-अलग प्रकार के निवेशों में कारोबार करता है तो वे एक ही निधि परिवार के निवेश होते हैं। इस स्थिति में अक्सर निवेशक बहुत ही अत्यल्प खर्च अथवा बिना किसी लागत के उसी कंपनी के एक निवेश से दूसरे निवेश में अपनी संपत्तियों का अन्तरण करते रहते हैं।

## Back to Back Loan ऋण समर्थित ऋण

ऐसा ऋण जब दो अलग-अलग देशों में स्थित दो अलग-अलग कंपनियां एक सहमत अवधि के लिए एक दूसरे की करेंसी में उधार लेती हैं और अवधि पूरा होने के बाद एक दूसरे की करेंसी में उसका भुगतान कर देती हैं।

## Bear Hug मंदड़िया चपेट / सम्मोहन

जोखिमपूर्ण क्रय-विक्रय में अक्सर क्रेता जिस कंपनी को अधिग्रहित करना चाहता है वह उस कंपनी के स्वामी अथवा शेयरधारक को उसके शेयरों के लिए बाजार मूल्य से अत्यधिक प्रीमियम की ऑफर देता है ताकि किसी भी तरह से उसे दूसरी कंपनी के सारे स्वामित्वाधिकार मिल जाएं। यह एक तरह से अधिग्रहीत कंपनी को घेरघारकर अपने शेयरों को बेचने के लिए विवश करने की स्थिति है।

## Bear Trap मंदड़िया जाल

यह संकल्पना बाजार के मंदड़ियों की गिरफ्त से निकलकर तेजड़ियों की गिरफ्त में आने की स्थिति में छोटे निवेशकों अथवा छोटी अवधि के बाजार खिलाड़ियों की अवस्था को दर्शाती है। छोटे अथवा मझौले निवेशक बाजार के रुख को देखकर इस प्रत्याशा में अपने शेयरों की बिक्री आरंभ कर देते हैं कि आगे चलकर कीमतों में और गिरावट हो सकती है। इस तरह बाजार में बिकवाली का दौर आरंभ हो जाता है और वे फंस जाते हैं।

## Bootstrap लघु प्रारंभ

इस संकल्पना से तात्पर्य है किसी कंपनी की शुरूआत

अत्यल्प पूंजी से करना।

## Bridge Financing पूरक वित्तपोषण

किसी भी कंपनी की माली हालत में सुधार लाने के लिए उसे प्रदान की जानेवाली तात्कालिक वित्त सुविधा। दीर्घावधि आधार पर कंपनी के लिए आवश्यक पूंजी जुटाने के लिए उपयुक्त इंतजाम होने तक उसे फौरी राहत के तौर पर अंतरिम वित्त प्रदान किया जाता है जो पूरक वित्त के रूप में जाना जाता है।

## Butterfly ईक्विटी -एक के दो / विभाजन

वह स्थिति जब दो विभागों वाली कोई फर्म अपने दोनों विभागों को दो अलग-अलग कंपनियों के रूप में बांट देती है और मूल शेयरधारकों को उनके द्वारा धारित प्रत्येक शेयर के लिए दोनों कंपनियों के दो अलग-अलग शेयर जारी करती है।

## Aged fail सीमित वैधता खाता

ऐसा खाता जो दो शेयर एजेंटों / डीलरों के बीच निपटान की तय तारीख बीत जाने के बाद भी 30 दिनों की अवधि तक वैध रहता है। ऐसी स्थिति में प्राप्तकर्ता फर्म को अपनी पूंजी का समायोजन करना होता है क्योंकि निपटान की तय सीमा के बाद वह इस खाते को अपनी संपत्ति के रूप में नहीं मान सकता।

## Agency Bank एजेंसी बैंक

एक ऐसा संगठन जो अपने आपमें बैंक न होकर किसी बैंक का एजेंट होता है और अपने मूल बैंक के लिए कार्य करना ही इसकी स्थापना का लक्ष्य होता है। अमरीकी बाजार में प्रवेश करने के लिए अक्सर विदेशी बैंक अपने एजेंट नियुक्त करते हैं और उनके माध्यम से कारोबार करते हैं। एजेंट बैंक सीधे जमाराशि को स्वीकार नहीं कर सकते और न ही ऋण दे सकते हैं। ये वे वित्तीय संस्थान होते हैं जो आम तौर पर बाजार में अमरीकी निक्षेपागार रसीदें (एडीआर) जारी करते हैं।

## Cartel उत्पादक संघ

उत्पादकों अथवा राष्ट्रों का एक ऐसा समूह जो बाजार





नियंत्रण के लिए एकसाथ मिलकर अथवा एक अकेले उत्पादक के रूप में कार्य करता है ताकि किसी उत्पाद विशेष के उत्पादन को सीमित करके उसके मूल्य को अपने लिए लाभकारी ढंग से निर्धारित किया जा सके। हालांकि यह प्रवृत्ति किसी भी देश के लिए उचित नहीं कही जा सकती लेकिन बहुत से देशों में इसकी मौजूदगी देखी गई है। लेकिन अमरीका में ऐसे उत्पादक संघों के गठन पर रोक लगाने के लिए कानून बनाए गए हैं।

### Chasing the market बाजार अनुसार/ बाजार का पीछा करना

बाजार में तेजी के दौर को देखते हुए अपेक्षाकृत ऊंची दर पर प्रतिभूतियों की खरीद अथवा जब बाजार में गिरावट का दौर हो उस समय निचली दर पर प्रतिभूतियों को बेचने की प्रवृत्ति बाजार का पीछा करना है। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि बाजार के रुख के अनुसार चलना ही इस संकल्पना से अभिप्रेत है।

### Clone fund प्रतिरूप निधि

जब एक ही निधि परिवार की किसी सफल निधि की तर्ज पर किसी दूसरी निधि का गठन किया जाता है तो वह प्रतिरूप निधि कहलाती है। इसका अच्छा उदाहरण हमें 80-90 के दशक में यूटीआई द्वारा यूनिट 64 की सफलता को देखने के बाद जारी की गई अन्य स्कीमों में देखने को मिलता है।

### Cold calling सौदेबाजी

शेयरों, बांडों या फिर अन्य वित्तीय उत्पादों की बिक्री के लिए संभावित ग्राहकों से संपर्क साधना और कमीशन अर्जित करना।

### Cost me ऊंची लागत खरीद

यह बाजार में होनेवाले तात्कालिक सौदों की स्थिति दर्शाता है। अर्थात् कोई खरीदार जब किसी अन्य क्रेता द्वारा खरीदी जानेवाली प्रतिभूति को खरीदना चाहता है तो उसे निश्चित रूप से उस दूसरे खरीददार की तुलना में अधिक कीमत अदा करनी पड़ती है। आम तौर पर बाजार में इसके लिए दूसरे खरीददार को

मानक मूल्य (1/8) अदा करना होता है।

### Cram-down deal थोपा गया सौदा

किसी कंपनी का विलयन होने पर जब उसके शेयरधारकों के सम्मुख कोई बेहतर विकल्प नहीं बचता तो उन्हें मजबूरीवश टेकओवर करनेवाली कंपनी द्वारा दिया जानेवाला ऑफर स्वीकार करना पड़ता है जो नकदी अथवा इक्विटी न होकर दायम दर्जे के शेयर होते हैं और अक्सर बाजार में उन शेयरों की कोई साख नहीं होती।

### Cyclical stock पिछ लागू/ मौका परस्त शेयर

ऐसे शेयर जो अर्थव्यवस्था की गति के अनुरूप चलते हैं अर्थात् जब अर्थव्यवस्था में तेजी का दौर होता है तो इनमें भी उछाल देखा जा सकता है और अर्थव्यवस्था जब मंदी की चपेट में होती है तो ऐसे शेयर भी लुढ़कने लगते हैं। उदाहरण के तौर पर हम आवास, ऑटोमोबाइल और कागज उद्योग के स्टॉक को ले सकते हैं।

### Blotter कच्चा चिट्ठा या रोज़नामा

प्रत्येक कारोबार के दिन दर्ज किया जाने वाला रिकार्ड। वास्तव में यह कच्ची बही की तरह होता है जिसमें व्यापारी क्रमशः प्राप्त होने वाले आदेश तारीख, समय, मात्रा, ग्राहक का नाम और मूल्य आदि दर्ज करता है ताकि शाम को कारोबार समाप्त होने पर वह अपने कार्य आदि का जायजा ले सके। बाद में आवश्यक प्रविष्टियों को खातेवार दर्ज कर लिया जाता है।

### Down-and In सक्रियता संकेतक

डेरीवेटिव्स सौदों में विकल्प (ऑप्शन) से जुड़ी एक खास स्थिति जिसमें कीमत जैसे संकेतक के लक्षित स्तर से नीचे हो जाने पर डेरीवेटिव सौदा प्रभावी हो जाता है।

### Down-and Out निष्क्रियता संकेतक

डेरीवेटिव्स सौदों में विकल्प (ऑप्शन) से जुड़ी वह स्थिति जिसमें कीमत जैसे संकेतक लक्षित स्तर से नीचे चले जाने पर डेरीवेटिव सौदा समाप्त हुआ समझा जाता है।





## बैंक बकायों की वसूली एवं ऋण वसूली न्यायाधिकरण

डी. के. मित्तल

प्रबंधक, विजया बैंक, नई दिल्ली

किसी भी बैंक की ऋण व्यवस्था उस बैंक की मरुदण्ड होती है। ऋण देना (और उससे लाभ प्राप्त करना) सदैव से ही बैंक की कारोबारी का केन्द्र बिन्दु रहा है। तेजी से बदलते आर्थिक परिदृश्य में बैंक भले ही विभिन्न 'एंसिलियरी सर्विसेज' देने लगे हो पर ऋण देना आज भी बैंकों के लिए 'की बिजनेस' है। बैंकों की आय का मुख्य स्रोत आज भी 'क्रेडिट पोर्टफोलियो' ही है। हाल के वर्षों में ऋणों में 30% से अधिक की वृद्धि देखी गई जो कि अपने आप में एक रिकार्ड है। आवासीय ऋणों एवं फुटकर ऋणों ने इस वृद्धि में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह किया है।

परम्परागत बैंकिंग में बैंकों को यह अधिकार था कि ऋण की अदायगी न होने पर वे ऋणी की चल सम्पत्ति को बेच सकें (कुछ औपचारिताएं पूरी करने के बाद) परन्तु अचल सम्पत्ति को बेचने के लिए उन्हें न्यायालय की शरण लेने पड़ती थी और कोर्ट जाने का मतलब था- सालों साल चलनेवाली अंतहीन कानूनी लड़ाई..तारीखों पर तारीखें और अंत में मुकदमें की धीमी मौत। इस प्रक्रिया के चलते बैंकों को न केवल हानि उठानी पड़ती थी अपितु इससे एक गलत संदेश भी जाता था कि बैंकों का पैसा वापिस करने की जरूरत नहीं है। राजनैतिक विवशताओं के चलते विभिन्न 'ऋण माफी' योजनाओं ने इसमें आग में घी डालने का काम किया।

बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के द्वारा ऋण वसूली में महसूस की जा रही व्यावहारिक कठिनाइयों को देखते हुए तत्कालीन सरकार ने एम. नरसिंहम की अध्यक्षता में एक समिति गठित की। इस समिति ने बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के लिए अलग से कोर्ट गठित किये जाने की सिफारिश की ताकि ऐसे मामलों में निपटारा शीघ्रता से किया जा सके। इसी उद्देश्य से 24 जून 1993 को 'बैंक व वित्तीय संस्थाओं को देय ऋण वसूली अधिनियम' पारित किया गया और ऋणों की वसूली के लिए

'ऋण वसूली न्यायाधिकरणों' का गठन किया गया।

इस संबंध में यह उल्लेख करना भी समाचीन होगा कि 'दिल्ली बार एसोसिएशन' ने ऋण वसूली न्यायाधिकरणों के गठन के विरोध में उच्च न्यायालय दिल्ली में 1994 में इसके प्रवर्तन पर रोक लगाने की मांग की थी। उनका तर्क था कि इस प्रकार के न्यायालयों के गठन संविधान सम्मत नहीं है और इनसे शीघ्र निर्णय लेने के नाम पर न्याय का गला घुट जायेगा लेकिन हाल ही में उच्चतम न्यायालय ने अपने ऐतिहासिक फैसले में स्पष्ट किया है कि इन अधिकारियों का गठन संविधान सम्मत है।

### ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की कार्यप्रणाली :

ऋण वसूली न्यायाधिकरणों में केवल वहीं मामले विचारार्थ स्वीकार किए जाते हैं जिनमें दावे की राशि 10 लाख रुपये से अधिक की होती है। ऋण वसूली न्यायाधिकरण का जज पीठासीन अधिकारी कहलाता है जिसे जुडिशियरी अधिकार प्राप्त होते हैं। इसके रजिस्ट्रार विधि स्नातक होते हैं। जब निर्णय सुना दिया जाता है तो वसूली अधिकारी डिक्री को निष्पादित करवाने की कार्रवाई करते हैं। वसूली अधिकारी को व्यापक अधिकार प्राप्त होते हैं जिनमें दोषी ऋणी को गिरफ्तार करने का अधिकार भी शामिल रहता है। इनकी सहायता के लिए वसूली निरीक्षकों की नियुक्ति की जाती है।

प्रारंभ में केवल 4 ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की स्थापना की गई थी। इस समय देश के विभिन्न भागों में 29 न्यायाधिकरण और 5 अपीलीय न्यायाधिकरण कार्य कर रहे हैं।

### ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की सीमाएँ :

• स्टाफ की कमी - विशेष रूप से जुडिशियरी स्टाफ की





कमी, न्यायाधिकरणों में जजों के पद अक्सर खाली पड़े रहते हैं।

- ऋण वसूली न्यायाधिकरणों की संख्या में कमी।
- न्यायाधिकरणों की सबसे बड़ी समस्या है- बार-बार एडजर्नमेंट लिया जाना। ऋणी जानबूझकर बार-बार एडजर्नमेंट लेते हैं ताकि मुकदमों को लम्बा खींचा जा सके। इसके अलावा वे न्यायालय में जानबूझकर हाजिर नहीं होते हैं और जब न्यायाधिकरणों द्वारा एकपक्षीय फैसला सुनाया जाता है तो वे अपने को जजमेंट डेटर घोषित करते हुए पुनर्विचार याचिका दायर कर देते हैं और सुनवाईयों का नया दौर शुरू हो जाता है। पुनर्विचार मामले में हारने पर वे अपील न्यायाधिकरण में अपील कर देते हैं जिससे सुनवाईयों का अंतहीन सिलसिला चल पड़ता है।
- विभिन्न नियमों / अधिनियमों के चलते डिक्री निष्पादन करवाने में काफी कठिनाइयाँ आती हैं उदाहरण के लिए यदि गिरवी रखी संपत्ति में किरायेदार रह रहे हों तो उन्हें आसानी से हटाया नहीं जा सकता - 'राइट ऑफ टेनेंसी एक्ट' आडे आ जाता है।

बड़ी कंपनियां अधिकांशतः 'प्लान्ट एवं मशीनरी' तथा स्टॉक के लिए ऋण लेती हैं तो जमीन एवं बिल्डिंग को 'मोर्टगेज' किया जाता है और स्टॉक एवं मशीनरी को 'हाईपोथिकेट' किया जाता है। 90% मामलों में दोषी ऋणी स्टॉक एवं मशीनरी को बैंक की जानकारी के बिना बेच देते हैं ऐसे में बैंक के पास वसूली के लिए मात्र जमीन एवं बिल्डिंग बचती है और यदि इसे बेचा जाता है तो जबरन बिक्री (Forced Sale) की वजह से इसका 50% मूल्य ही प्राप्त होता है। जब बैंक शेष राशि की वसूली के लिए कंपनी के अन्य निदेशकों को नोटिस भेजते हैं और आवासीय इकाई बेचकर बकाया राशि वसूली की कार्रवाई शुरू की जाती है तो इनकी आवासीय इकाइयों को इन्हें 'सिंगल डवेलिंग यूनिट' बताया जाता है जिसकी बिक्री नहीं की जा सकती।

### कुछ समाधान :

- बार बार एडजर्नमेंट से मुक्ति पाने के लिए सुनवाईयों की अधिकतम संख्या निर्धारित की जानी चाहिए।
- बैंकों के मुकदमों की सुनवाई लगातार होनी चाहिए। दो सुनवाईयों के बीच अधिक अंतराल आ जाने पर विपरीत प्रभाव पड़ता है।
- विभिन्न मुकदमों के निबटारे में लगनेवाले वास्तविक समय को देखते हुए केस निबटारे की नई समय सीमा निर्धारित की जानी चाहिए और इस समय सीमा का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।
- एडजर्नमेंट की अधिकतम सीमा निर्धारित की जानी चाहिए और यदि ऋणी निर्धारित सीमा से अधिक एडजर्नमेंट की मांग करें तो उस पर जुर्माना लगाया जाना चाहिए जो कि दावे की राशि का कम से कम 5% हो।
- न्यायाधिकरण से जो अवार्ड दिये जाते हैं इनमें दंडात्मक ब्याज की प्रभावी तारीख में एकरूपता नहीं रहती है, कहीं तो ब्याज फैसले की तारीख से देय होता है तो कहीं निर्धारित अवधि में भुगतान न करने पर एक सीमा के बाद। ऐसे में दोषी उधारकर्ताओं की कोशिश रहती है कि मुकदमे को लम्बे से लम्बा खींचा जाए ताकि उन्हें ब्याज का फायदा मिल सके। ऐसे में उचित यहीं रहेगा कि दण्डात्मक ब्याज मुकदमा दायर करने की तारीख से देय अनिवार्य कर दिया जाए।

बैंक का पैसा हड़पने वालों के साथ किसी भी प्रकार की हमदर्दी रखने की आवश्यकता नहीं है। ऐसा कानून बनाया जाना चाहिए कि लोग जानबूझकर बैंक का पैसा वापिस न कर रहे हों उनके नाम और फोटो स्थानीय समाचार पत्रों में छपवाए जाएँ। हमें यह भी सुनिश्चित करना होगा कि दोषी व्यक्ति इन न्यायाधिकरणों का दुरुपयोग एक कवच के रूप में न कर सकें।





## प्रशिक्षण एक तरह का निवेश ही तो है



....

❖ सर, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय की स्थापना एक विशेष प्रयोजन के लिए की गयी है, क्या प्रयोजन सिद्ध हो रहा है?

परिक्रमा इस बार पहुंची है, पुणे स्थित भारतीय रिज़र्व बैंक के कृषि बैंकिंग महाविद्यालय में। यह चर्चित स्तंभ पाठकों को न केवल राष्ट्रीय स्तर के बहुमुखी प्रशिक्षण संस्थानों का परिचय कराता है बल्कि प्रधानाचार्य के साक्षात्कार के माध्यम से प्रशिक्षण की वर्तमान प्रवृत्तियों एवं विचारधारा को समझने का अवसर देता है। प्रस्तुत है कृषि बैंकिंग महाविद्यालय के प्रधानाचार्य श्री एच. आर. खान से हुई लंबी बातचीत जो प्रशिक्षण की दिशाओं इंगित करती है।

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय की स्थापना के पीछे प्रयोजन यह था कि वित्तीय प्रणाली के केवल एक अंग, अर्थात् सहकारी बैंकिंग क्षेत्र की प्रशिक्षण संबंधी जरूरतों को पूरा किया जा सके। इस तरह से देखें तो सीएबी की स्थापना जिस मकसद से की गयी थी, उसे तो हम पूरा कर रहे हैं, उससे भी ज्यादा करने के प्रयास हमने किये हैं और आगे भी करते रहेंगे।

❖ आज ट्रेनिंग या प्रशिक्षण का जो रूप सामने आ रहा है - कवरेज, मेशेडोलॉजी आदि के सन्दर्भ में क्या वह बैंकों की बदलती मांग के लिए अनुरूप है?

हमने न केवल प्रशिक्षण के कवरेज को बदला है, बल्कि पढ़ाने के तरीके और साधन भी बदले हैं। मैं ये तो नहीं कहूंगा कि हम अपने फील्ड में सर्व श्रेष्ठ हैं लेकिन ये भी सच है कि हम जिन क्षेत्रों में पढ़ाते हैं, उनमें हमारी साख बढ़ी है और हमारा ग्राहक वर्ग भी व्यापक हुआ है। हमने केस स्टडीज़, फील्ड विज़िट्स, परियोजना कार्य, आइये देखे हमने क्या सीखा, कम्प्यूटर के जरिये और ज्यादा अभ्यास,

परियोजना रिपोर्ट और समूह कार्य आदि की शुरुआत करके अपने कार्यक्रमों में कई बदलाव किये हैं और उन्हें अधिक व्यावहारिक और उपयोगी बनाने की कोशिश की है। हमारे सभी ग्राहकों ने प्रशिक्षण के नये फार्मेट पसंद किये हैं।

❖ कार्य, उसकी जिम्मेदारी या फिर उसके निष्पादन में प्रशिक्षण कितना महत्व रखता है। क्या हमारे देश में हम प्रशिक्षण को उतना महत्व दे पाते हैं ?

मैं समझता हूँ कि कार्य, उसकी जिम्मेदारी या फिर उसके निष्पादन में प्रशिक्षण का बहुत महत्व है। न केवल प्रशिक्षण बल्कि निरंतर प्रशिक्षण का महत्व लगातार हमें स्वीकार करना होगा। आज के आइटी परिवेश में नित नये बैंकिंग उत्पाद हमारे सामने आ रहे हैं, कम्प्यूटर की वहज से काम करने के तरीके बदल रहे हैं, हमारे ग्राहकों की अपेक्षाएं और हमारे लक्ष्य बदल रहे हैं, ऐसे में ये बेहद जरूरी हो जाता है कि जो भी अधिकारी फ्रंट आफिस में या बैंक आफिस में बैठा हो, उसे अपनी डेस्क के कामकाज की पूरी जानकारी हो और यह जानकारी विधिवत और निरंतर प्रशिक्षण के माध्यम से ही मिल सकती है।

एक बात और भी है जो हमें निरंतर याद रखनी है, आज हमें अपने नजरिये को भी बदलने की जरूरत है। हम चीजों को पांच दस बरस पहले जिस तरह देखते थे, अब वह दृष्टिकोण शायद काम न करे।





- ❁ आपके हिसाब से जितना बजट प्रशिक्षण का होना चाहिये क्या हमारे संस्थान या बैंक उतना बजट आबंटन करते हैं?

प्रशिक्षण एक तरह का निवेश ही तो है। हम अपने मानव संसाधनों को अद्यतन बनाने, उसमें वक्त के साथ-साथ बदलाव लाने के लिए प्रशिक्षण पर जितना अधिक खर्च करेंगे, हमें उतने ही अच्छे परिणाम भी मिलेंगे। बेशक प्रशिक्षण से होने वाले लाभ या बदलाव को तौला न जा सकता हो, लेकिन इस बात से इन्कार नहीं किया जा सकता कि प्रशिक्षित कर्मचारी, प्रशिक्षण न पाये कर्मचारी की तुलना में ज्यादा आत्म विश्वास के साथ और बेहतर परिणाम दे सकता है। अब ये तो अलग-अलग संस्थाओं पर निर्भर करता है कि वे इस मद के लिए कितना बजट बनाते हैं।

- ❁ वैसे तो प्रशिक्षण मानव संसाधन नीतियों का एक हिस्सा है - परन्तु प्रशिक्षण में वो ताकत है कि वह मानव संसाधन नीतियों में भी बदलाव ला सकता है- क्या हमारे प्रशिक्षण उस स्तर के हैं ?

मैं आपसे सहमत हूँ कि प्रशिक्षण मानव संसाधन नीतियों का एक हिस्सा ही है और मैंने अभी इसे निवेश के रूप में माना है। दरअसल प्रशिक्षण कई तरह का होता है। एक प्रशिक्षण तो वह होता है जो आपको किसी नयी विधि के बारे में, नयी तकनीक के बारे में या नये प्राडक्ट के बारे में जानकारी देने के लिए दिया जाता है और एक प्रशिक्षण वह होता है जो कर्मचारी के व्यक्तित्व के विकास के लिए, उसकी सोच में बदलाव के लिए वक्त की जरूरत के हिसाब से उसे ढालने के लिए समय-समय पर दिया जाता है। मैं समझता हूँ कि कुल प्रशिक्षणों में, मानव संसाधन संबंधी प्रशिक्षणों में इतनी ताकत होने की बात है कि वह मानव संसाधन नीतियों में परिवर्तन ला सके, मेरा ख्याल है, हमारा महाविद्यालय काफी हद तक इस परीक्षा में खरा उतरता है। इसका सबसे बड़ा उदाहरण है कि अब हमें अनेक बैंकों से इस आशय के अनुरोध प्राप्त होते हैं कि हम उनके अधिकारियों के लिए, यहां तक कि नये भर्ती होने वाले अधिकारियों के लिए भी खास तौर पर तैयार किये गये प्रशिक्षण कार्यक्रम, कस्टमाइज प्रोग्राम आयोजित करें। ये हमारे लिए एक नयी चुनौती है। शायद इसी तथ्य में आपके प्रश्न का उत्तर छुपा है।

- ❁ ऐसा नहीं लगता कि हमें प्रशिक्षण के लिए आज मार्केटिंग करनी पड़ रही है?

हां, किसी भी संस्था के अस्तित्व के लिए मार्केटिंग आज पहली शर्त और जरूरत बन गयी है। आज हम प्रतिस्पर्धा के युग में जी रहे हैं। बैंकों में अपने उत्पाद बेचने के लिए गलाकाट प्रतिस्पर्धा है। बेशक हम जिस तरह का और जिस तरह के ग्राहकों को प्रशिक्षण देते हैं, उसमें हमारा कोई बहुत बड़ा प्रतिस्पर्धी नहीं है, लेकिन ये तो आप मानेंगे कि जब तक हम बाजार तक ये संदेश नहीं पहुंचाएंगे कि हम किसे और किस तरह का प्रशिक्षण देने का सामर्थ्य रखते हैं, हम अपने ग्राहकों तक और ग्राहक हम तक पहुंचेंगे ही कैसे? प्रशिक्षण कार्यक्रमों के घोषणा पत्र भेजना या हमारा वर्ष भर के कार्यक्रमों के कैलेंडर या हमारी गृह पत्रिका सीएबी कॉलिंग भेजना भी तो एक तरह का मार्केटिंग ही है। वैसे आपको बतायें कि हमारे कार्यक्रमों की मार्केटिंग का सबसे अच्छा और विश्वसनीय आधार इन सब संस्थाओं के हमारे वे सहभागी हैं जो यहां के पाठ्यक्रमों, पढ़ने के तरीकों, उपलब्ध सुविधाओं और पूरे परिवेश के बारे में अपनी - अपनी संस्था को फीडबैक देते हैं और इस तरह से हर संस्था से हमारा संबंध हर नये कार्यक्रम के साथ और बेहतर होता चलता है।

- ❁ सभी प्रशिक्षण संस्थानों को आज बदलना पड़ रहा है - सीएबी किस प्रकार से बदलाव के दौर से गुजर रहा है और इसका क्या नया रूप होगा?

कहावत है कि दुनिया में सबसे स्थायी परिवर्तन ही है। बदलाव हर जगह जरूरी होता है और जो संस्थाएं बदलते वक्त की



जरूरत के हिसाब से नहीं बदलती, उनका अस्तित्व खतरे में पड़ सकता है। मैंने अभी कहा था कि हमने बदलते आर्थिक और कृषि जगत के साथ कदम से कदम मिलाते हुए अपने कार्यक्रमों की रूपरेखा बदली है, पढ़ाने के तरीके बदले हैं और अपने कैलेंडर में नये कार्यक्रम शामिल किये हैं। जहां तक महाविद्यालय के भावी रूप का सवाल है, ये तो आने वाला वक्त ही बतायेगा कि हमें कितने दौरे अभी देखने हैं। हां, ये जरूर है कि हमने अपने लिए विज्ञान बनाया है और हम किसी भी तरह के बदलाव के लिए हमेशा तैयार हैं। हमारा विज्ञान है कि हमारा महाविद्यालय सहकारी क्षेत्र के विकास के लिए आवश्यकता आधारित, उत्कृष्ट गुणवत्ता वाले ग्राहकोन्मुख प्रशिक्षण प्रदान करता हुआ विश्व प्रशिक्षण पटल पर प्रमुख प्रशिक्षण संस्थान के रूप में निकट भविष्य में उभर कर सामने आयेगा।

❁ आप अपने ग्राहकों की जरूरतों की जानकारी का कैसे पता लगाते हैं ? क्या उनकी मांग पर अपने कार्यक्रम तैयार करते हैं ?

भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर की अध्यक्षता में महाविद्यालय की परामर्शदात्री समिति कार्य करती है। बैंक के कार्यपालक निदेशक इस समिति के उपाध्यक्ष हैं। अन्य सदस्यों में बैंकों/वित्तीय संस्थाओं के अध्यक्ष तथा प्रबंध निदेशक और प्रतिष्ठित प्रशिक्षण संस्थानों के प्रमुख शामिल हैं। यह समिति हर वर्ष महाविद्यालय के प्रशिक्षण कैलेंडर को अंतिम रूप देने से पहले एक बैठक आयोजित करती है। प्रशिक्षण कार्यक्रमों को समृद्ध बनाने के लिए विभिन्न संविभागों के विशेषज्ञों को बाहर से भी लिया जाता है। इसके अलावा सभी बैंकों, वित्तीय संस्थाओं और अन्य संस्थाओं को उनकी जरूरत के कार्यक्रमों के बारे में पत्र लिखे जाते हैं। पिछले कार्यक्रमों में सहभागियों से मिले फीडबैक को ध्यान में रखा जाता है। इन सारे स्रोतों से प्राप्त जानकारी के आधार पर हम कार्यक्रमों को अंतिम रूप देते हैं। हम ग्राहकों की मांग के अनुरूप कार्यक्रम भी तैयार करते हैं और अपने कार्यक्रमों की मार्केटिंग करके उनकी मांग भी पैदा करते हैं।

❁ आज सभी संस्थाओं / बैंकों के अपने-अपने ट्रेनिंग सेट-अप हैं- आप सीएबी को उनसे अलग कैसे करेंगे?

बेशक सभी बड़े बैंकों, वित्तीय संस्थाओं आदि के अपने ट्रेनिंग सेट-अप हैं लेकिन ये सभी क्षेत्रों की प्रशिक्षण जरूरतों को पूरा करने में सक्षम नहीं हैं। इसके अलावा छोटे छोटे सहकारी बैंकों, ग्रामीण बैंकों आदि के लिये ये संभव नहीं हो पाता कि वे अपने अधिकारियों के लिए हर तरह की प्रशिक्षण सुविधाएं जुटा सकें। कृषि बैंकिंग महाविद्यालय एक साथ पांच चैनलों में प्रशिक्षण सुविधाएं उपलब्ध कराता है और साथ ही अलग-अलग बैंकों आदि की खास जरूरतों को देखते हुए खास कार्यक्रम भी तैयार करता है और यही बात हमें उनके प्रशिक्षण संस्थाओं से अलग करती है।

❁ आप हिन्दी प्रशिक्षण समन्वयन समिति के अध्यक्ष हैं और आपका महाविद्यालय प्रशिक्षण समन्वयन समिति के सचिवालय का काम करता है। इसकी उपलब्धियों के बारे में कुछ बताइयें।

पिछले सत्रह बरसों में हिन्दी प्रशिक्षण समन्वयन समिति ने एक लम्बा फासला तय किया है। बैंकों में हिन्दी में प्रशिक्षण देने की दिशा में काफी काम हुआ है, हैंड आउट हिन्दी में तैयार किये जाते हैं और मूल रूप से हिन्दी में बैंकिंग संबंधी पुस्तकें भी काफी संख्या में लिखी गयी हैं। हमने बैंकों के प्रशिक्षण संस्थानों में इस्तेमाल में लाये जाने वाले हैंडआउटों के संबंध में भी कुछ महत्वपूर्ण निर्णय लिये हैं। हालांकि हम ये दावा तो नहीं करते कि जिन उद्देश्यों के लिए समिति का गठन किया गया था, वे सभी लक्ष्य पूरे कर लिये गये हैं, लेकिन हमें इस बात का संतोष है कि हम सदस्य बैंकों के बीच काफी हद तक हिन्दी में प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू कराने और लगातार उनका प्रतिशत बढ़ाने में सफल हुए हैं। यह एक निरंतर चलने वाली सामूहिक और सहयोगी





प्रक्रिया है जिसमें हमें बैंकों को लगातार अपने साथ ले कर चलना होता है। हम उम्मीद कर सकते हैं कि आगे भी इस समिति का सफर ठीक ठाक चलता रहेगा।

❁ इस समिति के अंतर्गत मौलिक पुस्तक लेखन योजना की क्या स्थिति है?

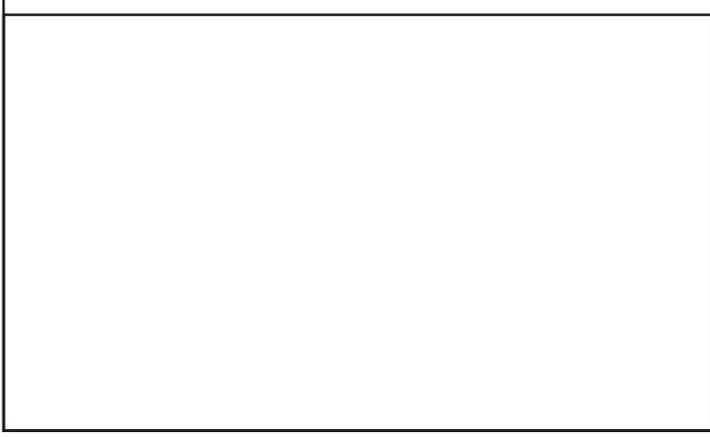
प्रशिक्षण समन्वयन समिति के अंतर्गत मौलिक पुस्तक लेखन एक ऐसी परियोजना रही जिस पर महाविद्यालय को गर्व है। अब तक अलग-अलग बैंकों और रिज़र्व बैंक के अधिकारियों द्वारा बैंकिंग संबंधी विषयों पर 37 स्तरीय पुस्तकें लिखी जा चुकी हैं और तीन पुस्तकों पर काम चल रहा है; हाल ही में भोपाल में आयोजित समिति की 62 वीं बैठक में तीन और पुस्तकों की रूपरेखा को अनुमोदन किया गया। पिछले दिनों बिल्कुल नये विषयों पर मूलरूप से हिन्दी में पुस्तकें लिखने के दो और प्रस्ताव हमें मिले हैं। पिछली बैठक में हमने इस योजना को और लोकप्रिय बनाने के लिए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय लिये हैं और हमें विश्वास है कि इनके दूरगामी परिणाम होंगे।

प्रस्तुति : पुष्पकुमार शर्मा

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, विद्यापीठ मार्ग, पुणे -411 016 अपनी द्विभाषिक तिमाही पत्रिका **सीएबीकालिंग** के लिए बैंकिंग, ग्रामीण ऋण, विकास, रोज़गार, वित्तपोषण, प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी और संबंधित विषयों पर लेखों का स्वागत करता है। प्रकाशन के लिए चुने गये लेखों के लेखकों को प्रत्येक लेख के लिए प्रत्येक मुद्रित पृष्ठ के लिए 375/- रुपये और अधिकतम रुपये 1500/- तक का मानदेय दिया जाता है। लेख मौलिक हो और पहले कहीं प्रकाशित न हुआ हो। पांडुलिपि महाविद्यालय के पासरखी जायेगी।

लेख ई मेल से भी [principalcab@rbi.org.in](mailto:principalcab@rbi.org.in) पर भेजे जा सकते हैं।

सीएबीकालिंग का वार्षिक सदस्यता शुल्क रुपये 100/- मात्र है और यह बैंकिंग क्षेत्र, खास तौर पर कृषि बैंकिंग क्षेत्र की एक महत्वपूर्ण पत्रिका है।



“नदी एक प्रवाह है  
जीवन है।  
जीवंत है नदी  
विद्या की तरह निरंतरता का  
बोध कराती है।  
मिलाती है  
ज्ञान के महासागर से।  
एक संस्कृति है  
कृति है, एक से अनेक की  
उत्पन्न हुई हमारी सभ्यता से पूर्व  
और रहेगी उसके बाद भी - यह नदी  
हमारी संस्कृति और सभ्यता को समेटे हुए”

कविता की ये पंक्तियां एक छवि बनाती हैं हमारे मन में ... नदी की। बात एक नदी की है। भले ही उसका नाम गोदावरी हो, कावेरी, तीस्ता, सुवर्ण रेखा, गोमती, तुंगभद्रा हो, चिनाब, झेलम, सतलज, भागीरथी, कोयना, कृष्णा, ब्रह्मपुत्र, व्यास, इरावती, नर्मदा, तापी, क्षिप्रा, महानदी, साबरमती, सिंधु या अलकनंदा या कुछ और भी हो.... क्रिया वही रहती है, प्रतिनिधित्व वही रहता है.. जीवंतता का बोध। शिक्षा और संस्कृति की हमारे देश में बहुत सारी विधाएं हैं और इन्हीं संस्कृतियों को अपने - अपने अंचल में समेटे हुए हैं ये भारतीय नदियां..। इन्हें एक साथ देखना अलौकिक दर्शन होगा। संभव

भी नहीं लगता.. लेकिन नहीं, भारतीय रिज़र्व बैंक के कृषि बैंकिंग महाविद्यालय के प्रांगण में कोने कोने में ये नदियां विद्यमान हैं। अलग-अलग संस्कृतियों का प्रतिनिधित्व करती हुईं। ..शिक्षा की अलग-अलग विधाओं को पिरोती हुईं.. हमें ज्ञान के महासागर से मिलाती हैं। जी हाँ, पुणे स्थित भारतीय रिज़र्व बैंक का यह महाविद्यालय हमें इनसे मिलाता है।

वस्तुतः इस महाविद्यालय की स्थापना की नींव में सहकारिता की भावना की ही महत्वपूर्ण भूमिका रही है। बैंक के नीति निर्धारकों ने जब बैंकिंग प्रशिक्षण की आवश्यकता को महसूस किया तो उन्हें लगा कि बैंकिंग सिर्फ वाणिज्यिक बैंकिंग ही नहीं हैं बल्कि ‘संघे शक्ति कलियुगे’ अर्थात् सहकारिता के संगठन में भी बहुत बड़ी ताकत है, इस बात को समझते हुए 29 सितम्बर 1969 को ‘कोआपरेटिव बैंकर्स ट्रेनिंग कालेज’ की शुरुआत पुणे में की। हम सभी जानते हैं कि किसी भी संस्था का जन्म मात्र भौतिक स्थापना से नहीं होता बल्कि उसके पीछे एक विज्ञान होता है और इसका विज्ञान था “सामान्य रूप से आवश्यकतानुसार, उच्च स्तर का ग्राहकोन्मुख बैंकिंग प्रशिक्षण प्रदान करने और विशेष रूप से भारत तथा विदेशों के वित्तीय क्षेत्र के कार्मिकों के लिये ग्रामीण एवं सहकारी क्षेत्र का विकास करते हुए सार्वभौमिक प्रशिक्षण केन्द्र की स्थापना करना।”

हम सभी स्वीकार करेंगे कि सहकारिता बैंकिंग का प्रमुख अंग है। विशेषकर ग्रामीण ऋण के क्षेत्र को ध्यान में रखते हुए इस प्रशिक्षण संस्थान ने क्रमशः अपना विकास किया और सहकारिता क्षेत्र से कदम आगे बढ़ाते हुए वाणिज्यिक बैंकिंग क्षेत्र को भी अपने में शामिल कर लिया और 16 फरवरी 1974 में अपनी गतिविधियों की व्यापकता के साथ नया नाम कॉलेज ऑफ एग्रीकल्चरल बैंकिंग अर्थात् कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी) रखते हुए अपनी नयी ऊर्जा के साथ कार्य करने लगा। आज ‘सीएबी’ के साथ सहकारी बैंक, वाणिज्यिक बैंक, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां और अन्य तत्संबंधी संस्थान पूरी तरह से जुड़ गये हैं- अपने ज्ञान में वृद्धि करने के लिये। इसकी फिजाओं में मई 1967 को रिज़र्व बैंक के तत्कालीन गवर्नर





श्री पी.सी. भट्टाचार्य ने नींव का पत्थर रखते हुए जो शब्द कहे थे, वे अभी भी गूँज रहे हैं ..“बैंककारी विनियमन अधिनियम का विस्तार शीर्ष, मध्यवर्ती, शहरी और प्राथमिक सहकारी बैंकों तक होने से यह जरूरी होगा कि सहकारी बैंकों के स्टाफ को भी पर्याप्त प्रशिक्षण सुविधायें दी जाएं ताकि वे बैंकिंग की जटिलता से अवगत हो सकें”।

इतनी मजबूती से प्रारंभ हुआ ‘सीएबी’ आज बैंकिंग के हर क्षेत्र में अपनी साख न केवल देश में बल्कि विदेशों में भी बनाये हुए है और बैंकिंग से जुड़ा हर व्यक्ति एक बार यहाँ जरूर आना चाहता है।

पुण्य नगरी अर्थात् पुणे जिसे महाराष्ट्र की सांस्कृतिक राजधानी कहा जाता है, के रमणीय वातावरण में विद्यापीठ मार्ग पर अपनी विविधता एवं विशालता के साथ स्थित है यह महाविद्यालय। प्रवेश के साथ ही फुलवारी वाले हरे भरे लॉन आगंतुकों का स्वागत करते हैं और दिखलायी पड़ते हैं, भारत की प्रमुख नदियों के नाम। ये सिर्फ नाम नहीं है बल्कि सार्थक संकेत हैं, भारत की विभिन्न संस्कृतियों के। अलग-अलग कक्षों, कमरों, हॉस्टेल या भोजन कक्ष सभी को भारत की नदियों के नाम देकर भारत की विभिन्न संस्कृतियों को प्रतिनिधित्व दिया गया है जो ज्ञान के महासागर में जुड़ कर बैंक कार्मिक के व्यक्तित्व का विकास कराती हैं। ये सीएबी की अपनी सोच का कमाल है।

‘सीएबी’ की शैक्षणिक गतिविधियों का निर्धारण महाविद्यालय की परामर्शदात्री समिति करती है। रिजर्व बैंक के उप गवर्नर इसके अध्यक्ष हैं और कार्यपालक निदेशक उपाध्यक्ष। इस समिति में रिजर्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के अलावा बैंकों, वित्तीय संस्थाओं, उद्योग संघों, राष्ट्रीय स्तर के प्रशिक्षण संस्थानों के कार्यपालक अधिकारी सदस्य या आमंत्रित के रूप में होते हैं। महाविद्यालय के प्रधानाचार्य इस समिति के सदस्य सचिव हैं। महाविद्यालय अपने विभिन्न कार्यक्रम बैंकिंग से जुड़े हर विषय पर चलाता है जिन्हें यह सुविधानुसार पांच प्रमुख श्रेणियों या चैनलों के अधीन रखता है :

### ग्रामीण बैंकिंग

- शहरी सहकारी बैंक
- सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी)
- मानव संसाधन विकास
- सामान्य बैंकिंग और वित्तीय संस्थान

आंकड़ों की कसौटी पर देखा जाए तो ‘सीएबी’ अब तक वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, राज्य सहकारी बैंकों, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों, शहरी सहकारी बैंकों, गैर सरकारी संगठनों और गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, एसएलएफआई, पारस्परिक निधियों, राज्य तथा केन्द्रीय सरकार के विभागों के 78,000 से अधिक अधिकारियों को प्रशिक्षण दे चुका है और ये प्रक्रिया निरंतर जारी है। पिछले पांच वर्षों के आंकड़े इस प्रकार हैं:

वर्ष	कार्यक्रम	प्रशिक्षार्थी
2001-02	179	3777
2002-03	173	3461
2003-04	147	3138
2004-05	146	3364
2005-06 (दिसंबर छमाही तक)	74	1800

उल्लेखनीय बात है कि ‘सीएबी’ अपने नियमित कार्यक्रमों के अलावा-

- यूएनडीपी और योजना आयोग के साथ मिलकर मानव विकास और राज्य वित्त पर 12 कार्यक्रमों की एक श्रृंखला चला रहा है।
- महाविद्यालय ने क्षेत्रीय कार्यालयों/ राज्य सहकारी बैंकों / गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिये ‘ऑफ साइट’ कार्यक्रम चलाये हैं।



- शहरी सहकारी बैंकों के लिये 'निधियों की लागत तथा उधार दरों' पर अध्ययन भी किया।
- हाल ही में महाविद्यालय ने
  - सहकारी बैंकिंग पर गोलमेज परिषद
  - ग्रामीण वित्तीय सेवाओं के लिये आईसीटी सेमिनार
  - संस्थागत ढांचे के माध्यम से इक्विटी और निरंतर वृद्धि के लिये ग्रामीण ऋण में वृद्धि पर राष्ट्रीय परिसंवाद भी आयोजित किये हैं।

अपने नियमित कार्यक्रमों और आयोजनों के साथ-साथ, यह महाविद्यालय संस्थाओं की मांग पर 'ऑफसाइट एवं ऑन साईट' कार्यक्रम आयोजित करता है। महाविद्यालय अपनी गतिविधियों के साथ यूएनडीपी, योजना आयोग, एफएओ, अपराका, सिकटैब, कॉमनवेल्थ सचिवालय, एनआईआरडी, एक्जिम बैंक तथा नाबार्ड से जुड़ा हुआ है।

गुणवत्तावाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों के आयोजन के लिए उत्कृष्ट मूलभूत सुविधाओं में उल्लेखनीय दृष्टिकोण और प्रतिबद्धता आवश्यक है। पुणे में एक प्रमुख स्थान में छह एकड़ भूमि में फैले हुए कृषि बैंकिंग महाविद्यालय में बेहतरीन आधारभूत सुविधाएं उपलब्ध हैं जिन्हें निरंतर अद्यतन किया जाता है।

- आवास और भोजन की व्यवस्था
- चिकित्सा परामर्श
- सभागृह, दृश्य-श्रव्य कक्ष और सम्मेलन कक्ष
- पुस्तकालय जिसमें लगभग 36000 पुस्तकें उपलब्ध हैं।
- सूचना प्रौद्योगिकी सुविधाएं
- योग, खेलकूद और जिम सुविधाएं

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय में एक समय में 4 से 5 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। इन कार्यक्रमों में पूरे भारत और विदेशों से सहभागी आते हैं। कृषि बैंकिंग महाविद्यालय में सुसज्जित 136 कमरों (एसी और एसी रहित) वाले दो हॉस्टल भवन हैं। इनमें दैनिक जीवन की सभी

आवश्यक सुविधाएं मौजूद हैं। हवाई/रेल टिकट आरक्षित करने और कन्फर्म करने की व्यवस्था भी है। पूरी तरह से सुसज्जित वातानुकूलित भोजनालय झेलम और तुंगभद्रा, मनोरंजन लाउंज और कुमुदनी तालाब सहित सुरुचिपूर्ण लैंडस्केप वाले बगीचे आकाशगंगा में रात्रि भोजन की सुविधा इस पूरी व्यवस्था को संपूर्णता प्रदान करती है।

परिसर में सभी सहभागियों को औषधालय सहित चिकित्सा परामर्श की सुविधा और आपातकालीन सहायता उपलब्ध है। इसके साथ ही, पुस्तकालय एवं गोदावरी हॉस्टल में सहभागियों के लिये निरंतर आधार पर इन्टरनेट की सुविधा उपलब्ध है।

अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों के साथ-साथ शोध एवं अध्ययन भी महाविद्यालय की एक प्रमुख गतिविधि है। ज्ञान की इस गंगा में महाविद्यालय एक तिमाही समूल्य प्रकाशन 'सीएबी कॉलिंग' भी प्रकाशित करता है जो पूर्णतः विकासात्मक बैंकिंग को समर्पित पत्रिका है। इसमें "थीम" आधारित लेख होते हैं और शामिल होती है महाविद्यालय की भावी गतिविधियों की जानकारी। महाविद्यालय शहरी सहकारी बैंकों एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के निदेशकों के लिये शीघ्र ही एक हैण्डबुक प्रकाशित करने जा रहा है।

रिजर्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारी इसके प्रधानाचार्य हैं जो विभिन्न कार्यक्रमों से जुड़े हुए हैं और "एसएमईज" संबंधित "खान रिपोर्ट" के मुखिया हैं। नीति निर्धारण में, विशेषकर ग्रामीण ऋण से संबंधित नीति निर्धारण में रिजर्व बैंक के इस महाविद्यालय का योगदान बहुत ही महत्वपूर्ण है। अपने ठोस कार्य और सतत कार्यशीलता में हिमालय की तरह विराट महाविद्यालय प्रशिक्षार्थियों के लिये उत्सुकता भरा 'गुरू' स्थान रहा है। सुविधाओं में अग्रणी, देखने में रमणीय स्थान के रूप में सीएबी का अपना एक अलग महत्व है।

एक बात और, हम सभी जानते हैं कि इतिहास का अपना एक महत्व होता है, उसी प्रकार ऐतिहासिक दस्तावेज़ किसी संस्था विशेष की पूरी कहानी अपने में समेटे हुए रखते हैं। इसी परिप्रेक्ष्य में, सीएबी के प्रांगण में रिजर्व बैंक का केन्द्रीय





अभिलेख और प्रलेखन केन्द्र अर्थात सेन्ट्रल रिकार्ड एण्ड डाक्यूमेंटेशन सेन्टर (सीआरडीसी) भी स्थित है जो रिज़र्व बैंक का अत्याधुनिक पुरालेखगार है। इसे डिजिटल पुरालेखगार के रूप में विकसित किया जा रहा है। रिज़र्व बैंक के पुराने अभिलेख, पुराने नोट यहां तक कि अढ़ाई रुपये का भी नोट देखने का एक मात्र स्थान हमें सीएबी के प्रांगण में ही मिलता है। ऐसी जानकारी और कहीं भी नहीं मिल सकती। इसी की सहायता से यह महाविद्यालय अभिलेख प्रबंधन पर यह कार्यक्रम चलाता है।

पूर्णतः समर्पित संकाय सदस्यों की एक पूरी टीम हर प्रकार के प्रशिक्षण देने के लिये, अपने ज्ञान को बांटने के लिये तत्पर है। महाविद्यालय बैंकिंग के विकास के साथ अपने आपको अद्यतन करता रहता है ताकि कोई भी विषय छूट न जाए। यहां आनेवाला हर प्रशिक्षणार्थी न केवल ज्ञान अर्जित करके जाता है

बल्कि संपूर्ण व्यक्तिगत विकास के साथ आत्म विश्वास लेकर बैंकिंग के परिवर्तनों की हर चुनौती का सामना करने के लिये तैयार होकर जाता है। शायद यही इस महाविद्यालय का अभीष्ट है और यही समय की भी मांग है।

“ कल हम रहें या ना रहें  
पर नदी रहेगी - अतीत से  
वर्तमान और वर्तमान से भविष्य तक  
समय की एक श्रृंखला बनकर  
आओ भर ले अंजुरी अपनी  
इस नदी से  
इस समय से, इस वर्तमान से  
कल हम रहें या ना रहें  
नदी रहेगी, समय रहेगा, वर्तमान रहेगा”

प्रस्तुति : पुष्पकुमार शर्मा

## 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 : उमा सुब्रमणियम  
राष्ट्रीयता : भारतीय  
पता : बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर, मुंबई - 400 028.
4. उन व्यक्तियों के नाम और पते : बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर, जो इस पत्रिका के मालिक हैं मुंबई - 400 028.

मैं, उमा सुब्रमणियम एतद्वारा यह घोषणा करती हूं कि उपर्युक्त विवरण मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य है।

दिनांक : 31 मार्च 2006

ह/-  
उमा सुब्रमणियम  
प्रकाशक

## पूंजी खाते की परिवर्तनीयता

राजेन्द्र सिंह

इंडियन ओवरसीज़ बैंक  
लखनऊ

यद्यपि पूंजी खाते की परिवर्तनीयता की कोई औपचारिक परिभाषा उपलब्ध नहीं है, फिर भी भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व गवर्नर श्री एस. एस. तारापोर की अध्यक्षता में गठित समिति ने स्थानीय वित्तीय परिसम्पत्तियों को विदेशी परिसम्पत्तियों में परिवर्तन करने और इसी तरह विदेशी वित्तीय परिसम्पत्तियों को स्थानीय वित्तीय परिसम्पत्तियों में बाजार निर्धारित विनिमय मूल्य पर परिवर्तन करने की छूट बतायी है। साधारण भाषा में हम कह सकते हैं कि पूंजी खाते की परिवर्तनीयता के अन्तर्गत स्थानीय मुद्रा को विदेशी मुद्रा और विदेशी मुद्रा को स्थानीय मुद्रा में बदलने की पूरी छूट होती है।

### चालू खाते की परिवर्तनीयता :

चालू खाते की परिवर्तनीयता के अन्तर्गत बाहर से निधियों के आगमन और उनके बहिर्गमन पर छूट सी है जो पूंजीगत प्रयोजन जैसे निवेश और अग्रिमों से अलग हो। अन्य शब्दों में कहा जा सकता है कि प्रवासी भारतीयों को उत्पादों और सेवाओं के आयात और निर्यात, यात्रा, विदेशों में शिक्षा, उपचार और उपहार आदि के भुगतान में विदेशी मुद्रा इस्तेमाल की खुली छूट होती है। भारत में चालू खाते की परिवर्तनीयता अन्तर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष मैनुअल के अनुच्छेद 8 के अन्तर्गत अगस्त 1994 में किये गये समझौते के आधार पर स्थापित है।

### पूर्ण करेन्सी परिवर्तनीयता

पूर्ण करेन्सी परिवर्तनीयता और पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता में अन्तर है। पूर्ण करेन्सी परिवर्तनीयता में स्थानीय लोग विदेशी करेन्सी को रख सकते हैं और इसी तरह विदेशी लोग स्थानीय करेन्सी को रख सकते हैं और साथ ही उन्हें स्वतंत्र परिवर्तनीयता का अधिकार भी होता है। इस तरह स्थानीय लोगों को गैर-परिसम्पत्तियों को विदेश में रखने और विदेशियों को देश में रखने का भी अधिकार होता है। जबकि पूंजी खाते

में गैर-करेन्सी परिसम्पत्तियों को रखने की छूट होती है और यह करेन्सी के परिवर्तन के बिना भी किया जा सकता है।

### तारापोर समिति द्वारा निर्धारित शर्तें

⇒ **राजकोषीय समेकन** - शर्त यह थी कि सकल राजकोषीय घाटा सकल घरेलू उत्पाद का, जो 1997-98 में 4.5 प्रतिशत था उसे 1998-99 में 4 प्रतिशत और 1999-2000 में 3.5 प्रतिशत होना चाहिए। यद्यपि वर्ष 2002-03 में यह 5.9 प्रतिशत था, 2005-06 में कर प्राप्तियों के बढ़ने से यह 4.3 प्रतिशत के आसपास रहने की संभावना है।

साधारण भाषा में हम कह सकते हैं कि पूंजी खाते की परिवर्तनीयता के अन्तर्गत स्थानीय मुद्रा को विदेशी मुद्रा और विदेशी मुद्रा को स्थानीय मुद्रा में बदलने की पूरी छूट होती है।

⇒ **अधिदेशात्मक मुद्रास्फीति दर** - शर्त यह थी कि मुद्रास्फीति दर जो 1996-97 में 6.8 प्रतिशत थी उसे 1997-98 और 1999-2000 के बीच औसत रूप से घट कर 3 से 5 प्रतिशत के बीच होनी चाहिए।

वास्तविक स्थिति यह है कि वार्षिक मुद्रास्फीति दर थोक मूल्य सूचकांक के आधार पर मार्च 2004 में 7.2 प्रतिशत तक रही जो मार्च 2005 में घटकर 5.1 प्रतिशत आ गई तथा अब यह 4.2 प्रतिशत के लगभग है।

⇒ **ब्याज दरों का पूर्ण अविनियमन और नकदी और आरक्षित अनुपात को 30 प्रतिशत के दायरे में लाया जाना चाहिए।** जहाँ बचत खाता दर को छोड़कर सभी ब्याज दरों का पूर्ण अविनियमन हो चुका है। नकदी व आरक्षित अनुपात क्रमशः 5 और 25 प्रतिशत है। भारतीय बैंकों ने फिर भी आरक्षित अनुपात लगभग 38.5 प्रतिशत बनाया हुआ है।

⇒ **बैंक की गैर-निष्पादक आस्तियां**- शर्त यह थी कि गैर-निष्पादक आस्तियां जो कुल अग्रिमों का 1996-97 में 13.7 प्रतिशत थी, 1997-98 में 12 प्रतिशत,



1998-99 में 9 प्रतिशत और 1999-2000 में 5 प्रतिशत तक होनी चाहिए। वास्तविक स्थिति यह है कि 1997-98 में 16 प्रतिशत से घटकर मार्च 2002 में यह 11.1 प्रतिशत तक रही। वर्ष 2004-05 में यह घटकर 5.53 प्रतिशत रह गयी है। अतएव यह स्पष्ट है कि तारापोर समिति द्वारा घोषित दो पूर्वापेक्षाओं - राजकोषीय समेकन और गैर-निष्पादक आस्तियों को छोड़कर सभी शर्तें पूरी हो गयी हैं।

### पूंजी परिवर्तनीयता के पक्ष-विपक्ष में दलीलें

पक्ष के समर्थकों का विचार है कि अब तक अनेकों देशों में पूंजी का जो लेन-देन रहा है उसका अनुभव मिला-जुला रहा है। जिन देशों में पूंजी का बहिर्गमन हुआ है वहां ब्याज से लाभ हुआ है और राष्ट्रीय आय में भी वृद्धि हुई है। इसी तरह पूंजी उधार लेने वाले देशों में भी राष्ट्रीय आय में वृद्धि हुई है क्योंकि इस पर अदा करने वाले ब्याज की तुलना में उत्पादन अधिक हुआ है।

ऐसा देखा गया है कि जो श्रम-प्रधान देश है वहां पूंजी की सीमान्त उत्पादकता कम होती है जिससे पूंजीपतियों को नुकसान होता है। जबकि श्रम-अभाव देशों में जहां पूंजी की कमी होती है वहां पूंजी के खुले आवागमन से दोहरा लाभ होता है - एक तरफ तो राष्ट्रीय आय में वृद्धि होती है तो दूसरी ओर इसके समान वितरण से एक स्वस्थ समाज का निर्माण करने में मदद मिलती है।

यह भी तर्क दिया जाता है कि विभिन्न देशों में निवेश पर प्रतिफल अलग-अलग होता है जिससे आय प्रदान करने वाली परिसम्पत्तियों पर विभिन्न देशों का स्वामित्व होने के कारण जोखिम में कमी की जा सकती है। इस तरह पूंजी के खुले आवागमन से प्रत्येक देश पर पड़ने वाले जोखिम को कम किया जा सकता है।

पक्ष के समर्थकों का विचार है कि उदारीकरण को गति प्रदान कर और पूंजी के आवागमन को खुली छूट देकर इसमें आने वाले जोखिम को विविधीकृत किया जा सकता है और

वित्तीय मध्यस्थता द्वारा खुशहाली लायी जा सकती है।

इन लोगों का विचार है कि आर्थिक मूलभूत ढांचा मजबूत होने, आर्थिक नीतियां विवेकशील होने की स्थिति में पूंजी के पलायन की संभावनायें नहीं के बराबर होती है।

श्री सुरजीत भल्ला आक्सस फण्ड के अर्थशास्त्री और प्रमुख जो तारापोर समिति के सदस्य भी रहे हैं, का मानना है कि विदेशी मुद्रा भण्डार आज 140 बिलियन डालर के लगभग पहुंच चुका है, रुपये का पहली बार अधिमूल्यन हुआ है और वह भी 5 प्रतिशत से अधिक। ऐसी स्थिति में समय आ गया है कि पूंजी परिवर्तनीयता को लागू कर दिया जाए।

उनका विचार है कि यद्यपि राजकोषीय घाटा कम नहीं हुआ है फिर भी इसे पूंजी परिवर्तनीयता को लागू करने में अवरोधक नहीं बनने देना चाहिए। उनका कहना है कि वैश्वीकरण का प्रभाव अपने आप इस घाटे को कम कर देगा। हाँ, इसकी गति के बारे में कुछ नहीं कहा जा सकता। वैश्वीकरण के दबाव में वित्तीय क्षेत्रों में व्याप्त अक्षमता और भ्रष्टाचार में कमी आयेगी, स्थानीय और विदेशी निवेशक सरकार की फिजूलखर्जी पर रोक लगाने में समर्थ होंगे। साथ ही रुपये को सोना, विदेशी सम्पत्तियों और डालर में बदलने की छूट होगी। इन परिस्थितियों में सरकार अधिक ब्याज के कारण कर्ज भी नहीं ले सकेगी।

पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता के समर्थकों का कहना है कि उदारीकरण और वैश्वीकरण के इस युग में हमारी अर्थव्यवस्था को विश्व अर्थव्यवस्था से एक न एक दिन जुड़ना ही होगा और पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता को अपनाना ही पड़ेगा। यदि आज हमारा देश ऐसा नहीं करता तो स्वयं ऐसी परिस्थितियां बनेगी कि इसे लागू करना ही पड़ेगा।

श्री पी.जी. आप्टे, प्राध्यापक, भारतीय प्रबंध संस्थान, बंगलूर ने विचार प्रकट किया है कि पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता से वित्तीय सेवा क्षेत्रों की क्षमता और उत्कृष्टता में वृद्धि की बड़ी संभावनाएं दिखाई पड़ती हैं। परन्तु इसके लिए पूंजी परिवर्तनीयता के साथ वित्तीय सेवाओं को भी स्वतंत्र व्यापार से जोड़ा जाना



चाहिए जिससे उत्पाद व सेवायें प्रदान करने वाले विदेशी बैंक और वित्तीय संस्थाओं के सापेक्ष हमारे बैंक और वित्तीय संस्थायें भी प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिये अपने आपको निपुण, सक्षम और बेहतर मध्यस्थ की भूमिका निभा सकें। लेकिन प्रश्न यह है कि क्या हमारे बैंक और वित्तीय संस्थाएं इस प्रतिस्पर्धा का मुकाबला करने के लिये तैयार हैं और साथ ही क्या सरकार इनको पूर्ण स्वायत्तता देने के लिये तैयार है?

पूर्ण परिवर्तनीयता का दूसरा लाभ हमारे घरेलू बचतकर्ताओं को होगा जो अपने बचत पोर्टफोलियो को वैश्विक स्तर पर विविधीकृत कर कम जोखिम के साथ अधिक आय कमा सकते हैं।

योजना आयोग के सलाहकार प्रोनब सेन के अनुसार पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता के निम्न लाभ हो सकते हैं -

- ⇒ किसी देश में संसाधनों को बढ़ा सकते हैं क्योंकि यहां अन्तर्राष्ट्रीय पूंजी का भी इस्तेमाल किया जा सकता है।
- ⇒ घरेलू वित्तीय बचतकर्ताओं को विदेशों में अपना पोर्टफोलियो चुनने का अधिकार होता है।

### विपक्ष में तर्क

पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता के पक्ष में जो तर्क प्रस्तुत किये गये हैं उन पर पानी तब फिर जाता है जब 1980 से 1990 के बीच विकासशील देशों में घटी घटनाओं की तरफ ध्यान जाता है।

इस बारे में डानी रोडरिक (1998) ने विस्तृत अध्ययन किया। इस आधार पर उन्होंने पूंजी परिवर्तनीयता और विकास दर में कोई सीधा संबंध नहीं बताया। इस बारे में उन्होंने विश्व बैंक के एक सर्वेक्षण का भी हवाला दिया जिससे 21 विकासशील देशों में 1976 और 1996 के बीच 27 मामलों में अत्यधिक पूंजी वृद्धि बतायी गयी है। इसमें दो-तिहाई मामले ऐसे मिले जहां बैंकिंग संकट, करेन्सी संकट या दोनों साथ ही देखे गये।

यह सब अत्यधिक पूंजी वृद्धि के कारण ही हुआ। 1970 के दशक के आरम्भिक वर्षों से ही यह संकट सट्टा पूंजी के आवा-जाही के कारण हुआ है। उदाहरण के लिये 1970 के दशक के आखिरी वर्षों में सदरन कोन देशों का वित्तीय संकट, 1994-95 में मेक्सिकन संकट, 1997 में पूर्वी एशिया संकट, ब्राजील संकट और इसका अन्य लैटिन अमरीकी देशों पर प्रभाव, 1998 का रूस संकट और 2001 में अर्जेंटीना संकट इसके प्रमुख उदाहरण हैं।

अब प्रश्न उठता है कि क्या पूंजी परिवर्तनीयता और वित्तीय संकट में कोई सम्बन्ध है?

इस पहलू का एक महत्वपूर्ण बिन्दु यह है कि जब भी पूंजी का आगमन विकासशील देशों में हुआ है, इसका सदुपयोग उत्पादनशील कार्यों में न होकर सट्टा बाजारी कार्यों में लगाया गया है। इसी के साथ पूंजी परिवर्तनीयता के खुलते ही अनेक वित्तीय माध्यमों द्वारा अर्थ व्यवस्था पर अनेक बहिर्मुखी दबाव पड़ते हैं क्योंकि घरेलू और विदेशी दोनों निवेशक अपनी-अपनी पूंजी को देश में ला सकते हैं और उससे भी अधिक तेजी से ले जा सकते हैं। चूंकि वित्तीय बाजारों में बहुत शीघ्र समायोजन करने की क्षमता होती है अतएव छोटा सा भी संकट बड़े संकट में बदल सकता है।

लचीली विनिमय दरों के बीच पूंजी के आगमन से घरेलू करेन्सी में प्रत्यक्ष रूप से अधिमूल्यन हो जाता है जबकि स्थिर विनिमय दर व्यवस्था में पूंजी के आगमन में वृद्धि से मौद्रिक प्रसार और मुद्रा प्रसार (जब तक कि पूरी क्षमता का उपयोग न हो) होता है जिससे वास्तविक अधिमूल्यन होता है। इन दोनों स्थितियों में पूंजी के आगमन से बेहतर मूल्य निर्धारण होता है जिससे चालू खाता घाटा बढ़ने की संभावना प्रबल हो जाती है क्योंकि आयात सस्ता हो जाता है, निर्यात प्रतिस्पर्धात्मक नहीं रह जाता और यदि स्थिति पर समय रहते नियंत्रण नहीं किया जाता है तो पूंजी का पलायन होता है और लोगों का वित्तीय व्यवस्था में विश्वास उठ जाता है।





ऐसा देखा गया है कि अन्तर्राष्ट्रीय पूंजी की बड़ी मात्रा में आवा-जाही से सरकारें सुरक्षा के तौर पर ब्याज दरों में वृद्धि कर देती हैं जिससे निजी घरेलू निवेश पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। साथ ही सरकारें सार्वजनिक निवेश से दूर रहती हैं क्योंकि सरकारी व्यय के कारण राजकोषीय घाटा बढ़ने, पूंजी बाजार के चरमराने और पूंजी पलायन की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

भारत में उदारीकरण के फलस्वरूप पूंजी के आगमन का जो अनुभव रहा है वही अनुभव लैटिन अमरीकी एवं पूर्वी एशिया के देशों का भी रहा है। हाँ, भारत में पूंजी का आगमन इतना अधिक नहीं रहा जिससे कोई गंभीर संकट और सूक्ष्म प्रबन्धन जैसी समस्या पैदा हो।

### विनिमय दरों में लचीलापन

पूंजी आगमन के कारण थोड़ा सा भी अधिमूल्यन रोकने के लिये भारतीय रिज़र्व बैंक को अधिक मात्रा में विदेशी मुद्रा भण्डार आरक्षित निधि में संचय करना पड़ता है। आज यह भण्डार 140 बिलियन डालर तक पहुंच गया है। विनिमय दर को स्थायित्व प्रदान करने के लिये विदेशी मुद्रा की खरीद और बढ़ते मुद्रा भण्डार से घरेलू मौद्रिक प्रबन्धन प्रभावित होता है। इससे अल्प मियाद के मौद्रिक समायोजन की व्यवस्था भी चरमरा जाती है। दूसरी तरफ लचीली विनिमय दर से रुपये के मूल्य में वृद्धि होती है जिससे निर्यात पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

चूंकि सरकार ने पूंजी आवामन को पहले ही अधिक उदार बना दिया है अतएव इस समस्या से निपटने के लिये सुझाव है जैसे- पूंजी नियंत्रण में ढील और व्यक्तियों को रुपये को डालर में परिवर्तन करने की अनुमति। इनमें से कुछ छुट-पुट कदम पहले ही उठाये जा चुके हैं। किन्तु यह कदम जोखिम भरे हैं क्योंकि पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता के खुलते ही पहले चरण में डालर तो खूब आयेंगे परन्तु इसका दबाव रुपये के अधिमूल्यन को प्रभावित करेगा। यहां सबसे महत्वपूर्ण वित्तीय संकट सामने आ सकता है जो विकास प्रक्रिया पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।

### आयात का उदारीकरण

इन सुझावों के विकल्प के रूप में भारत सरकार आयात शर्तों को उदार बनाकर इस अवसर का लाभ उठा सकती है। आयात को उदार बनाकर डालर की मांग को बढ़ा सकते हैं और अतिरिक्त डालर के भार से सरकार को बचा सकते हैं। बढ़ते हुए आयात से निर्यात की आवश्यकताएं पूरी हो सकेंगी। इस तरह एक तरफ रुपये पर उर्ध्वमुखी दबाव कम होगा तो दूसरी तरफ क्षमता में भी वृद्धि होगी। अतएव आयात का उदारीकरण एक तरफ बेहतर विकल्प लगता है।

### विनियामक बैंकिंग और पूंजी बाजार व्यवस्था

पोर्टफोलियो पूंजी के अधिक योगदान से पूंजी प्रचुर मात्रा में उपलब्ध होगी। चूंकि आज भारतीय अर्थव्यवस्था विश्व की अर्थ व्यवस्था से जुड़ रही है तो एक चुनौती उठ खड़ी हुई है कि किस निपुणता और कुशलता से प्रबन्धन किया जाये कि मध्यस्थता का कार्य सुचारू तरीके से सुनिश्चित किया जा सके।

आज भारतीय निधियों का लगभग 65 प्रतिशत हिस्सा बैंकों के पास है। फिर भी आज कुछ ऐसे बैंक हैं जिन्होंने पूंजी पर्याप्तता अनुपात का निर्धारित मानदण्ड पूरा नहीं किया है। दूसरी महत्वपूर्ण बात बैंकों की बढ़ती गैर निष्पादक आस्तियां हैं, जो बैंकों के समक्ष एक महत्वपूर्ण चुनौती है। वैसे नवीनतम उपलब्ध आकड़ों के आधार पर सकल गैर निष्पादक परिसम्पत्तियों में लगातार कमी आयी है।

अतएव भारतीय बैंकों का स्तर तब तक नहीं सुधारा जा सकता, जब तक ये प्रतिस्पर्धी, सक्षम, गतिशील, लचीले और आर्थिक रूप से व्यवहार्य नहीं हो जाते। साथ ही जब तक सरकार का हस्तक्षेप बन्द नहीं होता तब तक पूर्ण परिवर्तनीयता की बात सोची भी नहीं जा सकती है।

### राजकोषीय और वित्तीय नीतियों में पारदर्शिता और अनुशासन

आज की सबसे बड़ी आवश्यकता है कि निवेशकों का विश्वास जीता जाये। यह तभी संभव है जब राजकोषीय नीति को विवेकशील बनाया जाए।



तारापोर समिति की रिपोर्ट को जहां एक ओर भारत के भावी आर्थिक विकास के लिये मार्गदर्शी दिशा-निर्देश तैयार करने के लिए एक अत्यन्त महत्वपूर्ण दस्तावेज माना गया है, वहीं अनेक अर्थशास्त्रियों ने इसे जल्दबाजी में अति उत्साह से तैयार किया गया दस्तावेज बताया है जो व्यावहारिक कम और सैद्धान्तिक ज्यादा है ।

पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता सैद्धान्तिक रूप से कितनी ही लाभप्रद दिखाई पड़े, विकासशील देशों का जो अनुभव रहा है वह बाजार के उतार-चढ़ाव में वृद्धि तथा वित्तीय संकट के रूप में दिखाई पड़ा है ।

योजना आयोग के सलाहकार प्रोनब सेन का कहना है कि बाह्य वाणिज्यिक उधारों में आगे कोई ढील देना सम्पूर्ण संकट को न्यौता देना है । इसका सबसे प्रतिकूल असर बैंकिंग क्षेत्र पर पड़ने की संभावना है । इसका कारण है कि घरेलू बैंकों की जोखिम समायोजित ऋण पोर्टफोलियो में भारी कमी की संभावना है क्योंकि इन बैंकों के उत्कृष्ट उधारकर्ता कम ब्याज पर मिलने वाले अन्तर्राष्ट्रीय ऋणों का सहारा ले सकते हैं ।

हाँ, यहाँ एक तर्क यह भी दिया जा सकता है कि बचतकर्ताओं की समस्या कम हो जाती है क्योंकि उन्हें विदेशी परिसम्पत्तियों को खरीदने का अवसर मिल जाता है । चूंकि अब हमारे देश में विदेशी मुद्रा का पर्याप्त भण्डार है अतएव इसमें जोखिम की संभावना कम लगती है ।

फिर भी इसके विपक्ष में दो तर्क हैं, पहला- यह केवल कारपोरेट और उच्च मालियत वाले बचतकर्ताओं से ही सम्बन्धित है जबकि छोटे बचतकर्ता इससे अलग हैं । दूसरा- हमारे देश के अन्य बृहत् मानदण्ड इतने अच्छे नहीं हैं कि पूंजी पलायन को रोका जा सके । अतएव जहां तक पूंजी परिवर्तनीयता को खोलने का प्रश्न है उसके लिये पूर्ण सतर्कता बरतने की आवश्यकता है ।

कुछ अर्थशास्त्रियों का विचार है कि पूंजी परिवर्तनीयता के लागू होने से सरकार की अपव्ययिता बढ़ जाती है, सरकारी नीतियों में विकृति आ जाती है, मुद्रा संकट उत्पन्न हो जाता है और सरकारें अलोकप्रिय हो जाती हैं ।

पूंजी खाते की परिवर्तनीयता के परिणाम इसके लागू होने के बाद ही देखे जा सकते हैं । यदि परिणाम घातक होते हैं तो इस प्रक्रिया को उल्टा नहीं जा सकता और इसकी क्षति को पूरा करना संभव नहीं होता ।

एशियाई संकट ने पूंजी खाता खोलते समय सावधानी बरतने की आवश्यकता पर बल दिया है । यह स्वीकार किया गया है कि पूंजी खाता उदारीकरण का सुधार आर्थिक सुधारों का एक अंगभूत भाग मानकर ही लिया जाना चाहिए और उसे यथोचित स्थूल आर्थिक नीति, विनिमय दर और वित्तीय क्षेत्र की नीतियों के साथ-साथ अल्पावधि अनिश्चित (स्पेक्युलेटिव) प्रवाहों पर विवेकपूर्ण प्रतिबन्धों के साथ एककालिक करना आवश्यक है । पूंजी खाता परिवर्तनीयता के प्रति भारतीय दृष्टिकोण ने इस बात पर बल दिया है कि पूंजी खाता उदारीकरण एक प्रक्रिया है जो वित्तीय क्षेत्र की अच्छी स्थिति और मजबूती, राजकोषीय क्षेत्र में बनाये रखने लायक वृद्धि और मुद्रास्फीति के समावेशन (नियंत्रण) से सम्बद्ध कतिपय पूर्व शर्तें प्राप्त करने पर अवलम्बित है । इन वर्षों के दौरान भारत के पूंजी खाता अन्तर्वाहों और बहिर्वाहों से सम्बन्धित व्यवस्था ने महत्वपूर्ण उदारीकरण देखे हैं । अलबत्ता, ऐसे दो क्षेत्र हैं, जहां अत्यधिक सावधानी बरतना जारी रखना होगा, अर्थात् (1) अल्पावधि बाह्य वाणिज्यिक उधारों तक असीमित पहुंच और (2) देशी निवासियों को उनकी देशी बैंक जमा राशियों और निष्क्रिय आस्तियों (जैसे स्थावर संपदा) परिवर्तित करने के लिए अप्रतिबन्धित आजादी देना ।

यद्यपि आज देश की बृहत आर्थिक मूलभूत स्थिति पहले से बेहतर है फिर भी इतनी अच्छी नहीं है कि विदेशी निवेशकों का एक लम्बे अरसे तक विश्वास अर्जित किया जा सके । आज द्वितीय चरण के सुधार कार्यक्रम गति नहीं पकड़ पा रहे हैं, बैंकों को गैर निष्पादक आस्तियों को अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के समीप लाने के लिये और भी प्रतिबद्ध होना है ।

आने वाले समय में जब अर्थव्यवस्था परिपक्व हो जायेगी, आर्थिक बाजार विस्तृत हो जायेंगे, बृहत आर्थिक और विनियमनकारी संस्थाओं का पूर्णरूपेण विकास हो जायेगा, तभी पूर्ण पूंजी परिवर्तनीयता लागू करने का उपयुक्त समय होगा ।



## भारतीय बैंकों में गुणवत्ता दल की प्रासंगिकता

डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह

रीडर वाणिज्य विभाग

साहू जैन कालेज, नजीबाबाद

बैंकिंग उद्योग सेवा पर आधारित है। बैंकिंग सुधारों के चलते बैंकों में दिन-प्रतिदिन नयी-नयी अवधारणायें जन्म ले रही हैं और आपसी प्रतिस्पर्धा तीव्र होती जा रही है परिणामस्वरूप ग्राहकों की अपेक्षाएं पूरा करना, कर्मचारियों में उनकी आशानुरूप विश्वास जगाना, उनमें टीम भावना पैदा करना, उनकी समस्याओं का समाधान करना, प्रबन्ध में सहभागिता को विकसित करना तथा नये-नये परिवर्तनों को शामिल करना आवश्यक हो गया है। अतः बैंक के सभी हितधारी सन्तुष्ट हो सके, इसके लिए बैंकों को अपनी गुणवत्ता में सुधार करना आवश्यक हो गया है जिसके लिए बैंकों में गुणवत्ता दलों का गठन अनिवार्य है। बैंकों द्वारा गुणवत्ता दल स्वैच्छिक रूप से गठित किया जाता है ताकि बैंक में हो रही समस्याओं को जानकर एवं उनका पता लगाकर स्थायी समाधान को तलाशा जा सके। गुणवत्ता दल में कर्मचारी अपनी इच्छा से सम्मिलित हो सकते हैं। उच्च प्रबंधन तन्त्र द्वारा किसी भी कर्मि को इस दल में शामिल होने के लिए बाध्य नहीं किया जा सकता है। इन दलों में पाँच से आठ व्यक्ति शामिल हो सकते हैं जिनमें से एक नेता व एक उपनेता के रूप में कार्य करता है जिसकी सूचना शाखा अथवा विभागीय प्रबन्धक को भी दी जाती है। गुणवत्ता दल समस्याओं से सम्बन्धित कार्य क्षेत्र का निर्धारण स्वतः ही करता है। इसके लिए बैठकों की अवधि तय कर कार्य दिवसों में शाखा प्रबन्धक के परामर्श से बैठक आयोजित करते हैं। गुणवत्ता दल जिन समस्याओं को चुनता है उनसे सम्बन्धित आंकड़े एवं तथ्य एकत्रित कर उनका विश्लेषण करता है और उनके समाधान हेतु उच्च प्रबंध तन्त्र के समक्ष प्रस्तुत कर मूल्यांकन किया जाता है। गुणवत्ता दल को बैंक प्रबन्धन द्वारा, कार्य करने हेतु सभी सुविधायें मुहैया करायी जाती है। गुणवत्ता दल के कार्य से बैंक का दैनिक कार्य प्रभावित नहीं होता और यदि किन्हीं कारणों से निश्चित तिथि पर बैठक न हो पाये तो उसका आयोजन अगले दिन किया जाना

चाहिए। गुणवत्ता दल के द्वारा लोगों में आपसी सहभागिता एवं समूह की भावना विकसित की जा सकती है। गुणवत्ता दल की बैठकों में शाखा स्तर पर उत्पादकता एवं अनुशासन में सुधार लाने हेतु प्रयास किये जाते हैं तथा सभी सदस्यों के सुझावों पर सकारात्मक पहल की जा सकती है। यदि किसी सदस्य के विचारों से दूसरे सदस्य सहमत न हों तो उसे हतोत्साहित न कर तर्क द्वारा उसको सन्तुष्ट करना चाहिए। शाखा स्तर पर गुणवत्ता दल शुरू करने से पहले यदि कर्मचारियों के मन में कोई शंकायें हों तो उन्हें दूर करना चाहिए।

### गुणवत्ता दल गठित करने के उद्देश्य

जब किसी बैंक में एक ही कार्यक्षेत्र में लगे लोग आपसी समस्याओं के बारे में बातचीत करते हैं और उनका समाधान तलाशने की कोशिश करते हैं तो गुणवत्ता दल की आवश्यकता महसूस की जाती है। गुणवत्ता दल द्वारा कर्मियों की व्यक्तिगत समस्याओं का हल न तलाश कर केवल कार्य से सम्बन्धित समस्याओं का हल ढूँढ़ा जाता है और उनमें उत्तरदायित्व एवं कार्य प्रवृत्ति की भावना को विकसित किया जाता है अतः गुणवत्ता दल को गठित करने के पीछे निम्न उद्देश्य हैं -

- ▶ बदलती परिस्थितियों के अनुरूप ग्राहक अपेक्षाओं को पूरा कर ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन को विकसित करना।
- ▶ दिन प्रतिदिन हो रहे बदलावों के अनुरूप स्वयं को समायोजित करना और बैंक की कार्य संस्कृति एवं वातावरण में सुधार लाना।
- ▶ बैंक के कर्मचारियों में अपने कार्य के प्रति पनप रहे असन्तोष को कम करना और कार्य सन्तुष्टि में लगातार वृद्धि करना।
- ▶ बैंक के कर्मचारियों द्वारा उठायी जा रही समस्याओं के



निवारण हेतु उनकी स्वयं की योग्यता में वृद्धि करना ताकि वे काफी हद तक स्वयं ही समस्याओं को निपटा सकें।

- ▶ बैंक कर्मचारियों द्वारा अनुभव की जा रही, बदलते कार्य वातावरण की समस्याओं को दूर करने के लिए उनके स्तर में वृद्धि करना।
- ▶ बैंक कर्मियों की सोच में सकारात्मक व सृजनात्मक परिवर्तन लाना।
- ▶ बैंक कर्मियों द्वारा आवश्यकतानुरूप नवोन्मेषण की भावना को विकसित करना।
- ▶ बैंक कर्मियों में आपसी राजनीति समाप्त कर मधुर सम्बन्धों को विकसित करना।
- ▶ सभी बैंक कर्मियों में बैंक के प्रति विश्वास एवं उत्तरदायित्व की भावना पैदा करना।
- ▶ बैंक के निर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु कर्मचारियों को अवगत कराकर मानसिक रूप से तैयार करना।
- ▶ बैंक कर्मियों की योग्यता का पूर्ण उपयोग कर उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने का अवसर प्रदान करना।
- ▶ बैंक कर्मियों में टीम भावना, नेतृत्व, समस्या के प्रति चिंतन, प्रबन्ध में भागीदारी आदि भावनाओं का विकास करना।
- ▶ शाखा स्तर पर कार्य की अधिकता होने से समस्या का पता लगाकर उसी के अनुरूप कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना।
- ▶ शाखा स्तर पर ग्राहक, कार्यप्रणाली, स्टाफ एवं वातावरण सम्बन्धी समस्यायें बनी रहती हैं और उनका समाधान नहीं हो पाता अतः गुणवत्ता दल इन समस्याओं का समाधान खोजते हैं।

### गुणवत्ता दल की कार्यप्रणाली

गुणवत्ता दल जब बैंक के लिए कार्य करता है तो सबसे पहले कार्य से सम्बन्धित जो भी समस्यायें हों उनको तलाशा

जाता है। दल के सदस्यों द्वारा आपस में बैठक कर विचार विमर्श द्वारा स्वतन्त्रतापूर्वक, समस्याओं को उजागर किया जाता है। समस्याओं की पहचान के लिए कई बैठकों का सहारा लिया जाता है जो भी समस्यायें इस दल के सम्मुख उजागर होती हैं उनमें से केवल बैंक कार्य सम्बन्धी समस्याओं को चुना जाता है जो कि इस दल के अधिकार क्षेत्र में आती हैं तथा बैंक कर्मियों की व्यक्तिगत समस्याओं को दल के नेता द्वारा हटा दिया जाता है अतः चयनित समस्याओं पर ही यह दल कार्य कर मार्गदर्शन करता है। गुणवत्ता दल द्वारा कार्य से सम्बन्धित सभी समस्याओं में से एक-एक समस्या को चयनित कर जैसे उत्पादकता, लाभदायकता, लागतों में कमी, ढांचागत सुविधाओं का विकास, कर्मचारियों की कार्य क्षमता में वृद्धि आदि को शामिल किया जाता है। गुणवत्ता दल द्वारा समस्याओं के समाधान हेतु उसका पूरा विश्लेषण किया जाता है और समस्या की प्रकृति एवं गंभीरता के अनुरूप ध्यान में रखते हुए तथ्यों को एकत्रित कर, बैठकों में सम्भावित हल तलाश किया जाता है। समस्या का हल निकालने से पहले गुणवत्ता दल को उसकी व्यवहारिकता पर भी ध्यान देना चाहिए क्योंकि सैद्धांतिक हलों को व्यवहार में लागू करना अत्यंत कठिन होता है। गुणवत्ता दल द्वारा जब समस्या का व्यवहारिक हल तलाश कर लिया जाये तो उसको लागू करने हेतु प्रबन्ध तंत्र की सहमति एवं संस्तुति के लिए प्रस्तुत किया जाना चाहिए तथा साथ ही समस्या के हल में प्रयुक्त समस्त विश्लेषण सामग्री भी इसके साथ ही प्रस्तुत की जानी चाहिए। जब प्रबन्ध तंत्र समाधान को स्वीकार कर लेता है और उसे बैंकों में लागू करता है तो शाखा प्रबन्धकों का सक्रिय सहयोग प्राप्त करना चाहिए। यदि प्रबन्ध तंत्र समाधान से सहमत नहीं होता तो उसको गुणवत्ता दल के सभी सदस्यों को पर्याप्त कारण बताना चाहिए अन्यथा दल के सदस्य हतोत्साहित होंगे। इस तरह की प्रक्रिया से, सफलता प्राप्त करने वाली शाखाओं को देखकर बैंक की अन्य शाखायें भी गुणवत्ता दल स्थापित करने के बारे में सोचेंगी। अतः गुणवत्ता दल द्वारा बारी-बारी से एक-एक समस्या का चयन कर उनका हल तलाश करेगा और यह प्रक्रिया निरन्तर चलती रहेगी।



## बैंकों में गुणवत्ता दल गठित करने के लाभ

गुणवत्ता प्रबन्ध को उत्पादन क्षेत्र के लिए तो अनिवार्यता प्रदान की गई है जबकि इसका महत्व सेवा क्षेत्र के लिए कम नहीं आंका जा सकता। बैंकिंग मुख्यतः सेवा क्षेत्र एवं ग्राहकों पर आधारित है अतः इनके लिए भी गुणवत्ता प्रबन्ध उतना ही महत्वपूर्ण एवं लाभदायक है। यदि बैंक अपनी शाखा स्तर पर गुणवत्ता दल स्थापित कर अपने ग्राहकों एवं कर्मचारियों को सन्तुष्ट रखता है तो इससे कार्यप्रणाली के दोष स्वतः ही समाप्त हो जायेंगे और शाखा भी अपने उद्देश्यानुसूचित लाभप्रदता के निर्धारित स्तर को भी प्राप्त करेगी तथा कर्मचारी भी भयमुक्त वातावरण में कार्य कर अपनी कुशलता को प्रदर्शित कर सकेंगे। गुणवत्ता दल बैंक के साथ-साथ कर्मचारियों एवं ग्राहकों के लिए लाभदायक होते हैं अतः इन दलों को गठित करने के पीछे निम्न लाभ दिखाई देते हैं -

### अ-शाखा स्तर पर बैंक कर्मियों को प्रदत्त लाभ

- ⇒ कर्मचारियों में आत्मविश्वास की भावना का विकास
- ⇒ समस्या को स्वतः हल करने की उत्सुकता एवं योग्यता का विकास
- ⇒ सभी बैंक कर्मियों में आपसी भाईचारे की भावना व समस्याओं को समझना तथा मिलकर कार्य करना
- ⇒ कर्मचारियों में कार्य के प्रति सन्तुष्टि एवं उनके मनोबल का विकास
- ⇒ कर्मचारियों में समस्याओं से प्राप्त अनुभवों की सभी कर्मचारियों को जानकारी
- ⇒ गुणवत्ता दलों की कार्यप्रणाली से सभी कर्मचारियों का कार्य के प्रति अभिप्रेरित होना
- ⇒ कर्मचारियों में कार्य के प्रति नवप्रवर्तन, सृजनात्मक एवं सकारात्मक रुख की भावना का विकास
- ⇒ कर्मचारियों में नेतृत्व भावना का विकास
- ⇒ कर्मचारियों में सम्प्रेषण एवं संचार की योग्यता का विकास

⇒ कर्मचारियों में निचले स्तर तक, प्रबन्ध में सहभागिता एवं सहयोग की भावना का जागृत होना

### ब- बैंक शाखाओं को लाभ

- ⇒ चिरकालिक एवं जटिल समस्याओं का निवारण
- ⇒ ग्राहक परिवेदनाओं में कमी तथा संतुष्टि में वृद्धि
- ⇒ सभी कार्यों में मितव्ययिता बरतने से लागतों में लगातार कमी
- ⇒ आपसी सहयोग के कारण कर्मचारी परिवेदनाओं एवं विवादों में कमी
- ⇒ शाखा स्तर पर लाभप्रदता एवं उत्पादकता में वृद्धि
- ⇒ कार्य दशाओं में सुधार
- ⇒ सभी बैंक उत्पादों एवं कार्यप्रणाली की गुणवत्ता में सुधार।
- ⇒ कर्मचारियों में टीम भावना का विकास एवं जटिल कार्य भी आसानी से सम्भव
- ⇒ शाखा का सफल एवं सुचारू संचालन
- ⇒ अच्छे ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन का विकास
- ⇒ अच्छे कार्य निष्पादन के परिणामस्वरूप ग्राहकों की संख्या में वृद्धि
- ⇒ नियमों, कायदे-कानूनों एवं कार्यप्रणाली में किये गये परिवर्तनों को आसानी से लागू करना
- ⇒ निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करना आसान

### गुणवत्ता दल के समक्ष उत्पन्न समस्यायें

गुणवत्ता दलों का गठन, बैंकों में, पूर्व में भी किया गया है और लगातार किया जा रहा है तथा इन दलों ने बैंक शाखाओं में अनेक समस्याओं का निवारण कर प्रभावकारी सुझाव भी दिये हैं किन्तु जिस गति से इन दलों से बैंकों को फायदा पहुंचा है उस गति से इनका गठन नहीं हो पा रहा है क्योंकि इन दलों के समक्ष भी कुछ न कुछ समस्यायें



आती रहती हैं जिनमें प्रमुख निम्न हैं -

- ⇒ गुणवत्ता दलों का गठन करते समय इनको पर्याप्त एवं उचित प्रशिक्षण नहीं दिया जाता और बिना पूरी तैयारी किये ये दल अपना कार्य प्रारम्भ कर देते हैं और समस्याओं को झेलते रहते हैं।
- ⇒ बैंकों में शाखा स्तर पर गुणवत्ता दलों को चलाने एवं उनकी स्थापना करने में उच्च प्रबन्ध वर्ग का पूर्ण सहयोग नहीं मिल पाता है।
- ⇒ बैंक की जिन शाखाओं में गुणवत्ता दलों का गठन किया गया है उनमें कार्यरत कर्मचारी एवं अधिकारी इन दलों से जरूरत से ज्यादा अपेक्षा करने लगते हैं और फिर इन दलों के प्रति असन्तोष जताते हैं।
- ⇒ बैंक शाखाओं में स्थापित गुणवत्ता दलों के सक्रिय सदस्यों का यदि स्थानान्तरण हो जाता है तो दल कभी-कभी निष्क्रिय हो जाता है और आने वाले कर्मचारी यदि इस अवधारणा में इत्तेफाक या विश्वास नहीं रखते तो गुणवत्ता दल समाप्त भी हो जाता है।
- ⇒ आज भी गुणवत्ता दलों के कार्य से, कुछ प्रबन्धक वर्ग चिढ़कर ताकि उनका प्रभुत्व एवं अंकुश कम हो जायेगा, इस अवधारणा को पूर्णतः स्वीकार कर लागू नहीं करते हैं।
- ⇒ गुणवत्ता दल अपना कार्य एवं नीति सही एवं सुचारू रूप से लागू कर सके इसके लिए उन्हें पर्याप्त सुविधाओं की आवश्यकता होती है जो कि उसे उचित समय पर मुहैया नहीं करायी जाती है।
- ⇒ गुणवत्ता दलों की नियमित बैठकें समय से नहीं हो पाती क्योंकि कुछ समय पश्चात् सदस्यों में नीरसता आ जाती है और वे अनुपस्थित रहने लगते हैं।
- ⇒ गुणवत्ता दल की बैठकों में सुधार हेतु जो नीति बनाई जाती है उसका पूर्णतः क्रियान्वयन सही ढंग से नहीं हो पाता और कर्मचारी ही उनका विरोध करने लगते हैं।
- ⇒ बैंक में संगठन, संघ, अधिकारी एवं प्रबन्ध तन्त्र यह सोचने लगते हैं कि गुणवत्ता दलों के कार्य करने से उनके

अधिकारों में कमी आयेगी अतः अन्दरखाने ये ही लोग गुणवत्ता दल को क्षीण करने लगते हैं।

- ⇒ बैंक शाखा स्तर पर गुणवत्ता दल शुरूआत में तो कार्य ठीक करते हैं किन्तु कुछ समय पश्चात् दल के सदस्यों में स्वयं के हितों को लेकर टकराव होने लगते हैं और वे मूल अवधारणा एवं अपने उद्देश्यों से भटक जाते हैं।
- ⇒ गुणवत्ता दल कभी-कभी अपने अधिकार क्षेत्र से बाहर जाकर व्यक्तिगत समस्याओं में उलझ जाते हैं।
- ⇒ गुणवत्ता दल का नेतृत्व सही व्यक्ति के हाथों में न होने से सही परामर्श एवं सहयोग से कार्य नहीं हो पाता है जबकि अधिकांश नेतृत्व अपने अधिकारों को समझते हैं लेकिन कर्तव्यों पर ध्यान नहीं देते अतः दल के सदस्य ही उसका विरोध करते हैं।

### गुणवत्ता दल को प्रभावी बनाने हेतु सुझाव

गुणवत्ता दल के माध्यम से बैंक अपनी लागतों में कमी कर अपव्यय पर रोक लगा सकते हैं और अपनी सेवा एवं उत्पाद की गुणवत्ता भी बढ़ा सकते हैं। इन दलों के सकारात्मक कार्यों से बैंकों को ख्याति का लाभ प्राप्त होता है जिससे उनकी लाभप्रदता भी बढ़ती है। कर्मचारी वर्ग अपनी पहचान बनाकर उच्च मनोबल एवं कुशलता को प्राप्त कर, पुरस्कार भी हासिल कर सकते हैं। गुणवत्ता दल सुनिश्चित योजना के तहत अपने लक्ष्यों को निर्धारित कर कार्य करते हैं जिसमें सभी का योगदान वांछित एवं अपेक्षित होता है। बैंक गुणवत्ता दलों से सभी समस्याओं के हल की अपेक्षा नहीं कर सकते वरन् कर्मचारियों के सकारात्मक सोच के द्वारा कार्य के वातावरण में सुधार अवश्य ला सकते हैं। अतः गुणवत्ता दलों को और प्रभावी रूप से कार्य करने हेतु निम्न सुझाव हो सकते हैं-

- ◆ गुणवत्ता दलों को और अधिक प्रभावी बनाने हेतु शाखा स्तर पर लागू कार्य प्रणाली में जो भी परिवर्तन अपेक्षित हो उन्हें प्रबन्ध तन्त्र द्वारा अविलम्ब लागू करना चाहिए और शाखा में कार्यरत बैंक कर्मियों के बीच सौहार्द पूर्ण



वातावरण तैयार किया जाना चाहिए।

- ◆ गुणवत्ता दल का गठन करते समय उसमें केवल उन्हीं सदस्यों को शामिल किया जाये जो दल में कार्य करने के इच्छुक हो तथा उनमें से नेतृत्व हेतु ऐसे व्यक्ति को चुना जाना चाहिए जो सभी सदस्यों को स्वीकार्य हो और प्रभावी रूप से दल का नेतृत्व एवं मार्गदर्शन कर सके।
- ◆ गुणवत्ता दल के नेता एवं सदस्यों को समय-समय पर प्रशिक्षित किया जाना चाहिए ताकि आपसी भेदभाव व तनावों को दूर कर परिवर्तनों को आसानी से लागू किया जा सके।
- ◆ गुणवत्ता दलों की स्थापना उच्च प्रबन्ध तन्त्र की पहल पर की जानी चाहिए और उनको पूर्ण समर्थन एवं सुविधायें समय-समय पर प्रदत्त की जानी चाहिए।
- ◆ गुणवत्ता दलों द्वारा प्रदत्त समस्याओं के प्रति समाधानों को उच्च प्रबन्धन द्वारा अविलम्ब लागू करना चाहिए जिससे दल के सदस्यों का मनोबल ऊँचा होता है और कार्य के प्रति अभिप्रेरित होते हैं।
- ◆ प्रबन्ध तन्त्र द्वारा गुणवत्ता दलों को पूर्णतः आश्वस्त करना चाहिए कि दल समस्याओं के जो भी उचित हल सुझायेगा उसको तुरन्त अनुमोदित किया जायेगा और उसके कार्यान्वयन एवं प्रस्तुतीकरण में भरपूर सहयोग दिया जायेगा।
- ◆ गुणवत्ता दलों की स्थापना परिस्थिति एवं दूरदर्शिता को ध्यान में रखकर की जानी चाहिए और दलों को अपना कार्य पूर्ण तैयारी के उपरान्त ही शुरू करना चाहिए।
- ◆ बैंकों को गुणवत्ता दलों से जरूरत से ज्यादा अपेक्षा नहीं करनी चाहिए क्योंकि यह एक सतत् चलने वाली प्रक्रिया है और इसके परिणाम कुछ समय बीतने पर ही परिलक्षित होते हैं। बस आवश्यकता इस बात की है कि दल की गतिविधियों को जारी रख नियमित बैठकें आयोजित की जायें।

- ◆ गुणवत्ता दलों को अपना कार्य करते समय प्रबन्धक एवं कर्मचारी संगठनों को विश्वास में लेकर कार्य करना चाहिए क्योंकि यदि इसको विश्वास में न लिया जाये तो दल अपना कार्य सुचारू रूप से नहीं कर पायेंगे और ये सोचने लगते हैं कि गुणवत्ता दल उनका स्थान ले रहे हैं।
- ◆ बैंकों में नया गुणवत्ता दल स्थापित करने से पूर्व पहले से स्थापित गुणवत्ता दल के अनुभव एवं कार्य पद्धति का विश्लेषण अवश्य किया जाना चाहिए। पूर्व में स्थापित गुणवत्ता दल जब अपने आधार को पूर्णतः विस्तृत एवं मजबूत कर ले तभी उसका विस्तार अथवा नया गुणवत्ता दल स्थापित किया जाना चाहिए।
- ◆ गुणवत्ता दल का गठन करने के पश्चात उससे सम्बन्धित सभी जानकारियां सम्बन्धित कर्मचारियों, अधिकारियों, प्रबन्ध तन्त्र, मुख्य कार्यालयों एवं सम्बन्धित विभागों को भेजनी चाहिए तथा उनको पर्याप्त मान्यता प्रदान की जानी चाहिए।
- ◆ अच्छा कार्य करने हेतु गुणवत्ता दल को सम्मानित एवं पुरस्कृत किया जाना चाहिए ताकि वे अपने कार्य के प्रति और अधिक उत्साहित होकर कार्य करें।

बैंकों में गुणवत्ता दल का गठन करने के लिये प्रबन्ध तन्त्र को शाखा स्तर पर उचित वातावरण एवं कार्यशैली विकसित कर प्रत्येक कर्मचारी को इसे अपनाने के लिए मानसिक रूप से तैयार करना होगा और कर्मचारियों में असफलताओं से सीखने की प्रवृत्ति के साथ-साथ लक्ष्य की प्राप्ति की भावना को भी विकसित करना होगा। नेतृत्व की उदासीनता, तटस्थता अथवा विरोध के स्थान पर उनकी ओर से सहायता तथा सतत् सुधार के लिए अभियान चलाना होगा। यह सम्भव है कि गुणवत्ता दल के परिणाम पूर्णरूप से तुरन्त सामने न आये किन्तु अपेक्षित है कि गुणवत्ता दलों के कार्यों के परिणाम प्राप्त करने हेतु धैर्य बनाये रखा जाये। यदि बैंक गुणवत्ता दलों के कार्यों में निरन्तरता बनाये रखें तो वह दिन दूर नहीं होगा कि बैंक अपने निर्धारित प्रतिमानों एवं लक्ष्यों को प्राप्त करने में सफलता हासिल न कर सकें।





संदर्भ

ग्राहक शिक्षा और ग्राहक जागरूकता पर केन्द्रित केस स्टडी

## 'कृपया, जांच लें कि आपका ड्राफ्ट सही बना है'

डॉ. सुबोधकुमार

वरिष्ठ प्रवक्ता, हे.न.ब.ग. विश्वविद्यालय

उत्तरांचल

डॉ. माधव मोहन सरकारी अस्पताल में सीनियर फिजीशियन हैं। आजकल उत्तरांचल के ग्रामीण क्षेत्र में पोस्टिंग है और लखनऊ के रहने वाले हैं। माधव मोहन राष्ट्रीयकृत बैंक की शाखा में पहुँचे, वहाँ कोने में रखी डेस्क से ड्राफ्ट बनाने का फार्म लिया, सावधानीपूर्वक भरा और कैश काउण्टर पर जाने से पहले एक बार पुनः पढ़ा कि सभी प्रविष्टियाँ ठीक-ठीक भरी गई हैं। आज बैंक में भीड़ नहीं है, महीने की पन्द्रह तारीख है। कैश काउण्टर पर केवल तीन-चार व्यक्ति लाइन में हैं। अपना नम्बर आने पर फॉर्म और 58,250 रुपये कैशियर को सौंप दिये। कैशियर ने फॉर्म देखा और कहा कि पचास हजार से अधिक राशि का ड्राफ्ट खाते से ही बनता है। बराबर काउण्टर पर बैठे क्लर्क ने कहा पैन नम्बर देने पर कैश से बन सकता है। काउण्टर के पीछे खड़े एक अन्य सीनियर व्यक्ति ने कहा कि संस्था के नाम बनवा रहे हैं, बन जायेगा। कैशियर ने धनराशि गिनी और फार्म का प्रतिपण माधव मोहन जी को दे दिया। काउण्टर फाँइल जेब में रखी और सोचा कि ड्राफ्ट लेने लन्च के बाद आया जाये। तीन बजे माधव मोहन ने अपने बेटे से ड्राफ्ट मँगवा लिया। देर शाम, फुर्सत में बैंक ड्राफ्ट देखा और पाया कि ड्राफ्ट पर आदाता का नाम में Lucknow Development Authority के स्थान पर Lucknow Development ही लिखा है। अथॉरिटी शब्द लिखने से छूट गया। खूब ध्यान है कि ड्राफ्ट आवेदन फॉर्म पर उन्होंने सही लिखा था। ड्राफ्ट लेखक से गलती हो गई, क्या किया जाये? इस समय बैंक बंद हो चुका है। बहुत समस्या हो गई। कल सुबह की ट्रेन से घर जाने के लिये रिज़र्वेशन है। छोटी सी गलती है, रिक्वेस्ट करने पर एलडीए में ड्राफ्ट जमा हो जायेगा, यह विचार कर यात्रा की तैयारी शुरू की।

लखनऊ विकास प्राधिकरण में नये भूखण्डों के लिये आवेदन जमा करने की आज अन्तिम तारीख है और जमीन के

मूल्य का दस प्रतिशत भाग ड्राफ्ट के रूप में साथ में जमा किया जाना है। माधव मोहन फॉर्म जमा करने की लाइन में लगे हैं। नम्बर आने पर अपने फॉर्म के साथ ड्राफ्ट जमा किया। साथ ही, बता भी दिया कि उनके ड्राफ्ट में बैंक ने भूल कर दी है। काउण्टर पर बैठे व्यक्ति ने ड्राफ्ट को एक बार देखा और इसप्रकार त्रुटिपूर्ण विलेख को जमा करने में असमर्थता व्यक्त की। माधव मोहन के निवेदन पर उसने पीछे बैठे अपने अधिकारी से राय ली लेकिन यह ड्राफ्ट जमा न हो सका। लखनऊ में डॉक्टर साहब के निकट सम्बन्धी रहते हैं, उनसे नकद राशि माँगी और प्राधिकरण में जमा कर दी।

तीन दिन के बाद माधव मोहन अपना 58,250 रुपये ड्राफ्ट लेकर जारीकर्ता बैंक की शाखा पहुँचे। छोटी ब्रांच है, लन्च बाद का समय है। बैंक में कम व्यक्ति हैं। ब्रांच मैनेजर की जानकारी में डाला कि ड्राफ्ट में लखनऊ डेवलपमेंट अथॉरिटी न लिखकर केवल लखनऊ डेवलपमेंट लिख दिया गया। मैनेजर ने तुरन्त कहा कि वाउचर देखना पड़ेगा। जरा देर में पन्द्रह तारीख का वाउचर बण्डल शाखा प्रबन्धक के हाथ में था। वह वाउचर देखकर कुछ क्षण के लिये मौन, क्योंकि गलती बैंक की थी। जरा-सा रूककर मैनेजर ने समाधान करते हुए कहा कि दूसरा ड्राफ्ट इश्यू किए देते हैं। माधव बोले, 'नहीं मुझे अब ड्राफ्ट नहीं चाहिए क्योंकि प्राधिकरण को मैं यह भुगतान नकद राशि से कर चुका हूँ। मुझे ड्राफ्ट की राशि का भुगतान कर दीजिए।' 'पचास हजार से अधिक राशि है, इसका नकद भुगतान नहीं हो सकता, अपने खाते में जमा कर दीजिये' युवा मैनेजर ने कहा। माधव मोहन बोले कि उनका इस बैंक में एकाउण्ट नहीं है। पास बैठे दूसरे अधिकारी ने टिप्पणी की कि एकाउण्ट नहीं है तो हाई वैल्यू ड्राफ्ट बनना ही नहीं चाहिए था। मैनेजर ने कहा, 'अरे पैसा जमा हो गया था, बनाना पड़ा।' मैनेजर ने सुझाव दिया आप बैंक चैक ले





लीजिए और जहाँ आपका एकाउण्ट हो वहाँ जमा कर दीजिए।

अर्जी के साथ बैंक ड्राफ्ट काउण्टर पर प्रस्तुत किया। काउण्टर सहायक बोला कि पचास रुपये निरस्तीकरण शुल्क दीजिए। मैनेजर गोस्वामी ने क्लर्क की यह बात सुनकर संकेत किया कि शुल्क न लिया जाये। कुछ ही देर में 58,250 रुपये का बैंकर चैक माधव मोहन के हाथ में था। चैक सम्हाल कर बैग में रख लिया और मन में हिसाब चल रहा है कि संग्रह शुल्क के रूप में कितने रुपये लगेंगे और कितने दिन में क्लियर होगा क्योंकि उनका एकाउण्ट तो पन्द्रह-सोलह किलोमीटर की दूरी पर दूसरी लोकेलिटी में है। पिछले अनुभव के आधार पर कहा जाये तो दस-पन्द्रह दिन लग ही जाते हैं। मार्च का महीना है, करदेयता आदि के कारण पैसे की जरूरत भी कुछ ज्यादा ही है। बैंक की जरा सी भूल और उनकी थोड़ी असावधानी से खूब परेशान किया।

### विमर्श

#### केन्द्रीय बिन्दु

- ग्राहक शिक्षा और ग्राहक जागरुकता
- परिवाद निस्तारण रीति
- बाधित संप्रेषण और सेवा गुणवत्ता

#### ग्राहक शिक्षा और ग्राहक जागरुकता

ड्राफ्ट लेखन में गलतियों के मामले अक्सर प्रकाश में आते रहते हैं। कभी आदाता के नाम में परिवर्तन हो गया तो कभी तारीख गलत लिखी गई या रकम में अंकों और शब्दों में फर्क हो गया। एक उदाहरण देखने को मिला कि आदाता ब्रांच कोड में गलती हो गई। कारण कुछ भी हो, ग्राहक समस्याग्रस्त हो जाता है। बैंक के स्तर से ऐसी गलतियों की संभावना को पूर्णतः समाप्त कर पाना असम्भव है। फिर भी, बैंक को ऐसी त्रुटियों को रोकने के यथासम्भव प्रयास करने ही चाहिए। उपभोक्ता

संरक्षणवादी तुरन्त हर्जाना और भरपाई की बात करते हैं। यह भी ठीक है कि उपभोक्ता हित को न्यायोचित ढंग से पोषित किया जाना चाहिए। बैंक अपनी जिम्मेदारी के निर्वहन के क्रम में ग्राहक का सहयोग माँग सकते हैं। इस दिशा में ग्राहक का सहयोग और जागरुकता बहुत प्रभावी परिणाम दे सकती है।

पचास हजार से अधिक राशि के लेनदेन अनिवार्य रूप से एकाउण्ट के माध्यम से ही करना चाहिए। इसी प्रकार ड्राफ्ट बनाने जैसे व्यवहार अपने बैंकर के माध्यम से ही करना ठीक रहता है। ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक से अपेक्षा है कि अतिशय आग्रह न करें कि बस, मेरा ड्राफ्ट बना ही दें। यहाँ बैंक से अपेक्षा है कि बहुत धैर्यपूर्वक, युक्तिपूर्ण और तर्कसंगत ढंग से व्यक्ति को समझायें (कन्विन्स करें) कि यह उसके हित में है कि अपने बैंकर के माध्यम से विविध लेनदेन करें अन्यथा अनावश्यक परेशानियों की श्रृंखला बन सकती है जिसका पूर्वाभास भी नहीं हो पाता।

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

ग्राहक शिक्षा के क्षेत्र में बैंकिंग में बहुत काम किया जाना



है। इसके लिये बैंक पहले अपने ग्राहकों को वर्गीकृत कर लें और उनकी जरूरतों को चिन्हित कर ले, तदनुसार ग्राहक शिक्षा और ग्राहक जागरूकता की योजना बना ली जाये। ग्रामीण क्षेत्र की आवश्यकतायें शहरी क्षेत्र से भिन्न होंगी।

### परिवाद निस्तारण रीति

वर्तमान युग परिवाद निवारण के उपाय का नहीं अपितु परिवाद अनुसन्धान का है परिवाद का विश्लेषण कर ग्राहक की कठिनाइयों को जाना जाये, उनका पता लगाया जाये। इसके लिये जरूरी है कि पहले अपने ग्राहक को जाना जाये। बेहतर सर्विस देने के लिये बैंक के पास ग्राहक के विषय में समुचित जानकारी होनी चाहिए। अब, ग्राहक को बहुत व्यक्तिगत देखभाल की जरूरत है। परिवाद निवारण तन्त्र को पुनः परिभाषित किया जाना है। परिवाद विषयक सूचनाओं के विवेचन से उन क्षेत्रों की पहचान की जा सकती है जहाँ सुधारात्मक कदम उठाये जाने अपेक्षित हैं।

आज का ग्राहक शिकायत दर्ज करने का इच्छुक नहीं दिखता बल्कि समाधान की तलाश करता मिलेगा। इसके लिये वह अपना बैंक बदलने में भी देर नहीं करेगा क्योंकि बैंकिंग की नई प्रवृत्तियों में यह देखा गया है कि ग्राहक चरित्र में बदलाव आये हैं और अब ग्राहक अपनी निष्ठा बदलने में संकोच नहीं करता। अब, बाजार में उसके समक्ष विकल्प उपलब्ध हैं, नये निजी बैंक शहरी और ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में अपनी पहुँच बना रहे हैं। यह बात अलग है कि ऐसे मामले भी आये हैं जिनमें ग्राहक ने नये बैंक में सेवादक्षता के घटिया स्तर के चलते अपने पुराने बैंक की ओर रुख कर लिया। वर्तमान कठिन प्रतियोगिता के समय में सेवाप्रदाता के लिये परमावश्यक है कि उसका ग्राहक आधार अक्षुण्ण रहे। अन्यथा, व्यवसाय में टिके रहना असम्भव है। विशेषकर बैंकिंग में, पुराने ग्राहक को रोके रखना एक चुनौती भी है और व्यवसायगत रणनीति का अंग भी। नये ग्राहक की तुलना में पुराने को रोकने में लागत कम आती है। अध्ययनों से स्पष्ट हुआ है कि पुराना ग्राहक अपेक्षाकृत अधिक खरीदता है। निष्कर्ष रूप में, ग्राहक आधार को बनाये रखना

प्रतिस्पर्धा के समाधान का प्रमुख सूत्र है।

### बाधित संग्रेषण और सेवागुणवत्ता स्तर

बैंकर और ग्राहक के बीच एक सूचना अन्तराल देखने को मिलता है। वास्तव में, यह बाधित संवहन की अवस्था है। कुछ सूचनायें बैंक के पास हैं जिनकी ग्राहक को जरूरत है लेकिन ये ग्राहक तक नहीं पहुँच पातीं। इसी प्रकार, दूसरी कुछ सूचनायें हैं जो ग्राहक के पास हैं और बेहतर सर्विस देने के लिये इनका बैंकर तक पहुँचना जरूरी है। सूचनाओं का सहज प्रवाह सेवागुणवत्ता स्तर में निश्चित सुधार कर सकता है। बैंकर को अपनी सेवाओं की विशिष्टताओं, सीमाओं, नियमों और उपयुक्तता के बारे में सम्यक जानकारी है दूसरी ओर, उपभोक्ता के पास उसका वैयक्तिक विवरण, आवश्यकता का वैशिष्ट्य और अपेक्षाओं सम्बन्धी सभी जानकारी है। बैंकिंग सूचनायें ग्राहक तक पहुँचनी हैं और ग्राहक की निजी दशाओं और अपेक्षाओं की जानकारी बैंक तक पहुँचनी है। वस्तुतः ग्राहक शिक्षा का मूल प्रयोजन भी सेवाप्रदाता और उपभोक्ता के मध्य सहज संवाद स्थापित करना है। बाधित संवाद सेवादक्षता के रास्ते की सबसे बड़ी रुकावट है। सेवाप्रदाता तथा उपभोक्ता दोनों में ही संवाद कुशलता अपेक्षित है।

वित्तीय सेवाओं में सेवाप्रदाता और ग्राहक के मध्य विश्वासाश्रित सम्बन्ध होते हैं। बीमा संविदाओं का अगर संदर्भ लें तो वहाँ तो 'परमसद्विश्वास का सिद्धांत' लागू होता है। बीमा में महत्वपूर्ण नियम है- पूर्ण प्रकटन का नियम, जिसके अनुसार अनुबन्ध के दोनो पक्षकारों को संविदा के सम्बन्ध में महत्वपूर्ण तथ्यों को अनिवार्य रूप से प्रकट करना चाहिए अन्यथा करार वैध नहीं रहेगा। बैंकिंग व्यवहार में भी परिस्थितियाँ प्रायः समान रहती हैं। बीमा संविदा की ही तरह बैंकिंग में भी 'पूर्ण प्रकटन का नियम' जैसी व्यवस्था लागू होनी चाहिए ताकि बैंक और उपभोक्ता दोनों अपने-अपने विश्वासपोषण के दायित्व में कोताही न कर सकें। बैंकिंग में एक नई उक्ति प्रचलित हुई है- 'अपने ग्राहक को जाने'। पूर्ण प्रकटन का नियम इस दिशा में बहुत सहायक होगा।



पुरस्कृत निबंध

## ग्रामीण विकास की समस्याओं के निराकरण में बैंक ऋणों का योगदान #

हेमंत फाटक  
अधिकारी  
बैंक ऑफ इंडिया  
सागौर, मध्यप्रदेश

बैंकों के राष्ट्रीयकरण द्वारा बैंकों की ऋण नीतियां सरकार की नीति के अनुरूप प्रयोजनमूलक बनाई गईं जिनका मुख्य उद्देश्य उत्पादकता के साथ सामाजिक विकास करना था।

प्रसिद्ध अर्थशास्त्री गुन्नार मिर्डल के शब्दों में इसे 'बैंकिंग उद्योग को उत्पादक उधार देना कहा गया।'

### ग्रामीण विकास की समस्या

मूलतः भारत गावों का देश है, अतः गावों के समुचित आर्थिक विकास हेतु यह आवश्यक है कि उनकी वित्तीय आवश्यकताओं का समय-समय पर आकलन किया जाए। तदनुसार उसकी पूर्ति की जाये। ऋण अल्प, मध्य अथवा दीर्घकालीन हो सकते हैं व निम्न कार्यों के लिए हो सकते हैं -

1. पैतृक ऋण चुकाना।
2. सिंचाई एवं कृषि पद्धति के साधनों हेतु।
3. भूमि सुधार एवं फसल उत्पादन हेतु।
4. कृषि सहायक क्रियाओं हेतु।
5. खाद्यान्न संग्रहण एवं परिवहन हेतु।
6. प्राकृतिक संसाधनों के दोहन हेतु।
7. खादी, कॉटेज ग्रामोद्योग हेतु।
8. चिकित्सा, शैक्षणिक कार्य हेतु।
9. कमजोर, पिछड़े एवं निर्धन उपेक्षित वर्गों के कल्याण हेतु।

यद्यपि ग्रामीण क्षेत्र में वित्तीय सुविधा उपलब्ध करवाने में महाजन, साहूकार, व्यापारिक बैंक तथा ग्रामीण बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं परंतु इनकी मुख्य रुचि अल्प व मध्यकालिक

ऋण सुविधाएं प्रदान करने में होती है, न कि दीर्घकालीन।

### बैंक ऋण की सार्थकता एवं संख्यात्मक तथ्य -

बैंकों के राष्ट्रीयकरण का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्र के वित्त की मांग एवं पूर्ति में समन्वय स्थापित करते हुए विकास की ओर अग्रसर होना था।

इस संदर्भ में निम्न संख्यात्मक तथ्यों का विश्लेषण लाभकारी होगा -

1. बैंकिंग उद्योग की 50% से अधिक शाखाएं ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत हैं, जिनका मुख्य उद्देश्य महाजनों और साहूकारों से निर्धन, भूमिहीन तथा कमजोर वर्गों का बचाव करना है।
2. देश में 70 मिलियन टन अन्न का भंडार कृषि क्षेत्र को प्रदत्त ऋण की देन है।
3. 1978 की 48% गरीबी रेखा के नीचे रहने वाली जनसंख्या सन् 2000 में घटकर 25% रह जाना निश्चित ही ग्रामीण शाखाओं द्वारा दिये गये अभूतपूर्व योगदान को प्रगट करता है।
4. लगभग दो दशक तक सक्रिय रहे ग्रामीण विकास कार्यक्रम के अंतर्गत 116.97 लाख से अधिक ग्रामीण परिवारों का लाभान्वित होना। यह बैंक ऋणों की बहुत बड़ी उपलब्धि मानी जा सकती है। \*
5. फूल उत्पादन के क्षेत्र में भारत विश्व में तीसरा, सब्जियों के क्षेत्र में दूसरा उत्पादक देश है। 2783 मैट्रिक टन फल,

#भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध स्पर्धा वर्ष 2004-05 में क्षेत्र 'ख' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध। पत्रिका के अनुरूप संपादित।



- 54 मैट्रिक टन सब्जियों का उत्पादन बैंकिंग ऋणों के योगदान को स्पष्ट करता है । \*\*
6. सकल घरेलू उत्पाद का 64% भाग कृषि से होता है । देश के निर्यात में कृषि का योगदान 18% है जो ग्रामीण क्षेत्र की वित्तीय संस्थानों के योगदान को दर्शाता है ।
  7. खाद्यान्न आपूर्ति के हिसाब से 50 के दशक में प्रति व्यक्ति प्रतिदिन 395 ग्राम अनाज देश में उपलब्ध था जो वर्ष 1999-2000 में बढ़कर 467 ग्राम हो गया । यह स्थिति ग्रामीण विकास की मुख्य धुरी कृषि के विकास को दर्शाती है ।
  8. संकर कपास पैदा करने में भारत विश्व में पहले स्थान पर है ।
  9. एस. जी. एस. वाय. योजना के अंतर्गत 7606.50 करोड़ रुपये का ऋण वितरण ।
  10. 1992 से 1999 तक स्वयं सहायता समूहों की संख्या 32995 एवं ऋण राशि 57.10 करोड़ रुपए थी जो वर्ष 2003 में बढ़कर क्रमशः 717360 एवं 2048.70 करोड़ रुपए हो गई जबकि गरीब लाभार्थी व्यक्ति 5 करोड़ 80 लाख, प्रति समूह औसत ऋण राशि 28560 रुपए एवं भाग लेने वाली शाखाओं की संख्या 30942 थी।\*\*\*
  11. जुलाई 2003 में बैंक ऋण 727401 करोड़ रुपये थे जो बढ़कर जुलाई 2004 में 884195 करोड़ रुपये हो गये जिसमें खाद्य क्षेत्र का भाग क्रमशः 43277 एवं 42292 तथा अन्य क्षेत्र का भाग क्रमशः 684124 एवं 841903 करोड़ रुपये रहा ।\*\*\*\*

### बैंक ऋण एवं ग्रामीण विकास तथा भावी लक्ष्य

ग्रामीण विकास के संदर्भ में 8 जुलाई 2004 को प्रस्तुत बजट में भावी लक्ष्य इस प्रकार रखे गए हैं :

\* (स्रोत - वर्ष 1998-99 की भारतीय बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति रिपोर्ट)

\*\*\* (स्रोत - सितंबर 2004 के आई.बी.ए. बुलेटिन के एक लेख से)

1. कृषि ऋण को तीन वर्ष में दुगना करने की योजना बनाई गई है, जिसके अंतर्गत देश की 47500 अर्धशहरी एवं ग्रामीण शाखाओं द्वारा प्रतिवर्ष कृषि ऋण में 30% की वृद्धि किया जाना प्रस्तावित है ।
2. किसानों की ऋण आवश्यकताओं हेतु क्रेडिट कार्ड योजना का पुनरावलोकन ।
3. उत्पादन लागत व वित्तीय मापदंड की समीक्षा।
4. कृषि एवं सहायक क्रियाओं हेतु उपलब्ध ऋण की समीक्षा।
5. कृषि अग्रिम का 40% लघु एवं सीमांत कृषकों को उपलब्ध कराना।

### ग्रामीण विकास की समस्याओं का निराकरण-

मूलतः दो तिहाई आबादी प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्ष रूप से कृषि से जुड़ी हुई है, अतः ग्रामीण क्षेत्र को कृषि हेतु प्रतिबद्ध, समर्पित व नियमित आर्थिक नीतियों की आवश्यकता है। गावों के विकास के बिना शहरों का विकास संभव नहीं है।

अतएव बैंक ऋण ग्रामीण क्षेत्र के विभिन्न घटकों को चाहे, वे कृषि सेवा या उद्योग क्षेत्र से संबद्ध हों, ग्रामीण विकास की समस्याओं के निराकरण में सहायक सिद्ध होंगे ।

### ► आत्मनिर्भरता को प्रोत्साहन

ग्रामीण क्षेत्र में वित्तीय स्रोतों का अभाव अंततः परतंत्रता का आभास कराता है । इस दृष्टि से बैंक ऋणों द्वारा कमजोर, पिछड़े, भूमिहीन तथा निर्धन व्यक्तियों को सहायता प्रदान कर उन्हें स्वावलंबी बनाने का सराहनीय प्रयास कर रहे हैं । इसका प्रत्यक्ष उदाहरण एस.जी.एस.वाय. तथा स्वयं सहायता समूहों में लाभान्वितों की संख्या में वृद्धि है । महान दार्शनिक प्लूटो के शब्दों में :

**‘जो व्यक्ति आत्मनिर्भर है, वह सुखी जीवन व्यतीत करने हेतु समस्त व्यवस्था कर लेता है ।’**

\*\* (स्रोत - दैनिक समाचार पत्र)

\*\*\*\* (स्रोत - आई.बी.ए. बुलेटिन सितंबर 2004)



### ➤ कृषि उत्पादन में प्रोत्साहन

भोजन मनुष्य की प्राथमिक आवश्यकता है। अतः उत्पादन में वृद्धि हेतु बीज, खाद, सिंचाई के साधन आदि को बैंक द्वारा ऋण देने में प्राथमिकता देनी चाहिए। इस दिशा में किसान क्रेडिट कार्ड योजना को मील के पत्थर की संज्ञा देना उचित होगा।

उल्लेखनीय है कि खाद की खपत में भारत का विश्व में तीसरा स्थान है तथा संकर कपास को पैदा करने में प्रथम।

### ➤ पैतृक ऋणों से मुक्ति

भारतीय किसान, साहूकारों, महाजनों द्वारा प्रदत्त पैतृक ऋण से ग्रस्त है जिसकी आय का अधिकांश हिस्सा इन ऋणों को चुकाने में ही प्रयुक्त होता है, जबकि वह आय ग्रामीण विकास का मुख्य घटक है।

बैंकों ने विभिन्न ऋण योजनाओं के माध्यम से सस्ती ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध करा कर इस कथन को मिथ्या साबित कर दिया है:

**‘भारतीय किसान ऋण में ही पैदा होते हैं, और ऋण में ही मर जाते हैं’**

पहले इन लाभार्थियों के लिए किसान क्रेडिट कार्ड, बंधक ऋण आदि योजनाएं दिवास्वप्न के समान थी।

### ➤ संतुलित विकास में योगदान

रोजगार की समस्या के कारण ग्रामीण जनसंख्या का शहरों की ओर पलायन अंततः आर्थिक विकास में क्षेत्रीय असंतुलन पैदा करता है।

इस हेतु कुटीर उद्योग को खादी एवं ग्रामोद्योग योजना के अंतर्गत बैंकों द्वारा ऋण सुविधाएं प्रदान कर, स्थानीय श्रम संसाधनों को प्रोत्साहन दिया जा रहा है।

महात्मा गांधीजी के शब्दों में **‘यदि ग्रामोद्योग मर गये तो, भारत के गांव भी मर जायेंगे।’**

### ➤ अंतिम व्यक्ति की उन्नति में प्रोत्साहन-

आर्थिक रूप से निर्धन, पिछड़े, कमजोर वर्ग तथा भूमिहीनों

को विभेदक ब्याज दर योजना (डी.आर.आई.) के अंतर्गत सस्ती ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध कराकर बैंकों ने समाज के अंतिम व्यक्ति तक पहुंचने का सफल प्रयास किया है। समाज के अंतिम व्यक्ति का विकास ही समग्र विकास की अवधारणा को पूर्णता प्रदान करता है।

### ➤ अल्पबचतों को प्रोत्साहन

बैंकों द्वारा ग्रामीण समाज में बचतों की प्रवृत्ति को प्रोत्साहन देना एवं उसके निर्धारित अनुपात में ऋण प्रदान कर ग्रामीण विकास की समस्याओं का निराकरण करना एक अनूठा प्रयास है। इसका ज्वलंत उदाहरण स्वयं सहायता समूहों का गठन है। वे इस तथ्य को सिद्ध करते हैं कि **‘जमा ऋण का सृजन करते हैं, और ऋण जमा का।’**

### ➤ सहायक क्षेत्रों को प्रोत्साहन

ग्रामों के सर्वांगीण विकास हेतु कृषि के अतिरिक्त अन्य सहायक क्षेत्रों का विकास भी नितांत आवश्यक है।

अतः फलोत्पादन, पशुपालन, मत्स्यपालन, दवाइयों के पौधों की खेती जैसे अनेक सहायक क्षेत्रों को बैंक ऋण देकर ग्रामीण आय में वृद्धि कर रहे हैं। कृषि को व्यावसायिक स्वरूप प्रदान करने में इन क्षेत्रों में प्रचुर संभावनायें निहित हैं।

### ➤ कृषि उपजों की भंडार समस्या का निवारण

प्रतिवर्ष भंडारण की पर्याप्त सुविधाओं के अभाव के कारण काफी कृषि उपज नष्ट हो जाती है। इसके लिए बैंकों ने शीतगृहों, भंडार गृहों के निर्माण के लिए वित्तीय सुविधाएं प्रदान कर कृषि आय को क्षीण होने से बचाया है।

### ➤ परिवहन की समस्या

कृषि उपजों एवं अन्य उत्पादों के विपणन में परिवहन सुविधा का अभाव ग्रामीण आय एवं देश के निर्यात को प्रभावित करता है। देश के निर्यात में कृषि क्षेत्र का भाग 18% है तथा गैर कृषि क्षेत्रों में अधिकांश वस्तुओं की आपूर्ति यही क्षेत्र करता है एवं कच्चे माल की आपूर्ति का माध्यम भी यही कृषि क्षेत्र है। उत्पादों के विपणन से आय को गतिशील बनाना ही बैंक ऋणों का मुख्य ध्येय है।



## ► उन्नत तकनीक को प्रोत्साहन

उदारीकरण, वैश्वीकरण के इस दौर में ग्रामों के उज्ज्वल भविष्य की कल्पना करना एक कठिन प्रश्न है। नई-नई कृषि तकनीक के प्रयोग से ग्रामीण आय में वृद्धि होगी। इस दृष्टि से जैविक खेती को प्रोत्साहन, बंजर भूमि को पुनः उपजाऊ बनाना, छोटी-छोटी भूमि के समूह में खेती, कम भूमि में सीमित साधनों के होते हुए भी अधिक फसल का उत्पादन आदि अधिक फायदेमंद होंगे।

उन्नत किस्म का बीज, खाद, दवाइयां एक ही स्थान से अर्थात् सिंगल विंडो सिस्टम से प्राप्त करने के लिए बैंक ऋण प्रदान करके कृषि को आधुनिक प्रतिस्पर्धा के योग्य बना रहे हैं। इस हेतु भूमि विकास बैंक, ग्रामीण बैंक, सरकारी बैंकों की ऋण नीतियों की सफलता सर्व विदित है।

## ► चिकित्सा क्षेत्र में योगदान

सामाजिक दायित्व एवं व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा यद्यपि दो विपरीत ध्रुव हैं, जिनमें सामंजस्य स्थापित करना टेढ़ी खीर है, फिर भी, हमें ग्रामीण समाज के सर्वांगीण विकास पर ध्यान केंद्रित करना होगा। स्वास्थ्य संबंधी सुविधाओं को विकसित करना होगा।

## ► शिक्षा हेतु प्रोत्साहन

ग्रामीण क्षेत्र शिक्षा के अभाव में विकसित नहीं हो पा रहा है। बैंकों ने आर्थिक रूप से पिछड़े मेधावी एवं योग्य छात्रों को ऋण प्रदान कर उन्हें धनाभाव की समस्या से मुक्त कराने का एक स्वर्णिम अवसर दिया है।

## ► आवास क्षेत्र हेतु प्रोत्साहन

आवास की समस्या के निदान हेतु बैंकों द्वारा दिये गये ऋण सर्वविदित हैं। आर्थिक रूप से पिछड़े ग्रामीणों को आवास वित्त योजना के अंतर्गत सस्ती ब्याज पर ऋण प्रदान किये जाते हैं।

## ► सामूहिक जागृति, उत्तरदायित्व व समरूपता की भावना

बैंकों ने मात्र ऋण देकर ही नहीं अपितु ऋण की नई अवधारणाओं का परिचय देकर ग्रामीण क्षेत्र की जनसंख्या

को उनके अनुभवों द्वारा संगठित करने का एक सफल प्रयास किया है। जिसका उदाहरण स्वयं सहायता समूह का गठन है।

शोध एवं सर्वेक्षण से ज्ञात हुआ है कि बैंकों द्वारा इन समूहों को दिये गये ऋण में महिलाएं 91.7%, पिछड़ी जाति 51.59%, अनु.जाति /जनजाति 24.6% है। 1992-1999 तक इन समूहों की संख्या 32995 एवं ऋण 57.10 करोड़ रुपये था जो 2003 में क्रमशः 717360 एवं 2048.70 करोड़ रुपये हो गया। 87.3% समूह के सदस्यों की वार्षिक आय मात्र 12000 रुपये थी। 88.19% समूहों ने बैंक से ऋण प्राप्त किया था। 80.36% ऋण मात्र वाणिज्यिक बैंकों द्वारा प्रदान किया गया था।

ग्रामीण विकास एवं उनकी समस्याओं का निराकरण महज दायित्वों और अनुभवों से नहीं, अपितु बैंकों की सार्थक ऋण नीतियों व उनके सफल क्रियान्वयन द्वारा हो सकता है।

इस दृष्टि से निम्न विचार लाभकारी होंगे।

1. ग्रामीण क्षेत्रों की मूल समस्या बिजली, पानी, परिवहन के निराकरण हेतु ग्रामीण क्षेत्र में एक स्वतंत्र विभाग की स्थापना करना जिसका संचालन स्थानीय व्यक्तियों द्वारा हो, परंतु आर्थिक सहायता बैंक द्वारा तथा नियंत्रण सरकार द्वारा हो। इस हेतु ग्रामीणों से आर्थिक सहयोग भी लेना श्रेयस्कर होगा।
2. ग्रामीण क्षेत्र की संरचना के अनुसार प्रतिबद्ध समर्पित आर्थिक नीतियां बनाना।
3. कृषि में व्यावसायिक स्वरूप हेतु नये क्षेत्रों की खोज हो।
4. कृषि बीमा योजना में आवश्यक संशोधन।
5. किराये की भूमि पर खेती करने वालों को ऋण वितरण में प्राथमिकता प्रदान करना।
6. परिवार कल्याण कार्यक्रम में बैंक ऋणों का योगदान हो। ग्रामीण आय में वृद्धि हेतु बैंक ऋणों का योगदान अपरिहार्य हो गया है। बैंकों को अपने ऋणों को उत्पादन मूलक एवं सामाजिक कल्याण परक बनाना होगा। ऋणों में वृद्धि ग्रामीण विकास के प्रति शुभ संकेत है।





पुस्तक का नाम	: भारतीय अर्थतंत्र, इतिहास और संस्कृति
लेखक का नाम	: डॉ. अमर्त्य सेन
प्रकाशक	: राजपाल एंड संस
पृष्ठ संख्या	: 326
मूल्य	: 500/- रुपये

**भारतीय अर्थतंत्र, इतिहास और संस्कृति** नोबेल पुरस्कार से सम्मानित अर्थशास्त्री भारत रत्न डॉ. अमर्त्य सेन की पुस्तक 'आग्युमेंटेटिव इंडियन' का हिन्दी अनुवाद है।

वास्तव में, यह पुस्तक अमर्त्य सेन के 16 लेखों का एक संकलन है। इनमें से आठ लेख नए और आठ पूर्व-प्रकाशित हैं। सुविधा की दृष्टि से इन लेखों को चार-चार लेखों के चार खंडों में बांटा गया है। प्रथम खंड को 'विचार-स्वातंत्र्य और संवाद' नाम दिया गया है। इसमें शामिल चार लेख भारत की वाद-संवाद परम्परा की प्रकृति, दूरगामिता तथा प्रासंगिकता की रूपरेखा प्रस्तुत करते हैं। इन्हीं लेखों में बहुलता तथा संवाद परंपरा के लोकतंत्र धर्मनिरपेक्षता, गणित, विज्ञान तथा वर्ग, जाति, वर्ण, लिंग आदि की बाधाओं को लांघ सामाजिक न्याय की प्राप्ति में संभावित योगदान की चर्चा की गई है। 'लोकतंत्र-एक सार्वजनिक संवाद' उप शीर्षक के अंतर्गत वे लिखते हैं :-

*'गैर-पाश्चात्य लोकतंत्र के रूप में भारत न केवल एक लोकतांत्रिक शासन व्यवस्था की रचना कर पाने में सफल रहा है, बल्कि, जहां अन्य देशों में लोकशाही आती-जाती रहती है, वहीं भारत में यह जनसामान्य की सहज स्वीकृति पाकर सुदृढ़ भी हो चुकी है। अन्य अफ्रीकी-एशियाई देशों के विपरीत यहां सभी सशस्त्र बलों, राजनैतिक दलों आदि ने यह बात स्वीकार कर ली है कि अपनी सभी त्रुटियों के बावजूद नागरिक शासन व्यवस्था को ही प्राथमिकता मिलनी चाहिए। लोकतंत्र को उखाड़ फेंकने की लालसा से सभी परे रहना चाहते हैं।'*

इसी खंड के एक लेख 'बृहत् और लघु भारत' में विशाल एवं बहुलतापूर्ण भारत को बृहत्तर स्तर पर समझने की उपादेयता की तुलना कतिपय धर्म उन्मादियों द्वारा रचित हिंदुत्व के संकीर्ण चित्रांकन से की गई है। यद्यपि यह लेख भारत की सर्वधर्म समभाव की संस्कृति पर केन्द्रित है, तथापि यह पूरा लेख एक राजनीतिक भाषण बन कर रह गया है। इसी लेख में वे 'राम' के अवतार होने तथा रामजन्मभूमि की प्रामाणिकता पर भी सवाल उठाते हैं। यह लेख इसी तरह के पूर्वाग्रहों से भरा पड़ा है।

'प्रवासी भारतीय और विश्व' नामक चौथे लेख में 'भारतीयता की पहचान' को केंद्र में रखा गया है और पिछले तीन अध्यायों में की गई चर्चाओं की प्रासंगिकता की बात को इस दृष्टि से उठाया गया है कि भारतीयता की पहचान भारत ही नहीं, सारे विश्व में फैले लगभग 20 मिलियन भारतवंशी समाज के लिए भी बहुत महत्वपूर्ण हो गई है।

खंड - 2 में शामिल लेख 'संस्कृति और सम्प्रेषण' शीर्षक के अंतर्गत रखे गए हैं। इसमें भी चार लेख अर्थात् 'टैगोर और उनका भारत', 'हमारी संस्कृति और उनकी संस्कृति', 'भारतीय परंपराएं और पाश्चात्य कल्पनाएं' तथा 'चीन और भारत' शामिल किए गए हैं। पहले दो लेख रवीन्द्रनाथ टैगोर तथा सत्यजित राय की रचनाओं के सहारे इस बात को रेखांकित करते हैं कि संस्कृतियों को खेमों में नहीं बांटा जा सकता। बांग्ला देश ने टैगोर की ही एक रचना 'आमार सोनार बांग्ला' को अपना राष्ट्रगान चुना। अमर्त्य सेन लिखते हैं कि इस बात को लेकर



‘सभ्यताओं के टकराव’ के सिद्धांतकार तो निश्चय ही भ्रमित हो रहे होंगे क्योंकि वे तो विश्व को ‘हिंदू सभ्यता’, ‘मुस्लिम सभ्यता’ और ‘पश्चिमी सभ्यता’ के उन वर्गों में बांट बैठे हैं जो परस्पर कड़े संघर्ष में उलझी हैं।

इसी अध्याय में उन्होंने गांधी और टैगोर के विचारों की तुलना की है और उनके विचारों के अंतर को प्रतिपादित किया है। जहां गांधी भारतीयता के पोषक थे, वहीं टैगोर को भय था कि पश्चिम को नकार कर और पूरी तरह भारतीय परंपरा का अनुपालन कर हम अपने को संकुचित कर लेंगे। भारतीय वैज्ञानिक जगदीश चंद्र बोस की पत्नी अबला बोस को एक पत्र में टैगोर ने 1908 में लिखा था - ‘देशभक्ति हमारा अंतिम आध्यात्मिक आश्रय नहीं हो सकती- मेरा आश्रय तो मानवता है। मैं हीरों के दामों शीशा नहीं खरीदूंगा और जब तक जीवित हूँ, देशभक्ति को मानवता पर विजयी नहीं होने दूंगा।’

‘हमारी संस्कृति, उनकी संस्कृति’ लेख वास्तव में अमर्त्य सेन द्वारा 22 दिसंबर 1995 को कोलकाता के नन्दन सभागार में दिए गए ‘सत्यजित राय व्याख्यान’ का संक्षिप्त रूप है। इस व्याख्यान में सत्यजित राय की फिल्मों के विश्लेषण के बहाने यह बताने का प्रयास किया गया है कि सिर्फ अपनी संस्कृति को सर्वोच्च मानने की संकीर्णता से उबरना होगा। प्रत्येक संस्कृति की अपनी अंतर्निहित विविधताओं को भी वे स्वीकार करने का आग्रह करते हैं। प्रत्येक संस्कृति की अपनी विशिष्टता का सम्मान करते हुए भी उन्हें शेष विश्व से नाता तोड़ने की आवश्यकता प्रतीत नहीं होती। भारत और सारे विश्व के विचारों, कला धाराओं और जीवन शैली से कुछ सीखना और आनंद उठाना चाहिए। वे कहते हैं :-

‘इन्हीं अंतरों के, भारी वैषम्यों के उत्सवों से, हमारी संस्कृति का प्रयत्नपूर्वक सामान्यीकरण करने वाले, ‘हमारी संस्कृति’ को हमारी आधुनिकता’ के संभावित प्रदूषण से मुक्त और विलक्षण स्वरूप में बचाए रखने की चीख-पुकार मचाने वाले, बहुत दूर चले गए हैं। हमें तो अपनी विविधता और खुलेपन पर गर्व होना चाहिए, शर्मिंदा नहीं।’

इस खंड के अंतिम लेख में भारत और चीन के बीच पहली सहस्राब्दी में चले व्यापक व निकट बौद्धिक संबंधों की व्याख्या की गई है। ये संबंध विज्ञान, गणित, यांत्रिकी, साहित्य, संगीत, जनस्वास्थ्य और प्रशासन आदि क्षेत्रों में रहे हैं। इनके साथ-साथ धार्मिक और व्यापारिक संबंधों का तो अपना ही महत्व है।

खंड-3 के लेख ‘राजनीति और प्रतिवाद’ शीर्षक के अंतर्गत रखे गए हैं। इसके चार लेख ‘किस्मत से बाजी’, ‘भारत में वर्ग की अवधारणा’, ‘स्त्री और पुरूष’ तथा ‘भारत और परमाणु बम’ गरीबी, वर्ण, विभाजन और लिंग विषमता द्वारा सृजित अभावों की राजनीति पर केंद्रित हैं। इसी में परमाणु बमों के निर्माण स्वरूप उपमहाद्वीप को उत्पन्न हो गए भीषण संकट की भी चर्चा की गई है। यह भी विचार किया गया है कि अब तक क्या चुका है, क्या हो रहा है और किन विषयों की आलोचनात्मक समीक्षा की जरूरत है।

पुस्तक के अंतिम खंड अर्थात् खंड-4 को ‘तर्क और पहचान’ शीर्षक दिया गया है। इसमें शामिल चार लेख हैं- ‘तर्क और पहचान, ‘धर्मनिरपेक्षता और इसके प्रति असंतोष’, ‘भारत : अपने पंचांगों के झरोखे से’ तथा ‘भारतीय पहचान’। इस खंड का संबंध भारतीयों की पहचान में तर्कशीलता के महत्व से है। इस खंड का प्रारंभ भी तर्क की दूरगामिता से किया गया है और इस विचार का खंडन किया गया है कि तर्कवाद तो मूलतः पाश्चात्य विचार है। हम जिस संकटासन्न विश्व में रह रहे हैं, वहां तर्काधारित मूल्यांकनों की संभावित भूमिका पर भी विचार किया गया है इसी खंड के लेख ‘धर्मनिरपेक्षता और इसके प्रति असंतोष’ में धर्मनिरपेक्षता पर बहस की समीक्षा है और इसमें बहुसांस्कृतिक धार्मिक परिवेश में भारतीयों की आत्मछवि पर विचार व्यक्त किए गए हैं। ‘भारत : अपने पंचांगों के झरोखे से’ लेख में उन्होंने भारतीय पंचांगों को बहुसांस्कृतिक विरासत के प्रमाण के रूप में प्रस्तुत किया है। इस खंड का अन्य एक लेख ‘भारतीय की पहचान’ अमर्त्य सेन द्वारा वर्ष 2001 में दोराबजी टाटा स्मारक व्याख्यान माला में दिए गए व्याख्यान पर आधारित है। इस लेख में उन्होंने यह प्रश्न उठाया है कि क्या भारतीयता का निरूपण विभिन्न धार्मिक समुदायों की आस्थाओं और अन्य





आस्थाओं पर आधारित किसी 'संघीय' अवधारणा के रूप में किया जाना चाहिए? इस प्रश्न का उत्तर देते हुए वे कहते हैं कि व्यक्ति को चाहे जिस पूर्वपरिभाषित संस्कृति को अपनाने या टुकराने या सभी को टुकराने का चयन करने का अधिकार होना चाहिए। उन्हें यह भी चयन की स्वतंत्रता होनी चाहिए कि क्या उनकी संस्कृति, धार्मिक पहचान उनकी राजनीतिक मान्यताओं, साहित्यिक अभिरुचियों या फिर व्यावसायिक प्रतिबद्धताओं से अधिक महत्वपूर्ण है या कम। उस 'संस्कृति महासंघ' में उनकी कोई भी स्थिति या स्थान हो, चयन का अधिकार उन्हीं का होना चाहिए। उन्होंने जमदशेदजी टाटा के उस बयान को उद्धृत करते हुए भारतीयता की पहचान को सुव्यक्त किया है जिसमें उन्होंने कहा था 'भारतीय छात्र न केवल यूरोपियों से उनके धरातल पर स्पर्धा कर सकते हैं, बल्कि उन्हें भलिभांति परास्त भी कर सकते हैं।' अमर्त्य सेन इसे स्पष्ट करते हुए कहते हैं कि यह गर्व भरा वचन भारत में बसे किसी पारसी का नहीं हो सकता। यह तो किसी भारतीय का उद्गार है जो पारसी भी था।

जैसा कि पहले उल्लेख किया जा चुका है, प्रस्तुत पुस्तक अमर्त्य सेन के विभिन्न लेखों/व्याख्याओं का संकलन है। इस कारण कई जगह असंबद्धता नजर आती है। इन लेखों को क्रमबद्धता प्रदान करके उसे भारतीय अर्थतंत्र, इतिहास और संस्कृति के नाम से प्रस्तुत किया गया है। पूरी पुस्तक में भारतीय अर्थतंत्र पर कहीं कुछ विशेष नहीं कहा गया है और न ही उस पर गंभीर टिप्पणी की गई है। हां, ऐतिहासिक पृष्ठभूमि से लेकर आज तक की परिस्थितियों की विवेचना करते हुए भारतीयता और भारतीय संस्कृति पर विचार-विमर्श जरूर किया गया है। उसमें यही बात उभरकर आती है कि भारतीय संस्कृति किसी की बपौती नहीं है। जहां भारत ने विदेशों को बहुत कुछ दिया है, वहीं उनसे सीखा भी है। भारत किसी एक धर्म सम्प्रदाय का नाम नहीं है। वे सब भारतीय हैं जो भारत में रहते हैं। उनका मूल मंत्र है कि भारत की वैचारिक विविधता की सर्वस्वीकृत परंपरा को अवश्य समझा जाना चाहिए।

जहां तक अनुवाद का संबंध है, 'आग्युमेंटेटिव इंडियन' नामक पुस्तक का अनुवाद 'भारतीय अर्थतंत्र, इतिहास और

संस्कृति' किया गया है। ऐसा क्यों? क्या 'आग्युमेंटेटिव इंडियन' का अनुवाद नहीं किया जा सकता? यदि यह मान लें कि पुस्तक की विषय-वस्तु के अनुसार हिंदी में इसका पुनः नामकरण किया गया है तो पुस्तक में 'भारतीय अर्थतंत्र' कहां है? वैसे भवानीशंकर बागला ने अनुवाद में काफी मेहनत की है। कुछ अपवादों को छोड़ दें तो अनुवाद अच्छा बन पड़ा है।

पुस्तक की छपाई आकर्षक है। तथापि, 326 पृष्ठों वाली इस पुस्तक का 500/- रुपये मूल्य खटकता है।

इसमें कोई संदेह नहीं कि अमर्त्य सेन के विचार क्रांतिकारी हैं और पुरानी स्थापित धारणाओं का खंडन करते हैं। जाति, वर्ग, धर्म और सम्प्रदाय में बंटे भारतीय समाज के लिए यह पुस्तक एक कड़वी दवा साबित हो सकती है, पर यदि कहीं रोग है तो उसका इलाज भी होना चाहिए।

**डा. रमाकान्त शर्मा**

उप महा प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

पुस्तक का नाम	: रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग
लेखक का नाम	: उमा सुब्रमणियम और पुष्पकुमार शर्मा
प्रकाशक	: आधार प्रकाशन, पंचकूला (हरियाणा)
पृष्ठ संख्या	: 151
मूल्य	: 200/- रुपए

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय पिछले 50 वर्षों से भविष्य की जटिल चुनौतियों का सामना करने वाली बैंकरों की नई पीढ़ी को तैयार करने की प्रक्रिया में एक प्रेरक की भूमिका निभाते हुए अपनी शक्ति और प्रयासों को उच्चतम शिखर छूने की दिशा में ढाल रहा है। प्रशिक्षण के साथ-साथ महाविद्यालय ने पाठ्यसामग्री/संदर्भ साहित्य के महत्व को भी पहचाना है और पिछले 18 वर्षों से अपनी तिमाही पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन



अनुचिंतन' के माध्यम से हिंदी में बैंकिंग साहित्य उपलब्ध कराये जाने की दिशा में प्रयासरत है। इसी कड़ी में महाविद्यालय ने अपनी पत्रिका के तीन विशेषांकों 'जोखिम प्रबंधन', 'बैंकों में लाभप्रदता' और 'बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस' को अब पुस्तकों के रूप में प्रकाशित किया है। तीनों ही पुस्तकें न केवल बैंकिंग विषयों पर हिंदी में उपलब्ध पुस्तकों की कमी को पूरा करती है बल्कि महाविद्यालय के प्रकाशनों के रूप में सम-सामयिक विषयों की जानकारी भी पाठकों को प्रदान करती है। ये पुस्तकें बैंकिंग साहित्य की धरोहर हैं और पाठकों ने इन्हें हाथों-हाथ खरीदा है। इस क्रम को आगे बढ़ाते हुए महाविद्यालय का अगला पुष्प 'रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग' पुस्तक के रूप में पाठकों को समर्पित किया गया है।

रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग दोनों ही पक्ष आज की आधुनिक बैंकिंग में अपरिहार्य बन चुके हैं। रिटेल बैंकिंग के तहत जहां बैंक एक तरफ अपने ग्राहकों को आवास ऋण, वाहन ऋण, उपभोक्ता टिकाऊ वस्तु ऋण, वैयक्तिक ऋण, शिक्षा ऋण, एटीएम सुविधा, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, होम बैंकिंग, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, बैंकाशयोरेंस, निःशुल्क डी-मेट खाता खोलना, बिजली, जल, फोन बिलों का भुगतान करना, मुफ्त दुर्घटना बीमा, निःशुल्क बैंक ड्राफ्ट जारी करना जैसी मूल्य संवर्धित सेवाएं उपलब्ध कराकर उपभोक्तावाद का पोषण कर रहे हैं वहीं दूसरी ओर अधिक लाभ और कम जोखिम वाले व्यवसाय के स्वरूप को अपनाकर अपनी लाभप्रदता में वृद्धि करने के साथ-साथ अपनी गैर निष्पादक आस्तियों पर नियंत्रण कर पाने में सफल हो रहे हैं। बढ़ी हुई आर्थिक गतिविधियों के फलस्वरूप उपभोक्ता की बढ़ती हुई क्रयशक्ति, प्रौद्योगिकी क्षेत्र में आये बदलाव और कम ब्याज दरों ने भी खुदरा बैंकिंग व्यवसाय को काफी हद तक पुष्ट किया है। व्यापार की अपार संभावनाओं को देखते हुए सभी बैंकों की नजर इस क्षेत्र पर लगी हुई है और अब रिटेल बैंकिंग विपणन का एक आकर्षक क्षेत्र बनकर सामने आया है।

इसी प्ररिप्रेक्ष्य में बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय की उप-प्रधानाचार्य उमा सुब्रमणियम और सहायक महाप्रबंधक पुष्पकुमार शर्मा के संपादन में इस अद्वितीय पुस्तक का प्रकाशन हुआ है। पुस्तक अपने कलेवर में रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग विषय से जुड़े विविध विषयों यथा-रिटेल बैंकिंग, रिटेल बैंकिंग-संभावनाओं का बाजार, खुदरा बैंकिंग कारोबार: भारतीय बैंक, भारत में खुदरा बैंकिंग-आमूलचूल बदलाव, रिटेल बैंकिंग की सफलता, प्रतिविक्रय(क्रास सेलिंग), बैंकों में बैंच मार्किंग-परिचय, डाइरेक्ट सेलिंग एजेंट, अथः एटीएम कथा, बैंक विपणन और ग्राहक की अपेक्षाएं, बदलते परिवेश में बैंक विपणन, नये उपभोक्ता के विकास में खुदरा बैंकिंग, रिटेल बैंकिंग और विपणन-अपार संभावनाएँ, खुदरा बैंकिंग के विपणन का प्रभाव तथा बैंक और बीमा बैंकिंग पर अपने अपने क्षेत्र के ख्याति प्राप्त और अनुभवी लेखकों द्वारा लिखे गए कुल पंद्रह लेख समेटे हुए है। पुस्तक की विषयवस्तु को रेखाचित्रों, विषय से संबंधित आंकड़ों, विश्लेषणात्मक अध्ययन और रिजर्व बैंक के लागू निदेशों के साथ बहुत ही सटीक एवं बोधगम्य ढंग से प्रस्तुत किया गया है। प्रस्तावना में तो लगता है कि मानों संपादकद्वय ने इस गंभीर विषय का सार ही निचोड़ कर रख दिया हो। यह पुस्तक वाणिज्यिक बैंकों, सहकारी बैंकों, शहरी बैंकों के साथ-साथ निजी क्षेत्र के बैंकों और मार्केटिंग से जुड़े अधिकारियों/कर्मचारियों, बैंकों के प्रशिक्षण संस्थानों और उनके संकाय सदस्यों तथा बैंकिंग विषय का अध्ययन करने वाले विद्यार्थियों के लिए निःसंदेह ज्ञानवर्धक और उपादेय साबित होगी। पुस्तक की छपाई सुंदर और त्रुटिरहित है। साज-सज्जा तथा कवर आकर्षक है। चूंकि पुस्तक का संस्करण हार्ड बाउंड है अतः इसका मूल्य भी उचित ही प्रतीत होता है। यद्यपि पुस्तक की विषय वस्तु और दी गई सामग्री अपने आप में पर्याप्त और संपूर्ण है फिर भी अंतिम निर्णय तो पुस्तक के पाठकों का ही रहेगा।

के. सी. मालपानी

सहायक प्रबंधक,

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, मुंबई





## 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 फ्लायपी 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।