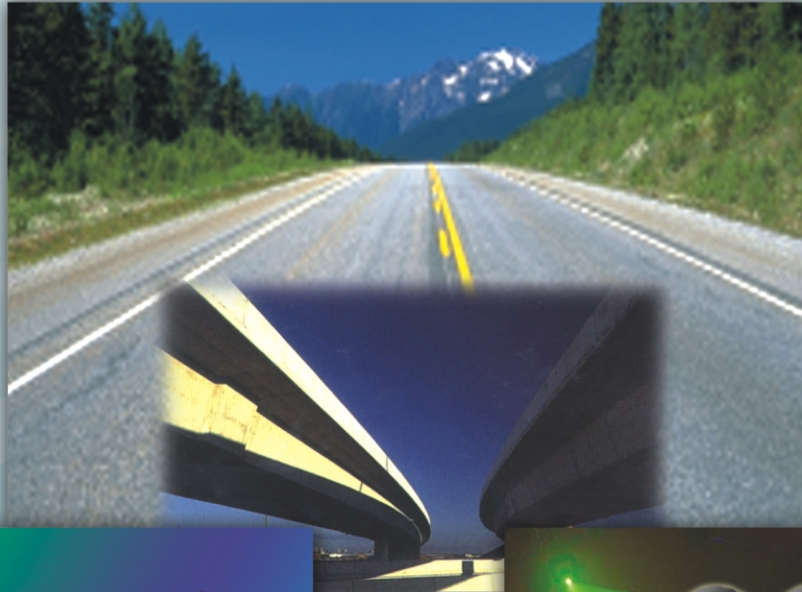


बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

(बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल)

वर्ष 16 अंक 4

जुलाई-सितंबर 2004



संपादकीय



प्रिय पाठको,

**गुणैस्तमता याति नोच्चैरासन संस्थितः
प्रासाद शिखरोस्थोऽपि काकः किं गरुडायते**

- चाणक्य नीति

अर्थात्, मनुष्य अपने श्रेष्ठ गुणों के कारण ही उत्तम होता है, सिर्फ ऊंचे आसन पर या पद पर बैठने से वह उत्तम नहीं हो सकता जैसे कि किसी बड़े प्रासाद के शिखर पर बैठने से कौआ गरुड पक्षी नहीं बन सकता। यह नीति सूत्र आज के युग में भी उतना ही प्रासंगिक है जितना उस काल में रहा होगा। वस्तुतः पद की एक गरिमा होती है और उस गरिमा का आभास “शुभ” उस स्थिति में ही लगता है जब उस पर आसीन व्यक्ति अपने गुणों को अपनी चारित्रिक शक्ति से संतुलित बनाये रखे अन्यथा “स्वाभिमान” अचानक “अभिमान” में परिवर्तित हो जाता है और पद की गरिमा धुंधलाने लगती है। गहराई से देखा जाए तो गुणों का मूलतत्त्व होता है व्यक्ति का अपना चरित्र और जिसका निर्माण होता है संस्कारों से, परिवार से, वातावरण से, समाज से, संस्था से, देश और काल से। यह एक ऐसा चक्र है जो परस्पर पूरक का कार्य करते हुए व्यक्ति के चारित्रिक विकास के साथ उस समाज, क्षेत्र एवं देश का भी विकास करता है।

बैंकिंग या किसी भी क्षेत्र से जुड़े होने पर, हमारी पहचान भी तभी सार्थक होती है जब हम अपनी चारित्रिक विशेषताओं से गरिमा हासिल करते हैं। बोलचाल की भाषा में कहावत है कि “चाम (चमड़ी) से ज्यादा काम प्रिय होता है” और काम हमारे गुणों को ही उजागर करते हैं। परन्तु अहं और अहंतुष्टि के लिये हम अपने गुणों से विचलित हो जाते हैं और यह मानने लगते हैं कि हमसे श्रेष्ठ कोई नहीं है। ... हम ही श्रेष्ठ हैं और बस यहीं से प्रारंभ होता है हमारा चारित्रिक पतन।

किसी भी संस्था, चाहे वो बैंक हो या फिर कोई अन्य, में मानव संसाधन एक महत्वपूर्ण घटक होता है जो अपने कर्मचारियों के बीच प्रेरणा, ऊर्जा देने के साथ-साथ उनके गुणों का विकास भी करता है। कर्मचारियों के चरित्र को संस्था के चरित्र के साथ जोड़कर विकास की राह निर्धारित करता है। उनकी जरूरतों और प्रबंध तंत्र के बीच सेतु का कार्य करते हुए एक आदर्श स्थिति का निर्माण करता है ताकि कर्मचारी “अपनेपन” का अहसास कर सकें। संक्षेप में यदि समझा जाए तो, मानव संसाधन, प्रबंध तंत्र और कर्मचारी मिलकर ही किसी संस्था विशेष का चरित्र निर्माण करते हैं। परन्तु हमें इस बात को भी ध्यान में रखना होगा कि गुणों का विकास



या नीतियों का निर्धारण मात्र सिद्धान्तों से नहीं हो सकता, क्योंकि एक होता है सैद्धान्तिक विचार और दूसरा होता है व्यावहारिक विचार। यह नहीं भूलना चाहिए कि इन दोनों के बीच सेतु का काम करने के लिए ही मानव संसाधन इकाई की आवश्यकता पड़ती है और यही उस संस्था विशेष के चारित्रिक दृष्टिकोण का प्रतिनिधित्व करती है। प्रश्न उठता है कि क्या हम इसे समझते हैं ?

समाज, देश या संस्था में अनुकरणीय व्यक्तित्व सिर्फ बुद्धिमत्ता या अपनी बौद्धिक क्षमता के बल पर ही अनुकरणीय नहीं बनते, उनमें चारित्रिक विशेषताएं होती हैं जो उन्हें दूसरों से अलग करती हैं। भारतीय संविधान के निर्माता कहे जानेवाले भारतरत्न डॉ. भीमराव आंबेडकर ने कहा था “बिना चरित्र और बिना विनम्रता के शिक्षित व्यक्ति जानवर से ज्यादा खतरनाक है। यदि दी गयी शिक्षा गरीबों की भलाई के लिये नहीं है तो ऐसा शिक्षित व्यक्ति समाज के लिये अभिशाप है। ऐसे व्यक्ति को धिक्कार है। चरित्र शिक्षा से अधिक महत्वपूर्ण है।” यहाँ पर भी दो बातें बहुत महत्वपूर्ण हैं - शिक्षा की तुलना में चरित्र और विनम्रता। हमें अपने जीवन में सिर्फ अपने ज्ञान या गुणों का ही विश्लेषण नहीं करना चाहिए बल्कि हमें यह भी समझने का प्रयास करना चाहिये कि हमारी चारित्रिक विशेषताएं - अपने काम, अपनी संस्था, अपने समाज और देश को किस प्रकार प्रभावित कर रही हैं या फिर किस प्रकार सबके सामने कमजोर पड़ रही हैं। यही विश्लेषण हमें परिमार्जित करता है, हमारा विकास करता है। हमें विनम्र बनाता है। पदक्रमानुसार यह विनम्रता शिखर पर जाते-जाते बढ़ती जानी चाहिये। प्रश्न उठता है - क्या ऐसा होता है ?

अधिकांश मामलों में इसके विपरीत ही होता रहा है। हजारों वर्षों से राजा महाराजा या नेता या अग्रणी लोग अपने अहंकार और खोखले ज्ञान की आग में भस्म होते रहे हैं और इतिहास उन्हें याद भी नहीं रखता। मानव जाति के अब तक के सम्पूर्ण इतिहास में उंगलियों पर गिने जाने वाले कुछ नाम ही हैं जो अपनी चारित्रिक विशेषताओं के कारण अमर हो गए हैं। यही कारण है कि शिक्षा संस्थानों में सैद्धान्तिक ज्ञान देने के साथ-साथ चरित्र निर्माण पर भी बल दिया जाता है। बैंकों के प्रशिक्षण संस्थानों में भी सम्पूर्ण विकास की बातें इसी कारण की जाती हैं।

बैंकिंग समुदाय के संपूर्ण चारित्रिक विकास को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुत अंक में भी हमने बैंकिंग से जुड़े कुछ अलग विषयों पर आपको जानकारीपरक सामग्री देने का प्रयास किया है। जैसे एटीएम पर विज्ञापन से लाभ कमाना, फिल्मों का वित्त पोषण, जीवन बीमा आदि। आशा है यह अंक भी आपकी उम्मीदों पर खरा उतरेगा। आप अपनी बात हमें प्रतिक्रिया स्वरूप जरूर कहें। साक्षात्कार में हमने इंडियन ओवरसीज़ बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक से अलग ढंग से की गई बातचीत को आपके सामने रखा है। आशा है कि हमारा यह प्रयास आपको पसंद आएगा।

शेष फिर,

आपका

अनुचिंतन



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के अप्रैल-जून 2004 अंक में प्रकाशित लेख - “बैंकों में न्यूनतम मानदंड, ट्रेवल करेंसी कार्ड, व्यवसाय संवर्धन के लिए विपणन, स्व सहायता समूहों के स्वावलंबन में बैंकों का योगदान, गैर उत्पादक आस्तियों में वसूली तथा नकद साख खाता ” बैंकिंग व्यवसाय पर आधारित उल्लेखनीय लेख हैं । इस पत्रिका के स्थायी स्तंभ सारगर्भित और उपयोगी होते हैं ।

● प्रो. भागचंद जैन

वरिष्ठ वैज्ञानिक (कृषि, अर्थशास्त्र)
कृषि महाविद्यालय
रायपुर - 492 006

बैंकिंग उद्योग में हो रहे तेजी से बदलाव के लिए हिंदी में प्रकाशित उक्त त्रैमासिक पत्रिका काफी लाभप्रद है । यह पत्रिका बैंकिंग, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, पूंजी बाज़ार, सूचना प्रौद्योगिकी से जुड़े विषयों पर अद्यतन जानकारी प्रदान करती रहती है । मेरा आपसे अनुरोध है कि इस पत्रिका को समुचित मात्रा में मुद्रित करवाकर बैंक में कार्य करनेवाले स्टाफ सदस्यों को उपलब्ध कराया जाए ।

● संजय कुमार चौधरी

बैंक ऑफ बड़ौदा
रामगंज शाखा
सुल्तानपुर (उ.प्र.)

हिंदी के पाठकों के लिए बैंकिंग विषयों पर आपके द्वारा प्रकाशित त्रैमासिक पत्रिका “बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन” सर्वश्रेष्ठ है । इसकी जितनी प्रशंसा की जाए कम ही है । पत्रिका की विषयवस्तु, छपाई व साजसज्जा उत्कृष्ट है ।

● प्रमोदकुमार उप्रेती

82, रानीधारा रोड
पश्चिमी पोखरखाली
अल्मोड़ा - 263 601

जनवरी-मार्च 2004 अंक अत्यंत रोचक, ज्ञानवर्द्धक एवं भारतीय आर्थिक परिदृश्य का छायांकन करता हुआ प्रतीत हुआ । इसके अलावा “अनुचिंतन” तथा “पाठकों से” स्तंभ हमारे लिए प्रेरणा के विषय हैं ।

● श्रीमती उषा भट्ट

11/6, सागर गेट
झांसी - 284 002

इस पत्रिका को पढ़ने के बाद महसूस किया कि वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक युग में राजभाषा हिंदी में इतने सम-सामायिक एवं बैंकिंग गतिविधियों पर आकर्षक लेख केवल चिंतन-अनुचिंतन के माध्यम से ही मिल सकते हैं ।

● मनोजकुमार जैन

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया
रायपुर (छत्तीसगढ़)

बैंकिंग जैसे शुष्क विषय की पत्रिका का मुखपृष्ठ इतना आकर्षक हो सकता है हम सोच ही नहीं सकते । लगता है अब आप लोग मुखपृष्ठ की भी महत्ता समझ गए हैं । साथ ही आपकी पत्रिका का संपादकीय भी अब शुष्क एवं बोझिल भाषा से बाहर निकलकर सहज और अर्थवान हो रहा है । अपने पुस्तकालय में हम न केवल उसका समूह पाठ करते हैं बल्कि उसमें निहित अर्थ को अपने जीवन में उतारने का भी प्रयास करते हैं । पत्रिका की अन्य सामग्री में भी अब विविधता दिखने लगी है । नई शब्दावली देनेवाला आपका स्तंभ “इधर उधर से” थोड़ा और व्यापक हो तो ज्यादा उपयोगी हो जाएगा ।

● प्रो. दिनेश भार्गव

लखनऊ अनुसंधान केंद्र
लखनऊ (उत्तर प्रदेश)

कटनी से जबलपुर की यात्रा के दौरान मैंने और मेरे सहयोगी यात्री ने “बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन” का अध्ययन किया । आपने पत्रिका को पठनीय बना दिया है । साक्षात्कार को पढ़कर तो हमें ऐसा लगा कि हम उस व्यक्ति के सामने ही बैठकर उन्हें सुन रहे हैं । आपका अभिनंदन । इधर-उधर नामक स्तंभ अब रंग जमाने लगा है जबकि “कंप्यूटर शब्दावली” बहुत रुखा सा लगता है । संपादक के नाते आपकी कलम से निकला संपादकीय प्रवाहमय और प्रेरक है । कृपया इसे बनाए रखें ताकि हमारे जैसे पाठक संतुष्ट हो सकें । पुनः अभिनंदन ।

● द्वारका प्रसाद मिश्र

पो. मु. - कोतमा
जिला - शहडोल
छत्तीसगढ़

► आप इतनी शक्ति कहां से पाते हैं ?

नियमित सैर को जाता हूँ और अनुशासित जीवन जीता हूँ । और फिर मेरे अपने साथी हैं जो अपनी क्षमताओं से मुझे प्रेरित करते रहते हैं ।

► आप 19 वर्ष की आयु में स्टेट बैंक से जुड़े और सिंडीकेट बैंक और बाद में ओरियन्टल बैंक से होते हुए इंडियन ओवरसीज़ बैंक में प्रमुख के स्थान पर आये - आप अपनी इस यात्रा को कैसे देखते हैं ?

जैसा कि मैं मानता रहा हूँ, चुनौतियां हमें शक्ति देती हैं, हमारी सोच को मजबूत बनाती हैं और सोच में परिवर्तन लाकर ही आप सफलता की कल्पना कर सकते हैं । आज मेरे साथ 1400 शाखाएं हैं, 5 शाखाएं विदेशों में हैं । 24000 कर्मचारियों का समूह है जो मेरी शक्ति है । मैंने जब आईओबी में कदम रखा तब हमारा यह बैंक नकारात्मक संकेत दे रहा था । कर्मचारी भी असुरक्षा की भावना से भरे हुए थे - उन्हें अंधकार के अलावा कुछ भी दिखाई नहीं दे रहा था । मैंने अपने साथियों के साथ मिलकर उनके भीतर सकारात्मक सोच पैदा की और उन्हें बताया कि साल के पहले चार महीने में की गयी मेहनत का फल अगले आठ महीने में मिलता है । इस दौरान मैंने हर प्रकार के बिखराव को समेटने का प्रयास किया और यही कारण है कि आज हमारा लाभ 512 करोड़ रुपए हो गया है । संक्षेप में कहा जाए तो मेरी बैंकिंग की जीवन यात्रा मेरे लिये क्रमशः बढ़ती हुई जिम्मेदारियों के साथ-साथ सोच में भी क्रांतिकारी परिवर्तन लानेवाली रही है । -- और मैं यह मानता गया कि मुझे अभी बहुत कुछ करना है, मुझ पर जो जिम्मेदारी है उसे पूरा करना है -- । आप भी मानते होंगे कि अभी यात्रा समाप्त कहां हुई है अभी तो जारी है - परिणाम को यात्रा के अंतिम पड़ाव पर देखेंगे ।

► आपने ओरियन्टल बैंक में अपने कार्यकाल के दौरान अपने सपनों को आकार दिया और सुना

हैं कि यहां उन्हें कार्यान्वित किया, कैसे ?

यह बिल्कुल ही सच है । सपने मैंने ओबीसी के कार्यकाल में देखे .. पर इसका मतलब यह नहीं है कि अब सपने नहीं देखता, अब भी देखता हूँ । पर उस कार्यकाल में मैंने बैंकिंग में घटित हो रहे विभिन्न परिवर्तनों को होते देखा । सीएमडी की जिम्मेदारी अलग होती है - क्योंकि इस पद पर रहकर हम सपने पूरे कर सकते हैं । अतः मैंने ओबीसी में रहते हुए विभिन्न परिवर्तनों के साथ विकास के, विस्तार के, प्रतिफल के - सभी को, फिर चाहे वो ग्राहक हो या कर्मचारी, कुछ देने के सपने देखे ।

► आपकी छवि “तुरंत निर्णय” लेनेवाले अधिकारी के रूप में रही है - कभी किसी निर्णय ने आपको पुनः सोचने के लिये बाध्य किया है ?

भगवान की कृपा है अभी तक ऐसा कुछ हुआ तो नहीं कि पछताना पड़ा हो । हां एक घटना याद है, 1982 में ओबीसी के दौरान एक सहकारी बैंक में 1 करोड़ की राशि जमा करने की घटना है जब मुझे लगा कि पैसे फंस गये क्योंकि उनकी नीयत ठीक नहीं थी । पैसे तो मैंने निकलवा लिये पर मानसिक पीड़ा रही - बस यही एक निर्णय रहा जिसमें मुझे पछताना पड़ा - वैसे मैं निर्णय तुरंत लेनेवालों में से हूँ लेकिन इस फिलॉसफी को भी मानता हूँ कि “नेवर पोस्ट ए लेटर अंडर डाऊट एण्ड एगॉनी” ।

आज देखा जाए तो स्थितियां बदल गयी हैं आज मैं अपने सभी साथियों के साथ बैठकर निर्णय लेता हूँ ताकि सामूहिक रूप से किसी भी विषय को समझा जा सके और सही एवं उचित निर्णय लिया जा सके । सीएमडी होने के नाते अब यह जिम्मेदारी भी ज्यादा हो गयी है क्योंकि इस स्तर पर यदि निर्णय गलत हो गया तो कोई बचानेवाला भी नहीं होगा । जिम्मेदारियों को, दायित्वों को बांटने के बावजूद पूर्ण जिम्मेदारी तो मेरी ही हो जाती है ना !

► आपके बैंक की स्टार योजना के बारे में बतायें

स्टार योजना तो दरअसल एक विशिष्ट उद्देश्य के लिये शुरू की गयी थी ताकि 15 प्रमुख केन्द्रों पर लिखतों का समाशोधन शीघ्रता से हो सके। परन्तु हम अन्य स्थितियों में उलझकर इस योजना की फील्ड मार्केटिंग नहीं कर पाये और यह उतनी लोकप्रिय नहीं हो पायी - परन्तु अब हम इसे फिर से “नयी शक्ति” से लागू करने पर जोर दे रहे हैं।

► साक्षात्कार से पूर्व हमने मुम्बई में आपके कर्मचारियों से बातें कीं; उन्होंने आपको कभी देखा नहीं - पर वे आपके साथ अपनापन महसूस करते हैं। वो यह भी जानते हैं कि आपने बैंक को “फिनिक्स” पक्षी की तरह राख से पुनः जीवित कर दिया है - इसका राज क्या है ?

धन्यवाद ! कर्मचारियों का यह सोचना कि सीएमडी उनका अपना आदमी है; या यह बैंक उनका अपना है - इसे ही तो कार्पोरेट गवर्नेंस कह सकते हैं, रिस्क मैनेजमेंट कह सकते हैं। कर्मचारी को अपने प्रबंध तंत्र पर जो विश्वास होता है वही तो सफलता का आधार होता है। देखिये हम अपने स्टाफ को क्या दे सकते हैं, कोई वित्तीय लाभ नहीं दे सकते, आऊट ऑफ टर्न प्रमोशन नहीं दे सकते क्योंकि हम एक व्यवस्था से जुड़े हैं - पर हम उनका हाथ तो थाम ही सकते हैं, उन्हें अपनापन तो दे ही सकते हैं। यही कारण है कि आज प्रति कर्मचारी हमारी लाभप्रदता 2 लाख रुपये से ज्यादा है। फिनिक्स पक्षी वाला आपने अच्छा उदाहरण दिया है पर यह मेरा नहीं मेरे कर्मचारियों का कमाल है - उनकी सोच में पूरी तरह से बदलाव आया है कि “वे भी कुछ कर सकते हैं” और आप माने या ना माने जब आप में यह भावना आ जाये कि आप भी कुछ कर सकते हैं तब सब कुछ सकारात्मक हो जाता है, धीरे-धीरे आप मंजिल की तरफ बढ़ने लगते हैं - मेरे कर्मचारियों ने भी वो कर दिखाया। सच कहें तो आज मेरे कर्मचारी ही मेरी शक्ति हैं, मेरे बैंक की शक्ति हैं।

मार्च 2004 के आंकड़े हमारी सफलता की कहानी कहते हैं - रिज़र्व बैंक के तमाम मापदण्डों के अनुसार हमने पूंजी पर्याप्तता आदि की शर्तों को पूरा किया है, परिचालनगत और शुद्ध लाभ दोनों ही स्तरों पर आंकड़े पिछले वर्षों की तुलना में लगभग दुगुने स्तर के हो गये हैं। यह सब “वननेस” की भावना से संभव हुआ है जो आज हमारे बीच विद्यमान है।

► आज बैंक परम्परागत (ट्रेडिशनल) बैंकिंग से हटकर अन्य कारोबार में ज्यादा अग्रसर हो रहे हैं - आपका क्या विचार है ?

देखिए, यदि इनकम की बात की जाए तो वो तो ट्रेडिशनल बैंकिंग से ही होती है। परन्तु आज स्पर्धा वाले वातावरण में कोई भी बैंक कोई भी क्षेत्र छोड़ना नहीं चाहता क्योंकि फीबेस्ड (शुल्क आधारित) आमदनी भी एक जरिया है जब आप स्पर्धा में टिके रह सकते हैं। आज वास्तव में ग्राहक को एक ही स्थान पर सब तरह की सुविधायें और सेवायें चाहिये इसलिये हमारा बैंक भी अन्य क्षेत्रों में कार्य कर रहा है और 10 से 15 प्रतिशत की शुल्क आधारित आमदनी में बढोत्तरी कर रहा है। हमारी सभी शाखायें पूर्ण कंप्यूटरीकृत हैं, हमने “इन हाऊस” ही सारे सॉफ्टवेयर डेवलप किये हैं - हमारे स्टाफ में क्षमता है, इससे हमारी लागत काफी कम हो गयी है। अपने ही यहां “इनहाउस” पैकेजों से हमें दो फायदे हुए हैं - एक तो हमारे अपने स्टाफ को प्रोत्साहन एवं प्रेरणा मिलती है, पहचान मिलती है और दूसरी तरफ लागत में भी बहुत कमी आती है। और यही बात हमें सबसे आगे रखती है।

► बैंकिंग क्षेत्र में आंतरिक और बाहरी प्रतिस्पर्धा बढ़ती जा रही है ऐसे में किसी बैंक को मजबूती के साथ बनाये रखने में आप क्या फार्मूला लागू करते हैं ? क्योंकि आपके बैंक का विज़न है - to emerge as the most competitive Bank in the industry.

देखिए, जहां तक मैं समझता हूं प्रतिस्पर्धा तो पहले भी थी

और आज भी है और आगे भी रहेगी। यह ठीक है कि निजी बैंक काफी आक्रामक मार्केटिंग करते हैं पर वे यह नहीं जानते कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के पास व्यापक नेटवर्क है और यही हम सब की ताकत है। रही बात फार्मूलों की तो, नीतियां तो सब के लिए एक समान हैं पर उन्हें लागू करने में प्रबंधतंत्र की सोच काफी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। फिर नीतियों के प्रति सोच के साथ-साथ आज के युग की मांग - टेक्नॉलॉजी में भी हमें आगे रहना है, यह सोच हमें मजबूती देती है। वो कहते हैं ना कि - “हम भी कुछ हैं” अपने आपमें बहुत ताकत देता है, आपको आत्मबल देता है जो सफल होने के लिए मूलभूत तत्व है। फिर यह भी सच है कि यह अपने पर निर्भर करता है कि हम बैंक को किस दिशा में ले जाना चाहते हैं - सही दिशा, लाभप्रदता एवं सामाजिक सोच के बीच उचित संतुलन, तथा सार्वभौमिक सोच यही तो हमारे मापदंड हैं। अब देखिये हमारा ध्यान सिर्फ शहरी क्षेत्र तक ही सीमित नहीं है - हम ग्रामीण

क्षेत्र को भी उतना ही जरूरी मानते हैं जितना शहरी क्षेत्र को। कौन कहता है कि ग्रामीण ऋण ही डूबते हैं - हमारा अनुभव तो ऐसा नहीं है। हमने तो इस क्षेत्र को इग्नोर नहीं किया, हम तो 45% प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण देते हैं और हमें इसका गर्व भी है।

► **बैंकिंग चिन्तन-अनुचिन्तन के पाठकों से आप क्या कहना चाहेंगे ?**

एक ही बात। हम सब एक ही क्षेत्र के लोग हैं, एक ही लक्ष्य है प्रगति करने का। हमें तो फल की चिन्ता के बिना अपना काम सही सोच एवं ईमानदारी से करते रहना चाहिये और यह भूलना नहीं चाहिये कि “कर्मण्येवाधिकारस्ते मा फलेषु कदाचन...”

प्रस्तुति : पुष्प कुमार शर्मा

आईओबी - आंकड़ों की नज़र में (31 मार्च 2004)

(लाख रुपये में)

| | | |
|---------------|---|-----------|
| कुल आय | : | 449476.16 |
| कुल व्यय | : | 316956.75 |
| परिचालनगत लाभ | : | 132519.41 |
| शुद्ध लाभ | : | 51275.77 |

(बैंक की वेबसाइट से)



एटीएम पर विज्ञापन - लाभार्जन का एक और स्रोत

डॉ. सुरेश कुमार
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय स्टेट बैंक
मुंबई

ऑटोमेटिड टेलर मशीन यानी एटीएम बाज़ार में तब अस्तित्व में आई, जब कैनडेंगुआ, न्यूयार्क में एक छोटे सामुदायिक बैंक ने एक ऑफसाइट लोकेशन पर यह मशीन लगाई। इसे तब सीबीसीटी यानी कस्टमर बैंक कम्युनिकेशन टर्मिनल (ग्राहक-बैंक संवाद केंद्र) कहा जाता था। तब से अनेक आमूलचूल परिवर्तनों से गुजरकर यह मशीन आज की वेब-सक्षम उन्नत एटीएम के रूप में विकसित हुई है। अतीत में यह ग्राहकों के लिए मात्र धन की टॉटी थी, तो बैंकों के लिए एक गैर-शाखा इंटरफ़ेस। किंतु आज एटीएम बैंकों के लिए **लाभ-अर्जक उपकरण** है, तो ग्राहकों के लिए उनके ज्यादातर वाणिज्यिक लेनदेनों हेतु एक वन-स्टॉप शॉप।

एक तिजोरी-लगे पर्सनल कंप्यूटर के रूप में एटीएम का उद्गम भले ही साधारण रहा हो, पर आज वह एक **बहुकार्य गुमटी** के रूप में उभर रही है। उन्नत देशों में एटीएम डाक-टिकटें खरीदने, बिल अदा करने, चेक भुनवाने और बस की सवारी से लेकर खेल के आयोजनों तक हर चीज के टिकट खरीदने के लिए इस्तेमाल हो रही हैं।

इतना ही नहीं, उभरते प्रीपेड टेलीकॉम मार्केट को बढ़ावा देने की दृष्टि से एटीएम रिचार्ज टर्मिनलों का भी कार्य कर रही हैं, जहाँ से ग्राहक सीधे अपने मोबाइल फोन से प्रीपेड एयरटाइम जोड़ सकते हैं। अन्य **मूल्यवर्धित सेवाओं** के लिए भी उनमें भरपूर गुंजाइश है। एटीएम उत्सुकता से किसी **प्रवर्तक** की प्रतीक्षा कर रही हैं, जो उनकी **अतिरिक्त कार्यात्मकता** का दोहन कर सके। क्या भारतीय बैंकिंग-क्षेत्र एटीएम मशीनों द्वारा प्रस्तुत अवसर लपकने को तैयार है--यह प्रश्न बैंकरों से उत्तर की अपेक्षा रखता है।

एटीएम-उपभोक्ता

डव एसोसिएट्स एक अमेरिकन परामर्शदाता कंपनी है, जो ग्राहक द्वारा वित्तीय सेवाओं के उपभोग का सामान्य रूप से और एटीएम-सेवाओं के उपभोग का विशेष रूप से अध्ययन करने के लिए वर्ष-दर-वर्ष गहन बाजार-शोध करती है। उसकी “एटीएम डिप्लॉयर स्टडी” एटीएम-उद्योग के हलकों में एक गोल्ड स्टैंडर्ड रिपोर्ट मानी जाती है। अमेरिका में उपभोक्ताओं की बैंकिंग संबंधी प्राथमिकताओं पर किए गए एक अध्ययन में इस कंपनी ने पाया कि जब कोई ग्राहक किसी वित्तीय संस्थान से लेनदेन करना तय करता है तो उसकी संतुष्टि का एकमात्र प्रेरक घटक “सुविधा” होता है। “सुविधा” शब्द में लोकेशनों की संख्या, किसी लोकेशन-विशेष तक पहुँच, चैनलों की उपलब्धता और कार्य का समय शामिल है। एटीएम

लगभग 90 प्रतिशत कार्डधारक महीने में कम से कम एक बार एटीएम का उपयोग करते हैं और आम तौर पर ये ग्राहक औसत ग्राहकों से अधिक उन्नत, बेहतर शिक्षित, ज्यादा समृद्ध और सबसे बढ़कर समय की कमी वाले ग्राहक हैं।

सुविधा प्रदान करने में सहायक हैं और इस समय वे सुविधा संबंधी समस्त अपेक्षाएँ पूरी करने का प्रयास कर रही हैं। अध्ययन से पता चलता है कि लगभग 90 प्रतिशत कार्डधारक महीने में कम से कम एक बार एटीएम का उपयोग करते हैं और आम तौर पर ये ग्राहक औसत ग्राहकों से अधिक उन्नत, बेहतर शिक्षित, ज्यादा समृद्ध और सबसे बढ़कर समय की कमी वाले ग्राहक हैं। विश्वास के स्तर की दृष्टि से ग्राहक अभी भी एटीएम की तुलना में ब्रांच-चैनल को ही वरीयता देता है, पर एटीएम को क्रमशः पीसी, टेलीफोन या ब्रांच-बैंकिंग से ज्यादा गतिवान समझता है। इसी परामर्शदाता फर्म द्वारा अमेरिका में किया गया **परिनियोजक अध्ययन-2003** दर्शाता है कि एटीएम पर किए जाने वाले लेनदेनों में से लगभग 77 प्रतिशत अभी भी नकदी-आहरण हैं, पूछताछ

एटीएम पर विज्ञापन

एटीएम पर विज्ञापन कोई नई बात नहीं । “स्टैटिक स्क्रीन एडवर्टाइजिंग” पहले से ही चलन में हैं । कोई लेनदेन न होने की स्थिति में मॉनीटर पर बैंक का या उसके उत्पादों के किसी पोर्टफोलियो का विज्ञापन प्रदर्शित होता रहता है । नब्बे के दशक के अंत में (मार्च 1999 के आसपास) सैन फ्रांसिस्को-स्थित वित्तीय सेवा-फर्म वैल्स फार्गो एंड कंपनी ने पहली बार एटीएम का स्क्रीन-स्पेस एनीमेटेड विज्ञापन प्रदर्शित करने के लिए किसी थर्ड पार्टी को बेचा था । स्पेस खरीदने में दिलचस्पी दिखाने वाली दो कंपनियाँ थी अमेजन डॉट कॉम और स्की रिजॉर्ट । ग्राहक द्वारा कार्ड प्रविष्ट करने से पहले या मशीन के आइडल होने यानी उस पर लेनदेन न होने की स्थिति में स्की रिजॉर्ट का विज्ञापन आता था, जिसमें एक कार्टून स्कीयर एक पहाड़ी से उतरता नजर आता था । लेनदेन चल रहे होने की स्थिति में अमेजन डॉट कॉम का विज्ञापन चलता था । लेनदेन के अंत में कुछ गैर-लाभ के स्थानीय विज्ञापन प्रदर्शित किए जाते थे ।

कुछ कंपनियों के लिए एटीएम उनकी एकीकृत संचार-रणनीति में “युक्तिसंगत” मीडिया-मिक्स का काम करता है । उदाहरण के लिए कांपैक ने अपने “नॉन-स्टॉप ई-बिजनेस ब्रांडिंग कैम्पेन” के लिए एटीएम पर विज्ञापन देने पर 60 मिलियन डॉलर खर्च किए । ह्यूस्टन-स्थित इस फर्म में पूरे अमेरिका के छह बाजारों-वाशिंगटन डीसी, लॉस एंजिलस्, सैन फ्रांसिस्को, शिकागो, ह्यूस्टन और बोस्टन में 1,700 एटीएमों पर अपना विज्ञापन दर्शाया । विज्ञापन “स्वागत” संदेश के दौरान, “कृपया

प्रतीक्षा करें, आपके लेनदेन पर कार्रवाई की जा रही है” के संदेश के दौरान या दोनों के ही दौरान लेनदेन की कार्रवाई के समय में कोई बढ़ोतरी किए बिना प्रदर्शित किया गया । डीडीबी नीडहैम समन्वित विपणन-संप्रेषण के लिए अभिलेख-एजेंसी है और उक्त कंपनी तथा एजेंसी दोनों मानते हैं कि एटीएम पर विज्ञापन कांपैक के लिए “एक तर्कसंगत उपाय” है, क्योंकि यह विज्ञापन-अभियान इस बात को रेखांकित करता है कि आज कंपनियाँ किस प्रकार अपने ई-बिजनेस उत्पाद और सेवाएँ प्रयुक्त कर रही हैं । उदाहरण के लिए, लगभग 80 प्रतिशत एटीएम-लेनदेन कांपैक की प्रणालियों से समर्थित हैं ।

शीघ्र बिकने वाली उपभोक्ता-वस्तुएँ (फास्ट मूविंग कंज्यूमर गुड्स यानी एफएमसीजी) बनाने वाली कंपनियाँ भी इस माध्यम का लाभ उठा रही हैं । नौसले की क्रंच और फ्रीटोज चिली तथा स्कूप जैसी आकस्मिक रूप से खरीदी जाने वाली वस्तुएँ भी ज्यादातर तभी खरीदी जाती हैं, जब इनके खरीदार कैश-मशीन से पैसा निकालते हैं । एटीएम-विज्ञापन-प्रणालियाँ विकसित करने वाली, टैक्सस-स्थित कंपनी यूलेस के व्यवसाय-विकास निदेशक स्टीवन जॉनसन कहते हैं, “हम बाजार पहुँचे उपभोक्ता को लक्ष्य बनाना चाहते हैं । उनके हाथ में पैसा होता है और वे उसे खर्च करने वाले होते हैं ।” जॉनसन यह भी कहते हैं कि “अपने उत्पादों और सेवाओं का प्रचार करने के लिए विज्ञापनदाता स्टैटिक एड्स, फ्लैशिंग, क्विकटाइम, रियल मीडिया और एम-पैग्स जैसे अनेक फॉर्मेटों में से अपनी पसंद के फॉर्मेट चुन सकते हैं ।” अपने क्विकनेट 24 सिस्टम्स द्वारा विज्ञापनदाताओं और एटीएम-नेटवर्कों के बीच संविदाओं का विकास, ब्रोकिंग और समन्वय करने वाली कंपनी एटीएम एडवर्टाइजिंग सॉल्यूशंस इनकॉर्पोरेटेड एटीएमों को इन सब फार्मेटों के अनुकूल यानी कंपैटिबल बनाती है । क्विकनेट सिस्टम्स वह सॉफ्टवेयर पैकेज है, जो कुछ प्रोपराइटीरी बोर्डों और सॉफ्टवेयर ड्राइवरों के जरिये एटीएम को कंप्यूटर-नेटवर्क से अनिवार्य रूप से जोड़ देता है और स्क्रीन को चार भागों में बाँट देता है । पहला भाग विज्ञापनों के लिए एक फुल मोशन वीडियो चलाता है, दूसरा स्टैटिक स्क्रीन पर समाचार, मौसम, खेल और व्यावसायिक सूचनाएँ आदि प्रसारित करता है, तीसरा भाग

ई-कॉमर्स का कार्य करते हुए उपभोक्ताओं को एटीएम पर खरीदारी करने की सुविधा प्रदान करता है और चौथे भाग में बैनर होते हैं जो ग्राहकों को पेपर-कूपन निकालने की सुविधा देते हैं। इस प्रकार एटीएम पर लेनदेन करते समय ग्राहक विज्ञापन देख सकता है, खेलों का अद्यतन स्कोर जान सकता है और **बिक्री-संवर्द्धन-प्रस्तावों** का लाभ उठाने के लिए प्रिंटआउट ले सकता है। विज्ञापनदाताओं के लिए एटीएम न केवल ब्रांड निर्मित करने वाले **कथ्यपरक प्रचार** में सहायक हैं, अपितु बहुचर्चित बिलो-द-लाइन गतिविधियों में भी मददगार हैं। एक माध्यम से दो प्रयोजन सिद्ध हो जाते हैं, गोया एक पंथ दो काज ! भविष्य में प्रौद्योगिकीय उन्नति से विज्ञापनदाताओं के लिए ग्राहक-प्रोफाइल के अनुसार टेलरमेड यानी पूर्ण रूप से उपयुक्त विज्ञापन-संदेश बनाना भी संभव हो जाएगा। वेल्स फार्गो एंड कंपनी और पीएनसी बैंक

ऐसी एटीएम-प्रौद्योगिकी का प्रायोगिक परीक्षण करने में लगे हैं, जो ग्राहकों को पहचान कर उनके सम्मुख उपयुक्त प्रचार-सामग्री प्रस्तुत कर सकेगी। वह दिन दूर नहीं लगता, जब एटीएम आपकी जेब के मुताबिक आपका स्वागत कर वैसे ही कमर्शियल यानी विज्ञापन आपको दिखाया करेगी।

यदि एटीएम पर विज्ञापन देना जोर पकड़ता है, तो यह सबके लिए विन-विन यानी जय-जय की स्थिति होगी। बैंकर/तृतीय पार्टी विज्ञापनदाता सही जगह पर, सही समय ग्राहक का ध्यान आकर्षित कर सकते हैं और ब्रांड निर्मित करने तथा प्रचार द्वारा उन्हें एकदम से बाजार में मोहित कर सकते हैं। एटीएम लगाने वाले (वित्तीय संस्थान या निजी पार्टी) के लिए एटीएम किफायती इंटरफेस के अलावा मूल्यवर्धित सेवाओं के जरिये (सरचार्ज के रूप में) अतिरिक्त आय पैदा करने का काम भी करती है और ग्राहक के लिए सुविधाजनक होने के साथ-साथ बहुत-से काम कर देने के कारण आरामदेह भी है।

ग्राहक-हित सर्वोपरि

किंतु एटीएम पर विज्ञापन देना क्या हर दृष्टि से अच्छा ही है? यकीनन नहीं, विश्लेषकों की राय है। हालाँकि बैंक एटीएम को लागत घटाने और लाभ बढ़ाने वाला उपकरण समझते हैं, बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

किंतु सुरक्षा-कारणों और भूमि-भवन की भारी लागत के चलते सभी स्थानों पर उनकी लाभदायकता के प्रति उनके मन में संदेह है। वे इस बात से भी आशंकित हैं कि अगर सभी बैंक एटीएम लगा लेंगे तो प्रतिस्पर्धा की स्थिति “इक्विलिब्रियम” यानी संतुलन पैदा कर देगी, जहाँ कोई भी बैंक बेहतर स्थिति में नहीं होगा। डव एसोसिएट्स द्वारा हाल ही में किए गए एक अध्ययन से पता चलता है कि अमेरिका में एटीएम के लिए बाजार अब संतुलन की स्थिति में पहुँच चुका है। वित्तीय संस्थान और निजी संस्थाएँ बाजारों के पहले ही **संतृप्ति-बिंदु** पर पहुँच जाने के कारण नए एटीएम लगाने में बहुत सावधानी बरत रहे हैं। विज्ञापनदाताओं के दृष्टिकोण से देखें तो यह प्रतीत होता है कि वे अपनी मीडिया-प्लानिंग रणनीति में एटीएम को मुख्य माध्यम बनाने के प्रति अधिक उत्सुक नजर नहीं

यदि एटीएम पर विज्ञापन देना जोर पकड़ता है, तो यह सबके लिए विन-विन यानी जय-जय स्थिति होगी। बैंकर/तृतीय पार्टी विज्ञापनदाता सही जगह पर, सही समय ग्राहक का ध्यान आकर्षित कर सकते हैं और ब्रांड निर्मित करने तथा प्रचार द्वारा उन्हें एकदम से बाजार में मोहित कर सकते हैं।

आते, हालाँकि वे इस माध्यम की आपेक्षिक सुविधाजनकता, प्रासंगिकता और ग्राहक को बाजार में ही धर दबोचने की क्षमता के कारण उसे वरीयता अवश्य देते हैं। कुछ विज्ञापनदाताओं ने विज्ञापन प्रदर्शित करने के लिए एटीएमों के शीर्ष पर एक अतिरिक्त स्क्रीन

लगवाया है। इस अवधारणा को “हैड-अप एडवर्टाइजिंग” कहते हैं। यह तरीका कतार में खड़े समस्त ग्राहकों का ध्यान आकर्षित करने में सहायक रहता है। बेशक, एक उल्लेखनीय सुधार! यह परिसर में मौजूद अन्य सभी ग्राहकों को अपनी ओर खींच सकता है और ज्यादा आँखों को ज्यादा समय के लिए लुभाए रख सकता है। व्यस्त रहने वाली एटीएमों पर, जहाँ ग्राहक अक्सर कतार में खड़े पाए जाते हैं, हैड-अप एडवर्टाइजिंग ज्यादा वांछनीय है। किंतु अनेक ग्राहक, कम से कम अमेरिका में, एटीएम-एडवर्टाइजिंग के प्रति लालायित नहीं दिखते। उन्हें लगता है कि ये विज्ञापन लेनदेन में देर लगवा देते हैं और पीसी, टेलीफोन या परंपरागत शाखाओं की तुलना में इंटरफेस के द्रुत तरीके के रूप में इस माध्यम को चुनने का प्रयोजन ही असिद्ध कर देते हैं। यहाँ बैंकों और विज्ञापनदाता बिरादरी को आगे आकर सूचित करना

चाहिए कि विज्ञापन अपने आप में प्रक्रिया में विलंब नहीं करवाते। इस प्रकार **ग्राहक-शिक्षा** इस माध्यम की सफलता की पहली जरूरत है। ग्राहक उन बैंकों का भी विरोध करते हैं, जो एक ओर हर लेनदेन पर सरचार्ज लेते हैं और दूसरी ओर उन पर विज्ञापन थोप कर पैसा बनाते हैं। विज्ञापन-संदेशों के अत्यधिक व्यवसायीकरण से ग्राहकों के हित की रक्षा कर प्रहरी कुत्ते की भूमिका निभाने वाली अमेरिका की एक वकील-परिषद कमर्शियल अलर्ट के अध्यक्ष सल्फ नादिर के अनुसार “एटीएम लगाने वाली कुछ कंपनियाँ चाहती हैं कि आप विज्ञापन देखें और वे इस तरह बढ़ने वाले एटीएम-शुल्क द्वारा आपको चूस लें। हम उपभोक्ताओं को अपना व्यवसाय अन्यत्र ले जाकर उनके इस षडयंत्र से बचने के लिए प्रेरित करते हैं।” ऐसे में बैंकिंग-उद्योग की यह जिम्मेदारी बनती है कि अगर वे एटीएम-मार्केट में बने रहना चाहते हैं तो विज्ञापन से होने वाली आय से एटीएम लगाने का खर्च कम कर ग्राहकों के हितों की रक्षा करें।

भारतीय परिदृश्य

अमेरिका और यूरोपीय देशों के विपरीत, जहाँ निजी पार्टियाँ भी एटीएम लगाती हैं, भारत में केवल बैंकिंग-क्षेत्र ही ऐसा करता है। नरसिंहम समिति की सिफारिशों के बाद सभी बैंकों ने अलाभकारी शाखाएँ कम करने के एक उपाय के रूप में एटीएम लगाने पर विचार किया। एचएसबीसी पहला बैंक था, जिसने 1987 में भारत में एटीएम लगाने की शुरुआत की।

| कुल एटीएम | |
|-------------|----------|
| भारत में | 13,000 |
| अमेरिका में | 3,00,000 |
| चीन में | 65,000 |

अन्य क्षेत्रों की तरह इस गतिविधि में भी निजी क्षेत्र सार्वजनिक क्षेत्र से आगे हैं। इस समय बैंकों में अन्य बैंक की एटीएम शेयर करने के लिए होड़ मची है। अनेक बैंक उन स्थानों पर, जहाँ उनकी उपस्थिति अपेक्षाकृत नगण्य है, इस तरीके को वरीयता देते हैं। एक सर्वेक्षण के अनुसार भारत में संभावित बैंकिंग-जनसंख्या लगभग 350 मिलियन है (नवीनतम बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

आँकड़े इससे भी ज्यादा हो सकते हैं), जिसकी जरूरतें पूरी करने के लिए कम से कम 2 लाख एटीएम चाहिए। जबकि नवीनतम आँकड़ों के अनुसार देशभर में लगभग 13,000 एटीएम लगी हैं। सर्वेक्षण में अनुमान लगाया गया है कि जारी किए गए हर 1,489 कार्डों के लिए कम से कम एक एटीएम होनी चाहिए और **लाभालाभ की स्थिति** के लिए प्रति एटीएम 203 लेनदेन प्रतिदिन होने चाहिए, यानी कम से कम 4 लेनदेन प्रति माह, प्रति ग्राहक। अफसोस कि उत्तर, दक्षिण, पूर्व, पश्चिम चारों क्षेत्रों में लेनदेनों की वास्तविक संख्या इससे कहीं कम है (देखिए बॉक्स)।

| भारत : क्षेत्रवार एटीएम-उपयोग | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| क्षेत्र | एटीएम का उपयोग करने वाले उपभोक्ता (%) |
| उत्तरी क्षेत्र | 14 |
| पूर्वी क्षेत्र | 11 |
| पश्चिमी क्षेत्र | 19 |
| दक्षिणी क्षेत्र | 28 |
| समस्त क्षेत्र | 19 |
| स्रोत : ओआरजी इनवेस्ट ट्रैक स्टडी | |

हालांकि उपर्युक्त आँकड़े भारत में एटीएम और उनके प्रयोग की एक धुँधली तस्वीर पेश करते हैं, तथापि भारत के लिए विशेष एटीएम कल्पित और डिजाइन करने वाली-स्थित अग्रणी वैश्विक प्रौद्योगिकी फर्म एनसीआर द्वारा आने वाले वर्षों में इसमें 70 से 80 प्रतिशत संवृद्धि का अनुमान लगाया गया है। क्या एक ऐसे देश में, जहाँ ग्राहक अभी भी शाखा-बैंकिंग को वरीयता देते हों, यह संभव है? बैंकों के दृष्टिकोण से देखें तो पाते हैं कि वे उतनी संख्या में एटीएम लगाने और उन पर उतनी मात्रा में सेवाएँ ग्राहकों को देने के लिए तैयार हैं, जितनी संख्या और मात्रा में वे उन्हें फायदेमंद लगती हैं। सिटी बैंक और एचडीएफसी द्वारा शाखा-बैंकिंग पर ग्राहकों से शुल्क लेने और भारतीय स्टेट बैंक द्वारा अपनी कुछ शाखाओं से निर्धारित से कम राशि (उदाहरणार्थ 10 हजार रुपए से कम) प्रदान करने पर प्रतिबंध लगाने जैसे उपाय



शायद चैनल बदलने की जरूरत और प्रक्रिया को तेज करें। बुनियादी सुविधाओं की कमी भी इस माध्यम की धीमी प्रगति के लिए जिम्मेदार है। बार-बार की बिजली-कटौती ग्राहक को वापस शाखा-बैंकिंग की ओर मुड़ने को बाध्य करती है। इस समस्या को सौर ऊर्जा-चालित एटीएम लगाकर हल करने की दिशा में काम चल रहा है, जो बिजली-कटौती के दौरान भी चल सकेंगी।

निष्कर्ष यह कि यह माध्यम तभी सफल हो सकता है, जब बैंक सभी एटीएमों पर सुनिश्चित सेवाएँ प्रदान करें। “**किसी भी समय धन**” को वास्तविकता में बदलें। अभी तक एटीएम-बैंकिंग के बारे में अनेक भारतीय ग्राहकों का अनुभव

उत्साहवर्द्धक नहीं रहा है। अकसर एटीएम नकदी देने में असफल रहती हैं और इतना ही नहीं, कार्ड भी रख लेती हैं। आहरण-राशि की सीमाबंदी एक और बाधा है (वर्तमान सीमा 10 से 15 हजार रुपए है)। नई-नई मूल्यवर्धित सेवाओं का अभाव भी इस माध्यम को अनाकर्षक बनाता है। हालाँकि निजी और सार्वजनिक क्षेत्र के कुछ बैंक एटीएम आउटसोर्सिंग सेवाओं की विशेषज्ञ कंपनी यूरोटेल की सेवाओं का उपयोग कर एटीएमों की संख्या बढ़ाने के लिए तैयार हो रहे हैं, फिर भी इस दिशा में अभी बहुत-कुछ किया जाना बाकी है। विज्ञापन-सेवा सहित इस माध्यम की संभावनाओं का भारतीय बैंकिंग-उद्योग द्वारा वास्तविक दोहन अभी बाकी है।

प्रयुक्त शब्दावली

| | | | |
|-----------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|
| सामुदायिक बैंक | Community Bank | समन्वित विपणन-संप्रेषण | Integrated Communication |
| लाभ-अर्जक उपकरण | Profit-drivers | | Strategy |
| बहुकार्य गुमटी | Multifunction Kiosk | बिक्री-संवर्धन-प्रस्ताव | Sales Promotion Offers |
| मूल्यवर्धित सेवाएँ | Value-added Services | कथ्यपरक प्रचार | Thematic Advertising |
| प्रवर्तक | Innovator | संतृप्ति-बिंदु | State of Saturation |
| अतिरिक्त कार्यात्मकता | Added Functionality | ग्राहक शिक्षा | Customer Education |
| परिनियोजक अध्ययन | Deployer Study | लाभालाभ की स्थिति | Break Even State |
| ----- | | किसी भी समय धन | Any Time Money |

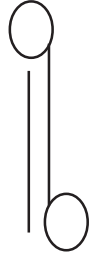
: संदर्भ :

1. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट एनवाइसीई डॉट नेट
2. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट एटीएममार्केटप्लेस डॉट कॉम
3. डब एसोसिएट्स डिप्लॉयर स्टडी रिपोर्ट्स-1997, 1999, 2000, 2003
4. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट एटीएम-टाइमलाइन हिस्टरी डॉट एचटीएम
5. “ट्रेडिशनल बैंकिंग इज ऑन दि प्रेसिपिस ऑफ चेंज”, मणि मैमल्लन, इंडियन एक्सप्रेस, 27 मई 2002
6. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट एम-ट्रेवल डॉट कॉम
7. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट इंडियाइनफोलाइन डॉट कॉम
8. डब्ल्यूडब्ल्यूडब्ल्यू डॉट रीडिफमेल डॉट कॉम





ग्राहक संबंध प्रबंधन



विनय बंसल

भारतीय स्टेट बैंक

आंचलिक कार्यालय, आगरा

सन् 1991 से पूर्व भारतीय बैंकिंग प्रणाली में प्रतिस्पर्धा का अभाव था। ग्राहकों को जैसी-भी सेवाएं और जिस-मूल्य पर भी मिल रही थीं, वे उन्हें स्वीकार करने को विवश थे। आर्थिक उदारीकरण और वैश्वीकरण की हवा ने संपूर्ण बैंकिंग क्षेत्र को प्रतिस्पर्धात्मक बना दिया है। यह प्रतिस्पर्धा दिन-प्रतिदिन बढ़ती ही जा रही है। बदलते परिवेश में ग्राहक के पास बहुत से विकल्प हैं लेकिन बैंक के पास ग्राहक ही विकल्प हैं। उपभोक्ता मंच और बैंकिंग लोकपाल योजना के कारण ग्राहकों में जागृति आयी है। अतः बैंकों को भी जागृति लानी होगी अन्यथा उन पर खतरे के बादल मंडराने लगेंगे। जो बैंक समय रहते आवश्यक कदम नहीं उठाएंगे, उनका अस्तित्व समाप्त हो सकता है।

बदलते परिवेश में ग्राहक के पास बहुत से विकल्प हैं लेकिन बैंक के पास ग्राहक ही विकल्प हैं।

किसी भी बैंक के अस्तित्व में बने रहने के लिए यह आवश्यक है कि उसकी **लाभप्रदता** अधिकाधिक हो। लाभप्रदता तभी अधिक होगी जब ग्राहक आधार सुदृढ़ होगा। यदि कोई बैंक लागत से कम मूल्य पर सेवाएं प्रदान करता है तो उसके ग्राहकों की संख्या तो बढ़ सकती है लेकिन उसकी लाभप्रदता में वृद्धि नहीं होगी। इसी प्रकार यदि कोई बैंक लागत से बहुत अधिक मूल्य पर सेवाएं प्रदान करता है तो उसके ग्राहक दूसरे प्रतिस्पर्धी बैंकों की ओर पलायन करने लगेंगे और इससे भी लाभप्रदता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। अतः बैंकों के लिए यह आवश्यक है कि वे ग्राहक भी बनाए रखें और अधिकतम लाभप्रदता भी। **विपणन** की अवधारणा यहीं से उत्पन्न होती है।

विपणन क्या है ?

विपणन व्यावसायिक **कार्यकलापों** की वह प्रक्रिया है जो उत्पादों को उत्पादकों से उपभोक्ताओं तक पहुंचाती है। यह

एक ऐसी तकनीक है जिसके माध्यम से कोई संस्था बाजार में संबद्ध व्यवसाय की संभावनाओं का पता लगाती है तथा उसके अधिकाधिक भाग पर अपना **आधिपत्य** करना चाहती है। इसके अंतर्गत ग्राहकों की वर्तमान व भावी आवश्यकताओं का पता लगाना, उसके अनुरूप उत्पादों का निर्माण करना तथा ग्राहकों को अधिकतम संतुष्टि प्रदान करना शामिल है।

अन्य शब्दों में कहें तो विपणन का अर्थ है ग्राहकों की अपेक्षाओं का पता लगाना, उनके अनुरूप योजना बनाना तथा इस प्रकार सेवाएं प्रदान करना जिससे ग्राहकों को अधिकतम संतुष्टि प्राप्त हो और संगठन को अधिकतम लाभ।

बैंक विपणन क्या है ?

बैंक विपणन वह संगठनात्मक तकनीक है जिसमें स्रोतों व सेवाओं का प्रबंध इस प्रकार किया जाता है कि ग्राहक भी संतुष्ट रहे और बैंक के लक्ष्य भी प्राप्त कर लिए जाएं।

राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान के अनुसार - बैंक विपणन एक समग्र कार्य है, जो बैंकों को निर्देश देता है कि वे अपने संगठनात्मक उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं से संबंधित सेवा, अपने प्रतियोगियों से अधिक **दक्षतापूर्वक** एवं **प्रभावशाली** ढंग से प्रदान कर उन्हें संतुष्ट करें।

ग्राहक संबंध प्रबंधन

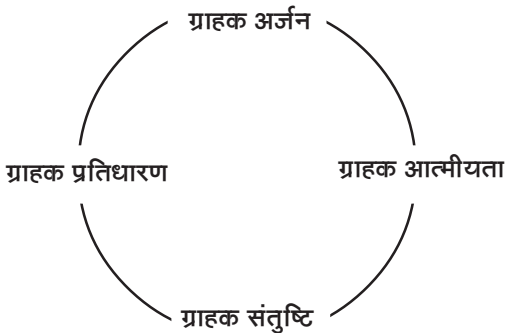
ग्राहक संबंध प्रबंधन एक वृत्ताकार प्रक्रिया है जो ग्राहक से प्रारंभ होती है और ग्राहक पर ही समाप्त होती है। इसकी शुरुआत ग्राहक आवश्यकताओं के अभिनिर्धारण से होती है। ये आवश्यकताएं सुस्पष्ट या गर्भित हो सकती हैं। सुस्पष्ट

प्रत्येक बैंक चाहता है कि उसके ग्राहक उससे दीर्घावधि तक जुड़े रहें । ग्राहकों का विश्वास जीतने की कोशिश में आज ऐसे हथकंडे अपनाए जा रहे हैं जिनका पहले दूर-दूर तक जिक्र नहीं था । एयरलाइंस, होटल उद्योग आदि ने इस अवधारणा को लाभदायक पाया । अब बैंक भी इस ओर ध्यान देने लगे हैं । अब बैंक यह महसूस करने लगे हैं कि ग्राहकों से नजदीकी संबंध बनाए रखना बहुत लाभप्रद है । अब यह माना जाने लगा है कि ग्राहकों का विश्वास जीत कर ही कोई संस्था अपना भविष्य सुरक्षित कर सकती है । संबंध की नींव विश्वास एवं स्नेह पर टिकी होती है । विश्वास एवं स्नेह से बना रिश्ता सालों साल कायम रहता है । इनके टूटने पर ही रिश्ता टूटता है ।

ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रक्रिया के 4 पहलू हैं -- ग्राहक अर्जन, ग्राहक आत्मीयता, ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक प्रतिधारण ।

ग्राहक संबंध प्रबंधन चक्र

ग्राहक अर्जन



ग्राहक अर्जन -- ग्राहक अर्जन करना ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण पहलू है । ग्राहक अर्जित करने के लिए बैंकों / शाखाओं को चाहिए कि वे अपने क्षेत्र के ग्राहकों के सूचना अभिलेख अपने पास रखें । बैंकों को अपने क्षेत्र के

लोगों के व्यवसाय की, उनके परिवार की, उनकी प्राथमिकताओं की जानकारी होनी चाहिए । उनके बैंक खातों तथा उनकी वित्तीय स्थिति की भी जानकारी होनी चाहिए । बैंक को अपने ग्राहकों की संभाव्य आवश्यकताओं के बारे में पूर्ण जानकारी होनी चाहिए ।

एक अध्ययन से पता चला है कि नए निजी बैंक एवं विदेशी बैंक ग्राहक सूचना समंक तैयार करने में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों से आगे हैं । सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को उनकी बराबरी करने या उनसे आगे निकलने के लिए यह आवश्यक है कि वे अधिक-से-अधिक ग्राहक अर्जित करें । यहां यह बात ध्यान रखने की है कि यदि बैंक के विद्यमान ग्राहक बैंक की सेवाओं से प्रसन्न हैं तो ये ही ग्राहक नये ग्राहक लाने का कार्य करते हैं । विज्ञापन के जरिए उत्पाद विशेष की जानकारी देकर ग्राहकों में उसके प्रति उत्सुकता पैदा करके ग्राहक अर्जित किए जा सकते हैं । वर्तमान समय में विज्ञापनों के प्रभावी माध्यम समाचार-पत्र, टेलीविजन तथा होर्डिंग्स हैं ।

ग्राहकों के बैठने के लिए आकर्षक फर्नीचर, शाखा परिसर में पौधे / फूल लगे गमले, परिसर की बेहतर साज-सज्जा और हल्का-हल्का मधुर संगीत भी ग्राहक अर्जित करने में सहायक सिद्ध हो रहे हैं । ग्राहक अर्जन करने के लिए जनसंपर्क भी आवश्यक है । बैंक स्टाफ को स्थानीय बड़े व्यवसायियों, उद्योगपतियों, डॉक्टरों, वकीलों व अन्य पेशेवर लोगों की जानकारी होनी चाहिए तथा इनसे व्यक्तिगत संपर्क करते रहना चाहिए । इसके लिए प्रत्येक कर्मचारी का ग्राहकोन्मुख होना आवश्यक है ।

ग्राहक आत्मीयता - यह भी ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रक्रिया का महत्वपूर्ण पहलू है । ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से जानने से ही उनकी अपेक्षाओं और आवश्यकताओं का पता चलता है । ग्राहक क्या चाहते हैं, यह पहले से ही पता चल जाए, तभी उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति की जा सकती है । ग्राहकों की अपेक्षाओं एवं आवश्यकताओं को जानने के लिए बैंकों को नियमित ग्राहक सर्वेक्षण संचालित करते रहना चाहिए । बैंकों को एक निश्चित आवधिक अंतराल पर बैंक-ग्राहक संगोष्ठी आयोजित करना चाहिए तथा ग्राहकों की शिकायतों एवं उनसे प्राप्त सुझावों पर समुचित ध्यान देना चाहिए ।

ग्राहकों से निकटता बनाने के लिए कुछ बैंकों ने अपने यहां चाय-कॉफी की व्यवस्था की है। बैंक व शाखा की छवि बढ़ाने के लिए शाखा द्वारा सामाजिक विकास कार्यक्रम (रक्तदान शिबिर, टीकाकरण शिबिर, वृक्षारोपण आदि) आयोजित किए जाने चाहिए। यदि कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों का मुस्कुराकर स्वागत किया जाए तो ग्राहकों में बैंक के प्रति अपनत्व की भावना विकसित होती है।

ग्राहक संतुष्टि - ग्राहक संतुष्टि भी ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रक्रिया का महत्वपूर्ण सोपान है। ग्राहक संतुष्टि से निष्ठा का विकास होता है। निष्ठा सर्वाधिक चलायमान होती है। यह केवल प्रयासों से कमाई जा सकती है। ग्राहक संतुष्टि से यह बढ़ती जाती है और ग्राहकों को असंतोष होने पर यह घटती जाती है। बैंक को ऐसे उत्पाद विकसित करने चाहिए जिनमें ग्राहकों को संतुष्ट करने की क्षमता हो। उत्पाद की कीमत ऐसी होनी चाहिए जो ग्राहकों की सामर्थ्य के अनुसार हो। ग्राहकों को सेवाएं ऐसे स्थान पर देनी चाहिए जहां वे चाहते हों। ग्राहक संतुष्टि के लिए उत्पाद गुणवत्ता और अनुकूलतम मूल्य के साथ-ही त्वरित एवं बेहतर ग्राहक-सेवा आवश्यक है। बैंकों को यह नहीं भूलना चाहिए कि एक संतुष्ट ग्राहक बैंक का एक अच्छा प्रचारक सिद्ध हो सकता है, कई नये ग्राहक जोड़ सकता है।

एक अध्ययन में यह पाया गया है कि जिन शाखाओं के कर्मचारी शिष्ट एवं सहयोगी हैं, वहां के अधिकतर ग्राहक संतुष्ट हैं। अध्ययन में यह बात भी सामने आयी है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की पारंपरिक सेवाओं की अपेक्षा निजी क्षेत्र के नये बैंकों और विदेशी बैंकों की व्यक्तिगत सेवाओं से ग्राहक अधिक संतुष्ट हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अधिकतर कर्मचारियों को अपने बैंक के नये उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं है जिसके कारण वे ग्राहकों को सही जानकारी नहीं दे पाते हैं। अतः सभी बैंक कर्मचारियों को समुचित प्रशिक्षण दिये जाने की आवश्यकता है।

दोषपूर्ण सेवा मिलने पर ग्राहक मंच या बैंकिंग लोकपाल की शरण में जाकर क्षतिपूर्ति पाने में सफल हो सकता है। इससे न केवल मानवशक्ति, समय व धन की हानि होगी बल्कि परोक्ष रूप से बैंक की साख भी गिरती है। अतः हमें अपनी कार्यप्रणाली में गुणवत्ता स्थापित करनी होगी जिससे हमारी सेवाएं बेहतर हो सकें और हम ग्राहक संतोष के सभी पैमानों पर खरे उतर सकें क्योंकि सेवा गुणवत्ता का मूल्यांकन सही मायने में ग्राहक द्वारा ही किया जाता है।

अब सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक और पुराने निजी बैंक इस बात को समझने लगे हैं और तदनुसार अपनी विपणन रणनीति बना रहे हैं। बदलते परिवेश में एटीएम और इंटरनेट बैंकिंग सफल विपणन रणनीति का आवश्यक अंग हो गए हैं।

कोई ग्राहक उस शाखा को छोड़ सकता है जहां तात्कालिक विनम्रता व शिष्टाचार का अभाव हो भले ही वहां बैंकिंग कारोबार समय से प्रारंभ हो जाता हो तथा शाखा पूर्ण कंप्यूटरीकृत और वातानुकूलित हो।

ग्राहक प्रतिधारण - यह ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रक्रिया का सबसे महत्वपूर्ण सोपान है। ग्राहक संबंध प्रबंधन के अंतर्गत ग्राहकों को वे सभी सुविधाएं उपलब्ध कराना शामिल हैं जो उन्हें एक ऐसे रिश्ते में बांध सकें जो लंबे समय तक कायम रहे। विपणन की पारंपरिक अवधारणा के अंतर्गत नये ग्राहक अर्जित करने पर जोर दिया जाता है और लक्षित ग्राहकों की खास आवश्यकताओं की पूर्ति की जाती है। लेकिन ग्राहक संबंध प्रबंधन के अंतर्गत ग्राहकों को **एकैक आधार** पर लक्षित करके उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को संतुष्ट किया जाता है। ग्राहक संबंध प्रबंधन के अंतर्गत नये ग्राहक बनाने की अपेक्षा विद्यमान ग्राहकों को रोक रखने पर जोर दिया जाता है।

अतः ग्राहकों को रोक रखने के लिए बैंक स्टाफ को चाहिए कि वे ग्राहकों की बात सुनें, उनके विचार जानें। ग्राहक से अनावश्यक बहस न करें। सभी बैंक कर्मचारी स्वयं को ग्राहक के स्थान पर रखकर ग्राहक के दृष्टिकोण से विचार करें और फिर जैसा ठीक समझें वैसी सेवा प्रदान करें। ऐसा करने से ग्राहकों का विश्वास जीता जा सकता है।

ग्राहक के साथ अटूट संबंध कायम करने के लिए बैंक-

ग्राहकों को रोक रखने के लिए बैंकों को चाहिए कि वे सेवा प्रदान करने की अपनी प्रक्रिया को सरल करें । जिस बैंक की सेवा प्रक्रिया अन्य बैंकों की तुलना में सरल होगी, ग्राहक उसी बैंक के साथ व्यवहार करना अधिक पसंद करेंगे । बैंकों को चाहिए कि वे समयानुसार, किसी सेवा विशेष हेतु ग्राहकों की संख्या बहुत अधिक होने पर सेवा पटलों की संख्या अस्थायी रूप से बढ़ाएं ताकि ग्राहकों को दूसरे प्रतिस्पर्धियों की तरफ न जाना पड़े । यदि शाखा बहुमंजिली है तो वृद्ध लोगों के लिए सेवा पटल निम्न तल पर ही होना चाहिए । बदलते परिवेश में ग्राहकों को रोक रखने के लिए सिंगल विंडो सिस्टम कारगर सिद्ध हो सकता है । बैंकों को यह ध्यान रखना चाहिए कि जिन ग्राहकों को वे आज अपना ग्राहक समझते हैं, उनकी जरा-सी लापरवाही या चूक के कारण वे ही ग्राहक कल उनके प्रतिस्पर्धी के हो सकते हैं ।

बैंकों को चाहिए कि वे शिकायतकर्ता की भावनाओं को सम्मान दें । वस्तुतः कोई ग्राहक शिकायत करके सेवा-गुणवत्ता में सुधार का मौका देता है । यदि कोई ग्राहक शिकायत करता है तो उसका अर्थ यह है कि वह अभी भी बैंक से जुड़ाव महसूस कर रहा है तथा शिकायत का समाधान होने की स्थिति में वह उसे छोड़ना नहीं चाहेगा । वह शिकायतकर्ता उस ग्राहक से अच्छा है जो आहत भावनाओं के कारण दूसरे बैंक की ओर चला जाता है ।

आज सभी बैंक अपने प्रतिस्पर्धियों से आगे निकलने के लिए अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी अपना रहे हैं । प्रौद्योगिकी के प्रयोग से परिचालनात्मक दक्षता में तो वृद्धि होती है लेकिन

प्रयुक्त शब्दावली

| | |
|----------------------|----------------------------------|
| ग्राहक संबंध प्रबंधन | Customer relationship management |
| लाभप्रदता | Profitability |
| विपणन | Marketing |
| कार्यकलाप | Activities |
| आधिपत्य | Possession |
| दक्षतापूर्वक | Efficiently |

इस बात में संदेह है कि बैंकों में कंप्यूटर मानवीय तत्व का संपूर्ण पूरक बन सकते हैं । इसका कारण यह है कि ग्राहक

| | | |
|---------------|-----------|-------------------------|
| बैंक की सफलता | निर्भर है | लाभप्रदता पर |
| लाभप्रदता | निर्भर है | विपणन नीति पर |
| विपणन नीति | निर्भर है | ग्राहक संबंध प्रबंधन पर |

संबंध प्रबंधन का महत्व बढ़ता जा रहा है । अतः बैंकों को चाहिए कि वे प्रौद्योगिकी के प्रयोग के कारण अतिरिक्त हो गए स्टाफ को बैंक सेवाओं/उत्पादों के विपणन का कार्यभार सौंपें । विपणन कार्य केवल प्रबंधकीय संवर्ग की ही जिम्मेदारी नहीं है, अपितु बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों की व्यक्तिगत और सामूहिक जिम्मेदारी है । बदलते परिवेश में बैंकों को चाहिए कि वे अपने सभी अधिकारियों एवं कर्मचारियों में विपणन व्यक्तित्व का विकास करें । आज हर शाखा को विपणन केन्द्र और हर योजना को विपणन योजना का एक हिस्सा बनाने की आवश्यकता है ।

ग्राहक संबंध प्रबंधन का कार्यक्षेत्र सार्वभौम्य है लेकिन इसे स्थानीय स्तर पर ही लागू किया जा सकता है । योजना भले ही शीर्ष स्तर पर बनायी जाए लेकिन उसका प्रभावी क्रियान्वयन शाखा स्तर से ही होता है । चूंकि ग्राहकों का प्रथम संपर्क बैंक की शाखा में ही होता है, अतः ग्राहक संबंध प्रबंधन में सम्मिलित सभी कार्य ग्राहक के इर्द-गिर्द ही रहते हैं ।

अतः हम कह सकते हैं कि किसी भी बैंक की सफलता उसकी लाभप्रदता पर निर्भर है, लाभप्रदता विपणन रणनीति पर निर्भर है और विपणन रणनीति की सफलता ग्राहक संबंध प्रबंधन पर निर्भर है ।

शाखाओं में लाभप्रदता की चुनौती



श्रीमती धृति नेमा
अधिकारी
पंजाब नैशनल बैंक
भूपालसागर, उदयपुर

भारतीय बैंकिंग उद्योग के विकास को तीन खण्डों अर्थात् राष्ट्रीयकरण से पूर्व, राष्ट्रीयकरण के बाद एवं वित्तीय सुधारों के बाद; में बांटा जा सकता है। प्रत्येक चरण में बैंकिंग उद्योग के अलग-अलग उद्देश्य रहे और उन्हें पूरा करने का प्रयत्न किया गया। राष्ट्रीयकरण के पश्चात् बैंकों का मूलभूत उद्देश्य समाज के सभी वर्गों को आर्थिक सुदृढ़ता प्रदान करना और कमजोर वर्गों का सामाजिक उत्थान करना था। इसी समय ग्रामीण और अर्द्धशहरी क्षेत्रों में शाखा विस्तार पर अधिक ध्यान दिया गया। बैंकों द्वारा सामाजिक दायित्वों को पूरा करने के लिए कुछ विशेष क्षेत्रों में ऋण प्रदान करना, ऋण माफी, सांविधिक चलनिधि अनुपात के उच्च तथा वृद्धिशील मापदण्डों को भी शामिल किया गया। चूंकि इस दौरान बैंकों की शाखाओं का विस्तार तो तीव्र गति से हुआ पर शाखाओं की लाभप्रदता का ध्यान नहीं रखा गया फलस्वरूप लाभप्रदता को गहरा आघात लगा और बहुत सी शाखाएँ घाटा दिखाने लगीं।

शाखाओं की निष्पादन क्षमता को बढ़ाए जाने की आवश्यकता पर बल दिया जाना नितान्त आवश्यक समझा जाने लगा। आज जबकि बैंक की शाखाओं द्वारा ग्राहकों को तीव्र, तत्पर और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान की जानी है, नए-नए उत्पाद देने हैं वहीं उन्हें शाखा की लाभप्रदता को भी चुनौती के रूप में स्वीकार करते हुए उच्चतम स्तर प्राप्त करना है।

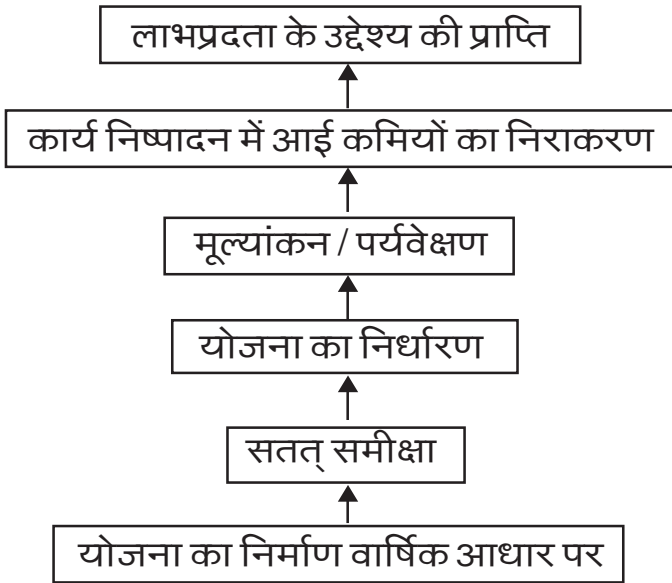
लाभ को संक्षेप में हम आय-व्यय कह सकते हैं क्योंकि यदि आय में वृद्धि होती है और खर्चों में कटौती होती है तो निश्चित ही प्राप्त होने वाले लाभ अधिकतम ही होते हैं। अतः शाखाओं में लाभप्रदता को चुनौती के रूप में स्वीकार करते हुए सर्वप्रथम उन मदों पर अधिक ध्यान केन्द्रित करना होगा जो कि आय के स्रोत हैं साथ ही खर्चों / व्ययों पर नियंत्रण भी आवश्यक होगा क्योंकि अविनियमन और कड़ी प्रतिस्पर्धा के दौर में लाभप्रदता एक जटिल प्रक्रिया हो गई है। लाभप्रदता अन्य नीति निर्धारक तत्वों पर भी निर्भर करती है।

बैंक की शाखाओं द्वारा ग्राहकों को तीव्र, तत्पर और कुशल ग्राहक सेवा प्रदान की जानी है, नए उत्पाद देने हैं वहीं उन्हें शाखा की लाभप्रदता को भी चुनौती के रूप में स्वीकार करते हुए उच्चतम स्तर पर प्राप्त करना है।

सन् 1990 में उदारीकरण, वैश्वीकरण, निजीकरण और वित्तीय क्षेत्र में सुधारों के दौरान बैंकों के मध्य प्रतिस्पर्धा बढ़ी और इसके साथ ही एनपीए की समस्या, जोखिम प्रबंधन, आस्ति देयता प्रबंधन, अत्यधिक प्रावधान व लाभप्रदता आदि में कमी भी उजागर हुई है। अविनियमन और कड़ी प्रतिस्पर्धा के दौर में बैंकों ने अपना ध्यान उत्पादकता, लाभप्रदता, परिचालनात्मक कुशलता और लाभ-आयोजना पर केन्द्रित करना प्रारम्भ किया। वर्तमान परिप्रेक्ष्य में यह आवश्यक हो गया कि इस कार्य को इकाई स्तर से ही देखा जाए। चूंकि शाखाएं बैंकिंग उद्योग की परिचालन इकाई की तरह ही कार्य करती हैं अतः कार्यक्षमता, कार्यकुशलता व कार्य चेतना द्वारा

1. अन्तर्राष्ट्रीय मानदण्ड
2. तुलनपत्र प्रबंधन
3. जोखिम प्रबंधन
4. आस्तियों की गुणवत्ता
5. तकनीकी सूचना प्रौद्योगिकी का प्रयोग
6. कुशल प्रबंधन
7. मानव संसाधन प्रबंधन
8. ग्राहक संबंध प्रबंधन

शाखा स्तर पर लाभप्रदता प्राप्ति के प्रमुख चरण



राजस्व ही लाभ का प्रमुख स्रोत है अतः शाखा स्तर पर इस बात पर भी नियंत्रण रखना होगा कि किसी भी स्तर पर राजस्व की हानि न हो।

- * प्रत्येक स्तर पर दी जा रही सेवाओं की लागत की वसूली की जानी होगी।
- * एनपीए खातों की वसूली के लिए व ऋण खातों की प्रारम्भ से ही मानीटरिंग पर विशेष ध्यान देना होगा।
- * कर्मचारियों के अभिज्ञान, ज्ञान कौशल, प्रशिक्षण आदि को बढ़ाना होगा।
- * कर्मचारियों को सेवा प्रभारों के बारे में पूरी जानकारी नहीं होने से खातों से उचित प्रभार वसूल नहीं किए जाते हैं जिससे शाखा को उचित लाभ प्राप्त नहीं हो पाता है।

- * सीसी खातों में **दण्डनीय ब्याज** किसी चेक / बिल आदि के बिना भुगतान वापस आने पर कई बार नहीं लगाया जाता है जिसे वसूल किया जाना चाहिए।
- * समाशोधन में जिन्हें वसूल किया जाना चाहिए ऐसे प्रभार जमा किए गए चेकों के वापस आने पर कई बार अज्ञानतावश छोड़ दिए जाते हैं।
- * डुप्लीकेट पास बुक जारी करने, स्टेटमेंट जारी करने, ड्राफ्ट या भुगतान आदेश के नवीनीकरण करने आदि पर भी प्रभार का प्रावधान है पर लेने में चूक कर दी जाती है फलस्वरूप लाभ प्राप्त नहीं हो पाते हैं।
- * लॉकर किराया समय पर जमा नहीं किए जाने पर लॉकर के अधिक प्रचालन पर चेक बुक खातों में उचित बैलेन्स न होने पर प्रभार लिए जाने चाहिए।
- * **अप्रवर्ती** बचत व चालू खातों पर उचित सेवा प्रभार लगाया जाना चाहिए।

ड्राफ्ट पेयेबल में प्रविष्टियाँ लंबित पड़ी रहती हैं जिससे प्रधान कार्यालय आय का नुकसान होता है। अतः ड्राफ्ट एडवाइस शीघ्र जमा की जानी चाहिए।

जहां कहीं भी आवश्यक हो अतिदेय ब्याज वसूलना चाहिए (जैसे ओबीडी में खरीदे गए बिल आदि का देय तिथि पर यदि भुगतान न हो)।

शाखा स्तर पर प्रबंधक के लिए कई बार जोखिम वाली स्थितियां सामने आती हैं उस समय बैंक हित व ग्राहक की अच्छी स्थिति देखते हुए यदि सेवाएं (जैसे एलडीडी, चेक या ड्राफ्ट खरीद) दी जाती हैं तो शाखा को अच्छी आय प्राप्त होती है।

शाखा स्तर पर नकदी प्रबंधन से लाभप्रदता काफी सीमा तक प्रभावित होती है अतः प्रत्येक कार्य से उत्पन्न स्थिति के दूरगामी प्रभावों को ध्यान में रखते हुए नकदी प्रबंधन किया जाना चाहिए ताकि प्रधान कार्यालय से अधिक से अधिक ब्याज आय प्राप्त की जा सके।

व्यय

सूचना प्रौद्योगिकी के आगमन से बैंकों की परिचालन लागत में कुछ हद तक वृद्धि हुई है। परन्तु वीआरएस योजना द्वारा अतिरिक्त स्टाफ में कमी भी की गई है। शाखाओं के प्रमुख व्यय के अन्तर्गत वेतन, किराया, विविध व्यय, स्टेशनरी, टेलीफोन, डाक इत्यादि शामिल होते हैं जिन्हें परिचालनगत व्यय ही कहा जा सकता है। बैंक के व्यय का मुख्य घटक ब्याज पर खर्च होता है व परिचालनात्मक व्यय के अतिरिक्त प्रावधान इत्यादि के खर्च इसमें शामिल होते हैं।

प्रतिस्पर्धा के दौर में आज निजी क्षेत्र के बैंक या विदेशी बैंक की शाखाओं में व्यय अधिक है पर उनके द्वारा कुशल ग्राहक सेवा, नए उत्पादों की मार्केटिंग, मजबूत ग्राहक आधार व प्रभारों/शुल्कों की विविधता द्वारा प्राप्त मोटी रकम उन्हें अच्छा राजस्व भी प्रदान करती है। फलस्वरूप ये शाखाएं लाभ की स्थिति में बनी रहती हैं।

गैर निधि आधारित सेवाओं में बढ़ोतरी की जानी चाहिए। कमीशन, दलाली, बैंक गारण्टी जारी करना, विदेशी विनिमय आदि से आय कम लागत वाली जमाओं का संमिश्रण शाखा में अधिक से अधिक लाने का प्रयास किया जाना चाहिए।

लाभप्रदता की चुनौती के लिए रणनीतियाँ

1. लाभप्रदता के लिए शाखा स्तर पर ग्राहकों की विशेष सुविधाओं का ध्यान रखना अति आवश्यक होता जा रहा है। अधिक सुविधापूर्ण व सज्जायुक्त परिसर ग्राहकों को आकर्षित करता है। अतः ग्राहकों के बैठने की व्यवस्था, ठण्डे पानी की व्यवस्था, पत्रिकाएं, मे आई हेल्प यू काउन्टर आदि होना चाहिए।
2. शाखा की प्रगति की लगातार समीक्षा की जानी चाहिए।
3. शाखा स्टाफ को जमा, ऋण लाभ आदि के बजट के बारे में पूर्व में ही अवगत कराया जाए व उनका वांछित सहयोग प्राप्त किया जाए।
4. गैर निधि आधारित सेवाओं में बढ़ोतरी की जानी चाहिए। कमीशन, दलाली, बैंक गारण्टी जारी करना, विदेशी विनिमय आदि से आय, कम लागत वाली जमाओं का

संमिश्रण शाखा में अधिक से अधिक लाने का प्रयास किया जाना चाहिए।

5. *कम लागत वाली जमाएं* - रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों में दीर्घावधि तथा अल्पावधि जमा का अनुपात 60:40 प्रतिशत रखा गया है। चूंकि अल्पावधि योजनाओं में कम ब्याज देय होता है जबकि दीर्घावधि जमा योजनाओं में अधिक ब्याज देना होता है। अतः शाखाओं द्वारा अल्पावधि की जमाएं अधिक से अधिक स्वीकार की जानी चाहिए और बिना ब्याज की जमा योजनाओं को बढ़ावा देना चाहिए ताकि आय में वृद्धि की जा सके।

6. *ग्राहक संबंध प्रबंधन* - इस दिशा में शाखाओं द्वारा विशेष प्रयास किए जाने आवश्यक है। इसके तहत ग्राहकों को समूह में बांटकर उन्हें उनके मुताबिक सेवाएं प्रदान की जानी चाहिए। इससे विशिष्ट ग्राहकों, जो कि बैंकों के लिए अच्छा बिजनेस देते हैं, अच्छी आय देते हैं, का विशेष

ध्यान रखा जा सकेगा। साथ ही शाखा के कर्मचारी ग्राहकों की रूचि, व्यवहार, मनोविज्ञान, उनकी प्राथमिकताएँ आदि समझकर उन्हें सेवाएं प्रदान कर सकेंगे।

7. शाखा के कारपोरेट ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप उन्हें रिलेशनशिप बैंकिंग की सुविधा भी प्रदान की जा सकती है।
8. ऋण प्रदान करते समय शाखा स्तर पर इस तरह की नीतियाँ निर्धारित की जा सकती हैं जिससे प्रत्येक कर्मचारी यदि पांच या दस खातों की जिम्मेदारी लेते हैं तो उन खातों की उचित मॉनिटरिंग की जा सकती है और उनके साथ लगातार व नियमित सम्पर्क बनाया जा सकता है और उन्हें एनपीए होने से रोका जा सकता है। शाखाओं द्वारा ऐसे लोगों को ऋण प्रदान किए जा सकते हैं जो कि कर्मचारियों के मित्र या परिचित हों ताकि उनसे ऋण की वसूली बराबर आती रहे और खातों के एनपीए होने की संभावनाओं पर रोक लगाई जा सके।

कोई भी वर्तमान खाता एनपीए न बन पाए इसका हर सम्भव प्रयास किया जाना चाहिए ।

9. **प्रभावी प्रेषण** - इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण इलेक्ट्रानिक समाशोधन सुविधा के द्वारा प्रेषण को अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है । इससे प्रेषणों की वसूली में लगने वाले समय और प्रेषण की लागत को कम किया जा सकता है ।

10. प्रभावी प्रौद्योगिकी द्वारा प्रति व्यवहार लागत में कमी आई है तथा रिटर्न ऑन इनवेस्टमेंट भी अच्छा मिल रहा है जिससे शाखा स्तर पर लाभ के साधन बढ़ रहे हैं । एटीएम के प्रयोग द्वारा शाखा में काउण्टर पर लगने वाली लम्बी कतारों से मुक्ति मिली है । इससे अन्य ग्राहकों की समस्याओं को काउन्टर पर शीघ्रता से निपटाया जा रहा है । सीएमएस इलेक्ट्रॉनिक फण्ड अंतरण द्वारा भी ग्राहकों को अधिक सुविधाएँ, प्राप्त हुई हैं ।

मानव संसाधन प्रबंधन द्वारा योग्य स्टाफ को उचित जगह कार्य पर लगाया जा सकता है और उनकी पूरी क्षमताओं / ऊर्जाओं का उपयोग कर लाभप्रदता को बढ़ाने की दिशा में भरपूर प्रयास किया जा सकता है ।

11. **रिटेल बैंकिंग** - शाखा स्तर पर रिटेल बैंकिंग द्वारा ग्राहक आधार को विस्तृत किया जा सकता है । साथ ही क्रॉस सेलिंग द्वारा अधिक से अधिक लाभ के साधन जुटाए जा सकते हैं । छोटे-छोटे ऋण अधिक संख्या में ग्राहकों को दिए जाने से जहां इन ऋणों के एनपीए होने की संभावनाएं नगण्य होती हैं वहीं इन खुदरा ऋणों द्वारा अपफ्रंट फीस / प्रोसेसिंग फीस के रूप में अच्छी रकम भी प्राप्त होती है जिससे लाभप्रदता को बढ़ाया जा सकता है ।

12. मानव संसाधन प्रबंधन द्वारा योग्य स्टाफ को उचित जगह कार्य पर लगाया जा सकता है और उनकी पूरी क्षमताओं / ऊर्जाओं का उपयोग कर लाभप्रदता को बढ़ाने की दिशा में भरपूर प्रयास किया जा सकता है ।

13. **नवोन्मेष बैंकिंग** - शाखा स्तर पर लाभप्रदता के लिए नवोन्मेष बैंकिंग भी एक साधन बन चुका है क्योंकि

नवोन्मेष बैंकिंग के तहत प्रचार प्रसार के साथ-साथ इस प्रकार की सामाजिक गतिविधियों द्वारा सीधे ही जनता से सम्पर्क किया जाता है जिससे शाखा की साख बनती है, कर्मचारियों का जनता से सम्पर्क बढ़ता है और कर्मचारियों में टीम भावना का विकास होता है और ग्राहकों में अपनत्व की भावना जन्म लेती है । इस तरह ग्राहक शाखा के लिए नए ग्राहकों को स्वयं ही लेकर आते हैं ।

14. **उत्पादों की बिक्री** - समय परिवर्तन की मांग करता है और आज के चुनौती भरे युग में बैंकिंग क्षेत्र में यह बात सही सिद्ध होती है । अब समय केवल शाखाओं में बैठकर ग्राहक सेवा देने का नहीं रह गया है । अब

कर्मचारियों को अपने उत्पादों के साथ ग्राहकों के दरवाजे-दरवाजे पहुंचने का समय है । अतः शाखा स्तर पर इस तरह से सामंजस्य करना आवश्यक होगा कि शाखा के एक या दो कर्मचारी जनता की सेवा के लिए जनता के बीच किसी

भी वक्त अपने उत्पादों के साथ पहुंचने के लिए तैयार हों । इसी तरह सूचना प्रौद्योगिकी के आने से अतिरिक्त स्टाफ सदस्यों को विपणन व ऋण वसूली के कार्य में लगाया जा सकता है ।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में कई बैंकों की शाखाओं द्वारा नवीनतम तकनीक के साथ ग्राहकों को बेहतर विकल्प प्रदान किए जा रहे हैं । अतः शाखा प्रबंधन इस तरह का होना चाहिए कि वह अपने को परिवर्तनों के प्रति सजग व संवेदनशील बनाए रखते हुए भावी योजनाओं को वार्षिक आधार पर तैयार करें और उनकी सतत् समीक्षा पाक्षिक / मासिक आधार पर करते हुए उनका मूल्यांकन भी करता रहे जिससे कार्य निष्पादन यदि प्रावधानों के हिसाब से न हो पा रहा हो तो उत्पन्न कमियों को दूर किया जा सके । शाखाओं द्वारा ग्राहकों को दी जा रही प्रत्येक सेवा के पीछे लाभार्जन ही मुख्य उद्देश्य होना चाहिए । आय के समस्त क्षेत्रों के दोहन के साथ ही अनावश्यक व्यय पर कठोर नियंत्रण आवश्यक है । लाभप्रदता बढ़ाने के लिए

शाखा स्तर पर ही लाभप्रदता के गहन अध्ययन, मनन, चिंतन के साथ दूरगामी योजना एवं कार्यान्वयन रणनीति की आवश्यकता है।

इस तरह शाखा स्तर पर ही पूरी टीम के नए उत्साह व नए दृढ़ संकल्पों द्वारा लाभप्रदता की चुनौती को स्वीकार करते हुए लाभप्रदता के उच्चतम लक्ष्य को प्राप्त किया जा सकता है।

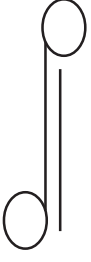
प्रयुक्त शब्दावली

| | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------|---------------------------|
| वित्तीय सुधार | Financial reforms | अप्रवर्ती | Non-recurring |
| सांविधिक चलनिधि } अनुपात | Statutory liquidity ratio | परिचालन लागत | Operational cost |
| उदारीकरण | Liberalisation | प्रति व्यवहार लागत | Per transaction cost |
| अत्यधिक प्रावधान | Additional provisions | नवोन्मेष बैंकिंग | Innovative banking |
| अविनियमन | Deregulation | दोहन | Full utilisation |
| दण्डनीय ब्याज | Penal interest | दूरगामी योजना | Long term planning |
| | | कार्यान्वयन रणनीति | Implementational strategy |

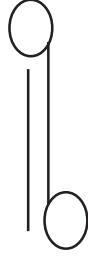


बैंकों द्वारा ऋण वसूली को सर्वोच्च न्यायालय की स्वीकृति

सर्वोच्च न्यायालय ने 8 अप्रैल, 2004 को सुनाए गए अपने एक निर्णय द्वारा 'प्रतिभूतिकरण अधिनियम' की संवैधानिकता की पुष्टि कर दी। इस अधिनियम के अंतर्गत वित्तीय संस्थाओं को ऋण चुकाने में लापरवाही बरतने वाली कंपनियों की संपत्ति कुर्क करने तथा उन्हें बेचकर अपना पैसा वसूल करने का अधिकार दिया गया है। उक्त निर्णय के अंतर्गत न्यायालय ने अधिनियम की धारा 17(2) को असंवैधानिक घोषित कर दिया। इस धारा के अंतर्गत यदि चूककर्ता कंपनी कुर्की के आदेश के विरुद्ध अपील करना चाहती है, तब भी उसे अपने देय ऋण की 75 प्रतिशत धनराशि जमा करनी होगी।



भारत में विकास बैंकिंग



टी. आर. बजालिया

महाप्रबंधक

भारतीय औद्योगिक विकास बैंक

मुंबई

भारतीय वित्तीय क्षेत्र ने पिछले लगभग 50 वर्षों में अनेक परिवर्तन देखे हैं। आजादी के पहले तीन दशकों में वित्तीय क्षेत्र में आईएफसीआई, भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई, भारतीय जीवन बीमा निगम, आईडीबीआई एवं यूटीआई छाये रहे। लेकिन बाद के दो दशकों में इस क्षेत्र में अनेक और संस्थाएं शामिल हो गईं। सभी बड़ी संस्थाएं विशिष्ट उद्देश्य के लिए गठित की गई थीं और उनको क्षेत्रवार जिम्मेदारियां सौंपी गई थीं।

देश के आजाद होने के बाद त्वरित एवं संतुलित औद्योगिक विकास करना सरकार का प्रमुख लक्ष्य रहा था ताकि इससे आम जनता को उचित मूल्यों पर माल उपलब्ध हो सके, रोजगार के अवसर सृजित हों और प्रति व्यक्ति आय में बढ़ोत्तरी हो। ये राष्ट्रीय नीति के घोषित उद्देश्य के अनुरूप थे। सरकार ने समग्र औद्योगिक विकास पर विशेष ध्यान दिया। पंचवर्षीय योजनाएं बनाई गईं और सरकारी नीतियों के अनुरूप प्राथमिकताएं निर्धारित की गईं। देश में औद्योगीकरण की प्रक्रिया को बढ़ावा देने एवं इसे गति प्रदान करने के लिए सरकार ने अनेक पहल किये।

देश में प्रमुख विकास वित्त संस्थाओं की स्थापना उस समय की गई थी जब औद्योगीकरण अपनी प्रारंभिक अवस्था में था। इन संस्थाओं ने उद्योगों में निवेश के लिए मध्यस्थ के रूप में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की। इस बात में कोई अतिशयोक्ति नहीं है कि देश का प्रत्येक बड़ा औद्योगिक घराना किसी न किसी समय एक या अधिक वित्तीय संस्थाओं के सहयोग पर निर्भर रहा है।

इन तमाम वर्षों में अर्थव्यवस्था का तेजी से विकास हुआ।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

अनेक उद्योग एवं उद्योग-समूह फले फूले। आर्थिक जगत में बदलाव इतने तेजी से हुए कि पूरा 'विश्व एक ग्राम' में तब्दील हो गया। हम इससे अलग नहीं रह सकते थे अतः हमारे देश में भी 1991 में आर्थिक उदारीकरण की प्रक्रिया आरंभ हुई। वित्तीय क्षेत्र में भी अनेक परिवर्तन किये गये।

अनेक उद्योग एवं उद्योग-समूह फले फूले। आर्थिक जगत में बदलाव इतने तेजी से हुए कि पूरा 'विश्व एक ग्राम' में तब्दील हो गया। हम इससे अलग नहीं रह सकते थे अतः हमारे देश में भी 1991 में आर्थिक उदारीकरण की प्रक्रिया आरंभ हुई। वित्तीय क्षेत्र में भी अनेक परिवर्तन किये गये। वित्तीय संस्थाओं एवं वाणिज्यिक बैंकों के बीच दीवार को हटा दिया गया। ऐसे बदले हुए माहौल में देश की विकास वित्त संस्थाओं के अस्तित्व एवं उनकी भूमिका का मूल्यांकन करना समुचित होगा।

वित्तीय संस्थाएं उद्योगों की मध्यावधि एवं दीर्घावधि वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करती रही हैं। उद्योग जगत की विदेशी मुद्रा संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति का स्रोत भी ये संस्थाएं ही रही हैं। सरकार ने इन संस्थाओं को अनेक रियायतें दे रखी थीं। आर्थिक उदारीकरण के फलस्वरूप जहां कंपनियों को बिना मध्यस्थ के बाज़ार से सीधे ही सस्ती दर पर संसाधन जुटाने के विकल्प प्राप्त हुए वहीं दूसरी ओर वाणिज्यिक बैंकों को भी उद्योगों की दीर्घावधि ऋण जरूरतों को पूरा करने का अवसर मिला। पूंजी बाज़ार के विकास के साथ ही कम्पनी जगत ऋण एवं ईक्विटी के ज़रिये अपनी दीर्घावधि संसाधन जरूरतों को निवेशकों से सीधे ही पूरा करने लगा।

इस प्रकार गैर-मध्यस्थीकरण की प्रक्रिया आगे बढ़ने लगी जिसने वित्तीय संस्थाओं / विकास बैंकों के अस्तित्व पर प्रश्न चिन्ह लगा दिया। कुछ संस्थानों ने संभावित परिवर्तनों का पहले ही अनुमान लगा लिया और अपनी भूमिका को समय रहते पुनः परिभाषित कर लिया। उन्होंने यह महसूस किया



कि दीर्घावधि संसाधनों के लिए अब उनका एकाधिकार नहीं चलेगा और उन्हें जो कुछ विशेष लाभ सरकार की ओर से दिये हुए हैं उनके सहारे लंबे समय तक अस्तित्व बचाये रखना संभव नहीं होगा। अतः उन्होंने अपनी गतिविधियों का विशाखन कर वाणिज्यिक बैंकिंग, आवास ऋण, मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूच्युअल फंड, बीमा आदि क्षेत्रों में अपने कारोबार को फैलाया। वित्तीय संस्थाओं को अपना पूंजी आधार बढ़ाने के लिए पूंजी बाज़ार से संसाधन जुटाने की अनुमति प्रदान की गई।

विकास वित्त संस्थाओं से आशय ऐसी संस्थाओं से है जो उद्योग, कृषि एवं अन्य विशिष्ट क्षेत्रों के संवर्धन एवं विकास में लगी हैं। ये वाणिज्यिक बैंकों से भिन्न हैं अर्थात् जनता को दैनंदिन बैंकिंग सुविधाएं प्रदान नहीं करती हैं। ये संस्थाएं अर्थव्यवस्था के विकास में वृद्धि करने के लिए सभी प्रकार की विकासपरक सेवाएं प्रदान करती हैं।

विकास वित्त संस्थाओं को आर्थिक विकास, विशेषकर औद्योगिक विकास को त्वरित गति प्रदान करने, का एक साधन माना गया है। औद्योगिक एवं कृषि के विकास की समस्याओं को हल करने के लिए विकास बैंकों की स्थापना करना सबसे बेहतर, व्यापक एवं सर्वाधिक उपयोगी निर्णय माना गया है। विकास बैंक संस्थागत उद्यमी हैं जो उद्यम सृजन की प्रक्रिया के कार्य में लगे हैं। विकास बैंकों की प्रमुख विशेषताएं निम्नानुसार हैं :

- 1) बहु-उद्देशीय विशिष्टीकृत वित्तीय संस्थाएं
- 2) आर्थिक विकास के उत्प्रेरक
- 3) अन्य वित्तीय संस्थाओं को पुनर्वित्त सुविधा उपलब्ध कराना
- 4) सरकारी प्रोत्साहन उद्यमियों को उपलब्ध कराना
- 5) चहुंमुखी विकास के माध्यम
- 6) दूरदृष्टि संस्थाओं के रूप में कार्यरत
- 7) विविध सेवाएं उपलब्ध कराना

नियोजित आर्थिक विकास योजना के कार्यान्वयन की सफलता काफी हद तक सभी प्रकार की परियोजनाओं के बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

लिए पर्याप्त वित्तीय संसाधनों की उपलब्धता पर निर्भर करती है। हमारे देश में वाणिज्यिक बैंक, बैंकिंग के ब्रिटिश स्वरूप पर आधारित हैं जो परम्परागत रूप से व्यापार एवं उद्योग जगत की कार्यशील पूंजी आवश्यकता के वित्तपोषण तक अपने को सीमित रखते हैं। अतः औद्योगिक परियोजनाओं के लिए पर्याप्त दीर्घावधि वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के लिए वित्तीय संस्थाओं की स्थापना की जरूरत महसूस की गई थी।

वित्तीय संस्थाओं की स्थापना

आजादी के बाद देश में तेजी से औद्योगिक विकास के उद्देश्य से 1948 में कंपनी जगत तथा औद्योगिक सहकारियों से संबद्ध इकाइयों को मध्यावधि एवं दीर्घावधि ऋण सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय औद्योगिक वित्त निगम (आईएफसीआई) की स्थापना की गई थी। 1993 में इसे कंपनी के रूप में परिवर्तित किया गया। आईएफसीआई वर्तमान में पंजाब नेशनल बैंक में विलय की प्रक्रिया में है। 1951 में पारित राज्य वित्त निगम अधिनियम के अंतर्गत देश में राज्य स्तर पर राज्य वित्त निगमों की स्थापना की गई। ये निगम अपने कार्यक्षेत्र की सार्वजनिक एवं निजी कंपनियों, फर्म एवं एकल व्यापारियों को वित्तीय सहायता प्रदान करते हैं। आदेश प्राप्त करने, लघु उद्योगों के विपणन, किराया-खरीद योजना के अंतर्गत मशीनरी की आपूर्ति के लिए व्यवस्था करने, प्रोटोटाइप विकसित करने तथा औद्योगिक कामगारों के प्रशिक्षण जैसे विभिन्न संवर्धनात्मक कार्यकलापों के लिए अखिल भारतीय स्तर पर लघु उद्योगों की सहायता के लिए 1995 में राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम (एनएसआईसी) की स्थापना की गई।

5 जनवरी 1955 को एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी के रूप में भारतीय औद्योगिक ऋण एवं निवेश निगम लि. (आईसीआईसीआई लि.) की स्थापना औद्योगिक परियोजनाओं को विदेशी मुद्रा ऋण प्रदान करने, देश में औद्योगिक विकास करने, निवेश को प्रोत्साहित करने एवं उसे सहायता प्रदान करने के लिए की गई थी।

आईसीआईसीआई लि. का 30 मार्च 2002 को इसके द्वारा प्रवर्तित बैंक-आईसीआईसीआई बैंक लि. में विलय हो चुका है और इस संस्था का अस्तित्व समाप्त हो चुका है।

औद्योगिक इकाइयों के विकास के लिए राज्य-स्तरीय संस्थाओं के रूप में राज्य औद्योगिक विकास निगम (एसआईडीसी) की स्थापना की गई। औद्योगिक संपदाओं की स्थापना करने एवं उनका संचालन करने, कच्चे माल की आपूर्ति, साझा सेवा सुविधाएं संचालित करने, किराया खरीद आधार पर मशीनरी की आपूर्ति करने के लिए राज्य स्तर पर राज्य लघु उद्योग विकास निगमों (एसएसआईडीसी) की स्थापना की गई।

उद्योगों को वित्तीय सहायता प्रदान करने और उनके वित्तपोषण, संवर्धन एवं विकास में लगी संस्थाओं के कार्यकलापों का समन्वय करने के लिए शीर्ष संस्था के रूप में 1 जुलाई 1964 को भारतीय औद्योगिक विकास बैंक (आईडीबीआई) की स्थापना की गई। यह मझौले एवं बड़े उद्योगों की बढ़ती हुई एवं विविध जरूरतों को पूरा करता है। अब इसके द्वारा बैंकिंग कार्यकलाप आरंभ करने के लिए आईडीबीआई अधिनियम, 1964 को निरस्त कर इसका निगमीकरण किया जा चुका है।

अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाओं के साथ समूहन वित्तपोषण में प्रमुख संस्थाओं की सहभागिता उल्लेखनीय रही है। औद्योगिक क्षेत्र की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति में भारतीय जीवन बीमा निगम (1956), भारतीय यूनिट ट्रस्ट (1964) तथा भारतीय साधारण बीमा निगम (1973) का अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाओं के साथ महत्वपूर्ण योगदान रहा।

रुग्ण एवं बंद पड़ी औद्योगिक इकाइयों के पुनर्वास में सहायता हेतु प्रमुख अखिल भारतीय ऋण एवं पुनर्निर्माण एजेंसी के रूप में 1985 में भारतीय औद्योगिक पुनर्निर्माण बैंक (आईआरबीआई) की स्थापना की गई। वर्ष 1997 में कंपनी अधिनियम के अधीन निगमीकरण कर इसका नाम भारतीय

औद्योगिक निवेश बैंक लि. (आईआईबीआई) कर दिया गया। जनवरी 1982 में भारतीय निर्यात-आयात बैंक (एक्विम बैंक) की स्थापना की गई और 1 मार्च 1982 से आईडीबीआई के विदेशी वित्त कारोबार को इसे अंतरित कर दिया गया। यह निर्यातकों-आयातकों को वित्तीय सहायता प्रदान करता है तथा इस क्षेत्र की प्रमुख वित्तीय संस्था के रूप में निर्यात-आयात के वित्तपोषण में लगी अन्य संस्थाओं/बैंकों के कार्यों का समन्वय करता है।

कृषि एवं ग्रामीण क्षेत्र की ऋण आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए संस्थागत नेटवर्क को मजबूत करने की दृष्टि से जुलाई 1982 में राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) की स्थापना की गई। यह कृषि एवं इसके सहायक कार्यकलापों के लिए अल्प, मध्य एवं दीर्घावधि वित्तपोषण और ग्रामीण साख प्रणाली की मॉनिटरिंग करता है।

लघु उद्योग क्षेत्र के संवर्धन, वित्तपोषण एवं विकास के लिए प्रमुख वित्तीय संस्था के रूप में 2 अप्रैल 1990 को भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) की स्थापना की गई। इसके अलावा यह ऐसे ही कार्यकलापों में लगी अन्य संस्थाओं के कार्यकलापों का समन्वय करती है। इसकी शुरुआत लघु उद्योग क्षेत्र से संबंधित आईडीबीआई के बकाया पोर्टफोलियो को लेकर इसके पूर्ण स्वामित्ववाली सहायक संस्था के रूप में की गई थी।

आर्थिक विकास के लिए योजनाएं बनाने के साथ ही विकास वित्त संस्थाओं का समुचित ढाँचा बनाना आवश्यक समझा गया था। नियोजन के पहले दशक में अखिल भारतीय तथा स्थानीय स्तर पर अनेक विकास बैंकों का उदय हुआ। धीरे-धीरे देश का औद्योगिक ढाँचा अधिक विशाखीकृत होता गया। इसके साथ ही विकास वित्त संस्थाओं के कार्यकलाप न केवल बढ़े बल्कि उद्योगों की बढ़ती आवश्यकताओं के अनुरूप विस्तृत होते गये। ये संस्थाएं अनेक योजनाएं एवं सेवाएं प्रदान करने लगीं। विभिन्न क्षेत्रों जैसे कृषि, विदेशी व्यापार, लघु उद्योग आदि के लिए विशिष्ट वित्तीय संस्थाएं

आर्थिक विकास के लिए योजनाएं बनाने के साथ ही विकास वित्त संस्थाओं का समुचित ढाँचा बनाना आवश्यक समझा गया था। नियोजन के पहले दशक में अखिल भारतीय तथा स्थानीय स्तर पर अनेक विकास बैंकों का उदय हुआ। धीरे-धीरे देश का औद्योगिक ढाँचा अधिक विशाखीकृत होता गया।

स्थापित की गई। इन संस्थाओं की व्यूहरचनाएं, नीतियां एवं औद्योगिक संवर्धन के कार्यकलापों पर बल, त्वरित एवं संतुलित औद्योगिक विकास, आत्मनिर्भरता, रोजगार सृजन, आय का समान वितरण आदि राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप रहा है। इन तमाम वर्षों में विकास बैंकों ने औद्योगिक विकास को बढ़ावा देने में अहम भूमिका अदा की है। विकास बैंक आर्थिक विकास के लिए मॉडल एजेंसी के रूप में उभर कर सामने आये हैं।

ऋण, इक्विटी एवं डिबेंचरों की हामीदारी एवं प्रत्यक्ष अभिदान, गारंटियों आदि को पुनर्वित्त सहायता भी प्रदान करती रही हैं। औद्योगिक क्षेत्र की जरूरतों के मुताबिक इन संस्थाओं ने अनेक योजनाएं एवं सेवाएं आरंभ की हैं।

विभिन्न वित्तीय संस्थाओं के शुरुआत से लेकर 31 मार्च 2003 तक मंजूर एवं संवितरित संचयी सहायता का विवरण तालिकानुसार है।

वित्तीय संस्थाओं का योगदान

सभी वित्तीय संस्थाओं द्वारा 31 मार्च 2003 तक
मंजूर एवं संवितरित संचयी सहायता

(करोड़ रुपये)

हमारे देश में राष्ट्रीय स्तर की 11 तथा राज्य स्तर की 46 वित्तीय संस्थाएं हैं जो औद्योगिक क्षेत्र की विविध जरूरतों को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार की वित्तीय योजनाएं एवं सेवाएं उपलब्ध कराती हैं। इनमें 6 अखिल भारतीय विकास बैंक - भारतीय औद्योगिक विकास बैंक - आईडीबीआई, आईएफसीआई लि. (पंजाब नेशनल बैंक में विलय वे अधीन), आईसीआईसीआई लि. जो अब आईसीआईसीआई बैंक लि. में संविलयित, भारतीय औद्योगिक निवेश बैंक लि. - 'आईआईबीआई', इंफ्रास्ट्रक्चर विकास वित्त कंपनी लि. (आईडीएफसी), भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक - (सिडबी), दो विशिष्ट वित्तीय संस्थाएं (भारतीय निर्यात-आयात बैंक तथा राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक - नाबाई), तीन निवेश संस्थाएं

(भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी), भारतीय साधारण बीमा निगम (जीआईसी) तथा भारतीय यूनिट ट्रस्ट; 18 राज्य वित्तीय निगम (एसएफसी), तथा 28 राज्य औद्योगिक विकास निगम (एसआईसी) शामिल हैं। ये संस्थाएं कंपनियों को बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

| क्र.सं. | संस्था का नाम | 31 मार्च 2003 के अंत तक संचयी | |
|---------------------------------|---------------|-------------------------------|----------|
| | | मंजूरियां | संवितरण |
| अखिल भारतीय विकास बैंक | | | |
| 1. | आईडीबीआई | 223932.1 | 168166.5 |
| 2. | आईएफसीआई | 45426.7 | 44169.2 |
| 3. | आईसीआईसीआई | 283510.9 | 171698.3 |
| 4. | आईआईबीआई | 11862.5 | 11062.8 |
| 5. | आईडीएफसी | 12459.7 | 4173.6 |
| 6. | सिडबी | 86158.1 | 59100.4 |
| विशिष्ट वित्तीय संस्थाएं | | | |
| 7. | एक्विम बैंक | 40500.7 | 31353.1 |
| 8. | नाबाई | 14122.8 | 14122.8 |
| निवेश संस्थाएं | | | |
| 9. | एलआईसी | 54984.8 | 51954.4 |
| 10. | जीआईसी | 14813.2 | 12532.5 |
| 11. | यूनिट ट्रस्ट | 70458.4 | 53954.2 |
| राज्य-स्तरीय संस्थाएं | | | |
| 12. | एसआईसी | 25532.7 | 20902.7 |
| 13. | एसएफसी | 39032.8 | 32339.5 |

स्रोत : भारत में विकास बैंकिंग पर रिपोर्ट 2002-03

विभिन्न विकास वित्त संस्थाओं ने 31 मार्च 2003 तक कुल लगभग 8,75,000 करोड़ रुपये मंजूर एवं 6,40,000 करोड़ रुपये संवितरित किये हैं। मंजूरियों में लगभग 6,60,000 करोड़ रुपये तथा संवितरणों में से लगभग 4,56,000 करोड़ रुपये केवल 6 अखिल भारतीय विकास बैंकों के हैं। इस मात्रा से स्पष्ट पता चलता है कि देश में जो औद्योगिक ढाँचा एवं बुनियादी संरचना तैयार हुई है इसमें विकास बैंकों का हिस्सा महत्वपूर्ण रहा है।

संस्था निर्माण में सहयोग

विकास वित्त संस्थाओं ने देश के औद्योगिक, वित्तीय, पूंजी बाज़ार आदि से जुड़ी अनेक संस्थाओं की स्थापना में प्रत्यक्ष एवं परोक्ष रूप से सहयोग प्रदान किया है। इन

संस्थाओं में क्रेडिट रेटिंग एजेंसियां (इक्रा, क्रिसिल एवं केयर), विभिन्न आस्ति प्रबंधन कंपनियां, निजी क्षेत्र में वाणिज्यिक बैंक (आईडीबीआई एवं आईसीआईसीआई बैंक), डीएफएचआई, ईडीआईआई, एचडीएफसी, आईएल एण्ड

एफएस, एनएसई, ओटीसीआई, आरसीटीसी, एसएचसीआईएल, विभिन्न तकनीकी परामर्श संगठन, टीडीआईसीआई, एमडीआई, एआरसी आदि शामिल हैं।

विकास वित्त संस्थाओं की आवश्यकता

क्या भारतीय अर्थव्यवस्था वास्तव में इस ऊँचाई पर पहुंच गई है कि दीर्घावधि पूंजी निर्माण के लिए विकास वित्त संस्थाओं की आवश्यकता नहीं है? बाज़ार घटकों पर नज़र डालें तो यह स्पष्ट पता चलता है कि अब तक वित्तीय संस्थाओं की शानदार भूमिका को नज़रअंदाज़ नहीं किया जा सकता है। आर्थिक उदारीकरण के दौर में इनकी भूमिका / उपयोगिता अधिक हो गई है। यद्यपि भारतीय कंपनी क्षेत्र के लिए दीर्घावधि वित्त के अनेक स्रोत हैं जैसे वाणिज्यिक बैंक, ऋण बाज़ार, विदेशी प्रत्यक्ष निवेश आदि। लेकिन विकास वित्त संस्थाएं ही सर्वाधिक मजबूत स्रोत हैं क्योंकि -

- 1) वाणिज्यिक बैंकों के पास दीर्घावधि निधियों के साथ-साथ परियोजना वित्तपोषण के लिए परियोजना मूल्यांकन एवं मॉनिटरिंग के लिए अपेक्षित कौशल का अभाव है।
- 2) पूंजी बाज़ार में उतार चढ़ाव आते रहते हैं और नये उद्यमियों के लिए संसाधन जुटाना आसान नहीं है। पूंजी बाज़ार से केवल ऐसी कंपनियां ही निधियां जुटा सकती हैं जिनका ट्रेक रेकार्ड अच्छा रहा है। भारतीय ऋण बाज़ार अपेक्षाकृत कम विकसित है।
- 3) विदेशी प्रत्यक्ष निवेश को आकर्षित करने के लिए सरकार ने अनेक प्रयास किये हैं फिर भी इस निवेश की भूमिका नगण्य है। यह विकसित देशों के विदेशी प्रत्यक्ष निवेश के 1% से कम तथा कुल विश्व के विदेशी प्रत्यक्ष निवेश का 0.1% है। भारतीय अर्थव्यवस्था में सकल अचल पूंजी निर्माण में विदेशी प्रत्यक्ष निवेश का हिस्सा 3% से कम है।

की गई थी और ये अपने उद्देश्यों को हासिल करने में काफी हद तक सफल रही हैं। आज का सुदृढ़ वित्तीय ढाँचा इन संस्थाओं के कार्यनिष्पादन का ही परिणाम है।

वित्तीय संस्थाओं के समक्ष चुनौतियां

वित्तीय संस्थाओं को आज अनेक चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- 1) वित्तीय संस्थाओं की निधियों की लागत तुलनात्मक रूप से अधिक है जिसके कारण उनका पीएलआर अधिक है। वहीं दूसरी ओर वाणिज्यिक बैंकों के पास बचत एवं चालू खातों के रूप में कम लागत वाली निधियां रहती हैं जिससे वे पीएलआर कम निर्धारित करने की स्थिति में हैं। इससे दीर्घावधि वित्त के क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बढ़ी है।
- 2) वित्तीय संस्थाओं के पास उनसे सहायता प्राप्त कंपनियों की दैनंदिन आर्थिक स्थिति की जानकारी नहीं रहती है। वाणिज्यिक बैंकों के पास कार्यशील पूंजी वाली कंपनियों की आर्थिक स्थिति की अद्यतन जानकारी रहती है जिससे वे कंपनी की आर्थिक स्थिति कमजोर होने की स्थिति में अपने ऋणों की वसूली शीघ्र कर पाते हैं।
- 3) जब कंपनियां सुस्थापित हो जाती हैं और उनका आकार बढ़ जाता है तो वे दीर्घावधि वित्तीय आवश्यकताओं के लिए वित्तीय संस्थाओं के साथ न आकर सीधे ही पूंजी बाज़ार से संसाधन जुटा लेती हैं। इस प्रकार गैर-मध्यस्थीकरण के कारण वित्तीय संस्थाओं के ब्लू चिप ग्राहक उनके पोर्टफोलियों से बाहर हो जाते हैं।
- 4) कठोर विवेकपूर्ण मानदण्डों के कारण वित्तीय संस्थाओं की क्रेडिट रेटिंग प्रभावित हुई है इससे उनकी संसाधन संग्रहण क्षमता पर असर पड़ा है।
- 5) अर्थव्यवस्था में उदारीकरण के फलस्वरूप प्रतिस्पर्धा बढ़ी

अर्थव्यवस्था में उदारीकरण के फलस्वरूप प्रतिस्पर्धा बढ़ी है। साथ ही विश्वव्यापी एवं देश में आर्थिक मंदी के कारण वित्तीय संस्थाओं के एनपीए में वृद्धि हुई है। भारतीय कानूनी प्रक्रिया जटिल एवं लंबी होने के कारण इनकी वसूली में देरी होती है जिससे भी वित्तीय संस्थाओं की वित्तीय स्थिति पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।

4) प्रत्येक वित्तीय संस्था की स्थापना विशिष्ट उद्देश्य के लिए बैंकिंग चिंतन-अनुचितन



है। साथ ही विश्वव्यापी एवं देश में आर्थिक मंदी के कारण वित्तीय संस्थाओं के एनपीए में वृद्धि हुई है। भारतीय कानूनी प्रक्रिया जटिल एवं लंबी होने के कारण इनकी वसूली में देरी होती है जिससे भी वित्तीय संस्थाओं की वित्तीय स्थिति पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।

बदलते बाज़ार परिदृश्य में विकास बैंकों के मौजूदा स्वरूप को बदलने पर काफी दबाव है। उनके सामने दो विकल्प हैं। 1) अपने को यूनिवर्सल बैंक में परिवर्तित कर लें (इसके अंतर्गत आईसीआईसीआई लि. का आईसीआईसीआई बैंक लि. में विलय हो चुका है) अथवा, 2) किसी वाणिज्यिक बैंक के साथ विलय कर लें (आईएफसीआई लि. का पंजाब नैशनल बैंक में विलय हो रहा है) आईडीबीआई द्वारा बैंकिंग कार्यकलाप आरंभ करने के लिए निगमीकरण से संबंधित विधेयक पारित हो चुका है। लेकिन यदि सभी विकास बैंकों को वाणिज्यिक बैंकों में बदल दिया जाये तो दीर्घावधि परियोजनाओं के लिए वित्त कौन उपलब्ध करायेगा क्योंकि बैंक जमाओं के रूप में केवल अल्पकालिक (प्रायः 1 से 5 वर्ष तक) जमाराशियां जुटाते हैं। यदि इस राशि का उपयोग दीर्घावधि ऋण के लिए किया गया तो आस्ति-देयता बेमेल हो जायेगा जिससे बैंकों को मुश्किल का सामना करना पड़ सकता है।

दिसम्बर 2003 में 'एशिया एवं प्रशांत क्षेत्र के विकास वित्तपोषण संस्थाओं के संघ' (एडफिएप) के सहयोग से एक्विज़म बैंक द्वारा आयोजित 'भारत में विकास वित्तपोषण के लिए रणनीतियां' विषय पर आयोजित सेमिनार में वक्ताओं की लगभग एक जैसी राय थी कि देश विकास वित्त संस्थाओं के बिना उच्च विकास दर को हासिल करना चाह रहा है जो काफी मुश्किल है।

अनेक उद्योगों के असफल होने का कारण-वित्तीय संस्थाओं की मूल्यांकन पद्धति नहीं बल्कि समुचित सरकारी नीतियों का अभाव रहा है। वित्तीय संस्थाओं ने परियोजना मूल्यांकन के समय सरकारी नीतियों को ध्यान में रखकर व्यापार जोखिम का मूल्यांकन किया। बाद में लाईसेंस समाप्त करने की प्रक्रिया

आरंभ हुई एवं विदेशी व्यापार को उदार बनाया गया (जैसे आयात नियंत्रण समाप्त करना तथा आयात शुल्कों में कमी करना आदि) जिससे अनेक उद्योग प्रतिस्पर्धा का सामना नहीं कर पाये और असफल हो गये। इन्होंने वित्तीय संस्थाओं को ऋण का भुगतान करना बंद कर दिया और वित्तीय संस्थाओं की आस्तियां एनपीए हो गईं। अतः एनपीए के लिए केवल वित्तीय संस्थाओं को दोषी ठहराना उचित नहीं होगा। दूसरी ओर यह भी सही है कि अलग-अलग उद्योग अलग-अलग समय में आर्थिक मंदी के दुष्प्रक्र के शिकार होते हैं जिससे भी एनपीए होते हैं।

सरकार ने कुछ समय पहले कुछ कमजोर बैंकों को उनके बुरे समय में साथ देकर उन्हें मुसीबत से निकाला था। इसी प्रकार शेष बचे विकास बैंकों को भी सरकारी सहयोग से उभारा जा सकता है। जब तक उन्हें सस्ती दर वाली निधियां उपलब्ध नहीं करवाई जाती हैं तब तक इनसे बाजार-उन्मुख एवं लाभप्रद होने की आशा करना बेमानी होगा और वे प्रतिस्पर्धा में टिक नहीं पायेंगे। वित्तीय संस्थाओं का मूल्यांकन उनकी आज की स्थिति से न करके उनके द्वारा देश में तैयार किये गये सुदृढ़ औद्योगिक ढाँचे के आधार पर करना चाहिए।

औद्योगीकरण के क्षेत्र में अच्छी प्रगति होने के बावजूद अभी भी हम विकसित देशों की तुलना में बहुत पीछे हैं। कई एशियाई देश भी हमसे काफी आगे हैं। अतः औद्योगीकरण के क्षेत्र में और प्रगति करने के लिए विकास वित्त संस्थाओं का लंबी अवधि वाली परियोजनाओं के क्षेत्र का अच्छा अनुभव काफी लाभप्रद सिद्ध होगा। जिन उद्देश्यों को लेकर विकास वित्त संस्थाओं की स्थापना की गई थी उन्हें अभी पूरा किया जाना बाकी है बल्कि यह एक सतत प्रक्रिया है। आर्थिक उदारीकरण एवं उद्योग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा के फलस्वरूप इन संस्थाओं की भूमिका अधिक बढ़ गई है। अतः कुछ विकास वित्त संस्थाओं को सरकारी सहयोग से उनके परम्परागत स्वरूप में रखना आर्थिक एवं औद्योगिक क्षेत्र के लिए बेहतर होगा।



फिल्म उद्योग को वित्तीय सहायता



डॉ. देशबन्धु राजेश तिवारी
प्रबंधक (राजभाषा)
सिंडिकेट बैंक
नयी दिल्ली

काफी लम्बे समय से फिल्मों हमारे देश के जन-जन में अत्यंत लोकप्रिय रही हैं। लोगों का मनोरंजन करने के साथ-साथ फिल्मों ने देश के हर प्रान्त, धर्म व जाति के लोगों को एक दूसरे से जोड़ने का भी काम किया है अर्थात् राष्ट्रीय एकता व अखंडता को मजबूत किया है। आज तेजी से बदलते हुए सामाजिक-आर्थिक परिवेश को देखते हुए फिल्म निर्माण का कार्य एक उद्योग बन गया है।

भारत सरकार ने भी इसीलिए फिल्म उद्योग को एक उद्योग का दर्जा दे दिया है। इस संदर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंक संघ तथा फिल्म उद्योग के प्रतिनिधियों के साथ विचार-विमर्श कर, फिल्म उद्योग को उधार देने के विभिन्न पहलुओं पर मार्गदर्शी सिद्धान्त बनाये हैं। साथ ही, रिज़र्व बैंक ने बैंकों को दी गयी परिचालनगत स्वतंत्रता को देखते हुए यह छूट दी है कि बैंक, स्वयं के अनुभव तथा अन्य संबद्ध सूचनाओं के आधार पर मार्गदर्शी सिद्धान्तों के परिप्रेक्ष्य में अपनी ओर से भी निर्णय लेने के लिए पूरी तरह स्वतन्त्र हैं।

मार्गदर्शी सिद्धान्त :

फिल्मों का निर्माण, फिल्म उद्योग का सबसे महत्वपूर्ण काम है। फिल्मों के निर्माण में एक कहानी, पटकथा, स्क्रीनप्ले, संवाद, गानों की रिकार्डिंग, फिल्म का छायांकन (शूटिंग) लैब-संसाधन (प्रोसेसिंग) तथा निर्माण के बाद के काम जैसे कि सम्पादन (एडिटिंग), डबिंग, रिकॉर्डिंग, मिक्सिंग, फाइनल प्रिंट निकालना, सेंसर से क्लीयरेंस प्राप्त करना तथा वितरण के लिए प्रिंट की रिलीज आदि शामिल हैं। फिल्म जगत में वित्तीयन बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

की जो मौजूदा प्रणाली प्रचलित है इसके अन्तर्गत निर्माता, फिल्म के निर्माण की लागत का लगभग 25% राशि लगाता है और 75% की बाकी राशि की पूर्ति वितरकों से अग्रिम भुगतान तथा निजी वित्तपोषकों से वित्त लेकर करता है। फिल्म निर्माण की एक खास बात यह है कि निर्माता अपनी पूरी लागत, फिल्म के रिलीज होने पर/से पूर्व वितरकों को वितरण अधिकारों की बिक्री द्वारा पुनः प्राप्त कर लेता है।

ध्यान देने योग्य कुछ अन्य बातें इस प्रकार हैं :-

फिल्म जगत में वित्तीयन की जो मौजूदा प्रणाली प्रचलित है इसके अन्तर्गत निर्माता, फिल्म के निर्माण की लागत का लगभग 25% राशि लगाता है और 75% की बाकी राशि की पूर्ति वितरकों से अग्रिम भुगतान तथा निजी वित्तपोषकों से वित्त लेकर करता है।

पात्रता

1. वित्तीय सहायता उन फिल्म निर्माताओं (निगमित तथा साथ ही गैर निगमित संस्थाएं) को उपलब्ध करायी जाएगी जिनका संबंधित क्षेत्र में पिछला कार्य निष्पादन अच्छा रहा हो।
2. ऐसी संस्थाओं को भी वित्तीय सहायता दी जाएगी, जो राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम (एन.एफ.डी.सी.) तथा/या अन्य वित्तीय संस्थाओं के साथ मिलकर फिल्म का निर्माण करती हों।
3. फिल्म निर्माण के लिए वित्तीयन बॉक्स आफिस में फिल्मों के असफल होने के कारण बहुत जोखिम भरा काम है। इसे ध्यान में रखते हुए यह जरूरी है कि आवेदक को इस क्षेत्र का पर्याप्त अनुभव प्राप्त हो तथा फिल्म निर्माण का उसका पिछला रिकॉर्ड तथा उसकी फिल्मों बॉक्स आफिस में सफल सिद्ध हुई हों।

वित्तीय सहायता के लिए मानदण्ड

1. प्रत्येक फिल्म के लिए एक विस्तृत बजट, जिसमें फिल्म की पूरी अनुमानित लागत स्पष्टतः दी गयी हो तथा उसके वित्तीयन के स्रोत सभी निर्माताओं से प्राप्त किए जाएं ।
2. आम तौर पर निर्माताओं से अपेक्षा की जाती है कि वे **प्रवर्तक** के अंशदान के रूप में **परियोजना लागत** की कम से कम 25 प्रतिशत राशि की व्यवस्था करें । निर्माताओं से यह भी अपेक्षा की जाती है कि वे बजट की 40% राशि की व्यवस्था करने के लिए सामान्य प्रक्रिया के अनुसार वितरकों से अग्रिमों की व्यवस्था करें ।
3. मंजूर की गयी राशि, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा तथा बैंकों द्वारा निर्धारित विवेकपूर्ण वित्तीयन मानदण्डों की समग्र उच्चतम सीमा के अंदर ही हो ।
4. बैंक ऐसी परियोजनाओं को वित्त देंगे जहां फिल्म की पूरी लागत 10 करोड़ रुपये से ज्यादा नहीं हो ।
5. फिल्म उद्योग को दिया जाने वाला कुल वित्तीयन, गत वर्ष के 31 मार्च की स्थिति के अनुसार बैंक के कुल ऋण के 0.5% से अधिक नहीं होना चाहिए ।
6. ऐसे फिल्म निर्माण को वरीयता दी जाए जो एन.एफ.डी.सी. तथा अन्य वित्तीय संस्थाओं के साथ संयुक्त रूप से हो तथा जो **सहायता-संघ** और/या बहुविध बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत आते हैं ।

ऋण राशि का वितरण

ऋण राशि का वितरण सामान्यतः प्रवर्तक का अंशदान तथा वितरकों द्वारा किए गए भुगतान के साथ-साथ बैंक ऋण राशि भी समानुपातिक आधार पर वितरित की जा सकती है । परियोजना आरंभ करने के बाद यह व्यवस्था सुदृढ़ की जानी चाहिए । साथ ही, किसी भी परिस्थिति में ऋण राशि का वितरण, प्रवर्तक द्वारा परियोजना में उसके अंशदान के आने के बाद ही किया जाए ।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

अवधि : ऋण की अवधि परियोजना के नकदी निर्माण के निर्धारण पर आधारित की जानी चाहिए ।

प्रतिभूति

1. फिल्म रील के निगेटिवों की धुलाई करने वाली लेबोरेटरी से ऐसे पत्र प्राप्त किए जाएं जिनमें निगेटिव पर बैंक का अधिकार होने अथवा बैंक/बैंकों के हित में होने की बात लिखी गई हो ।
2. निगेटिव पर अधिकार के साथ-साथ मुख्य प्रतिभूति के रूप में म्यूजिक ऑडियो/वीडियो अधिकार, सी.डी./डी.वी.डी./इंटरनेट अधिकार, सेटलाइट अधिकार, चैनल अधिकार, निर्यात/अंतर्राष्ट्रीय अधिकार आदि भी बैंकों को लैब-पत्र के रूप में दिये जाएं ।
3. परियोजना के अंतर्गत सभी मूर्त चल आस्तियों पर प्रथम दृष्टिबंधक प्रभार भी प्राप्त किया जाए ।
4. सभी करार तथा बौद्धिक संपत्ति अधिकार (आई.पी.आर.एस.) बैंकों / उधारदाताओं के हित में हों ।
5. उल्लिखित प्राथमिक प्रतिभूति के अलावा विवेकानुसार परिसंपत्तियों और/या अन्य मूर्त परिसंपत्तियों के बंधक के रूप में **संपार्श्विक प्रतिभूति** प्राप्त की जाए ।
6. सभी पूंजीगत एवं राजस्व आगमन/बहिर्गमन राशि के लिए एक न्यास तथा **प्रतिधारण खाता** बनाए रखा जाए । इस प्रकार समस्त बिक्री से प्राप्त आय, न्यास तथा प्रतिधारण लेखा में जमा की जाए । इसकी व्यवस्था के लिए सभी संबंधित पार्टियों से एक अनापत्ति प्रमाण पत्र प्राप्त करना आवश्यक है । उधारदाता को न्यास प्रति लेखा पर प्रथम प्रभार प्राप्त होगा ।
7. लेबोरेटरी पत्र के संबंध में म्यूजिक, ऑडियो/वीडियो अधिकार आदि के अंशदान के तान्त्री मूल्य के संबंध

निगेटिव पर अधिकार के साथ-साथ मुख्य प्रतिभूति के रूप में म्यूजिक ऑडियो / वीडियो अधिकार, सी.डी./ डी.वी.डी./ इंटरनेट अधिकार, सेटलाइट अधिकार, चैनल अधिकार, निर्यात/अंतर्राष्ट्रीय अधिकार आदि भी बैंकों को लैब-पत्र के रूप में दिये जाएं ।

में बैंक कानूनी राय भी लें।

बीमा

वित्तीयन हेतु दी गई फिल्म-निर्माण परियोजना के संबंध में बीमा भी करवाया जाए।

अनुवर्ती कार्रवाई / निगरानी

आवधिक प्रगति रिपोर्ट, नकदी-प्रवाह विवरण, लेखा परीक्षण रिपोर्ट आदि प्राप्त किए जाने चाहिए। फिल्मों की योजित शूटिंग/संसाधन पर निगरानी रखने के लिए तथा खर्चों की उपयुक्तता का निर्धारण करने हेतु, जहां कहीं विशिष्ट एजेंसियां मौजूद हैं, उनकी सेवाएं ली जाएं तथा उसकी लागत का वहन उधारकर्ता द्वारा करवाया जाए।

जोखिम पहलू

किसी भी फिल्म-निर्माण में निर्माण से लेकर उसके समाप्त होने तक का काम बहुत जोखिमपूर्ण होता है। इस जोखिम को कम से कम करने या न होने देने के लिए शाखाओं और कार्यालयों के लिए यह अत्यंत आवश्यक है कि वे निर्माताओं तथा वितरकों के पिछले निष्पादन रिकार्ड पर उचित ध्यान देते

हुए परियोजना (प्रोजेक्ट) का सही व ध्यानपूर्वक मूल्यांकन करें। इस उद्देश्य से उद्योग विशेषज्ञ / परामर्शदाता की सेवाएं प्रस्तावों के मूल्यांकन के लिए प्राप्त की जाएं।

एन.एफ.डी.सी. के माध्यम से /

एन.एफ.डी.सी.को वित्तीय-सहायता

राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम, भारत सरकार द्वारा गठित एक विशिष्ट एजेंसी है, जो स्तरीय फिल्म निर्माण को बढ़ावा देती है। एन.एफ.डी.सी. फिल्मों का, विशेष रूप से छोटी बजट वाली फिल्मों का निर्माण / सह निर्माण करती है। काफी समय से यह एजेंसी भारतीय सिनेमा के समन्वित विकास के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार की सेवाएं उपलब्ध करा रही है। अतः इस बात को देखते हुए एन.एफ.डी.सी. के सहयोग से फिल्म के निर्माण हेतु ऋण देने पर भी विचार किया जा सकता है।

इस प्रकार बैंकों द्वारा देश में अच्छी व कलात्मक फिल्मों के निर्माण के लिए ऋण देकर एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जा सकती है।

प्रयुक्त शब्दावली

| | | | |
|----------------------|--------------|-----------------------|---------------------|
| मार्गदर्शी सिद्धान्त | Guidelines | संपार्श्विक प्रतिभूति | Collateral Security |
| वित्तीयन | Financing | प्रतिधारण खाता | Retention Account |
| प्रवर्तक | Promoter | अभ्यर्पण | Surrender |
| परियोजना-लागत | Project Cost | अनुवर्ती कार्रवाई | Follow-up action |
| सहायता-संघ | Consortium | निगरानी | Monitoring |



बैंक और जीवन बीमा कारोबार



डॉ. सुबोध कुमार

वरिष्ठ प्रवक्ता

हे.न.ग. विश्वविद्यालय

टिहरी गढ़वाल

आर्थिक जगत में सुधारों की प्रक्रिया का एक दशक पूरा हो चुका है। अब निजीकरण के परिणाम वित्तीय संरचना पर स्पष्ट रूप से देखे जा सकते हैं। बैंकिंग और बीमा दोनों क्षेत्रों में निजी उद्यमियों की कुल बाजार में हिस्सेदारी क्रमशः बढ़ रही है। ऐसी स्थिति में सरकारी उपक्रमों और सार्वजनिक प्रतिष्ठानों को प्रतिस्पर्धा के लिए सक्षम और सचेत बनना होगा। अर्थव्यवस्था के आधारभूत संरचना क्षेत्र में बैंकिंग और बीमा दोनों बहुत महत्वपूर्ण उद्योग हैं। उत्तरोत्तर आर्थिक विकास में गति के साथ सेवा क्षेत्र में वित्तीय प्रतिष्ठानों की भूमिका और अधिक मुखर हो जाती है।

बैंक बीमा का अर्थ है - बैंकों का बीमा कारोबार में प्रवेश। बैंक बीमा के चार प्रमुख स्वरूप हैं - (1) बैंक, बीमा व्यवसाय शुरू कर दें; (2) बैंक किसी बीमा कम्पनी के साथ संयुक्त उपक्रम स्थापित कर लें; (3) बैंक किसी बीमा कम्पनी के एजेंट के रूप में कार्य करें; (4) बैंक अपनी वितरण प्रणाली और शाखा तंत्र को बीमा कम्पनी को उपलब्ध करा दें। बैंक बीमा भारत में नवोदित संकल्पना है लेकिन दूसरे देशों में बैंकिंग और बीमा का संयोजन काफी सफल सिद्ध हो चुका है। पिछले दो-तीन वर्षों में बैंक और बीमा कम्पनियां एक दूसरे के पूरक के रूप में विकसित हुए हैं। यह प्रयोग जीवन बीमा निगम द्वारा प्रारम्भ किया गया। बीमा कम्पनियों को उत्पाद विपणन के लिए नेटवर्क की आवश्यकता है और बैंकों को गैर ब्याज आय के स्रोतों की तलाश। निजी और सार्वजनिक दोनों ही बैंकों के साथ विभिन्न बीमा कम्पनियों के करार हुए हैं। इस प्रकार के परिवर्तनों के साथ यह भी धारणा आकार ले रही है कि बैंकों को सम्पूर्ण वित्तीय सेवा केन्द्र के रूप में परिवर्धित किया जाये।

बीमा व्यवसायियों के साथ-साथ अब बैंकर्स के लिए भी आवश्यक हो गया है कि उन्हें जीवन बीमा पॉलिसी की आधारभूत शर्तों की सम्यक जानकारी हो क्योंकि ग्राहकों का सीधा सम्पर्क अब बीमा एजेंट से न होकर बैंकर से होना है।

बीमा व्यवसायियों के साथ-साथ अब बैंकर्स के लिए भी आवश्यक हो गया है कि उन्हें जीवन बीमा पॉलिसी की आधारभूत शर्तों की सम्यक जानकारी हो क्योंकि ग्राहकों का सीधा सम्पर्क अब बीमा एजेंट से न होकर बैंकर से होना है। जीवन बीमा व्यवहार एक अनुबन्ध है जो बीमा कम्पनी और बीमित के मध्य सम्पन्न होता है। पॉलिसी की प्रमुख शर्तें बॉण्ड के पृष्ठ पर छपी रहती हैं किन्तु संक्षिप्तता और पारिभाषिक शब्दावली के कारण एक आम विनियोक्ता के लिए इन्हें समझना सुगम नहीं होता। अतः इनकी पृथक व्याख्या की आवश्यकता होती है। यहाँ केवल अति व्यावहारिक और बहुधा काम में आने वाली शर्तों और स्थितियों को ही लिया गया है। नियमों के सन्दर्भ में बीमादार के दृष्टिकोण को प्रधानता दी गई है। मुख्य रूप से भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा जारी पॉलिसियों को ध्यान में रखकर ऐसे

बिन्दुओं को चिन्हित किया गया है जो पॉलिसी धारक के हित सम्बन्धी हैं। पॉलिसी के विषय में इन तथ्यों से परिचय वर्तमान और संभावित बीमा धारकों को एक समझ प्रदान कर सकता है और उनके निर्णयक्रम में सहायक बन सकता है।

पॉलिसी कतिपय शर्तों के तहत जारी की जाती है। जीवन बीमा पॉलिसी बहुत लम्बे समय का अनुबन्ध होता है। इस अवधि में कई अवसर आते हैं जब बीमादार को कुछ निर्णय लेने होते हैं। इन स्थितियों के विषय में नियमों की सम्यक जानकारी होने पर सरलता से अधिक उपयुक्त निर्णय पर पहुचना संभव है।

पॉलिसी प्रारम्भ होने से अन्तिम भुगतान तक के समयान्तराल में व्यवहार में आनेवाली प्रमुख शर्तें हैं :



- * प्रीमियम संबंधी शर्तें
- * अपंगता एवं दुर्घटना हित लाभ
- * नामांकन सुविधा
- * कालातीत पॉलिसी के विकल्प
- * पॉलिसी का चुकता होना
- * दावे की सुविधा
- * पॉलिसी का पुनःप्रवर्तन
- * समर्पण मूल्य
- * आत्महत्या विषयक नियम
- * मृत्यु दावे का भुगतान
- * परिपक्व पॉलिसी का दावा

प्रीमियम सम्बन्धी शर्तें

प्रीमियम का भुगतान मासिक, तिमाही, छमाही या वार्षिक किस्तों में किया जा सकता है। वार्षिक भुगतान करने पर तीन प्रतिशत और छमाही किस्तों के मामले में डेढ़ प्रतिशत छूट दी जाती है। तिमाही किस्तें जमा करने पर कोई छूट नहीं मिलती। मासिक भुगतान का विकल्प चुनने पर पांच प्रतिशत अधिक देना होता है। वेतन बचत योजना के माध्यम से प्रीमियम देने पर पांच प्रतिशत का यह भार नहीं देना पड़ता। प्रीमियम में छूट के प्रसंग में बीमा अधिनियम की धारा 41 उल्लेखनीय है जिसमें कहा गया है कि बीमा एजेण्ट अपने कमीशन में से किसी प्रकार की छूट अथवा कोई प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्ष प्रलोभन प्रस्तावक को नहीं दे सकता क्योंकि इस प्रकार कोई लाभ देना और लेना दोनों ही दण्डनीय हैं।

प्रीमियम जमा करने की तारीख पॉलिसी में लिखी रहती है। प्रीमियम जमा करने की निर्धारित तिथि के बाद कुछ और दिनों तक प्रीमियम जमा करने की सुविधा दी जाती है। इस अवधि को **अनुग्रह दिवस** कहते हैं। वार्षिक, छमाही अथवा तिमाही किस्तों के मामले में एक कैलेण्डर मास का समय अनुग्रह दिवस के रूप में दिया जाता है। मासिक किस्तें जमा करने के लिए 15 दिन अनुग्रह दिवस मिलते हैं। अन्तिम अनुग्रह दिवस रविवार या कोई अवकाश होने की दशा में अगले कार्य दिवस

को प्रीमियम भुगतान किया जा सकता है। अनुग्रह दिवस में भी प्रीमियम जमा न होने पर पॉलिसी **कालातीत** हो जाती है।

अपंगता हित लाभ

किसी दुर्घटना के फलस्वरूप बीमादार के अपंग हो जाने पर चालीस हजार रुपये बीमा राशि तक के लिए भविष्य में प्रीमियम नहीं देना पड़ता और बीमा सुविधा इस प्रकार मिलती रहती है जैसाकि प्रीमियम देने पर मिलती। अपंगता लाभ बीमादार को पैंसठ वर्ष की आयु तक मिलता है। शर्त यह है कि बीमाधारक अपंगता के कारण अपने आयोपार्जन में पूर्णतया असमर्थ हो गया हो।

दोहरी दुर्घटना हित लाभ

बीमा कराते समय प्रस्तावक चाहे तो एक रुपया प्रति हजार अतिरिक्त प्रीमियम देकर दोहरे दुर्घटना हित लाभ की व्यवस्था कर सकता है। दुर्घटना हित लाभ के अन्तर्गत बीमादार की दुर्घटना में मृत्यु होने या स्थाई रूप से अपंगत्व के कारण जीविकोपार्जन में अक्षमता होने पर बीमा राशि के बराबर अतिरिक्त रकम और देय होती है। एल आई सी की सभी पॉलिसियों पर कुल मिलाकर दस लाख रुपये से अधिक दुर्घटना हित लाभ नहीं मिल सकता। दुर्घटना के कारण शारीरिक आघात होने पर बीमादार की मृत्यु नब्बे दिनों के अन्दर हुई हो और बीमादार की आयु सत्तर वर्ष से अधिक न हो। मृत्यु की दशा में दावेदार को बीमाराशि की दुगुनी रकम मिल जाती है। अपंगता होने पर बीमादार को बीमा राशि का दसवां भाग प्रतिवर्ष मासिक किस्तों में दस वर्ष में भुगतान किया जायेगा। इस अवधि में बीमादार के न रहने पर शेष किस्तों की राशि और बीमा धन दावेदार को दे दिया जाता है।

नामांकन सुविधा

प्रस्तावक द्वारा जीवन बीमा कराते समय ही पॉलिसी के लिए आवेदनपत्र पर नामांकन कर दिया जाता है। धारक की मृत्यु की स्थिति में नामांकित को पॉलिसी राशि का भुगतान पाने का अधिकार मिल जाता है। प्रस्ताव करते समय यदि नामांकन न किया गया हो तब बाद में पॉलिसी बॉण्ड पर नामांकन लेख लिखकर धारक किसी के पक्ष में नामांकन कर



सकता है। इस प्रकार बाद में किए गए नामांकन को बीमा कार्यालय में दर्ज कराना जरूरी है। इसके लिए पॉलिसी को कम्पनी के दफ्तर में भेजना पड़ता है। बीमा धारक पूर्व में किए गए नामांकन को रद्द करके नया नामांकन भी कर सकता है। इस आशय का लेख भी पॉलिसी पर लिखकर निगम के शाखा कार्यालय में रजिस्टर करा दिया जाता है। अवयस्क का नामांकन करते समय नामांकित की अवयस्कता अवधि के लिए एक संरक्षक नियुक्त किया जाता है जो अवयस्क के लिए प्राप्य राशि का भुगतान ले सके। पॉलिसी के विषय में वसीयत कर देने पर पॉलिसी का नामांकन स्वतः रद्द हो जाता है। पॉलिसी पर ऋण आदि लेने के कारण यदि पॉलिसी का **समनुदेशन** कर दिया गया हो तब भी नामांकन निष्प्रभावी हो जाता है।

कालातीत पॉलिसी के विकल्प

पॉलिसी पर देय प्रीमियम निर्धारित तारीख अथवा अनुग्रह दिवसों तक भी जमा न करने पर अनुग्रह अवधि समाप्त होते ही पॉलिसी कालातीत हो जाती है। ऐसी पॉलिसी जिस पर तीन वर्ष से कम का प्रीमियम जमा हुआ है और कालातीत हो जाये तब इस पॉलिसी के सम्बन्ध में बीमा कम्पनी का कोई दायित्व नहीं रहता और जमा प्रीमियम राशि डूब जाती है। जिस पॉलिसी पर तीन वर्ष या उससे अधिक का प्रीमियम जमा किया गया है और कालातीत हो गई तो ऐसी पॉलिसी के स्वामी को कुछ अधिकार उपलब्ध होते हैं। इस कालातीत पॉलिसी के धारक के पास विकल्प है कि पॉलिसी को कालातीत होने के पांच वर्ष तक उसका पुनःप्रवर्तन करा सकता है। दूसरा, पॉलिसी का समर्पण करके समर्पण मूल्य प्राप्त कर सकता है। इसके अतिरिक्त, पॉलिसी कालातीत होते ही एक चुकता पॉलिसी में तब्दील हो जाती है जिसका अर्थ है कि घटी हुई कीमत के लिए पॉलिसी जारी रहती है। साथ ही एक सीमित समयावधि के लिए दावा करने की छूट की सुविधा उपलब्ध रहती है।

पॉलिसी का चुकता होना

ऐसी बीमा पॉलिसी जिस पर कम से कम तीन वर्ष का प्रीमियम चुका दिया गया हो वह कालातीत होने पर स्वतः **चुकता पॉलिसी** हो जाती है। चुकता पॉलिसी का अर्थ यह है कि भुगतान किए गए प्रीमियम और कुल देय प्रीमियम के

अनुपात के आधार पर पॉलिसी का मूल्य घटा दिया जाता है और पॉलिसी घटे हुए मूल्य के लिए बरकरार रहती है।

चुकता मूल्य = बीमा राशि X भुगतान किए गए प्रीमियम की संख्या

उदाहरण के लिए मेरे पास पांच लाख रुपये की एक जीवन श्री पॉलिसी है। इसमें मुझे सोलह वार्षिक किस्तें जमा करनी हैं। चार किस्तें भुगतान करने के बाद प्रीमियम देना बन्द कर दिया गया। पॉलिसी कालातीत होकर चुकता पॉलिसी बन गई। इसका चुकता मूल्य होगा = $5,00,000 \times 4 \div 16 = 1,25,000$ रुपए। दावा प्रस्तुत किए जाने की स्थिति में निगम पॉलिसी का चुकता मूल्य बोनस सहित भुगतान करेगा। किन्तु, कालातीत होने के बाद का बोनस नहीं मिलेगा।

दावे की सुविधा

बीमा पॉलिसी पर यदि तीन वर्ष का प्रीमियम भुगतान किया जा चुका है तब इस पॉलिसी के कालातीत होने के छः महीने तक पॉलिसी दावों के लिए प्रभावी मानी जायेगी। यदि इस पॉलिसी के कालातीत होने के छः माह के अन्दर बीमादार की मृत्यु हो जाती है तब बीमा कम्पनी बकाया प्रीमियम और ब्याज की राशि काटकर बीमा राशि का भुगतान दावेदार को कर देगी। ऐसी बीमा पॉलिसी जिस पर पांच वर्ष का पूरा प्रीमियम दिया जा चुका है, दावे की सुविधा बारह माह तक उपलब्ध रहेगी। इसी तरह जिस पॉलिसी पर दस वर्ष का प्रीमियम भुगतान किया जा चुका है, दावे की सुविधा अठारह मास तक मिलेगी।

कालातीत पॉलिसी का पुनःप्रवर्तन

पॉलिसी के कालातीत होने के पांच वर्ष बाद तक पॉलिसी को पुनर्जीवित कराया जा सकता है किन्तु इसके बाद पुनःप्रवर्तन नहीं होता। कालातीत पॉलिसी का पुनःप्रवर्तन कराने के लिए बकाया प्रीमियम पर दस प्रतिशत वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज का भुगतान करना पड़ता है।

कालातीत होने के छः माह के अन्दर धारक जब चाहे ब्याज सहित प्रीमियम जमा करके पॉलिसी को पुनः चालू करवा सकता

है। किन्तु छः मास बीतने के बाद पुनःप्रवर्तन के लिए निगम के डॉक्टर से अपने व्यय पर स्वास्थ्य परीक्षण कराना होता है। मेडिकल रिपोर्ट से सन्तुष्ट होने के बाद ही बीमा कार्यालय बकाया प्रीमियम ब्याज सहित जमा करने की अनुमति देता है।

ऐसी पॉलिसी जिस पर पाँच वर्ष का प्रीमियम जमा हो चुका है, कालातीत होने पर बारह महीने तक बिना मेडिकल कराये केवल ब्याज सहित प्रीमियम जमा करके पुनः चलायी जा सकती है। इसी प्रकार जिस पॉलिसी पर दस वर्ष या सम्पूर्ण अवधि का आधा (जो अधिक हो) प्रीमियम जमा किया जा चुका हो, अठारह माह के अन्दर पुनःप्रवर्तन कराने पर स्वास्थ्य परीक्षण की आवश्यकता नहीं होती।

बकाया प्रीमियम की राशि को किश्तों में जमा करने की सुविधा भी मिल सकती है यदि पॉलिसी पर एक वर्ष का प्रीमियम तत्काल जमा करने को धारक तैयार हो। **अवशिष्ट** प्रीमियम को आगामी दो वर्षों में जमा करने के लिए किश्तें बना दी जाती हैं।

ऐसे बीमादार जो बकाया प्रीमियम राशि देने की स्थिति में नहीं हैं और पॉलिसी को चलाना भी चाहते हैं, विशेष पुनःप्रवर्तन योजना का लाभ उठा सकते हैं। इसमें शर्त यह है कि पॉलिसी एक वर्ष चल चुकी हो तथा छः मास से अधिक किन्तु तीन वर्ष से कम के लिए कालातीत रही हो। अपने व्यय पर स्वास्थ्य परीक्षण कराने के बाद, मूल पॉलिसी बीमा कार्यालय को भेज दी जाती है। इस पॉलिसी के स्थान पर नई पॉलिसी जारी होती है। नई पॉलिसी के लिए प्रीमियम की गणना वर्तमान आयु के आधार पर की जाती है। पॉलिसी की अवधि वही रहती है जोकि पुरानी पॉलिसी की थी। नई पॉलिसी के प्रभावी होने की तिथि उतनी पीछे कर दी जाती है जितने दिन पुरानी पॉलिसी चालू रही हो। नई पॉलिसी का कम से कम तीन मास का प्रीमियम एक साथ जमा कराया जाता है।

यदि पॉलिसी पर कम से कम तीन वर्ष का प्रीमियम अदा किया जा चुका है तब बीमादार निगम को पॉलिसी समर्पण करके समर्पण मूल्य प्राप्त कर सकता है। प्रथम वर्ष के प्रीमियम

को छोड़कर शेष प्रीमियमों का कम से कम तीस प्रतिशत तथा समस्त अर्जित बोनस समर्पण मूल्य के रूप में अवश्य दिया जायेगा। समर्पण मूल्य की सही गणना शाखा कार्यालय द्वारा की जाती है। इसके लिए सन्दर्भगत बीमा प्लान के लिए लागू समर्पण मूल्य गुणक से इस पॉलिसी के चुकता मूल्य का गुणा किया जाता है।

आत्महत्या विषयक नियम

बीमा कराने के एक वर्ष के अन्दर अगर आत्महत्या हुई है तब बीमा कम्पनी का कोई दायित्व नहीं बनता। बीमा पॉलिसी की तिथि से एक वर्ष बीतने के बाद यदि आत्महत्या की गई है तब बीमा कम्पनी पॉलिसी की बीमा राशि का भुगतान करती है।

मृत्यु दावे का भुगतान

बीमित व्यक्ति की मृत्यु की सूचना जल्द से जल्द बीमा कार्यालय को दी जानी चाहिए। इसके बाद दावेदार को निर्धारित दावा फॉर्म भरना होता है जिसमें पॉलिसी का विवरण, दावेदार का विवरण और मृत्यु सम्बन्धी सूचनायें दी जाती हैं।

अस्पताल में मृत्यु होने पर हॉस्पिटल द्वारा जारी प्रमाण पत्र, अन्यथा अन्तिम चिकित्सक का प्रमाण पत्र संलग्न किया जाता है। दुर्घटना आदि में मृत्यु की दिशा में पुलिस रिपोर्ट साथ भेजी जानी चाहिए। नामांकित द्वारा आवेदन किये जाने पर दावेदार को अपने अधिकार के सम्बन्ध में कोई अतिरिक्त साक्ष्य देने की आवश्यकता नहीं। किन्तु पॉलिसी में नामांकन के अभाव में दावेदार को बीमाधारक की वसीयत अथवा उत्तराधिकार पत्र प्रस्तुत करना होगा। फार्म की सूचनाओं और प्रमाण पत्रों से संतुष्ट होने पर बीमा ऑफिस से एक डिस्चार्ज फॉर्म दावेदार को भेजा जाता है। इसे भरकर देने पर निगम द्वारा दावे का क्रॉसड चेक दावेदार के नाम जारी कर दिया जाता है।

परिपक्व पॉलिसी का दावा

ऐसे बीमादार जो बकाया प्रीमियम राशि देने की स्थिति में नहीं हैं और पॉलिसी को चलाना भी चाहते हैं, विशेष पुनःप्रवर्तन योजना का लाभ उठा सकते हैं। इसमें शर्त यह है कि पॉलिसी एक वर्ष चल चुकी हो तथा छः मास से अधिक किन्तु तीन वर्ष से कम के लिए कालातीत रही हो

बीमा अवधि पूरा होने पर दावे की प्रक्रिया अत्यन्त सरल है । परिपक्वता अवधि से दो माह पूर्व डिस्चार्ज फॉर्म बीमादार को भेज दिया जाता है क्योंकि प्रायः बीमित व्यक्ति को ही भुगतान मिलता है किन्तु यदि पॉलिसी का समनुदेशन कर दिया गया है तब समनुदेशिनी को भुगतान होता है । डिस्चार्ज फॉर्म भरकर मूल पॉलिसी बॉण्ड के साथ बीमा कार्यालय में जमा की जाती है । तत्पश्चात् निगम द्वारा दावे की राशि का क्रॉस चेक द्वारा भुगतान किया जाता है ।

कई प्रकार की पॉलिसी प्रचलित हैं । प्रत्येक पॉलिसी को एक विशेष उपभोक्ता वर्ग को लक्ष्य करके बनाया जाता है तदनु रूप उसकी सुविधायें और शर्तें होती हैं । तथापि, जीवन बीमा पॉलिसियों की कुछ सामान्य शर्तें हैं जिनके तहत धारक को लाभ मिलता है और अनुबन्ध का नियमन होता है । ये शर्तें बीमादाता और पॉलिसीग्राही के अधिकार और दायित्वों का परिशीलन करती हैं ।

जीवन बीमा निगम और दूसरी निजी बीमा कम्पनियों की

प्रयुक्त शब्दावली

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|--------------|----------------|
| वित्तीय संरचना | Financial structure | कालातीत | Lapsed |
| आधारभूत संरचना क्षेत्र | Infrastructure sector | समनुदेशन | Assignment |
| नवोदित संकल्पना | Innovative concept | पुनःप्रवर्तन | Revival |
| उत्पाद विपणन | Product marketing | चुकता पॉलिसी | Paid up policy |
| सम्पूर्ण वित्तीय सेवा केन्द्र | Complete financial service provider | अवशिष्ट | Arrear |
| अनुग्रह दिवस | | परिपक्वता | Maturity |
| | Grace days | समनुदेशिनी | Assignee |

: संदर्भ सूची :

1. बाजपेयी जी एन, चैलेंजेस बिफोर इंश्योरेंस इंडस्ट्री इन इंडिया, जर्नल ऑफ इंश्योरेंस एण्ड रिस्क मैनेजमेण्ट, मई 2003 बिरला इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेण्ट टेक्नॉलॉजी, नई दिल्ली
2. टंडन एस के, बैंक बीमा: आय के नये स्रोतों की तलाश, आई बी ए बुलैटिन, मार्च 2003, मुम्बई
3. श्रीवास्तव बालचन्द्र, बीमा के सिद्धांत, साहित्य भवन, आगरा
4. कोठारी एवं बहल, प्रिंसिपल्स एण्ड प्रैक्टिस ऑफ इंश्योरेंस, साहित्य भवन आगरा





त्वरित आस्ति अनुपात (Acid Test Ratio)

त्वरित आस्ति अनुपात उस अनुपात को कहते हैं जिसके द्वारा इन्वेंटरी को घटाते हुए तथा चालू देयताओं से विभाजित करते हुए चालू आस्तियों के समायोजन से किसी संगठन की चलनिधि का मापन किया जाता है।

नकदी कामधेनु (Cash Cow)

यह एक प्रतिभूति निवेश अथवा एक परियोजना है जिसमें संपर्कों अथवा करार के माध्यम से बड़ी मात्रा में निधि एकत्रित की जाती है। कई बार यह आस्ति अच्छे ग्राहक, एकाधिकार बाज़ार स्थिति अथवा पेटेंट, लाइसेंस या अन्य आर्थिक स्थितियों के कारण उपलब्ध विशेष लाभ के परिणाम स्वरूप भी उत्पन्न होती है। ऐसे नकदी प्रवाह को कई प्रयोजनों के लिए काम में लाया जा सकता है। यह स्थिति विशेषकर किसी भी कारोबार के लिए एक अच्छे फ्रेंचाइज़ का काम करती है।

कृत्रिम उतार-चढ़ाव कार्रवाई (Pump & Dump)

यह दलालों और बाज़ार के खिलाड़ियों द्वारा नए खरीदारों को आकर्षित करने की क्रिया का द्योतक है। इसमें दलाल बाज़ार में प्रतिभूतियों की कृत्रिम बढ़ोतरी या कमी से ऊंचे कारोबार की भ्रामक स्थिति पैदा करते हैं जिससे अल्पावधि के लिए ही सही बढ़ी हुई कीमतों के बाज़ार की स्थिति पैदा हो जाती है। उनकी इस क्रिया से निवेशक प्रतिभूति विशेष की खरीदारी के लिए प्रेरित हो सकते हैं जिससे दलाल क्षणिक ऊंची कीमतों पर बाज़ार में शेयरों को बेचने के लिए उतार सकते हैं। इससे मूल्यों में तेजी से गिरावट आ सकती है और हालिया निवेशक इससे प्रभावित हो सकते हैं।

साख गणना (Credit Scoring)

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

उधार देनेवालों द्वारा तैयार की गई एक प्रणाली जिसके द्वारा यह गणना की जाती है कि वे जो ऋण देंगे उसके कब तक वापस हो जाने की संभावना की जा सकती है। अलग अलग उधारदाता जोखिम के मूल्यांकन के लिए अलग-अलग पद्धति अपनाते हैं। हरेक उधारदाता अपने नियत अनुमानों के आधार पर "अच्छे" और "खराब" ग्राहकों की विशेषताओं का निर्धारण करता है।

दूरस्थ भुगतान प्रणाली (Wire Payment)

इस सेवा के माध्यम से कोई कंपनी किसी भी व्यक्तिगत घरेलू अथवा ऑफिस के कम्प्यूटर से विश्व में कहीं भी सीधे ही वास्तविक रूप से भुगतान भेज सकती है। इससे संबंधित शाखाओं को किए जानेवाले फोन, फैंक्स, पत्र अथवा यात्रा में व्यर्थ समय गंवाना नहीं पड़ता। यह अत्यन्त सुरक्षित है और 'पिन' एवं 'गूढलेखन' टेक्नॉलॉजी की नवीनतम तकनीक का उपयोग करते हुए भुगतान करते हैं जिसमें कई स्तरों पर सुरक्षा पर ध्यान दिया जाता है। 'वायर पेमेंट' किसी भी घरेलू गंतव्य अथवा विश्व में कहीं भी बिना किसी जटिलता के भुगतान की व्यवस्था करते हैं।

शून्य शेष खाते [Zero Balance Accounts (ZBA)]

एक केन्द्रीकृत नकदी नियंत्रण प्रणाली जो व्यक्तिगत इकाइयों को अपने गौण खातों में शून्य अथवा पूर्वनिर्धारित शेष रखने की अनुमति प्रदान करती है। प्रत्येक कारोबारी दिन को निधियां अपने आप एक मुख्य खाते में जमा हो जाती हैं। पूरे दिन के दौरान जैसे ही भुगतान प्राप्त होता है अथवा किया जाता है उसके अनुसार शून्य शेष खाते में जमा अथवा नामे की प्रविष्टियां पारित की जाती हैं। दिन की समाप्ति पर उनका मुख्य खातों के साथ मिलान किया जाता है और उसे

शून्य शेष पर लाया जाता है ।

शर्तियाकरार (ESCRow)

ऐसा करार जो हस्ताक्षरित करने के बाद सीलबंद कर इस शर्त पर सुपुर्द किया जाता है कि यह तब तक लागू नहीं होगा जब तक कि कुछ तथाकथित घटनायें घटित न हो जाएं । यह उसी वक्त लागू हो जायेगा जब वे घटनायें घटित होती हैं और इस बीच उसे लागू नहीं माना जाएगा । बैंक इस प्रकार के खाते रखते हैं ताकि वे कर और बंधक रखी गयी सम्पत्ति का बीमा आदि अदा कर सकें ।

प्रति-नीलामी (Reverse Auction)

एक ऐसी प्रक्रिया जिसमें बांड का जारीकर्ता निर्गम की संख्या में कमी करना चाहता है तो वह धारकों को वह मूल्य लगाने के लिये कहता है जिस पर जारीकर्ता उन्हें पुनः खरीद सकें ।

अन्तर-बिक्री (Cross Selling)

यह प्रणाली अनुपूरक उत्पादन या सेवाओं की अनुशंसा के साथ बिक्री का मूल्य या उसकी मात्रा को बढ़ाने के लिये प्रयोग की जाती है । व्यावसायिक सेवा वाली फर्म इस प्रणाली को नयी सेवाओं से जोड़ते हुए अपने वर्तमान ग्राहकों को अंतर-सेवायें देने में भी इसका इस्तेमाल करती हैं ।

ऊर्ध्वगामी बिक्री (Upselling)

यह प्रणाली अतिरिक्त विकल्प या सुधार करते हुए बिक्री के मूल्य या उसकी मात्रा बढ़ाने के लिये प्रयोग की जाती है । उदाहरणार्थ कोई कानूनी फर्म एक संभावित ग्राहक के सन्दर्भ में किसी कार्य विशेष के लिये यदि बोली लगा रही है तो वह उससे संबंधित अन्य कार्यों को करने के लिये ऊर्ध्वगामी बिक्री (अपसेलिंग) का इस्तेमाल कर सकती है ।

ईक्विटी प्रतिफल (Return on equity (REO))

औसत सामान्य ईक्विटी के विभाजन से प्राप्त शुद्ध आय । यह अपने शेयर धारकों को कंपनी की बेहतर स्थिति दर्शाने में व्यापक रूप से इस्तेमाल होनेवाली प्रणाली है । यह अलग-अलग कंपनियों में अलग-अलग हो सकती है और इसमें उच्चतम संख्या उच्चतम लाभप्रदता को दर्शाती है ।

त्वरित बाजार(Fast Market)

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

ऐसी स्थिति जहां कीमतों में नाटकीय तेजी से बदलाव घटित हों । ऐसे समय दर्ज कीमतें पीछे रह जाती हैं और कारोबारी कीमतों की सीमा का स्थान कीमतों का प्रसार लेता है । अक्सर ऐसे समय विशेष नियम लागू होते हैं ।

अन्तर चलन व्यापार (Butterfly Trade)

यह भावी सौदों के करार की दो यूनिटों की बिक्री और खरीद को दर्शाता है । यहां करार तीन अलग-अलग महीनों के लिए तय किए जाते हैं । एक तरीका यह हो सकता है कि 1 मार्च को खरीदो, 2 अप्रैल को बेचो और 1 मई को खरीदो । यह रणनीति ऋण बाजारों में भी अपनाई जाती है । इसे हवाई सौदे भी कहा जाता है ।

दिखावटी मूल्यन (Painting the Tape)

ऐसी गतिविधियां जो बढ़ी हुई मात्रा और / अथवा मूल्य परिवर्तनों की परिचायक हों । कई बार यह क्रिया किसी एक पार्टी अथवा पार्टियों द्वारा किसी लिखत के दैनिक बाजार मूल्य को प्रभावी करने के उद्देश्य से कारोबार के अन्त में विशिष्ट मूल्य प्राप्त करने के लिए भी अपनाई जाती है ।

प्ररोह (Slippage)

लेनदेन में निहित कमीशन, शुल्क और अन्य लागतों को दर्शाता है । इसके अलावा इसे बोली मूल्य और ऑफर किए गए मूल्य के बीच के अन्तर के रूप में भी देखा जाता है । इस प्रकार कई बार असम्बद्ध शेयरों के कारोबार में अतिरिक्त खर्च भी शामिल होते हैं ।

छद्म बिक्री (Wash Sale)

यह बिना किसी आर्थिक लाभ के किसी प्रतिभूति अथवा लिखत की बिक्री और अनुवर्ती खरीद को दर्शाता है । ऐसा कर प्रणाली अथवा रिपोर्टिंग के कारण किया जा सकता है । यह आम तौर पर बनावटी लेनदेन माना जाता है । इसे आभासी या नकली कारोबार के रूप में भी देखा जा सकता है ।

सावित्री सिंह



बैंकिंग परिदृश्य

(राशि करोड़ रुपयों में)

| चयनित संकेतक * | | 16 मई 2003 | | 14 मई 2004 | | | |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------|-------|
| 1. कुल जमाराशियां | : | 13,21,752 | | 15,43,823 | | | |
| 2. बैंक ऋण | : | 7,31,140 | | 8,64,397 | | | |
| 3. ऋण-जमा अनुपात | : | 55.32 | | 55.99 | | | |
| 4. नकद-जमा अनुपात | : | 6.11 | | 5.41 | | | |
| 5. निवेश - जमा अनुपात | : | 43.63 | | 46.26 | | | |
| 6. जनसंख्या समूह | रिपोर्ट करनेवाले कार्यालयों की संख्या | कुल योग का प्रतिशत | कुल जमाराशियां (करोड़ रुपयों में) | कुल योग का प्रतिशत | सकल बैंक ऋण (करोड़ रुपयों में) | कुल योग का प्रतिशत | |
| ग्रामीण | दिसम्बर 2002 | 32,315 | 48.65 | 1,67,339 | 13.86 | 70,941 | 10.18 |
| | दिसम्बर 2003 | 32,137 | 48.06 | 1,83,421 | 13.23 | 79,373 | 9.88 |
| अर्धशहरी | दिसम्बर 2002 | 14,786 | 22.26 | 2,27,392 | 18.84 | 78,398 | 11.25 |
| | दिसम्बर 2003 | 14,953 | 22.36 | 2,51,814 | 18.16 | 92,220 | 11.48 |
| शहरी / | दिसम्बर 2002 | 19,309 | 29.07 | 8,11,888 | 67.28 | 5,47,375 | 78.56 |
| महानगरीय | दिसम्बर 2003 | 19,767 | 29.56 | 9,50,767 | 68.59 | 6,31,310 | 78.62 |
| योग | दिसम्बर 2002 | 66,410 | 100 | 12,06,619 | 100 | 6,96,714 | 100 |
| | दिसम्बर 2003 | 66,857 | 100 | 13,86,002 | 100 | 8,02,903 | 100 |

*** टिप्पणी :**

- (1) मद संख्या 1 से 5 में दिये गये आंकड़े 16 मई 2003 और 14 मई 2004 की स्थिति दर्शाते हैं। ये आंकड़े भारतीय रिज़र्व बैंक बुलेटिन के दिनांक 31 मई 2003 और 5 जून 2004 के "वीकली स्टैटिस्टिकल सप्लीमेंट" से लिये गये हैं तथा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों से संबंधित हैं।
- (2) मद सं. 6 में दिये गये आंकड़े दिसम्बर 2002 और दिसम्बर 2003 के अंतिम शुक्रवार की स्थिति दर्शाते हैं। ये आंकड़े भी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों से संबंधित हैं और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित, बैंकिंग सांख्यिकी से संबंधित दिसम्बर 2002 और दिसम्बर 2003 की तिमाही पुस्तिकाओं पर आधारित हैं।

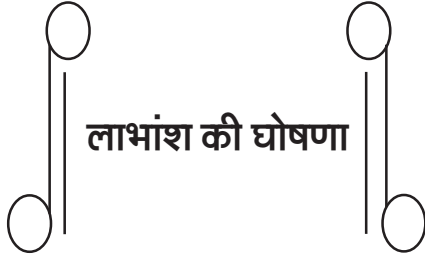
बैंकिंग परिदृश्य

जमाराशियों / ऋण की मात्रा के अनुसार
सर्वोच्च स्तर के पच्चीस केंद्र
दिसंबर 2003

(राशि करोड़ रुपयों में)

| जमाराशियाँ | | | | | ऋण | | | | |
|------------|----------------|-----------------------------------|---------|--------------------|-------|----------------|-----------------------------------|---------|--------------------|
| दर्जा | केन्द्र का नाम | रिपोर्टकर्ता कार्यालयों की संख्या | राशि | वार्षिक वृद्धि (%) | दर्जा | केन्द्र का नाम | रिपोर्टकर्ता कार्यालयों की संख्या | राशि | वार्षिक वृद्धि (%) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | मुंबई | 1,476 | 2257,06 | 21.1 | 1 | मुंबई | 1,476 | 1993,03 | 4.2 |
| 2 | दिल्ली | 1,444 | 1558,93 | 17.6 | 2 | दिल्ली | 1,444 | 1048,29 | 26.7 |
| 3 | कोलकाता | 1,003 | 477,64 | 14.1 | 3 | चेन्नई | 792 | 455,18 | 16.7 |
| 4 | बंगलूर | 788 | 445,41 | 23.1 | 4 | कोलकाता | 1,003 | 337,95 | 15.1 |
| 5 | चेन्नई | 792 | 388,52 | 21.1 | 5 | बंगलूर | 788 | 304,55 | 35.3 |
| 6 | हैदराबाद | 544 | 266,13 | 13.2 | 6 | हैदराबाद | 544 | 193,37 | 24.0 |
| 7 | अहमदाबाद | 475 | 187,79 | 28.1 | 7 | अहमदाबाद | 475 | 136,96 | 10.5 |
| 8 | पुणे | 327 | 149,92 | 14.0 | 8 | चंडीगढ़ | 171 | 113,98 | 8.1 |
| 9 | लखनऊ | 247 | 128,69 | 11.6 | 9 | पुणे | 327 | 98,09 | 20.0 |
| 10 | चंडीगढ़ | 171 | 96,76 | 15.2 | 10 | जयपुर | 259 | 72,29 | 28.2 |
| 11 | जयपुर | 259 | 84,18 | 16.3 | 11 | कोयम्बतूर | 191 | 63,54 | 21.0 |
| 12 | कानपुर | 294 | 79,94 | 8.0 | 12 | लुधियाना | 217 | 59,75 | 26.4 |
| 13 | वड़ोदरा | 195 | 76,96 | 10.5 | 13 | वड़ोदरा | 195 | 54,84 | 3.1 |
| 14 | देहरादून | 90 | 75,35 | 72.0 | 14 | इन्दौर | 189 | 54,21 | 20.5 |
| 15 | जलंधर | 158 | 68,76 | 11.4 | 15 | कोच्ची | 217 | 47,43 | 19.1 |
| 16 | लुधियाना | 217 | 68,33 | 13.2 | 16 | लखनऊ | 247 | 38,49 | 28.4 |
| 17 | पटना | 173 | 67,25 | 11.6 | 17 | तिरुवनन्तपुरम | 168 | 35,21 | 4.7 |
| 18 | कोच्ची | 217 | 66,81 | 13.5 | 18 | नागपुर | 172 | 28,20 | 29.4 |
| 19 | भोपाल | 166 | 65,47 | 31.6 | 19 | श्रीनगर | 95 | 27,61 | 15.5 |
| 20 | इन्दौर | 189 | 59,56 | 18.1 | 20 | तिरुपुर | 51 | 27,07 | 30.3 |
| 21 | तिरुवनन्तपुरम | 168 | 58,63 | 6.1 | 21 | भुवनेश्वर | 115 | 25,86 | 30.1 |
| 22 | सूरत | 170 | 55,99 | 21.4 | 22 | कानपुर | 294 | 25,59 | 18.5 |
| 23 | कोयम्बतूर | 191 | 54,00 | 8.5 | 23 | दोराहा | 5 | 23,83 | -31.9 |
| 24 | नागपुर | 172 | 53,42 | 18.4 | 24 | भोपाल | 166 | 23,58 | 12.6 |
| 25 | अमृतसर | 160 | 47,77 | 7.6 | 25 | विशाखापट्टनम | 134 | 23,33 | 2.7 |

(स्रोत : बैंकिंग सांख्यिकी, तिमाही पुस्तिका दिसंबर 2003)



रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा देय लाभांशों पर अपने दिशा-निर्देश संशोधित किये हैं। ये निम्नानुसार हैं :

पात्रता मानदंड

* केवल ऐसे बैंक जो निम्नलिखित न्यूनतम विवेकपूर्ण आवश्यकताएं पूरी करते हैं, रिज़र्व बैंक के पूर्वानुमोदन के बिना लाभांश घोषित करने के पात्र होंगे :

बैंक को चाहिए कि -

- (क) उसका जोखिम भारत आस्तियों के प्रति पूंजी अनुपात (सीआरएआर) पिछले दो पूर्ण वर्षों के दौरान तथा लाभांश की घोषणा के लिए प्रस्तावित लेखा वर्ष में न्यूनतम 11 प्रतिशत हो।
- (ख) उसकी निवल अनर्जक आस्ति 3 प्रतिशत से कम होनी चाहिए।
- (ग) बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 15 तथा 17 के उपबंधों का अनुपालन किया जाये।
- (घ) अनर्जक आस्तियों तथा स्टाफ की सेवानिवृत्ति लाभों के संबंध में पर्याप्त प्रावधान रखने, लाभ को सांविधिक आरक्षित निधि तथा निवेश घट-बढ़ आरक्षित निधि आदि में अंतरित करने सहित भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विद्यमान विनियमों / दिशा-निर्देशों का पालन हो।

* लाभांश की घोषणा करने के संबंध में बैंक पर रिज़र्व बैंक ने स्पष्ट रोक न लगायी हुई हो।

देय लाभांश की मात्रा

जो बैंक लाभांश की घोषणा करने के लिए पात्र हैं, वे रिज़र्व बैंक से पूर्व अनुमोदन लिये बिना लाभांश का भुगतान कर सकते हैं

बशर्ते -

- (i) लाभांश भुगतान अनुपात 33.33 प्रतिशत से अधिक न हो।
- (ii) अदा किया जाने वाला प्रस्तावित लाभांश चालू वर्ष के लाभ से आये।
- (iii) लाभांश भुगतान अनुपात का परिकलन वर्ष के दौरान का देय लाभांश (लाभांश कर छोड़ कर) तथा वर्ष के दौरान निवल लाभ के प्रतिशत के आधार पर किया जाये।
- (iv) यदि संबंधित वर्ष के लाभ में कोई असामान्य लाभ / आय शामिल हो तो विवेकपूर्ण भुगतान अनुपात की 33.33 प्रतिशत की अधिकतम सीमा के अनुपालन हेतु भुगतान अनुपात का निर्धारण ऐसी असामान्य मदों को घटाकर किया जाना चाहिए।
- (v) जिस वर्ष के लिए बैंक लाभांश घोषित कर रहा हो उस वित्तीय वर्ष की वित्तीय विवरणियों में सांविधिक लेखा-परीक्षकों की ऐसी कोई टिप्पणी नहीं होनी चाहिए जिससे उसका अर्थ सीमित हो जाता हो और जिसके कारण उस वर्ष के लाभ पर उसका प्रतिकूल प्रभाव पड़ता हो। इस तरह की सीमित करने वाली टिप्पणी होने की स्थिति में लाभांश भुगतान के अनुपात का परिकलन करते समय लाभ को उचित रूप से समायोजित किया जाना चाहिए।

ऐसे बैंक जो निर्दिष्ट प्रतिशत से अधिक का लाभांश घोषित करना चाहते हों उन्हें रिज़र्व बैंक से पूर्व अनुमोदन प्राप्त कर लेना चाहिए। बैंकों से प्राप्त ऐसे अनुरोधों पर रिज़र्व बैंक मामला-दर-मामला आधार पर विचार करेगा।

अंतरिम लाभांश

जो बैंक लाभांश की घोषणा करने के लिए पात्र हैं और ऊपर उल्लिखित अन्य अपेक्षाएं पूरी करते हैं, वे रिज़र्व बैंक के पूर्व अनुमोदन के

बिना संबंधित लेखा अवधि के लाभ से अंतरिम लाभांश की घोषणा कर सकते हैं और उसका भुगतान कर सकते हैं बशर्ते संचयी अंतरिम लाभांश की राशि संबंधित लेखा अवधि के लिए लाभांश भुगतान अनुपात (33.33 प्रतिशत) की उच्चतम विवेकपूर्ण सीमा के अधीन होनी चाहिए। परंतु इस सीमा से अधिक लाभांश की घोषणा तथा भुगतान के लिए रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन आवश्यक होगा।

पात्रता मानदंड पूरा न करने वाले बैंक

जो बैंक उपर्युक्त निर्धारित मानदंडों को पूरा नहीं करते, उन्हें लाभांश की घोषणा करने से पहले रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन लेना होगा। इन बैंकों से प्राप्त अनुरोधों पर रिज़र्व बैंक मामला-दर-मामला आधार पर विचार करेगा।

रिपोर्टिंग प्रणाली

बैंकों को लेखा वर्ष के दौरान घोषित लाभांश का ब्यौरा लाभांश / लाभांशों के भुगतान के बाद एक पखवाड़े के अंदर प्रस्तुत कर देना चाहिए।

ये संशोधित दिशा-निर्देश 31 मार्च 2004 को समाप्त लेखा वर्ष में तथा उसके बाद घोषित लाभांशों के लिये लागू होंगे। बैंकों को चाहिये कि वे बोर्ड की अगली बैठक में दिशा-निर्देशों की एक प्रति रखें।

बैंकों को आगे सूचित किया जाता है कि दिशा-निर्देशों के उल्लंघन को गंभीरतापूर्वक लिया जायेगा तथा इनके संबंध में बैंककारी विनियमन अधिनियम 1948 की धारा 46 के अधीन दंडात्मक प्रावधान लागू होंगे।

रिज़र्व बैंक ने वित्तीय विनियमन पर स्थायी तकनीकी सलाहकार समिति के परामर्श से बैंकों द्वारा लाभांश का भुगतान करने संबंधी नीतिगत पहल की समीक्षा की। यह निर्णय लिया गया कि बैंकों द्वारा लाभांश के भुगतान के संबंध में विनियामक फोकस लाभांश की मात्रा से हटकर लाभांश पेआउट अनुपात की तरफ बढ़ना चाहिए।

ग्राहक के संबंध में जानकारी

रिज़र्व बैंक ने सभी वाणिज्य बैंकों को सूचित किया है कि खाता खोलते समय ग्राहक द्वारा बैंक को दी गयी जानकारी गोपनीय प्रकृति की होती है तथा ऐसी जानकारी को सेवाओं के प्रतिविक्रय अथवा अन्य प्रयोजन के लिए प्रकट करना ग्राहक की गोपनीयता

की रक्षा के बैंक के दायित्वों का उल्लंघन होगा। अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस संबंध में ग्राहक के प्रति अपने दायित्वों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सभी शाखाओं को आवश्यक अनुदेश दें।

रिज़र्व बैंक ने आगे बैंकों को यह भी सूचित किया है कि यदि बैंक अपने ग्राहक को जानिए से भिन्न प्रयोजनार्थ ग्राहक से कोई जानकारी प्राप्त करना चाहते हैं तो ऐसी जानकारी खाता खोलने वाले फार्म का अंग नहीं होनी चाहिए। ऐसी जानकारी संबंधित ग्राहकों से पूर्णतः स्वैच्छिक आधार पर अलग से प्राप्त की जानी चाहिए। साथ ही, ऐसा करते समय जानकारी प्राप्त करने का उद्देश्य ग्राहकों को बताया जाना तथा ऐसी जानकारी का उपयोग किसलिए किया जाएगा उसके संबंध में ग्राहक से अनुमोदन प्राप्त कर लेना भी आवश्यक होगा।

बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि वे इस संबंध में विद्यमान प्रथाओं की तदर्थ समिति / बोर्ड द्वारा जांच कराकर अपनी शाखाओं को उचित अनुदेश दें और उनका अनुपालन सुनिश्चित करें।

जनसेवाओं के संबंध में प्रक्रिया तथा कार्यनिष्पादन लेखा-परीक्षा समिति ने यह पाया था कि ग्राहकों से ली गयी जानकारी का उपयोग बैंक, उनकी सहायक तथा संबद्ध संस्थाओं द्वारा सेवाओं के प्रतिविक्रय (क्रॉस सेलिंग) के लिए भी करते हैं। कभी-कभी ऐसी जानकारी अन्य एजेंसियों को भी दी जाती है।

न्यूनतम शेष राशि

बैंकों को सूचित किया गया है कि वे निर्धारित न्यूनतम शेषराशि में परिवर्तन तथा न्यूनतम शेष राशि बनाये न रखने पर लगाये जाने वाले प्रभारों के बारे में अपने विद्यमान खातेदारों को कम-से-कम एक माह की पूर्वसूचना देकर बताएं।

इससे पूर्व अगस्त 2003 में बैंकों को सूचित किया गया था कि वे बचत बैंक खाता खोलते समय ही अपने ग्राहकों को न्यूनतम शेष राशि बनाये रखने तथा न्यूनतम शेष राशि बनाये न रखने की स्थिति में प्रभार लगाने की अपेक्षा के संबंध में सूचित कर दें। इस संबंध में बाद में किये गये किसी भी परिवर्तन की सूचना खातेदारों को अवश्य दी जानी चाहिए।

साभार : क्रेडिट इन्फ़ॉर्मेशन रिव्यू, मई 2004



कंप्यूटर परिभाषा कोश*

Scalable - वृद्धिशीलता, विस्तारण क्षमता : किसी हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर का वह विलक्षण गुण, जो जरूरत पड़ने पर उसका (हार्डवेयर / सॉफ्टवेयर का) विस्तार संभव बनाता है, जैसे कि विस्तारण नेटवर्क (स्केलेबल नेटवर्क) में नेटवर्क प्रशासक को मूलभूत प्रणाली को पुनः डिज़ाइन किये बिना अतिरिक्त नोड की अनुमति दी जा सकती है।

Scan Code - स्कैन कोड : कुंजीपटल (की बोर्ड) पर किसी कुंजी को दबाने पर या दबायी गयी कुंजी को छोड़ने पर की बोर्ड द्वारा कंप्यूटर को भेजा गया संकेत। की बोर्ड की प्रत्येक कुंजी अलग-अलग संकेत भेजती है।

Schema - स्कीमा : डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में उपलब्ध प्रोग्रामिंग भाषा में डाटाबेस का विवरण, जैसे कि उस डाटाबेस में कितने और कौन-से क्षेत्र (फील्ड) हैं और वे किस तरह के हैं (संख्यात्मक, तार्किक, कैरेक्टर आदि) तथा उनके उच्चतम तथा निम्न मान (value), यदि उपलब्ध हैं, क्या हैं, आदि होते हैं।

Screen Saver - स्क्रीन सेवर/रक्षक : यह एक उपयोगिता प्रोग्राम है, जो एक निश्चित समय के बाद स्क्रीन को साफ करता है या कुछ पूर्व निश्चित चित्र दिखाता है। लेकिन यह प्रोग्राम तभी काम करता है, जब उस निश्चित समय तक की बोर्ड या माउस से कोई आदेश कंप्यूटर को न दिया गया हो तथा स्क्रीन पर उपलब्ध पाठ / चित्र बदले न गये हों। माउस को हिलाने से भी स्क्रीन सेवर रुक जाता है। स्क्रीन सेवर के दो फायदे होते हैं। 1. ऊर्जा की बचत होती है। 2. मॉनिटर की रक्षा भी होती है। क्योंकि काफी देर तक एक ही पाठ / चित्र दिखाते रहने से स्क्रीन खराब हो सकता है या मॉनिटर जल भी सकता है, यह सुविधा हरेक कंप्यूटर में नहीं होती।

Scroll - स्क्रोल : किसी लेख या ग्राफ को विंडो में ऊपर, नीचे, दायें, बायें घुमाना, ताकि उस लेख या ग्राफ को पूरा देखा जा सके। स्क्रीन का आकार सीमित होने की वजह से बड़े लेख / चित्र एक

बार में पूरे नहीं देखे जा सकते, अतः उन्हें स्क्रीन पर स्क्रोल करके पूरा देखा जा सकता है।

Scroll Bar - स्क्रोल बार : यह किसी विंडो के दाहिने तरफ ऊपर या नीचे, क्षैतिज या ऊर्ध्व पट्टिका के रूप में उपलब्ध रहती है तथा इस पर क्लिक करके स्क्रीन को ऊपर, नीचे, दाहिने, बायें स्क्रोल किया जा सकता है। इस पट्टिका पर आम तौर पर संकेतक (→←↑↓) भी उपलब्ध रहते हैं।

Search - खोज, सर्च : 1. किसी फाइल में दिये गये किसी विशेष शब्द को खोजना। 2. डिस्क पर दिये गये नाम की फाइल को खोजना।

Seek - सीक : 1. डिस्क ड्राइव के लेखन / पठन हेड का डिस्क पर डाटा लिखने या पढ़ने के लिए उचित स्थान पर चलायमान होना। 2. कुछ प्रोग्रामिंग भाषाओं में किसी स्ट्रिंग (लड़ी) या कैरेक्टर (संप्रतीक) या किसी विशेष संख्या या उनके किसी युग्म को सूचीबद्ध (इंडेक्स) फाइल में खोजने का अनुदेश।

Select - चयन, सिलेक्ट : 1. किसी डाटा / पाठांश ब्लॉक को हाईलाइट करके या ब्लॉक चिन्ह लगाकर चिन्हित करना ताकि चिन्हित डाटा पर कार्य किया जा सके। 2. डाटाबेस प्रबंधन में रिकॉर्डों का किसी विशेष आधार पर चुनाव।

Self Documenting Code - स्वतः प्रलेखन कूट : वह प्रोग्राम कूट, जो उच्चस्तरीय भाषा एवं व्याख्यात्मक समीकरणों के कारण किसी भी प्रोग्रामर द्वारा ज्यादा आसानी से समझा जा सके।

Self Extracting File - स्वतः निस्सारित फाइल : वह निष्पादनयोग्य प्रोग्राम फाइल, जिसमें एक या ज्यादा संपीडित (कम्प्रेस्ड) डाटा, प्रोग्राम, टेक्स्ट फाइलें रहती हैं। जब प्रयोक्ता इस फाइल को निष्पादित करता है, तब उसमें उपलब्ध संपीडित फाइलें असंपीडित होकर अपने मूल रूप में आ जाती हैं तथा प्रयोक्ता

* कंप्यूटर परिभाषा कोश (संपादक डॉ. राजेश्वर गंगवार), भा.रि.बैं., कें.का., बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग, मुंबई - 400 005 द्वारा प्रकाशित कोश है। यहां पर उक्त कोश में से कतिपय चयनित शब्दों को लिया गया है।

की हार्ड डिस्क पर कॉपी हो जाती हैं। इस प्रकार की फाइलों का उपयोग साधारणतया सॉफ्टवेयर भेजने में होता है।

Self Modifying Code - स्वतः परिवर्तनशील कूट : वह प्रोग्राम, जो निष्पादित होते वक्त स्वयं में परिवर्तन करने की क्षमता रखता है, ज्यादातर वाइरस प्रोग्राम इस श्रेणी में आते हैं, ताकि वे अपने आपको वाइरस जांच प्रक्रिया से बचा सकें। कृत्रिम बुद्धि के कुछ प्रोग्राम भी इसी श्रेणी में आते हैं, क्योंकि वे परिस्थिति के अनुसार स्वतः बदलकर जीवंतता का अहसास कराते हैं।

Semantic Error - अर्थविषयक त्रुटि : कभी-कभी कुछ प्रोग्रामों में लिखे गये लंबे कथन (statements) उस भाषा की व्याकरण की दृष्टि से तो सही होते हैं। परन्तु या तो वे निष्पादित नहीं होते या फिर गलत परिणाम देते हैं। अतः कुछ प्रोग्रामिंग भाषाओं में व्याकरण के अलावा अर्थविषयक त्रुटि संबंधी नियम भी बनाये जाते हैं।

Sequential Access - क्रमिक अभिगम, सीक्वेंशियल एक्सेस : सूचना को प्रारंभ से अंत तक क्रम से पढ़ना, जैसे टेप रिकॉर्डर में गाना सुनते वक्त होता है। इस तरह के अभिगम का इस्तेमाल साधारणतया वहां ज्यादा होता है, जहां अगली सूचना पिछली सूचना से संबद्ध होती है। क्रमिक अभिगम (पहुंच), क्रमरहित (रैंडम) अभिगम से धीमा होता है।

Shared Memory - साझा स्मृति / मेमोरी : 1. संचार की अंतः प्रक्रिया तकनीक, जिसमें मल्टीटास्किंग (बहु कार्य कलापी) वातावरण में कार्यरत एक से ज्यादा प्रोग्रामों के द्वारा समान स्मृति में समान रूप से पहुंच संभव होती है। सेमाफोर या अन्य प्रबंधन तत्व अनुप्रयोगों को टकराव से बचाते हैं। साथ ही, वे समान सूचना को एक साथ अद्यतन करने से भी बचाते हैं। 2. स्मृति का वह हिस्सा जिसे समानान्तर संसाधक कंप्यूटर प्रणाली, सूचना के आदान प्रदान हेतु उपयोग करती है।

Shut Down - शट डाउन : 1. किसी प्रोग्राम अथवा परिचालन प्रणाली को इस तरह से बंद करना कि कोई डाटा / सूचना नष्ट न हो। 2. उन प्रोग्रामों के समूह को दिया गया नाम, जो किसी कंप्यूटर को बंद करते वक्त इस्तेमाल होते हैं।

Signature - पहचान अक्षर : 1. डाटा / कैरेक्टर्स का वह अनुक्रम, जो किसी व्यक्ति / संस्था की पहचान बताता है, जैसे कि फैक्स अथवा ई-मेल संदेशों के अंत में इनका इस्तेमाल भेजनेवाले की पहचान बताता है। 2. एक ऐसी विशिष्ट संख्या, जो हार्डवेयर / बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

सॉफ्टवेयर में लिखी होती है तथा जो उस हार्डवेयर / सॉफ्टवेयर को प्रमाणित करती है।

Simulation - अनुकरण, सिमुलेशन : वह प्रोग्राम या उपकरण, जो किसी भौतिक क्रिया की नकल कंप्यूटर पर कर सकता हो। ऐसे प्रोग्राम कंप्यूटर की बोर्ड द्वारा विभिन्न गणितीय प्रविष्टि (input) करने पर उसी तरह की प्रतिक्रिया पटल (बोर्ड) पर दिखाते हैं, जैसी कि उक्त भौतिक क्रिया में होती है। फ्लाइट सिमुलेशन प्रोग्राम इसका अच्छा उदाहरण है, जिसके द्वारा कंप्यूटर पर ही इन्पुट बदल-बदल कर देख सकते हैं कि हवाई जहाज उन परिस्थितियों में किस तरह कार्य करेगा। ऐसे प्रोग्राम प्रशिक्षण देने में उपयोगी होते हैं।

Site License - स्थल लाइसेंस, साइट लाइसेंस : सॉफ्टवेयर के उपयोग के संबंध में एक ऐसा समझौता, जिसके द्वारा किसी एक केंद्र या स्थान पर उपलब्ध सभी कंप्यूटरों में वह सॉफ्टवेयर वैधानिक रूप से चलाया जा सकता है। बड़ी कंपनियों या बैंक इस तरह के लाइसेंस लेते हैं, जो सस्ते भी पड़ते हैं।

Slash - स्लैश (/) : इसका उपयोग ऑपरेटिंग सिस्टमों में कमांड लाइन पर दिये गये स्विचों को अलग रखने में होता है, जैसे कि डॉस में *DIR / OD / P* वर्तमान निर्देशिका में उपलब्ध फाइलों को तिथि के अनुसार छांटकर पृष्ठवार दिखाता है।

Slide Show Programme - स्लाइड शो प्रोग्राम : वह प्रोग्राम, जो पूर्वनिश्चित चित्रों, सामग्री, ग्राफ आदि को पूर्व निर्धारित क्रम से कंप्यूटर पर दिखाता है। इसका उपयोग व्यापारिक प्रदर्शनों में होता है। साधारणतया ये स्वतः चलनेवाले प्रोग्राम होते हैं तथा एक निश्चित समय तक ही चलते हैं।

Smart Drive - स्मार्ट ड्राइव : डॉस का एक अनुदेश, जो विस्तारित (एक्सटेंडेड) स्मृति में डिस्क कैश बनाता है, ताकि कुछ अन्य अनुदेश त्वरित गति से कार्य कर सके।

Soft Copy - सॉफ्ट कॉपी : कंप्यूटर स्क्रीन पर दिखाया गया एक अस्थायी चित्र (इमेज)। किसी लेख आदि की फ्लॉपी या टेप पर ली गयी प्रति भी सॉफ्ट कॉपी कहलाती है।

Software Engineering - सॉफ्टवेयर इंजीनियरी : सरल शब्दों में इंजीनियरी की वह शाखा, जिसमें विधि (मैथड), सहयोगी उपकरण (टूल) तथा सही तरीके (प्रोसीजर) को एकीकृत करके कंप्यूटर सॉफ्टवेयर का विकास किया जाता है। सॉफ्टवेयर

इंजीनियरी में विधि का अर्थ है सॉफ्टवेयर बनाने संबंधी जरूरी तकनीकी जानकारी / अंग, जैसे प्रोजेक्ट संकल्पना, डिज़ाईनिंग, कूटलेखन, टेस्टिंग, अनुरक्षण आदि। सहयोगी उपकरण उक्त सभी अंगों को सही रूप से पूरा करने में सहायक होते हैं, जैसे कि बाजार में उपलब्ध केस टूल (Computer aided software engineering tool)। सही तरीके से तात्पर्य है कि विधि तथा सहयोगी उपकरणों को इस प्रकार मिश्रित करना कि सॉफ्टवेयर आर्बटित समय में विकसित हो सके तथा प्रयोक्ता भी संतुष्ट हो।

Software License - सॉफ्टवेयर लाइसेंस : वह लाइसेंस, जो किसी सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल कुछ शर्तों पर करने की अनुमति देता है। साधारणतया ये शर्तें खरीदार के अधिकार तथा सॉफ्टवेयर को विकसित करनेवाले की सीमित देयताओं के बारे में होती हैं।

SOHO (Small Office Home Office) सोहो : आजकल कंप्यूटर सस्ते होने की वजह से छोटे उद्योगपति घरेलू कंप्यूटर पर मनोरंजन के अलावा अपने व्यापारिक कार्य भी करते हैं। अतः इस शब्द का प्रचलन हुआ है।

Sort - सार्ट, छांटना : 1. किसी डाटा फाइल को किसी विशेष क्रम, नियम या पैटर्न के हिसाब से व्यवस्थित करना। डॉस तथा ओ एस / 2 का एक अनुदेश, जो फाइल या डाटा को किसी दिये गये क्रम से व्यवस्थित करता है। यह क्रम आरोही अथवा अवरोही हो सकता है।

Sort Key - सार्ट की, सार्ट कुंजी : डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में वह क्षेत्र या क्षेत्र-युग्म, जो रिकार्डों को व्यवस्थित करने का आधार होता है।

Source Code - स्रोत कूट : मनुष्यों द्वारा आसानी से पढ़े जाने योग्य प्रोग्राम कथन, जो किसी उच्चस्तरीय प्रोग्रामिंग भाषा में किसी शब्द संसाधक की सहायता से लिखे जाते हैं। इनको कंप्यूटर द्वारा सीधे निष्पादित नहीं किया जा सकता, क्योंकि कंप्यूटर केवल मशीनी भाषा ही समझता है तथा किसी स्रोत कूट को प्रोग्रामिंग भाषा (जिसे स्रोत भाषा कहते हैं) के अनुभाषक (compiler) या निर्वचक (interpreter) की सहायता से मशीनी भाषा में बदला जाता है।

Source Document - स्रोत प्रलेख : 1. वह प्रलेख जहां से डाटा लिया गया हो। 2. ओले (OLE) में वह प्रलेख, जिसमें वह अभिलक्ष्य (आब्जेक्ट) मौजूद हो, जिसे कहीं अन्यत्र स्थित (लक्ष्य) प्रलेख से

जोड़ा गया हो।

Speech Recognition - ध्वनि - अभिज्ञान (पहचान) : कंप्यूटर की वह क्षमता, जिससे वह वक्ता द्वारा बोले गये अनुदेशों को सुनकर समझ सके तथा तदनुसार कार्य निष्पादित कर सके।

Speech Synthesis - वाचिक / ध्वनि संश्लेषण : उच्चारित शब्द को पुनः ध्वनित करने की कंप्यूटर की क्षमता वाचिक या ध्वनि संश्लेषण कहलाती है अर्थात् कंप्यूटर द्वारा मनुष्यों की तरह बोल सकने की क्षमता। इसके लिए दो में से कोई एक पद्धति अपनायी जाती है। शब्द के टुकड़ों को (उच्चारणों को) एक साथ जोड़कर पूर्ण शब्द बनाना या फिर गहन तकनीक द्वारा कंप्यूटर ध्वनि को मॉड्यूलेट (अनुकूल) कर शब्दों का उच्चारण करना। शारीरिक दृष्टि से अक्षम व्यक्तियों की सहायता के रूप में या अन्य विशेष उपयोगों के लिए वाचिक संश्लेषण का उपयोग किया जाता है, लेकिन आम उपयोग के लिए यह अभी भी प्राथमिक स्थिति में है।

Spelling Checker - वर्तनी परीक्षक, स्पेलिंग चेकर : वह प्रोग्राम जो डिस्क पर उपलब्ध डिक्शनरी का इस्तेमाल किसी शब्द की वर्तनी की जांच करने के लिए करता है। प्रायः सभी शब्द संसाधकों में यह सुविधा उपलब्ध रहती है। यह एक अत्यंत उपयोगी प्रोग्राम है, क्योंकि शब्दों की वर्तनी में गलती होने पर यह न केवल गलती बताता है, वरन सही वर्तनी का सुझाव भी देता है। प्रयोक्ता इसकी डिक्शनरी में अपनी सुविधानुसार शब्दों को बढ़ा भी सकता है।

Sprite - स्प्राइट : कंप्यूटर ग्राफिक्स में एक छोटा चित्र, जो कंप्यूटर स्क्रीन पर अन्य उपलब्ध चित्रों की तुलना में स्वतंत्र रूप से घूम सकता हो। एनीमेशन फिल्मों में तथा कंप्यूटर खेलों में इसका अत्यधिक उपयोग होता है।

Structure - संरचना : 1. किसी डाटा फाइल में उपलब्ध डाटा तत्वों का समूह। 2. किसी प्रोग्राम का डिजाइन तथा उसकी बनावट, प्रवाह पदानुक्रमता आदि।

Stub - स्टब : एक ऐसा नेमका (रुटीन) होता है, जिसमें निष्पादनयोग्य कूट नहीं होता। इसमें केवल कमेंट लिखे होते हैं तथा भविष्य में निष्पादन कूट लिखे जाते हैं।

Suite - सूइट : अनुप्रयोग सॉफ्टवेयरों का समूह, जो इकट्ठा

बेचा जाता है। इसका मूल्य प्रायः उसमें सम्मिलित सभी सॉफ्टवेयरों के अलग-अलग मूल्य के जोड़ से कम होता है।

Symphony - सिंफनी : लोटस डेवलपमेंट कार्पोरेशन द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर, जिसमें शब्द संसाधक, स्प्रेड शीट, डाटा बेस प्रबंधन, व्यापारिक ग्राफिक्स प्रोग्रामिंग भाषा तथा संचार प्रोग्राम शामिल रहते हैं।

Syslog - सिसलॉग : कुछ परिचालन प्रणालियों का एक आदेश (कमांड), जिसके द्वारा प्रणाली की त्रुटि (सिस्टम एरर) लॉग फाइल को देखा या प्रिंट किया जा सकता है।

System Clock / Date - प्रणाली / सिस्टम घड़ी / तारीख : परिचालन प्रणाली द्वारा नियंत्रित आंतरिक घड़ी, जो समय, तिथि आदि का अनुरक्षण करती है। जब कोई फाइल डिस्क पर बनायी या सेव की जाती है, तो उसका समय प्रणाली की आंतरिक घड़ी का ही समय होता है। अतः कंप्यूटर की घड़ी का समय हमेशा सही रखना चाहिए। यह घड़ी कंप्यूटर के मदर बोर्ड पर उपलब्ध बैटरी से चलती है।

Tag - प्रचिन्ह, टैग : 1. प्रोग्रामिंग में एक या अधिक कैरेक्टर, जो फाइल के बारे में या रिकॉर्ड टाइप के बारे में या संरचना के बारे में जानकारी देते हैं। 2. कुछ तरह की डाटा फाइलों में वह की या पता (ऐड्रेस), जो रिकॉर्डों की या उनके भंडारण की जगह बताता है। 3. एच. टी. एम. एल. या एस. जी. एम. एल. में वह कूट, जो लेख के तत्वों, जैसे हेडर, फुटर आदि की स्थिति बताता है।

Template - टेम्पलेट : 1. किसी अनुप्रयोग (एप्लिकेशन) सॉफ्टवेयर में वह व्यवस्था, जिससे कुछ विशेष कुंजियों (कीज़) या उनके किसी युग्म की पहचान हो सके। 2. चित्र संसाधन में वह स्वरूप (पैटर्न) जिसकी सहायता से वह चित्र पहचाना जाता है या स्कैन किये गये किसी चित्र से मिलाकर देखा जा सकता है। 3. डॉस परिचालन प्रणाली में स्मृति का वह हिस्सा जहां वर्तमान तथा कुछ समय पूर्व इस्तेमाल किये गये आदेश कुछ समय तक रहते हैं। 4. शब्द संसाधन या डेस्क टॉप प्रकाशन तंत्र में एक पूर्व डिजाइन किया गया संरूप (फार्मेट), जिसका बार-बार इस्तेमाल किया जाता है।

Text Editor - टेक्स्ट एडिटर : एक अत्यंत सादा शब्द संसाधक, जिसमें फार्मेटिंग आदि की सुविधा न हो। यह प्रोग्राम लिखने में अत्यंत उपयोगी होता है, क्योंकि इसका इस्तेमाल सरल होता है तथा इसमें साधारणतया किसी स्ट्रिंग (लड़ी) को खोजने या खोजकर बदलने की भी सुविधा रहती है।

Third Generation Language - तीसरी पीढ़ी की भाषा - वह उच्च स्तरीय भाषा, जो तीसरी पीढ़ी के कंप्यूटरों पर कार्य करने के लिए बनायी गयी हो। 1970 के आस-पास विकसित सी, फोर्ट्रान, बेसिक, पास्कल आदि इसके उदाहरण हैं।

Toggle - टॉगल : एक तरह का स्विच, जो दो तरह की विधियों को बारी-बारी से लागू करता है, जैसे कि की बोर्ड की Numlock या Capslock कुंजियों का प्रयोग। न्यूमेरिक लॉक (Numlock) को ऑन करके न्यूमेरिक पैड की संख्यावाचक कुंजियों का संख्याओं के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है तथा पुनः न्यूमेरिक लॉक को दबाने (ऑफ करने) पर यह सुविधा समाप्त हो जाती है।

Tool Bar - टूल बार : ग्राफिकल यूजर इंटरफेस (GUI) में एक सुविधा। सामान्य तौर पर उपयोगी आदेश (कमांड), मैक्रोज, फंक्शन आदि को आइकॉन के रूप में पटल पर एक पंक्ति या हिस्से में दिखाया जाता है। इन आइकॉनों पर माउस से क्लिक करके उक्त आदेश, मैक्रो, प्रोग्राम आदि को निष्पादित किया जा सकता है। टूल बार को प्रयोक्ता अपनी इच्छानुसार पटल (स्क्रीन) पर किसी भी स्थान पर रख सकता है।

Tool Box - टूल बॉक्स : पहले से बनायी गयी कुछ नेमकाओं (रुटीन) का समूह, जिसको प्रोग्रामर, प्रोग्राम लिखते वक्त वातावरण में हिसाब से उपयोग में लाता है।

Undo - अनडू : सबसे अंत में किये गये कार्य के प्रभाव को नष्ट करना। कुछ अनुप्रयोग में अंत में एडिट किये गये कार्य को मिटाने की क्षमता रहती है, ताकि पूर्व स्थिति प्राप्त की जा सके। कितने स्तर तक का कार्य अनडू किया जा सकता है, यह इस्तेमाल में आ रहे अनुप्रयोग प्रोग्राम पर निर्भर करता है।



साभार : बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग

“क्या निजीकरण सरकारी क्षेत्र के बैंकों की बीमारियों का इलाज है”



एच. मुरारी राव
प्रबंधक,
कार्पोरेशन बैंक,
मंगलूर

बैंकिंग और आर्थिक जगत में आज बड़ी तेजी से परिवर्तन हो रहे हैं। भारत में उदारीकरण और विश्वव्यापीकरण की शुरुआत ने तो सरकारी क्षेत्र के बैंकों में क्रांति ही ला दी है। अनेक पुरानी मान्यताएं मिट रही हैं, नयी मान्यताएं बन रही हैं। नए विचार, नई संकल्पनाएं आकार ग्रहण कर रही हैं। बैंकिंग और आर्थिक चिंतन के क्षितिज का विस्तार निरंतर हो रहा है। प्रतिस्पर्धा की स्वस्थ परंपरा पनप रही है। यदि किसी को आज के इस तीव्र प्रतिस्पर्धी युग में अपने अस्तित्व को बनाए रखना है तो उसे दूसरों से प्रतियोगिता करनी होगी। यही स्थिति बैंकिंग और आर्थिक क्षेत्र में भी देखी जा सकती है।

सूचना और प्रौद्योगिकी के इस युग ने तो बैंकिंग की परंपरागत अवधारणाएँ ही बदल दी हैं। सूचना और प्रौद्योगिकी के त्वरित विस्तार, बैंकिंग और आर्थिक गतिविधियों के विश्वव्यापी प्रभाव तथा भारत में आर्थिक सुधारों के अंतर्गत निजीकरण की प्रक्रिया ने देश में बैंकिंग और आर्थिक क्षेत्र में नई-नई संकल्पनाओं, गतिविधियों और नई सोच के अनेक द्वार खोल दिए हैं।

आज हर बैंक दूसरे बैंक से हर क्षेत्र में आगे निकल जाना चाहता है, निजी क्षेत्र के नए देशी और विदेशी बैंक आज अपने कारोबार, अपनी गतिविधियों को केवल अपनी चारदीवारी तक ही सीमित नहीं रखना चाहते, बल्कि वर्चुअल बैंकिंग के माध्यम से वे चारों ओर छा जाना चाहते हैं। देशी और विदेशी व्यापार, विदेशी मुद्रा विनिमय आदि में उनका बहुत योगदान रहा है। वे केन्द्रीय बैंक और समाज के बीच एक सेतु का भी

कार्य करते हैं। कुछ बैंक कमजोर करार दे दिए गए हैं और इसका समाधान करना भी जरूरी है। भारतीय पूंजी बाजार का विकास, वेंचर निधियों का विकास, भारत में व्युत्पन्न लिखतों का विकास तथा विलयन और अभिग्रहण जैसी नवीनतम गतिविधियों पर भी जोर दिया जा रहा है।

आर्थिक चिंतन - आजादी से पूर्व

भारत की आजादी से पूर्व भी भारत में अनेक छोटे और बड़े बैंक, निजी क्षेत्र में खुलते और बंद होते रहे। सरकार की ओर से भी तीन प्रेसीडेंसी बैंकों की स्थापना की गई। परन्तु ये बैंक बहुत समय तक चल नहीं सके। फिर भी जो चले उनकी क्षेत्र-व्याप्ति इतनी कम थी कि वे पूरे देश की अर्थव्यवस्था को प्रभावित करने की स्थिति में नहीं थे। 1935 में केन्द्रीय बैंक के रूप में निजी शेयर धारिता के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना हुई और देश के आजाद होने के पश्चात 1947 में भारतीय रिज़र्व बैंक का राष्ट्रीयकरण कर दिया गया तथा उसे व्यापक अधिकार प्रदान किए गए। बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 बैंकिंग जगत में क्रान्तिकारी घटना थी। तभी से भारत में बैंकिंग प्रणाली के सुव्यवस्थित विकास की शुरुआत हुई। उदारीकरण, विश्वव्यापीकरण और आर्थिक सुधार की प्रक्रिया के तहत आज भारत में 10 से ज्यादा निजी बैंक और विदेशी बैंक कार्यरत हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के भारतीय बैंकों को अब इन बैंकों से कड़ी प्रतिस्पर्धा करनी पड़ रही है। आज बैंकिंग प्रणाली को निजी और विदेशी बैंकों की चुनौतियाँ झेलनी पड़ रही हैं। साथ ही इन बैंकों की ऋण प्रबंधन क्षमता उनकी आस्ति-देयता प्रबंधन दक्षता पर निर्भर है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध प्रतियोगिता वर्ष 2002-03 में क्षेत्र 'ग' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध।

नयी चुनौतियाँ

यद्यपि आज भारत में अनेक वाणिज्यिक बैंक सुस्थापित हैं, परंतु भविष्य में उनके सामने भी भारी चुनौतियाँ आने की संभावनाएं हैं। वस्तुतः समग्र बैंकिंग प्रणाली को इन चुनौतियों का सामना करना होगा। अनेक छोटे और कमजोर बैंकों के बंद होने की संभावना है। अनेक वित्तीय संस्थाओं और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा बैंकिंग कारोबार में बैंकिंग कंपनियों को कड़ा टक्कर दिए जाने की संभावना बढ़ गई है। बैंकों के निजीकरण में वृद्धि होगी। नए निजी बैंक खोले जाएंगे। कमजोर बैंकों का समामेलन या समापन हो सकता है। विलयन और अभिग्रहण में तेजी आएगी। तकनीक और प्रौद्योगिकी का तीव्र गति से विकास होगा। बैंकों का विश्वव्यापीकरण होगा तथा अनेक बैंक संकीर्ण बैंकिंग की अवधारणा को अपनाएंगे। वित्तीय बाजार, पूंजी बाजार, मुद्रा बाजार तथा नए ऋण बाजारों का बेहतर समन्वय होगा।

अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग संव्यवहारों को अपनाने के फलस्वरूप सुदृढ़ बैंक और कमजोर बैंक का अंतर खुल कर सामने आ गया है। गैर-निष्पादक आस्तियों के वर्गीकरण और प्रावधानीकरण तथा पूंजी की पर्याप्तता जैसे मानकों ने अनेक बैंकों को कमजोर बैंकों के रूप में वर्गीकृत कर दिया है। कमजोर बैंक न केवल देश की बैंकिंग प्रणाली के लिए ही खतरा बन सकते हैं बल्कि देश की समग्र आर्थिक स्थिरता को भी छिन्न-भिन्न कर सकते हैं। इसी के कारण इस प्रकार के बैंकों के लिए तारापोर समिति ने “नैरो बैंकिंग” का सुझाव दिया था। इसी प्रकार वित्तपोषण कंपनियों ‘युनिवर्सल बैंकिंग’ के नाम पर बैंकिंग की गतिविधियों में भी अपने पैर पसारना चाहती हैं। अनेक कंपनियों ने तो अपने-अपने बैंक ही स्थापित कर लिए हैं।

व्यापक बैंकिंग में दीर्घकालीन पूंजी के वित्तपोषण के साथ-साथ कार्यकारी वित्तपोषण का भी प्रावधान होगा अर्थात् ग्राहक की सभी आर्थिक आवश्यकताओं की पूर्ति एक ही संस्था द्वारा किया जाना। वहीं कमजोर बैंकों को केवल जमा संग्रहकर्ता के रूप में सीमित करते हुए उन्हें सरकारी प्रतिभूतियों या सरकार द्वारा अनुमोदित प्रतिभूतियों में ही निवेश करना होगा। अतः जहाँ अनेक कमजोर बैंक संकीर्ण बैंकिंग की गतिविधियों

तक सीमित रह जाएंगे, वहीं अनेक वित्तीय कंपनियाँ बैंकिंग के व्यवसाय में भी आ जाएंगी। वस्तुतः बैंक और वित्तीय कंपनियों की विभाजक रेखा उनकी आर्थिक सक्षमता रह जाएगी। बैंकिंग कंपनियों द्वारा या युनिवर्सल बैंकिंग में बीमा कारोबार को भी शामिल करने के बारे में विचार चल रहा है। बीमा क्षेत्र को निजीकरण के लिए खोल दिया गया है। अतः अनेक बैंक भी उसमें प्रवेश करेंगे।

नरसिंहम समिति की तीन प्रमुख सिफारिशें निम्न हैं :

- (i) बैंकिंग प्रणाली की नींव को मजबूत करना
- (ii) इससे संबंधित प्रक्रियाओं को दुरुस्त करना, प्रौद्योगिकी और विकास का उन्नयन करना
- (iii) प्रणाली में बुनियादी/संरचनागत परिवर्तन लाना।

कमजोर बैंकों को संकीर्ण बैंकों के रूप में परिवर्तित करना या उनका दूसरे बैंक में समामेलन करना, परन्तु वह सहयोगपूर्ण तथा इच्छापूर्वक होना चाहिए और यदि यह समामेलन न हो तो उन्हें बंद कर देना। बैंकों और विकास वित्त संस्थानों का समामेलन करने की सिफारिश भी है।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की कमियां/ बीमारियाँ

भारत में बैंकिंग प्रणाली विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में आज भी कुछ कमियाँ विद्यमान हैं।

- (i) सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अभी भी वह उन्नत तकनीक और सूचना प्रणाली विकसित नहीं हो पायी है जो उन्हें अन्तर्राष्ट्रीय मानदण्डों तथा विदेशी बैंकों या नए निजी बैंकों से श्रेष्ठ साबित कर सके।
- (ii) सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अभी भी कार्मिकों में कार्य-संस्कृति के प्रति समर्पण की भावना, ग्राहक के प्रति घनिष्ठ लगाव, व्यवहार की विनम्रता तथा कार्य को निपटाने की तत्परता की कमी देखने को मिलती है। ग्राहक सेवा का स्तर पर्याप्त संतुष्टिकारक नहीं है।
- (iii) आज के प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में अभी भी बहुत सा स्टाफ

- (iv) वाणिज्यिक बैंकिंग प्रणाली अभी भी सरकारी और राजनैतिक हस्तक्षेप, ट्रेड यूनियनों के दबाव तथा कर्मचारियों की तटस्थता की शिकार है ।
- (v) बैंकों की प्रबंधन शैली में समय की मांग के अनुसार बदलाव नहीं आए हैं ।
- (vi) गैर निष्पादक आस्तियाँ अभी भी अंतर्राष्ट्रीय मानदण्डों से काफी अधिक हैं ।
- (vii) ऋण प्रबंधन, आस्ति देयता प्रबंधन, परिचालनगत जोखिमों के प्रति सतर्कता या जोखिम प्रबंधन में अभी काफी सुधार की गुंजाइश है ।
- (viii) सरकारी क्षेत्र के बैंक अभी भी उच्च सांविधिक चलनिधि अनुपात, नकदी आरक्षित अनुपात तथा अन्य अनेक बंधनों में रहकर कार्य कर रहे हैं, परंतु जो भी उदारीकरण लागू किया गया है, जैसे ब्याज-दर-संरचना, सांविधिक अपेक्षाओं में कमी, इन्हें भी अभी वे आत्मसात नहीं कर पाए हैं । अतः संगठनात्मक और परिचालनगत दक्षता में कमी है ।
- (ix) सूचना प्रबंध प्रणाली यदि अनुपस्थित नहीं तो दक्ष भी नहीं है ।
- (x) ऋण वसूली प्राधिकरण और न्यायालयों में लगने वाले समय को देखते हुए गैर निष्पादक आस्तियों को कम करना आसान नहीं है क्योंकि इसके लिए त्वरित और उपयुक्त कानूनी व्यवस्था का अभाव है ।
- (xi) बैंकों में अभी भी श्रम की सघनता है । स्टाफ की अधिकता के कारण लागत अधिक है और लाभप्रदता कम । आन्तरिक संरचना में भी सुधार की गुंजाइश है ।

उपर्युक्त विवेचन से स्पष्ट है कि यदि सरकारी क्षेत्र के बैंकों को 21वीं सदी में प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में कामयाब होना है तो उपर्युक्त बीमारियों को दूर करने हेतु भरपूर कोशिश करनी होगी ।

निजीकरण का सवाल

सही अर्थ में देखा जाए तो 'निजीकरण' सार्वजनिक क्षेत्र की असफलता का ही परिणाम है । यह विपरीत प्रक्रिया के रूप में हमारे सामने आया । सकल घरेलू उत्पाद में सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों का योगदान 20% तक ही रहा है जो कि विकसित देशों की विकास दर की तुलना में बहुत कम है । यह सच है कि 60-70 के दशक में विश्व में सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में तेजी से वृद्धि हुई, पर यह भी सच है कि विश्व के किसी भी भाग में सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम ज्यादा सफल नहीं रहे । इसलिए 1980 में समूचे विश्व में निजीकरण की जो हवा चली उससे साम्यवादी देश भी अछूते नहीं रहे ।

निजीकरण के पक्ष में सामान्यतः निम्नलिखित तर्क दिए जाते हैं :

- (i) निजीकरण से प्रतिस्पर्धा का वातावरण तैयार होता है । उन्हीं वस्तुओं का निर्माण किया जाता है जिनकी उपभोक्ता को आवश्यकता होती है ।
- (ii) निजीकरण से प्रशासनिक मशीनरी में कटौती होती है, अनावश्यक खर्च कम होते हैं और बचत का मार्ग प्रशस्त होता है ।
- (iii) निजीकरण से संसाधनों का उचित दोहन होता है जिससे पूंजी का उपयोग अधिक प्रभावी तरीके से किया जा सकता है ।
- (iv) निजीकरण से प्रबंधन में तकनीकी/प्रौद्योगिकी के विकास की संभावनाएं बढ़ती हैं ।
- (v) निजीकरण द्वारा सरकार अपना बहुमूल्य समय बचा सकती है और इस समय का सदुपयोग विकासोन्मुखी कार्यों में किया जा सकता है ।
- (vi) निजीकरण में प्रशिक्षित प्रबंधकों को उचित स्थान दिया जाता है जिससे प्रबंध के स्तर में सुधार आता है ।
- (vii) निजी कंपनियां पूंजी बाजार के अनुशासन और विषय विशेषज्ञों की राय के अनुसार काम करती हैं । धन का

(viii) सार्वजनिक क्षेत्र में हर स्तर पर राजनीतिक/प्रशासनिक दखलंदाजी होती है जिससे उसकी कार्यप्रणाली पर विपरीत प्रभाव पड़ता है जबकि निजी क्षेत्र में इस तरह की संभावनाएं नगण्य रहती हैं ।

(ix) निजी क्षेत्र में प्रबंधन अधिक जवाबदेह होता है जबकि सरकारी क्षेत्र के नौकरशाह कार्यकुशलता जैसे पहलुओं पर ज्यादा ध्यान नहीं देते ।

(x) निजी क्षेत्र में निर्णय 'उपयोगिता' को देखते हुए प्रशासनिक आधार पर लिए जाते हैं जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के ज्यादातर निर्णय 'वोट बैंक' को ध्यान में रखते हुए राजनीतिक आधार पर लिए जाते हैं ।

विलयन

भारत में बैंकिंग क्षेत्र में विलय की आवश्यकता के संबंध में विभिन्न अर्थशास्त्रियों में मतैक्य नहीं है । वित्तीय क्षेत्र के सुधारों पर गठित नरसिंमहम समिति ने कहा है कि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र को सुदृढ़ करने के लिए विलय आवश्यक है । इसके विपरीत एम.एस. वर्मा समिति ने कहा है कि बैंकिंग क्षेत्र को सुदृढ़ता प्रदान करने के लिए बैंक कर्मचारियों की संख्या में कमी की जानी चाहिए । अतिरिक्त कर्मचारियों के लिए उन्होंने स्वैच्छिक सेवा-निवृत्ति योजना (VRS) लागू किये जाने की संस्तुति की है । वर्मा समिति के अनुसार विलय केवल अंतिम विकल्प के रूप में प्रयुक्त किया जाना चाहिए ।

विलयन

विलय से लाभ

विलय से संगठन को होने वाले प्रमुख लाभ इस प्रकार हैं :-

विलय से लाभ

(i) वित्तीय सुदृढ़ता

(ii) लाभ में वृद्धि

(iii) मार्केट शेयर में वृद्धि

(iv) प्रतिस्पर्धा का सामना करने की सक्षमता

(v) प्रबंधकीय कार्यक्षमता में सुधार

(vi) तकनीकी उन्नयन

(vii) विस्तार एवं विविधीकरण, और

(viii) कर भार में कमी

विलय के प्रबल पक्षधरों में भी मतांतर है । ऐसे लोगों का एक वर्ग इस पक्ष में है कि कमजोर बैंकों का सुदृढ़ बैंक में विलय कर दिया जाना चाहिए जबकि दूसरे वर्ग का मानना है कि कमजोर बैंक का सुदृढ़ बैंक में विलय करने से सुदृढ़ बैंक की वित्तीय हालत भी कमजोर हो जायेगी ।

अंतर्राष्ट्रीय वित्त व्यवस्था की चुनौतियों का सामना करने के लिए तथा विदेशी बैंकों से मुकाबला करने के लिए यह आवश्यक है कि देश के कुछ बैंकों का भारतीय स्टेट बैंक में विलय कर दिया जाए । ऐसा करने से एक ही जगह/पास-पास बैंकों की कई-कई शाखाएं हो जाएंगी जिससे संसाधनों का सही विदोहन हो सकेगा ।

आधुनिक बैंकिंग प्रतिस्पर्धा, कुल मिलाकर, प्रबंधन की दक्षता और उनकी सक्षमता की प्रतिस्पर्धा है । बैंकों को जहां एक ओर पर्यवेक्षी अपेक्षाओं एवं विनियमों का अनुपालन करने की आवश्यकता है वहीं दूसरी ओर प्रबंधन की दक्षता बढ़ाने के उपाय ढूंढने की भी आवश्यकता है । इसके लिए एक ही बाजार में प्रतिस्पर्धा करने वाले बैंकों का विलय करने से ऊपरी व्ययों में कमी की जा सकती है । विलय से बैंकों के बेहतर अर्जन क्षमता के साथ उभरने की संभावना है जो उनके पूंजी आधार में धारित आय की तुलना में अधिक वृद्धि करेगा । पूंजी में वृद्धि होने से बैंकों को ईक्विटी हामीदारी का वित्तपोषण करने, निवेश एवं बीमा उत्पादों का वितरण करने, आस्ति आधारित प्रतिभूतियां जारी करने और अपने उत्पादों के लिए नये वितरण माध्यम प्रदान करने जैसे नये विविधीकृत कार्यकलाप अपनाने में सहायता मिलेगी ।

विलय वित्तीय क्षेत्र की पुनर्संरचना का एक नया विकल्प है । लेकिन, विलय का स्वरूप सहज तुलन-पत्र और गणितीय जोड़-घटाव तक सीमित नहीं होना चाहिए । अतः विलय का निर्णय लेने से पूर्व यह आवश्यक है कि सभी उपलब्ध विकल्पों का उचित मूल्यांकन किया जाए । ऐसा निर्णय लेने हेतु आवश्यक समकों का संग्रहण, वर्गीकरण और विश्लेषण करके

एक निष्पक्ष निर्णय लिया जाना चाहिए, तथा इस बात का भी ध्यान रखा जाना चाहिए कि विलय वित्तीय क्षेत्र की पुर्नसंरचना का एक विकल्प मात्र है। एक मात्र विकल्प नहीं। कार्पोरेट संसाधनों के इष्टतम उपयोग को बढ़ावा देने के लिए और भी लाभप्रद विकल्प हो सकते हैं।

विलयन पूर्व अपेक्षित सूचनाएं

बैंकों के विलयन या अभिग्रहण से पूर्व निम्नलिखित सूचनाएं प्राप्त करना अपेक्षित है।

- (i) बैंकर या कंपनी का कारोबार, ग्राहक वर्ग, गतिविधियां तथा उत्पाद।
- (ii) बैंकर या कंपनी की आर्थिक स्थिति, परिचालनगत लाभ; हानि की स्थिति, कुल कारोबार, प्रति शेयर अर्जन आदि।
- (iii) बैंकर अथवा कंपनी की देनदारियां, स्टाफ की स्थिति, उसकी दक्षता, उपयोगिता, प्रति कर्मचारी लाभ।
- (iv) कारोबार लाभ, स्टाफ की आयु स्थिति।
- (v) बैंकर या कंपनी की तकनीकी स्थिति, प्रौद्योगिकीय नवोन्मेष अथवा प्रौद्योगिकीय उपयोग आधारित सेवाओं की स्थिति।
- (vi) बैंकर या कंपनी के कार्य स्थल, उसके कारोबार के बढ़ने की सम्भावनाएँ या कमजोरियां और सबलताएं।

इन सभी का पूर्ण आकलन करने के पश्चात जो विलयन होते हैं, वे अधिक सफल और सार्थक होते हैं। विलयन के सफल और सार्थक होने के लिए दोनों पक्षों के बीच सद्भावना और व्यापक विचार-विमर्श एवं भावी रणनीतियों का निर्धारण आवश्यक है।

विलयन और अभिग्रहण बैंकों और कंपनियों के लिए एक असामान्य प्रक्रिया है। अतः यह अपरिहार्य है कि विलयन से पूर्व दोनों पक्षकारों को इसके विविध पहलुओं पर खुले दिल और दिमाग से चर्चा कर लेनी चाहिए और निर्णय काफी सोच-विचार के बाद, परंतु सही अवसर पर लेना चाहिए। विलयन का निर्णय, लेनदेन के गुण-दोषों पर आधारित, बुद्धिमत्तापूर्ण,

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

कल्पनाशील या दूरदर्शी और उत्साहजनक होना चाहिए। केवल आकार बढ़ाने की दृष्टि से या खाली प्रभुत्व दिखाने की मंशा से किया गया विलयन कभी-कभी असफल हो जाता है। इसलिए व्यापक खोजबीन और अनुसंधान करने के पश्चात ही निर्णय लेना हितकर है।

सरकार की भूमिका

समामेलन या विलयन और अभिग्रहण की बात करना जितना आसान है व्यवहार में उतना सरल नहीं है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में सरकारी धारिता बहुत ज्यादा है। अतः वे भी उसके लिए अच्छे समामेलक नहीं हो सकते। जहाँ तक निजी क्षेत्र के पुराने बैंकों का प्रश्न है, उनका क्षेत्रीय कारोबार आधार अच्छा है, परंतु उनका ऋण संविभागीय आधार कमजोर है जिसके लिए उनकी पुरानी कार्य पद्धति, सीमित भौगोलिक स्थिति, निजी क्षेत्र के नये बैंकों द्वारा उनके अभिग्रहण की सम्भावना उत्तरदायी है। उनके बाजार भाव में वृद्धि ही करेगी, परंतु इसके साथ ही उनके प्रौद्योगिकी उन्नयन नवीनतम तकनीक की अपरिहार्यता की स्थिति भी उनके समामेलन का मुद्दा बनेगा।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का विलयन सरकारी धारिता और साथ ही उनकी लाभप्रदता पर भी निर्भर है। अतः इसके लिए उनका विनिवेश, सरकारी धारिता को कम करके 49% तक लाना आवश्यक है।

कारोबारी प्रतिस्पर्धा आज सर्वोपरि है। अगले पांच वर्षों में पूंजी जुटाना तथा समेकित होना सभी बैंकों के लिए प्राथमिक चिंता होगी। लागत में कमी, भौगोलिक विस्तार, इलेक्ट्रॉनिक रूप से कारोबारी दक्षता और कुछ अन्य पहलू बैंकों की दक्षता के महामंत्र बनते जा रहे हैं। कमजोर बैंक को बचाने के लिए उसका विलयन किसी बड़े सशक्त बैंक में करने से वह लाभ नहीं होगा जो प्रतिस्पर्धी आधार पर विलयन से होता है। हालांकि विलयन के बाद प्रारंभ में लागत में उच्च वृद्धि हो सकती है परंतु शीघ्र ही वह लाभप्रदता में बदल सकती है।

विलयन की विफलता के कारण

- (i) समामेलन से प्रतिस्पर्धा में कमी आ सकती है और

इससे उपभोक्ताओं को हानि हो सकती है ।

(ii) बैंक जितना बड़ा होगा, खतरा या जोखिम भी उतना ही ज्यादा हो सकता है । अतः उन पर उतनी ही ज्यादा सरकार की गारंटी की आवश्यकता होगी ।

(iii) बैंकों के समामेलन से बैंकों की लाभप्रदता में वृद्धि भी भ्रामक या काल्पनिक सिद्ध हो सकती है क्योंकि यह प्रबंधकीय क्षमता, सदनीयता, आपसी सूझबूझ और परस्पर सहयोग तथा व्यावसायिक कौशल पर निर्भर करेगी ।

भारत में सरकारी बैंकों में पूंजी की अपर्याप्तता विदेशी बैंकों को आमंत्रण देगी । विलयन और अभिग्रहण बैंकों के लिए अब मंत्र बन गया है और ग्राहक निर्विवाद रूप से हमारा मालिक है । निस्संदेह यह दशक विलयन और अभिग्रहण का होगा और जो बैंक इस दौड़ में पिछड़ गया वह वस्तुतः बहुत पीछे रह जायेगा ।

कमजोर बैंकों को सुधारने के उपाय या इलाज

कुछ आलोचकों का मत है कि निजीकरण ही सरकारी क्षेत्र के बैंकों को सुधारने का मात्र एक तरीका है, परंतु यह एकमात्र तरीका नहीं है । साथ ही गैर-निष्पादक आस्तियों की समस्या केवल कमजोर बैंकों में ही नहीं है, बड़े और सुदृढ़ बैंकों में भी है । वस्तुतः हमारे बैंकों की वास्तविक समस्या का समाधान चलनिधि आस्तियों का एक अपेक्षित स्तर बनाये रखना, ऋणों की समय पर वसूली, ब्याज-दर जोखिमों का कुशल प्रबंधन, सुदृढ़ सूचना प्रणाली, समय रहते परिचालनों का निष्पक्ष मूल्यांकन, बेहतर पारदर्शिता, निदेशक मंडल तथा आंतरिक और बाह्य परीक्षकों की जवाबदेही निश्चित करना, राजनैतिक हस्तक्षेप से मुक्ति और बैंकों की आंतरिक स्वायत्तता में निहित है । वस्तुतः किसी एक आधार को अपनाकर सभी कमजोर बैंकों को संकीर्ण बैंक के रूप में बदल देने से समस्या का समाधान नहीं होगा । प्रत्येक बैंक के बारे में अलग-अलग रूप से विचार करना होगा ।

हर बैंक की अपनी अलग-अलग समस्याएँ और अलग-अलग कारण रहे हैं । अतः सभी पर एक सा समाधान (Fit for all) नहीं लागू किया जाना चाहिए । बैंकों की असफलता का कारण

कहीं राजनैतिक अतिहस्तक्षेप से बैंकों के निर्णयों का प्रभावित होना रहा है, तो कहीं अति बाजारोन्मुखता, कहीं प्रबंध-कौशल का अभाव रहा है, तो कहीं ऋण वसूली का प्रयाप्त रूप से प्रभावी न होना, कहीं ऋण संविभाग की तीव्र गति से वृद्धि का होना रहा है, तो कहीं विदेशी मुद्रा विनिमयगत जोखिम । कहीं यूनियनों का अत्यधिक हावी होना रहा है, तो कहीं दक्ष प्रबंध-तंत्र का न होना ।

प्रत्येक बैंक की वास्तविक समस्या को खोजकर उसकी प्रत्येक समस्या का समाधान करना होगा जैसे कहीं :-

- (i) कमजोर बैंकों में रिज़र्व बैंक नयी पूंजी का निवेश करके उन्हें पुनः अर्थ-सक्षम बना सकता है । जैसा कि अभी पिछले वर्षों में रिज़र्व बैंक द्वारा लगभग 2000 करोड़ रुपये कमजोर बैंकों में पुनः पूंजी निवेश करके अनेक बैंकों को उबारा गया है । लेकिन जहाँ सारी की सारी पूंजी ही बट्टे खाते में चली गयी हो, वहाँ समस्या का समाधान पुनः पूंजीकरण नहीं हो सकता ।
- (ii) कमजोर बैंकों का सुदृढ़ बैंकों के साथ समामेलन करके भी कुछ बैंकों को उबारा जा सकता है, परंतु वह समामेलन परस्पर इच्छापूर्वक और सहयोगपूर्ण होना चाहिए । साथ ही रूग्णता की पहचान होते ही इस ओर कदम उठाया जाना चाहिए । लेकिन हर स्थिति में यह उपाय भी सफल नहीं होता है । न्यू बैंक ऑफ इंडिया और पंजाब नैशनल बैंक का समामेलन इसका उदाहरण है । समामेलन करने से पूर्व कमजोर बैंक के तुलनपत्र को भार-ग्रस्तता रहित कर दिया जाना चाहिए ताकि वह दूसरे बैंक को भी रूग्ण न बना दे ।
- (iii) कुछ कमजोर बैंकों के स्वामित्व में प्रबंध-तंत्र में आमूलचूल परिवर्तन करके या उनका निजीकरण करके भी इनकी रूग्णता का समाधान खोजा जा सकता है । परंतु इसमें बैंकों का हित सर्वोपरि रखना होगा, केन्द्र या राज्य सरकार के हित को नहीं ।
- (iv) अशोध्य ऋणों का प्रतिभूतिकरण करके तथा जमा बीमा को आकर्षक एवं अधिक कारगर बनाकर भी इनका हल खोजा जा सकता है । इसके अशोध्य ऋणों के

लिए “फैक्ट्रिंग” जैसी व्यवस्था लाई जा सकती है जिसमें उनके अशोध्य ऋणों की इस नयी प्रणाली को कुछ बट्टे के साथ सौंपकर उनके तुलन पत्रों को संतुलित किया जा सकता है ।

समाधान खोजा जा सकता है जैसा कि पूंजीगत खाते की परिवर्तनीयता समिति की रिपोर्ट में सुझाया गया है ।

उपसंहार

(v) ऋण वसूली प्राधिकरण को शीघ्र निर्णयकारी, चुस्त और दुरुस्त बनाकर या कानूनी प्रक्रिया को सरल बनाकर कानूनी मध्यस्थता लागू करके अशोध्य ऋणों की वसूली समय रहते करके बैंकों को कमजोर होने से बचाया जा सकता है ।

इन सभी दृष्टियों से विचार करते हुए हमें कमजोर बैंकों की सही कमजोरी का पता लगाकर तदनुसार उसका इलाज करना चाहिए, सभी के लिए एक ही दवा देकर नहीं । इस प्रकार प्रत्येक बैंक का व्यापक अध्ययन करने के पश्चात ही उपचारात्मक कार्रवाई के लिए अपेक्षा के अनुसार उपयुक्त निर्णय लिए जाने चाहिए ।

(vi) आस्ति-पुनर्निर्माण निधि की स्थापना करके भी इनका



जोखिम प्रबंधन - एक विवेचन

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा “जोखिम प्रबंधन-एक विवेचन” पुस्तक का प्रकाशन किया गया है । इस पुस्तक में जोखिम के विविध पहलुओं को उजागर करते हुए उनसे निपटने के वैधानिक उपायों के साथ-साथ मानवीय प्रयासों पर भी प्रकाश डाला गया है । यह पुस्तक न केवल बैंकिंग से जुड़े व्यक्तियों बल्कि बैंकिंग में रुचि रखनेवाले लोगों के लिए भी उपयोगी साबित होगी । इस पुस्तक का **मूल्य 100/- रुपये** (डाक व्यय सहित) निर्धारित किया गया है । इसे निम्नांकित पते पर प्राप्त किया जा सकता है -

निदेशक

रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन प्रभाग (बिक्री अनुभाग)

आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

अमर बिल्डिंग, तल मंज़िल

सर फिरोजशाह मेहता रोड

पो. बा. सं. 1036

फोर्ट, मुंबई - 400 001

(फोन नं. 022-2266 0500 विस्तार - 4002)

पुस्तक के मूल्य का भुगतान मनीऑर्डर / डिमांड ड्राफ्ट/ चेक द्वारा करें जो भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई के पक्ष में आहरित तथा मुंबई में देय होने चाहिए ।



महत्वपूर्ण परिपत्र

गैर बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों का बीमा क्षेत्र में प्रवेश

भारतीय रिज़र्व बैंक के पास पंजीकृत गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां निम्नलिखित शर्तों के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन के बिना शुल्क के आधार पर तथा किसी जोखिम की भागीदारी के बिना बीमा एजेंसी कारोबार कर सकती हैं :

- (1) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को बीमा कंपनियों के साथ 'संयुक्त कंपनी निकाय एजेंट' के रूप में कार्य करने के लिए बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आइआरडीए) से अपेक्षित अनुमति प्राप्त कर लेनी चाहिए और उन्हें बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आइआरडीए) के विनियमों का पालन करना होगा ।
- (2) गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को, उनके द्वारा वित्तपोषित आस्तियों के संबंध में अपने ग्राहकों को किसी बीमा कंपनी विशेष के ही पास जाने पर जोर देने की प्रतिबंधकारी परंपरा नहीं अपनानी चाहिए । ग्राहकों को अपनी पसंद का विकल्प चुनने की अनुमति मिलनी चाहिए ।
- (3) चूंकि किसी गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के ग्राहक द्वारा बीमा उत्पादों का उपयोग करना पूरी तरह से स्वैच्छिक है, इसलिए गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा वितरित की गई सभी प्रचार सामग्री में इस बात का प्रमुख रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए । गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान की गई वित्तीय सेवाओं के प्रावधान और बीमा उत्पादों के उपयोग के बीच प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष कोई 'संबंध' नहीं होना चाहिए ।

- (4) बीमा-धारक द्वारा प्रीमियम का भुगतान गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के माध्यम के बिना सीधे बीमा कंपनी को किया जाना चाहिए ।
- (5) बीमा एजेंसी में यदि कोई जोखिम निहित हों तो वे जोखिम गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी के कारोबार में अंतरित नहीं होने चाहिए ।

(संदर्भ : गैर्बैपवि(नीप्र) कं.प.सं. 35/10.24/2003-04; दिनांक 10 फरवरी 2004)

बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग

सरकारी क्षेत्र के बैंकों की 10 करोड़ रुपये तक की लंबे समय से चली आ रही अनर्जक आस्तियों के समझौता-निपटारे के लिए संशोधित दिशानिर्देश

भारत सरकार के साथ विचार-विमर्श करके यह निर्णय लिया गया है कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों की 10 करोड़ रुपये तक की लंबे समय से चली आ रही अनर्जक आस्तियों के एकबारगी निपटारे के लिए 31 जुलाई 2004 तक आवेदनपत्र प्राप्त किये जायें । इसके परिणामस्वरूप 31 जुलाई 2004 तक प्राप्त आवेदनपत्रों पर कार्रवाई करने की अंतिम तारीख बढ़कर 31 अक्टूबर 2004 हो जायेगी ।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. बीपी. बीसी. 66/21.04.117/2003-2004 दिनांक 5 फरवरी 2004)

कर्मचारियों को अपनी कंपनियों के शेयर खरीदने के लिए बैंक वित्त प्रदान करने संबंधी दिशा-निर्देश

दिनांक 6 जनवरी 1995 के परिपत्र के अनुसार कर्मचारी कोटे के अंतर्गत कर्मचारियों को अपनी कंपनी के शेयर खरीद करने के

2. (क) अधिक से अधिक कंपनियों द्वारा सेबी के दिशा-निर्देशों के अनुरूप प्रोत्साहन पैकेज के रूप में अपने कर्मचारियों को स्टॉक का विकल्प देने तथा प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गमों (आई पी ओ) में कर्मचारियों के लिए विशिष्ट आरक्षण रखने तथा (ख) ऐसे वित्तपोषण में निहित जोखिमों के प्रति बैंकों की बढ़ती जागरूकता और काफी बैंकों में जोखिमों के निर्धारण के लिए एक अच्छी प्रणाली प्रारंभ होने को देखते हुए हाल में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उक्त अनुदेशों की समीक्षा की गयी। अब यह निर्णय किया गया है कि कर्मचारी स्टॉक आप्शन अथवा संबंधित कंपनी के प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम के अधीन शेयर खरीदने के लिए कर्मचारियों को बैंक वित्त प्रदान करने के लिए बैंक प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम के संबंध में मार्जिन सहित अद्यतन दिशा-निर्देशों के अधीन स्वयं निर्णय ले सकते हैं।

3. इस प्रकार के सभी ऋणों को पिछले वर्ष की 31 मार्च की स्थिति के अनुसार बैंक के बकाया अग्रिमों के 5 प्रतिशत की समग्र सीमा के अंदर पूंजी बाज़ार के प्रति बैंक के ऋण आदि जोखिम के रूप में माना जाना चाहिए।

4. कर्मचारी स्टॉक आप्शन / प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम के अंतर्गत शेयर प्राप्त करने के लिए अपने बैंक के कर्मचारियों को वित्तीय सहायता देने के संबंध में उक्त अनुदेश लागू नहीं होंगे।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 67/13.07.05/2003-2004 दिनांक 6 फरवरी 2004)

अनिवासी (बाह्य) रुपया खाते (एन आर इ खाते) की जमाराशियों पर ब्याज दरें

(i) अनिवासी (बाह्य) मीयादी जमा खातों पर ब्याज दर

18 अक्टूबर 2003 के परिपत्र बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 36/13.01.09/2003-04 के अनुसार 18 अक्टूबर 2003 को कारोबार की समाप्ति के समय से एक से तीन वर्ष की अवधि की भारत स्थित अनिवासी (बाह्य) रुपया (अनिवासी) बचत खातों पर ब्याज की दर तदनुसूच अवधिपूर्णता की अमेरिकी डॉलर की लंदन अंतर

बैंक प्रस्तुत दर (लिबोर) / स्वैप दर से 25 आधार अंक से अधिक नहीं होनी चाहिए। पुनरीक्षा के बाद यह निर्णय किया गया है कि आगे सूचना दिये जाने तक 17 अप्रैल 2004 को कारोबार की समाप्ति के समय से एक से तीन वर्ष की अवधि की भारत स्थित अनिवासी (बाह्य) रुपया (अनिवासी) जमा खातों पर ब्याज की दर तदनुसूच अवधिपूर्णता की अमेरिकी डॉलर की लंदन अंतर बैंक प्रस्तुत दर (लिबोर) / स्वैप दर से अधिक नहीं होनी चाहिए।

उपर्युक्तानुसार निर्धारित ब्याज की दरें तीन वर्ष से अधिक की अवधिपूर्णता के लिए भी लागू होंगी। वर्तमान की अवधिपूर्णता के बाद नवीकृत किये जाने वाले अनिवासी (बाह्य) बचत खातों पर भी ब्याज की दरों में तदनुसार परिवर्तन होगा।

(ii) अनिवासी (बाह्य) बचत खातों पर ब्याज दर

विभिन्न श्रेणियों के अनिवासी (बाह्य) जमा खातों के ब्याज की दरों में सामंजस्य स्थापित करने के उद्देश्य से यह निर्णय किया गया है कि भारत में 17 अप्रैल 2004 को कारोबार की समाप्ति के समय से अनिवासी (बाह्य) जमा खातों पर ब्याज की दरें भी लिबोर / स्वैप दरों से संबद्ध की जाए।

अनिवासी (बाह्य) बचत खातों की ब्याज दरें अमेरिकी डॉलर जमाराशियों की छह माह की अवधिपूर्णता की लिबोर / स्वैप दर से अधिक नहीं होनी चाहिए और इन्हें पूर्ववर्ती तिमाही के अंतिम कार्यदिवस की अमेरिकी डॉलर की लिबोर / स्वैप दर के अनुसार तिमाही आधार पर निर्धारित किया जायेगा। अप्रैल-जून 2004 तिमाही के लिए मार्च 2004 के अंतिम कार्यदिवस की अमेरिकी डॉलर लिबोर / स्वैप की दर लागू होगी।

(iii) अनिवासी (बाह्य) जमाराशियों की जमानत पर अग्रिम

यह स्पष्ट किया गया है कि चूंकि अनिवासी (बाह्य) बचत खातों की राशि जमाकर्ता द्वारा कभी भी निकाली जा सकती है, अतः इन जमाराशियों पर प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष, किसी भी प्रकार का ग्रहणाधिकार (लिएन) नोट नहीं कराया जाए।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. डीआईआर. बीसी. 76/13.01.09/2003-2004 दिनांक 17 अप्रैल 2004)

1 मई 2004 से

प्रतिशत प्रतिवर्ष

| निर्यात ऋण की श्रेणियाँ | ब्याज की दरें @ | |
|--|---|---|
| | 30 अप्रैल 2004 तक लागू वर्तमान दरें | 1 मई 2004 से 30 अप्रैल 2005 तक लागू |
| 1. पोतलदानपूर्व ऋण | | |
| क) (i) 180 दिन तक | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| (ii) 180 दिन से अधिक और 270 दिन तक | मुक्त * | मुक्त * |
| ख) निर्यात ऋण गारंटी निगम की गारंटी में शामिल, सरकार से प्राप्य प्रोत्साहन (इंसेंटिव) पर - 90 दिन तक | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| 2. पोतलदानोत्तर ऋण | | |
| क) पारवहन अवधि के लिए मांग बिलों पर (फेडाई द्वारा यथानिर्दिष्ट) | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| ख) मीयादी बिल (निर्यात बिलों की मीयाद, फेडाई द्वारा निर्दिष्ट पारवहन अवधि और जहाँ लागू हो वहाँ छूट की अवधि सहित कुल अवधि के लिए) | | |
| (i) 90 दिन तक | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| (ii) पोतलदान की तारीख से 90 दिन से अधिक और 6 माह तक | मुक्त * | मुक्त * |
| ग) निर्यात ऋण गारंटी निगम की गारंटी में शामिल, सरकार से प्राप्य प्रोत्साहन (इंसेंटिव) पर - 90 दिन तक | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| घ) आहरित न की गई शेष राशि पर (90 दिन तक) | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| ङ) पोतलदान की तारीख से एक वर्ष के अंदर भुगतान योग्य प्रतिधारण धन पर (केवल आपूर्ति भाग पर) (90 दिन तक) | मूल उधार दर से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक | मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड से 2.5 प्रतिशत बिन्दु कम से अनधिक |
| 3. आस्थगित ऋण | | |
| 180 दिन से अधिक अवधि के लिए आस्थगित ऋण | मुक्त * | मुक्त * |

| | | |
|---|---------|---------|
| 4. अन्यथा निर्दिष्ट न किया गया निर्यात | | |
| ऋण | | |
| (क) पोतलदानपूर्व ऋण | मुक्त * | मुक्त * |
| (ख) पोतलदानोत्तर ऋण | मुक्त * | मुक्त * |

@नोट : चूँकि ये उच्चतम दरें हैं, अतः बैंक उच्चतम दर से कम कोई भी दर निर्धारित कर सकते हैं ।

* मुक्त : मूल उधार दर के न्यूनतम मानदंड और स्प्रेड संबंधी दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए बैंक लिए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र हैं ।

(संदर्भ : बैंपविवि संख्या बीसी 81 / 13.07.01 / 2003-2004 दिनांक 24 अप्रैल 2004)

बैंकों द्वारा चालू खाते खोलना - अनुशासन की आवश्यकता

दिनांक 25 जनवरी 2004 के परिपत्र बैंपविवि./सं. बीसी. 136/09.08.001/1999-2000 से बैंकों को सूचित किया गया था कि चालू खाता खोलते समय वे खातेदार से इस आशय का घोषणा-पत्र प्राप्त करें कि ग्राहक किसी अन्य बैंक से ऋण सुविधा प्राप्त नहीं कर रहा है अथवा एक ऐसा घोषणा-पत्र प्राप्त करें जिसमें भावी ग्राहक द्वारा अन्य बैंकों से प्राप्त ऋण सुविधाओं का विवरण दिया गया हो । इसके अतिरिक्त, उक्त दूसरी स्थिति में संबंधित बैंक / बैंकों को विधिवत रूप से सूचित भी किया जाना चाहिए ताकि वे आवश्यक सुरक्षात्मक उपाय कर सकें ।

2. यह रिपोर्ट किया गया है कि उक्त प्रक्रिया को जो समग्र ऋण अनुशासन के लिए आवश्यक है, कतिपय बैंक पालन नहीं

कर रहे हैं । इसके कारण ऋणकर्ता द्वारा निधियों का अन्यत्र उपयोग संभव होता है जो कि बैंकिंग प्रणाली के हित में नहीं है । अतः बैंकों को पुनः सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं बैंकिंग प्रणाली से ऋण सुविधाएं (निधि आधारित अथवा गैर निधि आधारित) प्राप्त करने वाले व्यक्तियों / संस्थाओं के चालू खाते तब तक न खोलें जब तक कि ऋणदाता बैंक / बैंकों से अनापत्ति प्रमाणपत्र प्राप्त नहीं कर लिया जाता है । बैंकों को इस बात को नोट करने के लिए भी सूचित किया जाता है कि उक्त अनुशासन का पालन न करने को निधियों के निर्धारित उपयोग से अन्यत्र उपयोग के लिए उकसाने के कार्य के रूप में माना जायेगा तथा ऐसा उल्लंघन रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किये जाने पर अथवा निरीक्षण के दौरान ध्यान में आने पर संबंधित बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत दंड के लिए दायी होगा ।

(संदर्भ : बैंपविवि सं. एलईजी. बीसी. 84/09.07.005 / 2003-04 दिनांक 15 मई 2004)

प्रयुक्त शब्दावली

| | | | | |
|---------------------|---|----------------------|------------------|---------------------------|
| गैर बैंकिंग वित्तीय | } | Non-Banking | बैंक वित्त | Bank finance |
| कंपनियां | | Financial Companies | पोतलदानपूर्व | Pre-shipment |
| संयुक्त कंपनी निकाय | } | Composite corporate | पोतलदानोत्तर | Post-shipment |
| एजेंट | | agent | आस्थगित ऋण | Deferred credit |
| प्रतिबंधकारी परंपरा | | Restrictive practice | समग्र ऋण अनुशासन | Overall credit discipline |





पुस्तक समीक्षा

| | |
|-----------------|-----------------------------|
| पुस्तक का नाम : | साख नीति-ग्रामीण व औद्योगिक |
| लेखक का नाम : | डॉ. कन्हैया सिंह |
| प्रकाशक : | हिमालया पब्लिशिंग हाऊस |
| पृष्ठ संख्या : | 187 |
| मूल्य : | 450/- रुपये |

भारत जैसे विकासशील देश के दो प्रमुख क्षेत्रों - कृषि एवं उद्योग को सुनियोजित तरीके से विकास के पथ पर अग्रसर करने के लिए रिज़र्व बैंक की उपयुक्त मौद्रिक एवं साख नीति का होना अत्यावश्यक है। इन नीतियों के उद्देश्य - देश की आर्थिक प्रगति, सामाजिक न्याय, आय का अधिकाधिक समान वितरण एवं मूल्य स्थिरता प्रत्येक देश की आर्थिक परिस्थिति के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं। लेकिन कीमतों में स्थिरता या मुद्रास्फीति पर नियंत्रण एक उद्देश्य है जो हर देश में समान रूप से लागू होता है। इस परिप्रेक्ष्य में साख या ऋण नीति की महत्ता स्वयं प्रतिपादित हो जाती है। विकसनशील देशों में साख नीति का प्रबंधन व नियंत्रण वहां के केंद्रीय बैंक की देखरेख में ही होता है और भारत भी इसका अपवाद नहीं है। केंद्रीय बैंक मौद्रिक एवं साख नीति के माध्यम से देश में मुद्रा की कुल मांग एवं वस्तुओं व सेवाओं की आपूर्ति के मध्य सन्तुलन बनाए रखने का प्रयास करता है। भुगतान सन्तुलन एवं ब्याज दरों में सन्तुलन तथा साथ ही साथ मूल्य स्थिरता भी इस नीति का प्रमुख लक्ष्य होता है।

साख नीति जैसे तकनीकी विषय पर डॉ. कन्हैया सिंह की हिन्दी भाषा में लिखी गई यह पुस्तक एक सराहनीय प्रयास है जो इस विषय पर पुस्तकों के अभाव को भी दूर करती है।

बैंकिंग क्षेत्र के आर्थिक शोध विभाग से सक्रिय रूप से जुड़े होने से प्राप्त अनुभवों का लाभ भी लेखक को इस पुस्तक की विषयवस्तु को तथ्यपरक और सार्थक बनाने में मददगार साबित हुआ है। इस पुस्तक में रिज़र्व बैंक की विभिन्न साख नीतियों में कृषि एवं औद्योगिक विकास के लिए किए गए महत्वपूर्ण निर्णयों, बैंकों के शाखा एवं ऋण प्रसार के कार्यक्रमों का विश्लेषण, बैंकों द्वारा अनुभव की गई समस्याओं आदि महत्वपूर्ण विषयों पर विस्तार पूर्वक प्रकाश डाला गया है।

इस पुस्तक की विषयवस्तु को नौ अध्यायों में बांटा गया है। पहले अध्याय में व्यापक आर्थिक नीति के अन्तर्गत आनेवाली विभिन्न नीतियों यथा - राजकोषीय, मौद्रिक, साख एवं बैंकिंग नीतियों को स्पष्ट करते हुए उनकी उपयोगिता पर प्रकाश डाला गया है। दूसरा एवं तीसरा अध्याय भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इन नीतियों के लक्ष्य निर्धारण में अदा की जानेवाली भूमिका एवं मुद्रा की मांग व आपूर्ति के मध्य सन्तुलन बनाए रखने के लिए अपनाए जानेवाले साधनों पर प्रकाश डालता है। चौथा एवं पांचवां अध्याय ग्रामीण साख उपलब्ध करनेवाले विभिन्न बैंकों एवं संस्थाओं की भूमिका के साथ इस क्षेत्र में उभर रही नवीन संकल्पनाओं को परिभाषित करता है। उसी तरह से छठा एवं सातवां अध्याय औद्योगिक ऋणों के विभिन्न



पहलुओं - यथा इस ऋण को उपलब्ध करानेवाली संस्थाएं एवं इस क्षेत्र में उभरकर आए नए बैंकिंग उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करता है। आठवें अध्याय में भारत में साख नीति की सफलता एवं उसकी सीमाओं पर चर्चा की गई है तथा नौवां अध्याय लेखक के दृष्टिकोण से भावी साख नीति के स्वरूप को परिभाषित करता है।

उपरोक्त के परिप्रेक्ष्य में यह कहा जा सकता है कि इस पुस्तक में साख नीति के विभिन्न पहलुओं को तो शामिल कर लिया गया है लेकिन इस नीति के निर्धारण में शामिल किए जानेवाले बाजार के विभिन्न घटकों / तत्वों को अनछुआ रहने दिया गया है। उसी तरह से पुस्तक में शामिल आंकड़ों को देखकर आसानी से यह कयास लगाया जा सकता है कि इसे एक लम्बी अवधि के दौरान तैयार किया गया है क्योंकि इसमें शामिल आंकड़ें छह साल पूर्व, अर्थात् 1998 तक, की स्थिति दर्शाते हैं और कहीं-कहीं तो ये मात्र वर्ष 1993-94 तक की स्थिति ही स्पष्ट करते हैं, जबकि पुस्तक का प्रकाशन वर्ष 2003 में हुआ है। अतएव उचित तो यह होता कि इसके प्रकाशन से पूर्व लेखक को कम से कम इसमें शामिल आंकड़ों को अद्यतन

कर लेना चाहिए था ताकि इसकी प्रासंगिकता समयानुकूल होती।

पुस्तक में संपादन की बहुत अधिक गुंजाइश है क्योंकि पूरी पुस्तक व्याकरणात्मक एवं संकल्पनागत त्रुटियों से भरी हुई है। सबसे प्रमुख त्रुटि तो विषयसूची में ही देखने को मिलती है जहां पर पांचवें एवं आठवें अध्याय के शीर्षक एकसमान दिए गए हैं जबकि पुस्तक में शामिल आठवें अध्याय का शीर्षक कुछ और ही कहानी कहता है। उसी तरह से कई स्थानों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के लिए 'रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया' का प्रयोग किया गया है। स्रोत के लिए 'स्रोत' व 'स्रोत' अद्यतन के लिए 'उदयतन', 'दृष्टिकोण', 'संस्थाएं', 'संवृद्धि', 'पुनर्पुनायी', 'योजनाएं', 'सीमायें', उद्यमिता के लिए 'उद्यमिता' 'मध्यावधि', 'अध्ययन', जैसी भाषागत एवं व्याकरण की त्रुटियां पुस्तक का कमजोर पक्ष दर्शाती हैं।

साररूप में हम कह सकते हैं कि पुस्तक अपने लक्ष्य को प्राप्त करने में काफी हद तक सफल रही है लेकिन इसमें अभी भी संशोधन / सुधार की काफी संभावनाएं हैं।

सावित्री सिंह
प्रबंधक
बैंकर प्रशिक्षण विभाग
मुंबई



विश्व के बड़े बैंक

ग्लोबल फाइनेंस पत्रिका के अनुसार अमेरिका का सिटी ग्रुप 2003 साल में अपनी 1097 अरब डॉलर सम्पत्ति से विश्व का सबसे बड़ा बैंक है। जापान का मिजुहो होल्डिंग्स बैंक (1029.69 अरब डॉलर) जो पहले स्थान पर था, अब दूसरे स्थान पर आ गया है। तीसरे स्थान पर स्विट्जरलैंड का यूवीएस (851.69 अरब डॉलर) है। जर्मनी का डायचे बैंक (795.74 अरब डॉलर) जो पिछले वर्ष तीसरे स्थान पर था, अब पाँचवें स्थान पर है। चौथे स्थान पर जापान का सुमितोको मित्सुई बैंकिंग कार्पोरेशन (826.60 अरब डॉलर) है। विश्व के चुने हुए 50 बैंकों की इस सूची में भारत का कोई बैंक नहीं है।

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 बाज़ार, पूंजी बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं। प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर सांकेतिक 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 फ्लापी 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।