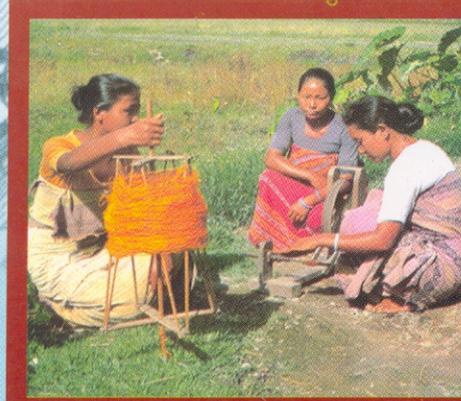
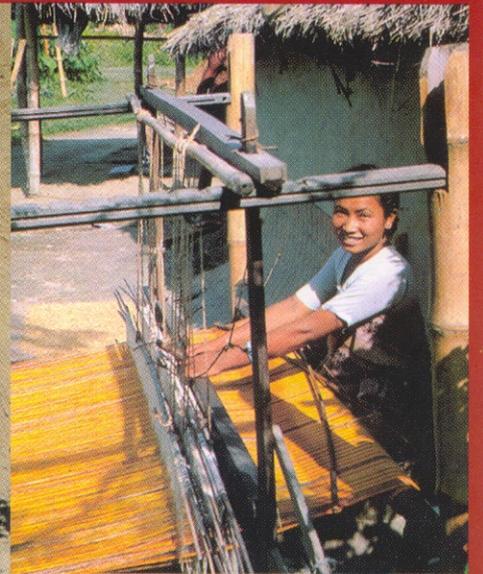
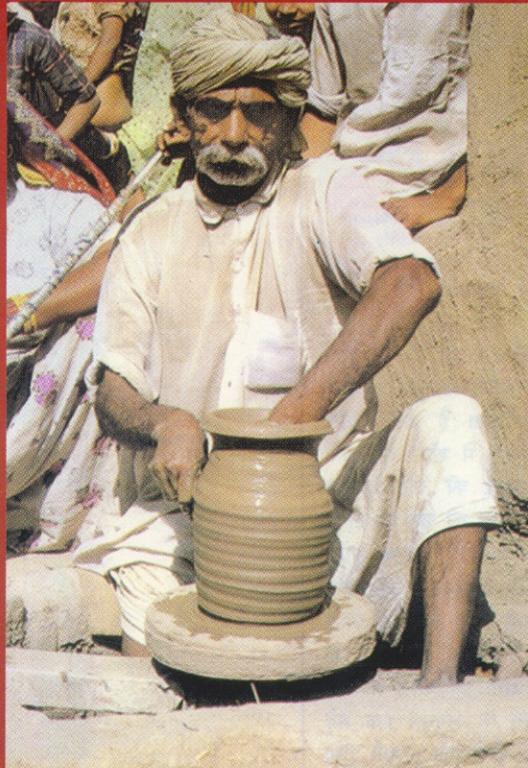
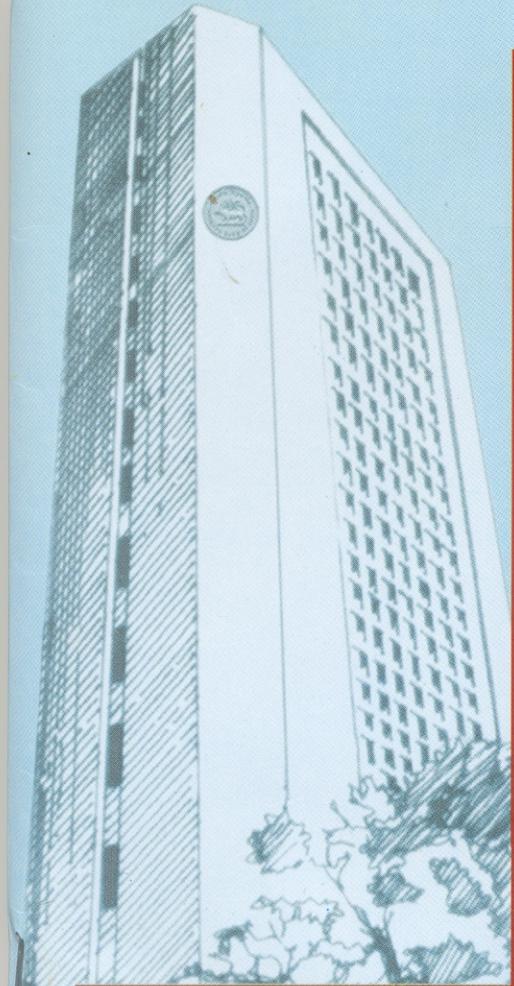


बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

(बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल)

वर्ष 19 अंक 4

जुलाई-सितंबर 2007



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषयसूची

संपादकीय		2
अनुचिंतन		4
साक्षात्कार		6
लेख		
◆ गरीबी के निशान दिखें अजायबघर में	प्रो. मोहम्मद यूनुस	10
◆ लघु और मध्यम उद्यमों के लिए क्रेडिट रेटिंग	राजेंद्र सिंह	18
इधर-उधर से	सावित्री सिंह	23
◆ बढ़ता विदेशी मुद्रा भंडार: अनुकूलतम उपयोग की आवश्यकता	विनय बंसल	27
◆ घटती ग्रामीण कृषक संख्या-बढ़ता श्रमिक अनुपात	डॉ. राजीवकुमार सिन्हा	32
परिक्रमा		35
◆ कार्यालयीन समय की बचत : कार्यालयीन समय प्रबंधन	सावित्री सिंह	39
◆ यूनिवर्सल बैंक और भारतीय चुनौतियां	ओमप्रकाश अग्रवाल	46
◆ पुरस्कृत निबंध	ध्रुव मुखर्जी	49
◆ पुस्तक समीक्षा		55
लेखकों से/ पाठकों से		60

सदस्य



Member

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा
अब तक प्रकाशित हिन्दी पुस्तकें

- 'जोखिम प्रबंधन - एक विवेचन' **
- 'बैंकों में लाभप्रदता' *
- 'बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस' **
- रिटेल बैंकिंग और मार्केटिंग ***
- भारत में भुगतान और निपटान प्रणाली ***

* संस्कार साहित्य माला, 407, कृष्णा विहार, टाटा कम्पाऊंड, इर्ला ब्रिज, एस. वी. रोड, अंधेरी (प.), मुंबई -400 058 के पास बिक्री हेतु उपलब्ध

** निदेशक रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग) आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग, भारिबैंक, अमर भवन, फोर्ट, मुंबई - 400 001 एवं बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय में बिक्री हेतु उपलब्ध

*** आधार प्रकाशन प्रा. लि. एस. सी एफ. 267, सेक्टर 16, पंचकूला, 134 113 (हरियाणा) में बिक्री हेतु उपलब्ध

इस अंक के प्रकाशन में मानव संसाधन विकास विभाग के उप महाप्रबंधक श्री आर. वासन और राजभाषा कक्ष से सम्बद्ध श्रीमती नीतू जाधव का सहयोग प्राप्त हुआ।

ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग - विशेषांक (अक्टूबर - दिसंबर 2007)

बैंकिंग चिंतन - अनुचिंतन का अक्टूबर - दिसंबर 2007 का अंक 'ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग' विशेषांक होगा। इसमें ग्रामीण बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं के परिचय के साथ-साथ उनसे जुड़ी संस्थाओं और एजेन्सियों के कार्यकलाप, भारत में सूक्ष्म वित्त, ग्रामीण विकास कार्यक्रम में बैंकों की भूमिका, लघु और मध्यम उद्यम (एसएमईज़), कृषि ऋण एवं स्वॉट, कृषि परिचर्या (एग्रो क्लिनिक), किसान क्रेडिट कार्ड, सहकारिता ग्रामीण संरचना विकास निधि (आरआईडीएफ), ग्रामीण बैंकिंग और मार्केटिंग, वित्तीय समावेशन, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, स्वयं सहायता दल, ग्रामीण ऋण और गैर सरकारी संगठन, ग्रामीण बैंकिंग और कानून, ग्राहक शिक्षा, ग्रामीण ऋण और जोखिम प्रबंधन, सूक्ष्म वित्त और कंपनी क्षेत्र की भूमिका, ग्रामीण विकास एवं गैर वित्तीय सेवाएं, बीमा सेवायें और ग्रामीण विकास आदि विषयों पर लेख शामिल होंगे।



संपादक - मंडल

प्रबंध संपादक

डॉ. (श्रीमती) दीपाली पंत जोशी

मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य

सुशील कुमार भार्गव

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

रूपम मिश्र

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

आर. डी. धुर्वे

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सूरज प्रकाश

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा)

कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे



प्रभुता व्यास

वरीष्ठ उपाध्यक्ष, भारतीय बैंक संघ, मुंबई

डॉ. सुरेश कुमार

उप महाप्रबंधक (राजभाषा), भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

डॉ. दामोदर खडसे

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) बैंक ऑफ महाराष्ट्र

डॉ. गर्जेन्द्र कुमार

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

इलाहाबाद बैंक

कार्यकारी संपादक

पुष्प कुमार शर्मा

सहायक महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य-सचिव

के. सी. मालपानी

सहायक प्रबंधक, (राजभाषा)

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग

दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028.

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

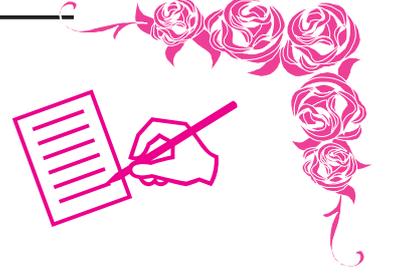
डॉ. (श्रीमती) दीपाली पंत जोशी द्वारा बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा मयूर ट्रेडिंग कॉरपोरेशन, मुंबई - 400 001 में मुद्रित।

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

E mail : btcrjhasha@rbi.org.in फोन : 24381255 फैक्स नं. - 2430 3882

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर





संग्रहकीय



चिन्तन

**साईं इतना दीजिये जामें कुटुम्ब समाए
में भी भूखा न रहूं, साधु न भूखा जाए**

संत कबीर का यह दोहा शाब्दिक अर्थों में जितना सरल है, भावार्थ के स्तर पर उतना ही गूढ़। प्रार्थना के स्वर से प्रारंभ अपनी बात में उन्होंने अपनी व्यक्तिगत या पारिवारिक जिम्मेदारियों के साथ-साथ, सामाजिक दायित्वों का भी पूरी ईमानदारी से संकेत किया है। वस्तुतः दोहे में तीन बातें बहुत ही स्पष्ट हैं 'पाना' और उसका 'समान वितरण' तथा 'स्पष्ट ईमानदारी'। दूसरे शब्दों में कहे तो पाने और वितरण के सुख के लिये एक ईमानदार उदारता। यदि हम आज अपने संस्कारों का मंथन करें तो हमारे सामने सही पुरुषार्थ का यही अर्थ स्पष्ट होगा 'अर्जन, पोषण और उदारता'। .. यही पुरुषार्थ 'आर्थिक जगत' की सही कुंजी है- विकास के लिए। हमारी वर्तमान नीतियां इन्हीं आधार स्तंभों पर आधारित होनी चाहिए। है ना,

आज परिवेश चाहे घर का हो या दफ्तर का, समाज का हो या देश का, हमें अपने परिवेश से कटते नहीं जाना चाहिये, वरना धीरे-धीरे हम एकाकी होते जायेंगे और जब कोई एकाकी होता है तो वह भयभीत हो जाता है, पीछे रह जाने के डर से, और यही कारण है कि स्पर्धा की एक अंधी दौड़ मची हुई है जिसमें उदारता का स्थान लालच ने ले लिया है। इस प्रकार की संकीर्णता पैदा हो गयी है कि देशों के बीच, समाज के बीच, व्यक्तियों के बीच का तारतम्य टूटता जा रहा है और समन्वय का कोई सूत्र नहीं बचा। बढ़ती हुई संकीर्णता ने हमारे पुरुषार्थ का अर्थ बदल दिया और हम 'सिर्फ' अपने ही हो कर रह गये। 'अपने' ही होने के इस वातावरण में अपनापन समाप्त हो गया। ऐसे में 'साधु' तो भूखा जायेगा ही, भले ही हम अतिथि देवो भवः की गुहार लगाते रहे हैं। कहीं यदि थोड़ी उदारता दिखलाई भी पड़ती है तो - उसका केन्द्र बिन्दु हम 'स्वयं' हो जाते हैं सिर्फ 'हम'। न समाज, न देश और न विकास क्योंकि हम अपनों से बड़े हो गये हैं, या ऐसा मानने लगते हैं, इतने बड़े कि हमें अपने से परे कुछ दिखलाई नहीं पड़ता, हम अपनी ही उपयोगिता भूल गये...

बड़ा हुआ तो क्या हुआ जैसे पेड़ खजूर पंछी को छाया नहीं, फल लागे अति दूर

आपसी संकीर्णता ने ही अमीरी और गरीबी की खाई को और चौड़ा किया है जिसे पाटने के लिये हमें अपनी स्वार्थी सोच और मानसिक संकीर्णता को छोड़ना होगा। इतना तो 'अर्जन' करना ही होगा कि हम भी संतुष्ट हो और समाज भी, तब जाकर कबीर की वाणी सार्थक होगी अन्यथा सिर्फ समस्या पर अंगुली रखने से कोई समाधान नहीं मिलेगा भले ही हम बैंकर हो या व्यापारी, नीति-निर्माता हो या कार्यान्वयन करने वाले ... जिम्मेदारी तो साझी है। है ना-

अनुचिन्तन

इस साझी जिम्मेदारी का अहसास करने और गरीबी को दुनिया से हटाकर अजायबघर की चीज़ बनाने का सपना देखने वाले लोग भी हमारे समाज में हैं जो निरंतर इस गरीबी उन्मूलन की लड़ाई के साथ मोर्चा खोले हुए हैं। सिर्फ हमें अपने आसपास देखना होगा, महसूस करना होगा। शायद यही कारण है कि नोबल पुरस्कार समिति ने इस वर्ष प्रो. मोहम्मद यूनुस और उनके ग्रामीण बैंक को नोबल शांति पुरस्कार से नवाजा। हम उनके नोबल भाषण को अपने पाठकों के लिये लेकर आये हैं जिसकी एक-एक पंक्ति उनके प्रयासों का दर्शन कराती है। ऐसे ही प्रयास हमारे देश में स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद भी अपने स्तर पर कर रहा है स्वयं सहायता समूहों के साथ। और साक्षात्कार में हम आपकी मुलाकात करवायेंगे उस बैंक के प्रबंध निदेशक श्री अमिताभ गुहा से उनके प्रयासों की जानकारी लेने के लिये। आशा है, यह अंक भी आपको, अपनी सोच को व्यापक करने में प्रेरित करेगा और हमारे प्रयासों को आपकी प्रतिक्रियाओं का प्रतिफल मिलेगा - क्योंकि हम तो यह मानते हैं कि

**कबीर सो धन संचिये जो आगे कूं होए
सीस चढ़ाये पोटली, ले जात न देख्या कोए**

सादर,
अस्तु

दीपाली पंत जोशी

डॉ. (श्रीमती) दीपाली पंत जोशी

अनुचिंतन



आपके सौजन्य से आपके संस्थान की सुंदर एवं प्रतिष्ठित पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन' का जनवरी - मार्च 2007 का अंक मिला धन्यवाद।

मैंने यह अंक भी अद्योपान्त देखा। बहुत अच्छा बना है। इसका मुद्रण एवं साज-सज्जा आकर्षक तथा सुरुचिपूर्ण है और संकलित सामग्री अत्यन्त रोचक एवं उपयोगी है। आपका सम्पादकीय निस्सन्देह प्रभावित करता है। मौद्रिक संग्रहालय सम्बन्धी काजी मुहम्मद ईसा का लेख तो इस अंक की जान है। वास्तव में संग्रहणीय भी है। वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग पर श्री विनय बंसल का लेख भी मुझे अच्छा लगा।

● **कृष्ण कुमार ग्रोवर**
पूर्व सचिव
संसदीय राजभाषा समिति

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसंबर 2006 का अंक प्राप्त हुआ, धन्यवाद। आज इस बात में कोई संदेह नहीं रह गया कि बैंकिंग क्षेत्र में अन्य पत्रिकाओं की प्रतिस्पर्धा के बीच में एक कड़ी चुनौती प्रस्तुत की हुई है।

इस अंक के संपादकीय में जो व्यक्ति की सोच को लेकर विस्तृत में ज्ञानवर्धन किया गया है, अति उत्तम है। भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक के रूप में प्रकाशित कर बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित सारगर्भित, ज्ञानवर्धक, उद्देश्यपूर्ण एवं बैंकिंग की सामयिक जानकारियां दी गई हैं उससे बैंकिंग व दूसरे अन्य लोगों को काफी लाभ मिलेगा। यूको बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री वी श्रीधर द्वारा राजभाषा हिंदी के बारे में जो विचार व्यक्त किये गये हैं वो प्रशंसनीय है।

पत्रिका के सफल एवं श्रेष्ठ प्रकाशन के लिए सम्पादक मण्डल को हार्दिक शुभकामनाएं।

● **चन्द्र प्रकाश निम**
अखिल भारतीय दलित विकास युवाजन समाज
दिल्ली

सर्वप्रथम मैं बैंकिंग चिंतन--अनुचिंतन के जुलाई -सितंबर 2006 के अंक में उप प्रधानाचार्य सुश्री उमा सुब्रमणियम के चित्ताकर्षक सम्पादकीय के प्रति दो शब्द लिखना चाहता हूं। उन्होंने रामचरित मानस के उत्तर कांड की चौपाई 'संत बिटप सरिता गिरि धरनी, परहित हेतु सबन्ह कै करनी' को जिस कौशल से बैंकिंग से संदर्भित किया है वह निश्चय ही उन के गूढ़ व विस्तृत ज्ञान का द्योतक है। मैं स्वयं प्रतिदिन पवित्र ग्रंथ रामचरित मानस के कुछ पृष्ठ पढ़ता हूं व इसके समाज, परिवार, राजनीति में प्रेम, कर्तव्यपरायणता, त्याग आदि के अमूल्य योगदान व आज संवेदनहीन होते समाज में इस ग्रंथ की महता को महसूस करता हूं। लेकिन इस ग्रंथ की किसी चौपाई को हमारे व्यवसाय अर्थात् बैंकिंग से भी संदर्भित किया जा सकता है यह तो कभी सोचा भी नहीं था। सुश्री सुब्रमणियम ने जिस कुशलता से चौपाई के एक-एक शब्द को बैंकिंग से जोड़ा है उस के लिए वे बधाई के पात्र हैं।

मैं एक सुझाव भी देना चाहता हूं कि कृपया पत्रिका के अंतिम एक-दो पृष्ठों पर रिजर्व बैंक द्वारा तिमाही के दौरान लिये गये निर्णयों की भी संक्षिप्त जानकारी पाठकों को उपलब्ध करवाने का श्रम करें।

● **एस. पी. मेहन्दीरता**
रेवाड़ी, हरियाणा

आपकी पत्रिका ही एक ऐसी पत्रिका है जो ग्रास रूट लेवल की बात उठाती है व ग्रास रूट लेवल के प्रश्नों से ही आगे बढ़ती है। आपकी पत्रिका को पढ़ने पर ऐसा लगता है कि देश के लिये कुछ करने की पहल है तो वह इस पत्रिका के लेखों पर चलकर हो सकती है। संतों, कवियों, विचारकों, महान चिंतकों, मनिषियों के विचारों का उद्धरण देकर यह पत्रिका असली जगह चोट पहुंचाती है, यह समझने वाले पर निर्भर है। असली मुद्दे पर ध्यान यह पत्रिका उठा रही है। डी. के. शुक्लाजी का इन्टरव्यू बहुत अच्छा है परंतु बात है कि ग्रामीण भारत में जाकर बैंकर उनकी आवश्यकताओं को समझे, एहसास करें कि उनकी आवश्यकताएं क्या हैं। (संदर्भ-वर्ष -18 अंक -2) संपादकीय टीम पत्रिका हेतु दिनरात एक

करके उत्कृष्ट सामग्री तैयार कर रही है यह हमें एहसास होता है। धन्यवाद सम्पादकीय टीम को। साक्षात्कार मन में उत्कंठा जगाते हैं।

◎ **ईश्वर चंद्र आत्रेय**
हिसार, हरियाणा

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के जनवरी - मार्च 2007 अंक को एबीसीसीआई द्वारा उत्कृष्टता के लिए पुरस्कृत किये जाने के लिए हार्दिक बधाई। इस उत्कृष्टता में आपके संपादन की मौलिक सूझ-बूझ, आवरण पृष्ठों और अन्य पृष्ठों की साज-सज्जा और मुद्रण का योगदान है। इस अंक में भारतीय रिज़र्व बैंक में मौद्रिक संग्रहालय की स्थापना का औचित्य और उसकी दर्शनीयता उद्घाटित की गई है।

विजया बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री प्रकाश मल्या का साक्षात्कार भी हमारे शीर्ष स्तर के बैंकरों के लिए प्रेरणादायी तो है ही, वह उन्हें विषम परिस्थितियों से जुझने का मार्गदर्शन भी प्रदान करता है। बैंकिंग के कामकाज में अपने देश की भाषा के संबंध में उनके विचार न केवल श्लाघ्य हैं अपितु हर दृष्टि से अनुकरणीय भी हैं कि बैंकिंग में कम्प्यूटरों के अधिकाधिक उपयोग से अंग्रेजी का वर्चस्व बढ़ रहा है।

समूचे अंक में मौद्रिक संग्रहालय का जो विशद वर्णन किया गया है वह संग्रहालय के प्रत्येक विशिष्ट पहलू को उजागर करता है और पाठकों को उससे परिचित कराता है। इस अंक के कुशल संपादन के लिए आप बधाई के पात्र हैं।

◎ **नारायण प्रसाद पाण्डेय**
सेवानिवृत्त उप महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

जनवरी-मार्च 2007 का अंक हाथ में है समाहित जानकारी रोचक है और उपयोगी भी है। मुद्रा के संबंध में प्रकाशित जानकारी पढ़कर मन प्रसन्न हो गया, सिक्के संग्रह करना मेरी रुचि है और इस अंक की पूरी विषयवस्तु मेरी रुचि से संबन्धित है। मौद्रिक प्रणाली के विकास को परोसने वाला लेख और सभी तथ्यों को सचित्र प्रकाशित करने के लिए आप और प्रबन्धक काजी मुहम्मद ईसा बधाई के पात्र हैं।

वैसे बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का हर एक अंक अपने-आप में रोचक और संग्रहणीय रहा है। हर प्रकाशित लेख की

प्रासंगिकता को किसी भी तरह नकारा नहीं जा सकता। किन्तु एक सुझाव के रूप में एक विनती है कि हाल के मौद्रिक समाचार जो बैंकिंग क्षेत्र को प्रभावित करते हैं और एक बैंकर को जानने के लिए आवश्यक है, का समावेश करें तो उत्तम होगा।

‘साक्षात्कार’ स्तम्भ को पढ़कर मेरे गैर बैंकर साथी भी प्रभावित हुए हैं और वे अगले अंक का बेसब्री से इंतजार कर रहे हैं। उनका यह मानना है कि इस स्तम्भ को पढ़कर मन में स्फूर्ति और विश्वास में बढ़ोतरी होती है जो कि सफलता प्राप्त करने के लिए अत्यावश्यक है।

बैंकिंग का व्यावसायिक जर्नल
बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन,
मन में दे विश्वास और स्फूर्ति,
चले सालों साल यह प्रकाशन
तो सुधरे प्रगति करे बैंकिंग प्रशासन

◎ **श्रवण ब. हलते**
हरदा म.प्र.

एक नए एवं आकर्षक चेहरे के साथ प्रकाशित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का जनवरी-मार्च 2007 अंक प्राप्त हुआ। साक्षात्कार में अनुभूति एवं अभिव्यक्ति का प्रेरक मिलन है। ‘मौद्रिक संग्रहालय’ एक शोधपरक और उच्च सीमा पर लिखा गया तथा यादगार लेख है। इसमें लेखक का श्रम एवं चिंतन मणि की तरह चमकता है। चित्रावली सजीवता प्रदान करती हुई लेख की प्रामाणिकता बनाती है। सुश्री गौरी वी. एम. का लेख बदलती बैंकिंग ज्यामिति के संदर्भ में अत्यंत प्रासंगिक एवं ज्ञानवर्धक है। ‘बैंकिंग में अभिलेख प्रबंधन’ लेख व्यावहारिक आवश्यकता को बड़ी बारीकी से रेखांकित करता है। इसमें पद्धति एवं दिशा-संकेत दोनों हैं। ‘इतिहास रचता भारतीय रिज़र्व बैंक अभिलेखागार’ में इतिहास, परंपरा एवं समकालिनता का सूचनामूलक त्रिकोण है। ‘मनस्वी ग्राहक’ कई चौंकाने वाले तथ्यों को उद्घाटित करता है। ‘कार्ड बैंकिंग’ की समीक्षा करते समय समीक्षक कृति की राह से बड़ी सावधानी से गुजरा है और मार्ग में मिले टिमटिमाते दीपों की ओर पाठकों की नज़र आहिस्ता-आहिस्ता घुमाता जाता है।

◎ **डॉ. अमरसिंह वधान**
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
सिंडिकेट बैंक, मणिपाल



अपनों के प्रति मेरा सरोकार ही मेरा जीवन दर्शन है

इसे पाठकों का प्यार कहें या साक्षात्कार देने वाले के विचारों की ताकत, यह स्तम्भ आज सबसे पहले पढ़ा जाने वाला स्तम्भ हो गया है। संपादक को सम्बोधित हर पत्र में साक्षात्कार का उल्लेख अवश्य होता है और सराहनीय रूप में होता है। यही इसकी सफलता है, हमारी सफलता है, वस्तुतः हमारा प्रयास यह रहता है कि हम बैंकों के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशकों को बैंकिंग से अलग हटकर जानें, एक व्यक्ति के रूप में और संभवतः हम अपने उद्देश्य में सफल भी हो रहे हैं।

साक्षात्कार में इस बार आपकी मुलाकात होने जा रही है स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद के प्रबंध निदेशक **श्री अमिताभ गुहा** से। एमएससी करने के बाद स्टेट बैंक ऑफ सौराष्ट्र से अपने कैरियर की शुरुआत करने वाले श्री गुहा ने स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ मैसूर, स्टेट बैंक ऑफ पटियाला और त्रावणकोर में विभिन्न पदों पर विविधता पूर्ण अनुभवों के साथ कार्य किया और वर्ष 2004 में अपने वर्तमान पद पर आये। देश विदेश की लम्बी नियुक्तियों/ यात्राओं में उन्होंने बहुत ज्ञान आधारित अनुभव प्राप्त किये। मृदुभाषी, हंसमुख और साफगोई वाले श्री अमिताभ गुहा- फुटबॉल के शौकीन हैं। पारिवारिक संस्कारों एवं अपने आपमें विश्वास रखनेवाले गुहाजी ने मानवीय मूल्यों को सर्वोच्च माना और समाज की सेवा का व्रत लेकर बैंकिंग कर रहे हैं। श्री गुहा की सामाजिक बैंकिंग ही उनका जीवन दर्शन है। उनसे हुई लम्बी बातचीत के अंश प्रस्तुत है:

- सर, बातचीत शुरू करने के पहले कृपया बतायें आप हिंदी में कम्फर्ट महसूस करेंगे या अंग्रेजी में बात की जाए।
- हिन्दी में बोलूंगा- हिन्दी मैगजीन है, हां यह हो सकता है कि बीच - बीच में अंग्रेजी के शब्द आ जायें तो उसे मेरी आदत मान लीजियेगा।
- सुना है, आपके बहुत से सपने हैं, बैंकिंग सेक्टर के बारे में, सर ये सपने एक एमडी के हैं या एक भारतीय नागरिक अमिताभ गुहा के।
- अच्छी शुरुआत की आपने। देखिये, एक भारतीय नागरिक होने के नाते सपने देखता हूँ, उन्हें उस कैपेसीटी में पूरा नहीं कर सकता हूँ अतः एमडी होने के नाते उन्हें पूरा करने की कोशिश करता हूँ - और एक एमडी के जो सपने हैं वे बैंकिंग की ग्रोथ के बारे में हैं जब कि नागरिक के रूप में मेरे सपने समाज के बारे में हैं, अपने लोगों के बारे में हैं और उन पर मैं एमडी को ओवरसेडो नहीं करने देता। पर दोनों तरफ सीमायें हैं.. अब देखिये एक सब्जी वाले का लड़का है, बहुत होशियार। मैं उसे आगे पढ़ाना चाहता हूँ- पर उसे 'एज्युकेशन लोन नहीं' दिला पाया क्योंकि बैंकिंग की औपचारिकताओं में वह सही नहीं बैठ पाया, उसके पिताजी की चुकौती की कैपेसीटी आदि के कारण रिजेक्ट हो गया- तो कभी-कभी सपनों को छोड़ना भी पड़ता है।
- आप मन से सामाजिक कार्यकर्ता हैं, पेशे से बैंकर-दोनों में बैलेंस कैसे कर पाते हैं।
- नहीं करूंगा तो मुश्किल हो सकती है, मैं वास्तव में

एसएमइज़
को
प्रमोट
करने में
सामाजिक
स्वार्थ है
उससे
रोज़गार
और
उत्पादन
बढ़ता
है।



दोनों को मिलाकर देखता हूँ। वैसे भी सामाजिक कार्यकर्ता को डिफाइन करना मुश्किल है। लेकिन, बस, दूसरों का, समाज का अच्छा करने की इच्छा रहती है। एक घटना मैं बताऊँ .. एक बार मैं टीवी देख रहा था और वहाँ बताया गया कि एक युवक बिना टिकट यात्रा करते हुए पकड़ा गया और फिर टीसी आदि के साथ हुई हाथापाई में उसे नीचे धकेल दिया गया जिसमें उसका पैर कट गया। मेरा मन या यूँ कह लें आप कि मेरे भीतर का सोशियल वर्कर बोला कि इसकी सहायता करनी चाहिये। अब आप तो जानते ही हैं बैंक सीधे किसी को डोनेशन नहीं दे सकता - पर साहब मैंने अपने बोर्ड को कनविन्स किया और फायनली - उसे बैंक के खर्चे पर नकली पैर लगवाने और उसकी पढ़ाई का खर्च उठाने में मैं सफल हुआ- वैसे आप जानते ही हैं - मैं कम्यूनिटी बैंकिंग में ज्यादा विश्वास करता हूँ।

■ एक तरफ हम रिटेल बैंकिंग पर जोर देते जा रहे हैं और दूसरी तरफ हम एसएमइज़ को भी प्रमोट कर रहे हैं - आपको क्या लगता है हमारी बैंकिंग सही दिशा में जा रही है।

- बिल्कुल। कोई डाउट नहीं है। देखिये रिटेल हम लोग पहले भी करते रहे हैं और उसी प्रकार ... स्माल स्केल को हम पहले भी प्रमोट करते रहे हैं फर्क इतना पड़ा है कि अब हमारा फोकस बदल गया है, बाकी एक्टिविटी तो वही हैं .. कुल सेगमेंट में उनकी हिस्सेदारी बढ़ गयी है - हमारी इन्टेन्सिटी बढ़ गयी है। एसएमइज़ को प्रमोट करने में एक सामाजिक स्वार्थ भी है उससे रोजगार और उत्पादन बढ़ता है- ग्रामीण रोजगार बढ़ा और उनका मार्केट सेगमेंट ज्यादा है। देश के आर्थिक विकास में उनकी भूमिका महत्वपूर्ण हो गयी है।

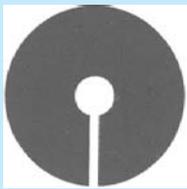
■ सर, आप सदा कुशल एवं प्रशिक्षित स्टाफ की सोचते हैं। पर आज के स्पर्धा के वातावरण में क्या हमारी प्रशिक्षण व्यवस्थाएं कम्पीट कर पायेंगी- मैच कर पायेंगी?

- नहीं, ट्रेनिंग मैच नहीं कर पा रही है। यही हमारी कमजोरी है, क्योंकि पूरे बैंकिंग में प्रशिक्षण पर्याप्त नहीं है। इसे हमें बढ़ाना ही होगा। पता नहीं क्यों लोग नॉलेज इन्डस्ट्री के नाम पर केवल आईटी की ही सोचते हैं, सच कहूँ तो वास्तव में बैंकिंग है नॉलेज इन्डस्ट्री- क्योंकि इसमें कंप्यूटर सहित सब कुछ शामिल होता है- एचआर, मशीन, विज्ञान, कला, कम्प्यूटर, प्रशिक्षण मानवीय व्यवहार... समाजशास्त्र, मेरा मलतब है सब कुछ.. तो है ना बैंकिंग 'नॉलेज इन्डस्ट्री'.. मेरे विचार से हमें ट्रेनिंग को और अधिक जॉब ओरियन्टेड बनाना चाहिये .. मेरा बैंक प्रयास कर रहा है। वैसे मैं यह भी कहना चाहता हूँ कि ट्रेनिंग तो केवल एक ही पक्ष है, हम बैंकों को सेल्फ लर्निंग की आदत भी डालनी चाहिये ताकि हम केवल ट्रेनिंग पर ही डिपेन्ड न रहे .. ट्रेनिंग हमारे सेल्फ लर्निंग प्रोसेस को सप्लीमेंट कर सकती है।

■ आप तो फुटबॉल के शौकीन हैं ... जिसमें डिफेन्सिव एवं एग्रेसिव दो स्थितियां होती हैं ... कृपया बतायें आज बैंकिंग को कैसा होना चाहिये एग्रेसिव या डिफेन्सिव।

- फुटबॉल में आप स्टॉन्स बदलते रहते हैं पर बैंकिंग में - दोनों का मिक्स ही होना चाहिये

बैंकिंग को
विजीबल,
एग्रेसिव,
विभिन्न
प्रोडक्ट वाली
एवं
व्यावहारिक
होना
चाहिये



- देखिये, यहां हम सेवा देने के लिये हैं या कह लें सेवा आधारित कारोबार करने के लिये। मेरे हिसाब से बैंकिंग को विजीबल, एग्रेसिव, विभिन्न प्रोडक्ट वाली एवं व्यावहारिक होना चाहिए। इन सबका मिला जुला रूप ही आपको सफलता दिखा सकता है। आज जब बैंकिंग के बाजार में स्पर्धा है, होड़ है तो आप अपना प्रोडक्ट कैसे ग्राहक तक पहुंचायेंगे- इसलिये आपको भी मैदान में उतरना ही पड़ेगा और जब बैंक मैदान में उतरेंगे तो ये जो मैंने बताया वो सब क्वालिटी तो होनी चाहिये।

■ *कभी स्टेट बैंक का दबाव महसूस हुआ - अपने निर्णयों को लागू करने में - क्या काम करने की आजादी रही।*

- क्यों नहीं - पूरी लिबर्टी है मुझे। दबाव तो नहीं कह सकते परन्तु अपनी अपनी सीमायें जरूर होती हैं- अब देखिये हम यदि अपनी सबसीडेयरी खोलना चाहे तो नहीं खोल सकते - कानूनन इजाजत नहीं है।

■ *पर सर, एसोसियट बैंक होने के कारण ग्रुप के बाकी बैंकों के बीच कुछ कर दिखाने की होड़ तो होती होगी- हैं ना*

- होड़ होना तो बाजार का दस्तूर है - वैसे देखा जाए तो हम एसोसियट बैंक राष्ट्रीय स्तर पर होते हुए भी अपने-अपने क्षेत्रों में ज्यादा सक्रिय हैं, हम तो वास्तव में एक दूसरे के पूरक या कहे कि सप्लीमेंट की तरह काम करते हैं। हमारा बैंक तो वैसे भी सबसे बड़ा है - ऐसे भी स्पर्धा का प्रश्न ही नहीं उठता।

■ *आन्ध्र प्रदेश में सेल्फ हेल्प ग्रुप काफी सक्रिय हैं, सर आपका बैंक भी उनसे जुड़ा हुआ है, ग्रामीण विकास में आपका योगदान?*

- भई, हमारा योगदान तो एक लगातार चलने वाली प्रक्रिया है, वैसे एसएचजी को मैं कोई आन्दोलन नहीं मानता बल्कि यह तो जीवन दर्शन है, फिलासफी है जो पूरे ग्रामीण परिवेश को बदल के रख रही है। पैसों की समस्या खत्म करने के साथ-साथ जो सबसे बड़ा काम हुआ है इनमें जुड़ी महिलाओं में आत्मविश्वास में उछाल आया है, वह काबिले तारीफ है। मैं बताऊं वे महिलायें आज आत्मविश्वास से लबालब भरी हुई हैं और जिन्दगी का सामना करने के लिये पूरी तरह से तैयार हैं। घर-परिवार और समाज में ऐसा बदलाव इसी से आया है। यहां की सरकार ने पहल की और हमने सहयोग दिया और एक क्रांतिकारी परिवर्तन हो गया। पूरा सामाजिक परिदृश्य ही बदल गया। हमने 400 करोड़ रुपये से भी ज्यादा इसमें लगाया है लेकिन हम जानते हैं, वह 'वर्थ' है।

■ *सर, आप सबसे ज्यादा किससे प्रभावित हुए अर्थात आपका कोई रोल मॉडेल।*

- माई फादर.. मेरे पिताजी .. मेरे व्यक्तित्व के निर्माण में उनका बहुत ही बड़ा योगदान है .. वे टीचर थे, उनको देखकर ही मेरे संस्कार बने, वे पूरी तरह से परिवार को समर्पित व्यक्ति रहें, मैंने उनसे ही सीखा- दूसरों की सेवा करना, दूसरों की इज्जत करना और जहां तक हो सके दूसरों को देना। मेरे फादर के अलावा मेरी जिन्दगी में मुझसे कुछ वरिष्ठ एवं साथी गण भी हैं जिन्होंने मेरी सोच, मेरा व्यक्तित्व बनाने में बहुत बड़ा

एसएचजी
कोई
आन्दोलन
नहीं
बल्कि
जीवनदर्शन
है



योगदान दिया है जैसे स्टेट बैंक ऑफ इंदौर के सेवानिवृत्त प्रबंध निदेशक श्री एस. आर. अय्यर। वास्तव में वे मेरे आईडल फिगर रहे हैं। इसके अलावा स्टेट बैंक ऑफ पटियाला के एमडी श्री आलोक बत्रा, श्री एस. श्रीनिवासन और श्री वी. के. श्रीवास्तव। मैं इनका ऋणी हूँ इन्होंने मेरे व्यक्तित्व को संवारने में बहुत ही अहम भूमिका निभाई है।

■ आप इतने ऊर्जावान हैं, इतनी एनर्जी कहाँ से लाते हैं आप।

- माई स्पिरिट ऑफ सेल्फ रेस्पेक्ट ... आत्मसम्मान की भावना। मैं अपना बेहतर करना चाहता हूँ, ताकि जब रात्रि को सोने जाऊं तो मुझे गर्व महसूस हो कि मैंने कुछ किया, मैं चाहता हूँ कि मैं किसी के लिये कुछ करूँ। इससे मुझे ताकत मिलती है, मेरा इनर मजबूत होता है, अपनों के प्रति सरोकार ही मुझे आगे बढ़ाता है। दूसरी बात, मैं ट्रान्सपेरेंसी में विश्वास करता हूँ स्टेट फारवर्ड हूँ, जो है सो है।

■ तब तो आपने नुकसान भी उठाया होगा।

- यस, मैंने कीमत चुकाई है लेकिन कीमत चुकाने के बाद भी मैंने संतोष महसूस किया कि मैंने वो ही किया जो मुझे करना था या जो ठीक है।

■ सर टेक्नॉलॉजी के मामले में आपके बैंक ने काफी प्रगति की है इससे ग्राहक सेवा के मामले में क्या लाभ हुआ।

- आज हम 'एटपार' हैं बाकी बैंकों की तुलना में। ग्राहकों को सुविधा मिलने लगी- परन्तु मेरा यह मानना है कि हमने टेक्नॉलॉजी का प्लेटफार्म तो उपलब्ध करा दिया.. लेकिन लोगों में कौशल पैदा करना जरूरी है। बस, यही काम है जो चुनौतीपूर्ण है - पर हम कोशिश कर रहे हैं।

■ आपने कहीं पर कहा था कि इंटेलिजेंट मैनेजमेंट ऑफ प्रॉफिट ही सफलता का सूत्र है - इससे आप क्या कहना चाहते हैं।

- भई सीधी बात है - किसी भी दी गयी परिस्थिति में आप अपना लाभ अधिकतम कैसे कर सकते हैं - इसमें आपको, लोगों की कुशलता भी जोड़नी होती है। बस इतनी सी बात है जो आपको सफलता दिलाती है।

■ सर ग्राहक सेवा में, भाषा विशेषकर, राजभाषा हिन्दी को किस रूप में देखते हैं आप।

- मैं तो मानता हूँ कि मेरा ग्राहक जो भाषा समझता है वो मेरी भाषा होनी चाहिये- देखिये राष्ट्र के स्तर पर राजभाषा हिन्दी होनी चाहिये, मैं उसे राजभाषा नहीं, बल्कि सम्पर्क (लिंक) भाषा कहता हूँ - वो हमें जोड़ती है - लेकिन क्षेत्रीय स्तर पर क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग मेरे कारोबार में बढ़ोतरी करेगा। आज हम बात कर रहे हैं- ग्रामीण बैंकिंग की तो क्या आपको लगता है - हम अंग्रेजी भाषा में अपना प्रोडक्ट बेच पायेंगे- शायद नहीं। भाषा बेचने वाले की नहीं, खरीदने वाले की होनी चाहिये- हैं ना !

प्रस्तुति : पुष्पकुमार शर्मा

कौन कहता है आसमान में सुराख नहीं हो सकता एक पत्थर तो तबियत से उछालो यारों

सच भी तो है, कुछ लोग होते ही हैं ऐसे, जिनका परिचय उनका काम ही देता है, उनके काम का पत्थर न जाने कितने आसमानों में सुराख पैदा करके मील का पत्थर साबित होता है- हम बात कर रहे हैं, वर्ष 2006 में नोबल शांति पुरस्कार विजेता प्रो. मोहम्मद यूनुस के बारे में, जिन्होंने यह सम्मान अपने ग्रामीण बैंक के साथ प्राप्त किया है। बांग्लादेश में, एक छोटे से गांव में जनाब हाजी दुला मियां सौदागर के घर पैदा हुए श्री यूनुस का बचपन गांव में ही बिता और फिर पिता के जेवरों के कारोबार के साथ वे चटगांव में आये। चटगांव कॉलेजियट स्कूल में उन्होंने उस समय के पूर्व पाकिस्तान में 39000 विद्यार्थियों में 16 वां स्थान प्राप्त किया और फिर 1969 में अमेरिका में उन्होंने अपनी पीएचडी पूर्ण की। बाद में वहां 2-3 वर्ष तक अर्थशास्त्र में सहायक प्रोफेसर रहे। वर्ष 1974 के भीषण अकाल से उनका संघर्ष प्रारंभ हुआ। वर्ष 1974 में उन्होंने 'नवजग' (न्यू इरा) तिभागा खमर (श्री शेयर फार्म) प्रारंभ किया जिसे सरकार ने स्वीकार किया। बाद में उन्होंने अपने साथियों के साथ 'ग्राम सरकार' परियोजना शुरू की। अपनी परियोजना के सिलसिले में जोब्रा गांव में इन्होंने निर्धनतम परिवार को देखा और महसूस किया कि एक छोटी सी सहायता इन्हें रोजीरोटी दे सकती है। बस अपनी जेब में 27 अमेरिकी डालर के बराबर की राशि उन्होंने 42 महिलाओं में बांट दीं। यही था ग्रामीण बैंक का बीजारोपण। उन्होंने जनता बैंक बनाया जिसे अक्टूबर 1, 1983 से ग्रामीण बैंक का नाम दिया गया। आगे की कहानी सभी जानते हैं आज लाखों गरीबों को अपने से जोड़ने वाला **ग्रामीण बैंक** अपने काम के बूते, नोबल पुरस्कार पा गया। सूक्ष्म वित्त के इस मॉडेल को आज 23 देशों ने अपनाया है।

नोबल पुरस्कार सहित प्रोफेसर यूनुस को देश विदेश में कुल 63 प्रतिष्ठित पुरस्कारों से सम्मानित किया जा चुका है। 27 मानद डॉक्टरेट की उपाधियाँ मिल चुकी हैं। हर कोई उनसे जुड़कर अपने आपको गौरवान्वित होना चाहता है। मृदुभाषी परन्तु कर्मठ एवं लगन के पक्के प्रोफेसर यूनुस ने राजनैतिक महत्वाकांक्षा के तहत एक 'नागरिक शक्ति' नामक पार्टी भी बनायी परन्तु बाद में इस महत्वाकांक्षा को छोड़, अपने मूल काम में ही जुटे रहे।

आपकी पत्रिका बैंकिंग चिन्तन अनुचिंतन भी उनके नोबल पुरस्कार भाषण को प्रकाशित कर आपको उनके विचारों से अवगत करा रही है।

कार्यकारी संपादक

गरीबी के निशान दिखें, बस अजायबघर में !!

(नोबल शांति पुरस्कार विजेता प्रो. मोहम्मद यूनुस का नोबल व्याख्यान, दिसंबर 10, 2006)

महामहिम, नार्वे की नोबल समिति के माननीय सदस्यों,
देवियों और सज्जनों,

ग्रामीण बैंक और मैं इस अत्यंत गौरवशाली पुरस्कार को पाकर सम्मान से अभिभूत हो गये हैं। इस सम्मान से हम रोमांचित और भाव विभोर हैं। जब से नोबल शांति पुरस्कार घोषित हुआ है दुनिया के कोने-कोने से मेरे पास बधाइयों के सदेश पहुंच रहे हैं, लेकिन जो मेरे दिल को छू जाता है वह है बांग्लादेश के सुदूर गांवों में बसे ग्रामीण बैंक के कर्जदारों के फोन जो फक्त यह बतलाना चाहते हैं कि इस मान्यता को पाकर वे खुद को कितना गौरवशाली महसूस कर रहे हैं।

ग्रामीण बैंक के 70 लाख कर्जदारों में से 9 चुने हुए नुमाइंदे इस पुरस्कार को प्राप्त करने मेरे साथ ओस्लो आये हैं। उनकी ओर से मैं नार्वे की नोबल समिति को इस वर्ष के नोबल शांति पुरस्कार के लिए ग्रामीण बैंक के चुनाव हेतु धन्यवाद देता हूं। उनकी संस्था को यह सर्वोच्च गौरवशाली पुरस्कार प्रदान कर आपने उन्हें लाजवाब इज्जत बक्शी है। आज आपके इस पुरस्कार के फलस्वरूप बांग्लादेश की गौरवमयी महिलाएँ नोबल पुरस्कृत पद पर इस समारोह में बैठी हुई हैं और नोबल शांति पुरस्कार को नया अर्थ प्रदान कर रही हैं।

ग्रामीण बैंक के सब कर्जदार आज अपने जीवन का महानतम दिवस मना रहे हैं। वे समूचे बांग्लादेश में अन्य ग्रामवासियों के साथ निकटतम टेलिविजन सेट के पास इस समारोह की कार्य विधि को देखने के लिए इकट्ठा हो रहे हैं।

इस वर्ष के पुरस्कार ने दुनिया भर की करोड़ों महिलाओं को सर्वोच्च सम्मान और महिमा दी है जो हर दिन के गुजर बसर और अपने बच्चों के जीवन में बेहतरी लाने के लिए संघर्षरत हैं। यह उनके लिए एक ऐतिहासिक क्षण है।

गरीबी शांति के लिए खतरा है

इस सम्मान को देकर नोबल समिति ने इस विचार को सबल बनाया है कि शांति गरीबी से अविच्छिन्न रूप से जुड़ी हुई है। गरीबी खतरा है शांति के लिए। दुनिया की आय का 94 प्रतिशत, आबादी के 40 प्रतिशत लोगों को मिलता है जब कि 60 प्रतिशत लोग दुनिया की 6 प्रतिशत आय पर ज़िन्दा है। दुनिया की आबादी का आधा भाग 2 डॉलर प्रतिदिन पर टिका हुआ है। 100 करोड़ से ज्यादा लोग एक डॉलर प्रतिदिन पर टिके हुए हैं। यह तो शांति का सूत्र नहीं हो सकता।

नई सहस्राब्दी के साथ जुड़ा है एक महान विश्व का सपना। वर्ष 2000 में दुनिया के नेतागण संयुक्त राष्ट्र संघ में एक जुट हुए और उन्होंने 2015 तक

गरीबी को आधे तक घटाने का ऐतिहासिक लक्ष्य अपनाया। मानवीय इतिहास में इससे पहले समूचे विश्व ने एक आवाज से निश्चित समयावधि और मात्रा में करने योग्य इतना बड़ा उद्देश्य नहीं अपनाया था। परन्तु बाद में 11 सितम्बर और इराक युद्ध आये और अचानक दुनिया इस स्वप्न को साकार करने के अपने लक्ष्य की पटरी से उतर गयी क्योंकि दुनिया के नेताओं का रूख अब गरीबी से लड़ाई के बजाय आतंकवाद से लड़ाई में बदल गया था। अभी तक केवल संयुक्त राज्य अमेरिका ने ईराक युद्ध में 30 बिलियन डॉलर से ज्यादा खर्च कर दिया है।

मेरा विश्वास है कि आतंकवाद सैनिक कार्रवाई से नहीं जीता जा सकता। आतंकवाद की निंदा कठोरतम भाषा में की जानी चाहिए। हम सबको इसके विरोध में चट्टान की तरह खड़े रहना होगा और इसके सफाये का हर उपाय खोजना होगा। हमें इसे जड़ से उखाड़ फेंकने के लिए इसके मूल कारणों को खोजना होगा। मेरा यकीन है कि गरीबों के जीवन में सुधार

लाने के लिए संसाधनों को लगाना बन्दूकों पर खर्च करने की तुलना में बेहतर रणनीति है।

गरीबी सभी मानवाधिकारों का निषेध है

शांति को मानवीय तरीके से समझना चाहिए, इसके सामाजिक, राजनीतिक और आर्थिक पहलुओं के जरिये। अन्यायपूर्ण आर्थिक, सामाजिक और राजनीतिक व्यवस्था, प्रजातंत्र के अभाव, पर्यावरणीय क्षरण और मानवाधिकारों के अभाव से गरीबी के खतरे बढ़ जाते हैं। गरीबी सब मानवाधिकारों का अभाव है। गरीबी जनित निराशा विफलता और आक्रोश किसी भी समाज में शांति के पोषक नहीं हैं। स्थायी शांति के निर्माण के लिए हमें लोगों के जीवन की बेहतरी के अवसर प्रदान करने के उपाय खोजने होंगे। बहुसंख्य जनता खासकर गरीब जनता के उत्थान के लिए काम करते रहना ही हमारे विगत 30 वर्षों के समर्पित प्रयासों की मूल भावना है।

ग्रामीण बैंक

एक नीति निर्माता या शोधकर्ता के रूप से नहीं जुड़ा था मैं गरीबी के मुद्दे से। मैं इसलिए जुड़ गया कि मैं चारों ओर गरीबी से घिरा था, इससे छिटकना नामुमकिन था। 1974 में जब बांग्लादेश में भीषण अकाल पसरा हुआ था विश्वविद्यालय की कक्षा में अर्थशास्त्र के सुन्दर सिद्धांत पढ़ाने में मुझे दिक्कत महसूस हुई। अचानक मुझे लगा कि इस दमघोटू भूख और गरीबी के सामने ये बड़े-बड़े सिद्धांत खोखले हैं। मैं अपने इर्द-गिर्द के लोगों की मदद के लिए तुरन्त कुछ करना चाहता था, चाहे एक ही व्यक्ति क्यों न हो जो अपना एक दिन अच्छा गुजार सके। इस चाहत ने मुझे गरीबों के पास अपनी जिंदगी गुजर बसर के लिए तनिक भी रकम न होने की समस्या से रूबरू कराया। मुझे यह जानकर सदमा पहुँचा कि गांव की एक महिला ने महाजन से एक डॉलर से कम इस शर्त पर उधार ले रखा था कि उसके बनाये माल को खरीदने और माल के दाम तय करने का एकाधिकार उसी महाजन का होगा। मेरी समझ से यह गुलाम बनाने का एक तरीका था। अपने परिसर के पास के गाँवों में मैंने इस उधार के व्यापार के पीड़ितों की सूची बनाने का निश्चय किया। जब मेरी सूची बन गयी मैंने पाया कि इसमें 42 ऐसे पीड़ितों के नाम थे जिन्होंने कुल 27 डॉलर

उधार लिया था। मैंने अपनी जेब से ये 27 डॉलर देकर उन महाजनों के चंगुल से इन पीड़ितों को बचाया। मेरी इस छोटी सी मदद ने जो उत्तेजना लोगों में जगाई उसने मुझे और ज्यादा इस मुद्दे से जकड़ लिया। अगर मैं इतनी छोटी रकम से इतने लोगों को इतना प्रसन्न कर सकता हूँ तो यही काम और ज्यादा क्यों न करूँ?

तब से मैं यही करने की कोशिश कर रहा हूँ। पहला काम तो परिसर में स्थित एक बैंक को गरीबों को कर्ज देने के लिये राजी करने का था। पर यह न हो सका। बैंक ने कहा कि गरीबों की कोई साख नहीं है वे कर्ज के अयोग्य हैं। कई महीनों के मेरे प्रयास जब विफल हो गये तो मैंने खुद को जमानतदाता बनाये जाने का प्रस्ताव रखा जिसे बैंक ने मान लिया, मुझे आश्चर्य हुआ नतीजों से क्योंकि सब गरीबों ने अपने कर्जे समय पर अदा कर दिये थे और करते चले जा रहे थे। परन्तु फिर भी अपने कार्यक्रम के विस्तार के पथ में रूकावटें ये बैंक देते रहते थे। तब मैंने निश्चय किया कि गरीबों के लिए एक अलग बैंक का निर्माण हो और 1983 में आखिरकार मैं सफल हुआ। मैंने इसका नाम ग्रामीण बैंक रखा।

आज ग्रामीण बैंक लगभग 70 लाख लोगों को कर्ज देता है जिसमें 47 प्रतिशत महिलाएं हैं जो बांग्लादेश के 73000 गांवों में बसी हुई हैं। ग्रामीण बैंक बिना कुछ गिरवी रखे आय सृजन, आवास, विद्योपार्जन और छोटे व्यवसाय के लिए गरीब परिवारों को कर्ज देता है और अपने सदस्यों की कई आकर्षक आवश्यकताएं जैसे बचत, पेंशन निधि और बीमे की पूर्ति करता है। 1984 से आरम्भ आवास ऋण योजना के तहत 64000 मकानों का निर्माण हो चुका है।

इन मकानों का कानूनी स्वामित्व महिलाओं का है। हमने महिलाओं की ओर ध्यान दिया क्योंकि हमने सीखा कि उनको कर्ज देने में परिवारों का ज्यादा फायदा है।

समूचे तौर पर देखें तो बैंक ने 6 बिलियन डॉलर कर्ज दिया है। भुगतान करने की दर 99 प्रतिशत है। ग्रामीण बैंक नियमतः लाभ कमाता है। वित्तीय अर्थ में यह स्वावलम्बी है और 1995 से इसने किसी दाता संस्थान से रकम नहीं प्राप्त की है। जमा राशि और अन्य संसाधन कुल ऋण शेष का

143 प्रतिशत हैं। ग्रामीण बैंक के आंतरिक सर्वेक्षण के मुताबिक देखें तो 58 प्रतिशत कर्जदार गरीबी रेखा से ऊपर उठ चुके हैं।

ग्रामीण बैंक का जन्म एक छोटी घरेलू परियोजना के बतौर हुआ जिसे मेरे स्थानीय छात्र-छात्राओं ने चलाया इनमें से 3 आज भी मेरे साथ हैं और इस बैंक के प्रमुख पदाधिकारी हैं। वे आज यहाँ इस सम्मान समारोह में मौजूद हैं।

बांग्लादेश के एक छोटे से गांव जोब्रा में शुरू हुआ यह विचार-बीज आज विश्व भर में फैल चुका है और अब हर देश में ग्रामीण जैसे कार्यक्रम चल रहे हैं।

दूसरी पीढ़ी

हमें शुरू हुए तीस वर्ष हो गये हैं। हम अपने कर्जदारों के बच्चों द्वारा अपने कार्य के परिणाम को आंके जाने की दृष्टि से खुद को देखते रहे हैं। हमारी कर्जदार औरतों ने हमेशा बच्चों को सर्वोच्च प्राथमिकता दी है, उनके द्वारा तय किये गये और अनुपालित सोलह संकल्पों में से एक बच्चों को स्कूल भेजने के बाबत था। ग्रामीण बैंक इसके लिए उन्हें प्रोत्साहित करता था और जल्दी ही सब बच्चे स्कूल जाने लगे। इनमें से कुछ बच्चे तो कक्षा में सबसे ऊपर भी रहे। हम इस बात को उत्सव जैसे मनाना चाहते हैं। अतः हमने प्रतिभाशाली विद्यार्थियों के लिए छात्रवृत्ति शुरू की। आज ग्रामीण बैंक हर साल 30,000 छात्रवृत्तियां प्रदान करता है। बहुत से बच्चे उच्च शिक्षा पाकर डॉक्टर, इंजीनियर, कॉलेज अध्यापक और व्यवसायी बन गये हैं। उच्च शिक्षा पूर्ण कर सकने के लिये हमने विद्यार्थियों हेतु ऋण सुविधा उपलब्ध कराई। अब उनमें से कई के पास पीएचडी डिग्री है। विद्यार्थियों हेतु ऋण पर कुल 13000 लाभार्थी अभी है। हर वर्ष इस संस्था में 7000 का इजाफा हो रहा है।

हम एक नई पीढ़ी का निर्माण कर रहे हैं जो अपने परिवारों को गरीबी की जकड़न से बाहर लाने में पूरी तरह से तैयार होगी। हम गरीबी की ऐतिहासिक निरंतरता को तोड़ना चाहते हैं।

भिखारी भी व्यापार कर सकते हैं

बांग्लादेश में 80 प्रतिशत गरीब परिवारों की पहुँच सूक्ष्म वित्त तक होती है। हमें आशा है कि 2010 तक शत प्रतिशत गरीब परिवारों की पहुँच बन जाएगी।

हमने 3 साल पहले भिखारियों पर ध्यान देते हुए एक विशेष कार्यक्रम चलाया था। ग्रामीण बैंक के नियम उन पर लागू नहीं हैं। कर्ज बगैर ब्याज के हैं। वे जब जितना चाहें जमा कर सकते हैं। हमने उन्हें सुझाया कि वे जब घर-घर भीख मांगने जाएँ तो बेचने के लिए कुछ सामान जैसे पैकेट बंद नमकीन, घरेलू सामान, खिलौने लेकर जाएँ। सुझाव कारगर रहा।

आज इस कार्यक्रम में 85000 भिखारी हैं जिनमें से 5000 ने भीख का धंधा पूरी तरह से बंद कर दिया है। भिखारी के लिए कर्ज की औसत रकम 12 डॉलर है, गरीबी से मुक्त होने के लिए हम हर संभव सहायता और हस्तक्षेप करते हैं। हम सब तरह के हस्तक्षेपों के साथ-साथ सूक्ष्म वित्त के लिए इसलिए पैरवी करते आये हैं क्योंकि यह इन हस्तक्षेपों को और भी प्रभावकारी बना देता है।

गरीबों के लिए सूचना प्रौद्योगिकी

सूचना और सम्प्रेषण प्रौद्योगिकी (Information & Communication Technology) आज तेजी से विश्व को बदल रही है और दूरी और सीमा रहित तुरंत सम्प्रेषण वाली दुनिया बना रही है। मैंने सोचा कि इस प्रौद्योगिकी को यदि उनकी जरूरतों को पूरा करने के काम में लगा दिया जाए तो गरीबों के जीवन में बदलाव का अवसर मिल सकता है।

इस प्रौद्योगिकी को गरीबों तक पहुँचाने के प्रथम चरण के तौर पर पहले हमने एक मोबाइल फोन कम्पनी बनाई- ग्रामीण फोन। गरीब महिलाओं को गांवों में फोन सुविधा के विक्रय के लिए ग्रामीण बैंक ने मोबाइल फोन खरीदने के लिए कर्ज प्रदान किये। हमने सूक्ष्म वित्त और सूचना प्रौद्योगिकी के सहमेल का चमत्कार देखा।

फोन का व्यापार सफल रहा और ग्रामीण बैंक के कर्जदारों के बीच यह एक चहेता व्यापार बन गया। टेलिफोन महिलाओं ने टेलीफोन व्यापार के हुनर को बहुत शीघ्र सीख कर इसमें कई नवाचार किये और अब यह गरीबी से उबरने और समाज में सम्मान पाने का सबसे त्वरित उपाय बन गया है। आज बांग्लादेश के गांवों में 300000 टेलीफोन महिलाएँ हैं जो टेलीफोन सेवा प्रदान करती हैं। ग्रामीण फोन के 1 करोड़ उपभोक्ता हैं और यह देश की सबसे बड़ी मोबाइल कम्पनी है। यद्यपि उपभोक्ताओं के मद्देनजर टेलीफोन महिलाओं की संख्या बहुत छोटी है तो भी ये कम्पनी की कुल आमद का 19% उत्पन्न करती है। बोर्ड के कुल 9 सदस्यों में 4 टेलीफोन महिलाएँ हैं।

ग्रामीण फोन एक संयुक्त उपक्रम कंपनी है जिसके मालिक हैं नोर्वे की टेलेनोर और बांग्लादेश की ग्रामीण टेलीकॉम। 62 प्रतिशत शेयर टेलीनोर के पास तो 38 प्रतिशत ग्रामीण टेलीकॉम के हैं। हमारा लक्ष्य था कि अंततः यह कम्पनी एक सामाजिक व्यवसाय में तब्दील हो जाए जिसमें ग्रामीण बैंक की गरीब महिलाओं के स्वामित्व में बढ़ोतरी हो। किसी दिन ग्रामीण फोन गरीबों के स्वामित्व वाले एक बड़े उद्योग का उदाहरण बन जायेगा।

मुक्त बाज़ार अर्थव्यवस्था

पूँजीवाद की धुरी है मुक्त बाज़ार। ऐसा दावा किया जाता है कि जैसे-जैसे बाज़ार को मुक्त किया जाता है वैसे-वैसे पूँजीवाद क्या, कैसे और किनके लिए के प्रश्नों को हल करने की दिशा में अच्छे परिणाम लाता रहता है। यह भी दावा किया जाता है कि निजी लाभ की व्यक्तिगत खोज द्वारा ही सामूहिक यथेष्टतम परिणाम प्राप्त किये जा सकते हैं। मुक्त बाज़ार में हिस्सेदारी निभाने वाले के ऊपर किसी भी वैचारिक बंधन से मैं नाखुश रहता हूँ। यह वस्तुस्थिति इस मान्यता से उपजती है कि उद्यमी एक आयामी मानव है जिसके व्यापार जीवन का लक्ष्य लाभ को अधिकतम करना है। पूँजीवाद की इस व्याख्या में उद्यमियों को उनके जीवन के राजनैतिक, भावनात्मक, सामाजिक, आध्यात्मिक और पर्यावरणीय आयामों से हटकर देखा जाता है। किया तो गया था यह शायद एक तर्क सम्मत सरलीकरण

के लिए किन्तु इसमें मानव जीवन के मुख्य तत्व ही जैसे निकाल दिये गये हैं।

मानव एक विस्मयकारी निर्मिति है इसमें असीम मानवीय गुण और सम्भावनाएँ निहित हैं। हमारे सैद्धांतिक चिन्तन में इन गुणों के प्रस्फुटन के लिए स्थान हो न कि इन्हें ताक पर रख दिया जाए।

दुनिया की कई समस्याएं मुक्त बाज़ार को इस प्रकार प्रतिबंधित करने से उपजी हैं। अभी तक दुनिया इसकी आधी आबादी को नष्ट करने वाली गरीबी की पीड़ा की समस्या से निजात नहीं दिला सकी है। सर्वाधिक समृद्ध और मुक्त बाज़ार वाला देश भी अपनी आबादी के पांचवें भाग को स्वास्थ्य सुविधा दे पाने में असमर्थ है।

मुक्त बाज़ार की सफलता से हम इतने निश्चिन्त बने रहे कि हमने मूल धारणा पर सन्देह व्यक्त करने की हिम्मत कभी नहीं दिखाई और भी बुरा हमने किया कि व्यापार व्यवस्था को सुचारू रूप से चलाने और खुद को सिद्धांत के अनुरूप एक आयामी मनुष्य के रूप में बदल दिये जाने के लिए अतिरिक्त प्रयत्न किये।

उद्यमी को मोटे रूप में परिभाषित करके हम पूँजीवाद को मौलिक रूप से बदल सकते हैं और मुक्त बाज़ार के दायरे में पनपने वाली कई अनसुलझी सामाजिक और आर्थिक समस्याओं को सुलझा सकते हैं। कल्पना करें कि अब किसी उद्यमी में एक ही प्रेरणा स्रोत (जैसे लाभ को अधिकतम बनाना) के बजाय 2 प्रेरणा स्रोत हैं जो एक-दूसरे के पारस्परिक अपवर्जक हैं पर साथ ही समान रूप से अनिवार्य जैसे (1) लाभ को अधिकतम बनाना (2) लोगों और दुनिया का भला करना।

हर प्रकार की प्रेरणा अलग प्रकार के व्यापार की ओर ले जाएगी। पहले को हम अधिकतम लाभ वाला व्यापार कहें तो दूसरे व्यापार के प्रकार को सामाजिक व्यापार कह सकते हैं।

विश्व में परिवर्तन लाने के उद्देश्य से सामाजिक व्यापार नामक व्यापार का नया प्रकार लाया जा सकता है। सामाजिक व्यापार के निवेशक अपने निवेश को वापस पा सकते हैं परन्तु

वे कम्पनी से कोई लाभांश नहीं ले सकते। लाभ को पुनः कम्पनी के प्रसार और पहुंच को बढ़ाने तथा उत्पाद अथवा सेवा में सुधार में लगाया जाएगा। सामाजिक व्यापार एक गैर-नुकसान, गैर लाभांश कम्पनी होगी।

जब कानून सामाजिक व्यापार को मान्यता दे देगा तो बहुत सी कम्पनियां अपनी मौलिक गतिविधियों के अलावा सामाजिक व्यापार के निर्माण कार्य में आगे आएंगी। गैर लाभ क्षेत्र में कार्यरत कई सामाजिक कार्यकर्ता इधर आकर्षित होंगे। गैर लाभ क्षेत्र में जहाँ कार्यकलापों को चालू रखने के लिए हमें दान अनुदान का संग्रहण करना पड़ता है वहीं सामाजिक व्यापार में स्थाई तौर पर स्वतः संचालित रखने और विस्तार के लिए कम्पनी सरप्लस या अधिकार की रचना करेगी क्योंकि यह गैर-नुकसान उद्यम है। सामाजिक व्यापार नये प्रकार के पूंजी बाजार से पूंजी उगायेगा।

दुनिया भर के विशेषकर समृद्ध देशों के युवाओं को सामाजिक व्यापार की यह अवधारणा हृदयग्राही लगेंगी क्योंकि यह अपनी सर्जनात्मक प्रतिभा के इस्तेमाल से दुनिया में बदलाव पैदा करने की चुनौती उनके सामने लाती है। आज कई युवक-युवतियां हताश हैं क्योंकि पूंजीवादी दुनिया में वे कोई सार्थक चुनौती नहीं पाते जो उन्हें रोमांचित कर सके। समाजवाद ने उन्हें संघर्ष करने के लिए एक सपना जुटाया। युवा वर्ग अपना एक भला सा पूरा संसार बनाना चाहते हैं।

दुनिया की लगभग सभी सामाजिक और आर्थिक समस्याएं सामाजिक व्यापार द्वारा समाधान पा सकती हैं। चुनौती है तो इस बात की कि सामाजिक परिणामों को लागत-प्रभावी और कार्यक्रम तरीके को पाने के लिए व्यापार के प्रतिमानों में नयापन लाकर उन्हें प्रयोग में लाया जाए। गरीबों के लिए स्वास्थ्य सुविधा, वित्तीय सेवाएं, सूचना प्रौद्योगिकी, शिक्षण एवं प्रशिक्षण और पुनर्नवा ऊर्जा के साधन ये सब सामाजिक व्यापार के दिलकश कार्यक्षेत्र हैं।

सामाजिक व्यापार महत्वपूर्ण है क्योंकि यह मानवता के अत्यन्त जीवन्त सरोकारों से जुड़ता है। यह विश्व की आबादी के 60 प्रतिशत लोगों के जीवन को बदल कर उन्हें गरीबी के दलदल से बाहर ला सकता है।

ग्रामीण बैंक का सामाजिक व्यापार

लाभ अधिकतम करने वाली कम्पनियों को भी सामाजिक व्यापार में ढाला जा सकता है- गरीबों को उसमें बहुसंख्यक स्वामित्व दिला कर। यह एक-दूसरे प्रकार का सामाजिक व्यापार है। ग्रामीण बैंक सामाजिक व्यापार की इसी कोटि में आता है।

इन कम्पनियों के शेयर दान दाताओं से उपहार के रूप में या स्वतः खरीद कर गरीब इसमें जुट सकते हैं। कर्जदार अपने रुपये से ग्रामीण बैंक के शेयर खरीदते हैं जो गैर कर्जदारों को हस्तान्तरित नहीं हो सकते। बैंक के रोजमर्रा के प्रबंधन का कार्य एक प्रतिबद्ध व्यावसायिक टीम करती है।

द्विपक्षीय एवं बहुपक्षीय दाता सहज ही इस प्रकार के सामाजिक व्यापार रच सकते हैं। जब किसी दान प्राप्त कर्ता देश को कोई दाता पुल निर्माण हेतु ऋण या अनुदान देता है तो वह एक ब्रिज कम्पनी बना सकता है जिसके स्वामित्व का अधिकार स्थानीय गरीबों का हो। एक प्रतिबद्ध प्रबंधन कम्पनी को इस कम्पनी के संचालन की जिम्मेदारी दी जाए। कम्पनी का लाभ लाभांश के बतौर स्थानीय गरीबों को तथा और अन्य पुलों के निर्माण के लिए मुकर्रर हो जाए। कई अवस्थापना परियोजनाएं जैसे सड़कें, मुख्य मार्ग, हवाई अड्डे, बंदरगाह और आवश्यक सामग्रियों के निर्माण की कम्पनियां इस प्रकार बनाई जा सकती हैं।

ग्रामीण बैंक ने पहले प्रकार के दो सामाजिक व्यापार रचे हैं। पहला -डे-नोन के साथ मिलकर दही कारखाना जिसमें कुपोषित बच्चों को पौष्टिक आहार मुहैया कराने के लिए दही बनाया जा सकता है। इसका तब तक विस्तार होता जाएगा जब तक बांग्लादेश के सब कुपोषित बच्चों तक पौष्टिक दही नहीं पहुंचा दिया जाता। दूसरा है नेत्र-सुरक्षा अस्पताल। हर अस्पताल में प्रतिवर्ष मोतियाबिन्द के 10000 आपरेशन होंगे जिसमें अमीरों और गरीबों से अलग-अलग कीमत ली जाएगी।

सामाजिक स्टॉक मार्केट

निवेशकों को सामाजिक व्यापार से जोड़ने के लिए हमें

सामाजिक स्टॉक मार्केट बनाने की जरूरत है जहाँ केवल सामाजिक व्यापार के शेरों का व्यापार होगा। इस स्टॉक एक्सचेंज पर निवेशक अपने चहेते सामाजिक व्यापार के स्पष्ट उद्देश्य से आयेगा। जो पैसा बनाना चाहता है वह वर्तमान में कार्यरत स्टॉक मार्केट की ओर रुख करेगा।

किसी भी स्टॉक एक्सचेंज के सुचारू रूप से चलने के लिए हमें रेटिंग एजेंसियों के निर्माण, तकनीकी मानक शब्दावली, परिभाषाएं, परिणाम आकलन के उपाय, रिपोर्ट करने के फॉर्मेट, नये वित्तीय प्रकाशन जैसे सोशियल वाल स्ट्रीट जर्नल की जरूरत पड़ेगी। बिज़नेस स्कूल सामाजिक व्यापार पर व्यापार प्रबंधन पर पाठ्यक्रम चलाएंगे और युवा प्रबंधकों को सामाजिक व्यापार उद्यमों को अत्यन्त प्रभावी तरीके में प्रबंधित करना सिखाएंगे और इससे भी बेहतर वे उन्हें स्वयं सामाजिक व्यापार उद्यमी बनने हेतु प्रोत्साहित करेंगे।

वैश्वीकरण में सामाजिक व्यापार की भूमिका

मैं वैश्वीकरण का हिमायती हूँ और मेरा यकीन है कि गरीबों के लिए यह किसी अन्य पर्याय से ज्यादा लाभकर है। पर वैश्वीकरण सही प्रकार का होना चाहिए। मेरे विचार में वैश्वीकरण सौ लेन वाला एक ऐसा हाईवे है जो सारे विश्वभर में छाया हुआ है। इस हाईवे पर सबको चलने की छूट है। परन्तु इसकी लेनें जल्दी ही शक्तिशाली अर्थव्यवस्थाओं के विशाल कार्य टुकों से पट जाएंगी। बांग्लादेशी रिकशा तो बाहर फेंक दिया जायेगा। पर सफल **सबके लिए जीत** (Win-Win) वाला वैश्वीकरण तब होगा जब यातायात के नियम होंगे, यातायात पुलिस और यातायात प्राधिकरण इस वैश्वीकरण हाईवे हेतु बनेगा। सबसे ताकतवर पहले के स्थान पर ऐसे नियम सुनिश्चित किये जाएं जिनके मुताबिक सबसे गरीब का भी इसमें सुरक्षित स्थान हो और जो ताकतवर द्वारा उठा बाहर न किया जा सके। वैश्वीकरण को वित्तीय राजशाही न बनने दिया जाए।

वैश्वीकरण के फायदों को गरीब देशों की गरीब जनता हेतु संरक्षित रखने के लिए सशक्त बहुराष्ट्रीय सामाजिक व्यापार की रचना होनी चाहिए। सामाजिक व्यापार के कारण या तो गरीब लोगों को स्वामित्व मिलेगा या लाभ गरीब देशों के भीतर

ही सुरक्षित रहेगा क्योंकि लाभांश इसमें उपलब्ध ही नहीं हो सकेगा। विदेशी सामाजिक व्यापार द्वारा सीधा विदेशी निवेश प्राप्तकर्ता देश के लिए रोमांचक समाचार बन जाएगा। गरीब देशों के राष्ट्रीय हित को लूटते-खसोटने वाली कम्पनियों से बचाए रखना सामाजिक व्यापार का मुख्य क्षेत्र बन जाएगा।

जैसा चाहते हैं वैसा बनाते हैं

हम वही पाते हैं जो हम चाहते हैं, या जो हम मना नहीं करते। हम इस तथ्य को स्वीकारते हैं कि हमारे चारों ओर गरीब होंगे और गरीबी मानव की किस्मत का एक हिस्सा है। यही तो वजह है कि हम गरीबी से घिरे हुए रहते हैं। अगर हमारा यह विश्वास दृढ़ हो जाए कि गरीबी हमें मंजूर नहीं और यह सभ्य समाज से जुड़ी हुई नहीं है तो हम बगैर गरीबी वाली दुनिया बनाने हेतु उपयुक्त संस्थाओं और नीतियों को बना चुके होंगे।

हम चांद तक जाना चाहते थे तो हम वहाँ पहुँच गये। हम जो चाहते हैं वह पाते हैं। अगर हम किसी चीज को नहीं पा रहे हैं तो महज इसलिए कि हमने अभी इस पर अपना दिमाग नहीं लगाया है, हम जो चाहते हैं वैसा बना लेते हैं।

हम क्या चाहते हैं और कैसे पाते हैं ये हमारे सोचने पर कायम है। एक बार बन चुकने के बाद सोचने के तरीके को बदलना मुश्किल हो जाता है। हम अपने सोचने के तरीके के अनुरूप दुनिया बनाते हैं। लगातार अपने दृष्टिकोण को बदलते रहने के लिये हमें नए उपायों को खोजने और नये ज्ञान के प्रादुर्भाव के साथ ही सोचने के तरीके बदलने की जरूरत है। अगर हम अपनी सोच को नई पटरी पर ला सकते हैं तो हमारी दुनिया भी नई पटरी पर आ सकती है।

गरीबी को हम अजायबघरों में सजा सकते हैं

मेरा यकीन है कि हम गरीबी से मुक्त दुनिया बना सकते हैं क्योंकि गरीबी गरीबों द्वारा नहीं बनाई गयी है। इसे तो हमारे द्वारा गढ़े गये आर्थिक और सामाजिक ढांचों द्वारा बनाया और बरकरार रखा गया है, ऐसी संस्थाओं और विचारों द्वारा जो उस ढांचे को पुख्ता करते हैं और ऐसी नीतियों द्वारा जो हम लागू करते हैं।

गरीबी बनती है उस वैचारिक ढांचे से जो मानवीय क्षमता को सही नहीं आंकता और अत्यन्त संकरी संकल्पनाओं का पोषण करता है जैसे व्यापार ऋण हेतु साख, उद्यमशीलता, रोजगार आदि या ऐसी संस्थाओं को विकसित करता है जो अधूरी रह जाती हैं। जैसे वित्तीय संस्थाएं जिनमें गरीबों को छोड़ दिया जाता है। गरीबी के कारण है संकल्पना के स्तर पर हमारी विफलता न कि लोगों की क्षमता में किसी प्रकार की कमी के कारण।

मेरा पक्का विश्वास है कि हम अगर समवेत ढंग से विश्वास कायम रखें तो गरीबी मुक्त दुनिया बना सकते हैं। इस गरीबी से मुक्त दुनिया में गरीबी के दर्शन फिर गरीबी के अजायबघरों में होंगे, जब स्कूली बच्चे गरीबी अजायबघरों का भ्रमण करेंगे।

तो कुछ मनुष्यों द्वारा भोगे गये कष्टों और अपमानों को देखकर उन्हें मतली आ जाएगी। वे अपने पुरखों को कोसेंगे जो इतने सारे लोगों की इतने लम्बे समय तक अमानवीय परिस्थितियों को बर्दाश्त करते रहे।

इस दुनिया में जन्म लेने वाले मानव में न केवल अपना ख्याल रखने की पूरी तैयारी होती है बल्कि उसमें समूची दुनिया के हित को बढ़ाने का सामर्थ्य भी होता है। कुछ लोगों को समुचित विकास के अवसर अपने जीवन में मिल पाते हैं परन्तु अधिकांश को जिस-जिस आश्चर्यजनक उपहार के साथ वे जन्मे हैं, उसे प्रकट कर सकने का अवसर नहीं मिल पाता है। वे अनखोजे ही मर जाते हैं और दुनिया उनकी सर्जकता और उनके अवदान से वंचित रह जाती है।

ग्रामीण बैंक ने मुझे मानव की सर्जकता में एक अडिग

भरोसा दिया है। इसमें इस विश्वास को जमाया है कि मानव का जन्म भूख और गरीबी के दुख झेलने के लिए नहीं हुआ है।

मेरे विचार में गरीब लोग बोनशाई वृक्षों की तरह हैं जब आप सबसे बड़े पेड़ के सबसे अच्छे बीज को गमले में बोते हैं तो आपको सबसे बड़े पेड़ का नमूना ही मिलता है- बस कुछ इंच लम्बा। आप द्वारा बोये गये बीज में कोई खामी नहीं है, केवल जमीन का आधार नाकाफी है। गरीब लोग बोनशाई लोग हैं। समाज ने उन्हें विकसित होने के लिये विस्तृत धरातल नहीं दिया। गरीबों को गरीबी के चंगुल से बाहर निकालने के लिये बस अनुकूल वातावरण निर्माण करने की जरूरत है। गरीबों की अपनी ताकत और सर्जकता खुलने लगेगी तो शीघ्र ही गरीबी गायब हो जाएगी।

आइये, हम हर मानव को उपयुक्त अवसर देने और उसके भीतर की ताकत और सर्जकता के प्रस्फुटन के लिए साथ-साथ काम करें।

देवियों एवं सज्जनों। नार्वे की नोबल समिति के प्रति अपनी गहरी कृतज्ञता व्यक्त करते हुए मैं समापन करता हूँ जिसने यह माना कि गरीब लोगों खासकर गरीब महिलाओं में सम्भावनाएं हैं और उन्हें अच्छी जिन्दगी जीने का अधिकार है साथ ही यह भी कि सूक्ष्म ऋण से वे सम्भावनाएं खुलकर सामने आती हैं।

मैं आश्चस्त हूँ कि यह सम्मान जो आप हमें दे रहे हैं दुनिया भर में कई अन्य मजबूत प्रयासों को प्रोत्साहित करेगा जो वैश्विक गरीबी के निर्मूलन में ऐतिहासिक पहल होगी।

अनुवाद : डॉ. चन्द्रशेखर व्यास
सहभागी शिक्षण रोड, लखनऊ



लघु और मध्यम उद्यमों के लिए क्रेडिट रेटिंग

○ राजेंद्र सिंह

इंडियन ओवरसीज बैंक
लखनऊ

लघु और मध्यम उद्यमों में क्रेडिट रेटिंग की आवश्यकता बहुत दिनों से अनुभव की जा रही थी। इसके पीछे कारण है कि कार्पोरेट और बड़े उद्योग अपने-अपने तुलन पत्रों की मजबूती के आधार पर बैंकों/वित्तीय संस्थाओं से ऋण लेने में सफल हो जाते हैं जबकि लघु और मध्यम उद्यम उचित सूचनाओं के अभाव में ऋण से वंचित रह जाते हैं।

आसियान देशों में किये गये एक अध्ययन से पता चलता है कि 71 प्रतिशत बैंक रेटिंग प्रणाली को अच्छा समझते हैं। इसी तथ्य के आधार पर और भारत सरकार के लघु और मध्यम उद्यमों के लिए नीतिगत पैकेज को ध्यान में रखते हुए एस एम ई रेटिंग एजेन्सी आफ इण्डिया लि. (स्मेरा) की स्थापना की गयी है। स्मेरा अकेली ऐसी क्रेडिट रेटिंग एजेन्सी है जो लघु और मध्यम उद्यमों की क्रेडिट रेटिंग के लिए पूरी तरह समर्पित है।

स्मेरा का गठन भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी), सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों, डन एण्ड बैडस्ट्रीट, ऋण सूचना ब्यूरो लि. के संयुक्त प्रयास से हुआ है। स्मेरा का यह भी प्रयास है कि रेटिंग प्रणाली लघु और मध्यम उद्यमों के वित्त पोषण में सहायक बने।

क्रेडिट रेटिंग का तात्पर्य किसी फण्ड आधारित या गैर फण्ड आधारित ऋण प्रस्तावों का विभिन्न सूचकों जैसे निष्पादन विश्लेषण, प्रबन्धन गुण एवं मार्केट परिदृश्य के आधार पर अंक प्रदान करना है। इस तरह कुल अंकों के जोड़ के आधार पर उस यूनिट की रेटिंग कर दी जाती है।

बासल समिति के अनुसार क्रेडिट रेटिंग द्वारा किसी भी ऋण खाते में मात्रात्मक एवं गुणात्मक सूचकों के आधार पर निहित जोखिम और काउन्टर पार्टी द्वारा चूक कर देने की स्थिति में संभावित जोखिम का पता लगाना है।

क्रेडिट रेटिंग से लाभ

➤ लघु और मध्यम उद्यमियों का सशक्तिकरण

क्रेडिट रेटिंग के आधार पर लघु और मध्यम उद्यमों के आन्तरिक जोखिम का आकलन करने में सहायता मिलेगी जिससे ऋण प्रस्तावों का निपटान समय से सुनिश्चित किया जा सकता है। साथ ही इस प्रणाली से लघु और मध्यम उद्यमियों का सशक्तिकरण भी होगा जिससे वे बैंकों / वित्तीय संस्थाओं से सम्पर्क कर ब्याज दर में रियायत और ऋण शर्तों में छूट के लिए आवेदन कर सकते हैं।

➤ ऋण वितरण प्रक्रिया में तेजी

क्रेडिट रेटिंग के लागू होने से जहां उद्यमियों में सशक्तिकरण आएगा वहीं बैंक / वित्तीय संस्थायें क्रेडिट रेटिंग के फलस्वरूप प्राप्त सूचनाओं के आधार पर ऋण आवेदन पत्रों को एक निश्चित अवधि में निपटाने में सक्षम होंगे।

➤ ऋणों की गुणवत्ता में वृद्धि

अनुभव बताते हैं कि लघु और मध्यम उद्यमी अपनी पूरी और स्पष्ट स्थिति बैंकों / वित्तीय संस्थाओं को नहीं दे पाते थे और केवल पिछले सम्बन्धों के आधार पर ऋण प्रस्ताव भेज देते थे। इन क्षेत्रों में ऋण प्रवाह कम होने का यह भी एक कारण है। रेटिंग प्रणाली लागू होने से बैंकों को एक स्वतंत्र, निष्पक्ष और विश्वसनीय निर्धारण सूत्र मिल गया है जिसके आधार पर बैंकों को निर्णय लेने में आसानी होगी। साथ ही इसके लागू होने से लघु और मध्यम उद्यमों में ऋण की गुणवत्ता बढ़ेगी।

रेटिंग प्रक्रिया

इसकी प्रक्रिया नीचे दी जा रही है:-

रेटिंग एजेन्सीज को कुछ निश्चित महत्वपूर्ण सूचनायें और

दस्तावेज चाहिए जिसके आधार पर वे उद्यमी से सम्पर्क करते हैं। इन सूचनाओं और दस्तावेजों का विवरण निम्नलिखित है:-

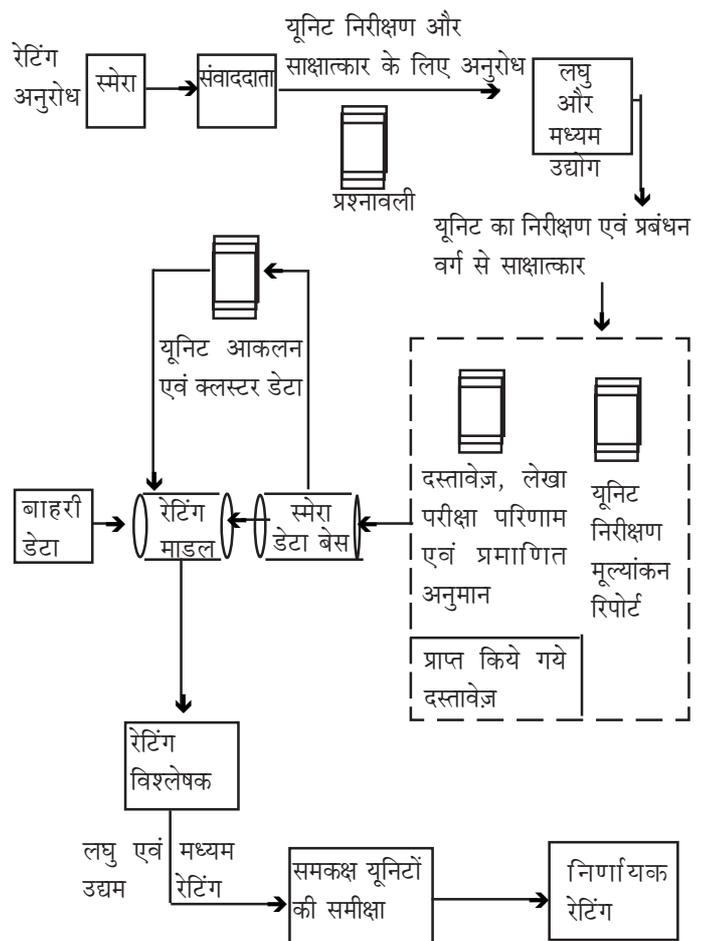
- चार्टर्ड एकाउन्टेट द्वारा प्रमाणित / लेखा-परीक्षित पिछले तीन वर्षों का तुलन पत्र, बैंक विवरणी, संस्वीकृत पत्र।
- प्रवर्तकों अथवा प्रबंधन तंत्र की साधन संपन्नता के बारे में सूचना एवं चार्टर्ड एकाउन्टेट द्वारा प्रमाणित संपत्ति प्रमाण पत्र।
- संस्थापन प्रलेख/संस्था के अन्तर्नियम , भागीदारी विलेख, परिचालन हेतु लाइसेन्स।
- बीमा एवं देयता कवर।
- उद्यम के बारे में अन्य सूचनाएं जैसे बिक्री या लाभ में पिछले छः महीनों में वृद्धि, चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट द्वारा प्रमाणित अन्तिम तुलन पत्र।
- सभी सूचनाओं / दस्तावेजों के प्राप्त होने से पन्द्रह दिनों के भीतर व्यावसायिक स्थान /फैक्ट्री का दौरा।

रेटिंग प्रणाली से किसी भी व्यवसाय के सभी आयामों का मूल्यांकन किया जाता है। इसमें उसके वित्तीय इतिहास से लेकर सभी गुणात्मक पहलू के साथ प्रबंधन की रूप रेखा, उपयोग क्षमता, बीमा कवर, व्यावसायिक पार्टनर्स के साथ सम्बन्ध आदि की भी चर्चा होती है। किसी भी फर्म की रेटिंग करते हुए उसका आकार और उससे सम्बन्धित उद्योगों के औसत निष्पादन स्तर को ध्यान में रखकर उसकी तुलना की जाती है। इसमें बहुप्रयोजन संकल्पना की आवश्यकता नहीं होती और छोटी कम्पनियों की भी सही रेटिंग सम्भव हो पाती है। यहां सभी पैरामीटरों के लिए भार निर्धारित किया जाता है। यहां किसी उद्योग विशेष से सम्बन्धित पहलुओं पर भी जिक्र होता है। मैन्यूफैक्चरिंग उद्यमों में, ऐसा अनुभव किया गया है कि गुणवत्ता और प्रदूषण से सम्बन्धित प्रमाण पत्र एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। यही कारण है कि इन मुद्दों को भी प्राथमिकता दी जाती है।

प्रत्येक मामले में रेटिंग के पैरामीटर भिन्न-भिन्न हो सकते

हैं। उदाहरण के लिए एक यूनिट में आकार की तुलना में विधिक कार्यों पर काफी व्यय होता था और इससे इस बात का पता चला कि यूनिट बन्द होने के बारे में मुकदमा चल रहा था। एक अन्य मामले में एक यूनिट के सहयोगी इकाइयों द्वारा किये गये निवेश एवं तुलन-पत्र के विश्लेषण से उद्यमियों की सत्यनिष्ठा के बारे में जानकारी मिली। इसी तरह यूनिट के उत्तराधिकार योजना के आधार पर भी महत्वपूर्ण सूचनाएं प्राप्त की जा रही हैं।

रेखाचित्र के माध्यम से रेटिंग प्रक्रिया



क्रेडिट रेटिंग प्रणाली

1. साइकल (चक्रीय) प्रणाली:

इस प्रणाली में ऋणकर्ता, ऋण खाता या अनावरण की स्थिति के आधार पर क्रेडिट रेटिंग का निर्धारण किया जाता है।

2. प्वाइन्ट-इन-टाइम प्रणाली: इस प्रणाली में ऋणकर्ता/ उसके अनावरण की वर्तमान स्थिति को ध्यान में रखकर रेटिंग सुनिश्चित की जाती है। वर्तमान स्थिति का निर्धारण करने के लिए वित्तीय विवरणियां, व्यवसाय की बाजार स्थिति, प्रबंधन का स्तर आदि पैरामीटर्स को आधार बनाकर रेटिंग का निर्धारण किया जाता है।

यह प्रणाली लागू करने में साधारण है और छोटे-मोटे खातों में भी लागू किया जा सकता है। यह किसी भी खाते में निहित जोखिम का पता लगाने में उपयुक्त है। श्रेणीगत खातों में समय-समय पर समीक्षा में आसानी होती है।

क्रेडिट रेटिंग पैरामीटर्स

क्रेडिट रेटिंग की विश्वसनीयता बढ़ाने में उचित पैरामीटर्स का चुनाव काफी महत्वपूर्ण है। इन पैरामीटर्स को हम दो श्रेणियों में बांट सकते हैं:- **1. मात्रात्मक और 2. गुणात्मक।**

मात्रात्मक पैरामीटर्स ऋणकर्ता के वास्तविक /संभावित व्यावसायिक निष्पादन से संबंधित होते हैं इनमें निम्न मदों को शामिल किया जाता है:

- वार्षिक आधार पर बिक्री में वृद्धि
- वार्षिक परिचालन लाभ, शुद्ध लाभ में वृद्धि
- पूंजी विनियोजन से होने वाली आय
- ऋण इक्विटी अनुपात
- ऋण चुकौती अनुपात
- चालू अनुपात
- ऋण वसूली की गति
- आकस्मिक देयताओं का स्तर
- वस्तुसूची /तैयार माल का स्तर
- व्यापारी लेनदेनों के भुगतान की गति
- व्यापारी देनदारों से वसूली की गति
- प्रतिभूति का विवरण

गुणात्मक पैरामीटर्स

- विनियामक मानदण्डों जैसे उपयुक्त प्रदुषण नियंत्रण उपायों का अनुपालन।
- उच्च प्रबंधन का व्यवसाय के विभिन्न क्षेत्रों में अनुभव।
- प्रतिस्पर्धी इकाइयों का सामना करने के लिए उच्च प्रबंधन द्वारा की गयी पहल।
- वित्तीय प्रतिबद्धताओं को पूरा करना।
- ऋणों का सदुपयोग।
- महत्वपूर्ण प्रौद्योगिकी, विनियामक और विधिक परिवर्तन की चुनौतियों को स्वीकार करने में इकाई की योग्यता।
- उत्पाद की विशेषताएं और इनमें विविधीकरण की संभावनायें।
- उत्पादों के विकल्पों का सामना करने की रणनीति।

लघु और मध्यम उद्यमों में क्रेडिट रेटिंग

व्यवहार में प्रत्येक बैंक/वित्तीय संस्था लघु और मध्यम उद्यमों के वित्त पोषण हेतु अपनाई गई कारपोरेट नीति के अनुसार पैरामीटर्स का चुनाव करती है; प्रत्येक पैरामीटर के लिए अंक निर्धारित करती है जिससे प्रत्येक खाते में जोखिम ग्रेडिंग का पता लगाया जा सके।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी क्रेडिट रेटिंग के बारे में कुछ दिशा-निर्देश इस प्रकार हैं:-

पहली प्रक्रिया : जोखिम ग्रेडिंग का निर्धारण

- रेटिंग स्केल में 9 श्रेणियां होती हैं।
- इसमें 5 श्रेणी तक ऋण जोखिम स्वीकार्य होता है और शेष अस्वीकार्य होते हैं।
- रेटिंग स्केल या तो संख्या के आधार पर जैसे 1,2 के रूप में होते हैं या वर्णमाला जैसे AA, AAA आदि के आधार पर होता है।

बासल समझौता - II ने वर्णमाला के आधार पर निम्न रेटिंग स्केल निर्धारित किये हैं:-

(i)	AAA
(ii)	AA
(iii)	AA-
(iv)	A+
(v)	A
(vi)	A-
(vii)	BBB+
(viii)	BBB
(ix)	BB
(x)	BB-
(xi)	BB से नीचे
(xii)	बिना रेटिंग

स्रोत: आइ बी ए बुलेटिन, दिसंबर 2006

दूसरी प्रक्रिया : पैरामीटर्स का निर्धारण

तीसरी प्रक्रिया : प्रत्येक ग्रेड के लिए अंक निर्धारण।

चौथी प्रक्रिया : प्रत्येक खाते के लिए रेटिंग की अवधि निर्धारित करना- वार्षिक / अर्द्धवार्षिक / त्रैमासिक।

पांचवीं प्रक्रिया : रेटिंग को सुनिश्चित करने के लिए प्रारूप तैयार करना।

क्रेडिट रेटिंग का कोई निश्चित प्रारूप नहीं है। प्रत्येक बैंक अपना अलग-अलग प्रारूप निर्धारित करता है।

बाहरी एजेन्सी द्वारा क्रेडिट रेटिंग

बासेल समझौता II के अन्तर्गत यह प्रावधान है कि बाहरी एजेन्सी द्वारा भी एक खाते की क्रेडिट रेटिंग कराई जा सकती है। भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) द्वारा स्मेरा का गठन किया गया है। इससे विस्तृत, पारदर्शी और विश्वसनीय रेटिंग उपलब्ध होगी।

स्मेरा ने उत्तरी क्षेत्र - पंजाब, हरियाणा, उत्तराखंड, राजस्थान,

ग्रेड नंबर	ग्रेड का प्रकार	ग्रेड से संबंधित अंक	ग्रेड की परिभाषा
(i)	AAA	85-100	पूर्ण सुरक्षा
(ii)	AA	80-84	अति उच्च सुरक्षा
(iii)	AA-	75-79	उच्च सुरक्षा
(iv)	A+	70-74	पर्याप्त सुरक्षा
(v)	A-	65-69	मध्यम सुरक्षा
(vi)	BBB	60-64	सीमान्त सुरक्षा
(vii)	BB+	50-59	कम सुरक्षा या जोखिम भरा
(viii)	BB-	40-49	अवमानक या चूक की बड़ी संभावना
(ix)	BB	30-39	संदेहास्पद
(x)	B	0-29	हानि

स्रोत: आईबीए बुलेटिन, दिसंबर 2006

हिमाचल प्रदेश, जम्मू एवं कश्मीर, उत्तर प्रदेश में 40 लघु तथा मध्यम उद्यमों की क्रेडिट रेटिंग निर्धारित की है उसे 225 नए प्रस्ताव प्राप्त हुए हैं। राष्ट्रीय स्तर पर 475 लघु और मध्यम उद्यमों की क्रेडिट रेटिंग हुई है और 950 नए प्रस्ताव प्राप्त हुए हैं।

राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम भी क्रेडिट रेटिंग योजना लागू कर रहा है। इस योजना में क्रेडिट रेटिंग पर आने वाले शुल्क का 75 प्रतिशत अधिकतम सीमा 40,000/- रुपये प्रति उद्यम पर एक बार सुविधा लेने पर प्रतिपूर्ति की जायेगी।

इसी तरह क्रिसिल रेटिंग एजेन्सी जिसने अप्रैल 2005 से कार्य आरम्भ किया है उसे 650 इकाइयों से आवेदन प्राप्त हुए हैं। अतएव यह कहा जा सकता है कि क्रेडिट रेटिंग के प्रति उद्यमियों में आकर्षण बढ़ रहा है जो लघु और मध्यम उद्यमों के लिए अच्छी सूचना है।

रेटिंग के बारे में कुछ भ्रांतियां

कभी-कभी लघु और मध्यम उद्यमी यह मान लेते हैं कि

उनके छोटे आकार के कारण उन्हें निम्न रेटिंग मिलने की संभावना अधिक होती है। क्रिसिल द्वारा 5000 से अधिक लघु और मध्यम उद्यमों की रेटिंग प्रक्रिया से पता चलता है कि नवयुवक उद्यमियों ने अपने नेतृत्व के बल पर अपने उत्पादों को मजबूत ब्राण्ड की स्थिति में लाने में सफलता हासिल की है। उन्होंने यह स्थान बड़े वैश्विक स्तर के उद्यमियों के साथ प्रतिस्पर्धा कर प्राप्त किया है।

दूसरा प्रश्न सूचना जोखिम से संबंधित है कि क्या लघु और मध्यम उद्यम गुणवत्ता पूर्ण और विश्वसनीय सूचना क्रेडिट रेटिंग एजेन्सी को दे सकेगे?

क्रिसिल ने लघु और मध्यम उद्यमियों से विचार विमर्श कर यह निष्कर्ष निकाला कि अधिकांश उद्यमी अपनी वित्तीय और परिचालन संबंधी सूचनाएं उपलब्ध करा देते हैं क्योंकि उन्हें क्रेडिट रेटिंग से ठोस लाभ मिलते हैं। कुछ लघु और मध्यम उद्यमी क्रेडिट रेटिंग से स्थानीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर व्यावसायिक संबंध बनाने में सफल हो जाते हैं जो दीर्घावधि में उनके लिए लाभदायक होता है।

तीसरा प्रश्न क्रेडिट रेटिंग एजेन्सीज द्वारा लघु और मध्यम उद्यमियों से वसूल किये जाने वाले शुल्क पर आधारित है कि क्या वे इतना शुल्क अदा कर पायेंगे? फिर भी अनुभव यह बताते हैं कि क्रेडिट रेटिंग में शुल्क कभी आड़े नहीं आता। राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम ने इसके बारे में एक आकर्षक योजना तैयार की है जिसके अंतर्गत रेटिंग शुल्क के लिए 75 प्रतिशत तक अनुदान दिया जाता है।

आज भारत की ओर दुनिया की निगाहें टिकी हैं। आज भारत लघु उद्योग के अंतर्गत अनेक उत्पादों का निर्यात कर रहा है। आज समय की मांग है कि लघु और मध्यम उद्यम प्रतिस्पर्धा की चुनौती स्वीकार करें और अवसर का लाभ उठाएं। आज लघु और मध्यम उद्यम क्रेडिट रेटिंग का आधार लेकर और स्वच्छ लेखा-जोखा के साथ बैंकों/वित्तीय संस्थाओं से सावधि ऋण और कार्यशील पूंजी प्राप्त कर अपने को एक नए रूप में पेश कर सकते हैं।

यहां इस बात को स्पष्ट कर देना आवश्यक है कि अब तक लघु और मध्यम उद्यमों को एक संरक्षित वातावरण दिया

जाता रहा है और यही कारण है कि इनमें प्रतिस्पर्धात्मक क्षमता और गुणवत्ता का अभाव रहा है। अब जब 108 उत्पादों जिनमें टेक्सटाइल से लेकर कृषि यंत्र, प्रौद्योगिकी उन्नयन आदि शामिल हैं, को आरक्षण सूची से हटा लिया गया है तो निश्चित ही लघु और मध्यम उद्यमों के समक्ष 'करो या मरो' का प्रश्न उठ खड़ा हुआ है।

बैंकों/ वित्तीय संस्थाओं में बढ़ती गैर-निष्पादक आस्तियों से एक अनिश्चितता का वातावरण बन गया है। अतएव आज सबसे बड़ी आवश्यकता ऋण संस्कृति की विश्वसनीयता को बल प्रदान करना है जिससे व्यापार और उद्योग में बैंकों का विश्वास बढ़े जिससे उनके परिचालन क्षमता और प्रभावशीलता में वृद्धि हो।

आज ऋणकर्ताओं में अनुशासन की कमी है। चूंकि बैंकिंग एक विश्वास का व्यवसाय है अतएव आत्म-नियंत्रण एवं आत्मानुशासन की आवश्यकता है। आत्म नियंत्रण और आत्मानुशासन होने से परिचालन क्षमता में वृद्धि होगी, निर्णय लेने की प्रक्रिया में तेजी आयेगी। चूंकि व्यावसायिक लेन-देन आपसी सहमति और परस्पर विश्वास पर आधारित है, अतएव ऋण संस्कृति का सृजन आवश्यक है।

आज के समय की मांग है कि लघु और मध्यम उद्यमों के लिए एक ज्ञान का प्लेटफार्म बनाया जाए जिसमें बहुराष्ट्रीय कंपनियां, व्यावसायिक प्रतिष्ठान, उद्योगों से जुड़े विशेषज्ञगण, बैंक और वित्तीय संस्थाओं के अधिकारीगण, प्रबंधन संस्थाओं और अनुसंधान एवं विकास विभाग के प्रतिनिधि शामिल हों। इसमें क्रेडिट रेटिंग का विशेष योगदान हो सकता है।

अतएव यह कहा जा सकता है कि लघु और मध्यम उद्यमों के सतत् विकास में क्रेडिट रेटिंग एक तरह का वरदान है। क्रेडिट रेटिंग लागू होने से लघु और मध्यम उद्यमों, सरकारी एजेन्सियों एवं अन्य संस्थाओं के बीच बेहतर ताल-मेल स्थापित किया जा सकता है। इस बारे में लघु उद्योग संघों को विशेष प्रयास करने होंगे कि वे अपने सदस्यों को व्यक्तिगत तौर पर या सामूहिक आधार पर रेटिंग एजेन्सीज से रेटिंग हेतु प्रेरित करें।



संकलन : सावित्री सिंह

प्रबंधक, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

Baby Boomers शिशु जन्मदर में तेजी

इस संकल्पना का प्रयोग अमेरिका में दूसरे विश्व युद्ध के बाद 1946-1964 के बीच बड़ी संख्या में जन्में उन व्यक्तियों के लिए किया जाता है जिनकी वजह से अमेरिकी अर्थव्यवस्था बुरी तरह से प्रभावित हुई थी। वर्ष 1990 में अमेरिका की 29 प्रतिशत जनसंख्या ऐसे बेबी बूमर्स की थी जो उपभोक्ता के एक बड़े वर्ग का प्रतिनिधित्व करते थे और इनके खर्च करने के तौर तरीके और जीवन शैली से अमेरिकी अर्थव्यवस्था काफी बड़े पैमाने पर प्रभावित हुई थी।

Financial Market Meltdown

वित्तीय बाज़ार में उथलपुथल होना

किसी एक कारक की वजह से जब वित्तीय बाज़ार में बड़े पैमाने पर उथल पुथल देखने को मिले तो उसे अभिव्यक्त करने के लिए इस संकल्पना का प्रयोग किया जाता है। इस संकल्पना का पहली बार प्रयोग विशेष रूप से बेबी बूमर्स की वजह से अमेरिका की अर्थव्यवस्था पर पड़नेवाले प्रभाव के लिए किया गया था। अर्थशास्त्रियों का मानना था कि बेबी बूमर्स की बड़ी जनसंख्या एक साथ सेवानिवृत्ति की अवस्था में पहुंचेगी तब उनकी क्रय शक्ति कम हो जाएगी जिसके परिणामस्वरूप बाज़ार में कीमतों में गिरावट का दौर आरंभ हो जाएगा और अर्थव्यवस्था में बड़े पैमाने पर उथल पुथल मच जाएगी।

Pay As You Go आंशिक भुगतान

किसी भी सेवा या उत्पाद की खरीद कर एक बारगी उसके लिए भुगतान करने के स्थान पर उसका उपयोग करने से पूर्व/के दौरान या बाद में उसके मूल्य अदायगी को दर्शाने के लिए इस संकल्पना का प्रयोग किया जाता है। उदाहरण के तौर

पर निजी पेंशन का लाभ उठाने वाले कर्मचारी द्वारा इस सुविधा का भावी लाभ उठाने के लिए सेवाकाल के दौरान ही आंशिक रूप से उस मद के लिए भुगतान करना। उसी तरह से प्रीपेड मोबाइल सुविधा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक को सेवा लेने से पहले ही उसके लिए भुगतान कर देना होता है। कर भुगतान के संदर्भ में इससे आशय है व्यक्ति या कारोबारी द्वारा अपनी कर देयता का पूर्व अनुमान कर उसके लिए पहले से आंशिक रूप से भुगतान करते रहना।

Payment Shock

भुगतान राशि में अचानक होनेवाली बढ़ोत्तरी

जब कोई ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर पर लिया जाए और आरंभिक अवधि के बाद उसके मासिक भुगतान में तीव्र बढ़ोत्तरी हो तब ऋण लेनेवाले को गहरा धक्का लगता है। उपभोक्ता को चाहिए कि वह इस तरह की अनपेक्षित बढ़ोत्तरी से बचने के लिए निश्चित ब्याज दर पर ऋण ले अथवा फिर वसूली जाने वाली ब्याज दर की उच्चतम सीमा को निर्धारित करने के विकल्प का पहले से ही चयन कर ले। हमारे देश में हाल ही में बैंकों द्वारा आवास ऋण की ब्याज दरों में की गई बढ़ोत्तरी इसका प्रत्यक्ष उदाहरण है जब फ्लोटिंग ब्याज दर को चुनने वाला उपभोक्ता बुरी तरह से प्रभावित हुए।

Negative Amortization नकारात्मक ऋण चुकौती

जब ऋण पर लगाए गए ब्याज की राशि चुकौती की जाने वाली राशि से अधिक हो जाती है तो वह मूल ऋण में जुड़ती जाती है जिससे ऋण की शेष राशि में बढ़ोत्तरी हो जाती है। समायोजन योग्य दर के मामले में यदि मासिक भुगतान मूल राशि और ब्याज की चुकौती करने में असमर्थ रहता है तो शेष रही राशि को मूल में जोड़ दिया जाता है। यह स्थिति तब

सामने आती है जब ऋण चुकौती उच्चतम सीमा पर होती है और साथ-साथ ऋण पर लगाई गई ब्याज दर भी बढ़ती जाती है।

Blind Pool अनिश्चित करार

कभी-कभी दो वित्तीय संस्थाएं किसी विशेष प्रयोजन के लिए एक साथ आकर फर्म विशेष को वित्तीय सहायता प्रदान करने का करार करती हैं। लेकिन इस करार में निवेश की जाने वाली आस्तियों या राशि का कोई निश्चित निर्धारण नहीं किया गया होता है। अक्सर ऐसे गठबंधन सीमित अवधि के और खास मकसद के लिए होते हैं।

Bootstrapping जानकारी छानना

ऐसा माध्यम या जरिया जिससे उपलब्ध डाटा से दूसरी जानकारी या सूचना को एकत्रित किया जा सके। ऐसे प्राप्त की गई जानकारी उपलब्ध सूचनाओं के आधार पर पहुंचा गया कोई निष्कर्ष या अवलोकन मात्र नहीं होता बल्कि यह उन्हीं स्रोतों से निकाली गई दूसरी जानकारी या सूचना होती है। इसलिए फीतों को कसने के समान उपलब्ध सूचना को निचोड़कर अपने काम की जानकारी को प्राप्त करने की प्रक्रिया को दर्शाने के लिए इस संकल्पना का प्रयोग किया जाता है।

Bucketing or to Bucket Traders

गैरकानूनी कारोबारी गतिविधि/

रंग लगे ना फिटकरी रंग चोखा आये

गैरकानूनी कारोबारी गतिविधियों के लिए इस संकल्पना का प्रयोग किया जाता है। प्रतिभूतियों के कारोबार में कई बार ऐसा होता है कि शेयर ब्रोकर को जब कोई ग्राहक किसी शेयर की खरीद का ऑर्डर देता है और उस समय बाजार में उसकी कीमत कम चल रही होती है तब ब्रोकर ग्राहक के आदेश का पालन करते हुए शेयरों की खरीद कर लेता है लेकिन ग्राहक को उसकी जानकारी नहीं देता और जैसे ही कीमतों में बढ़ोत्तरी होती है वह उन शेयरों को बेचकर मुनाफा कमा लेता है और ग्राहक को बड़ी हुई कीमतों पर शेयर खरीदकर देता है। इस तरह से वह गैरकानूनी ढंग से ग्राहक के पैसों का उपयोग अपने फायदे के लिए करता है और ग्राहक को उसके हक से वंचित

रखता है।

Bullet पूर्ण देय प्रतिभूति

एक ऐसी प्रतिभूति जिसकी परिपक्वता की तारीख को ही उसका पूरा भुगतान कर दिया जाता है। लेकिन इससे पूर्व उस प्रतिभूति या बांड पर दिये जाने वाले ब्याज का भुगतान निर्धारित शेड्यूल के अनुसार समय-समय पर किया जाता रहता है। अर्थात् हम कह सकते हैं कि बंदूक से निकलने वाली गोली जिस तरह सीधे अपने निशाने पर ही जाकर ठहरती है उसी के समान इस श्रेणी में आनेवाली प्रतिभूतियों का ठीक उनकी परिपक्वता की तारीख को पूरा भुगतान कर दिया जाता है।

Buy-side or Buyside स्वाभाविक/ आम खरीददार

यह संकल्पना ऐसी वित्तीय संस्थाओं को दर्शाती है जो आम तौर पर प्रतिभूतियों की खरीद फरोख्त करती रहती हैं। उदाहरण के तौर पर म्यूच्युअल फंड कंपनियां, बीमा कंपनियां और निधि प्रबंधन का कार्य करनेवाले फंड मनेजर्स ये सभी प्रतिभूतियों के स्वाभाविक खरीदार माने जाते हैं।

Dog or Dogs बेकार अनर्जक आस्तियां

ऐसी अनर्जक आस्तियां जिनका कोई खरीदार न हो और जिनमें निवेश करने के लिए कोई निवेशक तैयार न हो।

Growth Funds वृद्धिशील फंड

ये ऐसे म्यूच्युअल फंड होते हैं जो किसी भी कंपनी या फर्म में निवेश करने से पहले उसके विकास की संभावना की अच्छी तरह से जांच पड़ताल कर लेते हैं। जिन कंपनियों के निकट भविष्य में तेजी से आगे बढ़ने की संभावना है ये म्यूच्युअल फंड अन्य प्रतिस्पर्धी कंपनियों के मुकाबले उन्हीं में निवेश करने को तरजीह प्रदान करते हैं। इस तरह से इनका निवेश पोर्टफोलियो हमेशा लाभदायक अवस्था में ही होता रहता है और ये आम निवेशक की पहली पसंद बन जाते हैं।

Junk Bonds निम्न प्रतिलाभ वाले बांड

ऐसे बांड जिनमें कोई भी निवेशक अपने पैसे न लगाना चाहे। ऐसे बांडों को ट्रिपल बी से भी कम रेटिंग मिली हुई होती

है। जिस तरह से स्वस्थ शरीर के लिए जंक फूड हानिकारक माने जाते हैं उसी तरह से एक निवेश पोर्टफोलियों में जंक बांडों में निवेश करने से बचा जाता है।

One-Tail Test एक पक्षीय कसौटी

निवेश पोर्टफोलियो के केवल एक ही पहलू की जांच करनेवाली सांख्यिकीय कसौटी। यह कारोबार के असामान्य हानि वाले पक्ष पर विचार करती है जबकि उसी कारोबार में असाधारण रूप से होनेवाले लाभ पर विचार नहीं किया जाता।

Painting the Tape दिखावटी कारोबार

इस संकल्पना का प्रयोग कारोबार में नकली उछाल/बढ़ोत्तरी को दर्शाने के लिए किया जाता है। अक्सर बाजार में किसी शेयर के मूल्य में अपेक्षित वृद्धि प्राप्त करने के लिए उसके मूल्यों में नकली बढ़ोत्तरी दिखा दी जाती है जिसका बाजार की ताकतों से कोई लेना देना नहीं होता। ऐसे दिखावटी मूल्यवृद्धि का परिणाम यह होता है कि दिन की समाप्ति तक कारोबार में उछाल होते हुए उस शेयर का मूल्य अपेक्षित स्तर तक पहुंच जाता है।

Pump and Dump कीमतें बढ़ाओ और माल बेचो

बाजार के खिलाड़ी या शेयर ब्रोकर कारोबार बढ़ाने के लिए कई बार इस प्रवृत्ति को अपनाते हैं। वे बाजार में शेयरों की कीमतों में नकली उछाल लाकर तेजी का रूख पैदा करते हैं जिससे निवेशक बाजार की ओर आकर्षित होते हैं और खरीदारी में लग जाते हैं। ऐसे में शेयर ब्रोकर की चांदी हो जाती है और वह स्थिति का लाभ उठाने के लिए बाजार को शेयरों से पाट डालता है तथा मौके का फायदा उठाते हुए बड़े पैमाने पर लाभ अर्जित करता है। लेकिन निवेशकों के दृष्टिकोण से देखा जाए तो आगे चलकर यह उनके लिए घाटे का सौदा ही साबित होता है।

Spinoff विभाजित इकाई

मूल कंपनी से अलग हुई एक कंपनी या विभाग। इस तरह से विभाजित इकाइयों के शेयरहोल्डरों को यथानुपात दर पर नई कंपनी या इकाई के स्वामित्व शेयर प्राप्त हो जाते हैं।

Stagflation रोधक स्फीति

मुद्रा स्फीति की उच्च दर के साथ जब बेरोजगारी अपने उच्चतम पर पहुंच जाए तो उस स्थिति को दर्शाने वाली आर्थिक वित्तीय संकल्पना।

Sweetener अतिरिक्त लोभ / ललचाना

किसी भी शेयर या प्रतिभूति को खरीदने के लिए दिया जानेवाला अतिरिक्त प्रोत्साहन। इसका एक उदाहरण है कनवर्टिबल बांड के साथ वारंट को जोड़ देना जो एक अतिरिक्त प्रेरक भूमिका निभाता है और निवेशक को पुनः निवेश करने के लिए आकर्षित करता है।

Switch परिवर्तन

कारोबार की ऐसी प्रक्रिया जिसमें खुले करार को समाप्त कर तुरन्त एक नई अवधि के लिए दूसरे करार को प्रभावी कर दिया जाता है। इस प्रक्रिया को कई बार विस्तार (स्प्रेड) या आवर्ती के नाम से भी जाना जाता है। अर्थात् चालू करार की अवधि को बीच में ही समाप्त कर बीच में कोई व्यवधान डाले बिना उसके स्थान पर दूसरे करार को लागू करना।

Wash Sale दिखावटी बिक्री

इससे तात्पर्य है किसी शेयर या प्रतिभूति को उस पर लगने वाले कर से राहत पाने अथवा सरकारी बही खातों में होने वाली रिपोर्टिंग की पकड़ में आने से बचने के लिए बिना किसी लाभ के बेच देना। हम इसे दिखावटी कारोबारी प्रवृत्ति भी कह सकते हैं।

Phising इंटरनेट पर की जानेवाली हेराफेरी / इंटरनेट पर सेंध लगाना

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के बढ़ते दखल के साथ ही उससे जुड़े अपराधों की भी नई-नई किस्में सामने आने लगी हैं। इनमें सबसे प्रमुख है इंटरनेट के जरिए होने वाली बैंकिंग लेनदेन में की जाने वाली हेराफेरी। अपराधी तत्व इंटरनेट के जरिए गलत ढंग से ग्राहक के खाते का ब्यौरा प्राप्त कर लेते हैं और फिर उस जानकारी का दुरुपयोग करते हुए ग्राहक के खाते से धन निकाल लेते हैं।

Remat शेयरों को मूर्त रूप में लाना

कोई भी निवेशक अपने डिपोजिटरी सहभागी के माध्यम से राष्ट्रीय प्रतिभूति डिपोजिटरी लिमि. (एनएसडीएल) से अनुरोध करके शेयरों को मूर्त रूप में प्राप्त कर सकता है। एनएसडीएल रजिस्ट्रार को सूचित करता है जो ऐसे शेयरों को प्रमाणपत्र के रूप में प्रिंट करके देते हैं। यह प्रक्रिया डीमैट (इलेक्ट्रॉनिक स्वरूप में) शेयरों को मूर्त रूप प्रदान करने का ही दूसरा नाम है।

Fungible Form of Shares

शेयरों का वैकल्पिक स्वरूप

यदि किसी शेयर की जगह उसी तरह के ब्यौरे वाले किसी अन्य शेयर को रखा जा सकता है तो हम उसे परिवर्तनीय स्वरूपवाला शेयर कहते हैं। इसका उदाहरण हम देख सकते हैं डीमैट शेयरों के स्वरूप में। डीमैट शेयरों का मूर्त रूप में कोई अस्तित्व नहीं होता और उनका स्थान ले लेते हैं इलेक्ट्रॉनिक रूप से डिपोजिटरी में संग्रहीत किए जाने वाले शेयर। इस तरह

से संग्रहीत शेयरों में दी गई जानकारी मूर्त शेयरों के समान ही होती है अंतर होता है तो केवल उनके भंडारण के स्वरूप में। एक का भौतिक अस्तित्व होता है तो दूसरा केवल इलेक्ट्रॉनिक बहियों में दर्ज ब्यौरा जानकारी मात्र।

Sweat Equity लुभावने शेयर

ये कारपोरेट कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों को रियायती दरों पर जारी किए जाने वाले शेयर होते हैं। कंपनियां अक्सर अपने कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए उन्हें प्रलोभन के रूप में प्राथमिकता के आधार पर नए शेयरों को रियायती दर पर आबंटित करती हैं। कारपोरेट कंपनियां अपने मानव संसाधन के अन्यत्र पलायन को रोकने के लिए अक्सर इस प्रलोभन का सहारा लेती हैं। सेबी इस तरह के प्रलोभनों पर लगाम लगाने के लिए एक नीति तैयार करने जा रही है जिसमें इस तरह से आबंटित शेयरों के लिए कम से कम तीन वर्ष का लॉक इन पीरियड तय किया जाएगा।

एन्साइक्लोपेडिया

बहुत से लोग शब्दकोश और विश्वकोश अर्थात् एन्साइक्लोपेडिया को एक ही समझते हैं। वस्तुतः शब्दकोश (डिक्शनेरी) का मतलब होता है शब्दों की किताब जब कि विश्वकोश का अर्थ होता है - विषय वस्तु या वस्तु से संबंधित जानकारी की किताब। इस शब्द (Encyclopedia) का जन्म ग्रीक शब्द (Enkyklious paideia) से हुआ जिसका अर्थ है 'चहुं मुखी शिक्षा' (Rounded Education) या ज्ञान अर्थात् सम्पूर्ण ज्ञान। विश्वकोश में किसी विषय /वस्तु विशेष के बारे में प्रत्येक रूप में उपलब्ध जानकारी के संगुणित करके एक तरीके से प्रस्तुत किया जाता है ताकि पाठक को जानकारी का भंडार मिल सके। आधुनिक विश्वकोशों में तो संबंधित सन्दर्भ भी दिये जाने लगे हैं ताकि अन्य स्रोतों से भी जानकारी मिल सके।

विश्वकोश को हम विषय के परिचय, उसकी व्याप्ति, अधिकारिकता, प्रचलन समयावधियां, तथ्यात्मकता एवं सतर्कता, स्पष्टता, पहुंच आदि की कसौटी पर कसा जाता है। वैसे यह पाठक पर निर्भर करता है कि उसे क्या चाहिये और विश्वकोश उसे क्या दे रहा है, इसका मूल्यांकन वह स्वयं ही कर सकता है।

बढ़ता विदेशी मुद्रा भंडार : अनुकूलतम उपयोग की आवश्यकता

☉ विनय बंसल

भारतीय स्टेट बैंक

आंचलिक कार्यालय, आगरा

वर्ष 2007-08 के बजट में प्रस्तावित है कि भारतीय रिज़र्व बैंक अपने विदेशी मुद्रा भंडार का एक भाग मूलभूत सुविधाओं के वित्तपोषण हेतु निवेश करे। इससे केंद्रीय बैंक की आय में भी वृद्धि होगी। अमेरिकी ट्रेजरी प्रतिभूतियों तथा यूरोपीय ट्रेजरी प्रतिभूतियों में निवेश करने पर प्रतिलाभ बहुत कम है जबकि मूलभूत क्षेत्र में निवेश करने पर प्रतिलाभ अपेक्षाकृत बहुत अधिक है।

लेकिन अनिवासी भारतीय, परिपक्वता तिथि पर अपना धन वापस ले सकते हैं। विदेशी संस्थागत निवेशक भी बड़ी मात्रा में अपना धन वापस ले सकते हैं। यदि वे ऐसा करें तो हम मूलभूत सुविधा क्षेत्र में लगाए गए धन को किस प्रकार वापस कर पाएंगे। हमें यह ध्यान रखना होगा कि विदेशी संस्थागत निवेश जैसी अल्पकालीन पूंजी को दीर्घकालीन मूलभूत सुविधा क्षेत्र परियोजनाओं में अवरूद्ध न किया जाए अन्यथा दक्षिण पूर्व एशियाई संकट जैसी स्थिति हमारे सामने खड़ी हो सकती है। दूसरी ओर, यदि हम अपने अकूत विदेशी विनिमय भंडार का अनुकूलतम उपयोग नहीं करेंगे तो भी हमें कठिनाइयों का सामना करना पड़ सकता है। तो फिर क्या किया जाए? हमारे पास क्या विकल्प है? एक विकल्प है कि विदेशी प्रत्यक्ष निवेश के अंतर्गत प्राप्त निधि में से मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निवेश किया जाए। विदेशी प्रत्यक्ष निवेश दीर्घकालीन पूंजी है, इसे मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निवेश किया जा सकता है।

विदेशी मुद्रा भंडार क्या है?

देश की विदेशी मुद्रा आस्तियां (भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम विभाग में विदेशी प्रतिभूतियां, बैंकिंग विभाग में धारित विदेशी प्रतिभूतियों में निवेश, विदेशों में धारित बैंक शेष सहित), भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग विभाग में धारित स्वर्ण तथा अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष में विशेष आहरण अधिकार के कुल

योग को विदेशी मुद्रा भंडार कहा जाता है। विदेशी मुद्रा भंडार के दो मुख्य स्रोत हैं- चालू खाता शेष तथा पूंजी खाता शेष। पूंजी खाता शेष में विदेशी प्रत्यक्ष निवेश, विदेशी संस्थागत निवेश, अनिवासी भारतीय खातों में जमाराशियां, बैंकिंग पूंजी, बाह्य वाणिज्यिक उधार सम्मिलित हैं।

मूलभूत सुविधा क्षेत्र क्या है?

ऐसी सभी बुनियादी सेवाएं जिनके प्राथमिक, माध्यमिक तथा तीसरे स्तर की उत्पादन गतिविधियां न चलाई जा सकें, उन्हें मूलभूत सुविधा क्षेत्र कहते हैं। मूलभूत सुविधा क्षेत्र में सड़क, रेल, बंदरगाह, हवाईअड्डे वगैरह शामिल हैं।

ऐसी सभी बुनियादी सेवाएं जिनके बगैर प्राथमिक, माध्यमिक तथा तीसरे स्तर की उत्पादन गतिविधियां न चलाई जा सकें, उन्हें मूलभूत सुविधा क्षेत्र कहते हैं। मूलभूत सुविधा क्षेत्र में सड़क, रेल, बंदरगाह, हवाईअड्डे, दूरसंचार, विद्युत, जलपूर्ति, स्वच्छता, ठोस कचरा प्रबंधन, बैंकिंग, बीमा

एवं वित्तीय सेवाएं शामिल हैं। इसमें इस्पात, सीमेंट, खाद, पेट्रोलियम उत्पाद जैसी वस्तुएं भी शामिल हैं।

विदेशी मुद्रा भंडार की आवश्यकता

भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक विदेशी विनिमय (विदेशी मुद्रा) के अभिरक्षक और प्रबंधक के रूप में कार्य करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक निम्नलिखित कारणों से विदेशी मुद्रा धारण करता है-

- ☉ संकट के समय आघात सहने के लिए विदेशी मुद्रा तरलता बनाए रखते हुए बाह्य अस्थिरता को सीमित करने हेतु
- ☉ विदेशी मुद्रा बाजार में हस्तक्षेप करने की क्षमता में वृद्धि करने हेतु
- ☉ विनिमय दर नीति में लोगों का विश्वास बनाए रखने के लिए
- ☉ रुपए के मूल्य को सामान्य स्तर पर बनाए रखने के लिए
- ☉ बाह्य दायित्वों की पूर्ति की सक्षमता के प्रति बाजार को

भरोसा दिलाने के लिए

- ➔ अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में माल एवं सेवाओं के भुगतान हेतु विदेशी मुद्रा की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए

वर्तमान स्थिति

देश के विदेशी मुद्रा भंडार में उत्तरोत्तर वृद्धि हो रही है। मार्च 1991 में देश का विदेशी मुद्रा भंडार मात्र 5.8 बिलियन अमेरिकी डॉलर था जो 3 मार्च 2007 को बढ़कर 199.179 बिलियन अमेरिकी डॉलर के उच्चतम स्तर पर पहुंच गया। विदेशी मुद्रा भंडार का यह स्तर भारत सरकार द्वारा 3 बिलियन अमेरिकी डॉलर के उच्च ब्याज दर वाले विदेशी ऋणों का परिपक्वता-पूर्व भुगतान करने तथा 4 बिलियन अमेरिकी डॉलर से अधिक के रिसर्जेंट इंडिया बाँडों का भुगतान करने के बावजूद है। वृद्धि की ओर अग्रसर अपने विदेशी मुद्रा भंडार के प्रति हम गौरवान्वित हो सकते हैं, खासतौर से 1991 की भयावह स्थिति की याद करते हुए, जब हमारा विदेशी मुद्रा भंडार केवल 2 सप्ताह के आयातों के लायक ही रह गया था और हमें अपना सोना विदेश में गिरवी रखना पड़ा था।

भारत द्वारा पिछले कुछ वर्षों में अपनायी गयी विदेशी मुद्रा प्रबंधन की नीति ने हमें स्थिरता प्रदान की है तथा हमें विविध अनपेक्षित घटनाओं (पूर्व एशियाई संकट, कारगिल युद्ध, सरकार परिवर्तन आदि) का सामना करने की योग्यता प्रदान की है। वर्तमान स्तर पर हमारे विदेशी मुद्रा भंडार किसी भी अस्थायी प्रतिकूल स्थिति का सामना करने के लिए पर्याप्त मजबूत एवं उच्च हैं। देश के समग्र विदेशी मुद्रा भंडार के तीनों संघटकों की मार्च 2007 की स्थिति इस प्रकार है:

विदेशी मुद्रा भंडार संघटक	धनराशि (बिलियन अमेरिकी डॉलर)
भारतीय रिज़र्व बैंक की विदेशी मुद्रा आस्तियां	191.924
भारतीय रिज़र्व बैंक के पास स्वर्ण भंडार	6.784
अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष के पास विशेष आहरण अधिकार	0.471
कुल विदेशी मुद्रा भंडार	199.179

निम्न तालिका से देश का बढ़ता विदेशी मुद्रा भंडार स्पष्ट दृष्टिगोचर है।

भारत का विदेशी मुद्रा भंडार	
वर्ष	विदेशी मुद्रा भंडार (बिलियन अमेरिकी डॉलर में)
1991	5.8
1993	9.8
1994	19.2
1995	25.1
1996	21.6
1997	26.4
1998	29.3
1999	32.4
2000	38.0
2001	42.2
2002	54.1
2003	75.4
2004	113.6
2005	141.6
2006	151.6
2007	199.179*

*1 जून 2007 को यह 208.373 रहा

विदेशी मुद्रा भंडार में वृद्धि के कारण

देश के विदेशी मुद्रा भंडार में वृद्धि के प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं:-

- ➔ भारतीय मुद्रा बाज़ार में उच्च ब्याज दर होने के कारण

अनिवासी भारतीयों द्वारा भारत में अनिवासी बाह्य खातों तथा विदेशी मुद्रा अनिवासी (बैंक) खातों में प्रेषण

☞ भारतीय पूंजी बाजार में उच्च प्रत्याय /प्रतिफल होने के कारण विदेशी निवेशकों द्वारा इसमें निवेश

☞ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विदेशी मुद्रा की खरीद

☞ भारतीय रुपए के मूल्य में वृद्धि के कारण निर्यातकों द्वारा विदेशी मुद्रा का भारत में प्रेषण

☞ पर्यटन क्षेत्र से विदेशी मुद्रा की प्राप्ति

☞ भारत में श्रम सस्ता होने के कारण विदेशी कंपनियों द्वारा भारत में आउटसोर्सिंग कार्य कराना

☞ यूरो, येन, पौंड के विदेशी मुद्रा भंडार का पुनर्मूल्यांकन

विदेशी मुद्रा भंडार का अनकूलतम स्तर

विदेशी मुद्रा भंडार का अनुकूलतम स्तर वह स्तर है जहां सीमांत सामाजिक लागत सीमांत सामाजिक लाभ के बराबर हो। दूसरे शब्दों में यह वह स्तर है जहां विदेशी मुद्रा की सीमांत उत्पादकता वास्तविक संसाधनों की सीमांत उत्पादकता के बराबर हो।

भुगतान संतुलन पर उच्च स्तरीय समिति (रंगराजन समिति) ने संस्तुति की है कि देश के विदेशी मुद्रा भंडार की पर्याप्तता सुनिश्चित करते समय 3 से 4 महीनों की आयात सुरक्षा के पारम्परिक उपायों के अतिरिक्त भुगतान दायित्वों पर ध्यान दिया जाना चाहिए। भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व गवर्नर डॉ. बिमल जालान के अनुसार विदेशी मुद्रा का पर्याप्त भंडार होना चाहिए ताकि लंबे समय तक तरलता जोखिम की स्थिति होने पर बचाव किया जा सके। पूंजी खाता परिवर्तनीयता पर तारापोर समिति ने भारत में विदेशी मुद्रा भंडार की पर्याप्तता निर्णय हेतु 4 वैकल्पिक उपायों का सुझाव दिया था। इन उपायों में ऋण आधारित सूचक, व्यापार आधारित सूचक तथा मुद्रा आधारित सूचक समाहित हैं, वे हैं

1. भंडार 6 माह के आयातों से कम नहीं होना चाहिए।

2. भंडार 3 माह के आयातों तथा वार्षिक ऋण सेवा भुगतानों के 50 प्रतिशत के योग से कम नहीं होना चाहिए।

3. शुद्ध विदेशी आस्तियों का मुद्रा से अनुपात 70 प्रतिशत से कम नहीं होना चाहिए।

4. लघु अवधि ऋण तथा स्थिर भंडार आरक्षित भंडारों के 60 प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए।

पारंपरिक रूप से किसी देश में विदेशी मुद्रा भंडार की पर्याप्तता मुख्यतः आयात आवश्यकताओं से जोड़ी जाती है, लेकिन जिन देशों में आयात के सापेक्ष विदेशी मुद्रा भंडार काफी अधिक था, वे भी एशियाई संकट से बच नहीं पाए। इन देशों में विदेशी मुद्रा भंडार का एक बहुत बड़ा हिस्सा गैर-तरलता प्रतिभूतियों में निवेशित होने के कारण उपयोग में नहीं लाया जा सका।

पारंपरिक रूप से किसी देश में विदेशी मुद्रा भंडार की पर्याप्तता मुख्यतः आयात आवश्यकताओं से जोड़ी जाती है, लेकिन जिन देशों में आयात के सापेक्ष विदेशी मुद्रा भंडार काफी अधिक था, वे भी

एशियाई संकट से बच नहीं पाए। इन देशों में विदेशी मुद्रा भंडार तो बहुत था लेकिन अपनी मुद्राओं को बचाने के प्रयास में वे भंडार तेजी से समाप्त हो गए। इन देशों में विदेशी मुद्रा भंडार का एक बहुत बड़ा हिस्सा गैर-तरलता प्रतिभूतियों में निवेशित होने के कारण उपयोग में नहीं लाया जा सका।

एशियाई संकट के बाद विदेशी मुद्रा के भंडार की पर्याप्तता को केवल आयातों के संदर्भ में मापने के बजाय इस्तेमाल योग्य और भार-रहित भंडार को अल्पकालिक उत्तरदायित्वों, विशेषकर कम अवधि के ऋणों के संदर्भ में मापने पर बल दिया जाने लगा है। उभरती अर्थव्यवस्थाओं को बाह्य आपातकाल (या संक्रामकता) के दौरान बड़े पैमाने पर अपने संसाधनों पर निर्भर रहना होगा, क्योंकि अंतिम सहारे के रूप में ऐसा कोई अंतर्राष्ट्रीय ऋणदाता नहीं है जो कम समय में स्वीकार्य शर्तों पर अतिरिक्त तरलता उपलब्ध करा सके। इसलिए यदि विनिमय दर को मुक्त कर दिया जाए तो भी पर्याप्त विदेशी मुद्रा भंडार की आवश्यकता रहती है।

पूंजी प्रवाह द्वारा प्रेरित परिवर्तनशीलता को देखते हुए उभरती अर्थव्यवस्था में अब तरलता जोखिम के आधार पर विदेशी मुद्रा भंडार का स्तर मापने के बारे में सर्वसम्मति

विकसित हुई है। उभरती अर्थव्यवस्था को अपनी बाह्य आस्तियों तथा उत्तरदायित्वों (जोखिमयुक्त तरलता सहित) का प्रबंधन इस प्रकार करना चाहिए कि वे नए विदेशी उधार के बिना एक वर्ष तक सक्रिय रहने में सफल हो सकें, अर्थात् यदि किसी देश में विदेशी मुद्रा भंडार इतना है कि वह देश एक वर्ष तक नये विदेशी उधारों पर अभिगम के बिना सक्रिय रह सकता है तो यह स्तर उचित स्तर माना जाता है।

विदेशी मुद्रा भंडार का अनुकूलतम उपयोग

भारतीय कंपनियों द्वारा विदेशी कंपनियों का अधिग्रहण करके, भारतीय कंपनियों द्वारा विदेश में अपने कार्यालय खोलकर, भारतीय माल और सेवाओं के लिए नये बाजारों का निर्माण करके, उच्च आय वाले विदेशी मुद्रा ऋणों का परिपक्वता-पूर्व भुगतान, पूंजी खाते में चरणबद्ध ढंग से पूर्ण परिवर्तनीयता लागू करना तथा अनिवासी भारतीय जमा खाते में ब्याज दर युक्तियुक्त करके विदेशी मुद्रा का समुचित प्रबंधन आदि ऐसे उपाय हैं जिनसे विदेशी मुद्रा भंडार का अनुकूलतम उपयोग सुनिश्चित किया जा सकता है। यदि विदेशी मुद्रा भंडार का समुचित उपयोग नहीं किया गया तो कठिनाइयां पैदा हो सकती हैं।

प्रत्येक देश को अपने स्वयं के उद्देश्यों, विकास दर, मुद्रा नीति, प्राकृतिक संसाधनों की उपलब्धता, सामाजिक स्थिति, राजनीतिक स्थिति, उपलब्धियों आदि के आधार पर अपने विदेशी मुद्रा भंडार का प्रबंधन करना पड़ता है। अतः प्रत्येक देश की विदेशी मुद्रा प्रबंधन नीति अलग-अलग होती है।

दीपक पारेख समिति

दीपक पारेख समिति का सुझाव है कि विदेशी मुद्रा भंडार के एक भाग को मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निवेश किया जाना चाहिए। समिति ने इसके लिए एक ऐसी कंपनी स्थापित किए जाने की संस्तुति की है जो भारतीय रिज़र्व बैंक से उधार लेकर मूलभूत क्षेत्र परियोजनाओं में लगी भारतीय कंपनियों को ऋण प्रदान करे।

समिति ने इंडिया इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी लि. की अनुषंगी के रूप में दो अपतटीय विशेष उद्देश्यीय व्यवस्थाओं की संस्तुति की है। समिति ने कहा है कि इनमें से एक एसपीवी की स्थापना भारत-ईरान-पाकिस्तान गैस पाइपलाइन, म्यांमार-भारत गैस पाइपलाइन आदि जैसी ट्रांसनेशनल परियोजनाओं के वित्तीयन हेतु की जानी चाहिए। यह एसपीवी भारतीय रिज़र्व बैंक से विदेशी मुद्रा उधार लेगा जो सरकार द्वारा गारंटीकृत होगा। यह एसपीवी देश के बाहर मूलभूत सुविधा विकास परियोजनाओं में निवेश करेगा। दूसरे एसपीवी की स्थापना मोनोलाइन क्रेडिट इन्फ्रास्ट्रक्चर कंपनी के रूप में की जानी चाहिए जो भारतीय रिज़र्व बैंक से विदेशी मुद्रा उधार लेकर उच्च रेटिंग वाले संपार्श्विक बॉण्डों/लिखतों में निवेश करें।

विदेशी मुद्रा भंडार के उच्च

स्तर का अर्थव्यवस्था पर प्रभाव

देश में विदेशी मुद्रा भंडार का उच्च स्तर हमें संतोष प्रदान करता है तथा निवेशकों में आत्मविश्वास बढ़ाता है। उच्च विदेशी मुद्रा भंडार देश की बाह्य भेद्यताओं को सीमित करता है क्योंकि विदेशी मुद्रा की चलायमानता अर्थव्यवस्था को आघात सहन करने योग्य बनाती है तथा इसे आघातों को सहन करने हेतु कवच प्रदान करती है।

विदेशी मुद्रा भंडार का उच्च स्तर तरलता की आवश्यकता को संतुष्ट करता है, अनदेखे आघातों के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करता है तथा विदेशी निवेशकर्ताओं में भरोसा सृजित करता है। विदेशी मुद्रा भंडार का उच्च स्तर रखने और उसे बरकरार रखने के कारण ही हम एशियाई संकट की आग के थपेड़ों से बच सके हैं।

विश्व बैंक का दृष्टिकोण

विश्व बैंक भारत के विशाल विदेशी मुद्रा भंडार के एक भाग को मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निवेश करने के पक्ष में है। विश्व बैंक ने इसके लिए सिंगापुर की तर्ज पर एक मूलभूत

सुविधा विकास निधि स्थापित करने पर बल दिया है। विश्व बैंक ने कहा है कि वर्तमान में भारतीय रिजर्व बैंक अमेरिकी / यूरोपीय ट्रेजरी प्रतिभूतियों में निवेश कर रहा है जिन पर प्रतिलाभ बहुत कम है, जबकि मूलभूत क्षेत्र में प्रत्याय काफी अधिक है।

लंदन स्टॉक एक्सचेंज और नास्देक अब भारतीय शेयर बाजार में सीधे निवेश कर सकते हैं। भारतीय स्टॉक एक्सचेंजों, डिपॉजिटरी और क्लियरिंग ऑपरेशन्स में 49 प्रतिशत तक विदेशी निवेश किया जा सकता है। इसमें 26 प्रतिशत तक विदेशी प्रत्यक्ष निवेश तथा 23 प्रतिशत तक विदेशी संस्थागत निवेश के तहत लाया जा सकता है। भारत शीघ्र ही खुदरा क्षेत्र में निवेश की अनुमति देने वाला है। इससे देश में विदेशी मुद्रा भंडार में और वृद्धि की संभावना है।

सार्वजनिक -निजी क्षेत्र साझेदारी

अब प्रश्न उठता है कि क्या मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निवेश हेतु निजी क्षेत्र की आवश्यकता है। इसका जवाब हाँ में होने के दो कारण हैं। पहला, सरकार की अन्य प्रतिबद्धताएं और प्राथमिकताएं भी हैं, इसलिए सरकार के पास अपेक्षित वित्तीय संसाधनों का अभाव है। दूसरा, मूलभूत सुविधा क्षेत्र संभवतः अधिक कुशलतापूर्वक कार्य कर पाएगा।

अतः सरकार को चाहिए कि वह मूलभूत सुविधा क्षेत्र में निजी क्षेत्र को शामिल करे और ऐसा करने के लिए ऐसी व्यावहारिक नीतियां बनाए जिससे निजी क्षेत्र की कंपनियां आकर्षित हों। सार्वजनिक और निजी क्षेत्र अलग-अलग लेकिन एक दूसरे की पूरक भूमिकाओं का निर्वाह करते हैं। सार्वजनिक और निजी क्षेत्र की साझेदारी सरकार और निजी क्षेत्र के बीच धन का बेहतर मूल्य प्राप्त करने के लिए संरचना तैयार करने हेतु किया जाने वाला सहयोग है। इससे सरकार जनता को समुचित सेवाएं प्रदान करने के अपने दायित्व का निर्वाह

प्रभावशाली ढंग से कर पाती है और निजी क्षेत्र अपने निवेश पर उचित लाभ कमा सकता है। अंतर्राष्ट्रीय अनुभवों से ज्ञात होता है कि निजी क्षेत्र की भागीदारी से समय और लागत दोनों की बचत होती है।

कभी विदेशी मुद्रा के अभाव के कारण चिंतित भारत के लिए आज विदेशी मुद्रा का विशाल भंडार चिंता का विषय बना हुआ है। चूंकि यह भंडार भारत के व्यापारिक घाटे की भरपाई करने की मांग तथा बाह्य अस्थायी संकट के निपटने के लिए आवश्यक मांग से कहीं ज्यादा है, अतः इसका एक भाग मूलभूत सुविधा क्षेत्र विकास हेतु निवेश करना समय की मांग है। लेकिन इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि अवसंरचना क्षेत्र में निवेश दीर्घावधि का होता है जबकि विदेशी मुद्रा भंडार चलनिधि सहित अनेक अल्पावधि आवश्यकताओं के लिए होता है। अपना गेहूं सस्ते दाम पर अमेरिका को बेचना और अमेरिकी ट्रेजरी बिल खरीदकर विदेशी मुद्रा भंडार बढ़ाना युक्तिसंगत नहीं है। 15 वर्ष पहले की बात अलग है। उस समय रुपया टूट रहा था, डॉलर सुदृढ़ हो रहा था। अर्थव्यवस्था संकटग्रस्त थी। उस समय विशाल विदेशी मुद्रा भंडार की जरूरत थी। भारत अब 1991 के उस संकट से बहुत दूर आ गया है जब उसे अपना स्वर्ण भंडार गिरवी रखना पड़ा था।

अब परिस्थितियां बदल गई हैं। अब रुपया सुदृढ़ हो रहा है और डॉलर कमजोर हो रहा है। निवेशकों का रुझान डॉलर बेचकर रुपए खरीदने का है। जब विश्व पूंजी का बहाव स्वयं रुपए की ओर हो तो विशाल विदेशी मुद्रा भंडार की जरूरत नहीं है। विदेशी मुद्रा भंडार आयातों के भुगतान, विदेशी ऋणों के भुगतान तथा घरेलू मुद्रा पर संभावित सट्टेबाजी आक्रमण से निबटने के लिए आवश्यक न्यूनतम स्तर से अधिक होने पर इस आधिक्य भंडार का अन्य लाभदायक क्षेत्रों में उपयोग किया जाना चाहिए। लेकिन इसके लिए यह आवश्यक है कि अर्थव्यवस्था तेजी से विकसित हो रही हो तथा देश की वित्तीय प्रणाली सुदृढ़ हो।



भावना का निवेश रिश्तों को मज़बूत करता है।

घटती ग्रामीण -कृषक संख्या एवं बढ़ता कृषि-श्रमिक अनुपात

* डॉ. राजीव कुमार सिन्हा
ति. मा. भागलपुर विश्वविद्यालय
भागलपुर

भारतीय अर्थव्यवस्था में कृषि-क्षेत्र की महत्ता का आकलन राष्ट्रीय सकल घरेलू उत्पाद में इसके 25 प्रतिशत के योगदान तथा इसकी कुल जनसंख्या के 65 प्रतिशत भाग को दृढ़ाधार प्रदान किये जाने के आलोक में आसानी से किया जा सकता है। ग्रामीण जनसंख्या के अधिसंख्यक भाग के लिए कृषि अभी भी जीवन-यापन का प्रमुख साधन है। निर्धनता रेखा से नीचे जीवन-यापन करने वाले 'खाद्य असुरक्षा' तथा 'कुपोषण' की समस्याओं से जूझ रहे लोगों के लिए भी कृषि जीवन निर्वाह का बुनियादी साधन रही है। फिर भी 35 वर्षों पूर्व खाद्यान्नों के मामले में पूर्ण आत्मनिर्भरता प्राप्त कर चुके भारत जैसे राष्ट्र के संदर्भ में कृषि की वर्तमान अवस्था पर दृष्टिपात आवश्यक है। तकनीकी विकास बेहतर कृषि आदाने तथा प्रसार सेवाओं की उपलब्धता, विस्तारित सिंचाई सुविधाएं तथा खाद्यान्नों को खरीदने से संबंधित न्यूनतम समर्थन मूल्यों आदि नीतियों की बदौलत साठ के दशक के बाद से ही अपनी महत्वाकांक्षी हरित क्रांति के परिणामस्वरूप अकाल जैसे खतरों से बाहर आ चुके भारत की विकास नीतियां अपनी जनसंख्याओं को दो जून की रोटी उपलब्ध करवाने के लिए संघर्षरत अन्य विकासशील राष्ट्रों के लिए सत्य ही अनुकरणीय है। इन उत्साहजनक उपलब्धियों के बावजूद भारतीय जनसंख्या के लगभग 30 प्रतिशत भाग के दैनिक आधार पर न्यूनतम अनुशासित खाद्यान्नों की मात्रा से वंचित रहना तथा 5 वर्षों से कम उम्र के बच्चों की कुल संख्या के लगभग 50 प्रतिशत भाग के कुपोषित होने की नकारात्मक अवस्थाएं एक वैश्विक विकास पहली के समान है। बाजार की शक्तियों के सरकारी नीतियों के ऊपर हावी होने, बढ़ती हुई

इन उत्साहजनक उपलब्धियों के बावजूद भारतीय जनसंख्या के लगभग 30 प्रतिशत भाग के दैनिक आधार पर न्यूनतम अनुशासित खाद्यान्नों की मात्रा से वंचित रहना तथा 5 वर्षों से कम उम्र के बच्चों की कुल संख्या के लगभग 50 प्रतिशत भाग के कुपोषित होने की नकारात्मक अवस्थाएं एक वैश्विक विकास पहली के समान है।

कृषि उत्पादन लागतों के अनुपात में वास्तविक उत्पादकों को मूल्यों की प्राप्ति नहीं होने, कृषि ऋण की मात्राएं आवश्यकता से कम होने, प्रक्रियागत जटिलताओं के कारण संस्थागत एजेंसियों द्वारा समय पर ऋण सुविधाएं उपलब्ध न करवाये जा सकने, मध्यस्थों की अत्यधिक उपस्थिति के कारण कृषकों को

कम मूल्य मिलने के कारण घाटा तथा अनन्तिम उपभोक्ताओं को अधिक मूल्य लग जाने के कारण उनका शोषण कृषि क्षेत्र के विकास हेतु कृषकों को सरकार द्वारा प्रदत्त विभिन्न प्रकार की सुविधाओं यथा अनुदान (खाद, बीज, बिजली आदि) प्रशिक्षण प्रदर्शन द्वारा आधुनिक कृषि तकनीकों की जानकारी देना, 'मिनी

किट वितरण', समन्वित कीट प्रबंधन कार्यक्रम की जानकारी तथा संबंधित सामग्रियों का मुफ्त वितरण आदि का प्रशासनिक उदासीनता, लालफीताशाही एवम् कमीशनखोर मध्यस्थों की दबंग उपस्थिति के फलस्वरूप प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष लाभ नहीं मिल पाने के कारण भारतीय कृषि अलाभकारी होते जा रही है, जिसे विशेष प्रयास करके बचाना होगा।

संस्थागत कृषि ऋण प्रवाह

किसानों की कार्यशील पूंजी संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए बैंकिंग प्रणाली कृषकों को अल्पावधि ऋण सुविधा प्रदान करती है। यह ऋण उन्हें बीज, ऊर्वरक, कीटनाशक दवाइयों आदि फसलोत्पादन में आवश्यक आदानों के लिए दी जाती है। पुनश्च, सिंचाई हेतु कुआँ, पम्प सेट, ट्रैक्टर आदि परिसम्पत्तियों की खरीद द्वारा कृषि पूंजी निर्माण हेतु बैंकों द्वारा मध्यम कालीन / दीर्घकालिक ऋण सुविधा भी उपलब्ध करायी जाती है। वर्ष 2000-01 से 2002-03 की अवधि में कृषि क्षेत्र को उपलब्ध कराये गये कुल संस्थागत ऋण 14 प्रतिशत

वार्षिक मिश्रित दर से बढ़ा भी, परन्तु यह वर्ष 2003-04 के दौरान 25 प्रतिशत की दर से तथा वर्ष 2004-05 की अवधि में अति उत्साहजनक ढंग से 44 प्रतिशत की दर से बढ़ा। कुल कृषि ऋण में अल्पकालिक ऋण की भागीदारी लगभग 65 प्रतिशत के काफी उच्च स्तर पर रही है तथा शेष 35 प्रतिशत सीमित कालावधि ऋण की है। लगभग 45 प्रतिशत (कुल कृषि ऋण में से) के योगदान सहित वर्ष 1997 में सहकारी बैंक तथा वाणिज्यिक बैंक लगभग बराबर भागीदारी प्रदर्शित कर रहे थे। परन्तु वर्ष 2004-05 में कृषि ऋण उपलब्ध करवाने के मामले में वाणिज्यिक बैंकों द्वारा 65 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गयी जबकि सहकारी ऋण संस्थाओं द्वारा इस अवधि में उपलब्ध करवायी गयी कुल कृषि ऋण में 25 प्रतिशत की कमी परिलक्षित होती है। चूंकि भारत में औसत कृषि भूमि के आकार में लगातार कमी होती जा रही है तथा यहाँ लगभग 80 प्रतिशत सीमान्त एवम् लघु कृषक है जाहिर है कि उन्हें वर्ष में अधिकतम दो या तीन मुख्य फसलों के अपने उत्पादन कार्य को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए अल्पकालिक ऋण की ही अधिक आवश्यकता है। ऐसी स्थिति में सहकारी ऋण संस्थाओं के कृषि ऋण प्रवाह में घटती भागीदारी से भारतीय कृषकों के क्रिया कलाप बुरी तरह प्रभावित हो रहे हैं। इस सम्बन्ध में यह थोड़ी राहत प्रदान करने वाली बात अवश्य है कि कृषि ऋण में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का योगदान जो न्यूनतम 6-8 प्रतिशत पर केंद्रित था वर्ष 2004-05 में बढ़कर कुल कृषि ऋण के 10 प्रतिशत पर पहुँच गया है। हालांकि कृषि, कृषि से संबंधित अन्य क्रिया कलापों तथा ग्रामीण क्षेत्रों में चलाये जा सकने वाली आर्थिक गतिविधियों के सुदृढ़ीकरण एवम् विकास के प्रमुख उद्देश्यों से ही गठित एवं विद्यमान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की इतनी कम भागीदारी से देश के कृषि तथा ग्रामीण क्षेत्रों का धनात्मकरूप में कायाकल्प नहीं हो सकता।

घटती कृषक संख्या बढ़ती कृषि श्रमिक अवस्थाएं

वर्ष 1951 से वर्ष 2001 के अर्द्धशतकीय अवधि के लिए उपलब्ध आंकड़ों पर नजर डालें तो ज्ञात होता है कि लगातार देश की बढ़ती कुल आबादी के साथ ग्रामीण जनसंख्या

के प्रतिशत में लगातार कमी आती गयी है। इतना ही नहीं वर्ष 1961 के बाद से तो कुल ग्रामीण जनसंख्या में कृषकों की संख्या के प्रतिशत में वर्ष 1981 की 1 प्रतिशत की मामूली वृद्धि को छोड़कर लगातार तीव्र गति से कमी आती गयी है। औसत कृषि जोतों के लगातार छोटे होते चले जाने से वास्तविक उत्पादकों को लागत से कम मूल्य मिलने के कारण कृषि के अलाभकारी व्यवसाय होते चले जाने आदि के कारण छोटी जोतों के स्वामी कृषि श्रमिकों में परिवर्तित होने लगे। वर्ष 1971 के बाद कुल ग्रामीण जनसंख्या में कृषि श्रमिकों का प्रतिशत (वर्ष 1981 में 1% की मामूली कमी को छोड़कर) लगातार तीव्र गति से बढ़ता चला गया। (तालिका देखें) आजादी के 4 वर्षों के पश्चात वर्ष 1951 में भारत की कुल आबादी 361 मिलियन थी। उस वक्त ग्रामीण आबादी का प्रतिशत 83 ग्रामीण जनसंख्या में कृषकों की संख्या का प्रतिशत 72 एवम् कृषि श्रमिकों की संख्या का प्रतिशत मात्र 28 थी। वर्ष 1961 की जनगणना के अनुसार जब देश की आबादी 439 मिलियन थी तब (1) ग्रामीण जनसंख्या के प्रतिशत में 1 प्रतिशत की कमी (82%) (2) ग्रामीण जनसंख्या में कृषकों की संख्या में 4 प्रतिशत की वृद्धि (76%) तथा (3) कृषि श्रमिकों की संख्या में 4% की गिरावट (24%) परिलक्षित हुई। वर्ष 1971 की जनगणना के अनुसार जब देश की जनसंख्या 548 मिलियन हो गयी, तब क्रमसंख्या में पूर्वापेक्षा क्रमशः 2 प्रतिशत तथा 14 प्रतिशत की कमी तथा 14 प्रतिशत की वृद्धि (अर्थात् क्रमशः 80%, 62% एवम् 38%) देखी जा सकती है। वर्ष 1981 में जब भारत की आबादी पूर्वापेक्षा 135 मिलियन की वृद्धि सहित 683 मिलियन हो गयी थी तब (1) में 3 प्रतिशत की कमी क्रम सं. (2) में तथा (3) में क्रमशः 1 प्रतिशत की वृद्धि तथा 1 प्रतिशत की कमी अर्थात् क्रमशः 77%, 63% एवम् 37% देखी गयी। आर्थिक सुधारों के क्रियान्वयन के 9 वर्षों के बाद उदारीकरण एवम् वैश्वीकरण के इस प्रतिस्पर्धात्मक दौर में वर्ष 2001 में जब भारतीय जनसंख्या पूर्वापेक्षा अधिक तेजी से 183 मिलियन बढ़कर 1,029 मिलियन हो गयी तब ग्रामीण एवम् कृषकों की संख्या में कमी की पूर्व की निराशाजनक प्रवृत्तियों को दोहराते हुए क्रम सं. (1) तथा (2) में पूर्वापेक्षा

क्रमशः 2 प्रतिशत तथा 6 प्रतिशत की कमी एवं 6 प्रतिशत की वृद्धि (क्रमशः 72%, 54% तथा 46%) की परिलक्षित स्थितियां कृषि एवम् ऋण नीति में समसामयिक नीतिगत परिवर्तनों की वकालत करती है।

बेहतरी के वांछित उपाय

प्रधानमंत्री डा. मनमोहन सिंह द्वारा वर्ष 2015 तक खाद्यान्न उत्पादन को वर्तमान के 210 मिलियन टन से बढ़ाकर दोगुना (420 मिलियन टन) किये जाने की जतायी गयी आवश्यकता के आलोक में 'कृषि उत्पादकता' तथा कुल कृषि उत्पादन में काफी वृद्धि करने के वैकल्पिक तथा उपलब्ध उपाय करने होंगे। **सही समय पर वास्तविक कृषकों को यथेष्ट संस्थागत कृषि ऋण उपलब्ध कराये बिना उस उद्देश्य की प्राप्ति नहीं की जा सकती। इसके लिये प्राथमिक कृषि ऋण समितियों, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों, प्राथमिक भूमि विकास बैंकों की हिस्सा पूंजियों एवं भुगतानित हिस्सा पूंजियों को बढ़ाकर इनके ऋण प्रवाह का दायरा बढ़ाना तथा सुदृढ़ करना होगा।** सहकारी बैंकों को वाणिज्यिक बैंकों की भाँति विभिन्न प्रकार की लाभार्जक गतिविधियाँ संचालित कर अपने आर्थिक आधार को मजबूत एवं व्यापक बनाने की छूट दी जानी चाहिए। मृतप्राय हो चुकी पैक्स /लैम्पस् एफ. एस. एस. को पुनर्जीवित करने के लिए इन्हें नाबार्ड द्वारा (संबंधित राज्य सरकार द्वारा ऋण-भुगतान की स्वीकृति दे दिये जाने के पश्चात) विशेष आर्थिक सहायता दी जानी चाहिए। कुल कृषि ऋण वितरण में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की वर्तमान 10 प्रतिशत की अत्यल्प भागीदारी को भी विशेष कार्य योजनाएं बनाकर बढ़ाने की आवश्यकता है। सहकारी बैंकों तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की राज्य स्तर पर एक विशेष संचालन तथा पर्यवेक्षीय समिति होनी चाहिए। इस समिति में इन संस्थागत एजेंसियों द्वारा कृषि ऋण उपलब्ध कराये जाने में



होने वाले अनावश्यक विलम्ब, उनकी धीमी गति तथा अपेक्षाकृत काफी कम योगदान के कारणों का पता लगाकर उन्हें तत्काल दूर करने के व्यावहारिक एवम् अद्यतन उपायों की जानकारी रखने वाले विशेषज्ञ के अतिरिक्त ग्रामीण अर्थशास्त्र के विशेषज्ञ, कृषि अर्थशास्त्री, ए.ई.आर. सी. के लब्ध प्रतिष्ठित शोधकर्मी, प्रत्येक प्रमण्डल से एक-एक कृषक प्रतिनिधि, नाबार्ड, सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तथा अन्य वाणिज्यिक बैंकों के एक-एक राज्य-स्तरीय पदाधिकारी / प्रतिनिधि सम्मिलित किये जाने चाहिए।

तालिका

वर्ष श्रमिकों की संख्या	कुल जनसंख्या की संख्या	ग्रामीण जनसंख्या मिलियन में	ग्रामीण आबादी	कृषि
			का प्रतिशत	में कृषकों
1951	361	83	संख्या का प्रतिशत 72	का प्रतिशत 28
1961	439	82	76	24
1971	548	80	62	38
1981	683	77	63	37
1991	846	74	60	40
2001	1029	72	54	46

स्रोत 1951 से वर्ष 2001 तक की जनगणना - रिपोर्ट

बढ़ रही जनसंख्या की सभी प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं की जा सकेगी। तीनों संस्थागत एजेंसियों को यह विशेष निर्देश दिया जाना चाहिए कि सिंचाई-सुविधा के अभाव वाले तथा अपेक्षाकृत कम उपजाऊ भूमि वाले क्षेत्रों में कृषि से संबंधित अन्य क्रिया कलापों यथा फल एवम् सब्जी प्रसंस्करण उद्योगों की स्थापना सूअर पालन, मुर्गी पालन, भेड बकरी पालन, गो-पालन, मत्स्य पालन, रेशम कीट पालन आदि क्रिया कलापों के लिए ठोस परियोजना समर्पित करने वाले लोगों को यथेष्ट ऋण सुविधा उपलब्ध करवायें। इन उपायों द्वारा भारत के विस्तृत ग्रामीण क्षेत्र का निश्चय ही तीव्र गति से आर्थिक विकास होगा। और यही वर्तमान समय की महत्वपूर्ण माँग भी है।

विकास का चक्र कृषि की भूमि पर ही गति पाता है



प्रशिक्षण कार्यालयीन काम को सहज बनाता है



परिक्रमा में इस बार आपकी मुलाकात करवाते हैं हम स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद के स्टाफ ट्रेनिंग सेंटर से जो बैंक का अग्रणी प्रशिक्षण केंद्र है। पिछले 37 वर्षों से अपने बैंक की प्रशिक्षण की जरूरतों को समय के अनुसार पूरा करने वाला यह केंद्र हैदराबाद के जुड़वा शहर सिकन्दराबाद में स्थित है। इस केंद्र के प्रभारी सहायक महाप्रबंधक **श्री टी. एन. प्रसाद** न केवल ऊर्जावान हैं बल्कि निरंतर अपनी भावी योजनाओं

को असली जामा पहनाने के लिये प्रयत्नशील हैं। कार्यकारी संपादक पुष्पकुमार शर्मा के साथ हुई उनकी बातचीत न केवल प्रशिक्षण की अहमियत पर जोर देती है बल्कि संकाय सदस्यों के सामूहिक प्रयासों का परिचय कराती है। प्रस्तुत है उनके विचारों का सारांश:

- प्रशिक्षण अधिकारियों को उनके कार्यालयीन काम को सहज एवं सार्थक बनाने का एक साधन है।
- बैंकिंग क्षेत्र में आ रहे परिवर्तनों के साथ प्रशिक्षण तारतम्य बैठा रहा है .. पर ये परिवर्तन चुनौतीपूर्ण होते जा रहे हैं और हम अपने आपको लगातार अद्यतन करने के लिये प्रयत्नशील हैं।
- ग्राहकों की जरूरतों को समझते हुए अपने अधिकारियों को उसी स्तर का प्रशिक्षण दे रहे हैं - रही बात ग्राहकों को जागरूक करने की तो हमने सीधे तौर पर ऐसा प्रयास तो नहीं किया है परन्तु अलग-अलग मंचों पर ऐसा करने का प्रयास कर रहे हैं - निर्यातकों या फिर ग्रामीण लोगों को अपने प्रॉडक्ट की जानकारी दे रहे हैं। इन्टरनेट बैंकिंग इस दिशा में किया गया प्रयास है।
- हम चाहते हैं कि संकाय सदस्य पेशेवर हों, शोधकर्ता हों और ऐसे हों कि समरूपी संस्थाओं के साथ संबंध बनाकर अपने अनुभवों को विस्तार दें - क्योंकि प्रशिक्षण में संकाय-सदस्य ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।
- हम वेब आधारित प्रशिक्षण की दिशा में काम कर रहे हैं ताकि **सेल्फ लर्निंग** को लागू कर सकें।
- हम अपने संकाय सदस्यों को ऐसा बनाना चाहते हैं कि उनकी चारों तरफ मांग हो अर्थात मोस्ट सॉट आफ्टर फैकल्टी हो।
- कोम्बो प्रोग्राम यानी कि किताबी प्रशिक्षण के साथ-साथ व्यावहारिक अर्थात प्रेक्टिकल प्रशिक्षण हमारा एक विशेष प्रयास है जिसे आप बोलचाल की भाषा में डेस्क प्रशिक्षण कह सकते हैं।
- हर तिमाही में अपनी 'फोकस मीटिंग' में हम अपने अगले कार्यक्रम तैयार करते हैं ताकि हम समय की मांग के साथ रह सकें।
- हम हिन्दी में कार्यक्रम नहीं चला पाते, परन्तु हमने सामान्य बैंकिंग की पाठ्यसामग्री पूरी हिन्दी में बनायी है। .. वैसे हमारी '**कोर बैंकिंग सोल्यूशन**' पर तैयार पुस्तिका की मांग चारों तरफ है।
- हम '**ई-न्यूजलेटर**' निकालकर अपने प्रशिक्षण के दायरे को बढ़ाने का प्रयास कर रहे हैं।

श्री प्रसाद के साथ प्रशिक्षण केंद्र की सैर का शब्दांकन पाठकों की जानकारी के लिये प्रस्तुत है।



समय के साथ चलनेवाला स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद का स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र

हैदराबाद की खूबसूरत हुसैन सागर झील के उस पार स्थित है, इस शहर का जुड़वा शहर सिकन्दराबाद और वहीं है - स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद का शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान जिसे स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र के नाम से जाना जाता है। इसने अपना प्रारंभ दो स्वतंत्र स्थानों पर किया वर्ष 1970 में जब बैंक के प्रबंध तंत्र ने प्रशिक्षण की महत्ता को समझते हुए इसकी स्थापना की। वर्ष 2001 में यह अपने स्वयं के नये सुसज्जित एवं विशाल परिसर में आ गया। प्रवेश के साथ ही इसके प्रभारी सहायक महाप्रबंधक श्री टी. एन. प्रसाद और उनके सहयोगी गर्मजोशी से अपने मेहमानों का स्वागत करते हैं और एहसास दिलाते हैं कि यहां आने वाला घर से दूर हो कर भी घर सा महसूस करें।

प्रत्येक संस्थान की तरह यहां का भी मिशन कुशल प्रशिक्षित 'बैंकर तैयार करना' है। परन्तु एक बात देखी गयी कि अपने मिशन को पूरा करने के लिये यहां के प्रभारी के साथ-साथ अन्य संकाय-सदस्य भी पूरी तरह समर्पित होकर अपने संस्थान के सपनों को पूर्ण करने की दिशा में लगे हुए हैं। आइये, इसके परिसर में फैली प्रशिक्षण की महक का आनंद लें। मुख्य द्वार

से प्रवेश करते ही सामने कुमुदनी (वाटर लिली) का बड़ा सुंदर सा कृत्रिम तालाब है जो आने वाले के भीतर ऊर्जा का संचार करता है। कहते हैं कि यहां के सकाय-सदस्य भी जब कभी फुरसत के क्षण होते हैं या फिर अपनी लम्बी कक्षाओं के बाद ऊर्जा ग्रहण करने इस कुमुदनी तालाब के पास आते हैं और फिर 'जुट जाते है अपने काम में'। चलिये प्रशिक्षण केंद्र के अन्दर चलते हैं।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र आवासीय है, जिसमें सहभागियों के लिए 50 कमरों तथा वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों के लिए 10 अति महत्वपूर्ण कमरों की क्षमता है। स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में वातानुकूलित सम्मेलन कक्ष, जिसमें अनेक कार्यशालाएं एवं सेमिनार आयोजित करने के लिए 100 श्रोताओं के बैठने की क्षमता है।

प्रशिक्षण में भाग लेने वाले सहभागियों तथा शाखाओं में कार्य करने वाले स्टाफ के लिए किसी संदर्भ कार्य हेतु पुस्तकालय उपलब्ध है। पुस्तकालय में अनेक विषयों पर (4000 से अधिक पुस्तकें) हैं, जिनमें व्यवहार विज्ञान, ऋण प्रबंधन, बैंकिंग, सूचना प्रौद्योगिकी तथा कथा साहित्य जैसे

विभिन्न विषयों पर पुस्तकें शामिल हैं। पुस्तकालय को निरंतर आधार पर नवीनतम पुस्तकों से अद्यतन किया जाता है।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में छः वातानुकूलित शिक्षण कमरे हैं। सभी शिक्षण हाल नवीनतम सिस्टमों, एलसीडी प्रोजेक्टरों तथा मैग्नेटिक वाइड मार्कर बोर्डों से सुसज्जित हैं।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में वीडियो काफ्रेंसिंग इकाई भी है। वीडियो काफ्रेंसिंग सुविधा का उपयोग अन्य स्टाफ प्रशिक्षण केंद्रों के साथ पारस्परिक क्रियाकलापों एवं उच्च प्रबंधन द्वारा उद्घाटन संबोधनों के लिए किया जाता है।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र के दो चैनल हैं : **सामान्य चैनल एवं सूचना प्रौद्योगिकी चैनल**

सामान्य चैनल सामान्य बैंकिंग, ऋण प्रबंधन, विपणन, ग्राहक सेवा तथा साथ ही व्यवहार विज्ञान में कार्यरत कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करता है। शाखाओं में कार्यरत स्टाफ की दिन प्रतिदिन की अपेक्षाओं को ध्यान में रखकर कार्यक्रम बनाए जाते हैं। परिचालनरत स्टाफ की सुविधा स्तरों को बढ़ाने के लिए अनेक हैंडआउट तैयार किए जाते हैं। सहभागियों को अद्यतन आन्तरिक दिशा-निर्देशों, सांविधिक अपेक्षाओं तथा रिपोर्टिंग प्रणालियों से सुसज्जित करने के सभी प्रयास किए जाते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी चैनल कोर बैंकिंग समाधानों में प्रशिक्षण देता है। सूचना प्रौद्योगिकी मार्ग को भारतीय स्टेट बैंक कनेक्ट के द्वारा सेंट्रल डाटा सर्वर से जोड़ा गया है जोकि सीडीसी मुंबई में रखा गया प्रशिक्षण डाटा सर्वर है। इसे दो प्रयोगशालाएं दी गई हैं, जिसकी एक समय पर 35 भागीदारों को प्रशिक्षण देने की क्षमता है। प्रत्येक भागीदार को एक सिस्टम दिया जाता है तथा अनेक मॉड्यूलों में कार्यस्थल पर प्रशिक्षण दिया जाता है। बैंक द्वारा समय-समय पर किए गए अनेक तकनीकीय पहल कदमों/अद्यतनों को भागीदारों को समझाया जाता है तथा आनलाइन व्याख्यान पद्धति के अतिरिक्त हमारी शिक्षण प्रणाली में पॉवर पाइंट प्रस्तुति, ई शिक्षा (स्वाध्याय), मामले का अध्ययन, सामूहिक चर्चा, अभ्यास, क्विज़ प्रतियोगिता आदि शामिल हैं। प्रविष्टि स्तर से निकास स्तर तक प्रतिभागियों के

सुधार का मूल्यांकन करने के लिए प्रवेश और निकास परीक्षा का आयोजन किया जाता है।

इन सब कार्यकलापों के लिये बहुत ही जरूरी है, एक प्रतिबद्ध टीम का होना और हमने महसूस किया कि यहां के संकाय सदस्य अपने दायित्व से पूरी तरह जुड़े हुए हैं।

स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र में संकाय सदस्यों की स्थिति इस प्रकार है:

सहायक महाप्रबंधक (प्रशिक्षण)	
सहित संकाय की संख्या	13
कंप्यूटर शिक्षित प्रशिक्षकों की संख्या	13
व्यवहार विज्ञान प्रशिक्षकों की संख्या	4
सामान्य चैनल में प्रशिक्षकों की संख्या	7
सूचना प्रौद्योगिकी चैनल में प्रशिक्षकों की संख्या	5

यहाँ की मुख्य गतिविधियों को इस प्रकार देखा जा सकता है

1. मूल आवश्यकताओं और प्रबंधन को महत्व रखने वाले क्षेत्रों के आधार पर तिमाही रूप से कार्यक्रम तैयार करना।
2. सीबीएस पर उच्च प्रबंधन के लिए विशिष्ट सेमिनार/कार्यशाला
3. नियंत्रकों के लिए सेमिनार
4. संघ के पदाधिकारियों के लिए कार्यशाला
5. क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल का./ प्रधान का. डेस्क अधिकारियों के लिए सीबीएस पर कार्यक्रम
6. केंद्रीय लेखा विभाग के अधिकारियों के लिए कार्यशाला
7. संगामी लेखापरीक्षकों के लिए कार्यक्रम
8. आरएफआईए लेखा परीक्षकों के लिए कार्यक्रम
9. क्षेत्रीय कार्यालय / अंचल कार्या. और अन्य केंद्रों पर मोबाइल कार्यशाला
10. सहयोगी बैंक निरीक्षण विभाग अधिकारियों के लिए

आरएफआई कार्यक्रम

11. सीबीएस ऋण लेखा परीक्षक
12. प्रतिवर्ष फेडरल कार्यशाला
13. आन साइट ग्राहक सेवा कार्यक्रम
14. एसएआरएफआईएसआई अधिनियम की उपयोगिता पर परियोजना कार्य
15. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक के अधिकारियों के लिए ऋण कार्यक्रम
16. क्षेत्राधिकारियों के लिए सीआईबीआईएल कार्यशाला
17. परिवीक्षाधीन अधिकारियों और प्रशिक्षणार्थी अधिकारियों के लिए प्रवेश कार्यक्रम

प्रशिक्षण केंद्र प्रबंधन को महत्व रखने वाले क्षेत्रों को व्यावहारिक रूप से रूपांतरित करने के लिए सतत प्रयास कर रहा है। जब गतिविधियां हुई हैं तो यह भी तय है कि उपलब्धियां भी होंगी। परिक्रमा ने जब प्रयास किया तो स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र की कुछ उपलब्धियां इस प्रकार सामने आयी:

- * सूचना प्रौद्योगिकी के संकाय सदस्यों द्वारा कोर यूजर मैनुअल तैयार किया गया, जिसे, समूचे स्टेट बैंक समूह की शाखाओं में व्यापक रूप से अपनाया गया।
- * भारतीय स्टेट बैंक द्वारा सभी अनुषंगियों के बीच आयोजित केस स्टडी प्रतियोगिता में भाग लिया गया- अपने स्टाफ प्रशिक्षण केंद्रों को लगातार तीन वर्षों से श्रेष्ठ केस स्टडी पुरस्कार प्राप्त हुआ।
- * स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र पोर्टल प्रारंभ किया गया।
- * मोबाइल आनसाइट प्रशिक्षण: (एमओटी) - कोर बैंकिंग सोल्यूशन्स में स्थानांतरित शाखाओं में कार्यरत स्टाफ सदस्यों को आनसाइट पर प्रशिक्षण देने/उन शाखाओं को नियंत्रित करने के लिए प्रौद्योगिकी संकाय के चार सदस्यों को उद्दिष्ट किया गया। सूचना प्रौद्योगिकी संकाय द्वारा 197 शाखाएं कवर की गईं और लगभग 2200 स्टाफ

सदस्यों को प्रशिक्षित किया गया।

- * विजिटिंग फैकल्टी स्कीम: - परिचालन स्टाफ को अपनी स्वयं की शाखाओं में प्रशिक्षण दिया गया। विजिटिंग फैकल्टी योजना के अंतर्गत स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, सिकंदराबाद ने दो कार्यक्रम प्रारंभ किए: 1) कोर डाटा अवेयरनेस एवं क्लिंसींग- इस कार्यक्रम के अंतर्गत त्रुटि रहित एमआईएस रिपोर्ट उत्पन्न करने के लिए डाटा को साफ करने हेतु शाखाओं को सूचित किया गया 2) सी-एडज् कार्यक्रम प्रारंभ किया गया, जो कि ग्राहक केंद्रीय उन्मुख पर ध्यान केंद्रित करते हुए आन साइट कार्यक्रम के अंतर्गत एक व्यवहारोन्मुख कार्यक्रम है।

- * एसबीएससी, एनआईसीईटी, आईडीबीआई, जेएनआईआरडी, एफआईसीसीआई इत्यादि जैसी अन्य प्रतिष्ठित संस्थाओं को संकाय सहायता दी गई।

यहां की एक बात बहुत ही बढ़िया है कि यहां पर कम्प्यूटरीकरण के युग में केवल सिद्धांत ही नहीं पढ़ाये जाते बल्कि 'आभासी डेस्क' (वर्चुअल डेस्क) भी तैयार की जाती है ताकि पूरा का पूरा प्रशिक्षण हैण्डस ऑन ही हो- अतः हम कह सकते हैं कि यह एक अनूठा प्रयोग है। उपलब्धियों की श्रृंखला में इन्हें भी जोड़ा जा सकता है।

- कोम्बो कार्यक्रम की शुरुआत
- एमएस ऑफिस का गहनतम प्रशिक्षण
- सहकारी व्यवसाय, इन्टरनेट बैंकिंग का व्यावहारिक प्रशिक्षण(वीएफएस/क्लस्टर)
- श्रेष्ठ सहभागी पुरस्कार देने की परम्परा

समय की मांग इन्हें लगातार कुछ नया करने के लिये बाध्य भी करती है और प्रेरणा भी देती है। यही है जो सक्रिय बनाये हुए है। कुछ तो है इस प्रशिक्षण केंद्र की हवाओं में जो निरंतर जोड़े हुए है और सहभागी बार-बार यहां आना चाहते हैं। जैसे कि हम

प्रस्तुति : **पुष्पकुमार शर्मा**

कार्यालयीन समय की बचत: कार्यालयीन समय प्रबंधन

☉ श्रीमती सावित्री सिंह
प्रबंधक
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

समय के प्रबंधन को समझना एक मुश्किल कार्य तो है परन्तु यदि हम अपने समय की बचत करना सीख जाए तो हम समय और उसके प्रबंधन को सरलता से अपने काबू में कर सकते हैं। समय की बचत एक ऐसा हथियार है जो वास्तव में दो-धार वाला है क्योंकि अक्सर यही कहा जाता है कि समय नहीं है पर हम अपने पास उपलब्ध समय को भूल जाते हैं और वह हमारे हाथों से फिसल जाता है। इसलिये बहुत ही जरूरी है कि हम समय की बचत करना सीखे ताकि उसका प्रबंधन कर सकें।

समय बचाने के कुछ प्रभावी साधन (प्रभावी ईमेल)

सूचना प्रौद्योगिकी के इस युग में लिखित संप्रेषण का यह आधुनिकतम और सर्वाधिक तीव्र माध्यम है। इसकी सफलता इस बात पर निर्भर करती है कि आपके संदेश कितने स्पष्ट और सटीक हैं और वाक्य मुद्देवार और छोटे हैं। इसका मुख्य आकर्षण केंद्रीय विषय होता है जिसे आप जितना संक्षिप्त और मुख्य मुद्दे पर केंद्रित बनाएं उतना ही वह प्राप्तकर्ता के स्तर पर ध्यान आकर्षित करने में सफल हो पाएगा। कंप्यूटर युग में आज लोगों को कितने ही अवांछित ईमेल आते रहते हैं। ऐसे में यदि आपका ईमेल संदेश अपने केंद्रीय विषय के बावजूद प्राप्तकर्ता का ध्यान आकर्षित करने में असफल रहता है तो इसकी पूरी संभावना है कि उसे बिना पढ़े ही डिलीट कर दिया जाए और अंततः आप अपने प्रयोजन में असफल हो जाएं।

ईमेल संदेशों में तारीख और समय अपने आप ही शामिल रहते हैं अतएव ध्यान रखें कि उन्हें अपनी विषयवस्तु में पुनः शामिल न करें। अन्य लिखित संप्रेषणों की तरह ही ईमेल संदेशों की भाषा भी सटीक और संक्षिप्त रखें। संदेश सरल और स्पष्ट शब्दों में लिखें हों। यदि आप संदेश का फीडबैक या प्रत्युत्तर चाहते हों तो अपने ईमेल संदेश में अपना संपर्क पता, टेलीफोन/फैक्स नंबर का स्पष्ट उल्लेख करें। अपने ईमेल संदेशों का बक्सा नियमित रूप से देखें और

पुराने/अनचाहे संदेशों को उसमें से हटाते रहें। अपने संदेशों में कार्यालयीन शिष्टाचारयुक्त भाषा के प्रयोग का ध्यान रखें। लिखित संप्रेषण का यह नवीनतम माध्यम आपके और संदेश पानेवाले के समय प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। **इस सुविधा का सदुपयोग के लिए कुछ सरल एहतियाती उपाय इस प्रकार हैं-**

- ☉ प्राप्त संदेशों को विस्तार से देखने के लिए जब आपके पास अतिरिक्त समय हो तभी अपना ईमेल बॉक्स खोलें वरना एक झलक देखने के लालच में भी आपका समय तो खर्च होगा ही।
- ☉ जब तक किसी महत्वपूर्ण मेल के आने की अपेक्षा न हो आनेवाली मेल के लिए अलर्ट न लगाएं क्योंकि हर बार होने वाली बीप की ध्वनि या अलर्ट का संदेश भी आपके कार्य में व्यवधान तो डालेगा ही।
- ☉ अपने ईमेल बॉक्स में अलग-अलग फोल्डर बनाएं और संदेशों को उनमें रिडायरेक्ट करने के लिए सॉफ्टवेयर फिल्टर का उपयोग करें। इससे संदेशों की छंटाई होगी और तुरन्त जवाब के लिए अपेक्षित संदेशों पर आप पूरा ध्यान दे सकेंगे।
- ☉ अपने ईमेल बॉक्स में एक फोल्डर 'जवाब देना' नाम से खोलें और उनमें ऐसे संदेशों को फिल्टर कर भेजें जिनका जवाब आपको देना है। उसी तरह से जिन संदेशों के जवाब अपेक्षित हैं उनके लिए 'जवाब अपेक्षित' के नाम से फोल्डर बनाएं।
- ☉ अपनी हस्ताक्षर फाइल को कस्टमाइज करें और उसमें अपना पूरा सम्पर्क पता, फोन, फैक्स व ईमेल पता अवश्य दर्शाएं।
- ☉ एक ईमेल में भेजे जाने वाले संदेशों की संख्या को एक या दो तक ही सीमित रखें ताकि प्राप्तकर्ता के स्तर पर उन

पर पूरा ध्यान दिया जा सके।

- ➔ अपने ईमेल पतों की सूची समय-समय पर अद्यतन करते रहें।
- ➔ संदेशों को कई लोगों को भेजते समय यह अवश्य तय करे लें कि उसे किसे भेजा जाना है और किसे नहीं।
- ➔ यदि आप अपने संदेश का कोई जवाब नहीं चाहते हैं तो 'कोई जवाब अपेक्षित नहीं' का उल्लेख उसमें अवश्य करें ताकि आपका और पाठक दोनों का समय बच सके।
- ➔ संदेशों की आसान समझ के लिए उन्हें संक्षिप्त रखें और भाषा सरल हो।

प्रबंधन लेखक एलेन डाउलिंग के अनुसार प्रभावी ईमेल के 10 टिप्स

- ➔ ईमेल पूरी तरह से सोच-विचारकर लिखें। अपने आपको संदेश पानेवाले की जगह रखकर ईमेल की भाषा एवं विषयवस्तु का चयन करें।
- ➔ याद रखें कि मौखिक शब्दों से तो आप मुकर सकते हैं लेकिन लिखित संदेश के लिए आप सदैव जवाबदेही होंगे।
- ➔ अपने संदेश को सटीक रखें। मुख्य संदेश को ईमेल के दिखाई देनेवाले बाक्स में रखें और विस्तृत जानकारी / सूचना / रिपोर्ट को 'अटैचमेंट' के रूप में भेजें।
- ➔ याद रखें कि आपका ईमेल संदेश पूरी तरह से गोपनीय हो यह आवश्यक नहीं है। कई कंपनियां अपने कर्मचारियों के संदेशों पर निगरानी रखती हैं।
- ➔ अपने संदेश के माध्यम से अपने पाठक को अनुशासनबद्ध करने का प्रयास करें।
- ➔ अपने पाठकों को हर तरह के ईमेल संदेश 'फारवर्ड' करने से बचें क्योंकि हो सकता है कि आपके महत्वपूर्ण संदेश को भी वे बिना पढ़े ही 'डिलीट' कर दें।
- ➔ अपने पूरे संदेश को 'हाइलाइट' न करते हुए केवल मुख्य

संदेश पर ही फोकस करें।

- ➔ उपरोक्त के विपरीत अपने संदेश को बहुत ही छोटे-छोटे अक्षरों में टाइप न करें बल्कि वे सहज पठनीय हों इतना फांट साइज अवश्य रखें।
- ➔ पाठक का ध्यान आकर्षित करने के लिए **विषय** की लाइन का उपयोग करें।
- ➔ संदेश भेजने से पूर्व भाषागत व व्याकरणगत त्रुटियों की जांच अवश्य कर लें।

उपकरण और टेक्नॉलॉजी

- ➔ यदि आप नई टेक्नॉलॉजी अपनाने जा रहे हैं तो सबसे पहले उसके बारे में जानकारी प्राप्त करें और उसे सीखने के लिए पूरा समय प्रदान करें।
- ➔ अपने कंप्यूटर के बारे में न्यूनतम आवश्यक जानकारी अवश्य रखें। कंप्यूटर फाइलों का बैक अप अवश्य बनाएं ताकि यदि कोई दुर्घटना हो जाए तो आपको अपने डाटा से पूरी तरह हाथ न धोना पड़े।
- ➔ यदि आपके पास अत्याधुनिक वीडियो कांफरेंसिंग की सुविधा मौजूद हो तो व्यक्तिशः मिलने के स्थान पर इस सुविधा का उपयोग करें और यात्रा में जाया होने वाले समय की बचत करें।
- ➔ अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर अपने कारोबार को फैलाने के लिए इन्टरनेट जैसे संप्रेषण के अत्याधुनिक साधन का उपयोग करें।
- ➔ इंटरनेट का प्रयोग उन्हीं कार्यों के लिए करें जिन्हें आपको इंटरनेट की सहायता से ही पूरा करना है। वरना होगा यह कि आप व्यर्थ की नेटसर्फिंग में लग जाएंगे और समय आपके हाथ से फिसलता चला जाएगा।
- ➔ कंप्यूटर पर किए जाने वाले कार्य में गति लाने के लिए यदि आवश्यक हो तो टाइपिंग का प्रशिक्षण प्राप्त करें और कंप्यूटर पर कार्य करने के सभी शार्टकटस् से अपने

आपको सुसज्जित रखें।

- ➔ यदि आप उपरोक्त प्रशिक्षण के लिए समय नहीं निकाल पा रहे हैं तो अब आपके पास एक वैकल्पिक सुविधा 'स्पीच रिकग्निशन' के नाम से आपके कंप्यूटर पर उपलब्ध है। यह एक ऐसा साफ्टवेयर है जो आपके उच्चारण को ग्राह्य कर उसके अनुसार टंकण करता है। इससे आपको टाइपिंग की समस्या से छुटकारा मिल जाएगा।
- ➔ यदि संभव हो तो अपने कार्यालय में उपयोग में लाए जा रहे इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, जैसे कि कंप्यूटर, फैक्स, प्रिंटर, स्कैनर आदि का विकल्प (दूसरे उपकरण) तैयार रखें ताकि एक के फेल हो जाने पर आप दूसरे से काम चला सकें और उनके रिपेयर में लगने वाले समय का इंतजार करने से बच जाएं।

लक्ष्य निर्धारण

- ➔ अपने कैरियर या व्यक्तिगत जीवन में अंतर लाने वाले कार्यों को पहचानें और तदनुसार उनकी प्राप्ति के लिए प्रयास करें।
- ➔ अपने छोटे (दैनिक) एवं दीर्घावधि लक्ष्यों को लिखित रूप में नोट करें और उन पर पूरा ध्यान केंद्रित करें।
- ➔ तत्पश्चात लक्ष्य प्राप्ति के मिशन वाक्य को तैयार करें और अपने प्रयासों को उस दिशा में मोड़ दें।
- ➔ प्राप्त किए जा सकने वाले वास्तविक लक्ष्य तय करें केवल काल्पनिक दुनिया की उड़ान न भरें।
- ➔ कार्य की शुरुआत में ही परिपाटी को बदलने से बचें। अपितु कार्य आरंभ करने के बाद आवश्यकतानुसार प्रथाओं में बदलाव लाएं और निपटान में तेजी हासिल करें।

सुव्यवस्थित प्रणाली अपनाना

- ➔ अपने रोजमर्रा के कार्यों के लिए 'कामों की सूची' तैयार करें।

- ➔ अपने डेस्क को व्यवस्थित करें और अनचाही सामग्री का उचित निपटान करें।
- ➔ अपनी फाइलों को व्यवस्थित रखने के लिए अक्षर के हिसाब से और नंबरवार फाइलिंग प्रणाली अपनाएं।
- ➔ नियमित रूप से फाइलिंग करने पर ध्यान दें।
- ➔ अपने कार्यों के सुचारू निपटान के लिए सभी संपर्क पतों की सूची फोन नंबरों सहित सदैव अपने पास उपलब्ध रखें।

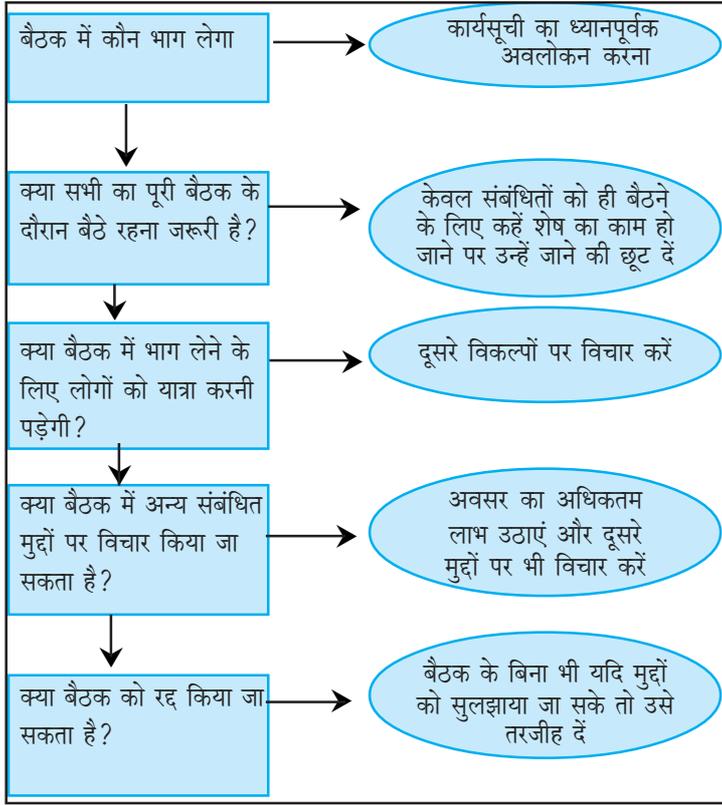
कार्यस्थल

- ➔ अपने क्षेत्र में आगे रहने के लिए विषय से जुड़े सम्मेलनों, सेमिनारों आदि में भाग लें और अपने आपको अप टू डेट रखें ताकि आप नवीनतम जानकारी से वंचित न रह जाएं और आपके प्रतिस्पर्धी आपसे आगे निकल जाएं।
- ➔ अपने थकान के लक्षणों को पहचानें और अपने कामों को तदनुसार निपटाने का प्रयास करें।
- ➔ कारोबार में सफलता हासिल करने के लिए अपने सहयोगियों, वरिष्ठों, ग्राहकों, व्यावसायिक सहयोगियों एवं कर्मचारियों के साथ सकारात्मक रिश्ता विकसित करें।
- ➔ अपनी अनुपस्थिति की सूचना अपने वॉइस मेल पर फीड करें और आनेवाले संदेशों को रिकार्ड करने की व्यवस्था करें ताकि कार्यालय से गैरहाजिरी के दौरान किसी भी महत्वपूर्ण गतिविधि के बारे में जानकारी प्राप्त करने से आप वंचित न रह जाएं।

बैठकों का आयोजन

- ➔ यह सुनिश्चित करें कि आप जो भी बैठक बुलाएं वह जरूरी हो और उन बैठकों का आरंभ व अंत निर्धारित समय पर ही हो।
- ➔ बैठकों की कार्यसूची पहले से ही तय हो और उनमें होनेवाली चर्चा निर्धारित मुद्दों पर ही केंद्रित रहे।
- ➔ आगे दिए हुए चार्ट के द्वारा हम एक सफल बैठक के

आयोजन के विभिन्न चरणों पर प्रकाश डाल सकते हैं-



मास्टर सूची तैयार करना

- अपने कार्यों को वरीयता के अनुसार ए, बी, सी श्रेणी में विभाजित कर लें और उनकी एक मास्टर सूची तैयार करें जिसमें उन कार्यों को पूरा करने के लिए समय सीमा का भी उल्लेख किया गया हो।
- इस सूची के अनुसार अपने समय को नियोजित करें और तदनुसार कार्यों को निपटाने का प्रयास करें।
- जैसे ही कोई कार्य पूरा हो जाए उसे सूची से हटा दें और नए कार्यों को जोड़ते जाएं।
- मास्टर सूची आपको हमेशा पूरा किए गए कार्य की संतुष्टि का अहसास और नए कार्य को करने के लिए आयोजना तैयार करने का अहसास दिलाती रहेगी।

सुव्यवस्थित फाइलिंग प्रणाली

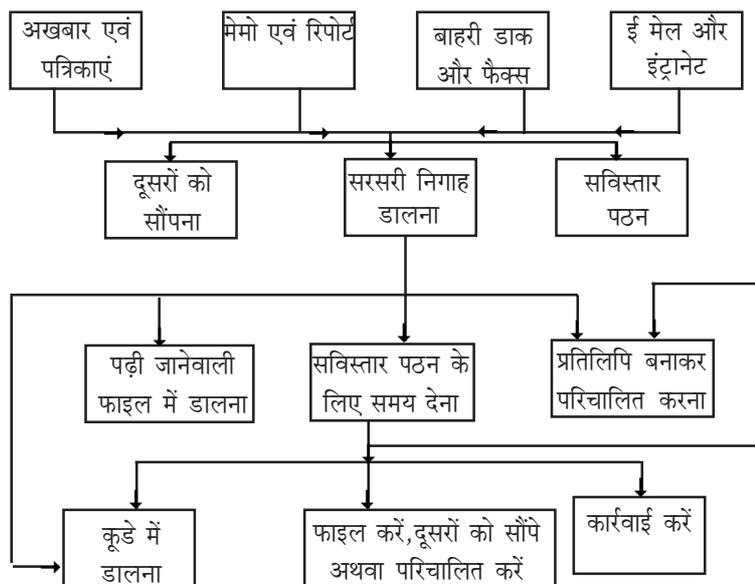
- कार्य के स्वरूप के अनुसार फाइलिंग की उपयुक्त प्रणाली अपनाएं जिसमें विषयवार नंबर देकर अलग-अलग फाइलें बनाने पर ध्यान दिया जाए।
- यदि संभव हो तो विषयवार अलग-अलग रंगों की फाइलें बनाएं ताकि उन्हें पहचानना आसान हो।
- सुविधानुसार अक्सर प्रयोग में आनेवाली फाइलों को अपने डेस्क के पास रखने की व्यवस्था करें ताकि आपको बारबार उठकर फाइलों को ढूंढने में समय न लगाना पड़े।
- नियमित फाइलिंग करें और एक निश्चित अंतराल के बाद फाइल किए गए कागजातों का निरीक्षण करें। अनावश्यक कागजातों को नष्ट कर दें और स्थायी स्वरूप के कागजातों को दूसरी फाइल में अंतरित कर दें।

प्राप्त होनेवाली सूचना / जानकारी का निपटान

विभिन्न स्रोतों से प्राप्त होनेवाली जानकारी / सूचना का निपटान किस तरह से किया जाए उसे हम आगे दिये गये चार्ट की सहायता से अच्छी तरह समझ सकते हैं-

प्रत्यायोजन व शारीरिक ऊर्जा के स्तर का लाभ उठाना

- कार्य को कब किसे और कहाँ और कैसे प्रत्यायोजित करना है उसे अच्छी तरह से जान समझकर करें।
- आप जिन्हें काम का प्रत्यायोजन करते हैं उन्हें उनका श्रेय देना न भूलें।
- अपने कार्य के स्वरूप को जानें, पहचानें और तय करें कि उसे किसको प्रत्यायोजित किया जाना है।
- तरोताजा महसूस करने के लिए अपनी व्यस्त कार्यालयीन दिनचर्या से ब्रेक लें और अवकाश का पूरा लुप्त उठाते हुए पूरी तरह आराम फरमाएं ताकि जब आप अवकाश से लौटें तो नई ताजगी और उत्साह से ओतप्रोत हों और अपने कार्य को नए जोश से पूरा करने में लग जाएं।
- शारीरिक ऊर्जा के स्तर को पहचानकर तदनुसार कार्य करने पर अमल करें।



- ➔ उपरोक्त चार्ट में दर्शाए गए अनुसार प्राप्त सूचना पर सरसरी निगाह डालकर उचित कार्रवाई तय करें।
- ➔ सूचनाएं / संदेश हमेशा आते रहते हैं उन्हें अपने काम में खलल डालने न दें।
- ➔ यदि किसी सूचना पर तत्काल कार्रवाई अपेक्षित है तो उसे मास्टर सूची में स्थान दें और उस आशय की स्लिप सूचना पर लगाएं।
- ➔ यदि उसे फाइल किया जाना है तो उस पर संबंधित फाइल /फोल्डर का उल्लेख अवश्य करें।
- ➔ कार्रवाई पूरी हो जाने के बाद उसका यथोचित ढंग से निपटान करें।
- ➔ यदि प्राप्त जानकारी /सूचना को अन्य लोगों में परिचालित किया जाना है तो ध्यान रखें कि उसे उन्हीं लोगों को भेजा जाता है जिनके लिए वह मायने रखती है।

सरसरी पठन करना

- ➔ पठन करते समय मुख्य उद्देश्य होता है सामग्री को समझना।

➔ किसी भी सामग्री का पहला पठन करते समय उसकी विषय वस्तु को समझने का प्रयास करें जिसमें लंबा समय लग सकता है।

➔ छोटे-छोटे दस्तावेजों का सरसरी तौर पर पठन किया जा सकता है। लेकिन बड़े और महत्वपूर्ण दस्तावेज गहन पठन की मांग करते हैं।

➔ दस्तावेज के मुख्य मुद्दों को पहली नज़र में मार्क करना न भूलें।

➔ जहां कार्रवाई की जरूरत हो वहां उचित फ्लैग लगाते जाएं।

दैनिक रूटीन से ब्रेक लेना

➔ काम से ब्रेक लेने पर पछतावा न करें। बल्कि जीवन में ताजगी लाने के लिए यह जरूरी है।

➔ काम के दौरान कुछ मिनटों का अवकाश भी आपके लिए ताजा हवा के झोंके का कार्य करेगा।

➔ जब आप अवकाश पर जाएं तो अपने काम को दूसरों को सौंपकर जाएं। इससे आपको अपने सहयोगियों की क्षमता का पता चलेगा और साथ ही आपके प्रत्यायोजन कौशल की परख भी की जा सकेगी।

➔ अपने शौक को पूरा करने के लिए भी काम ब्रेक लेना जरूरी है।

➔ लोगों से काम करवाने के लिए उन्हें संवेगात्मक रूप से बाध्य करने के बजाए वस्तुस्थिति का सहारा लें।

समय नष्ट करने वाले व्यवधानों से बचाव

➔ यदि आप एक साथ कई कामों का आरंभ करते हों तो उससे बचें और एक काम के पूरा होने के बाद ही दूसरे की शुरुआत करें।

➔ शिष्टतापूर्वक 'ना' कहना सीखें।

➔ काम को टालने की प्रवृत्ति पर लगाम लगाएं।

- ➔ यदि आप किसी भी काम को पूरा सटीक ढंग से निपटाने में विश्वास रखते हों तो अपनी आदत में बदलाव लाएं और काम के स्वरूप के अनुसार यथासंभव सही तरीके से उनके निपटान में संतुष्टि का अनुभव करें।
- ➔ यात्रा में लगने वाले समय का सदुपयोग करते हुए उस दौरान किए जा सकने वाले कार्यालयीन कार्यों को निपटाने पर ध्यान दें।
- ➔ आलोचना के रूप में मिलनेवाले फीडबैक से घबराएं नहीं बल्कि उसे सकारात्मक रूप में लें और आवश्यक बदलाव लाने पर विचार करें।
- ➔ यदि आपकी गलती हो तो उसे स्वीकार करें और उससे सीख लेकर आगे बढ़ें।

सृजनात्मक समय प्रबंधन

- ➔ सृजनात्मक समय प्रबंधन के सिद्धांतों को अपनाएं
 - (1) क्रियाशील बनें
 - (2) लघु अवधि और दीर्घावधि लक्ष्य तय करें
 - (3) अपनी गतिविधियों की प्राथमिकता तय करें
 - (4) अपना ध्यान केंद्रित करें
 - (5) वास्तविक समय सीमा तय करें
 - (6) कार्य को अभी करें
 - (7) अपने जीवन को संतुलित करें
- ➔ कार्य आरंभ तुरन्त करें-
किए जानेवाले कार्य को स्पष्ट कर उसे छोटे-छोटे टुकड़ों में बांट लें। उस दौरान आने वाले व्यवधानों को दूर करें और तत्काल काम पर लग जाएं।
- ➔ अपने लक्ष्य पर ध्यान केंद्रित करें लेकिन उसके साथ लचीला रूख भी बनाए रखें। नई जानकारी हासिल करने के लिए अपने कान व आंखें खुली रखें और उसके आधार पर आवश्यकतानुसार अपने लक्ष्य या गतिविधियों में जरूरी बदलाव करने से न चूकें।
- ➔ अपने आदर्श व्यक्तियों एवं अनुकरणकर्ताओं का आनंद

उठाएं। जो लोग आपकी क्षमता, आपके कार्य और आपके संबंधों की कद्र करते हैं उनके साथ कुछ समय बिताएं और अपने आपको एक नई ऊर्जा से संचारित पाएं।

- ➔ सृजनात्मक कार्य करने वाला समय प्रबंधक बनें। प्रभावी समय प्रबंधन का कौशल सीखने के लिए समय निकालें और इसमें दक्षता हासिल करें। इससे आप तनावों से बाहर निकलकर एक संतुलित जीवन बिता सकेंगे।
- ➔ शारीरिक स्वास्थ्य बनाए रखें क्योंकि बीमार तन बीमार मन की ओर ले जाता है और कार्य निपटान में विलंब होता है।
- ➔ किसी भी कार्य के निपटान के लिए 'एबीसी' रवैया अपनाएं। ए-आपके पास क्या है जानें, बी-आपको क्या चाहिए जानें, और सी- ए व बी का उपयोग करते हुए आप जो चाहते हैं उसे हासिल करें।
- ➔ संज्ञा-क्रिया सिद्धांत का उपयोग करें। अपने लक्ष्य का सरलीकरण करें और दीर्घावधि एवं लघु अवधि की अपनी प्राथमिकताएं तय करें। तदनुसार अपनी प्राथमिकताओं को संज्ञा-क्रिया के रूप में कम से कम शब्दों में परिभाषित करें जैसे कि - 'लेख बही को पूरा करें', 'रिपोर्ट तैयार करें', 'साफ्टवेयर सीखें' आदि।
- ➔ अपने समय को आप कैसे बिताएं इस बारे में अपनी अंतरात्मा की पुकार सुनें और काम को टालने की बजाय तत्काल करने पर ध्यान दें।
- ➔ भाग्य और अवसर का किसी भी कार्य में बड़ा हाथ होता है लेकिन केवल भाग्य के भरोसे न बैठें बल्कि अपने आपको इतना सामर्थ्यवान बनाएं कि आप इन पर विजय प्राप्त कर सकें।
- ➔ कार्य के दौरान आने वाले व्यवधानों पर विजय प्राप्त करने के लिए जरूरी है कि आप उस पर अपना पूरा ध्यान केंद्रित करें।
- ➔ अपने पारिवारिक, सामाजिक और कार्यालयीन कार्यों के

- बीच स्पष्ट विभाजन करें और किस समय क्या करना है इसकी एक निश्चित रूपरेखा अपने मन में तैयार रखें।
- ➔ किसी बड़े काम को व्यवस्थित ढंग से करने के लिए उसे छोटे-छोटे हिस्सों में बांट लें ताकि (1) उसे सुचारू रूप से किया जा सके (2) छोटे-छोटे हिस्सों को पूरा करने पर आप संतुष्टि का अहसास कर सकें (3) कार्य की प्रगति पर निगाह रख सकें और (4) हर छोटे हिस्से को पूरा करने के लिए वास्तविक समय सीमा तय कर सकें।
 - ➔ गलत जानकारी के आधार पर अथवा गलत लोगों के साथ सहभागिता करने से बचें।
 - ➔ अपने 'छिपे समय' का सदुपयोग करना सीखें। जैसा किसी जरूरी कार्य को निपटाने के लिए एक घंटे देरी से सोना, कार्यालय जल्दी पहुंच जाना और यात्रा में लगने वाले समय का उपयोग करते हुए फोन कॉल जैसे कामों को निपटाना।
 - ➔ गुजरे समय पर अफसोस करने और भविष्य की चिंता में वक्त जाया करने से बचें। अपने वर्तमान को संवारने पर ध्यान केंद्रित करें भविष्य अपने आप सुनहरा होगा।
 - ➔ जिन लोगों का आप आदर करते हैं और जिन पर आपको विश्वास है उनकी सलाह लें और उनके मार्गदर्शन में काम करें।
 - ➔ अपने विवेक का इस्तेमाल करें और आवश्यकतानुसार अनुवर्ती कार्रवाई करें जैसे कि आपके द्वारा भेजी गई रिपोर्ट या फैक्स पहुंचा या नहीं उसका पता लगाने के लिए इंतजार करने की अपेक्षा फोन से तत्काल पता लगा लेना।
 - ➔ अचानक सम्मुख आनेवाले व्यवधानों का तत्काल समाधान करें ताकि उन्हें बड़ी रूकावट बनने से रोका जा सके।
 - ➔ संप्रेषण के लिए स्थिति के अनुसार फोन, डाक, ईमेल या फैक्स जैसे तीव्रतम संचार माध्यमों का सहारा लें।
 - ➔ एकसमान अलग-अलग प्रकार के कार्यों को यथासंभव एकसाथ निपटाने का प्रयास करें।
 - ➔ वादे कम और काम ज्यादा सिद्धांत का पालन करें।
 - ➔ आसान काम पहले नहीं बल्कि वरीयता के अनुसार कामों को निपटाएं।
 - ➔ हम सभी में एक ऐसा छिपा कोना होता है जिसे उभारने की जरूरत होती है ताकि हम अपनी जिम्मेदारियों को बेहतर ढंग से पूरा कर सकें। आत्म मंथन कर अपनी क्षमताओं और छिपी हुई सामर्थ्य को उभारना बेहद जरूरी है।
 - ➔ प्रभावी समय प्रबंधक यह अच्छी तरह जानते हैं कि कब, किसे और कहां महत्व दिया जाना है।
 - ➔ किसी भी कार्य की शुरुआत करने से पूर्व उससे जुड़े निर्देशों को ध्यान से पढ़ें ताकि आप अपने साथ-साथ दूसरों का समय बर्बाद करने से बच जाएं।
 - ➔ सदैव घड़ी अपने सामने रखें और सुनिश्चित करें कि वह सही समय दर्शाती हो।
 - ➔ दूसरों के साथ आपके अच्छे या खराब बर्ताव में समय एक सा लगता है लेकिन दोनों के परिणाम अलग-अलग होते हैं।
 - ➔ कार्य को पूरा करने के लिए दूसरों पर डाला गया थोड़ा बहुत दबाव प्रेरक का कार्य करता है लेकिन एक सीमा से अधिक दबाव नकारात्मक परिणामकारी हो सकता है।
 - ➔ अपनी खूबियों और कमजोरियों को पहचानें तथा अपने काम में उचित रूप से उनकी सहायता लें।
 - ➔ अपनी शारीरिक ऊर्जा के उच्च और निम्न स्तर को पहचानें और उसके अनुसार कार्यों का बंटवारा कर उनके निपटान का प्रयास करें। उसके उच्च स्तर पर रहने के दौरान कठिन कार्यों को हाथ में लें।
 - ➔ कागजातों का पठन करते समय मुख्य मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करते हुए तेजी से पठन करें ताकि उसका सार आप एक ही बार में ग्रहण कर सकें।

यूनिवर्सल बैंक और भारतीय चुनौतियां

● ओमप्रकाश अग्रवाल
मुख्य प्रबंधक (सेवानिवृत्त)
मुंबई

यूनिवर्सल (सर्वव्यापी) बैंक भारत में प्रचलन में आने लगे हैं। सर्वव्यापी बैंक का अर्थ अलग-अलग रूप में लिया जाता है लेकिन आम तौर पर इसका अर्थ है कि यह व्यावसायिक बैंकिंग (जमा राशि इकट्ठा करने और उधार देने) और निवेश बैंकिंग का (प्रतिभूतियों को जारी, हामीदारी एवं खरीदी-बिक्री करना) समूहन है। इसे हम संकीर्ण परिभाषा कह सकते हैं। जबकि विस्तृत रूप में सर्वव्यापी बैंक का अर्थ उन बैंकों से है जो कि काफी वित्तीय सेवाओं, जैसे व्यावसायिक बैंकिंग एवं निवेश बैंकिंग और अन्य क्रियाकलाप खासतौर पर, बीमा सेवा प्रदान करें। इसमें संयोजन अधोमुखी (जैसे निवेश बैंकिंग या बीमा) या उर्ध्वमुखी (जहाँ गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था जैसे निवेश बैंकर या बीमा कंपनी बैंकिंग व्यवसाय करें) हो सकता है। सर्वव्यापी बैंक को ऐसे भी परिभाषित किया जा सकता है कि ऐसी संस्था जहाँ वित्तीय उत्पाद एवं सेवायें (जमाराशि, अल्प अवधि, दीर्घ अवधि उधार, बीमा, निवेश बैंकिंग, जमा एवं नामे कार्ड आदि) देने के कार्य एकही जगह हो। विकसित देशों में सर्वव्यापी बैंक का संदर्भ उन संस्थाओं से है जिनकी अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर भी उपस्थिति हो और जिनकी शाखायें/ कार्यालय एवं सहायक कम्पनियां, सभी प्रकार की वित्तीय सेवायें एवं उत्पाद मेजबान देश एवं स्वयं पंजीकृत देश के नियमानुसार प्रदान करें। सर्वव्यापी बैंक कार्यप्रणाली तीन विभिन्न प्रतिरूप पर आधारित हैं:-

- ☞ पृथक पूंजीगत सहायक कम्पनी बनाकर
- ☞ नियंत्रक कम्पनी पद्धति अपनाकर
- ☞ बैंक में एक विभाग तैयार कर

यह तीनों ही प्रकार, विश्व के प्रमुख देशों में लागू हैं जैसे स्वीडन एवं जर्मनी, इंग्लैंड एवं अमेरिका, हांगकांग में। बैंकों के विभाग के रूप में इसे प्रारंभ किया है, स्वीडन और हांगकांग में जबकि जर्मनी एवं इंग्लैंड ने इसे पूंजीगत सहायक कंपनी के रूप में, अमेरिका में इस बैंक व्यवस्था को नियंत्रक कम्पनी के रूप में अपनाया गया है।

भारत में सन 1983 में, बैंककारी अधिनियम, 1949 को संशोधित किया गया और बैंकों को पट्टा व्यवसाय (लीजिंग) सहायक कम्पनी बनाकर कार्य करने की अनुमति दी गई। इसके साथ ही अन्य सहायक एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कार्यों के लिये सहायक कम्पनियां बैंकों द्वारा बनाई गईं जैसे निवेश बैंकिंग, परस्पर निधि, फ़ैक्ट्रिंग, किराया खरीद (हायर पर्चेस) आदि। सहायक कंपनियां या तो बैंकों ने स्वयं अपनी पूंजी से खड़ी की अथवा अन्य बैंकों/ विकास संस्थाओं के साथ संयुक्त साझीदारी में बनाया। इस तरह उर्ध्वमुखी पद्धति देश के सर्वव्यापी बैंक में उपयोग की गयी है लेकिन अधोमुखी संयोजन नहीं हो पाया है जिसकी आवश्यकता देश के विकास के लिये जरूरी है।

भारत में सर्वव्यापी बैंकों की समस्यायें:

- ☞ क्या विकास वित्तीय संस्थाओं को सर्वव्यापी बैंक में परिवर्तित किया जाय?
- ☞ बीमा व्यवसाय में कौन कौन सी जन्मजात जोखिमें हैं? और क्या यह जोखिमें बैंक एवं वित्तीय संस्थाओं को ज्ञात हैं?
- ☞ सर्वव्यापी बैंकों को, नियमन की क्या-क्या चुनौतियां हैं और उन्हें किस प्रकार से पूरा किया जा सकता है?

विकास वित्तीय संस्थायें एवं सर्वव्यापी बैंक

यह प्रश्न दो दृष्टिकोणों से देखना चाहिये।

1. क्या विकास वित्तीय संस्थाओं की उपयोगिता समाप्त होती जा रही है?
2. क्या यह संस्थायें व्यावसायिक बैंकों की नियमन संबंधी जरूरतों को पूरा कर सकती हैं?

विकास वित्तीय संस्थाओं को दीर्घकालीन वित्त प्रदान करने के लिये स्थापित किया गया था, क्या यह संस्थायें

अपना जीवन पूरा कर चुकी हैं? एवं दीर्घकालीन वित्तीय जरूरतों की पूर्ति वैकल्पिक साधनों से संभव है। जैसे घरेलू पूंजी बाजार, अन्तर्राष्ट्रीय पूंजी बाजार एवं व्यावसायिक बैंकों द्वारा दीर्घकालीन वित्त की व्यवस्था। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिये उनकी पूंजी का 25 प्रतिशत सिर्फ एक्सपोजर के लिये स्वीकृत किया है। परियोजना वित्त के लिये सर्वव्यापी बैंकों के सामने आस्ति-देयता की मिथ्या जोड़(मिसमेच) एक अड़चन है। परियोजना वित्त के लिये दीर्घकालीन वित्त 5 से 7 वर्षों के लिये जरूरी होता है जबकि ढांचागत परियोजनाओं के लिये अधिक समय 15 वर्षों तक के लिये वित्त की जरूरत होती है। सर्वव्यापी बैंकों के वित्तीय साधन (जमाराशियां) ज्यादातर एक से 5 वर्षों के लिये ही होते हैं। अतः इसका समाधान ढूंढना होगा।

नियमन जरूरतों को पूरा करना

विकास वित्तीय संस्थाओं का नियमन काफी अलग होता है (व्यावसायिक बैंकों की तुलना में)। अंशतः क्योंकि विकास वित्तीय संस्थाएँ मौद्रिक पद्धति का हिस्सा नहीं मानी जाती हैं और अंशतः क्योंकि इनके पास जनता की जमाराशियों जैसा कोई दायित्व नहीं होता है। यदि विकास वित्तीय संस्थाओं को सर्वव्यापी बैंकों में परिवर्तित किया जाता है तब ऐसे कई नियमन हैं जिन्हें इन नये बैंकों को सुलझाना पड़ेगा। यदि विकास वित्तीय संस्थाएँ सर्वव्यापी बैंकों में परिवर्तित की जाती हैं तब उन्हें भी व्यावसायिक बैंकों की तरह, प्रारक्षित नकदी अनुपात/सांविधिक तरल अनुपात का नियमन पालना होगा। इसका अर्थ होगा कि सभी दायित्व जो कि विकास वित्तीय संस्था ने अभी तक लिये (उनके सर्वव्यापी बैंक बनने के पूर्व) उन सभी पर नकदी/ सांविधिक तरल अनुपात रखना होंगे। लेकिन वर्तमान ढांचे में विकास वित्त संस्थाओं को ऐसे अनुपात रखना संभव नहीं है।

इसके अतिरिक्त विकास वित्तीय संस्थाओं की गैर-निष्पादन आस्तियां (एनपीए) काफी ज्यादा मात्रा में है। जैसाकि मार्च 2000 के अन्त में भारतीय औद्योगिक वित्तीय निगम की गैर निष्पादन आस्तियां 20.7% थी जबकि उसी समय भारतीय स्टेट बैंक में यह 6.41%, बैंक ऑफ बड़ौदा में 6.95%

पंजाब नेशनल बैंक में 8.52% थीं। मार्च 2006 के अन्त में बैंकों की यह राशि 2% से कम रही। अतः प्रश्न यह है कि क्या विकास वित्तीय संस्थाओं की इतनी ज्यादा गैर निष्पादक आस्तियों के साथ सर्वव्यापी बैंकों में बदला जायेगा।

भारत में सबसे प्रथम सर्वव्यापी बैंक में बदलने का प्रयोग आईसीआईसीआई लि. से 2002 में किया गया। उसके बाद भारतीय औद्योगिक विकास बैंक लि. सन 2006 में सर्वव्यापी बैंक में परिवर्तित हो गया।

भारत जैसे देश में जहां सर्वव्यापी बैंक अभी पूरी तौर पर विकसित नहीं हो पाये हैं क्योंकि काफी कठिनाइयाँ उन्हें परिवर्तन करने में आ रही हैं जिन्हें हम इस प्रकार देख सकते हैं:

- (1) सर्वव्यापी बैंकों की स्थापना से खर्चों में कमी होगी यह संभव नहीं है। खास तौर पर जब बैंक ऐसे बड़े आकार के न हो जहाँ खर्चों में बचत हो सके। अपितु यह हो सकता है कि सर्वव्यापी बैंक के रूप में परिवर्तन होने से न केवल वर्तमान व्यावसायिक बैंकों के खर्चों में बढ़ोतरी हो जाए और उनकी सेवाएँ और महंगी हो जाय। इससे यदि छोटे बैंक, भावना में बहकर, अपने को सर्वव्यापी बैंक में परिवर्तित करें तो वह असफल नहीं होने चाहिये।
- (2) सर्वव्यापी बैंक के लिये वर्तमान व्यावसायिक बैंकों के विलयन और अधिग्रहण (गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनी, छोटे बैंक, विकास वित्तीय संस्था) का सहारा लेना होगा। इस कार्य में सरकार को योगदान देना होगा बशर्ते ऐसे विलय स्वास्थ्यवर्धक, सच्चे एवं पारदर्शक और प्रतिस्पर्धात्मक हों।
- (3) नियमन प्राधिकरण बैंकों के जमाकर्ताओं के हितों का अधिक ध्यान रखें। किसी भी विलय या अधिग्रहण में बैंकिंग जोखिम और गैर बैंकिंग क्रियाकलापों में अन्तर किया जाये और नियमन प्राधिकरण इस पर विशेष ध्यान दें।
- (4) निवेश बैंकिंग, खास तौर पर डेरिवेटिव से संबंधित, जो कि सर्वव्यापी बैंकिंग में महत्वपूर्ण भाग अदा करते हैं, काफी जोखिम के काम है। चूंकि यह भारतीय बैंकों के

लिये नये कार्यक्षेत्र हैं, घरेलू बैंकों के लिये यह काफी पेचीदा काम होगा। इसलिये इसके लिये व्यावसायिक मानक एवं जोखिम प्रबंधन तरीकों की जरूरत प्रत्येक स्तर पर होगी।

- (5) जैसे कि भारत कि बैंकिंग पद्धति एक पारम्परिक सीमा में बंधी हुई है और सर्वव्यापी बैंकिंग में संकट होने पर उन बैंकों में असावधानी और सट्टे बाजी की क्रियाओं का, बोलबाला प्रारंभ हो जाएगा इससे न सिर्फ जमाकर्ताओं का विश्वास कमजोर होगा अपितु पद्धति भी कमजोर हो जायेंगे।
- (6) सर्वव्यापी बैंक के अंतर्गत कई किस्म के उत्पाद/कार्य/सेवायें नवोन्मेष, वित्तीय सुधार एवं सार्वभौमिकरण (ग्लोबलाइजेशन) पद्धति के कारण संभव होते हैं। लेकिन इसमें काफी पेचीदगियां भी शामिल हो गई हैं। सर्वव्यापी बैंकिंग से संस्थाओं के भीतरी व्यवहार में पारदर्शिता में बाधाएं आती हैं। इस तरह, इन सभी गतिविधियों से नियमन प्राधिकरण का कार्य कठिन और असामान्य हो गया है। भारत में यह और भी ज्यादा है क्योंकि यहाँ बहुविध नियमन प्रणाली है।
- (7) भारत में नैतिकता का खतरा सबसे ज्यादा है। वित्तीय क्षेत्र

में कभी भी कोई वित्तीय संस्था (व्यावसायिक बैंक, सहकारी बैंक, चिटफंड कम्पनी) किसी भी कारण से असफल हो जाती है तब जनता की अपेक्षा रहती है कि केंद्रीय सरकार या भारतीय रिजर्व बैंक को हमेशा जमाकर्ताओं के बचाव में आगे आना चाहिये। ऐसी निश्चलता सर्वव्यापी बैंकों को जोखिम के कार्यों में शामिल होने के अवसर देगा। इस तरह नियमन प्राधिकरण की जिम्मेदारियां और भी बढ़ गयी हैं।

- (8) चूंकि सर्वव्यापी बैंक, विविध प्रकार की सेवाएं (देश की एक शाखा से किसी शहर की अन्य शाखा में व्यवहार) एवं डिरेक्टिविज परिचालन तक सेवाएं देंगे तब नियमन प्राधिकरण के लिये बैंक की असफलता के कारणों पर उंगली उठाना कठिन हो जायेगा खासतौर से जब एक से ज्यादा नियमन प्राधिकरण वित्तीय मामलों में दखल देने वाले हों। ऐसे समय दोषारोपण एक दूसरे पर डालना बहुत आसान हो जायेगा जिससे कि जनता के प्रति उनकी जवाबदेही ही न हो।

अतः सर्वव्यापी बैंकों की संख्या में वृद्धि करने के पूर्व सभी आशंकाओं के निवारण का प्रयत्न किया जाये और इसके बाद ही इस क्षेत्र में आगे कदम बढ़ाया जाए।



सर्वव्यापी बैंकों के संबंध में रिजर्व बैंक के परिपत्र में प्रारक्षित राशि अपेक्षाओं, लायसेंस, अनुमत गतिविधियों, गैर-निष्पादक आस्तियों के निपटान, बोर्ड की पुनर्संरचना, आस्तियों के चल प्रभारों पर प्रतिबंध, अनुषंगी कंपनियों के स्वरूप, निवेश पर प्रतिबंधन, सम्बद्ध उधारों, शाखा नेटवर्क, भारत में आस्तियों, वार्षिक रिपोर्ट के फार्मेट, सीईओ के वेतन, जमा-बीमा, प्राधिकृत व्यापारी लायसेंस, प्राथमिकता क्षेत्र के उधारों एवं विवेकपूर्ण मानदंडों पर व्यापक प्रकाश डाला गया है।

बदलते बैंकिंग परिवेश में ग्राहक संतुष्टि - एक चुनौती

☉ ध्रुव मुखर्जी
इलाहाबाद बैंक
कोलकाता

आर्थिक उदारीकरण और वैश्वीकरण के इस नये युग में ग्राहकों की अपेक्षाओं के बदलते स्वरूप ने बैंकों के समक्ष नयी चुनौतियों का सृजन किया है। उदारीकरण की नीतियों ने आज फिर बैंकों को ग्राहक-सेवा के मूल्यों के पुनः निर्धारण हेतु बाध्य किया है। वस्तुतः बैंक इस बदलते परिवेश में ग्राहकों की वास्तविक अन्तः शक्ति को समझने का प्रयास कर रहे हैं। ऐसे में भारतीय बैंकिंग का भावी स्वरूप निरंतर बदलती ग्राहकों की अभिवृत्तियों, प्रवृत्तियों, अपेक्षाओं व विचारों पर आधारित होगा।

बैंक व ग्राहक संतुष्टि

बैंकिंग सेवा-क्षेत्र से संबंधित एक व्यवसाय है एवं ग्राहक ही बैंकिंग व्यवसाय की आधार शिला है। आज समाज का हर वर्ग प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से बैंकिंग से जुड़ा हुआ है। वह बैंक से एक सरल, सुलभ, सुविधाजनक एवं सभ्य सेवा की अपेक्षा करता है जो वांछनीय भी है। 'ग्राहक' और 'सेवा' शब्द बैंकिंग उद्योग के क्रमशः स्थायी और संचारी भाव बन चुके हैं। उत्कृष्ट ग्राहक-सेवा प्रदान करने का महत्व विशेषकर बैंकिंग जैसे सेवा-उद्योग में किसी से छिपा नहीं है। सेवा-प्रदाता के रूप में ग्राहक संतुष्टि ही बैंकों का प्रमुख ध्येय बन चुका है।

वास्तव में बैंकिंग सेवाओं के रूप में ग्राहक बैंकों से अपनी संतुष्टि ही खरीदते हैं। अतः बैंकिंग उद्योग के समक्ष सदैव ग्राहक संतुष्टि ही एक चुनौती के रूप में विद्यमान रहती है। बैंकिंग की नियति का नियंत्रक तथा उसकी योजनाओं को आकार देने वाला ग्राहक ही होता है और उसकी संतुष्टि को सही अर्थों में पूरा करने का दायित्व एक अच्छी ग्राहक-सेवा पर निर्भर करता है।

ग्राहक संतुष्टि व ग्राहक आनंदानुभूति

संतुष्टि व्यक्ति की वह मनोदशा है जो किसी उत्पाद/सेवा

के प्रति उसकी अपेक्षाओं तथा उत्पाद के वास्तविक निष्पादन की तुलना करने से उसे प्राप्त होती है। यह संतुष्टि उसे उसके अपेक्षित मापदण्ड पर उत्पाद/सेवा के खरा उतरने पर ही मिलती है।

अतः ग्राहक का 'संतुष्टि-स्तर' उत्पाद/सेवाओं के वास्तविक निष्पादन और उसकी अपेक्षाओं के अंतर पर आधारित होता है।

- ⇒ यदि वास्तविक निष्पादन, अपेक्षाओं की तुलना में कम होता है तो ग्राहक असंतुष्टि बोध करता है और उसका संतुष्टि स्तर नकारात्मक होता है।
- ⇒ यदि वास्तविक निष्पादन उसकी अपेक्षाओं से मेल खाता है तो ग्राहक संतुष्टि का अहसास करता है।
- ⇒ यदि वास्तविक निष्पादन उसकी अपेक्षाओं की तुलना में अधिक होता है तो ग्राहक आनंद का अनुभव करता है और उसका संतुष्टि स्तर सकारात्मक होता है। यह स्थिति ग्राहक को आनंदानुभूति का अनुभव प्रदान करती है।

संतुष्टि प्राप्ति की प्रक्रिया

ग्राहक संतुष्टि प्राप्ति हेतु निम्न प्रक्रिया अपनाता है-

किसी उत्पाद/सेवा को खरीदने से पूर्व ग्राहक अपनी अपेक्षा के अनुसार सर्वप्रथम उस सेवा का एक काल्पनिक प्रत्याशित मूल्य निर्धारित करता है व तदनुसार उस पर कार्रवाई करता है। अपने पिछले अनुभवों के आधार पर वह उस सेवा को खरीदने से प्राप्त होने वाले लाभ के आधार पर उस 'प्रत्याशित मूल्य' का आकलन करता है। साथ ही, ग्राहक उस सेवा को खरीदने से होने वाले कुल व्यय का आकलन भी करता है। उस सेवा के क्रय में होने वाली मुद्रा लागत, प्रत्याशित समय, ऊर्जा तथा मानसिक लागत का योग करके

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध स्पर्धा वर्ष 2005-06 में क्षेत्र 'ग' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध। पत्रिका के अनुरूप संपादित।

वह कुल प्रत्याशित व्यय का निर्धारण करता है। यही उस सेवा की प्रत्याशित लागत होती है।

ग्राहक किसी सेवा के प्रत्याशित मूल्य व उसकी प्रत्याशित लागत की तुलना करके उस सेवा का वितरित मूल्य प्राप्त करता है। उसका उद्देश्य इस वितरित मूल्य का उच्चतम स्तर प्राप्त करना होता है।

यह वितरित मूल्य उत्पाद/सेवाओं के अपेक्षित निष्पादन के मूल्यांकन में सहायक होता है जो ग्राहक संतुष्टि का एक प्रमुख कारक है। अतः एक विवेकपूर्ण ग्राहक उस संस्थान/बैंक से उत्पाद व सेवाएँ प्राप्त करना चाहता है जिससे उसे अधिकतम वितरित मूल्य की प्राप्ति होती है।

ग्राहक की प्रत्याशा को प्रभावित करने वाले कारक

ग्राहक की अपेक्षाओं व प्रत्याशाओं को उसके पिछले क्रय अनुभव, मित्रों व सहयोगियों से प्राप्त सूचना व सुझाव, बाजार व प्रतिस्पर्धियों द्वारा प्रदत्त सूचनाएँ एवं किये गए वादे आदि कारक प्रभावित करते हैं।

- ⇒ यदि सेवा प्रदाता बैंक/संस्थान ग्राहकों की प्रत्याशाओं को आवश्यकता से अधिक बढ़ा देता है और अपने उत्पाद / सेवाओं का वितरण ग्राहकों की अपेक्षाओं के समरूप नहीं रख पाता है तो ग्राहक के असंतुष्ट होने की प्रबल संभावना रहती है। इस परिस्थिति में ग्राहक उसे छोड़ कर जा सकता है।
- ⇒ इसके विपरीत यदि बैंक/संस्थान ग्राहकों की प्रत्याशाओं को बहुत ही निचले स्तर पर स्थिर करता है तो वह ग्राहकों की अपेक्षाओं को संतुष्ट करने में तो सफल होता है परन्तु नये ग्राहकों को अपनी ओर आकृष्ट करने में असफल ही होता है। इस स्थिति में भी यदि ग्राहक को कोई बेहतर सेवा प्राप्त करने का अवसर दूसरे प्रतिस्पर्धी से प्राप्त होता है तो वह उस सेवा प्रदाता बैंक की ओर उन्मुख हो जाता है।
- ⇒ सबसे सफल सेवा-प्रदाता बैंक वही होता है जो ग्राहक की प्रत्याशाओं को उस इष्टतम-स्तर तक ही बढ़ाता है जहाँ

तक वह अपनी सेवाओं/उत्पादों के निष्पादन व वितरण को ग्राहक की अपेक्षाओं के समतुल्य रख सकता है। इस परिस्थिति में ग्राहक संपूर्ण संतुष्टि का अनुभव करता है और उसके दूसरे प्रतिस्पर्धी बैंक में जाने की संभावना बहुत कम ही धूमिल हो जाती है।

अतः सेवा प्रदाता बैंक संपूर्ण ग्राहक संतुष्टि (Total Customer Satisfaction) की ओर अपना लक्ष्य केंद्रित करते हैं।

ग्राहक संतुष्टि का बदलता स्वरूप

बैंकिंग में ग्राहक संतुष्टि के बदलते स्वरूप को जानने के लिये ऐतिहासिक पृष्ठभूमि में उसका शीघ्रावलोकन आवश्यक है। यह अवलोकन वर्तमान स्वरूप को समझने एवं भविष्य में आने वाली चुनौतियों के पूर्वानुमान में सहायक होगी। यदि 1950 से 1990 तक बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा के बदलाव का अवलोकन करें तो बैंकों द्वारा ग्राहक संतुष्टि की चुनौतियों के समाधान हेतु अपनायी गयीं विभिन्न रणनीतियों व उपायों की एक रूपरेखा इस प्रकार उभर कर सामने आती है।

ग्राहक संतुष्टि-

⇒ **विज्ञापन बिक्री, संवर्धन और प्रचार के माध्यम से** सन 1950 के दशक में बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय संस्थाएं बचत-संग्रहण की दिशा में बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा का सामना कर रही थीं। बैंकिंग कंपनियों ने विज्ञापन तथा बिक्री-संवर्धन के लिए अपने बजट में वृद्धि की तथा उसके माध्यम से नये ग्राहकों को आकृष्ट करने व अन्य ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करने में सफलता प्राप्त की।

⇒ **प्रसन्नभाव और सौहार्दपूर्ण वातावरण के माध्यम से**

बैंकों ने धीरे-धीरे एक अन्य सीख भी ग्रहण की। उन्हें मुस्कराकर ग्राहक को आकृष्ट और उन्हें बाँध कर रखने की कला सीखनी पड़ी। सौहार्दपूर्ण एवं मित्रवत् वातावरण निर्मित करने के उद्देश्य से बैंकों की आंतरिक साज-सज्जा को पुनर्व्यवस्थित किया गया। इस प्रक्रिया से ग्राहक संतुष्टि की दिशा में बैंकों को

कामयाबी मिली। परन्तु शीघ्र ही सभी बैंक मित्रवत् हो चले और इस प्रकार मित्रपरक्ता ने प्रतिस्पर्धा के एक हथियार के रूप में अपनी विशेषता रूपी धार गँवा दी।

⇒ नवोन्मेष उत्पाद व सेवाओं के माध्यम से

बैंकों ने एक दूसरे पर श्रेष्ठता अर्जित करने के लिए नया आधार प्राप्त करने का प्रयास किया। उन्होंने यात्री-चेकों, उपहार-चेकों, क्रेडिट कार्डों, विभिन्न बचत योजनाओं और स्वयमेव बैंक ऋणों जैसी नयी और मूल्यपरक ग्राहक सेवा के निरंतर नवोन्मेष के बारे में सोचना प्रारंभ किया। इस प्रकार उत्पादों व सेवाओं की अनवरत नवीन प्रक्रियाओं के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने की चेष्टा की गयी और इस प्रक्रिया से एक बैंक ने दूसरे बैंक से बाजी मार ली।

⇒ बाज़ार विश्लेषण, नियोजन तथा नियंत्रण के माध्यम से

1990 तक बैंक विपणन के सार तत्व विश्लेषण, नियोजन तथा नियंत्रण में निहित होते दिखे। इनके चलते बैंकों को एक वस्तुपरक और यथार्थपरक धरातल प्राप्ति की संभावना दिखायी दी। बाज़ार अनुसंधान से प्राप्त सूचना एवं आंकड़ों को भविष्य में लिये जाने वाले निर्णयों का आधार बनाया गया और ग्राहकों की आवश्यकताओं, उनके रवैयों एवं व्यवहार आदि के अनुसार उनकी संतुष्टि के लिये प्रयत्न किया गया। बाज़ार संभागीकरण के तहत ग्राहकों का वर्गीकरण उनकी आयु, व्यवसाय, आय, मनोवृत्ति, सामाजिक रूपरेखा के आधार पर किया। इस वर्गीकरण के आधार पर बैंकों ने अपनी सेवाओं तथा उत्पादों में बदलाव किया और इस माध्यम से ग्राहक-संतुष्टि की दिशा में प्रयत्न किया।

1991 के आर्थिक सुधार कार्यक्रमों-उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण के आने से भारतीय बैंकिंग में आमूलचूल परिवर्तन आया है। जहाँ बैंक इन परिवर्तनों के फलस्वरूप बदले वातावरण में अपने को ढाल ही रहे थे कि उसी समय सूचना प्रौद्योगिकी का भी आगमन हुआ। परिणामस्वरूप बैंकिंग जगत में एक क्रांतिकारी परिवर्तन का उद्घोष हो गया।

अभी तक जिस ग्राहक सेवा को उत्कृष्ट माना जा रहा था

वही बदले हुए परिवेश में ग्राहक संतुष्टि की चुनौतियों से निपटने में उतने सक्षम नहीं लगी। बैंक बदलते हुए परिवेश में पुनः अपनी रणनीतियों को ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुरूप परिभाषित व निर्धारित करने में लगे हुए हैं।

ग्राहकों की अपेक्षाओं, विचारों, अभिवृत्तियों में आये बदलाव के कारणों का विश्लेषण करने से पूर्व यह आवश्यक है कि बैंकिंग उद्योग के बदलते स्वरूप को समझ लिया जाए।

ग्राहक संतुष्टि में परिवर्तन के कारण

वैश्वीकरण के संदर्भ में ग्राहकों की आवश्यकताओं, आदतों, प्रवृत्तियों और मानसिक संतुष्टि में व्यापक परिवर्तन आए हैं। इन परिवर्तनों के निम्न कारण सामने आ रहे हैं -

विक्रेता बाज़ार का क्रेता बाज़ार में रूपान्तरण

आर्थिक एवं विविध बाज़ार में नए प्रतिस्पर्धियों के आगमन से आज वित्तीय बाज़ार का स्वरूप विक्रेता बाज़ार न रह कर क्रेता बाज़ार बन चुका है। वित्तीय और अमध्यस्थीकरण के बढ़ते प्रभाव एवं पूंजी बाज़ार के विस्तार का परिणाम बैंकों पर हुआ है। एक ओर उनके निर्गमित क्षेत्र का ग्राहक उन्हें छोड़कर जा रहा है तो दूसरी ओर वह साथ में अन्य अच्छे ग्राहकों तथा निवेशकों को भी अपने साथ ले जा रहा है। ग्राहकों की अपेक्षाएं व संतुष्टि निम्न कारणों से परिवर्तित होती दिखती है।

- अपने धन की सुरक्षा
- अपने निवेश की तरलता
- निवेश किए धन के मूल्य में वृद्धि
- निवेश की पारदर्शिता

विकल्पों की भरमार

अब ग्राहक के पास विकल्पों की भरमार है। वह अपनी आवश्यकता के अनुरूप बैंक का भी चुनाव कर सकता है और बैंकिंग सेवा उत्पाद का भी। विकल्प की उपलब्धता ग्राहक की संतुष्टि को प्रभावित कर रही है।

नयी तकनीक/ प्रौद्योगिकी का आकर्षण

निजी तथा विदेशी बैंकों का नयी प्रौद्योगिकी के साथ स्पर्धा में आना, होम बैंकिंग, टेली बैंकिंग, प्लास्टिक मनी, स्वचालित मशीनों, कम्प्यूटरों का इन बैंकों द्वारा अधिकाधिक प्रयोग बैंक के ग्राहकों को स्वतः इस ओर आकर्षित कर रहा है।

इन सबका ग्राहकों की संतुष्टि पर सीधा प्रभाव पड़ रहा है।

ग्राहकों की बढ़ती प्रत्याशाएँ

मध्यम कुशल प्रौद्योगिकी से सज्जित और प्रौद्योगिकी चलित उत्पादों से युक्त इन बैंकों ने ग्राहकों की प्रत्याशाओं को बहुत बढ़ा दिया है जिसमें बैंक अब ग्राहक केंद्रित हो रहे हैं। ग्राहकों की अपेक्षाएं अब बैंकों से उनके उत्पादों व सेवाओं को सही ढंग से उनके द्वार तक पहुंचाने की ओर बढ़ रही है। बढ़ती प्रत्याशाओं के अनुरूप ग्राहक संतुष्टि भी समानुपातिक होती जा रही है।

सहज, सुलभ व प्रतिस्पर्धात्मक दरों पर ऋण की उपलब्धता

ग्राहकों की अपेक्षाएं, बैंकों से विभिन्न उद्देश्यों की पूर्ति हेतु सहज, सुलभ व प्रतिस्पर्धात्मक दरों पर ऋण प्राप्ति की ओर बढ़ रही है। इन अपेक्षाओं का ग्राहक संतुष्टि से सीधा संबंध है।

भारतीय मध्यम वर्ग में बढ़ती उपभोक्ता वादी प्रवृत्तियाँ

भारतीय मध्य-वर्ग की प्रवृत्तियाँ अब उपभोक्तावादी मनोवृत्ति की ओर झुक रही हैं। वह अब बैंकों से आसान व सस्ती ब्याज दरों की अपेक्षा कर रहा है जिससे वह अपनी अभिलाषाओं को वास्तविक रूप दे सके। यह बदलती मनोवृत्ति, संतुष्टि के बदलाव का एक प्रमुख कारण है।

ग्राहक की बढ़ती जागरूकता

बैंकों से ग्राहकों की अपेक्षाएं उनकी बढ़ती जागरूकता और शिक्षण के साथ ही बढ़ रही हैं। ग्राहक अपने अधिकारों के प्रति सजग व सचेत है और ग्राहक उन्मुख गुणवत्ता सेवा प्राप्ति के लिए उनकी आशाएं निरंतर बढ़ रही हैं। ग्राहक संतुष्टि के बदलाव में बढ़ती जागरूकता का भी महत्वपूर्ण योगदान है।

ग्राहक के मूल्यबोध में परिवर्तन

ग्राहक अब केवल वित्तीय उत्पादों से संतुष्ट नहीं है। उसे अब अपने प्रयोजनों एवं जरूरतों के अनुसार तैयार उत्पाद चाहिए। उसकी अपेक्षाएं इनसे भी एक कदम आगे हैं, वह यहाँ तक चाहता है कि उसका बैंक उसकी निजी प्रयोजनों एवं

जरूरतों की पहचान करें एवं तदनुसार उत्पाद प्रस्तुत करें। मूल्यबोध परिवर्तन ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने में सक्षम है।

ग्राहकों की मानसिकता व चिंतन में बदलाव

आज का ग्राहक बैंक से केवल बैंकिंग उत्पाद या सेवाएं ही नहीं खरीदता है अपितु अपनी समस्याओं का हल भी खरीदना चाहता है। विभिन्न बैंकों के तरह-तरह के उत्पाद व सेवाओं की प्रतिस्पर्धा के बीच आज का ग्राहक भ्रमित हो रहा है और वह बैंकों से दीर्घकालीन संबंधों को बढ़ाने में विश्वास कर रहा है। मानसिकता व चिंतन में बदलाव ग्राहक संतुष्टि पर भी प्रभाव डाल रहा है।

बैंकों में ग्राहक-संतुष्टि एक चुनौती

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक व चुनौतिपूर्ण समय में ग्राहकों की ओर गम्भीरता से ध्यान देना बहुत जरूरी हो गया है। आज जरूरत है इस प्रकार की सकारात्मक सोच व ऐसी संलग्न प्रवृत्ति की जिसमें बैंक ग्राहक को बेहतर रूप से जाने और उसकी योग्यताओं को बढ़ाने में सहयोग करें। आखिर इनमें ही बैंकों की संभावनाएं रची बसी हैं। आने वाले दिनों में ग्राहक उन्मुख संगठन की विचारधारा जीवन्त होगी और ग्राहक संतुष्टि के मापदण्डों को व्यवहार्यता मिलेगी। आने वाले समय में कई विशिष्ट सक्रिय होंगे। ग्राहक एक मूलभूत बिन्दु है जिसके चारों ओर ही बैंकिंग के सारे कार्य कलापों की धुरी घूमती है। आज की कड़ी प्रतिस्पर्धा के युग में नए ग्राहक पाना एवं पुराने ग्राहकों को संतुष्ट रखकर उन्हें बनाए रखना काफी दुष्कर कार्य है। यह उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से ही संभव है।

ग्राहक संतुष्टि और प्रबंधकीय दृष्टिकोण

संगठनात्मक अंतर

ग्राहक की संतुष्टि व उसकी सेवा-गुणवत्ता की धारणा किसी भी संस्थान में विभिन्न स्तरों पर निम्न संगठनात्मक अंतरों की वजह से उत्पन्न होती हैं-

⇒ 'ग्राहकों की अपेक्षाओं' व प्रबंधन के 'ग्राहकों की अपेक्षाओं' के संबंध में बोधज्ञान का अंतर, सेवाओं की गुणवत्ता व उनके संतुष्टि स्तर को प्रभावित करता है। यह अंतर बैंकों

- की सही विपणन सूचना के अभाव में उत्पन्न होती हैं।
- ⇒ प्रबंधन का ग्राहक की अपेक्षाओं संबंधित बोधज्ञान व सेवा गुणवत्ता व विशेषताओं का अंतर मानक अंतर होता है। यह मानक अंतर ग्राहक संतुष्टि व सेवाओं की गुणवत्ता को प्रभावित करता है। यह अंतर बैंकों की उन खामियों की ओर इंगित करता है जहाँ वे अपने उत्पाद/सेवाओं को ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुसार ढालने में असमर्थ होते हैं।
 - ⇒ सेवाओं की गुणवत्ता और बैंकों द्वारा उन सेवाओं के वितरण से उत्पन्न अंतर 'सेवा निष्पादन अंतर' होता है। यह अंतर भी ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने का एक प्रमुख कारक होता है।
 - ⇒ बैंकों के उत्पाद/सेवाओं का ग्राहकों में वास्तविक वितरण तथा ग्राहकों से उन सेवाओं की विशेषताओं के बारे में किया गया संप्रेषण का अंतर 'संप्रेषण अंतर' कहलाता है। यह संप्रेषण अंतर ग्राहकों की गुणवत्ता धारणा व उससे युक्त संतुष्टि को सबसे ज्यादा प्रभावित करता है।
 - ⇒ ग्राहक की संतुष्टि, ग्राहक की किसी सेवा के प्रति उसकी अपेक्षाओं और उस सेवा के वास्तविक निष्पादन के अंतर से प्रभावित होती है। यह अंतर संतुष्टि अंतर कहलाता है।

ग्राहक का यह संतुष्टि अंतर पूर्व विदित चारों अंतरों के आकार व दिशा पर निर्भर करता है, जो ग्राहक की सेवा गुणवत्ता का निर्माण करता है। कोई भी बैंक इन अंतरों को कम करके ग्राहक के संतुष्टि स्तर को उच्चतम शिखर तक ले जा सकता है तथा ग्राहक सेवा को उत्कृष्टता प्रदान कर सकता है। प्रबंधकीय दृष्टिकोण से यह कार्पोरेट गवर्नेंस के माध्यम से ही संभव हो सकता है।

ग्राहक संतुष्टि - कुछ सुझाव

ग्राहक उन्मुख संस्कृति का विकास

प्रत्येक बैंक की अपनी कार्य संस्कृति होती है। यह सांस्कृतिक भेद ही एक बैंक को दूसरे बैंक से, उसी बैंक की दूसरी शाखा से भिन्न कर देता है। खुला आचरण, सामूहिक निर्णय, लोगों का निश्चित मूल्यों में विश्वास आदि प्रेरक कार्य संस्कृति के द्योतक हैं तथा वे ग्राहक अभिमुख होते हैं। कार्य-

संस्कृति के समुचित विकास में कार्पोरेट गवर्नेंस की अहम भूमिका होती है। अतः ग्राहक सेवा संस्कृति विकसित करना प्रत्येक बैंक का परम ध्येय होता है। किसी भी बैंक की प्रबंधन नीति का फोकस ग्राहक संतुष्टि हित संवर्धन ही होता है। ग्राहक संतुष्टि का स्तर जितना ऊंचा होगा उसे उस बैंक की प्रबंधन नितियों की उत्कृष्टता का मापदण्ड माना जाएगा।

गुणवत्ता के द्वारा भिन्नता

प्रतिस्पर्धी बैंक दूसरे बैंक के उत्पाद, सेवाओं, मूल्य आदि की बखूबी नकल कर प्रतिस्पर्धा में शामिल हो जाते हैं जिससे ग्राहक भ्रमित हो जाता है। लेकिन उन बैंकों के लिए गुणवत्ता की नकल करना असंभव हो जाता है। यही गुणवत्ता एक बैंक को दूसरे बैंक से भिन्न कर देती है।

सेवा गुणवत्ता एक संस्कृति है। बैंक की सेवा संस्कृति उसके स्टाफ की अभिवृत्ति पर निर्भर करती है जो समय के साथ ही विकसित होती है और उसे अल्प समय में परिवर्तित करना संभव नहीं है। अतः प्रतिस्पर्धी बैंक का किसी दूसरे बैंक की संस्कृति के अनुरूप ढालना मुश्किल हो जाता है।

इसके अतिरिक्त उच्च सेवा गुणवत्ता का संप्रेषण उच्च प्रबंधन द्वारा वास्तविक रूप में नीचे के स्टाफ तक उसी रूप में नहीं पहुँचता है जिस रूप में उसकी कल्पना की गयी थी। अतः सेवा गुणवत्ता का विपणन रणनीति प्रक्रिया में एक विशेष महत्व है। बैंक की उच्च कोटि की गुणवत्ता ही ग्राहकों में ब्रांड निष्ठा, स्वतः प्रचार अधिक प्रभार देने की सम्मति को विकसित करती है। सेवा गुणवत्ता ही प्रतिस्पर्धात्मक धार का काम करती है।

बैंकों में एक प्रभावी सेवा गुणवत्ता प्रक्रिया विकसित करने के लिए यह आवश्यक है कि सभी स्तरों पर स्टाफ को सम्मिलित किया जाए, उच्च प्रबंधन का गुणवत्ता के प्रति पूर्ण समर्पण हो जो इस दिशा में सजग व दिशा निर्देश कर सके।

- ⇒ बैंकों को उत्कृष्ट सेवा व ग्राहक संतुष्टि के लिए एक अधिमानित विक्रेता के साथ एक अधिमानित ग्राहक भी बनना होगा। इसके लिए बैंकों को 1) संप्रेषण, 2) उत्पाद, गुणवत्ता एवं आधारभूत संरचना 3) सहायक मनोवृत्ति और 4) उपयुक्त वित्तीय संबंध को बढ़ावा देना होगा।

- ⇒ ग्राहकों के साथ एक स्थायी एवं सुस्वस्थ संबंध बनाने के लिए बैंकों को निम्न विशेषताएं अपनानी होंगी जिससे ग्राहक संतुष्टि को बल मिल सके।
- 1. सदैव ग्राहक की पहुँच में रहना
- 2. ग्राहकों की आवश्यकताओं के प्रति तत्परता, प्रतिक्रिया शीलता व संवेदनशीलता का प्रदर्शन करना
- 3. ग्राहकों को सदैव पूर्णरूपेण सूचित रखना और
- 4. मर्यादित अनुवर्तन करना एवं सही ढंग से करना ताकि वादे पूरे किए जा सकें।
- ⇒ कार्पोरेट संचालन का मुख्य दर्शन, ग्राहक के प्रयोजनों की पूर्ति तथा ग्राहक की तुष्टि तथा बैंक के हर कार्य कलाप का केंद्र ग्राहक होना चाहिए।
- ⇒ प्रत्येक स्टाफ को संपूर्ण ग्राहक तुष्टि प्रदान करने में रत होना चाहिए। इस दिशा में बैंकों का प्रयास इस प्रकार हो कि एक भी ग्राहक असंतुष्ट न हो क्योंकि एक असंतुष्ट ग्राहक गलत विज्ञापन है और एक संतुष्ट ग्राहक बैंक का सबसे अच्छा प्रवक्ता।

सच के फल

बैंकों की सफलता उसके ग्राहकों से सच्चाई के क्षणों का विभिन्न स्तरों पर कुशलता से निपटान में ही निहित है। बैंकों के लिए ग्राहकों से प्रत्येक पारस्परिक संपर्क एक नया अनुभव होता है और यही सच्चाई के क्षण या वास्तविकता भरे पल होते हैं। इन्हीं संपर्कों के आधार पर ग्राहक बैंक सेवाओं का मूल्यांकन करता है तथा उसके ज़हन में बैंकों की सेवा गुणवत्ता की एक छवि विकसित होती है।

बैंक की एक क्षणिक चूक, ग्राहक के मन में बसी उसकी छवि को धूमिल करने में सक्षम होती है। अतः सेवा प्रदाता बैंक को हर क्षण हर स्तर पर उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने पर बाधित करती है। यही ग्राहक संतुष्टि का मूल मंत्र है। बैंकों को अपनी कार्य संस्कृति में ग्राहक की सच्चाई के पलों का समावेश करना नितांत आवश्यक है। यह संस्कृति बैंकों में ग्राहक के अनुभवों के प्रति उनका नज़रिया बदलने में सहायक होती है।

सच्चाई के पलों को सही ढंग से संचालित करने के लिए बैंकों को निम्न रणनीतियां अपनानी चाहिए-

- 1) सेवा वितरण के लिए एक सोची समझी नीति
- 2) ग्राहक अभिमुख स्टाफ
- 3) ग्राहक उन्मुख प्रणाली

इन नीतियों का सही कार्यान्वयन ग्राहक संतुष्टि के लक्ष्य को पाने में सहायक होगा।

भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में दिनोंदिन परिवर्तन हो रहे हैं। आगामी वर्षों में बैंकों को देखना होगा कि ग्राहक क्या चाहता है, उसकी आवश्यकताओं को पूरा करने की कितनी योग्यता है और उसकी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए क्या किया जा रहा है।

ग्राहक संतुष्टि के लक्ष्य की प्राप्ति हेतु, कार्य के प्रति निष्ठापूर्वक वातावरण के माध्यम से एक ऐसी श्रेष्ठ संस्कृति विकसित की जाए ताकि ग्राहक के संतुष्टि के स्तर पर ग्राहक संबंधी सेवाओं के सृजन और वितरण में बैंकों का मूल दायित्व पूरा हो सके और वे अपने ग्राहकों को सर्वोत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करने की दिशा में सदैव जागरूक रहें- वे ग्राहक जो उनके अस्तित्व के मूल हैं।

ग्राहकों की उचित पहचान एवं संदेहास्पद प्रकृति के लेनदेनों की निगरानी सुनिश्चित करने के लिए तैयार किए गए **अपने ग्राहक को जानिए-** दिशानिर्देशों में मोटे रूप से निम्नलिखित सम्मिलित हैं:-

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. ग्राहक की पहचान | 5. जोखिम प्रबंधन |
| 2. नए खातों के लिए केवाईसी दिशानिर्देश | 6. अभिलेख रखना |
| 3. विद्यमान खातों के लिए केवाईसी मानदंड | 7. स्टाफ का प्रशिक्षण |
| 4. नकदी लेनदेनों की निगरानी | 8. अन्य पहलू |



पुस्तक का नाम	: रिटेल बैंकिंग - विविध आयाम
संपादक का नाम	: श्री हारून रशीद खान श्री सूरज प्रकाश
प्रकाशक	: आधार प्रकाशन, पंचकूला (हरियाणा)
पृष्ठ संख्या	: 140
मूल्य	: 200 रुपये

भारतीय रिज़र्व बैंक के कृषि बैंकिंग महाविद्यालय पुणे के प्रधानाचार्य एवं मुख्य महाप्रबंधक श्री हारून रशीद खान और सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) श्री सूरज प्रकाश द्वारा संपादित एवं संयोजित पुस्तक 'रिटेल बैंकिंग - विविध आयाम' बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई और कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे द्वारा संयुक्त रूप से 22 अप्रैल 2006 को मुंबई में हिंदी में आयोजित रिटेल बैंकिंग पर राष्ट्रीय सेमिनार में प्रस्तुत आलेखों का संग्रह है।

प्रस्तुत पुस्तक में शामिल किये गये आलेख मुख्य रूप से तीन बिंदुओं पर केंद्रित हैं- (1) रिटेल बैंकिंग : प्रणालियों और प्रक्रियाओं में नवीन प्रयास, (2) रिटेल बैंकिंग और जोखिम प्रबंधन तथा (3) रिटेल बैंकिंग : विपणन और अन्य मुद्दे। इनके अंतर्गत 'रिटेल बैंकिंग -नये प्रस्ताव, नये परिणाम' (श्री अरशद काज़ी, आईसीआईसीआई बैंक में रिस्क मैनेजमेंट यूनिट के प्रमुख), 'रिटेल बैंकिंग -भारतीय सामाजिक-सांस्कृतिक परिवेश में' (श्री जनमेजय पटनायक, प्राचार्य सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया प्रशिक्षण महाविद्यालय), 'बदलती जीवन शैली, ऋण और रिटेल उत्पाद' (श्री धीरेन्द्र सिंह, वरिष्ठ प्रबंधक), फुटकर बैंकिंग एवं उत्पादों पर एक नज़र' (श्री सुभाष चंद्र राय, उप मुख्य अधिकारी, यूको बैंक स्टाफ कॉलेज), 'रिटेल बैंकिंग में बैंकिंग जोखिम की पहचान' (श्री प्रदीप श्रीवास्तव, वरिष्ठ प्रबंधक बैंक ऑफ बड़ौदा प्रशिक्षण केंद्र, पुणे), 'रिटेल बैंकिंग और जोखिम: सतर्कता की जरूरत' (डॉ. रमाकान्त शर्मा, उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई), 'फुटकर

ऋण में जोखिम निर्धारण' (श्री दिवाकर पाटील, वरिष्ठ संकाय सदस्य, बैंक ऑफ महाराष्ट्र कर्मचारी महाविद्यालय, पुणे), 'रिटेल बैंकिंग उत्पादों का विक्रय' (श्री कुलरत्न गुप्ता, संकाय सदस्य, विजया बैंक प्रशिक्षण महाविद्यालय, बंगलूर) शामिल किये गये हैं। इनके अलावा, कुछ और मुद्दों को केंद्रित करते हुए भी आलेख शामिल किये गये हैं, जैसे 'रिटेल बैंकिंग और लाभप्रदता' (श्री रवि कुमार शर्मा, मार्केटिंग अधिकारी, पंजाब नेशनल बैंक, नई दिल्ली), 'बैंक बीमा उत्पादन का विशिष्ट विपणन' (श्री अजय कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक बैंक ऑफ बड़ौदा प्रशिक्षण केंद्र, गांधीनगर), 'विशिष्ट विपणन-क्रॉस सेलिंग' (डॉ इन्द्र कुमार शर्मा, मुख्य अधिकारी सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, नई दिल्ली), 'रिटेल बैंकिंग में प्रत्यक्ष बिक्री एजेंट की भूमिका- कुछ सवाल', (श्री रविनाथ टंडन, वरिष्ठ प्रबंधक, बैंक ऑफ बड़ौदा प्रशिक्षण केंद्र, भोपाल), 'रिटेल बैंकिंग और बेंचमार्किंग' (श्री वी. मुरली, वरिष्ठ प्रबंधक, आंध्रा बैंक, हैदराबाद), 'रिटेल बैंकिंग की ग्रामीण उन्मुखता' (श्री एस. के. डे, संकाय सदस्य, इलाहाबाद बैंक स्टाफ कॉलेज, कोलकाता), 'रिटेल बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का प्रयोग' (डॉ जयंती प्रसाद नौटियाल, मुख्य प्रबंधक, कार्पोरेशन बैंक, मंगलूर), 'रिटेल बैंकिंग से ग्राहक की अपेक्षाएं' (श्री प्रेम कुमार, प्रबंधक, इंडियन ओवरसीज बैंक, चेन्नै) और 'रिटेल बैंकिंग का भविष्य' (श्री कुलदीप कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक, सिंडिकेट बैंक प्रशिक्षण केंद्र, नई दिल्ली)

आलोच्य पुस्तक के आलेखों में यत्र-तत्र रिटेल बैंकिंग के

अलावा इसी आशय के हिंदी शब्दों - 'फुटकर बैंकिंग' तथा 'खुदरा बैंकिंग' का भी प्रयोग किया गया है। उदाहरणार्थ, श्री एस. के. डे के आलेख 'रिटेल बैंकिंग की ग्रामीण उन्मुखता' में इन तीनों ही शब्दों का प्रयोग किया गया है। अच्छा होता यदि पूरी पुस्तक में इनमें से किसी एक शब्द का ही प्रयोग किया जाता। इसी आलेख में लेखक का यह कथन सामान्य तथ्य से परे है कि ग्रामवासी की प्रयोज्य आय शहरवासी से अधिक होती है क्योंकि मूलभूत सुविधाएं जैसे घर, बिजली, पानी हेतु उन्हें अलग खर्च नहीं करना पड़ता है। किन्तु, यदि वास्तव में ऐसा है तो हर वर्ष लाखों की संख्या में ग्रामवासी रोजी-रोटी की तलाश में मुंबई, दिल्ली, कोलकाता और अन्य महानगरों की ओर पलायन के लिए भला मजबूर क्यों होते?

तथापि, रिटेल बैंकिंग के संबंध में श्री डे का यह कथन अत्यन्त महत्वपूर्ण है कि वहां बाद की कार्रवाई सतत् एवं सामयिक हो क्योंकि नियमित एवं निर्धारित आय के अभाव में गांव वाले अक्सर चुकौती को कम प्राथमिकता देते हैं। इसी आलेख में उन्होंने इस बात का भी उल्लेख किया है कि प्रत्येक बैंक प्रबंधन उत्पादों के विक्रय लक्ष्य निर्धारित कर शाखाओं में लक्ष्य आबंटित करता है, जैसे, गृह ऋण-एक करोड़, वाहन ऋण-40 लाख, वैयक्तिक ऋण- 50 लाख आदि। इसके साथ ही आलेखकार यदि लक्ष्य निर्धारण के अंधेरे पक्ष पर भी थोड़ा प्रकाश डाल देते तो अधिक अच्छा होता। अक्सर देखा गया है कि बैंक के अधिकारियों की पदोन्नति के साथ निर्धारित लक्ष्य-प्राप्ति की शर्त जोड़ दी जाती है जिससे अस्वस्थ होड़ को प्रोत्साहन मिलता है। कुछ मामलों में ऋणकर्ता की चुकौती-क्षमता को जाने बिना ही उस पर भारी कर्ज लाद दिया जाता है। 'रिटेल बैंकिंग का भविष्य' बाँचते हुए श्री कुलदीप कुमार ने ठीक ही कहा है कि अस्वस्थ प्रतिस्पर्धाओं के चलते बैंकों में ग्राहकों को लुभाने की आदत बन चुकी है। इससे हालांकि ग्राहकों को लाभ हो रहा है किन्तु इस होड़ में विसंगतियों की दर बढ़ रही है। नियम, मानदंडों को अनदेखा किया जाना तथा उल्लंघन किया जाना भी देखने में आया है। अपने इसी आलेख में वे एक स्थान पर बैंकों की इस प्रवृत्ति पर चिंता व्यक्त करते हुए कहते हैं- 'भारतीय रिज़र्व बैंक ने कई बार बैंकों को सेवा प्रभार एवं ब्याज नीतियों को स्पष्ट रूप से ग्राहकों की

जानकारी में लाने हेतु निर्देश दिये हैं किन्तु फिर भी उत्पादों के विपणन हेतु होड़ के इस दौर में कुछ बैंक छद्म भाषा का प्रयोग करने से बाज नहीं आते हैं'।

श्री रविकुमार शर्मा ने अपने आलेख 'रिटेल बैंकिंग और लाभप्रदता' में एक जगह सरकारी क्षेत्र के बैंकों की कार्य-क्षमता को निजी क्षेत्र के बैंकों की कार्य-क्षमता के मुकाबले बहुत ही बौना साबित किया है- 'हमारे समक्ष आईसीआईसीआय बैंक का उदाहरण मौजूद है जहां अग्रिम क्षेत्र में रिटेल ऋण की प्रतिशतता 65 है। यह बड़े अचरज की बात है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपनी दूर-दूर तक पहुँच, पैठ, प्रतिष्ठित नाम की छाप तथा दीर्घकालीन ग्राहक संबंधों के बावजूद भी नई पीढ़ी के बैंकों के बराबर रिटेल ऋण कारोबार नहीं कर पाए हैं।'

श्री कुलरत्न गुप्ता अपने आलेख 'रिटेल बैंकिंग उत्पादों का विक्रय' में एक स्थान पर जैसे इसी प्रश्न का उत्तर इन शब्दों में देना चाहते हैं - 'वर्तमान समय में बैंकों के अधिकांश कर्मचारी अपने को उपेक्षित, थका हुआ, काम के बोझ से दबा, नई तकनीक एवं प्रौद्योगिकी को समझने में असक्षम, पिछड़ा हुआ और भयभीत तथा असुरक्षित महसूस कर रहा है। इसलिए वह निर्णय लेने में हिचकिचाता है'।

रिटेल बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं का अत्यंत सारगर्भित एवं तर्कसंगत विश्लेषण करते हुए आलेखकारों ने अपने आलेखों में कुल मिलाकर यही निष्कर्ष निकाला है कि अन्य विकासशील देशों की तुलना में अभी हमारा बाज़ार बहुत पीछे है अर्थात् अभी के आंकड़ों का अवलोकन करें तो रिटेल आस्तियों कुल बैंकिंग क्षेत्र की आस्तियों की 22 प्रतिशत तथा सकल घरेलू उत्पाद की केवल 6 प्रतिशत है। चीन, थायलैंड तथा ताईवान में यह आंकड़ा सकल घरेलू उत्पाद का क्रमशः 15,24 और 52 प्रतिशत है। साथ ही, यह भी उल्लेखनीय है कि भारत में यह बाज़ार अभी केवल महानगरों व शहरी क्षेत्रों तक ही सीमित है। हाँ, इस बात में कोई शक की गुंजाईश नहीं है कि रिटेल बाज़ार में विस्तार की असीम संभावनाएँ हैं। अतः बैंकों को इस बाज़ार में अपनी जगह बनाने के लिए पूंजी पर्याप्तता के अतिरिक्त गतिशील खुदरा रणनीति, उत्पाद विविधता और उचित वितरण चैनलों का सहारा लेना होगा।

आलोच्य पुस्तक में शामिल आलेखों का गहराई से अध्ययन करने के उपरान्त यह बात स्पष्ट रूप से उभर कर सामने आती है कि सभी आलेखाकारों ने अपने-अपने आलेख गहन अध्ययन के उपरान्त काफी परिश्रम से तैयार किये हैं। इनमें रिटेल बैंकिंग के हर पहलू पर प्रकाश डालते हुए अत्यंत उपयोगी निष्कर्ष प्रस्तुत किये गये हैं। रिटेल बैंकिंग के संबंध में यह एक स्वयंपूर्ण पुस्तक है। आलेखों के लेखकगण और इसके संपादक द्वय सचमुच बधाई के पात्र हैं।

पुस्तक की छपाई को दोष-रहित बनाने के लिए पर्याप्त सावधानी बरती गई है। आवरण पृष्ठ स्वयं ही चित्रात्मक रूप में रिटेल बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं को समाहित किये हुए हैं।

पुस्तक के अंत में मौलिक पुस्तक लेखन योजना के अंतर्गत लिखी और प्रकाशित पुस्तकों की सूची दी गई है जिससे इसकी उपयोगिता बढ़ गई है।

आशा है कि हिंदी में रिटेल बैंकिंग के बारे में विस्तृत जानकारी प्राप्त करने के इच्छुक पाठकों और इस विषय में आगे और अध्ययन करने वालों के लिए यह पुस्तक मददगार सिद्ध होगी।

◎ डॉ. गिरिराज शर्मा गुंजन

उप महाप्रबंधक

भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

पुस्तक का नाम : समय प्रबंधन और संगठनात्मक विकास
संपादक का नाम : सावित्री सिंह
प्रकाशक : आधार प्रकाशन, पंचकूला (हरियाणा)
पृष्ठ संख्या : 163
मूल्य : 225 रुपये

कहते हैं कि पुस्तकें ज्ञान का भंडार होती हैं। लेकिन यह कम अनुभव किया जाता है कि उस ज्ञान के पीछे लेखक की कितनी जद्दोजहद होती है। ढेर सारी पुस्तकों का अध्ययन, आयु के वर्तमान पड़ाव तक के जीवन का अनुभव और एक सुदीर्घ चिंतन की यात्रा। सब कुछ समेट कर पंक्तिबद्ध करना सहज नहीं होता। लेखन-कर्म व्यक्ति को सृजन के उस मुकाम तक ले जाता है जहां वह समाज को नए प्रकाश से आलोकित करने लगता है। एक पुस्तक समाज के समक्ष कई दरवाजे खोल देती है। यह एक साधना है जो सामान्य से विशेष की ओर उन्मुख होती है और प्रतिभा सम्पन्न व्यक्ति के लेखन-कर्म को नई ऊंचाइयां प्रदान करती है। इस दौर में जहां समयाभाव के कारण व्यक्ति अपनी पहचान खोते जा रहा है, वहीं उसे सचेत करते हुए विषय-विशेष के महत्व एवं उसके औचित्य को प्रमाणित करने का लेखिका ने उल्लेखनीय प्रयास किया है जो

नई पीढ़ी को नया दृष्टिकोण देती है, साथ ही आज के संदर्भ में अत्यंत प्रासंगिक भी है। प्रायः यह रचनाकार पर निर्भर होता है कि उसके लेखन को परखने की कसौटियों पर कसा जाए या नहीं। यह बहुत कुछ विषय के चयन और उसमें प्रस्तुत सामग्री पर निर्भर करता है। इसलिए सर्वप्रथम लेखिका इस बात के लिए साधुवाद की पात्र हैं कि उन्होंने ऐसे विषय पर लेखनी चलाई है जिसकी आज जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में आवश्यकता है। यह विषय भी उतना ही पुराना है जितना कि संसार। पुस्तक में दो अलग-अलग किंतु एक-दूसरे से गहरे तक जुड़े विषयों पर विस्तृत चर्चा की गई है और दोनों विषयों में अद्भुत सामंजस्य स्थापित करते हुए प्रभावी निरूपण किया गया है। लेखिका को अभी तक बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के 'इधर-उधर से' स्तंभ में वर्तमान नवीन बैंकिंग, वित्त प्रबंधन, अर्थशास्त्र, पूंजी बाजार आदि के जटिलतम परिभाषिक शब्दों,

अद्यतन शब्दावलियों, संकल्पनाओं को सरल हिंदी में परिभाषित करने के दुर्गम कार्य करने के रूप में देखा था, पढ़ा था किंतु उनकी यह कृति उनके चिंतन के व्यापक कैनवास से साक्षात्कार करवाती है। उनका यह प्रयास व्यक्ति को समय की बेहतर समझ देकर समय की कद्र करना सिखाता है। पुस्तक में ऐसा कहीं आभास नहीं होता कि विषय को अधूरा छोड़ दिया गया है। उन्होंने समय-प्रबंधन की व्याख्या सोदाहरण की है किंतु कितना लिखना है इसमें वे सेलेक्टिव हैं और उन्होंने अपने तरीके से प्रस्तुत किया है। जो कुछ है सीखने के लिए है, कहीं सवालिया निशान नहीं लगाया जा सकता। यदि प्रश्न है तो वह व्यक्ति को स्वयं से पूछा हुआ प्रश्न लगने लगता है। विषय से परिचयात्मक स्पष्टता धीरे-धीरे व्यापक होती जाती है और उसमें संपूर्णता का भाव पैदा होता जाता है। यही कमाल है विषय के प्रस्तुतीकरण की।

कुल 163 पृष्ठों की पुस्तक देखने में जरा पतली लगती है किंतु उसके भीतर विषय की विशद व्याख्या समाहित है। पाठक यह तय कर लेता है कि आधी पुस्तक समय-प्रबंधन से संबंधित होगी और आधी संगठनात्मक विकास से। और ऐसा है भी, किंतु पहले ही अध्याय में समय-प्रबंधन तथा संगठन दोनों विषयों को समानांतर रखकर उन्होंने पुस्तक शीर्षक को सिद्ध कर दिया है। उन्हीं के शब्द हैं -*मानव शरीर के अन्दर हर काम के लिए एक डेडलाइन होती है। जिसका चक्र 24 घंटे में पूरा होता है और सभी गतिविधियां जैविक घड़ी द्वारा नियंत्रित होती हैं। अगर एक भी काम की लय बिगड़ी तो आंतरिक घड़ियां अपना असर दिखाना शुरू कर देती हैं। जो बात एक व्यक्ति पर लागू होती है वही व्यक्तियों के पूरे समूह अर्थात् किसी संस्था या संगठन पर भी लागू होती है। जिस तरह से व्यक्ति के विकास के लिए इस अनमोल संसाधन का बेहतर प्रबंधन जरूरी है उसी तरह से संगठन की प्रगति और विकास के लिए भी समय का सही ढंग से नियोजन आवश्यक है।*

पुस्तक में कुल मुख्य 14 अध्याय हैं जिनमें समय की बंद मुट्टी) अध्याय समय की परिभाषा के साथ-साथ समय और प्रबंधन की परतें खोलता है, दोनों विषयों के विन्यास को इतने सहज ढंग से प्रस्तुत किया गया है कि अगले अध्याय में पाठक 'वक्त की अहमियत' से अवगत होने लगता है।

विलियम शैक्सपियर से लेकर अर्ल ऑफ चेस्टरफील्ड, नेपोलियन, प्यूलियस साइरस, ज्याफ्री शार, थॉमस फ्यूलर, डाइलस, बेंजामिन फ्रेंकलिन, हेनरी डेविड मैक्स वेबर, कीथ डेविस, बर्नार्ड, एडगर, लूथस, पीटर ड्रकर, बर्क आदि विद्वानों के कथनों के आधार पर विषय सापेक्ष जानकारी विषय के कवरेज के अनुरूप प्रस्तुत की गई है। पाठक के लिए फालतू ऐसा कुछ भी नहीं है जिसे छोड़कर आगे बढ़ा जाए। जहां नेपोलियन का कथन 'आप मुझसे समय के अलावा और कोई भी वस्तु मांग सकते हैं' वहीं किसी अन्य विद्वान का कथन 'किसी विद्वान की परख ध्यान दिए जाने और अनदेखा करने की उसकी क्षमता से की जा सकती है', में हमें अपनी सहभागिता नज़र आने लगती है और उसे हम सही-जीवन-दृष्टि एवं व्यावसायिक अनिवार्यता के रूप में स्वीकारते हैं। यह अहसास और तीव्र होने लगता है जब ऐसा 'समय की छत्रछाया' में समय-प्रबंधन के बदलते दौर में स्टीफन कोवी से सबक लेते हुए समय के सदुपयोग में अरस्तू एवं अन्य विद्वानों के साथ साक्षात्कार करते हैं। व्यावसायिक दृष्टिकोण की प्रासंगिकता को स्थापित करते हुए 'आफिस और समय, समय को बांधो, समय हमारा आइना' अध्यायों में हम समय नियोजन, लक्ष्य-निर्धारण, समय की सार्थकता, संप्रेषण कौशल की नई तरकीबों से अवगत होते हैं। शिक्षकों के लिए समय-प्रबंधन, विद्यार्थियों के लिए समय-प्रबंधन और कार्यालयीन बैठकों में समय-प्रबंधन टिप्स, सुनने के सिद्धांत, प्रत्यायोजन की कला, प्रस्तुतीकरण में सुसंगतता, संप्रेषण प्रक्रिया आदि सामग्री का चयन बखूबी किया गया है। किसी संगठन में अग्रणी भूमिका निभाने वालों में 'तनाव की प्रत्यंचा में समय बना तीर', तनाव के कारणों, निवारणों पर प्रकाश डालता है। दबाव और भ्रम की स्थिति में 'आयोजन करें और समय की फसल काटें' अध्याय कारोबारी परिवेश की कुंजी पेश करता है। 'बदलती हवा में समय की बदलती बयार' में सूचना प्रौद्योगिकी की चुनौतियों से सामना कर रही व्यावसायिक प्रणाली तथा समय की अधिकतम उपयोगिता का निरूपण दोनों विषयों को पृथक नहीं होने देता बल्कि ये दोनों क्रियायें ऐसी हैं जो एक दूसरे पर प्रभाव डालते हुए निष्पन्न होती चलती हैं। 'पहले आप, पहले हम' अध्याय सकारात्मक दृष्टिकोण के अनुशासन में बांधता है और वास्तविक

लक्ष्य निर्धारण की विधियों सहित प्राथमिकता निर्धारण के विभिन्न सोपान से कारगर प्रबंधन मंत्र प्रस्तुत करता है। 'समय अंगुली पकड़कर राह दिखाता है, समय को भूलना, दुविधा में झूलना, आइए समय को समझें, कुछ खट्टी कुछ मीठी-समय की सच्ची झूठी' अध्यायों में कार्य संस्कृति की परिस्थितियां, अभिप्रेरणा, कार्यनिष्पादन, समय की चोरी, समय नष्ट करना, सुव्यवस्थित फाइलिंग, समय पर कार्यों का निपटान, कैलेंडर वर्षों की व्याख्या, रोज़मर्रा के जीवन में प्रभावी समय प्रबंधन, सृजनात्मक कार्यों पर ध्यान देना सब कुछ बड़े प्रभावी ढंग से व्यक्त किया गया है। सामान्यता पुस्तकों में अध्यायों के विषय वह भी संगठनात्मक विकास के संबंध में सीधे-सपाट और तकनीकी स्वरूप के होते हैं, किंतु इसमें सरल और सर्वसाधारण की समझ में आने वाले शब्दों का प्रयोग इसे अलग कोटि में रखता है।

पुस्तक का प्रत्येक अध्याय अपनी विषय-वस्तु के साथ न्याय करता चलता है। समस्त अध्यायों के विषयों को बड़ी सूझ-बूझ के साथ क्रम दिया गया है ताकि पाठक के लिए उसकी आवश्यकता के अनुरूप सामग्री क्रमशः उपलब्ध हो। पुस्तक की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि भाषा और संप्रेषण

इतना सहज और आमफहम है कि कहीं भी कुछ भी समझने में कठिनाई नहीं होती है। यही इस कृति का यंत्र है, माध्यम है और रचना-पद्धति है। पुस्तक में न तो वर्तनी की गलतियां हैं और न ही विचारों के अप्रवाह की। क्लिष्टता के प्रति आग्रह न के बराबर है, विवेचन और शैली दोनों पाठक वर्ग को ध्यान में रखकर प्रयुक्त हैं। इस पुस्तक की उपयोगिता पेशेवर और गैर-पेशेवर तबकों दोनों के लिए है। सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि इस पुस्तक की उपादेयता संसार के बने रहने तक रहेगी क्योंकि यह विषय समय और संसार के आखिरी क्षणों तक वैध रहेगा। ऐसे विषय पर हिंदी में पुस्तकें पढ़ने वाले सुधी पाठकों के लिए यह एक नायाब तोहफा है। पुस्तक का कलेवर, डिजाइन, कवरपेज सिद्धहस्त की देन हैं। अकादमिक तथा व्यावसायिक जगत में विशेष रूप से बैंकिंग, वित्तीय और प्रबंधन के क्षेत्र में यह पुस्तक हाथों हाथ ली जाएगी, ऐसी आशा है। सजिल्द इस पुस्तक की कीमत जरूरत से ज्यादा है

● काज़ी मुहम्मद ईसा
प्रबंधक
निरीक्षण विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

हम सभी के पास चौबीस घंटे होते हैं,

न इससे ज्यादा न इससे कम।

समय की अवधि निर्धारित होती है। हम उसे बढ़ा तो नहीं
सकते। हम सिर्फ अपनी रुचियों और क्रियाकलापों को
व्यवस्थित कर सकते हैं।

लेखकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिन्दी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखनेवाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी? हमें इसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए। बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाजार, पूंजी बाजार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं। प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर 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 फ्लोपी में आकृति / एपीएस फांट में भेजने की व्यवस्था की जाए।
- ❖ वह कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित है।
- ❖ यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया है और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिये गये हैं।
- ❖ यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
- ❖ लेख में शामिल आंकड़ों, तथ्यों आदि के संबंध में स्रोत का स्पष्ट उल्लेख करें।
- ❖ प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख संबंधी अस्वीकृति की सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

प्रकाशकों से

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

पाठकों से

इस पत्रिका को आप निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं। इसके लिए आपको लिखित रूप में "कार्यकारी संपादक, बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन" से अनुरोध करना होगा। आपका पत्र मिलते ही आपका नाम डाक सूची में शामिल कर लिया जाएगा और तदनंतर आपको पत्रिका निरंतर मिलती रहेगी। आपसे अनुरोध है कि अपने सहयोगियों को भी यह जानकारी प्रदान करें तथा अपनी मांग से हमें तत्काल अवगत कराएं ताकि हम तदनुसार प्रतियों का मुद्रण कर सकें। पुराने पाठक कृपया पत्राचार करते समय अपनी सदस्यता संख्या का उल्लेख अवश्य करें।