

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 हो। इसमें प्रकाशित सामग्री को उद्धृत करने पर बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय को कोई आपत्ति नहीं है बशर्ते स्रोत का उल्लेख किया गया हो।

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## विषयसूची

पृष्ठ सं.

<b>संपादक - मंडल</b>
<b>संपादक</b>
<b>सी.आर. गोपालसुंदरम</b>
प्रधानाचार्य और मुख्य महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>सदस्य</b>
<b>एन. पी. सिन्हा</b>
मुख्य महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>के. सी. चौधरी</b>
सचिव, भारतीय बैंक संघ, मुंबई
<b>एन. एस. मिश्रा</b>
महा प्रबंधक, बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई
<b>पी. डी. लखनपाल</b>
मुख्य (राजभाषा), पंजाब नेशनल बैंक, नई दिल्ली
<b>बसुनायक द्विवेदी</b>
मुख्य प्रबंधक, देना बैंक, मुंबई
<b>एस. जी. नाडगोंडे</b>
उप महा प्रबंधक, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई
<b>डॉ. श्रीनिवास द्विवेदी</b>
महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>डॉ. राजेश्वर गंगवार</b>
महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>के. प्रसाद</b>
उप प्रधानाचार्य, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>यू. एस. पालीवाल</b>
महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>सदस्य-सचिव</b>
<b>पुष्पकुमार शर्मा</b>
सहायक महा प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>सावित्री सिंह</b>
प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई
<b>बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय</b>
भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग
दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028.

<b>संपादकीय</b>	1
<b>अनुचिंतन</b>	4
<b>लेख</b>	
◆ बीमा व्यवसाय में बैंकों का प्रवेश – श्री विनय बंसल	5
◆ भारतीय परिवेश में प्लारिटिक मनी – ओमप्रकाश अग्रवाल	9
◆ संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध-सफलता की कुंजी – डॉ. मनोज कुमार अम्बष्ट	14
◆ बैंकिंग लोकपाल-बैंकिंग उद्योग में त्वरित शिकायत निवारक प्रभावी संस्था – श्यामलाल गौड	17
◆ बदलते परिवेश में अनुषंगी सेवाओं का महत्व – ए .के. बंसल	21
◆ बैंकों में शाखा स्तर पर प्रभावी – एम. पी. सैनी सम्प्रेषण	27
<b>बैंकिंग परिदृश्य</b>	31
◆ कंप्यूटर परिभाषा कोश	33
<b>पुरस्कृत निबंध</b>	
◆ बैंकिंग उद्योग में अनर्जक परिसंपत्तियों की समस्या – डॉ. पूड़ी शिवसुब्रमण्यम	37
<b>महत्वपूर्ण परिपत्र</b>	42
<b>पुरस्कृत समीक्षा</b>	58
<b>लेखकों से</b>	60

संपादक, मुद्रक और प्रकाशक श्री सी. आर. गोपालसुंदरम, बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर(पश्चिम), मुंबई - 400 028 द्वारा प्रकाशित तथा मयूर ट्रेडिंग कॉरपोरेशन, मुंबई - 400 001 में मुद्रित।  
इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

## अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता - (वर्ष 2002-2003)

बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मौलिक लेखन को प्रोत्साहित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा देश की आजादी की स्वर्णजयंती के वर्ष से प्रति वर्ष अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता का आयोजन किया जा रहा है। तदनुसार वर्ष 2002-2003 की उक्त प्रतियोगिता के लिए निम्नलिखित विषय रखा गया है:

**“व्यापक निजीकरण सरकारी क्षेत्र के बैंकों की सीमाओं का इलाज है।”**

### प्रतियोगिता के नियम

1. यह प्रतियोगिता सरकारी क्षेत्र के बैंकों तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी कार्यरत कर्मचारियों के लिए है। इसमें राजभाषा अधिकारी / अनुवादक भाग नहीं लेंगे।
2. निबंध (केवल हिंदी में) लगभग 3,000 शब्दों का तथा क्वार्टो साइज कागज़ पर एक ओर टाइप किया हुआ होना चाहिए। हाथ से लिखे हुए निबंध भी स्वीकार किए जाएंगे, बशर्ते वे साफ-साफ लिखे गए हों और आसानी से पढ़े जा सकते हों।
3. प्रतियोगिता मातृभाषा के अनुसार (i) हिंदी-भाषियों, (ii) मराठी, पंजाबी और गुजराती-भाषियों तथा (iii) अन्य गैर-हिंदी भाषा-भाषियों के लिए अलग-अलग आयोजित की जाएगी और प्रत्येक वर्ग में प्रथम तथा द्वितीय पुरस्कार प्रदान किए जाएंगे।
4. प्रथम पुरस्कार की राशि 10,000/- रुपये तथा द्वितीय पुरस्कार की राशि 5,000/- रुपए है।
5. प्रतियोगिता के परिणाम की सूचना बैंकों के प्रधान कार्यालयों को ही दी जाएगी और वे ही अपने समस्त स्टाफ-सदस्यों को परिणामों से अवगत कराएंगे। केवल विजेताओं को ही व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा।
6. प्रत्येक सहभागी को नीचे दिए गए प्रोफार्मा में अपने संबंधित बैंक के माध्यम से अपनी मातृभाषा सूचित करते हुए यह प्रमाणपत्र देना होगा कि उनका निबंध मौलिक है तथा उन्होंने उसे अन्यत्र पुरस्कार या प्रकाशन के लिए नहीं भेजा है।
7. निबंध में कोटेशन देते समय स्रोत का उल्लेख किया जाना चाहिए।
8. प्रतियोगिता के संबंध में रिज़र्व बैंक का निर्णय अंतिम और सहभागियों के लिए बाध्यकारी होगा।
9. निबंध प्राप्त होने की **अंतिम तारीख 31 अगस्त, 2002 है।**
10. प्रतियोगिता में भाग लेनेवाले अधिकारी/कर्मचारी अपने निबंध संबंधित अधिकारी के प्रमाणन के साथ सीधे ही निम्न लिखित पते पर भेजें :  
महाप्रबंधक (प्रभारी अधिकारी), भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, गारमेट हाउस, डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मंबई - 400018
11. प्रतियोगिता के विजेताओं को रिज़र्व बैंक राजभाषा शील्ड पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर पुरस्कार दिए जाएंगे तथा संबंधित बैंक समारोह में शामिल होनेवाले विजेताओं को “ड्यूटी पर” मानेगा।
12. भारतीय रिज़र्व बैंक को अपनी पत्रिका “बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन” में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध प्रकाशित करने का अधिकार होगा।

### प्रमाणपत्र का नमूना

मैं \_\_\_\_\_ यह प्रमाणित करता / करती हूँ कि मैं \_\_\_\_\_ में पिछले \_\_\_\_\_ वर्षों से  
(पूरा नाम) (बैंक एवं शाखा का नाम और उसका पता)

\_\_\_\_\_ के पद पर कार्यरत हूँ और मेरी मातृभाषा \_\_\_\_\_ है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता के लिए भेजा जानेवाला मेरा निबंध मौलिक है तथा इसे अन्यत्र पुरस्कार या प्रकाशन के लिए नहीं भेजा गया है।

हस्ताक्षर : \_\_\_\_\_ स्थान : \_\_\_\_\_ तारीख : \_\_\_\_\_

श्री/श्रीमती/कुमारी \_\_\_\_\_ इस बैंक के कर्मचारी हैं।

(पूरा नाम)

प्रमाणित करनेवाले बैंक अधिकारी के हस्ताक्षर \_\_\_\_\_

पूरा नाम : \_\_\_\_\_

पदनाम : \_\_\_\_\_ तारीख : \_\_\_\_\_

फैक्स सं. \_\_\_\_\_ दूरभाष सं. : \_\_\_\_\_

बैंक की मुहर

इस अंक के लिए संपादक मंडल की बैठक 18 अप्रैल 2002 को संपन्न हुई। इसमें महाविद्यालय से सम्बद्ध संकाय सदस्य सर्वश्री डॉ. शरदकुमार, डी. जी. काले और एस. मोर्य का योगदान रहा और राजभाषा कक्ष से सम्बद्ध गौरी करंदीकर, एम. वी. चांदनानी

और रुपाली आंबेकर का सहयोग प्राप्त हुआ।

बैं प्र म का फैक्स नंबर 430 38 82

## क्या आप जानते हैं ?

- ❖ संविधान में हिन्दी को राजभाषा के रूप में 14 सितम्बर, 1949 को स्वीकार किया गया ।
- ❖ हिन्दी देवनागरी लिपी में लिखी जाती है ।
- ❖ संविधान के अनुच्छेद 343 से 351 में राजभाषा संबंधी प्रावधान हैं ।
- ❖ राजभाषा नियम 1976 के प्रावधान तमिलनाडु राज्य पर लागू नहीं होते हैं ।
- ❖ भारत की साहित्यिक रचना गीतांजलि को प्रथम नोबल पुरस्कार मिला ।
- ❖ गोदान के रचयिता मुंशी प्रेमचंद हैं ।
- ❖ महात्मा गांधी अन्तर्राष्ट्रीय हिन्दी विश्वविद्यालय की स्थापना वर्ष 1997 में वर्धा (महाराष्ट्र) में हुई थी ।
- ❖ विश्व हिन्दी सचिवालय की स्थापना पोर्ट लुई (मारीशस) में हुई है ।
- ❖ फिजी हिन्दी को राजभाषा बनाने वाला दुनिया का पहला देश है ।
- ❖ हिन्दी वर्णमाला में 13 स्वर होते हैं ।
- ❖ हिन्दी वर्णमाला में 36 व्यंजन होते हैं ।
- ❖ वंदे मातरम् गीत के रचयिता बंकिमचंद्र चटर्जी हैं ।
- ❖ संसदीय राजभाषा समिति में 30 सदस्य होते हैं ।
- ❖ 19 वीं शताब्दी में सांस्कृतिक पुनर्जागरण काल के नेताओं ने हिन्दी को राष्ट्रभाषा का नाम दिया ।



प्रिय पाठकों,

आए दिन बैंक घोटालों के नए-नए मामलों के प्रकाश में आने और इन घोटालों में प्रतिभूति बाज़ार की सक्रिय भूमिका को देखते हुए मैंने सोचा कि क्यों न इस बार मैं आपसे भारतीय प्रतिभूति बाज़ार के बारे में बातचीत करूं। जैसाकि आप सभी जानते हैं, वर्ष 1991-92 में प्रतिभूति बाज़ार में जो अनियमितताएं सामने आईं उनसे प्रतिभूति हस्तांतरण में सुरक्षा से संबंधित पहलू उभरकर सामने आया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान के साथ सुपुर्दगी (डीवीपी) प्रणाली की शुरुआत और हाज़िर वायदा लेनदेनों को नियंत्रित करके मौजूदा प्रणाली की कुछ कमियों को दूर करने के लिए तत्काल उपाय किए। इसके अलावा वित्तीय क्षेत्र सुधारों के एक भाग के रूप में भारिबैं ने सरकारी प्रतिभूति बाज़ार में दूरगामी सुधारों की शुरुआत की जिससे प्राथमिक और अनुषंगी बाजारों के साथ बाज़ार और संस्थागत संरचना एवं निपटान की पद्धतियां भी प्रभावित हुईं। इस बीच भारत सरकार ने प्रतिभूति संविदा (विनियमन) अधिनियम, 1956 की धारा 16 के अधीन सरकारी प्रतिभूतियों, मुद्रा बाजार प्रतिभूतियों, स्वर्ण संबंधी प्रतिभूतियों और इन प्रतिभूतियों पर आधारित व्युत्पन्न संबंधी संविदाओं के साथ ही हाज़िर वायदा करारों को नियमित करने के अधिकार भारिबैं को प्रदान किए। इस तरह से हमारा प्रतिभूति बाजार वैश्विक मानकों और उत्तम पद्धतियों के रास्ते पर अग्रसर हुआ जिसमें शीघ्र, सुरक्षित और कम खर्चीले निपटान शामिल हैं।

हाल की कुछ घटनाओं, जिनमें कुछ सहकारी बैंकों पर यह आरोप लगाए गए हैं कि उन्हें कुछ अविवेकपूर्ण प्रतिभूति

परिचालनों के कारण काफी बड़े पैमाने पर हानि उठानी पड़ी, ने आशंकाएं उत्पन्न कर दी हैं, विशेषकर उनके मन में जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शुरू की गई नई प्रणालियों और पद्धतियों से अनभिज्ञ हैं और जो यह नहीं जानते हैं कि हमारे देश में सरकारी प्रतिभूति निपटान प्रणाली कितनी सुरक्षित है। इन आशंकाओं को दूर करना आवश्यक है और इसके लिए यह जरूरी हो जाता है कि सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश करनेवालों, विशेष रूप से सहकारी बैंक और भविष्य निधि, जो प्रमुख निवेशकों में से हैं, को सरकारी प्रतिभूतियों के लेनदेन के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियमों की उचित जानकारी दी जाए। उन्हें छोटे स्तर पर सरकारी प्रतिभूतियों का सुरक्षित, शीघ्र और सस्ता लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए विभिन्न प्रयासों और आरंभ की गई पद्धतियों के बारे में भी अवगत कराया जाना चाहिए। ये निरन्तर प्रयास हैं क्योंकि तकनीकी परिवर्तनों के परिणामस्वरूप प्रणाली पर दबाव बढ़ेगा जिसके कारण सतत आधार पर उनकी समीक्षा एवं सुधार जरूरी होगा।

उच्च मूल्य की गैर-वित्तीय आस्तियों, जैसे कि भूमि, मशीनरी, घरेलू वस्तुएं आदि के मामले में ग्राहक और विक्रेता दोनों के हितों की सुरक्षा सुनिश्चित करना आसान होता है क्योंकि यहां पर आस्ति की सुपुर्दगी के साथ ही साथ भुगतान किया जाता है। केवल अपवाद तब होता है जब यह करार किया जाए कि खरीदार को भुगतान करने के पहले आस्ति की सुपुर्दगी कर दी जाएगी। किन्तु सेंट्रल रजिस्ट्री में रखे गए आस्ति के भुगतान और विक्रेता की ओर से खरीदार को उनकी सुपुर्दगी के बीच के अंतर की समस्या हमेशा बनी रहती है

क्योंकि वित्तीय आस्तियों के स्वामित्व के अंतरण को प्रतिभूतियों की रजिस्ट्री में दर्ज करना होता है। छोटी मात्रा की कुछ विशिष्ट प्रतिभूतियों को, जिनमें व्यक्तिगत निवेश किया जा सकता है, प्राधिकृत वाणिज्य बैंकों में बांड बही लेखा-फार्म में रखा जाता है।

लोक ऋण कार्यालय में बैंकों, वित्तीय संस्थाओं आदि द्वारा बड़ी मात्रा में धारित प्रतिभूतियों को अनुषंगी सामान्य बही खाता (एसजीएल) में खाता प्रविष्टि के रूप में रखा जाता है। भौतिक फॉर्म को “ स्टॉक प्रमाणपत्र ” या “ बुक डेट प्रमाणपत्र ” कहा जाता है। चूंकि भौतिक रूप में अंतरण दुर्बहनीय है अतएव ऐसे निवेशक जो एसजीएल खाता धारक नहीं होते हैं केवल वे ही भौतिक रूप में सरकारी प्रतिभूतियों को धारित करते हैं। तथापि, यह भी आवश्यक नहीं है क्योंकि गैर-एसजीएल खाता धारकों को वास्तव में उनके बैंकरों, निक्षेपकों या प्राथमिक डीलरों के “ ग्राहक एसजीएल खाता (सीएसजीएल) ” में अपनी प्रतिभूतियों को रखने की न केवल अनुमति दी जाती है बल्कि उन्हें ऐसा करने के लिए प्रेरित भी किया जाता है।

सभी एसजीएल धारकों को उनके ग्राहकों की ओर से प्रतिभूतियों को धारित करने के लिए एक और एसजीएल खाता रखने की अनुमति है। अभिरक्षकों (बैंक या प्राथमिक डीलर) से यह अपेक्षा की जाती है कि वे व्यक्तिगत ग्राहकों द्वारा धारित प्रतिभूतियों के ब्यौरों का अपनी बहियों में उचित रूप से रिकॉर्ड रखें। सीएसजीएल धारकों से यह अपेक्षित है कि वे लेन-देन के मामले में अपने ग्राहकों से दूरी बनाए रखें और ग्राहकों द्वारा धारित प्रतिभूतियों का आवधिक विवरण उन्हें उपलब्ध कराएं। एसजीएल खाताधारकों द्वारा अभिरक्षात्मक कार्रवाई सुरक्षित, पारदर्शी और व्यावसायिक रूप से सुनिश्चित करने हेतु भारिबैं ने सीएसजीएल खातों के रखरखाव के संबंध में एसजीएल खाताधारकों को दिशानिर्देश जारी किए हैं।

एसजीएल खातों के बीच अंतरणों के मामलों में ऊपर उल्लिखित वित्तीय आस्तियों के अंतरण में सुरक्षा की समस्या

से कैसे निपटा जाता है? भारतीय रिज़र्व बैंक यह सुनिश्चित करता है कि प्रतिभूति की खरीद पर उसके मूल्य का भुगतान और संबंधित प्रतिभूति का अंतरण साथ ही साथ किया जाता है। इस प्रणाली को “ भुगतान के साथ सुपुर्दगी (डीवीपी) प्रणाली ” कहा जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने ऐसे प्रतिभूति विक्रेताओं; जो एसजीएल खातों में पर्याप्त शेष रखने में असमर्थ रहते हैं या ऐसे खरीदार जो भारतीय रिज़र्व बैंक में रखे अपने चालू खाते में पर्याप्त राशि नहीं रखते हैं, के खिलाफ कड़े कदम उठाए हैं ताकि डीवीपी को सुचारू रूप से चलाया जा सके। क्लिअरिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लि. (सीसीआईएल) की स्थापना से इस प्रणाली को और अधिक बल मिला है क्योंकि वह अपने सदस्यों के संबंध में निपटान की गारंटी देता है।

यद्यपि भारतीय रिज़र्व बैंक में डीवीपी का अर्थ अनिवार्यतः अभिरक्षक बैंक की बहियों में डीवीपी से नहीं है तथापि सीएसजीएल के माध्यम से निवेश सुरक्षित माना जाता है क्योंकि एसजीएल खाताधारक बैंक या प्राथमिक डीलर होते हैं जो भारतीय रिज़र्व बैंक के पास चालू खाता रखते हैं और जिन पर भारिबैं का नियंत्रण रहता है। इसके अतिरिक्त जहां तक सीएसजीएल परिचालनों का संबंध है, बैंकों और प्राथमिक डीलरों द्वारा सीएसजीएल के रखरखाव से संबंधित भारिबैं के दिशानिर्देशों के पालन के साथ ही सीएसजीएल खातों के माध्यम से होनेवाले लेनदेनों पर भारिबैं की निगरानी से ये काफी सुरक्षित रहते हैं। प्रस्तावित सरकारी प्रतिभूति अधिनियम ऐसे निवेशकों के स्वामित्व के अधिकारों को विशेष रूप से मान्यता देता है। सहकारी बैंक, भविष्य निधि आदि जैसे गैर-एसजीएल खाताधारकों को यथासंभव सीएसजीएल सुविधा का प्रयोग करना चाहिए। उन्हें दलालों के साथ सरकारी प्रतिभूतियों के ऐसे लेन-देन से दूर रहना चाहिए जहां विक्रेता बैंक को सीधे भुगतान के स्थान पर दलालों को भुगतान करना हो, ऐसे मामलों में दलाल, विक्रेता और खरीदार को साथ लाने की अपनी भूमिका से बढ़कर एक प्रधान की हैसियत से कार्य कर रहा होता है। भारिबैं ने बैंकों को दलालों के साथ ऐसे संबंध बनाने से निषिद्ध किया हुआ है क्योंकि इससे बैंकों के लिए दलालों के साथ प्रतिपक्षी जोखिम बढ़ जाता है और उसके

परिणामस्वरूप सुपुर्दगी में बड़े पैमाने पर असफलता से अंततः पूरी प्रणाली पर संकट आ सकता है। इस विश्वास के साथ कि प्रतिभूति सुपुर्द की जाएगी, उसके मूल्य के लिए किसी व्यक्ति द्वारा बैंक की निधि का प्रयोग किया जाना निश्चित रूप से विवेकपूर्ण नहीं माना जाएगा। अब यह एक पुरानी बात हो गई है क्योंकि वित्तीय बाज़ार में प्रतिभूतियों के सुरक्षित लेन-देन को सुनिश्चित करने के लिए भारिबैं ने कई प्रणालियां आरंभ कर दी हैं।

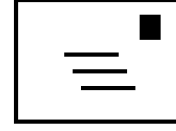
भारिबैं द्वारा साप्ताहिक आधार पर संचालित 91 दिवसीय खज़ाना बिलों की नीलामी बिक्री में शामिल होने के लिए भविष्य निधियों को विशेषाधिकार प्रदान किया गया है। सरकारी प्रतिभूति योग्य कीमत पर प्राप्त करने का यह एक सुरक्षित मार्ग है क्योंकि गैर-प्रतियोगी बोली लगानेवालों को खज़ाना बिल, नीलामी में लगाए गए औसत भारित मूल्य पर आबंटित किए जाते हैं।

फुटकर निवेशक विशेषतः शहरी सहकारी बैंक, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां, न्यास आदि जैसे मध्यवर्ती निवेशकों को भारिबैं द्वारा संचालित सरकारी दिनांकित प्रतिभूतियों की नीलामी बिक्री में गैर-प्रतियोगी आधार पर भाग लेने की अनुमति है। उनकी आवश्यकताएं प्रति पार्टी एक करोड़ रुपये के भीतर होनी चाहिए और उन्हें प्राथमिक डीलरों अथवा नामित बैंकों के माध्यम से बोली लगानी चाहिए, जो कि सीएसजीएल खातों में प्रतिभूतियां धारित करेंगे। भारिबैं ऐसे फुटकर निवेशकों के

लिए अधिसूचित राशि की 5 प्रतिशत तक की राशि आबंटित करेगा। नीलामी में सफल प्रतियोगी बोली लगानेवालों द्वारा लगाए गए भारित औसत मूल्य पर आबंटन किया जाएगा। यह योजना 14 जनवरी 2002 को 15 वर्षीय सरकारी स्टॉक की नीलामी के साथ आरंभ हो गई। अगली नीलामी अप्रैल 2002 में आयोजित की गई। इस सुविधा का समुचित उपयोग किया जा रहा है हालांकि इसमें सहभागिता बढ़ाने की गुंजाइश है।

जहां तक सहकारी बैंकों और भविष्य निधियों का संबंध है उनके लिए सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश एक महत्वपूर्ण गतिविधि बनी रहेगी। भारिबैं की नीति में सरकारी प्रतिभूतियों की खुदरा बिक्री पर बढ़ते जोर से म्युच्युअल फंड और उच्च निवल संपत्ति वाले व्यक्ति सरकारी प्रतिभूतियों में निवेश बढ़ा सकते हैं। चूंकि भारतीय प्रतिभूति बाज़ार भविष्य में वैश्विक स्तर पर उभर सकता है, अतएव विदेशी निवेशक इस बात का समीक्षात्मक मूल्यांकन कर सकते हैं कि भारतीय प्रतिभूति बाज़ार में निवेश करना और प्रतिभूतियों की बिक्री करना कितना सुरक्षित, शीघ्रतापूर्ण और कम खर्चीला होगा। ऊपर उल्लिखित पहल यह दर्शाते हैं कि हमारे बाज़ार संबंधी सुधार सही दिशा में जा रहे हैं। जहां तक भारतीय लघु निवेशकों का संबंध है, यह उनके अपने हित में होगा कि वे सरकारी प्रतिभूति बाज़ार में सुरक्षित लेन-देन के लिए भारिबैं द्वारा आरंभ की गई प्रणालियों को समझें एवं उनका प्रयोग करें और दलालों एवं अन्य मध्यस्थों के साथ लेन-देन में भारिबैं के अनुदेशों का बारीकी से पालन करें।

आपका



मैं मध्य प्रदेश के मण्डला जिला का निवासी हूँ जहाँ विद्युत की आम समस्या है। आपके द्वारा “ बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन ” के छपने में रोक की सूचना पढ़कर मेरे रास्ते अवरुद्ध हो गए क्योंकि इंटरनेट/कम्प्यूटर की सुविधा प्राप्त करना हमारे लिए अभी कल्पना है। अतएव आप सब कुछ कीजिए परंतु पुस्तक को छपने से न रोकिए, इससे अनगिनत लोगों की प्रतिभा पर प्रश्नचिन्ह लगेगा।

**आर.जी.पटेल**

द्वारा- मण्डला बालाघाट क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक  
प्रधान कार्यालय  
मण्डला - 481 661  
(मध्य प्रदेश)

यह पत्रिका बहुत ही उपयोगी एवं ज्ञानवर्धक है। इस पत्रिका के अभाव में मैं अपनी बैंकिंग जानकारी को अधूरा पाता हूँ। आप कैसे यह उम्मीद करते हैं कि हमारे देश के गांवों में जब बिजली व्यवस्था ही नहीं है तो इंटरनेट व्यवस्था कैसे उपलब्ध होगी? फिर रिमोट एरिया में कार्यरत मुझ जैसे ग्रामीण बैंककर्मियों को अपनी जानकारी में वृद्धि करने के लिए उक्त पत्रिका का बहुत बड़ा सहारा है। अक्टूबर-दिसंबर 2001 अंक अत्यंत ज्ञानवर्धक रहा है। इसका प्रकाशन आपका प्रशंसनीय कदम है।

**अनिल अग्रवाल**

शेखावटी ग्रामीण बैंक  
पिपराली, सीकर  
राजस्थान

जुलाई 2001 से पत्रिका निःशुल्क की गयी इसका मैं स्वागत करता हूँ, साथ ही आपको धन्यवाद भी देता हूँ। जहाँ तक पत्रिका वेबसाइट पर उपलब्ध कराने का आपका प्रयत्न है, उसे आप बेशक करिए, उस बारे में कोई शिकायत नहीं। लेकिन, कृपया किसी भी हालत में इस पत्रिका का छपवाना बंद मत कीजिए। पत्रिका की छपाई का तथा उसके डाक प्रेषण व्यय का खर्च हम अभिदान के रूप में आपको देने के लिए तैयार हैं। ग्रामीण तथा अर्धनागरी इलाकों में रहनेवाले और “ हिन्दी भाषा का प्रयोग बैंकिंग कामकाज में बढ़ाने में उत्सुक ” हम जैसों के लिए बैंकिंग के बारे में “ अधिकतम और सही जानकारी ” प्राप्त

करने का यही एक मात्र सहारा है। कृपया इस बहुमूल्य पत्रिका का प्रकाशन करके उसे हम तक भेजना निरंतर जारी रखें।

**कृष्ण नारायण कुलकर्णी**

गांवभाग, सांगली - 416 416  
महाराष्ट्र

वेबसाइट पर पत्रिका को पढ़ना अभी सभी शहरों में सुगम नहीं है तथा उसमें पैसा भी अधिक लगता है। संग्रह करना भी खर्चीला है। आपसे प्रार्थना है कि ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ इंटरनेट की सुविधा अभी तक उपलब्ध नहीं है और जहाँ कम्प्यूटर की जानकारी इतनी नहीं है, उन्हें अहमियत देकर उक्त पत्रिका को छपवाना जारी रखें।

**सी.डी.श्रीनिवासन**

उप महा प्रबंधक (बैंकिंग)  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
अहमदाबाद

बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन का अद्यतन अंक मिला। धन्यवाद। निःसंदेह यह पत्रिका उत्तम स्तर की है न केवल इसका मुद्रण तथा साजसज्जा आकर्षक एवं सुरुचिपूर्ण है, बल्कि इसमें संकलित सामग्री भी पठनीय, संग्रहणीय एवं ज्ञानवर्धक है।

**कृष्ण कुमार गोवर**

पूर्व सचिव, संसदीय राजभाषा समिति  
टैगोर गार्डन  
नई दिल्ली - 110 027

यह पत्रिका पढ़कर महसूस हुआ कि हर बैंकर के लिए यह अति जरूरी है। सीएआईआईबी कर रहे छात्रों के लिए भी यह फायदेमंद है।

**सुभाष चंदर**

लुधियाना - 141 003  
पंजाब

हिन्दी भाषी क्षेत्र के लिए आपके द्वारा प्रकाशित पत्रिका एक वरदान स्वरूप है। इससे आज की परिस्थिति में अद्यतन/नवीनतम जानकारी हासिल की जा सकती है।

**मणिधर द्विवेदी**

भिलाई - 490 006

# बीमा व्यवसाय में बैंकों का प्रवेश



श्री विनय बंसल  
भारतीय स्टेट बैंक  
जयपुर हाउस, आगरा

## भारत में बीमा की शुरुआत

भारत में सर्वप्रथम सन 1818 में ब्रिटेन की कंपनी ने कोलकाता में ओरियण्टल लाइफ इंश्योरेंस कंपनी की स्थापना की थी, किन्तु जीवन बीमा व्यवसाय को विनियमित करने के लिए भारतीय बीमा कंपनी अधिनियम पहली बार 1912 में लागू किया गया। बाद में 1928 में एक और भारतीय इंश्योरेंस कंपनी एक्ट पास किया गया, जिसका उद्देश्य भारत में कार्यरत तथा विदेशी बीमा करने वालों के द्वारा जीवन बीमा तथा अन्य प्रकार के बीमा से संबंधित सूचनाओं को सरकार को उपलब्ध कराना था। 1938 में कई प्रावधानों को सम्मिलित करके बीमा अधिनियम (इंश्योरेंस एक्ट), 1938 लागू किया गया।

## बीमा कंपनियों का राष्ट्रीयकरण

31 दिसंबर 1955 को देश में कुल 245 बीमा कंपनियां 97 केन्द्रों पर कार्यरत थीं। इनमें 154 भारतीय बीमा कंपनियां, 16 विदेशी बीमा कंपनियां तथा 75 भविष्य निधि (प्राविडेंट) समितियां थीं। 9 जनवरी, 1956 को भारत सरकार ने इन सभी 245 भारतीय तथा विदेशी कंपनियों को अपने अधिकार में ले लिया। 11 सितंबर 1956 को इनका राष्ट्रीयकरण कर दिया गया और एक अधिनियम के तहत भारतीय जीवन बीमा निगम (LIC) की स्थापना की गयी। बाद में 1971 में सामान्य बीमा उद्योग का राष्ट्रीयकरण किया गया और 1972 में साधारण बीमा निगम (GIC) की स्थापना की गयी। जनवरी 1974 में कुल 107 भारतीय एवं विदेशी साधारण बीमा कंपनियों को 4 वर्गों में वर्गीकृत कर दिया गया (i) नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लि. (ii) न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लि., (iii) ओरियण्टल इंश्योरेंस कंपनी लि., (iv) युनाइटेड इंडिया इंश्योरेंस कंपनी लि.। ये चारों कंपनियां साधारण बीमा निगम की सहयोगी कंपनियां हैं।

## मल्होत्रा समिति

नरसिंहराव सरकार ने 1993 में आर्थिक उदारीकरण की दिशा में अनेक सकारात्मक कदम उठाये। इसी दिशा में बीमा क्षेत्र में सुधार के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के भूतपूर्व गवर्नर डॉ. आर. एन. मल्होत्रा की अध्यक्षता में अप्रैल 1993 में एक समिति गठित की गयी। इस समिति ने जनवरी 1994 में अपनी रिपोर्ट तत्कालीन केन्द्रीय वित्त मंत्री डॉ. मनमोहन सिंह को प्रस्तुत की। इस समिति ने अपनी रिपोर्ट में सेबी (SEBI) की तर्ज पर एक बीमा विनियामक प्राधिकरण स्थापित करने की सिफारिश की।

मल्होत्रा समिति की अन्य प्रमुख सिफारिशें निम्नलिखित हैं :-

(i) सौ करोड़ की न्यूनतम प्रदत्त पूंजी के साथ निजी क्षेत्र को बीमा व्यवसाय में प्रवेश की अनुमति दी जाये। इसमें प्रवर्तकों का अंश कम से कम 26% तथा अधिक से अधिक 40% हो।

(ii) किसी भी एक कंपनी को जीवन बीमा तथा सामान्य बीमा दोनों में व्यवसाय करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।

(iii) निजी क्षेत्र की बीमा कंपनियों में प्रवर्तकों को छोड़कर अन्य किसी भी अंश धारक की धारिता, कंपनी की कुल इक्विटी के 1% से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(iv) जीवन बीमा निगम का पुनर्गठन किया जाये। इसे एक कंपनी का स्वरूप देकर इसकी पूंजी बढ़ाकर 200 करोड़ रुपये कर दी जाये।

(v) साधारण बीमा निगम की पूंजी भी बढ़ाकर 200 करोड़ रुपये कर दी जाये। इसकी चारों सहायक कंपनियों को इससे अलग कर दिया जाये और इसे पुनर्बीमा कंपनी के रूप में स्थापित किया जाये।

(vi) प्रत्येक राज्य में जीवन बीमा व्यवसाय के संचालन के



लिए सहकारी समितियों की स्थापना की जाये और ऐसी सहकारी समितियों का विनियमन बीमा विनियामक प्राधिकरण द्वारा किया जाये ।

### बीमा विनियामक प्राधिकरण विधेयक

दिसंबर 1996 में तत्कालीन वित्त मंत्री पी. चिदंबरम् ने संसद में एक विधेयक प्रस्तुत किया, जिसमें वैधानिक बीमा निकाय के गठन का प्रावधान था । इस विधेयक का संसद में काफी विरोध हुआ । अंततः इस विधेयक को वित्त मंत्रालय की स्थायी समिति को विचारार्थ भेजा गया । स्थायी समिति ने मई 1997 में अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की । भारतीय जनता पार्टी और वामपंथी दलों ने बीमा विनियामक प्राधिकरण विधेयक को वापस लेने के लिए सरकार को मजबूर कर दिया तथा ग्यारहवीं लोक सभा भंग होने के कारण यह विधेयक निरस्त हो गया ।

दिसंबर 1998 में नया बीमा विनियामक प्राधिकरण विधेयक पेश किया गया । जनवरी 1999 में यह विधेयक वित्त मंत्रालय की स्थायी समिति को विचारार्थ भेजा गया । समिति ने अपनी रिपोर्ट सरकार को मार्च 1999 में दी । बारहवीं लोक सभा में विधेयक पर विचार नहीं हो सका, क्योंकि वह अप्रैल 1999 में भंग हो गयी ।

नया बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण विधेयक (आइ आर डी ए), 1999 तेरहवीं लोक सभा में अक्टूबर 1999 में पेश किया गया तथा दिसंबर 1999 में इसे पारित कर दिया गया । इससे बैंकों, वित्तीय संस्थाओं एवं गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं के बीमा क्षेत्र में प्रवेश का रास्ता साफ हो गया । बीमा विनियामक प्राधिकरण विधेयक 1999 में देशी निजी बीमा कंपनियों में विदेशी इक्विटी को 26% तक सीमित रखा गया है । भारतीय भागीदार का प्रारंभिक अंश 74% तक हो सकता है, परंतु बाद में उसे 10 वर्ष में अपना अंश घटाकर 26% तक करना होगा । जीवन बीमा और गैर जीवन बीमा के लिए न्यूनतम पूंजी निर्धारण 100 करोड़ रुपये और पुनः बीमा के लिए 200 करोड़ रुपये है । इस विधेयक की अन्य महत्वपूर्ण विशेषताएं निम्नलिखित हैं :-

बीमा विनियामक विकास प्राधिकरण (आइ आर डी ए) संसद के प्रति उत्तरदायी होगा, भारत में पुनः बीमा करने वाली

एक प्रमुख कंपनी के रूप में जी. आई. सी. की पूर्व प्रमुख स्थिति को बनाये रखा जायेगा और निजी कंपनियों की तुलना में सरकारी स्वामित्व वाली कंपनियों (एल. आई. सी. और जी.आई. सी.) के लिए एक स्तरीय कार्यक्षेत्र को सुनिश्चित करेगा । इस विधेयक की एक अन्य प्रमुख विशेषता यह है कि इस प्रकार की नई कंपनियों को निधियों के 50% का निवेश सरकारी अनुमोदित प्रतिभूतियों में करना होगा । शेष 50% अंश का निवेश आई. आर. डी. ए. द्वारा निर्दिष्ट ढंग से करना होगा ।

अप्रैल 2000 में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी की गयी मौद्रिक एवं साख नीति में बीमा क्षेत्र में प्रवेश संबंधी निम्नलिखित दिशा-निर्देश जारी किये गये हैं -

(क) किसी भी अनुसूचित वाणिज्य बैंक को बीमा व्यवसाय करने, किसी बीमा कंपनी के एजेंट (शुल्क या फीस के आधार पर एवं बिना जोखिम में भागीदारी) के रूप में कार्य करने हेतु स्वीकृति दी जा सकेगी । बैंकों की सहायक कंपनियां भी एजेंट बनकर बीमा उत्पाद बेचने का कार्य कर सकती हैं ।

(ख) जो बैंक पात्रता के निम्नलिखित मानदण्ड पूरे करेंगे, उन्हें जोखिम में भागीदारी के आधार पर बीमा व्यवसाय के लिए **संयुक्त उपक्रम** की स्थापना करने की स्वीकृति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रदान की जायेगी । सामान्यतः, इस संयुक्त उपक्रम की प्रदत्त पूंजी के अधिकतम 50% तक का अंशदान संबंधित बैंकों का हो सकता है ।

संयुक्त उपक्रम में सहभागिता हेतु पात्रता मानदण्ड 31 मार्च, 2000 को निम्न प्रकार होंगे :-

(i) बैंक की **शुद्ध मालियत** (नेटवर्थ) 500 करोड़ रुपये से कम नहीं होनी चाहिए ,

(ii) बैंक का **पूंजी पर्याप्तता** अनुपात 10% से कम नहीं होना चाहिए ,

(iii) अनर्जक आस्तियां (एन पी ए) उचित स्तर पर होनी चाहिए,

(iv) बैंक लगातार 3 वर्षों से शुद्ध लाभ अर्जित कर रहा होना चाहिए, एवं

(v) संबंधित बैंक की यदि कोई सहायक कंपनी हो, तो उसका

कार्य-निष्पादन संतोषप्रद होना चाहिए ।

(ग) साथ ही, जो बैंक संयुक्त उपक्रम में सहभागिता हेतु पात्र नहीं हैं उन्हें भी बीमा कंपनी में बैंक के खर्च की शुद्ध मालियत के 10% भाग तक या 50 करोड़ रुपये, जो भी कम हो, तक का विनियोग करने की छूट होगी। इस प्रकार के सहभाग को केवल विनियोग ही माना जायेगा एवं बैंक के लिए कोई आकस्मिक देयता नहीं होगी। यह विनियोग बीमा कंपनी को मूलभूत संरचना एवं सेवा सहयोग हेतु होगा।

सभी बैंकों को इस व्यवसाय में प्रवेश करने से पूर्व भारतीय रिज़र्व बैंक से पूर्व स्वीकृति लेनी आवश्यक होगी। भारतीय रिज़र्व बैंक संबंधित बैंक की, उक्त दिशा-निर्देशों के आधार पर जांच-पड़ताल करने के बाद ही स्वीकृति प्रदान करेगा।

### बीमा क्षेत्र में विदेशी कंपनियों के प्रवेश का औचित्य

बीमा क्षेत्र में विदेशी कंपनियों को प्रवेश देने के पक्ष में सरकार का सबसे बड़ा तर्क यह है कि विदेशी सहयोग से निजी क्षेत्र की देशी कंपनियों के बीमा क्षेत्र में उतरने के बाद बाज़ार में प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी। आम उपभोक्ताओं को उच्च कोटि की सेवा मिल सकेगी। सबसे बड़ी महत्वपूर्ण बात यह होगी कि देश को बड़ी मात्रा में **वित्तीय संसाधन** मिल सकेंगे, जिनका उपयोग बुनियादी सुविधाओं के विकास में किया जा सकेगा।

बीमा क्षेत्र में विदेशी भागीदारी की छूट के पीछे यह तर्क भी दिया जा रहा है कि मूलभूत सुविधा क्षेत्र के विकास के लिए भारी पूंजी की आवश्यकता है और भारत अपने आंतरिक स्रोतों से इतनी विपुल धनराशि की व्यवस्था नहीं कर सकता। सरकार का यह कथन है कि बीमा क्षेत्र में विदेशी कंपनियों के आगमन से भारत में इस क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी तथा लाभ अर्जित करने की होड़ में उपभोक्ताओं का अत्यधिक हित होगा।

### बैंकों द्वारा बीमा व्यवसाय

भारत में वर्तमान में बैंकों द्वारा बीमा व्यवसाय नहीं किया जाता। इसके दो कारण हैं -

- (i) बैंककारी विनियमन अधिनियम के अंतर्गत यह कार्य बैंकों के कार्यों में सम्मिलित नहीं है,
- (ii) बीमा कंपनी अधिनियम के अंतर्गत एजेंट के अलावा किसी

अन्य को कमीशन आदि का भुगतान नहीं किया जा सकता।

जनता के बीच बैंकों की एक विशेष छवि बन चुकी है। बैंकों की शाखाओं का विशाल नेटवर्क है तथा बैंक कर्मचारियों की संख्या काफी है। बैंक बिना किसी एजेंट के या कम से कम एजेंटों की मदद से अपना बीमा व्यवसाय, बैंकिंग व्यवसाय की तरह सुचारू रूप से चला सकते हैं। बैंकों द्वारा बीमा पॉलिसियों का विक्रय “ बैंकाश्योरेन्स ” कहलाता है ( बैंकाश्योरेन्स के बारे में बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के अप्रैल-जून 2001 अंक में श्री अर्णव राय का लेख देखें)। सामान्यतः बैंकों द्वारा अपने नाम से जारी की गयी बीमा पालिसियों को (जिनका जोखिम बैंक स्वयं वहन करते हैं) बैंकाश्योरेन्स के अंतर्गत शामिल किया जाता है। अब बीमा क्षेत्र को बैंकों के लिए खोल देने से उम्मीद की जाती है कि अपार बैंकाश्योरेन्स काफी सफल साबित हो सकता है।

हाल ही में भारतीय स्टेट बैंक ने फ्रांस के कार्डिक एस.ए. की सहयोगी कंपनी बी.एन.पी. परिबास के साथ मिलकर एस.बी.आई. लाइफ इंश्योरेन्स कंपनी का गठन किया है। अभी यह अनुमान लगाया जा रहा है कि सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के चार-पांच बैंक इस क्षेत्र में पदार्पण के लिए तैयार हैं।

सार्वजनिक क्षेत्र के पास मजबूत नेटवर्क तो है ही, साथ ही मानव संसाधनों की भी कोई कमी नहीं है। ग्रामीण क्षेत्रों तथा गांवों के दूरदराज के इलाकों तक उनकी पहुंच है और इन क्षेत्रों में अपार संभावनाएं हैं। बैंकों द्वारा बीमा व्यवसाय में प्रवेश से जहां एक ओर अधिकतम नागरिकों को बीमा कवर उपलब्ध हो सकेगा, वहीं दूसरी ओर कम लागत पर बैंकों को अधिकतम व्यवसाय / कमीशन प्राप्त होगा।

### चुनौतियां

बीमा क्षेत्र से जुड़े लोगों का मानना है कि सरकार के इस कदम से बीमा क्षेत्र में अस्वस्थ प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी। उनका तर्क है कि बीमा क्षेत्र की नयी कंपनियों पर प्रभावी नियंत्रण रख पाना सरकार के लिए मुश्किल हो सकता है। कुछ लोगों का यह भी मानना है कि जीवन बीमा निगम और साधारण बीमा निगम के वर्चस्व को चुनौती दे पाना किसी भी कंपनी के लिए आसान नहीं होगा।

यह कह पाना मुश्किल है कि नयी कंपनियां भारत की ग्रामीण जनता को भी बीमा कवर उपलब्ध कराने में रुचि लेंगी। विश्व व्यापार संगठन समझौते का दबाव सरकार पर है। वह इस बात से भी परिचित है कि वित्तीय क्षेत्र को वर्ष 2003 तक पूरी तरह से खोलना है। एक तरफ निजीकरण का दबाव है, तो दूसरी तरफ जीवन बीमा निगम तथा साधारण बीमा निगम के कर्मचारियों का विरोध भी है।

निजी कंपनियां विदेशी बैंकों की सफलता से अधिक प्रभावित दिखायी पड़ रही हैं, लेकिन वास्तविकता यह है कि बीमा क्षेत्र की स्थितियां बैंकिंग से भिन्न हैं। कंपनियों को यह भी तय करना होगा कि वे किस क्षेत्र विशेष में कार्यरत होना चाहती

हैं, क्योंकि उनके संसाधन सीमित होंगे। चूंकि बीमा क्षेत्र में संभावनाओं का अभाव नहीं है, इसलिए विषम परिस्थितियों के बावजूद निजी कंपनियां सफल हो सकती हैं। जरूरत इस बात की है कि वे इस क्षेत्र में उतरने से पूर्व खुद को सभी कसौटियों पर परख लें। बीमा क्षेत्र के निजीकरण के जरिये लंबी अवधि के लिए निधियां जुटाने का प्रस्ताव स्वस्थ प्रस्ताव है और साथ ही अर्थव्यवस्था के हक में भी है। बुनियादी सुविधाओं का अभाव भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए सबसे जटिल समस्या है, जिसे इसके जरिये कुछ हद तक संभाला जा सकता है। लेकिन सरकार को इसके लिए ऐसी नीति बनानी चाहिए जो किसी एक दिशा में संकेत करती हो।

## प्रयुक्त शब्दावली

राष्ट्रीयकरण	Nationalisation	पुनर्बीमा कंपनी	Re-insurance Company
सहयोगी कंपनियां	Associated Companies	संयुक्त उपक्रम	Joint Venture
आर्थिक उदारीकरण	Economic Liberalisation	शुद्ध मालियत	Net Worth
प्रदत्त पूंजी	Paid up Capital	पूंजी पर्याप्तता	Capital adequacy
अंश धारक	Share holder	वित्तीय संसाधन	Financial resources



अंग्रेजों का राज तो चला गया, लेकिन अंग्रेजी का राज बना हुआ है। भारत में हिन्दी बोलने वालों की संख्या सर्वाधिक है इसकी संपर्क भाषा स्वाभाविक रूप से हिन्दी ही होनी चाहिए। .. जब तक हिन्दी घर की भाषा नहीं बन सकेगी तब तक विश्व की भाषा कैसे बन पायेगी? हिन्दी में जो रस है उसका आस्वादन करना चाहिए। हिन्दी एक मीठी भाषा है। इसे बोलने का आनंद लेना चाहिए। हिन्दी की मेरी जानकारी अधूरी होते हुए भी मुझे बहुत कुछ दे चुकी है। मेरा हिन्दी पढ़ाने का उद्देश्य भी हमेशा यही रहा है कि औरों को भी इस प्रकार का लाभ और आनंद अनुभव करने का अवसर मिले।

- डॉ. रूपर्त स्नेल, ब्रिटेन

# भारतीय परिवेश में 'प्लास्टिक मनी'



ओम प्रकाश अग्रवाल, मुंबई  
सी.ए.आई.बी. (लन्दन)

एक ऐसे देश में, जिसमें करोड़ों रुपयों के कागजी नोट (रुपये) छापने पड़ते हैं और साथ ही करोड़ों रुपयों के कटे-फटे नोटों को निरस्त करना पड़ता है, वहां बिना कागज या सिक्कों के प्लास्टिक की ऐसी पट्टी से हजारों रुपयों का कारोबार हो जाए तो यह तो देश के हित में ही होगा। विनिमय के ऐसे उत्पाद हैं; चार्ज कार्ड, क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड, डेबिट कार्ड, इ.। प्लास्टिक मनी के परिचालन की शुरुआत हुई लेकिन उसमें शक्ति सन 80 के दशक में आई जब सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने क्रेडिट कार्ड जारी किये।

## 'प्लास्टिक मनी' क्या है ?

प्लास्टिक मनी एक पहचान चिन्ह है जो कि ग्राहक के बैंक या अन्य संस्था द्वारा, ग्राहक द्वारा प्राप्त सेवा या माल की खरीदी के एवज में भुगतान हेतु दिया जाता है अर्थात् कागजी नोटों के स्थान पर चेक देने की जगह प्लास्टिक की एक चुम्बकीय पट्टी, जो रुपये की महत्ता के बराबर है, को देने से लेनदेन पूरा हो जाता है। इतना ही नहीं इन कार्डों में परिवार के अन्य बालिग सदस्य भी सदस्यता बढ़ाकर ले सकते हैं जबकि संबंधित धनराशि सिर्फ मुख्य व्यक्ति के खाते में नामे होगी। ऐसी सदस्यता को 'एडऑन' कहा जाता है। 'प्लास्टिक मनी' एक ऐसी व्यवस्था है जिससे न तो नकद धनराशि साथ में रखने की जरूरत है और न उसे प्रत्येक बार गिनकर देने की आवश्यकता है। जब भी कोई उपयोगी वस्तु या सेवा लेनी हो सिर्फ संबंधित / प्रमाणित दुकानों से खरीदी जा सकती है और भुगतान एक प्लास्टिक कार्ड से किया जा सकता है।

इसमें उधार खरीदने की सुविधा है जिसका भुगतान 15 से 35 दिन बाद होता है और अग्रिम जमा रकम से भुगतान करने की, सुविधावाली यह संपूर्ण व्यवस्था एक 'धनविहीन' समाज की निशानी है। जिससे न तो हजारों करोड़ों रुपयों की मुद्रा छापने की परेशानी है और न ही उसके गलने / फटने / या खराब होने की झंझट और न ही उसके चोरी हो जाने पर पूरे

नुकसान का भय क्योंकि इसके प्रयोग के लिए व्यक्तिगत पहचान संख्या की आवश्यकता होती है।

## प्लास्टिक मनी के प्रकार :-

### 1. क्रेडिट कार्ड

एक ऐसा कार्ड जो यह दर्शाता है कि धारक को कार्ड पर दर्शाई गई राशि के लिए जमा (क्रेडिट) दिया गया है। इस कार्ड के द्वारा धारक पूर्व निर्धारित सीमा तक खरीदी कर सकता है / नकद राशि आहरित कर सकता है; जमा की गई राशि का निर्धारित अवधि के भीतर पूरा अथवा अंशतः उपयोग किया जा सकता है और शेष राशि को विस्तारित जमा के रूप में आगे ले जाया सकता है। किसी भी विस्तारित जमा पर ब्याज लगाया जाता है और कई बार धारक से वार्षिक शुल्क वसूला जाता है।

### 2. चार्ज कार्ड

" बिलिंग सायकल " के अनुसार बिल में निर्धारित की गई अवधि तक चार्ज कार्ड का पूर्ण भुगतान करना होता है। इसमें धारक को कोई जमा (क्रेडिट) नहीं दिया जाता।

### 3. डेबिट कार्ड

एक ऐसा कार्ड जो धारक द्वारा की गई खरीदी के लिए उसके खाते में जमा राशि में से सीधे भुगतान की सुविधा प्रदान करता है। इसकी सीमा उतनी ही रहती है जितना उसमें बकाया राशि है। यह हर माह दोबारा पूर्ति कार्ड नहीं है। इसमें तुरंत ऑन लाइन नामे करने की व्यवस्था है। इसमें जालसाजी का जोखिम कम से कम होता है। इसके लिए ग्राहक का बैंक खाता होना जरूरी है।

### 4. स्मार्ट कार्ड

माइक्रोप्रोसेसरयुक्त एक इन्टीग्रेटेड सर्किट कार्ड जिसमें गणना

की क्षमता माजूद होती है। इनका उपयोग वित्तीय सेवाओं, टेलीकॉम, स्वास्थ्य सेवाओं (अस्पताल), आयकर एवं सरकारी विभागों आदि में किया जाता है। कार्ड में निहित " चिप्स " में यह परिवर्तन अन्तर्निहित रहते हैं। यह इंटरनेट से जुड़ी व्यवस्था है और काफी सुरक्षित कार्ड है। यह " वीसा कॅश " व्यवस्था पर आधारित है।

## 5. प्रीपेड कार्ड

एक ऐसा कार्ड जिस पर अंकित मूल्य जमा होता है और जिसके लिए धारक को इस कार्ड को जारी करनेवाले को अग्रिम रूप में धन की अदायगी करनी होती है। इसे इलेक्ट्रॉनिक पर्स, (पुनः लोड किए जाने योग्य बहुउद्देशीय प्रीपेड कार्ड जिसे छोटे फुटकर भुगतान के लिए सिक्कों के स्थान पर काम में लाया जा सकता है) सीमित उद्देश्य का प्रीपेड कार्ड, बहुउद्देशीय प्रीपेड कार्ड और संग्रहीत मूल्य कार्ड के रूप में भी जाना जाता है।

## भारत में प्रयुक्त प्लास्टिक मनी

### 1. मास्टर कार्ड

देश के करीब सभी बैंक ग्राहकों की आयनुसार एक निश्चित धनसीमा तक वैध ऐसे कार्ड जारी करते हैं। इस सीमा तक एक धारक कोई भी वस्तु या सेवा प्रमाणित संस्थाओं से खरीद सकता है, जिसके भुगतान की जबाबदारी जारी करने वाले बैंक या वित्तीय संस्था की होती है। यह कार्ड भारतीय रुपये में जारी होने पर सिर्फ भारत एवं नेपाल में चलित हो सकते हैं। मास्टर कार्ड में 16 संख्याएं होती हैं जिनमें जारीकर्ता ग्राहक की धनसीमा, जारीकर्ता संस्था का नाम, स्थान कूट संख्या में निहित रहते हैं। ग्राहक का नाम एवं वैधता भी छपी रहती है। वैधता 2 वर्षों के लिये होती है। बेचनेवाली संस्था ग्राहक के हस्ताक्षर मिलाकर (जो कि कार्ड के पीछे की ओर होते हैं) माल की डिलीवरी दे देती है। वहाँ कार्ड में एक चुम्बकीय पट्टी भी रहती है जो प्रामाणिकता दर्शाती है। भारत में ऐसे कार्ड सर्वप्रथम सन 1961 में डायनर्स क्लब इंटरनेशनल ने जारी किये जिसे बाद में सिटी बैंक ने अपने में विलय कर लिया।

### 2. वीसा कार्ड

यह कार्ड मास्टर कार्ड से भिन्न है लेकिन साख-सुविधा मास्टर कार्ड जैसी है। इसमें भी उधार प्रदान करने की सीमा निश्चित रहती है जो 10,000 रु. से 1,00,000 रु. तक हो सकती है। लेकिन उसका पता न तो ग्राहक को होता है और न ही विक्रयकर्ता को। जब कार्ड का इस्तेमाल सीमा से ज्यादा राशि के लिये किया जाता है तो प्रमाणीकरण ऑन लाइन व्यवस्था से किया जाता है। वीसा कार्ड देश में सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, सिटी बैंक, आंध्रा बैंक आदि जारी करती हैं। वीसा कार्ड वीसा इंटरनेशनल नामक संस्था द्वारा प्रबंधित होते हैं। वीसा कार्ड में 11 संख्याएं होती हैं जोकि कूट संख्या है।

### 3. अंतर्राष्ट्रीय ग्लोबल कार्ड

यह कार्ड फायनेन्सियल सर्विसेज इंटरनेशनल नामक संस्था प्रबंधित करती है जो कि दुनिया की 90% अंतर्राष्ट्रीय कार्ड की माँग को पूरा करती है। यह कंपनी अमेरिका में स्थित है। यह कार्ड विदेशी मुद्रा में जारी होते हैं जिनका उपयोग ' इंटरनेट ' उपभोक्ताओं द्वारा आसानी से होता है। यदि कोई भी भारतीय भारत के बाहर अपनी यात्रा या व्यवसाय / निर्यात के कार्यों से विदेशों में जाते हैं तो ऐसे खास कार्ड उपयोगी होते हैं। भारत में यह कार्ड सिटी बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा द्वारा जारी किये जाते हैं। सिटी बैंक कम्पनी ग्राहकों को जबकि बैंक ऑफ बड़ौदा व्यक्तिगत ग्राहकों को यह सुविधा देते हैं। जैसे यात्री के लिये 5000 डॉलर प्रतिवर्ष के हिसाब से इस सीमा तक जारी होते हैं। प्रमाणित निर्यात संस्थानों को भी यह कार्ड जारी किये जाते हैं, जिसमें 45 दिन की यात्रा के लिए प्रतिदिन 500 डालर खर्च के हिसाब से 25000 अमेरिकी डॉलर सीमा तक यह कार्ड जारी किये जाते हैं। इतना ही नहीं **वरिष्ठ कार्यपालकों** के मनोरंजन के लिये अतिरिक्त 5000 अमेरिकी डॉलर भी ग्लोबल कार्ड में निहित होते हैं।

### विदेशों में कुछ प्रमुख स्मार्ट कार्ड निम्नलिखित है :-

#### i) एमेक्स ब्लू कार्ड

अमेरिकन एक्सप्रेस बैंक द्वारा जारी ये कार्ड सितम्बर 1999, में जारी किये गये। इसके खातेदारों की संख्या 20 लाख चालू कार्ड हैं।

## ii) यू. के. चिप कार्ड

इंग्लैंड में ये कार्ड जुलाई 1998 में प्रारंभ किये गये। ये भी वीसा इन्टरनेशनल व्यवस्था पर आधारित हैं। इंग्लैंड में ऐसे कार्ड धारकों की संख्या 1120 लाख है।

## iii) जर्मन चिप कार्ड

ये कार्ड जर्मनी में वर्ष 1995 में जारी किये गये। अब इन कार्डों की संख्या 400 लाख है। ये कार्ड जर्मनी की गेल्ड कार्टे संस्था जारी किये हैं।

## 4. किसान कार्ड

यह भी क्रेडिट कार्ड है। यह किसानों / कृषकों को उनके उत्पादन कार्यों के लिये तथा आकस्मिक नकदी की जरूरतों के लिए जारी किये जाते हैं। यह भारत में वर्ष 1998-99 में विभिन्न बैंकों द्वारा जारी किये गये हैं। वे बैंक हैं - देश के 27 सार्वजनिक बैंक, 183 केन्द्रीय सहकारी बैंक एवं 144 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक। दिसम्बर 1999 तक देश में ऐसे करीब 9.08 लाख कार्ड प्रचलन में थे।

### इनकी विशेषताएं हैं

- i) उत्पादन कार्यों एवं आकस्मिक नकदी खर्चों के लिये रु.5000 की सीमा तक जारी किए जाते हैं।
- ii) कार्ड 3 वर्षों के लिए वैध हैं।
- iii) प्रत्येक धनराशि की निकासी कार्ड लेने के बाद से 12 माह में वापस करना आवश्यक है।
- iv) कार्ड धारक (किसान) की मृत्यु की दशा में, यदि उपयोग हेतु धनराशि बकाया हो तो उसकी वसूली किसान के वारिसों से की जाएगी।

### प्लास्टिक मनी एवं एटीएम

आज सभी क्रेडिट कार्ड (किसान कार्ड को छोड़कर) का उपयोग एटीएम (ऑटोमैटिक टेलर मशीन) में भी होता है और धारक

उस बैंक की किसी भी शाखा एटीएम से धनराशि निकाल सकते हैं। मुंबई में “स्वधन” एटीएम के अन्तर्गत अन्य बैंकों के एटीएम (जो स्वधन के अन्तर्गत जुड़े हुए हैं) से धनराशि निकाली जा सकती है। एटीएम व्यवस्था को हर समय राशि उपलब्धता भी कहते हैं। इसके लाभ हैं :

- i) बैंकों के बंद समय में या अवकाश के दिनों में 24 घंटे, सातों दिन धनराशि निकाली जा सकती है।
- ii) सुरक्षा के लिए कार्ड धारकों को व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) दिया जाता है जिससे कार्ड का उपयोग उचित व्यक्ति ही कर पाये।
- iii) ऑन लाइन बैंक सुविधा इसमें निहित होती है।
- iv) एटीएम द्वारा धनराशि जमा भी की जा सकती है, चेकबुक जारी करने की प्रार्थना की जा सकती है; बकाया जमाराशि की जानकारी भी प्राप्त की जा सकती है।
- v) एटीएम से एक समय में 10,000 रु. से 25,000 रु. तक की रकम निकाली जा सकती है।
- vi) एटीएम सुविधा भारत में सिटी बैंक, आईडीबीआई, यूटीआई बैंक, संचूरियन बैंक, बैंक ऑफ पंजाब, कारपोरेशन बैंक एवं अन्य सार्वजनिक बैंकों में उपलब्ध है।
- vii) नयी बेजोड़ तकनीक के कारण अब मोबाइल फोन के जरिये एटीएम से धनराशि निकासी कम समय में संभव होने जा रही है। डेन्मार्क में इस तरह की व्यवस्था चालू की गई है। विश्व की अग्रणी एटीएम निर्माता एवं वितरक एन.सी.आर.कार्पोरेशन द्वारा यह तकनीक विकसित की गई है। इससे नकद निकासी में समय की बचत होगी। एटीएम क्षेत्र में प्रवेश पूर्व मोबाइल फोन के जरिये संबंधित निर्देश, पासवर्ड दिया जा सकता है जिससे एटीएम क्षेत्र में प्रवेश के समय सुरक्षा बनी रहती है और निकासी में जोखिम कम से कम हो जाती है।

## एटीएम सुविधा कम प्रचलित क्यों है ?

यद्यपि एटीएम सुविधा काफी सुलभ एवं सरल है, वक्त बेवक्त धनराशि की जरूरतों को पूरा करने के लिये एक महत्वपूर्ण साधन है, लेकिन यह अभी भी काफी प्रचलन में एवं ग्राहकों की आदतों में नहीं है कारण कि:-

- 1) बैंक कम से कम 500 रु. बकाया राशि का नियम रखते हैं ।
- 2) निकासी की राशि की सीमा निश्चित होने से व्यवसायी एवं ज्यादा निकासी की आवश्यकता वाले इनका उपयोग नहीं करते ।
- 3) बैंक एटीएम को उनकी, आस्तियों में बढ़ोतरी एवं धनराशि को आस्तियों में अवरोध मानते हैं । प्रति व्यवहार की कीमत 75 रु. - 85 रु.के बीच मानी जाती है जो मानवीय व्यवहार से काफी ज्यादा है। अतः बैंक अपने खर्च में बढ़ोतरी नहीं करना चाहते ।
- 4) एक एटीएम स्थापित करने में करीब 15 लाख प्रति मशीन खर्च आता है और यदि उसमें कम से कम 100 व्यवहार प्रतिदिन न हो तो ब्याज खर्च, भवन किराया खर्च आदि काफी महंगे साबित होते हैं ।

## प्लास्टिक मनी के लाभ

- i) नकदी एवं चेक की तुलना में यह काफी सुरक्षित है। भारत में तो नहीं लेकिन यदि अमेरिका में कार्ड गुम हो जाय /चुरा लिया जाय तो चोर द्वारा दुरुपयोग होने पर भी, कार्ड धारक को सिर्फ 50 डॉलर का ही जुर्माना होगा ।भारत में कार्ड खो जाने की सूचना प्राप्त होने तक के नुकसान की भरपाई, धारक को ही करनी होगी ।
- ii) कार्ड आकस्मिक एवं आपात काल में भुगतान में सहायक हैं ।खर्च जैसे कार दुर्घटना के समय उसके खर्चों का भुगतान, आकस्मिक खर्च या बैंक बंद होने के बाद भुगतान आदि ऐसे खर्चों की आवश्यकता पड़ने पर भुगतान संभव है ।

- iii) माल की गुणवत्ता में कमी होने पर भुगतान रोकने की रक्षा - भारत में तो नहीं परन्तु हां अमेरिका में जारी विशेष कार्ड के अन्तर्गत माल-प्रदायक द्वारा माल/सेवा में कमी रही हो तो वह ग्राहक भुगतान को रोक लगवा सकता है ।
- iv) उपयोग में आसानी - क्योंकि धनराशि बिना किसी शंका के उपलब्ध हो जाती है ।
- v) इससे साख निर्मित होती है क्योंकि समय पर भुगतान होने से साख में वृद्धि होती है ।
- vi) अन्तर्राष्ट्रीय ग्लोबल कार्ड विभिन्न देशों की मुद्रा में जारी होने से यात्रा सहज हो जाती है ।
- vii) इससे भुगतान एकमुश्त या किश्तों में, सुविधानुसार संभव है ।
- viii) व्यापारिक संस्थानों के लिये चेक/ड्राफ्ट से अधिक लोकप्रिय हैं क्योंकि भुगतान तुरंत हो जाता है जबकि चेक / ड्राफ्ट के भुगतान प्राप्त होने में 2/3 दिन लगते हैं । चेक का भुगतान रुकवाया भी जा सकता है ।
- ix) अन्य सुविधाएं भी हैं

- \* हवाई यात्रा में कार्ड इस्तेमाल निश्चित बार करने पर पत्नी / पति को मुफ्त हवाई यात्रा
- \* खरीदे सामान के साथ अन्य मुफ्त सामान या सिनेमा टिकट
- \* होम डिलीवरी की व्यवस्था
- \* मुफ्त दुर्घटना बीमा - यदि टिकट कार्ड द्वारा खरीदा हो यह बीमा 2 लाख रुपये से 5 लाख रुपये तक
- \* क्रेडिट कार्ड में 15 से 20 दिनों की उधार, बिना ब्याज के, प्राप्त होने की सुविधा आदि

## प्लास्टिक मनी की कमियाँ

यह ठीक है कि प्लास्टिक मनी आपको विशिष्ट श्रेणी के ग्राहक होने का गौरव प्रदान करती है लेकिन उचित मार्गदर्शन एवं ज्ञान के अभाव में कर्ज के बोझ तले इस सुविधा में डूबा जा सकता है।

हर व्यापारिक संस्थान जो आपको माल / सेवाएं बेचते हैं वह चाहेंगे कि आप कर्ज लेते रहें और उनका माल बिकता रहे। संस्थानों को बैंक तुरंत भुगतान कर देती है जबकि देरी से भुगतान के लिये बैंक 20% से 24% वार्षिक ब्याज वसूली, कार्ड धारक से करती है।

एक से ज्यादा प्लास्टिक मनी इस्तेमाल करने से धन वापसी व्यवस्था लड़खड़ा जाती है क्योंकि धारक को हर जगह धन की व्यवस्था करनी होगी। प्रलोभन से कर्ज बढ़ते ही रहते हैं।

## प्लास्टिक मनी के व्यवहार में सावधानियाँ

- i) कार्ड सुरक्षित स्थान पर रखें, खो जाने पर पुलिस में प्राथमिकी रिपोर्ट दर्ज कराएं; साख कार्ड क्रमांक अलग जगह सुरक्षित लिखकर रखें, जिससे रिपोर्ट लिखने में सुविधा हो।
- ii) अनधिकृत व्यक्ति द्वारा इसका उपयोग न हो
- iii) कभी भी खुले दराज / कार में / टेबल पर रखा न छोड़ें, इसमें चोरी हो जाने का भय होता है।
- iv) चार्ज स्लिप अपने सामने तैयार कराएं एवं हस्ताक्षर करें।
- v) कोरे रूप में चार्ज स्लिप पर हस्ताक्षर न करें।
- vi) इस्तेमाल के बाद कार्ड वापस लेना न भूलें।
- vii) चार्ज स्लिप में लिखी राशि एवं बिल की राशि का मिलान करने के बाद ही हस्ताक्षर करें।
- viii) यदि कभी चोर-उचक्के आपको भयभीत कर कार्ड के

इस्तेमाल, एटीएम से निकालने के लिये बाध्य करें तो चुंबकीय पट्टी, जो कार्ड में रहती है, अपने नाखून से (निश्चित ही चोर की निगाह से बचाकर) रगड़ दें। इस रगड़ से उसका चुंबकीय क्षेत्र खराब हो जाएगा और अब इस कार्ड से कोई भी धनराशि प्राप्त करने के लिये योग्य नहीं रह जाएगा। इस तरह आप नुकसान से बच जायेंगे।

## इन्टरनेट एवं प्लास्टिक मनी

संस्थाएं दो तरह की होती हैं एक वित्तीय संस्थाएं एवं दूसरी सेवा संस्थाएं। सभी प्लास्टिक कार्डों का उपयोग इन्टरनेट के जरिये हो सकता है। वैसे सभी क्रेडिट/डेबिट/चार्ज कार्डों में धारक के हस्ताक्षर उसकी पहचान के लिये होते हैं, लेकिन इन्टरनेट में यह व्यवस्था एक व्यक्तिगत पहचान नम्बर (पिन) कोड से दी जाती है। इन्टरनेट से वित्तीय संस्थाएं, सुरक्षा एवं पहचान की दृष्टि से व्यक्ति का 'पिन' क्रमांक मांगती हैं एवं ऑन लाइन व्यवस्था के कारण तुरंत ही संबंधित रकम खाते में नामे होकर वित्तीय संस्था के खाते में जमा हो जाती है। कोई इन्तजार करने का समय नहीं होता है। लेकिन यदि संस्था सेवा संस्था है और उन्हें अपनी सेवा या माल बेचना हो तो वे बिना 'पिन' के भी कार्ड के क्रमांक के आधार पर ही अपनी सेवा या माल उपलब्ध करा देते हैं। हां इस व्यवस्था में एक दोष है कि यूजर (धारक) किसी अन्य व्यक्ति के कार्ड क्रमांक (जब मालूम हो) अपने लिये भी इस्तेमाल कर उसे नुकसान पहुँचा सकता है। इसे 'सर्टिफिकेशन एजेंसी' के माध्यम से सुरक्षित बनाया जा सकता है।

इन्टरनेट से जोड़ने का अर्थ यह नहीं है कि जब चाहें ग्राहक चाहे जितनी नकदी अपने घर पर पा सकता है। इसका अर्थ है कि प्लास्टिक मनी के जरिये कोई भी भुगतान इन्टरनेट के जरिये, किया जा सकता है, जो कि सिर्फ तुरंत ही नहीं होता अपितु इसकी लागत खर्च भी कम हो जाती है। इन्टरनेट पर प्रतिव्यवहार खर्च 10 पैसे ही होता है जो कि एटीएम एवं बैंक में स्टाफ द्वारा व्यवहार से कई गुना कम होता है, स्थान तक जाना नहीं होता, आने जाने के समय की बर्बादी भी नहीं और व्यवहार में, जोखिम भी नहीं के बराबर।

## प्रयुक्त शब्दावली

पहचान चिन्ह	Identification Mark	वरिष्ठ कार्यपालक	Senior Executive
चुंबकीय पट्टी	Magnetic Strip	आकस्मिक नकदी खर्च	Contingency Cash expenses
धन विहीन	Cash Less	निकासी	Withdrawal



# संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध – सफलता की कुंजी



डॉ. मनोज कुमार अम्बष्ट  
भारतीय स्टेट बैंक,  
गया - 823 001, बिहार

भारतीय समाज की प्राचीन अवधारणा “ चरैवेति चरैवेति ” उसे सतत् प्रगतिशील होने को प्रेरित करती है। नदी के बहते नीर को तालाब के स्थिर जल से इसीलिए अधिक निर्मल माना जाता है कि सरिता समय के साथ सदैव चलती रहती है। इसी प्रकार **भूमंडलीकरण** के इस दौर में गलाकाट प्रतियोगिता के बीच टिके रहने के लिए संगठनों / कंपनियों को सदा बढ़ने तथा सतत् सुधार की आवश्यकता है, जिसकी ओर बढ़ते कदम का नाम है - संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध।

## आवश्यकता तथा वातावरण

तकनीक में तेजी से हुए परिवर्तन के कारण उत्पादों की प्रचुरता, विविधता तथा नवीनता में भारी वृद्धि हुई है। फलस्वरूप बाजार का स्वरूप विक्रेता से हटकर क्रेता के हाथों में चला गया और ग्राहक की इच्छा तथा अपेक्षा उत्पादक एवम् विक्रेता दोनों के लिए सर्वोपरि हो गयी। वैश्वीकरण ने इस आग में घी का काम किया। जो माहौल के अनुरूप अपने में परिवर्तन लाने में असफल रहे, वे हाशिये में चले गये। इन परिस्थितियों में बाजार में खुद को बनाये रखने तथा अग्रणी भूमिका के लिए उत्पादकों/संगठनों का ध्यान उत्पाद/सेवा की गुणवत्ता पर केन्द्रित हो गया।

उत्पाद / सेवा की गुणवत्ता की आवश्यकता को देखते हुए संगठनों ने गुणवत्ता से संबंधित कार्यक्रमों पर बल देते हुए उन्हें तुरंत अपनाया। इसमें बहुतेरे नाकामयाब भी हुए। टॉम पीटर्स के अनुसार इस सफलता के दो कारण हैं - भावना प्रणाली या प्रणाली विहीन भावना का होना। इन दोनों का मिलन आवश्यक है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध का यही दर्शन है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध **ग्राहक संकेन्द्र** (कस्टमर फोकस) सतत् सुधार तथा समूह कार्य- इन तीन पांवों पर टिका है। इसके लिए कार्य संस्कृति में परिवर्तन की आवश्यकता है।

गुणवत्ता तथा इसके प्रति जागरूकता, संबंधित संगठन

की संस्कृति पर भी निर्भर करती है। यदि कोई भी कम्पनी अपनी सेवा या उत्पाद की गुणवत्ता के लिए जानी जाती है तो वह उत्पादन लागत में वृद्धि होने पर या कभी-कभी किसी कारणवश निम्नस्तरीय उत्पादन होने पर उससे समझौता नहीं करती, क्योंकि यह सीधे उसकी छवि से जुड़ा होता है तथा उसे प्रतिकूल प्रभावित करेगा। कुछ स्थानों पर चलता है जैसी संस्कृति पायी जाती है, जिससे कि गुणवत्ता की बात ही नहीं की जा सकती। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध की सफलता, कार्य करने की तत्परता तथा सकारात्मकता पर ही निर्भर करती है। प्रबंधन की इस सफलता के लिए साहस तथा जोखिम उठाने की क्षमता भी अपेक्षित है। किसी शायर ने सच ही कहा है -

उभरने ही नहीं देती, हमें बेमायगी दिल की,  
अगर थोड़ी सी हिम्मत हो, तो फिर क्या हो नहीं सकता,  
कमाल-ए-बुजदिली है, पस्त होना अपनी आखों में,  
नहीं तो कौन कतरा है, जो दरिया हो नहीं सकता।

## कार्यान्वयन

किसी भी कारखाना, कम्पनी अथवा संगठन में संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध लागू करने के लिए उचित वातावरण तथा कार्यशैली का होना आवश्यक है। उस संस्था के हर व्यक्ति को इसे अपनाने के लिए शारीरिक तथा मानसिक रूप से तैयार होना चाहिए। इसके लिए असफलताओं से सीखने की प्रवृत्ति के साथ-साथ लक्ष्य की प्राप्ति की भावना भी होनी चाहिए। कार्य संस्कृति में परिवर्तन के लिए प्रतिबद्धता, संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध की पूर्वापेक्षा है। नेतृत्व की उदासीनता, तटस्थता अथवा विरोध के स्थान पर उनकी ओर से सहायता तथा सतत् सुधार के लिए अभियान चलाया जाना चाहिए। यह संभव है कि इसका परिणाम पूर्णरूपेण तुरंत सामने न आये। अतः यह अपेक्षित है कि संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध का फल चखने के लिए धैर्य का दामन न छूटे।

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध के निम्नांकित पाँच अवयव कहे जा सकते हैं -

- (i) वस्तु/ सेवा की गुणवत्ता को प्राथमिकता तथा उच्च स्थान प्रदान करना,
- (ii) **मूल्य वर्द्धन** पर बल तथा बरबादी का ह्रास,
- (iii) व्यावसायिक सेवा प्रदान करने वाले की **पारम्परिक प्रवृत्ति**,
- (iv) **चिरकालिक** तथा **जटिल समस्याओं** का निवारण, तथा
- (v) गत्यावरोध लागत का आकलन।

(i) **वस्तु/सेवा की गुणवत्ता को प्राथमिकता तथा उच्च स्थान प्रदान करना**

उत्पादन करने वाली कम्पनी के लिए वस्तु की गुणवत्ता का एक अर्थ न्यूनतम मूल्य पर आधुनिकतम तकनीक के माध्यम से बाजार में मानक वस्तुओं की सुलभता से भी है। निर्माण की प्रक्रिया के लिए अन्तर्राष्ट्रीय मानक संगठन से आई. एस. ओ. 9000 तथा आई. एस.ओ. 14000 का प्रमाण पत्र भी निर्गत किया जाता है। व्यावसायिक सेवा क्षेत्र में सूचना का मुक्त प्रवाह तथा नवीन विचारों के उदय के महत्व के कारण मानव ज्यादा महत्वपूर्ण है। पर जैसे ही समस्या या अवरोध की पहचान कर इसे दूर कर लिया जाता है, इसका गुणवत्ता, उत्पादकता, मनोबल, ग्राहक की प्रवृत्ति तथा लाभ पर प्रतिकूल प्रभाव कम पड़ता है।

(ii) **मूल्य वर्द्धन पर बल तथा बरबादी का ह्रास**

इसके लिए अमूल्य वर्द्धित गतिविधियों या बरबादी को समाप्त कर मूल्य वर्द्धित गतिविधियों पर बल देकर भी गुणवत्ता को बढ़ाया जा सकता है।

(iii) **सेवा में व्यावसायिकों की पारम्परिक प्रवृत्ति**

सेवा क्षेत्र में व्यावसायिकों को अपने पारम्परिक प्रवृत्ति तथा दृष्टिकोण में परिवर्तन लाना होगा। किसी समस्या के निवारण को इतिश्री मानने के स्थान पर उन्हें सतत् सुधार की प्रवृत्ति लानी होगी। सच तो यह है कि यदि कोई समस्या या शिकायत न भी हो, फिर भी वहाँ सुधार की गुंजाइश बनी

रहती है। गुणवत्ता की निश्चितता तथा समीक्षा के माध्यम से सतत् सुधार की प्रक्रिया जारी रहनी चाहिए।

(iv) **चिरकालिक तथा जटिल समस्याओं का निवारण**

उचित समय पर समस्या का निवारण हो जाने से भविष्य में कोई परेशानी नहीं होती है। पर कभी-कभी समस्या का अस्थायी या आंशिक हल कर दिया जाता है, जिससे कि वर्षों बाद वह नासूर बनने लगता है। ऐसी जटिल तथा चिरकालिक समस्याओं के निवारण के लिए भी उचित प्रणाली विकसित की जानी चाहिए, जिससे कि ऐसे संकटों की रोकथाम हो सके।

(v) **गत्यावरोध लागत का आकलन**

गत्यावरोध का अर्थ यहाँ योजना के अंत में गुणवत्ता प्रबंध लागू करने से है क्योंकि प्रारंभ में गत्यावरोध लागत तो अधिक होगी पर पूर्ण रूप से इसके लागू हो जाने के बाद इस लागत में कमी आयेगी।

**बैंक और संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध**

संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध के अधिकांश गुरुओं ने उत्पादन क्षेत्र की ही चर्चा की है, पर यह सेवा क्षेत्र में भी समान रूप से आवश्यक तथा उपयोगी है। बैंक जैसे सेवा क्षेत्र जो कि सिर्फ ग्राहक पर ही टिके हैं, उनके लिए भी संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध उतना ही लाभदायक है। उदारीकरण, निजीकरण तथा वैश्वीकरण के दौर में भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए प्रतिस्पर्धा बढ़ी है। एक ओर जहाँ विदेशी बैंक तथा निजी क्षेत्र के बैंक अत्याधुनिक तकनीक के आधार पर प्रायः बड़े शहरों में अधिक क्षमता वाले चुनिन्दा ग्राहकों को सेवा प्रदान करते हैं, वहीं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपनी सीमित अधःसंरचनाओं के बल पर देश के कोने-कोने में सभी ग्राहकों का स्वागत करते हैं। ऐसी परिस्थिति में उनकी ग्राहक सेवा अपने प्रतिस्पर्धियों से निम्न मानी जाती है। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध को लागू करने के लिए बैंक कार्य संस्कृति तथा बैंक कर्मियों की पारम्परिक प्रवृत्ति एवम् दृष्टिकोण में परिवर्तन लाना आवश्यक है। इसमें निम्न स्तर से उच्च स्तर तक सभी कर्मियों की भागीदारी आवश्यक है। शुरुआत तो अगली पंक्ति में काउंटर पर बैठे बाबुओं से करनी होगी पर अध्यक्ष की कुर्सी पर बैठा व्यक्ति भी इसके लिए उतना ही जिम्मेदार है। जे. एम. जूरन के अनुसार नकारात्मक प्रवृत्तियों पर काबू ही

सफलता की कुंजी है। दूसरी ओर डब्लू. ई. डेमिंग, संगठन तथा ग्राहक के बीच घनिष्ठ संबंध और प्रबंधक तथा कर्मचारियों के बीच सतत् परस्पर क्रिया पर बल देते हैं। फिलिप बी. क्रोसबी ने तो दोष शून्यता को ही कार्य निष्पादन का एक मात्र पैमाना माना है। बैंकों के मामले में दोषमुक्त कार्य के साथ-साथ ग्राहक परिवेदना भी शून्य होनी चाहिए। दोषमुक्त कार्य जहाँ ग्राहकों को सुविधा तथा सुकून प्रदान करता है और उनका विश्वास जीतता है। वही कर्मचारियों को भी भयमुक्त वातावरण में कार्य करने को प्रेरित करता है और उन्हें तथा बैंक को विभिन्न परेशानियों तथा कानूनी पेंचिदगियों से बचाता है। ग्राहक परिवेदना का शून्य होना ग्राहक संतुष्टि तथा प्रसन्नता का परिचायक है। दोषमुक्त कार्य तथा ग्राहक परिवेदना के न होने की स्थिति में बैंक की छवि भी बेहतर होगी और उसके ही ग्राहक उसकी प्रशंसा सर्वत्र करेंगे, जिससे कि नये ग्राहक भी स्वयं खिंचे चले आयेंगे। गुणवत्ता में सतत् सुधार लाने के लिए बेंचमार्किंग भी बैंकों में उपयोगी सिद्ध होगी। अतः परिवर्तित माहौल में ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण वातावरण बनाते हुए बैंक के प्रत्येक कर्मचारी को गुणवत्ता के लिए दोषमुक्त तथा परिवेदना विहीन स्तर को प्राप्त करना होगा।

## अंततः

उत्पादन तथा सेवा क्षेत्र दोनों में समान रूप से लाभदायक संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध संगठन या कम्पनी में सभी स्तर पर प्रत्येक व्यक्ति तथा विभाग को सम्मिलित कर उत्पाद तथा सेवा की इच्छित गुणवत्ता को प्राप्त करने का संयुक्त प्रयास है। गुणवत्ता प्राप्ति के लिए इसकी योजना, कार्यान्वयन, देखरेख तथा नियंत्रण का सफल कार्यान्वयन होना चाहिए। संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध के माध्यम से कई कम्पनियों ने न सिर्फ बरबादी को रोका है तथा अपने व्यय में कटौती की है, बल्कि उत्पाद तथा सेवा गुणवत्ता बढ़ा कर अपने पिछले गौरव को प्राप्त किया है और आर्थिक स्थिति सुदृढ़ कर ली है। कर्मचारियों को उनकी पहचान तथा पुरस्कार इसके दो अमोघ अस्त्र हैं। सच तो यह है कि गुणवत्ता महज संयोग नहीं, वरन एक सुनिश्चित योजना का परिणाम है। स्थानीय वातावरण के अनुरूप बनाकर तथा सभी कर्मचारियों एवं विभाग को शामिल कर इसे कार्यान्वित कर संपूर्ण गुणवत्ता प्रबंध को प्राप्त करना चाहिए, जिससे कि संगठन तथा कर्मचारी दोनों को लाभ मिल सके।

## प्रयुक्त शब्दावली

भूमंडलीकरण	Globalisation	चिरकालिक	Chronic
ग्राहक संकेंद्र	Customer Focus	परस्पर क्रिया	Interaction
मूल्य वर्धन	Price Escalation	दोष शून्यता	Faultlessness
पारम्पारिक प्रवृत्ति	Traditional Tendency	ग्राहक परिवेदना	Customer Grievances

## संदर्भ :

1. करेन्ट इस्यूज इन पर्सोनेल मैनेजमेंट। तीसरा संस्करण। संपादक केंद्रीय एम. रॉलैंड एंड गेरान्ड आस्फोटेस, एलेन एंड बेमन इम. यू. एस. ए.
2. मैनेजिंग फॉर द फ्यूचर - द 1990 ज. एवं बियोड ले. पोटर एफ हकर टाटा मॅकग्रा हिल पब्लिशिंग कं. लि., नई दिल्ली।
3. इंडियन मैनेजमेंट। सितम्बर 99, जनवरी 2000 और अन्य कई अंक।



# बैंकिंग लोकपाल-बैंकिंग उद्योग में त्वरित शिकायत निवारक - प्रभावी संस्था



श्यामलाल गौड  
मॉन्टवर्ट I, सुस रोड  
पाषाण  
पुणे - 411 021

## शिकायत निवारण - स्थापित व्यवस्था

कुप्रशासन से व्यथित नागरिकों की शिकायतों को दूर करने के अनेक उपाय भारत में आदि काल से प्रचलित रहे हैं। बदलते संदर्भों में शिकायत निवारण की पद्धतियों में समय के साथ बदलाव आया है। विधि-विधानों के अंतर्गत शिकायत निवारण के लिए स्थापित न्यायालयों में अपनाई जाने वाली लम्बी और खर्चीली प्रक्रिया के कारण सामान्य जन इनसे विमुख होने लगा है। नियमों और कानूनों के विशाल जंगल में परिवादी लगता है कहीं खो गया है। विलम्बित न्याय अब एक अनचाहे स्थापित तथ्य के रूप में स्वीकार किया जाने लगा है। वस्तुतः विलम्ब से मिला न्याय, न्याय न मिलने के समकक्ष ही है।

## न्यायालयों में विचाराधीन मामलों का बढ़ता बोझ

आज न्याय तन्त्र के हर स्तर पर लम्बित मामलों का अम्बार लगा हुआ है। यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि कई बार तो मामलों का अंतिम निपटान होने में पीढ़ियां गुजर जाती हैं। उपलब्ध जानकारी के अनुसार ( नवभारत टाइम्स, दिनांक 18-03-02) सुप्रीम कोर्ट में इस समय 21,567 मामले लम्बित हैं, जिनमें 8472 मामले दो साल से भी अधिक पुराने और 645 मामले 10 साल से भी अधिक पुराने हैं।

उच्च न्यायालयों में लम्बित मामलों की संख्या 32.04 लाख है, जिनमें से 18 लाख मामले दो साल पुराने हैं, जबकि पांच लाख मामले 10 साल से भी अधिक पुराने हैं। जिला अदालतों की हालत तो और भी बदतर है उनमें लम्बित मामलों की संख्या 2.01 करोड़ है, जिनमें से 8.19 लाख मामले 10 साल से भी अधिक पुराने हैं। दीवानी मामलों की अपील का निपटारा होने में 10 से 15 साल लग जाते हैं।

यह स्थिति सुखद नहीं है और आम आदमी की न्याय तन्त्र के प्रति विरक्ति / वितृष्णा पैदा करने वाली है।

## वैकल्पिक शिकायत निपटान मशीनरी- आवश्यकता

विवादों के निपटान की दीवानी कार्यवाही खर्चीली, विलम्बकारी और उबाऊ है, यह हर स्तर पर स्वीकार किया जाने लगा है। इसके विकल्प के रूप में अनेक प्रयोग हमारे देश में किये गये हैं। इनमें से कुछ काफी चर्चित / सफल भी रहे हैं। इनमें प्रमुख हैं :-

1. लोक अदालतें
2. उपभोक्ता संरक्षण मंच (विभिन्न स्तरीय)
3. ऋण वसूली न्यायाधिकरण
4. लोकपाल

इन सभी मंचों की अपनी सीमायें हैं। ये एक पूरक प्रयास के रूप में हैं जो स्थापित न्याय तन्त्र के अतिरिक्त हैं। ये मंच वर्तमान में विद्यमान कानूनी तन्त्र / अदालतों का विकल्प नहीं हैं, वस्तुतः ये एक आवश्यकता जनित उपाय के रूप में विकसित किये गये हैं जो सामान्य जन के विद्यमान कानूनी तन्त्र के प्रति उपजे आक्रोश की सकारात्मक अभिव्यक्ति हैं और अपने-अपने स्तर पर एक सक्षम विकल्प की तलाश का माध्यम भी।

## बैंकिंग उद्योग में शिकायत निवारण

भारत एक कल्याणकारी लोकतन्त्र के रूप में स्थापित हो चुका है। सरकार ने विकास और कल्याणकारी योजनाओं में बड़ी भागीदारी बना रखी है। बैंकों की विकास योजनाओं में विशद पैमाने पर संलग्नता है तथा आज बैंक विकास के इंजिन के रूप में जाने जाते हैं। रोजाना असंख्य प्रशासनिक निर्णय विभिन्न स्तरों पर लिये जाते हैं जिनसे आम जनता सीधे प्रभावित होती है। इनमें से कुछ निर्णय एक पक्षीय भी हो सकते हैं तथा कभी-कभी न्याय संगत न होने की श्रेणी में भी आ जाते होंगे। आवश्यकता इस बात की है कि इन योजनाओं से लाभान्वित होने वाले लोगों तथा बैंक ग्राहकों को संतुष्टि मिलती रहे और उन्हें होने वाली कठिनाईयों को दूर करने के

लिए एक सक्षम / समर्थ व प्रभावी मशीनरी की व्यवस्था हो, यह सभी के हित में होगा।

### बैंक सेवाओं में विस्तार तथा बैंकिंग लोकपाल की स्थापना

बैंकिंग सेवाओं का विस्तार जिस द्रुत गति से भारत में हुआ है वह विश्व में एक प्रतिमान है। सेवाओं में विस्तार तथा नयी-नयी प्रकार की सुविधाओं के प्रचलन के कारण आम जनता / ग्राहकों के असंतोष का क्षेत्र निरन्तर बढ़ने लगा और यह आवश्यकता महसूस की जाने लगी कि इस क्षेत्र में त्वरित शिकायत निवारण की एक स्वतंत्र मशीनरी का गठन किया जाए। इस विचार ने मूर्त रूप लिया 1995 में। बैंकिंग सेवाओं की कमियों, जिनमें ऋणों और अग्रिमों तथा अन्य विनिर्दिष्ट मामलों पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन न करना शामिल है, के विरुद्ध ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्रतापूर्वक और बिना खर्च हल करने के लिये रिज़र्व बैंक ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के उपबन्धों के अन्तर्गत जून 1995 में बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 की घोषणा की थी। इस योजना में सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक आते हैं। कोई भी व्यक्ति जिसकी इस योजना में विनिर्दिष्ट किसी मामले से संबंधित शिकायत को संबंधित बैंक द्वारा 2 महीने की अवधि में उसकी संतुष्टि के अनुरूप दूर नहीं किया जाता है, तो वह एक वर्ष की अवधि के अंदर बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क कर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। सर्वप्रथम बैंकिंग लोकपाल यह प्रयास करेगा कि संबंधित पक्षों के बीच सर्वमान्य समझौता हो जाये, ऐसा न होने पर वह सिफारिश करेगा जिसे दोनों पक्ष स्वीकार कर लेते हैं तो वह दोनों पर बाध्यकर होगी। यदि सिफारिश स्वीकार नहीं की जाती है तो उस स्थिति में लोकपाल द्वारा पंचाट पारित करने की कार्यवाही की जायेगी।

दिसम्बर 2001 तक 15 केन्द्रों पर लोकपाल कार्यालयों की स्थापना की जा चुकी है जो इस प्रकार हैं :- मुंबई, नई दिल्ली, भोपाल, बंगलूर, चंडीगढ़, हैदराबाद, पटना, जयपुर, कानपुर, भुवनेश्वर, तिरुवनंतपुरम, कोलकाता, चेन्नई, गुवाहाटी तथा अहमदाबाद। ये कार्यालय अपने निर्धारित क्षेत्रों की शिकायतें सुनने को सक्षम हैं।

### किस प्रकार की शिकायतें की जा सकती हैं

(क) सेवा में कमी संबंधी सभी शिकायतें, जैसे -

1. गैर-अदायगी / चेकों, ड्राफ्टों / बिलों आदि के भुगतान में या उगाही में असाधारण विलंब ,
2. किसी प्रयोजन के लिये प्रस्तुत छोटे मूल्य वर्ग के नोटों की बिना पर्याप्त कारण के, अस्वीकृति और उसके संबंध

में कमीशन वसूल करना ,

3. ग्राहकों तथा अन्य व्यक्तियों को ड्राफ्ट जारी न करना,
4. शाखाओं द्वारा निर्धारित कार्य समय की अनुपालना न करना,
5. बैंकों का प्रतिबद्ध गारंटी / साख-पत्र सकारने में असफल रहना,
6. जमा खातों आदि से अनधिकृत या कपटपूर्ण आहरणों के बारे में दावे,
7. बैंक में रखे जा रहे किसी बचत, चालू या किसी अन्य खाते में परिचालनों के संबंध में शिकायतें, जैसे विलंब, पार्टियों के खातों में प्राप्तियों को जमा न करना, जमा का गैर-भुगतान या जमाराशियों पर ब्याज दर के संबंध में लागू रिज़र्व बैंक के निर्देशों, यदि कोई हों, का अननुपालन,
8. भारत में निर्यातकर्ताओं से शिकायतें, जैसे - निर्यात प्राप्तियाँ मिलने में विलम्ब, बशर्ते कि ऐसी शिकायतें बैंक के भारत में परिचालनों से संबंधित हों, और
9. भारत में खाते रखने वाले अनिवासी भारतीयों से विदेश से उनके प्रेषणों, जमाराशियों तथा अन्य बैंक संबंधी मामलों के संबंध में शिकायतें।

(ख) ऋणों एवं अग्रिमों से सम्बद्ध शिकायतें, लेकिन जब वे निम्नलिखित से संबंधित हों :

1. ब्याज दरों पर रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन न करना,
2. मंजूरी में विलम्ब / ऋण आवेदनों के निपटान हेतु निर्धारित समय अनुसूची का पालन न करना और
3. इस प्रयोजन हेतु, रिज़र्व बैंक द्वारा समय - समय पर, निर्धारित किन्हीं अन्य निदेशों या अनुदेशों का अनुपालन

(ग) रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में समय-समय पर उल्लिखित ऐसे अन्य मामले।

### शिकायत निवारण प्रक्रिया

1) यदि किसी व्यक्ति को किसी के खिलाफ शिकायत है तो वह स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से उस बैंकिंग लोकपाल को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है जिसके क्षेत्राधिकार में उस बैंक की शाखा या कार्यालय स्थित है जिसके खिलाफ शिकायत की गयी है।

2) शिकायत लिखित रूप में शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत

प्रतिनिधि द्वारा **विधिवत** हस्ताक्षरित होगी और उसमें शिकायतकर्ता का नाम और पता, बैंक की उस शाखा या कार्यालय का नाम और पता जिसके खिलाफ शिकायत की गयी है, शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत का आधार माने जाने वाले तथ्य प्रलेख सहित, यदि कोई हों, प्रस्तुत किये जाएं, शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति और सीमा तथा बैंकिंग लोकपाल से मांगी गयी सहायता इस खंड के उपखंड (3) में उल्लिखित शर्तों के अननुपालन के संबंध में विवरण होगा।

(3) बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत कोई भी शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब -

(क) बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने उस बैंक को एक लिखित अभ्यावेदन दिया हो जिसके खिलाफ शिकायत की गयी हो या तो बैंक ने शिकायत खारिज कर दी हो या शिकायतकर्ता को संबंधित बैंक द्वारा अभ्यावेदन मिलने के दो महीने की अवधि के भीतर कोई जबाब न मिला हो, या बैंक द्वारा दिये गये जबाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट न हो

(ख) बैंक द्वारा अभ्यावेदन मंजूर न किये जाने या शिकायतकर्ता के अभ्यावेदन पर अंतिम जवाब भेजे जाने के एक वर्ष के भीतर शिकायत दर्ज कराई गयी हो।

(ग) शिकायत उस विषय-वस्तु के संबंध में न हो जिसे बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से पिछली किन्ही कार्यवाहियों में निपटा दिया गया था, चाहे वह विषय-वस्तु से संबंधित उसी शिकायतकर्ता या किसी एक या एक से अधिक पार्टियों से प्राप्त हुई हो।

(घ) शिकायत उस विषय वस्तु पर न हो जिसके लिये कोई कार्यवाही किसी न्यायालय, अभिकरण, या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच पर लंबित हो या ऐसे न्यायालय, अभिकरण, मध्यस्थ या पंच द्वारा डिक्री या पंचाट या बरखास्तगी आदेश पहले ही पारित कर दिया गया हो।

(ङ) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो।

### शिकायत निपटान कितने दिनों में

शिकायत कार्यालयीन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों से गुजरती है तथा कुछ औपचारिकताएं पूरी करनी होती हैं।

### प्रयुक्त शब्दावली

बैंकिंग लोकपाल	Banking Ombudsman	प्राधिकृत प्रतिनिधि	Authorised Representative
लम्बित मामले	Pending Cases	क्षेत्राधिकार	Jurisdiction
पंचाट	Award	विधिवत	Duly

सामान्यतः बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में शिकायत निवारण प्रक्रिया निम्न चरणों में संपादित होती है :

- 1) शिकायत की प्रारंभिक जांच एवं पत्राचार
- 2) समझौता वार्ता
- 3) सिफारिशी आदेश
- 4) पंचाट

सामान्यतः 2 से 6 माह की अवधि में सिफारिशों का निपटान अपेक्षित है। लेकिन यदि शिकायत का प्रकार/ प्रकृति इस प्रकार की है कि विस्तृत जानकारी आवश्यक है अथवा शिकायतकर्ता दूरस्थ स्थान पर निवास करता है, या अनिवासी है तो शिकायत निपटान में अधिक समय भी लग सकता है। लेकिन ऐसे मामलों का प्रतिशत ज्यादा नहीं होगा।

### उत्साहजनक परिणाम

बैंकिंग लोकपाल योजना को प्रारंभ हुए 6 साल हो गये हैं। इस योजना के माध्यम से बैंक सेवाओं के उपभोक्ताओं तथा बैंकों के बीच सद्भावना का सेतु बनाने के प्रयास फलीभूत हो सके हैं।

31 मार्च 1999 तक के प्रकाशित आंकड़े योजना की सफलता की मुखर व्याख्या करते हैं। इस अवधि में प्राप्त स्वीकार्य शिकायतों में से 96% से अधिक का निपटान समझौतों के माध्यम से संभव हो सका है। मात्र 3.4% मामलों में ही पंचाट जारी करने की आवश्यकता पड़ी है। यह एक सार्थक उपलब्धि और सुखद लक्षण है और भविष्य के प्रति आशाजनक संकेत भी। यह परम्परा यदि बनी रही तो बैंकिंग सेवाओं के प्रति जन विश्वास को सुदृढ़ करेगी।

इस योजना को और भी सक्षम, प्रभावी व विस्तृत बनाने की आवश्यकता विभिन्न माध्यमों के जरिये प्रकट की जा रही है। योजना में कतिपय संशोधन भी विचारणीय स्तर पर हैं जो बदलते बैंकिंग परिदृश्य में और भी सार्थक प्रयास सिद्ध होंगे ऐसी अपेक्षा है। इस योजना के माध्यम से बैंकिंग उद्योग में त्वरित शिकायत निवारण की एक सर्वसुलभ/निःशुल्क/निष्पक्ष और प्रभावी पद्धति का सफलतापूर्वक प्रयोग किया जा सका है।

## बैंकिंग लोकपालों की सूची

नाम और पता	कार्यक्षेत्र	दूरभाष/ फैक्स	नाम और पता	कार्यक्षेत्र	दूरभाष/ फैक्स
श्री प्रभुदयाल द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज्जर चेंबर्स, आश्रम रोड, अहमदाबाद-380 001	गुजरात और संघशासित प्रदेश दादरा, नगर हवेली, दमण और दीव	6582357 6586718 079-6583325	द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56 सैफाबाद, सचिवालय मार्ग, हैदराबाद - 500 004.	आंध्र प्रदेश	3210013/ 3243970 040-3210014
द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड, बंगलूर-560 001	कर्नाटक	2210771/ 2275629 080-2244047	द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक राजस्थान रामबाग सर्कल, टोंक रोड, पो. बाँ. सं -12, जयपुर- 302 004.		570 357/ 570 392 0141-562220
द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स सं. 32, भोपाल- 462 001	मध्यप्रदेश	573772 573776 0755-573779	द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक उत्तर प्रदेश एम. जी. रोड, पो. बा. सं. 82, कानपुर- 208 001.	गाज़ियाबाद जिला को छोड़कर	361191/ 310593 0512-362553
श्री एस. बी. मिश्रा द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, भुवनेश्वर- 751 001	उड़ीसा	418007/ 418008/ 0674-418006	श्री एस.जी. काले द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक गारमेट हाउस, तल मंजिल, डॉ. एनी बेसेंट रोड, वर्ली, मुंबई- 400 018.	महाराष्ट्र और गोवा	492 4607 496 0893 022-4960912
श्री दीपक रूद्र द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001	पश्चिम बंगाल और सिक्कीम	2206222/ 2205580 033-2205899	जीवन भारती बिल्डिंग, टॉवर नं. 1,7 वी मंजिल, कैनाट सर्कस, नई दिल्ली - 110 011.	दिल्ली, हरियाणा जम्मू और कश्मीर, और उत्तर प्रदेश का गाज़ियाबाद जिला	3710882 3725219 011-3725218
श्री खिज़र अहमद द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक नया कार्यालय भवन, सेक्टर 17, सेंद्रल विस्टा, चंडीगढ़ -160 017.	हिमाचल प्रदेश पंजाब और संघ शासित प्रदेश चंडीगढ़	771849/ 721011 033-2205899	डॉ. ए. बी. प्रसाद द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक दक्षिणी गांधी मैदान, पटना - 800 001.	बिहार	665529 0612-661907
श्री एन. राघवन चल्ला मॉल, 8 वीं मंजिल, 11/11 ए, सर त्यागराज रोड, टी. नगर, चेन्नई- 600 017.	तामिलनाडु संघशासित प्रदेश पांडिचेरी, अंदमान एवं निकोबार द्वीप समुह	432 3294 432 1343 044-4321801	श्री जी. आर. सुन्दरवडीवेल द्वारा- भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन, तिरुवनन्तपुरम - 695 033.	केरल और संघशासित प्रदेश लक्षद्वीप	332723/ 329676 0471-321625
श्री गौतम प्रसाद बरुआ द्वारा- बैंक ऑफ इंडिया, स्टेशन रोड, पान बाज़ार, गुवाहाटी-781 001.	आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड और त्रिपुरा	542556/ 540445 0361-540445			



# बदलते परिवेश में अनुषंगी सेवाओं का महत्व



श्री ए. के बंसल  
उप मुख्य अधिकारी (विधि)  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया  
क्षेत्रीय कार्यालय  
जेल चुंगी, मेरठ (उ. प्र.)

बैंकिंग एक ऐसा उद्योग है जिसका उद्देश्य जनता को उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान करना है। यह एक **सेवा उद्योग** है जहां ग्राहकों की **वित्तीय आवश्यकताओं** को पूरा किया जाता है। बैंकों का कार्य केवल पैसा जमा करवाना या ऋण उपलब्ध करवाना नहीं है बल्कि ऐसी सेवाएं प्रदान करना भी है जो नित्य प्रति के व्यापार, वाणिज्य आदि में सहायक व उपयोगी हों व आम जनता में लोकप्रिय हों।

करीब दो दशक पहले तक बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं व उत्पादों का दायरा बहुत सीमित था। बैंक कुछेक जमा योजनाएं, ऋण योजनाएं व अनुषंगी सेवाएं प्रदान कर पाते थे। परन्तु पिछले कुछ वर्षों में आम जनता की बैंकिंग की आदत बढ़ी है व आम जनता तथा खाता धारक अपने अधिकारों के प्रति अत्यधिक जागरूक हो गये हैं। एक समय था जब **विक्रेता-बाज़ार** का जमाना था। परन्तु अब समय बदल गया है। अनेक बैंक व वित्तीय संस्थाओं के बाज़ार में आने से प्रतिस्पर्धा बढ़ गयी है। फलस्वरूप ग्राहक के पास अब विकल्प है कि वह उत्कृष्ट सेवा व नवोन्मेष उत्पाद उपलब्ध करवाने वाली संस्था को चुने। अतः अब समय है **क्रेता-बाज़ार** का। अब ग्राहक अपनी सुविधानुसार व आवश्यकतानुसार उत्पादों व सेवाओं का चयन कर सकता है।

अतः इस बदलते परिवेश में बैंकों का यह दायित्व बन गया है कि वे न केवल अपने बैंक की सभी योजनाओं की विस्तृत जानकारी रखे वरन् अपने प्रतिस्पर्धियों की विभिन्न योजनाओं / सेवाओं / उत्पादों की भी जानकारी रखें ताकि वह अपनी सेवाओं व उत्पादों को प्रभावी रूप से वितरित कर सकें। बैंकों को अब यह भी ध्यान रखना है कि वह एक तरफ अपने वर्तमान ग्राहकों की वित्तीय एवं संबंधित प्रयोजनों की जानकारी रखें तथा दूसरी तरफ अपने संभावित ग्राहकों के प्रयोजनों का

ध्यान रखें व उन आवश्यकताओं के अनुसार अपनी नवोन्मेष स्कीमों व उत्पादों का प्रतिपादन करें। आज के क्रेता-बाज़ार में ग्राहकों की अपेक्षा बहुत बढ़ गई है इसलिए बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे लगातार अपनी सेवाओं व उत्पादों का मूल्यांकन करते रहें व सेवाओं के नए क्षेत्रों का पता लगाते रहें।

बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं व उत्पादन वगैरह लगभग एक जैसे हैं। इसलिए आज के युग में केवल वही बाज़ार में टिक सकेंगे जो उत्कृष्ट सेवा व **नवोन्मेष सेवाएं** प्रदान कर सकते हों। यद्यपि बैंक अनुषंगी सेवाएं प्रदान करने के लिए (कुछ मामलों में जैसे क्रेडिट कार्ड, बैंक गारंटी) विधिक रूप से बाध्य नहीं हैं, परन्तु यह सेवाएं प्रदान करना बैंकों को बाज़ार में अपना अस्तित्व बनाये रखने के लिए आवश्यक है। इसके अतिरिक्त इन सेवाओं को प्रदान करने से बैंकों को अच्छा खासा कमीशन मिलता है जो उनके लाभ अर्जित करने का एक महत्वपूर्ण स्रोत है। बैंक जो अनुषंगी सेवाएं प्रदान करते हैं वह समय के साथ-साथ बदलती रही हैं। कुछ वर्ष पहले तक क्रेडिट कार्ड का प्रचलन बहुत कम था परन्तु पिछले करीब एक दशक से इसका उपयोग काफी बढ़ गया है। ए.टी.एम, होम बैंकिंग, टेलीबैंकिंग जो कुछ वर्ष पहले तक अनसुनी सेवाएं थीं अब आम बात हो गयी हैं। आम तौर पर बैंक निम्नलिखित अनुषंगी सेवाएं प्रदान करते हैं :

## 1. मांग ड्राफ्ट जारी करना

यद्यपि मांग ड्राफ्ट जारी करना बैंकों का विधिक दायित्व नहीं है परन्तु ड्राफ्ट वाणिज्य जगत का एक अभिन्न अंग है जिसके बिना व्यापार पूर्ण रूप से ठप्प हो जाएगा। अतः बैंक इस सेवा से अपने को विमुख नहीं कर सकते। ड्राफ्ट जारी करने से बैंकों को कमीशन भी मिलता है जो बैंकों की आय का काफ़ी महत्वपूर्ण स्रोत है।



## 2. क्रेडिट कार्ड

बैंकिंग प्रणाली में हालांकि क्रेडिट कार्ड का प्रचलन काफी वर्षों से है परन्तु पिछले करीब एक दशक से इसका प्रचलन काफी ज्यादा हो गया है। पिछले दो दशकों से लोगों के रहन-सहन के स्तर में बहुत अधिक अन्तर आया। उनकी क्रय शक्ति में दिन ब दिन बढ़ोतरी हो रही है। लोग अब पारम्परिक ढंग से खर्च करने की अपेक्षा पर्यटन, उपभोक्ता वस्तुओं, होटलों में खाना खाने व मनोरंजन आदि पर अधिक खर्च करने में आनन्द लेने लगे हैं। स्वाभाविक था कि उन्हें एक ऐसे साधन की आवश्यकता हुई जो उनको नकद पैसा ले जाने के जोखिम से छुटकारा दिला सके। ऐसे में बैंकों ने अपने उपभोक्ताओं को क्रेडिट कार्ड की सुविधा उपलब्ध करवाई।

इतना ही नहीं, अब तो विक्रय बिंदु पर ही ग्राहक खाते को नामे किया जा सकता है। इस छोटे से कार्ड को संभालने में भी कोई परेशानी नहीं है। थोड़ा सा वार्षिक शुल्क देकर उपभोक्ता इस सुविधा का लाभ उठा सकते हैं। इन कार्डों द्वारा शाखाओं से नकद पैसा प्राप्त किया जा सकता है, सदस्य प्रतिष्ठानों से उपभोक्ता वस्तुएं खरीदी जा सकती हैं, रेल व एयरलाइन की टिकट खरीदी की जा सकती है आदि। बैंकों को इन सेवाओं से सेवा शुल्क मिलता है व बैंकों के नाम का प्रचार होता है।

## 3. उपहार चेक व यात्री चेक

आजकल उपहार चेक, विशेष तौर पर यात्री चेकों का प्रचलन काफी हो गया है। खास तौर पर पर्यटक नकद पैसे का जोखिम न लेकर यात्री चेकों को खरीदना ज्यादा पसंद करते हैं। बैंक भी ग्राहकों / पर्यटकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उक्त सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। संबंधित बैंकों को चाहिए कि वे अपनी शाखाओं को निर्देश दें कि वे पर्यटकों को ज्यादा से ज्यादा यात्री चेक खरीदने हेतु प्रोत्साहित करें।

## 4. सुरक्षा लॉकर

प्रायः यह देखने में आ रहा है कि आम जनता की प्रवृत्ति हो गयी है कि वे अपना कीमती सामान जैसे आभूषण वगैरह सुरक्षा कारणों से अपने घरों में नहीं रखना चाहते। इसलिए बैंकों के सुरक्षा लॉकर अत्यधिक महत्वपूर्ण हो गये हैं। सुरक्षा की दृष्टि से सुरक्षा लॉकर अत्यंत सुरक्षित हैं व साथ ही साथ सस्ता साधन है। बैंक भी आम जनता की जरूरतों को ध्यान

में रखते हुए अपनी अधिक से अधिक शाखाओं में यह सुविधा प्रदान करने का प्रयास कर रहे हैं। इस सुविधा से बैंक को अच्छा खासा किराया भी प्राप्त होता है व अच्छे-अच्छे ग्राहकों से संपर्क भी स्थापित होता है जिससे बैंक को अच्छा जमा संग्रहण भी प्राप्त हो जाता है। कुछ बैंकों ने हेतु यह योजना शुरु की है कि लॉकर के किराये की व्यवस्था ग्राहक / लॉकर धारक अपने बचत खाते में एक न्यूनतम राशि रखेंगे ताकि उसमें से किराया वसूल किया जा सके व ग्राहक से किराया अदा करने में कोई चूक न हो। कुछ बैंक, लॉकर धारक से करीब दस वर्ष का सावधि जमा ले लेते हैं व उस पर देय ब्याज से लॉकर का किराया वसूल कर लेते हैं। इन योजनाओं के कई फायदे हैं जैसे-हर वर्ष किराये हेतु ग्राहक को बैंक में नहीं आना पड़ता तथा बैंकों को अनुस्मारक भी नहीं देना पड़ता। अतः किराये की अदायगी में अनियमितता नहीं होती। बैंक को अच्छा खासा जमा संग्रहण प्राप्त हो जाता है व लॉकर धारक को अपनी रकम का ब्याज भी मिल जाता है।

## 5. बैंक गारंटी

बैंक गारंटी जारी करना बैंकिंग व्यवसाय का एक अत्यंत महत्वपूर्ण पक्ष है। बैंक अपने ग्राहकों के लिए किसी तीसरे के पक्ष में बैंक गारंटी जारी करते हैं। गारंटी जारी करने हेतु बैंक कमीशन लेते हैं जो लाभ का एक महत्वपूर्ण स्रोत है। अक्सर कम्पनियां अपना काम पूरा करवाने हेतु अपने ग्राहकों से प्रतिभूति के रूप में बैंक गारंटी की मांग करती हैं। बैंक गारंटी की यह सेवा उन ग्राहकों के लिए अत्यंत उपयोगी होती है। बैंकों को चाहिए कि वे अच्छे और प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए ही गारंटी जारी करें। बैंक को ध्यान रखना चाहिए कि गारंटी थोड़े व निश्चित समय के लिए हो, गारंटी की शर्तें पूर्व में तय की जाएं जो बैंक के ऊपर कोई अतिरिक्त बोझ न डालें। गारंटी का मूल्य निश्चित हो तथा गारंटी जारी करने हेतु एक प्रति गारंटी ली जाए। वाणिज्यिक जगत में बैंक गारंटी का महत्वपूर्ण स्थान है। बैंकों को चाहिए कि वे यह सेवा अधिक से अधिक प्रदान करें।

## 6. मर्चेन्ट बैंकिंग

यह देखने में आया है कि पिछले करीब दो दशकों से

व्यापारिक व वाणिज्यिक समस्याएं अत्यधिक पेचीदा हो गयी हैं। इसके फलस्वरूप मर्चेट बैंकिंग के व्यवसाय में भी काफी वृद्धि हुई है। अब काफी बैंक मर्चेट बैंकिंग की सेवा अपनी विशिष्ट शाखाओं द्वारा प्रदान कर रहे हैं। मर्चेट बैंकिंग से अभिप्राय है, वित्त की व्यवस्था, वित्त प्रबंधन, विदेशी व्यापार का वित्तपोषण, कम्पनियों को विभिन्न प्रकार के परामर्श जैसे कोई निर्गम कैसे, कितना और कब जारी करना है, विभिन्न प्रस्तावों का परीक्षण, कम्पनियों का विलयन या समामेलन इत्यादि। आर्थिक उदारीकरण के फलस्वरूप बैंकों के लिए वित्त सम्बन्धी विभिन्न सेवाएं प्रदान करने हेतु नए आयाम खुल गये हैं। मर्चेट बैंकर एक तरह से वित्तीय बिचौलिए के रूप में कार्य करते हैं। बैंकों को यह सेवा प्रदान करने के लिए कमीशन मिलता है, जमा संग्रहण में वृद्धि होती है, ब्याज द्वारा लाभ मिलता है व ऐसी महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान करने से बैंक की साख में वृद्धि होती है।

### 7. स्वचालित टेलर मशीन (ए.टी.एम.)

करीब दो दशक पूर्व तक बैंकों में सभी लेन-देन मशीन-रहित था। सूचना प्रौद्योगिकी के चलते लेन-देन की प्रक्रिया में अत्यधिक अन्तर आया है। बैंक एक ग्राहकोन्मुखी उद्यम है जिसका उद्देश्य ग्राहक का सन्तोष है। आज के ग्राहक की अपेक्षाएं बहुत बढ़ गयी हैं व वह थोड़ा सा अधिक पैसा खर्च करके त्वरित व भरोसेमंद सेवा का अपेक्षी है।

स्वचालित टेलर मशीन एक ऐसी इलेक्ट्रॉनिक सुविधा है जिसके द्वारा पैसा निकालने, पैसा जमा करने, शेष राशि संबंधी पूछताछ करवाने, खाता विवरणी, चेक बुक प्राप्त करने जैसे लगभग सभी कार्य किये जा सकते हैं। ए.टी.एम. स्वचालित मशीन है जिसकी सेवाएं बैंक परिसर से बाहर जैसे रेलवे स्टेशन, शॉपिंग सेन्टर या विमान पत्तन इत्यादि जैसी जगहों पर उपलब्ध करवाई गई हैं। इच्छुक ग्राहकों को एटीएम कार्ड प्रदान किया जाता है जिसके लिए एक व्यक्तिगत पहचान नंबर दिया जाता है।

एटीएम की सेवाएं त्रुटि रहित, त्वरित, ग्राहक को संतुष्टि देने वाली, गोपनीय व चौबीसों घंटे उपलब्ध होती हैं इसलिए इससे ग्राहक को कई फायदे हैं। यह बैंक के लिए भी कई कारणों

से फायदेमंद है, जैसे, उत्तम सेवा व बैंक के समय के पश्चात सेवा प्रदान करने का विकल्प, बैंक कर्मियों पर काम का बोझ हल्का करना, नयी शाखाएं खोलने का एक मात्र विकल्प, बेहतर ग्राहक सेवा व पारिचालनात्मक खर्च में कटौती इत्यादि। वास्तव में स्वचालित गणक मशीन जैसे अत्याधुनिक साधनों ने बैंकिंग क्षेत्र को अधिक प्रतियोगी व कार्यक्षम बना दिया है।

### 8. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट, कम्प्यूटर नेटवर्क का जाल है जो आपस में सम्बद्ध है। इसके जरिये लगभग सभी बैंकों ने अपने आपको इंटरनेट से जोड़ लिया है। इंटरनेट पर आम तौर पर सभी विषयों पर सूचनाएं उपलब्ध कराई हुई हैं। अब ग्राहक को, बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं / उत्पादों की जानकारी प्राप्त करने हेतु बैंक परिसर में जाने की आवश्यकता नहीं है बल्कि वह अपने कम्प्यूटर पर ही इंटरनेट का कनेक्शन जोड़ कर उक्त जानकारी प्राप्त कर सकता है।

ग्राहक यदि दूसरे निजी व विदेशी बैंकों के बावजूद सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रति आकृष्ट है तो उसका एक बड़ा कारण है इन बैंकों का शाखा नेटवर्क। यदि इसी शाखा-नेटवर्क को अन्तर-सम्पर्क द्वारा जोड़ दिया जाए तो हम भी अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। इस प्रकार इंटरनेट द्वारा बदलते हुए परिवेश में बैंकिंग उद्योग ने भी नये आयाम की तरफ तेजी से बढ़ना शुरु कर दिया है।

कल्पना करें कि आपके पास भुगतान हेतु नकद रुपया नहीं है और आपको कारोबार हेतु दूसरे शहर में जाना है व पैसे का भुगतान करना है। आप इंटरनेट पर घर बैठे ही कम्प्यूटर पर अपना खाता देखें व वांछित राशि नामे करने हेतु बैंक को कम्प्यूटर पर ही आदेश दे सकते हैं। मुंबई जैसे शहरों में केबल टेलीविजन पर इंटरनेट की सुविधा प्रारंभ हो चुकी है। अब इस टेली कम्प्यूटर को बैंकों के नेटवर्क / कम्प्यूटर से जोड़ा जा रहा है। केबल नेटवर्क द्वारा टेलीविजन बैंकिंग का कार्य सम्पन्न किया जा सकेगा। हाल ही में बंगलूर की एक कंपनी ने एक ऐसा बैंकिंग सॉफ्टवेयर तैयार किया है जो टेलीविजन बैंकिंग का कार्य करेगा।

### 9. बीमा व्यवसाय

भूमंडलीकरण व प्रतिस्पर्धा के कारण बैंकों के मूल व्यवसाय

यानि जमा संग्रहण व उधार देने की ब्याज दर में अन्तर सिमटता ही जा रहा है। ऐसे में बैंकों ने अपने आपको प्रतिस्पर्धा में बनाए रखने हेतु दूसरे व्यवसायों को अपनाया शुरू कर दिया है। बीमा व्यवसाय भी उसी क्रम में एक व्यवसाय है जो बैंकों द्वारा अपनाया जाने लगा है। बैंकाश्युरेन्स, एक नई धारणा है जिसका तात्पर्य बैंकों द्वारा पॉलिसियां विक्रय करने से है। फ्रांस में बीमा पॉलिसियां बैंकों द्वारा जारी की जाती हैं। सामान्यतया बैंकों द्वारा अपने नाम से जारी की गई बीमा पॉलिसियों को, जिनका जोखिम बैंक स्वतः वहन करते हैं, बैंकाश्युरेन्स के अन्तर्गत शामिल किया जाता है।

यूरोप के अन्य देशों में बैंकों एवं बीमा कम्पनियों के विलय के बाद इस धारणा का जन्म हुआ। बीमा क्षेत्र अब निजी क्षेत्र के लिए खोल दिया गया है। परन्तु बैंकों को अपना मूल व्यवसाय व बीमा व्यवसाय को अलग-अलग रखना होगा। बैंकों की वर्तमान व्यवस्था, बीमा उत्पादों के वितरण के लिए उपयुक्त व मितव्ययी साबित होती दिखती है। बैंक अपने शाखाओं के तंत्र व कर्मचारियों द्वारा ही बिना एजेंटों की मदद से बीमा व्यवसाय भी बैंकिंग व्यवसाय की तरह सुचारू रूप से चला सकते हैं। परन्तु इसके लिए यह आवश्यक है कि बैंक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करें ताकि अधिक से अधिक व्यवसाय प्राप्त कर सकें।

बैंक पहले ही गैर निष्पादक आस्तियों के बोझ से ग्रस्त हैं। गैर निष्पादक आस्तियों से संबंधित मानदण्ड दिनों दिन कड़े हो रहे हैं। ऐसे में बैंकों को ध्यान रखना पड़ेगा कि बीमा व्यवसाय में अपनी पूंजी और समय सोच समझ कर लगाएं। इसके साथ ही यह भी सुनिश्चित करना होगा कि संयुक्त उपक्रम अनुभवी एवं सफल बीमा कम्पनी से ही किया जाए ताकि उनके अनुभव का लाभ सफलता प्राप्त करने में उठाया जा सके। बैंकिंग उद्योग ने समय-समय पर ग्राहकों के हितों व आवश्यकताओं के अनुसार विभिन्न उत्पाद व सेवाएं उपलब्ध करवाई हैं जिनमें बैंकाश्युरेन्स भी एक ऐसा ही उत्पाद है। अब यह देखना है कि यह कहां तक सफल होता है।

## 10. स्वर्ण बैंकिंग

पूंजीखाता परिवर्तनीयता के संबंध में तारापोर समिती ने अपनी रिपोर्ट में आंतरिक उपयोग के लिए अधिक उदार आयात

नीति सहित स्वर्ण के संबंध में व्यापक सिफारिशों की थीं। रिज़र्व बैंक ने बैंकों को दिशानिर्देश दिए हैं ताकि वे नामित एजेंसी बनाने के लिए रिज़र्व बैंक को आवेदन कर सकें।

बैंककारी विनियमन अधिनियम की धारा 6 के अनुसरण में बैंकिंग कारोबार के साथ-साथ कोई भी बैंकिंग कंपनी बुलियन तथा सोने-चांदी के सिक्कों का क्रय, विक्रय और व्यापार कर सकती है। वस्तुतः अधिनियम बैंकों को बुलियन के व्यापार की अनुमति देता है। इसी के तहत बैंक सोने की जमानत पर ऋण प्रदान करता है। इसी क्रम में कई बैंकों, जैसे पंजाब नेशनल बैंक ने स्वर्ण का व्यवसाय शुरू किया है।

## 11. नवोन्मेष बैंकिंग

सूचना प्रौद्योगिकी, संचार, अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग व वित्त में आए क्रांतिकारी परिवर्तनों के चलते पिछले करीब दो दशकों से बैंकिंग क्षेत्र में अत्यधिक परिवर्तन हुए हैं। ग्राहकों की आवश्यकताओं व प्राथमिकताओं के अनुरूप कम मूल्य सेवाओं आदि के रूप में कई तरह के नवोन्मेष उत्पाद विकसित हुए। किसी भी विकासशील बैंकिंग प्रणाली के लिए यह संभव नहीं था कि वह बैंकिंग जगत में हुए परिवर्तनों से अछूती रहे। अतः कुछ नवोन्मेषकारी उत्पाद भारतीय बैंकिंग प्रणाली ने भी अपनाए हैं।

## संविभाग प्रबंध

इस योजना के अन्तर्गत ग्राहक किसी बैंक को अधिकार देता है कि वह ग्राहक की निधियों का प्रबंध करे। वित्तीय संस्थाओं के मुकाबले में वैयक्तिक क्षमताएं और साधन सीमित होते हैं। इसी वजह से ग्राहकों की निधियों हेतु संस्थागत आधार सेवाओं की आवश्यकता महसूस की गई और ग्राहकों की ओर से बैंकों ने संविभाग प्रबंध की योजना शुरू की। इस प्रक्रिया में जोखिम तो ग्राहक पर ही रहता है परन्तु बैंक से यह अपेक्षित होता है कि वह ग्राहक के हित में ही कार्य करेगा। तदनुसार बैंक के मार्गदर्शन में ग्राहक द्वारा निवेश किया जाता है। बैंक अपनी सेवाओं के लिए कमीशन लेते हैं।

## पट्टाकरण

पट्टाकरण स्थायी आस्तियों के निधिकरण करने का वैकल्पिक तरीका है। बैंकों ने मुख्यतः अपनी सहायक कंपनियों के द्वारा इसे अपनाया है। इसके अन्तर्गत औद्योगिक उपकरणों,

निर्माण, खनन कार्य और सेवा सुविधाओं का वित्तपोषण किया जाता है। इसके अन्तर्गत दोनों पक्षों के बीच संविदा होती है। इनमें से एक पक्ष पट्टाकर्ता होता है जो किराए के प्रतिफलस्वरूप पट्टेदार को किसी सहमत अवधि के लिए किसी आस्ति के उपयोग का अधिकार देता है। पट्टेदार को उस आस्ति के पूरे मूल्य का भुगतान किए बिना ही उसका उपयोग करने का अधिकार प्राप्त हो जाता है। इस तरह का वित्तपोषक पूंजी के अभाव से ग्रस्त इकाइयों के लिए सुविधाजनक है। देय किराये का भुगतान नियतकालिक अवधियों पर होता है। विशेष तौर से लघु उद्योगों को इससे अत्यंत राहत मिली है क्योंकि स्थायी आस्तियों के वित्तपोषण हेतु उन्हें पूंजी की कमी महसूस होती थी। करीब दो दशक पहले पट्टाकरण संबंधी कार्य अपनी सहायक कंपनियों के माध्यम से ही करते थे परन्तु अब भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमति मिलने के उपरांत बैंक अब यह कार्य अपने ही एक विभाग द्वारा करवाते हैं।

### फैक्टरिंग

ऐसा देखा गया है कि उद्योगों को समय पर वांछित राशि प्राप्त न होने से धन की तंगी होती है। इसका सबसे ज्यादा असर लघु उद्योगों पर पड़ता है। इस समस्या का हल निकालने के लिए भारत में फैक्टरिंग सेवाएं स्थापित की गयीं। उक्त योजना की सिफारिश वाघुल समिति ने की थी और इसका अनुमोदन कल्याणसुंदरम समिति ने किया। फैक्टरिंग के अन्तर्गत देनदार बही खाते का प्रशासन, ऋण सुरक्षा, बकाया राशियों की वसूली और बाज़ार सूचना सेवाएं शामिल हैं। फैक्टरिंग के अधीन फैक्टर ऋण वसूली का दायित्व स्वीकार करते हुए खाते की उधारियों के आधार पर ग्राहक का वित्तपोषण करता है। दूसरे शब्दों में वह ग्राहक की खाताबही-वर्णित उधारी खरीद लेता है। फैक्टर द्वारा सेवाएं कमीशन के आधार पर प्रदान की जाती हैं। फैक्टरिंग से ग्राहक का नकदी प्रवाह बढ़ जाता है, जोखिम टल जाता है और वह वसूली की सिरदर्दी से भी बच जाता है। एक विशिष्ट सेवा होने के नाते फैक्टरिंग के माध्यम से उधारियों की सामयिक वसूली, ग्राहकीय ऋण विश्लेषण, विपणन अनुसंधान जैसे कई लाभ हो सकते हैं। अधिक महत्व की बात है कि इसकी वजह से उत्पादकगण लेखाकरण और मुकदमेबाजी से बच सकते हैं। चूंकि यह सेवा फीस पर आधारित है इसलिए अधिकाधिक बैंक यह सेवा प्रदान करने के लिए प्रयासरत हैं।

### आवासन

बहुत समय से बैंक आवास हेतु ऋण प्रदान करते आ रहे हैं परन्तु हाल ही में बैंकों ने अपनी सहायक कंपनियों द्वारा विस्तृत स्तर पर आवास हेतु ऋण उपलब्ध करवाना शुरू कर दिया है। आवास की कमी बड़े शहरों व महानगरों में विकट रूप में सामने आयी है अतः आवास वित्त पोषण की संभावनाएं बहुत ही व्यापक और असीम हैं। अतः यह आवश्यक समझा गया कि आवास ऋण उपलब्ध करवाने के लिए विशिष्ट सहायक कंपनियों की स्थापना की जाए। इसलिए बहुत से बैंकों ने मात्र आवासन के प्रयोजन हेतु अपनी सहायक कंपनियों की स्थापना की है। आवासन को प्राथमिकता देने हेतु शीर्ष स्तर पर पहले से ही नेशनल हाऊसिंग बैंक स्थापित किया जा चुका है। आवास वित्तपोषण से जहां बैंकों को व्यापार का नया क्षेत्र उपलब्ध हो गया है वहीं उनके लाभ में वृद्धि भी होती है व देश के निर्माण उद्योग को भी बढ़ावा मिलता है।

### प्रतिभूतिकरण

भारतीय बैंकिंग में प्रतिभूतिकरण एक नई अवधारणा है। यह वह प्रक्रिया है जिसके अन्तर्गत किसी ऋणदायी संस्था की तरलेतर आस्तियों का परक्राम्य लिखतों में रूपांतर किया जाता है। उक्त आस्तियां व्यापार की प्राप्य राशियों, आवास ऋण आदि के रूप में हो सकती हैं। दूसरे शब्दों में यह वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा ऋणदाताओं की तरलेतर आस्तियां तरल निधियों में परिवर्तित हो जाती हैं। इस प्रक्रिया के दौरान तुलनपत्र से गैर चल आस्तियां हट जाती हैं जिससे पूंजी पर्याप्तता अथवा अन्य वित्तीय अनुपातों के निर्वाह का हल सहज ही निकल जाता है। विकसित देशों में प्रतिभूतिकरण अत्यधिक लोकप्रिय सिद्ध हो रहा है जबकि भारत में इसकी छोटी सी शुरुआत मात्र हुई है। भारत में सिटी बैंक व आईसीआईसीआई ने प्रतिभूतिकरण का सूत्रपात किया है। इससे जहां एक ओर बैंकों का नकदी प्रवाह बढ़ता है वहीं दूसरी ओर इससे बाज़ार में निवेशकों के लिए जोखिमयुक्त तरल प्रतिभूतियां उपलब्ध होती हैं और बैंकों को अपनी चल निधियों के नियोजन का अवसर मिलता है।

### जोखिम पूंजी

भारतीय बैंकिंग उद्योग ने जोखिम पूंजी की अवधारणा को

भी अपनाया है। जोखिम पूंजी का अर्थ है नए और जोखिमपूर्ण उद्यमों में दीर्घावधि निवेश। ये उद्यम ऐसी नई प्रौद्योगिकी पर आधारित होते हैं जिनकी वाणिज्यिक व्यवहार्यता संदिग्ध रहती है। इनमें निहित जोखिमों के कारण पहले बैंक और वित्तीय संस्थाओं द्वारा ऐसे उद्यमों का समर्थन नहीं किया जाता था। जोखिम पूंजी निधियों की स्थापना से अब ऐसे उद्यमियों का वित्तपोषण उक्त निधियों से हो सकेगा। जोखिम पूंजीपति, संबंधित जोखिम पूर्ण उद्यम से निकट से जुड़ा होता है तथा उसके लिए वित्तीय एवं प्रबंधकीय सहायता उपलब्ध करवाता है। जोखिमपूर्ण इकाई के स्थायित्व तक वह पूरा जोखिम उठाता है। वह पहले ईक्विटी के रूप में निवेश करता है और उद्यम स्थापित हो जाने के पश्चात बाज़ार में प्रीमियम लेते हुए ईक्विटी बेच देता है। यही प्रीमियम उसका लाभ है। भारत में आईडीबीआई, आईएफसीआई जैसी संस्थाओं ने जोखिम पूंजी का सूत्रपात किया। अब बैंकों ने भी जोखिम निधियां स्थापित की हैं। कुछ बैंकों ने अपनी सहायक कंपनियों द्वारा ऐसी निधियां स्थापित की हैं। भारत सरकार ने जोखिम पूंजी निधि कम्पनियों की स्थापना के संबंध में विस्तृत मार्गदर्शन दिए हैं जिनके अन्तर्गत कम्पनियां वित्तीय छूट का लाभ उठा सकती हैं।

## 12. फीस पर आधारित सेवाएं

विश्व भर में हो रहे व्यापक वित्तीय परिवर्तनों के साये से बैंकिंग सेवाएं भी अछूती नहीं रही हैं। भारतीय बैंकिंग का स्वरूप कई अर्थों में व्यापक परिवर्तन अपेक्षाओं के साथ निरन्तर

रूप से बदल रहा है। ग्राहक की विभिन्न आवश्यकताओं के प्रति बढ़ रहे उत्तरदायित्व हेतु ध्यान की जरूरत प्रतिदिन बढ़ रही है और बैंकों का यह दायित्व हो गया है कि वे अपने परिचालनों/सेवाओं/उत्पादों का विविधीकरण करें। बैंकों के लाभ का दायरा सिमटता ही जा रहा है। ऐसे में बैंकों ने विशिष्ट सेवाएं, जो फीस पर आधारित हों, का भी सहारा लिया है। अब कई बैंक जैसे पी.एन.बी. व स्टेट बैंक ने निम्नलिखित सेवाएं शुरू की हैं जिनके बदले वे निर्धारित फीस लेकर सेवाएं प्रदान करते हैं -जैसे कर योजना परामर्श, सावधि जमा, डिबेंचर, ईक्विटी परामर्श, निवेश अवसरों संबंधी मार्गदर्शन व परामर्श, निष्पादन व ट्रस्टी सेवाएं, पेंशन का भुगतान, सुरक्षित जमा लॉकर, बैंक गारंटी जारी करना इत्यादि।

एक समय था जब यह माना जाता था कि बैंकों को अपनी सेवाएं उपलब्ध करवाने हेतु विपणन की कोई आवश्यकता नहीं है तथा विपणन का विचार मात्र उपभोक्ता वस्तुओं तक ही सीमित है। इस प्रतिस्पर्धा के बाज़ार में अब विपणन की अत्यधिक आवश्यकता है। अब जबकि सभी बैंक एक जैसी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं यह और भी आवश्यक हो गया है कि इस प्रतिस्पर्धा में टिके रहने हेतु प्रभावी विपणन का सहारा लिया जाए। जैसा कि टॉम पीटर ने कहा है, “अपने अस्तित्व को बनाये रखने के लिए ग्राहक के मन में पूर्ण रूप से पैठ करना आवश्यक है। अगर आप वितरण प्रक्रिया पर पकड़ ठीक नहीं रख सकते तो वह (ग्राहक) किसी और के कब्जे में चला जाएगा।”

## प्रयुक्त शब्दावली

अनुषंगी सेवा	Ancillary Service	विक्रय बिंदु	Point of Sale
सेवा उद्योग	Service Industry	जमा संग्रहण	Deposit Mobilisation
वित्तीय आवश्यकता	Financial Requirement	संविभाग प्रबंध	Portfolio Management
विक्रेता - बाज़ार	Seller's Market	पट्टाकरण	Lease
क्रेता बाज़ार	Buyer's Market	वित्तीय अनुपात	Financial Ratio
नवोन्मेष सेवाएं	Innovative Services	वित्तीय छूट	Financial Relaxation

# बैंकों में शाखा स्तर पर प्रभावी सम्प्रेषण



श्री एम. पी. सैनी  
पंजाब नेशनल बैंक  
एन.आई. टी. फरीदाबाद  
हरियाणा -121 002

## बैंकों में प्रबन्धकीय सूचना पद्धति

बैंकों में सूचना पद्धति से तात्पर्य उच्चस्तरीय प्रबन्ध से निम्न स्तर तक सूचनाओं के प्रवाह से है। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि सूचनाओं, नीतियों, विचारों तथा तथ्यों की अभिव्यक्ति से है जो उच्च प्रबन्धक वर्ग निम्न स्तर तक अपनी बात कहने का प्रयास करता है इसे ही बैंकिंग सम्प्रेषण कहा गया है। बैंकों में प्रबन्धकीय सम्प्रेषण के अन्तर्गत सूचनाओं के प्रवाह को एक छोर से दूसरे छोर तक पहुंचाया जाता है तथा दूसरे छोर से यानि निम्न स्तर से वापस विचारों तथा सूचनाओं को पुनः उच्च प्रबन्ध की ओर पहुंचाया जाता है।

## बैंकों में सम्प्रेषण का महत्व

यद्यपि बैंकों में प्रत्यक्ष रूप से किसी वस्तु को निर्मित नहीं किया जाता है जिसका बाजार में प्रतियोगी मूल्य पर विक्रय किया जा सके। इसके विपरीत बैंक तो अपने ग्राहकों के लिए निरन्तर रूप से नई - नई सेवाओं का विक्रय करते हैं। जब ग्राहक को बैंक की उत्कृष्ट सेवा से संतुष्टि प्राप्त होती है तो उसे बिल्कुल ऐसे लगता है, जैसे उसने वाजिब दाम देकर बाजार से कोई उत्पाद खरीद लिया हो। बैंकों में सम्प्रेषण के महत्व को नकारा नहीं जा सकता प्रश्न सिर्फ इस बात का है कि बैंकों में यह कितना प्रभावी हो सकता है .....

बैंकों में सूचना प्रवाह का संबंध उच्च स्तर से लेकर निम्न स्तर के प्रत्येक उस कर्मचारी से होता है जिसका प्रत्यक्ष संबंध सूचना या जानकारी के साथ होता है।

\* बैंकों में प्रभावी सम्प्रेषण के माध्यम से शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों तथा प्रधान कार्यालय में आपसी तालमेल तथा समन्वय स्थापित किया जा सकता है और हर स्तर पर स्टाफ की कार्यकुशलता में वृद्धि की जा सकती है।

\* बैंकों में स्टाफ सदस्यों के व्यक्तित्व का विकास करने तथा उन्हें अपने संस्थान या प्रधान कार्यालय के आदेशों के

प्रति समर्पित रहने की जानकारी देने में सम्प्रेषण मुख्य भूमिका निभाता है। इससे स्टाफ सदस्यों की व्यक्तिगत व बौद्धिक योग्यता को विकसित करने का प्रयास किया जाता है।

सम्प्रेषण के माध्यम से निम्न स्टाफ सदस्यों तक यह सूचना प्रवाहित की जा सकती है कि बैंक के निरंतर विकास की तरफ अग्रसर होने में उनकी महत्वपूर्ण भूमिका है। सम्प्रेषण के माध्यम से प्रधान कार्यालय अपनी नीतियों, लक्ष्यों तथा परिणामों को शाखाओं में अधीनस्थ स्टाफ तक पहुंचाने का प्रयास करता है तथा बदले में वह प्राप्त क्रियाओं तथा प्रतिक्रियाओं को वापस प्रधान कार्यालय की जानकारी में लाता है।

सम्प्रेषण के माध्यम से बैंक का प्रधान कार्यालय अपनी नीतियों व लक्ष्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक दिशा निर्देश देते हुए निम्न कार्यालयों को प्रेरित कर सकता है।

सम्प्रेषण के माध्यम से बैंक अपनी वास्तविक उपलब्धियों तथा परिणामों को बाहरी जगत के सम्मुख प्रदर्शित कर सकता है।

सम्प्रेषण के माध्यम से बैंक का प्रधान कार्यालय अपनी नवीन सेवाओं को ग्राहकों तक पहुंचाने के लिए प्रयत्नशील रहता है क्योंकि तीव्र प्रतियोगिता के युग में ग्राहक सेवा मिलने का इन्तजार नहीं करेगा बल्कि वह वहां चला जाएगा जहां उसे तुरन्त सेवा व जानकारी प्रदान की जा रही है।

## बैंकों में सम्प्रेषण विधियां

बैंकों में सम्प्रेषण का कार्य कई विधियों से सम्पन्न किया जाता है। एक मार्गीय सम्प्रेषण व्यवस्था के अन्तर्गत प्रबंध के उच्च स्तर से निचले स्तर तक सम्प्रेषण का काम किया जाता है। द्विमार्गीय सम्प्रेषण व्यवस्था के अंतर्गत सम्प्रेषण का कार्य उच्च प्रबन्ध से निम्न स्तर तक तथा पुनः निम्न स्तर से उच्च स्तर तक सम्पन्न किया जाता है। इस प्रकार की प्रक्रिया में बैंकिंग

उद्योग के सभी कर्मचारी अपने आपको, संस्थान का महत्वपूर्ण अंग मानने लगते हैं। त्रिमार्गीय सम्प्रेषण व्यवस्था के अंतर्गत सम्प्रेषण का कार्य उच्च प्रबन्ध से निम्न स्तर, निम्न स्तर से उच्च प्रबन्ध तथा उच्च प्रबन्ध से बाहरी जगत को किया जाता है।

औपचारिक सम्प्रेषण के अंतर्गत सम्प्रेषण का कार्य प्रधान स्तर से मध्यम स्तर तथा मध्यम स्तर से निम्न स्तर तक पूरा किया जाता है। मौखिक सम्प्रेषण के अंतर्गत सूचनाओं के आदान-प्रदान में लिखित कार्यवाही नहीं की जाती है। मौखिक सम्प्रेषण का काम क्योंकि छोटी शाखाओं के लिए ही लाभदायक है, इस प्रकार की प्रणाली अपनाने से समय व धन दोनों की ही बचत होती है। इस प्रकार की प्रणाली को अपनाने से सबसे बड़ा लाभ यह होता है कि सूचना, जानकारी व तथ्यों से संबंधित दोनों पक्ष आमने सामने रहकर अपनी क्रिया व प्रतिक्रिया व्यक्त कर सकते हैं। मौखिक सम्प्रेषण का महत्वपूर्ण दोष यह है कि इस प्रणाली के अन्तर्गत किसी व्यक्ति की जिम्मेदारी तय नहीं की जा सकती कि अमुक कार्य करने का आदेश उसे किस व्यक्ति से कहाँ और कैसे मिला था।

\* लिखित सम्प्रेषण में सम्प्रेषण का कार्य मुख्य रूप से लिखित रूप में किया जाता है। सूचना लिखित होनी चाहिए या नहीं यह प्रायः सूचना की प्रकृति पर निर्भर करता है। बैंक शाखाओं में ऋण प्रस्तावों की स्वीकृति व खाताबंदी कार्य आबंटन के बारे में सूचनाएं आदि लिखित रूप में दी जानी चाहिए क्योंकि भविष्य में इस बात की जानकारी की आवश्यकता हो सकती है कि ऋण प्रस्तावों तथा महत्वपूर्ण निर्णयों की स्वीकृति कब-किसने-किसको दी थी। हमारी बैंकिंग प्रणाली में लिखित सम्प्रेषण का अधिक महत्व है क्योंकि कर्मचारियों का विशाल समूह बैंकिंग उद्योग में कार्यरत है। बैंकिंग शाखाओं में कर्मचारियों तथा अधिकारियों का जल्दी-जल्दी एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थानांतरण होता रहता है और भविष्य में यह जानने के लिए कि किसके आदेश पर अमुक कार्य कब और किसने किया था सूचना सिर्फ लिखित होनी चाहिए। बैंकों में कार्यालय आदेश प्रायः बनाये जाते हैं कि शाखा में किसने क्या कार्य करना है। यह सब लिखित होने पर ही किसी कर्मचारी या अधिकारी को उसके कार्य के प्रति जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।

\* अधोमुखी सम्प्रेषण के अंतर्गत उच्च प्रबंधन की तरफ से कर्मचारी वर्ग तक सम्प्रेषण किया जाता है। इस प्रकार की प्रणाली में भी यदि सूचना का सम्प्रेषण लिखित रूप में हो तो ज्यादा अच्छा है। लेकिन यदि सम्प्रेषण मौखिक रूप में हो तो यह ध्यान रखना चाहिए कि सूचना कर्मचारी वर्ग तक स्पष्ट रूप में व सही शृंखला द्वारा पहुंचे। शाखा स्तर पर यदि कर्मचारियों की संख्या बहुत ही कम है तो प्रबंधक द्वारा सभी सदस्यों को एकत्रित करके मौखिक रूप से सूचना दी जा सकती है।

### शाखा स्तर पर सम्प्रेषण

शाखा स्तर पर सम्प्रेषण का कार्य किस विधि से किया जाए यह इस बात पर निर्भर करता है कि शाखा से प्रबंधकों तक ऊपर जाने वाली सूचना में कितने चरण शामिल हैं। प्रत्येक शाखा प्रबंधक को इस बात की सुनिश्चितता करनी चाहिए कि शाखा स्तर से उच्च प्रबंधन को तथा उच्च प्रबंधन की ओर से शाखा में आयी सूचनाओं को शाखा के प्रत्येक कर्मचारी व अधिकारी को अवगत कराए। शाखा प्रबंधक को यह देखना चाहिए कि हर वर्ग तक सूचनाएं लिखित, मौखिक या किस अन्य विधि से सम्प्रेषित की जाएं कि शाखा अपने बैंक के लक्ष्यों को अंतिम रूप से प्राप्त कर सके। बैंक की शाखा में शाखा प्रबंधक, बैंक के उच्च प्रबंधन तथा कर्मचारियों के बीच एक कड़ी के रूप में होता है। शाखा प्रबंधक हर प्रकार के सम्प्रेषण के लिए उच्च प्रबंधन के समक्ष उत्तरदायी होता है। यदि शाखा स्तर से उच्च प्रबंधन को सम्प्रेषण प्रभावी ढंग से किया जाता है तो शाखा प्रबंधक बधाई का पात्र बन जाता है लेकिन यदि सम्प्रेषण में कमी रह जाती है या सूचनाएं पूरी तरह अप्रभावी ढंग से पेश की जाती हैं तो शाखा प्रबंधक को उच्च प्रबंधन की तरफ से शिकायती पत्रों का अंबार मिलता है। शाखा प्रबंधक सम्प्रेषण के माध्यम से उच्च प्रबंधन की तरफ से कर्मचारी वर्ग तक उनके निर्देश पहुंचाता है तथा कर्मचारियों के सुझावों तथा विचारों को उच्च प्रबंधन की तरफ पहुंचाता है। शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक एक सफल सम्प्रेषण प्रणाली की व्यवस्था करके शाखा का सफल संचालन कर सकता है। शाखा प्रबंधक को सम्प्रेषण के संबंध में निम्न बातों की जानकारी होने पर प्रभावी सम्प्रेषण प्रणाली की स्थापना की जा सकती है.....

\* शाखा प्रबंधक को शाखा के आकार के अनुसार समय-समय पर प्रत्येक कर्मचारी से सीधा सम्पर्क स्थापित करना

चाहिए।

\* शाखा प्रबंधक का विभागीय सुपरवाइजर से तथा सुपरवाइजर से प्रत्येक कर्मचारी का सीधा सम्पर्क होना चाहिए।

\* शाखा प्रबंधक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह बैंक की नीतियों, योजनाओं तथा तुलनपत्र से संबंधित सभी परिपत्रों को प्रभावी सम्प्रेषण प्रणाली द्वारा शाखा के प्रत्येक कर्मचारी तक पहुंचाने का प्रयास करे।

\* शाखा प्रबंधक को चाहिए कि वह उच्च प्रबंधन की तरफ से प्राप्त हुई सब सूचनाओं व निर्देशों से तुरंत व सही समय पर हर कर्मचारी को अवगत कराए ताकि सही दिशा में कार्य किया जा सके। स्टाफ अधिक होने की दशा में शाखा प्रबंधक विभागीय अधिकारियों के माध्यम से समस्त शाखा को सम्प्रेषित सूचना से अवगत करा सकता है।

\* शाखा प्रबंधक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंकिंग से संबंधित आवश्यक परिपत्र संबंधित विभागीय अधिकारियों को सही समय पर पहुंचाए जा रहे हैं तथा उन पर अमल किया जा रहा है।

\* शाखा प्रबंधक को समय - समय पर स्टाफ सदस्यों की सभा का आयोजन करते रहना चाहिए तथा प्रधान कार्यालय द्वारा लागू नीतियों, निर्देशों तथा नवीन योजनाओं की जानकारी स्टाफ सदस्यों को देने का प्रबंध करना चाहिए। इस प्रकार की सभा में उपस्थित स्टाफ सदस्यों के विचारों / भावनाओं तथा सुझावों को प्रधान कार्यालय तक पहुंचाने का प्रयास करना चाहिए।

\* उच्च प्रबंधन की तरफ से प्राप्त निर्देशों व सुझावों को तीव्र सम्प्रेषण प्रणाली द्वारा शाखा में सम्प्रेषित करना चाहिए तथा इसी प्रकार निम्न स्तर से उच्च स्तर की तरफ सम्प्रेषित सूचना तीव्रतर माध्यम से भेजनी चाहिए।

\* शाखा से संबंधित सूचनाएं / विवरणियां व प्रगति रिपोर्ट स्पष्ट व सरल शब्दों में निर्धारित प्रपत्रों में क्षेत्रीय कार्यालय को निर्धारित अवधि के भीतर प्रेषित की जानी चाहिए ताकि अंचल कार्यालय व प्रधान कार्यालय निर्धारित समयावधि में आवश्यक निर्णय ले सकें।

\* शाखा प्रबंधक सम्प्रेषण की विधि, शाखा के आकार आदि को ध्यान में रखकर चुन सकता है। शाखा प्रबंधक को सुनिश्चित करना चाहिए कि सम्प्रेषण मौखिक या लिखित जिस रूप में भी हो लेकिन प्रभावी होना चाहिए।

\* सूचना जिन विभागों से संबंधित है उनमें **आपसी समन्वय** व तालमेल बनाने का प्रयास शाखा प्रबंधक को करना चाहिए।

\* शाखा प्रबंधक को चाहिए कि वह इस बात का ध्यान रखे कि किस व्यक्ति को सूचना किसके माध्यम से दी जाए। विभागीय अधिकारी को चाहिए कि वह कर्मचारी वर्ग तक समस्त सूचनाएं पहुंचाए जो उसे उच्च प्रबंधन से प्राप्त हुई हैं।

\* शाखा प्रबंधक को सुनिश्चित करना चाहिए कि जो भी सूचनाएं भेजी जा रही हैं वे सरल, स्पष्ट तथा पर्याप्त होनी चाहिए तथा उनका आशय एकदम साफ होना चाहिए।

### सम्प्रेषण अंतराल

सम्प्रेषण के माध्यम से संबंध बनाये जाते हैं तथा अधिकारों का प्रयोग किया जाता है। जब सम्प्रेषण प्रभावी तरीके से नहीं किया जाता तो शाखा के कार्य संचालन व कार्य प्रणाली में बाधा के साथ - साथ विलम्ब भी हो जाता है। इस प्रकार के सम्प्रेषण को ही सम्प्रेषण अंतराल कहा जाता है। प्रभावी व कुशल शाखा प्रबंधक अपनी शाखा में प्रभावी सम्प्रेषण प्रणाली का प्रयोग करके शाखा में उत्पन्न होनेवाले सम्प्रेषण अंतरालों को काफ़ी हद तक सफलतापूर्वक टाल सकता है।

### शाखा स्तर पर प्रभावी सम्प्रेषण

शाखा स्तर पर सम्प्रेषण प्रणाली मजबूत होनी चाहिए। शाखा स्तर पर प्रभावी सम्प्रेषण के लिए उसमें निम्न विशेषताएं होनी चाहिए .....

\* शाखा से संबंधित सूचनाएं शीघ्रता से सम्प्रेषित की जानी चाहिए। विलम्ब से भेजी गई सूचनाएं उच्च प्रबंध के लिए उपयोगी साबित नहीं होतीं।

\* सूचनाएं निरंतर व नियमित समय अंतराल पर उचित प्रवाह के साथ सम्प्रेषित की जानी चाहिए।

\* सूचना प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जिसमें शुद्धता की अधिकतम सीमा हो। सूचनाओं को प्रभावी रूप से समझने के लिए आकड़ों व ग्राफ आदि का प्रयोग किया जा सकता है। लेकिन इस बात का ध्यान रहे कि शुद्धता के लिए शीघ्रता को नज़रअंदाज नहीं करना चाहिए।

\* सूचना प्रणाली ऐसी नहीं होनी चाहिए कि उससे मिलने वाले लाभ सूचना प्रणाली में आने वाली कुल लागत से कम पड़ जाए।



\* सूचना प्रणाली ऐसी होनी चाहिए जिसमें शाखा की आवश्यकतानुसार व परिस्थितियों को देखते हुए आसानी से परिवर्तन किया जा सके ।

\* शाखा स्तर पर सूचना प्रणाली में सूचनाएं व दिशा निर्देश ऐसे होने चाहिए जिसे अधीनस्थ वर्ग के कर्मचारी भी आसानी से समझ सकें । तकनीकी शब्दावली का प्रयोग कम से कम किया जाना चाहिए ताकि सूचना प्रणाली को सरल व समझने योग्य बनाया जा सके ।

### समय की मांग

बैंकिंग उद्योग में निरंतर आ रहे सम्प्रेषण परिवर्तनों को देखते हुए अब यह आवश्यक हो गया है कि सम्प्रेषण की महत्ता को समझा जाए तथा इसे प्रभावी, मजबूत तथा असरदार बनाने के लिए प्रधान कार्यालय से लेकर शाखा स्तर तक हर चरण में सम्प्रेषण व्यवस्था को कुशलता के साथ लागू किया जा सके । जब तक बैंकिंग उद्योग में प्रभावी सम्प्रेषण व्यवस्था अपना महत्व नहीं बनाती तब तक नीतियों /जानकारी / नवीन योजनाओं को जनता के बीच लोकप्रिय नहीं बनाया जा सकता ।

### प्रयुक्त शब्दावली

सम्प्रेषण	Communication	प्रतियोगी मूल्य	Competitive Price
उच्चस्तरीय प्रबन्ध	Top Level Management	आपसी समन्वय	Mutual Coordination



### पाठकों से

14 वर्षों से इस पत्रिका को आप पाठकों का स्नेह मिलता रहा है। पिछले वर्ष प्रकाशित “ सूचना प्रौद्योगिकी विशेषांक ” (अक्टूबर-दिसंबर 2001) को मिली प्रतिक्रिया को दृष्टिगत रखते हुए हमने इस वर्ष एक और सामयिक विषय “ जोखिम प्रबंधन ” पर विशेषांक (अक्टूबर-दिसंबर 2002) प्रकाशित करने का निर्णय लिया है जिसमें जोखिम प्रबंधन से जुड़े विभिन्न पहलुओं पर सार्थक एवं उपयोगी लेखों को शामिल किया जाएगा । हमें विश्वास है कि हमारा यह प्रयास भी पाठकों के लिए लाभदायक साबित होगा । जनवरी 2001 से इस पत्रिका को इंटरनेट पर डाल दिए जाने के बाद से हमें अपने पाठकों से इस आशय की शिकायतें मिलने लगीं कि पत्रिका का मुद्रण क्यों बंद कर दिया गया है। इस संबंध में हम अपने पाठकों को बताना चाहेंगे कि यह पत्रिका **मुद्रित रूप में अब भी उपलब्ध है और इसका प्रकाशन बंद नहीं किया गया है** । बल्कि अब इसे आप निःशुल्क प्राप्त कर सकते हैं । इसके लिए आपको लिखित रूप में “ 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 जोखिम प्रबंधन के लिए अपनी मांग से हमें तत्काल अवगत कराएं ताकि हम तदनुसार प्रतियों का मुद्रण कर सकें ।

(राशि करोड़ रुपयों में)

चयनित संकेतक*				12 मई 2001			11 मई 2002
1. कुल जमाराशियां	:			9,91,754			11,35,309
2. बैंक ऋण	:			5,18,833			5,97,020
3. ऋण-जमा अनुपात	:			52.31%			52.59%
4. नकद-जमा अनुपात	:			8.31%			6.57%
5. निवेश - जमा अनुपात	:			38.09%			39.87%
6. जनसंख्या समूह	रिपोर्ट करनेवाले कार्यालयों की संख्या	कुल योग का प्रतिशत	कुल जमाराशियां (करोड़ रुपयों में)	कुल योग का प्रतिशत	सकल बैंक ऋण (करोड़ रुपयों में)	कुल योग का प्रतिशत	
ग्रामीण	दिसंबर 2000	32,540	49.42	1,29,965	14.72	52,687	10.21
	दिसंबर 2001	32,496	49.04	1,49,522	14.64	61,139	10.46
अर्धशहरी	दिसंबर 2000	14,471	21.98	1,74,101	19.73	60,029	11.63
	दिसंबर 2001	14,632	22.08	2,01,241	19.70	67,012	11.47
शहरी / महानगरीय	दिसंबर 2000	18,822	28.59	5,78,306	65.53	4,03,150	78.14
	दिसंबर 2001	19,133	28.87	6,70,365	65.64	4,55,997	78.06
योग	दिसंबर 2000	65,833	100	8,82,373	100	5,15,868	100
	दिसंबर 2001	66,261	100	10,21,130	100	5,84,149	100

## टिप्पणी :

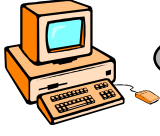
- (1) मद संख्या 1 से 5 में दिये गये आंकड़े 12 मई 2001 और 11 मई 2002 की स्थिति दर्शाते हैं। ये आंकड़े भारतीय रिज़र्व बैंक बुलेटिन के दिनांक 12 मई 2001 और 11 मई 2002 के "वीकली स्टैटिस्टिकल सप्लीमेंट" से लिये गये हैं तथा अनुसूचित वाणिज्य बैंकों से संबंधित हैं।
- (2) मद सं. 6 में दिये गये आंकड़े दिसंबर 2000 और दिसंबर 2001 के अंतिम शुक्रवार की स्थिति दर्शाते हैं। ये आंकड़े भी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों से संबंधित हैं और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित, बैंकिंग सांख्यिकी से संबंधित दिसंबर 2000 और दिसंबर 2001 की तिमाही पुस्तिकाओं पर आधारित हैं।

जमाराशियों / ऋण की मात्रा के अनुसार सर्वोच्च स्तर के पच्चीस केन्द्र  
दिसंबर 2001

(राशि लाख रुपयों में)

जमाराशियाँ					ऋण				
दर्जा	केन्द्र का नाम	रिपोर्टकर्ता कार्यालयों की संख्या	राशि	वार्षिक वृद्धि (%)	दर्जा	केन्द्र का नाम	रिपोर्टकर्ता कार्यालयों की संख्या	राशि	वार्षिक वृद्धि (%)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	मुंबई	1,466	132195,16	12.8	1	मुंबई	1,466	125142,55	6.7
2	दिल्ली	1,365	112588,94	16.7	2	दिल्ली	1,365	92626,96	16.5
3	कोलकाता	992	36819,98	10.0	3	चेन्नई	774	33434,56	12.4
4	बंगलूर	757	28471,51	20.8	4	कोलकाता	992	25483,36	13.1
5	चेन्नई	774	27273,41	15.2	5	बंगलूर	757	18133,97	16.9
6	हैदराबाद	534	19354,14	16.6	6	हैदराबाद	534	13912,64	7.5
7	अहमदाबाद	493	12486,57	27.2	7	अहमदाबाद	493	10338,66	11.7
8	पुणे	326	11027,19	17.6	8	चंडीगढ़	157	9735,35	*
9	लखनऊ	236	9766,25	15.6	9	पुणे	326	6814,35	22.2
10	चंडीगढ़	157	7623,66	16.0	10	जयपुर	237	4842,00	18.1
11	जयपुर	237	6648,57	14.9	11	कोयम्बतूर	181	4789,89	7.9
12	कानपुर	292	6475,25	14.7	12	वड़ोदरा	195	4772,74	5.6
13	वड़ोदरा	195	6319,27	22.1	13	इन्दौर	180	4158,70	5.5
14	पटना	170	5517,41	8.0	14	लुधियाना	204	4096,35	-0.2
15	जालंधर	152	5447,16	13.9	15	लखनऊ	236	3703,42	24.2
16	लुधियाना	204	5352,93	14.7	16	कोची	217	3549,91	15.9
17	कोची	217	5196,43	12.4	17	दोराहा	5	3512,73 (114,19)	42.7
18	तिरुवनन्तपुरम	155	4654,19	14.8	18	तिरुवनन्तपुरम	155	2911,19	37.9
19	इन्दौर	180	4358,99	17.9	19	श्रीनगर	89	2320,70	0.8
20	भोपाल	163	4257,92	22.6	20	भोपाल	163	2119,59	16.4
21	कोयम्बतूर	181	4148,68	17.2	21	विशाखापट्टनम	129	2104,65	13.5
22	अमृतसर	155	4023,38	15.8	22	कानपुर	292	2035,30	10.3
23	नागपुर	170	3911,51	11.9	23	नागपुर	170	1908,46	10.7
24	सूरत	169	3850,53	21.5	24	तिरुपुर	51	1883,66	5.1
25	वाराणसी	137	3188,70	16.8	25	भुवनेश्वर	112	1556,76	20.0

(स्रोत : बैंकिंग सांख्यिकी तिमाही पुस्तिका दिसंबर 2001)



## कंप्यूटर परिभाषा कोश\*

**Copy - कॉपी, प्रतिलिपि** : किसी सूचना / डाटा की प्रतिलिपि बनाना एवं उसे उसी प्रलेख में किसी अन्य स्थान पर भी पेस्ट करना, किसी फाइल में रखना, किसी अन्य मेमोरी लोकेशन पर रखना या किसी अन्य माध्यम, जैसे फ्लॉपी, टेप, हार्डडिस्क आदि पर रखना आदि। डाटा को पटल से किसी फाइल या प्रिंटर पर भी कॉपी किया जा सकता है।

**Copy Program - कॉपी प्रोग्राम** : 1. वह प्रोग्राम जिसके द्वारा एक या अधिक फाइलों को किसी डिस्क पर या डाइरेक्ट्री में कॉपी किया जा सकता हो। 2. वह प्रोग्राम, जो किसी सॉफ्टवेयर के कॉपी प्रोटेक्टेड (प्रतिलिपि निषेध) युक्त को मात देकर उसकी अवैध प्रतियां बना सके या उसे किसी अन्य डिस्क पर कॉपी कर सके।

**Copy Protection - कॉपी सुरक्षित, कॉपी प्रोटेक्शन, प्रतिलिपि निषेध** : किसी सॉफ्टवेयर के विकासकर्ता द्वारा उस पर लगाया गया सॉफ्टवेयर लॉक, ताकि उक्त सॉफ्टवेयर को अनधिकृत रूप से कॉपी या वितरित न किया जा सके।

**Corel Draw - कोरल ड्रा** : यह कोरल सिस्टम्स द्वारा 1989 में पहली बार बाज़ार में लाया गया अत्यंत सुविधाजनक दृष्टांत चित्र प्रोग्राम है। वर्तमान में Corel Draw विंडोज पर आधारित आसानी से पाठ तथा विशिष्ट प्रभावों का प्रबंधन करने के लिए विख्यात है।

**Corruption - डाटा दूषण** : मेमोरी या डिस्क पर उपलब्ध डाटा का प्रयोक्ता की बिना जानकारी के बदल जाना, जो प्रदूषण या वातावरण में बदलाव के कारण होता है। ऐसा होने पर डाटा का अर्थ बदल जाता है या डाटा पढ़ने योग्य नहीं रहता है। इस प्रक्रिया को डाटा दूषण (डाटा करप्शन) कहते हैं।

**Counter - काउंटर** : 1. प्रोग्रामिंग में एक चर जो कि किसी चीज की गिनती करता है। 2. इलेक्ट्रॉनिक्स में वह परिपथ, जो कुछ निश्चित स्पंदनों की प्राप्ति के बाद आउटपुट देता है। 3. वह युक्ति, जो विश्वव्यापी मकड़जाल (वेबसाइट) पर उपलब्ध किसी साइट पर आनेवाले यायावरों की गिनती तथा अन्य जानकारी रखती है।

**Crash - क्रैश, खराबी** : किसी प्रोग्राम या डिस्क का काम करते वक्त अचानक रूक जाना। प्रोग्राम के क्रैश होने पर उस प्रोग्राम द्वारा उपयोग किया गया डाटा खराब भी हो सकता है। डिस्क क्रैश होने पर सामान्यतया उस डिस्क पर लिखा डाटा प्राप्त नहीं किया जा सकता, अर्थात् यदि बैकअप नहीं है, तो अत्यंत कठिन परिस्थिति उत्पन्न हो सकती है।

**Critical Error - गंभीर त्रुटि** : एक ऐसी त्रुटि, जो कंप्यूटर पर संसाधन को तब तक रोके रखती है जब तक कि उक्त त्रुटि का निदान प्रयोक्ता द्वारा या किसी अन्य सॉफ्टवेयर द्वारा नहीं हो जाता। उदाहरण के लिए, किसी ऐसी डिस्क को पढ़ना, जिसका कि अस्तित्व ही नहीं है या प्रिंटर पर बिना पेपर लगाये कुछ प्रिंट करने की कोशिश करना।

**Cryptography - क्रिप्टोग्राफी** : डाटा गूढ़लेखन की कला। इसमें कुछ अक्षरों या अंकों या संप्रतीकों (कैरेक्टरों) के समूह जिसे कुंजी (एनक्रिप्शन की) कहते हैं, की सहायता से गूढ़लेखन किया जाता है तथा वह “एनक्रिप्शन की” भी डाटा के साथ भेजी जाती है, ताकि प्राप्तकर्ता डाटा को मूल रूप में प्राप्त कर सके। इस व्यवस्था में सबसे बड़ी कमी यह है कि डाटा के साथ भेजी जानेवाली “एनक्रिप्शन की” का कभी-कभी अनधिकृत लोग पता लगाकर डाटा पढ़ लेते हैं। चूंकि प्रलेख के साथ भेजी गयी “एनक्रिप्शन की” को कुछ विशेष सॉफ्टवेयरों द्वारा प्राप्त किया जाता है, अतः उस विशेष सॉफ्टवेयर को चुराकर या लिखकर “एनक्रिप्शन की” प्राप्त हो जाती है। वर्तमान में पब्लिक की (Public Key) तथा प्राइवेट की (private key) गूढ़लेखन का इस्तेमाल प्रारंभ किया गया है, जिसमें डाटा को “पब्लिक की” द्वारा गूढ़लिखित किया जाता है, परन्तु केवल “प्राइवेट की” द्वारा ही पुनः प्राप्त किया जा सकता है, हालांकि यह विधि भी पूर्ण रूपेण सुरक्षित नहीं है। इसमें “पब्लिक की” को सभी प्रयोक्ता जानते हैं, पर “प्राइवेट की” गुप्त होती है तथा उसे वास्तविक प्राप्तकर्ता ही जानता है।

**Current Directory - वर्तमान निर्देशिका** : वह निर्देशिका, जिसमें वर्तमान में कार्य चल रहा है और जिसको मांगी गयी फाइले प्राप्त करने के लिए सबसे पहले ढूंढा जाता है तथा जहां नयी बनी फाइलें रखी जाती हैं (यदि उनके लिए विशेष पथ न दिया हो)।

**Customize - ग्राहकीकरण, कस्टमाइज** : किसी हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर में ग्राहक की जरूरतों के हिसाब से उसकी सुविधा के लिए बदलाव करना , सॉफ्टवेयर ग्राहकीकरण का अर्थ ग्राहक के लिए सॉफ्टवेयर में उचित परिवर्तन या पुनः डिजाइन करके बनाने से है । हार्डवेयर में यह उचित उपकरणों का चुनाव कर किया जाता है, ताकि ग्राहक ज्यादा से ज्यादा संतुष्ट हो सके ।

**Cut And Paste - कट एंड पेस्ट** : 1. वह तरीका, जिसमें किसी फाइल के किसी हिस्से को काट कर कहीं और चिपकाया जाता है । सरल शब्दों में यह कैंची तथा गोंद का इलेक्ट्रॉनिक रूप है । 2. किसी प्रलेख का विभिन्न स्रोतों से अनुभाषण । 3. यह सुसंगत अनुप्रयोग (ऐप्लिकेशन) प्रोग्रामों को ग्राफिक्स, टेक्स्ट में हिस्सेदारी करने देता है ।

**Data डाटा, आंकड़ा** : सूचना का वह रूप, जो किसी कंप्यूटर द्वारा संसाधन हेतु उपयुक्त हो । यह सामान्यतया व्यवस्थित सूचना होती है । यह शब्द लैटिन शब्द *DATUM* का बहुवचन है ।

**Database - डाटाबेस** : सरल शब्दों में डाटाबेस एक फाइल होती है, जिसमें कुछ रिकॉर्ड होते हैं तथा प्रत्येक रिकॉर्ड कुछ पूर्व निश्चित क्षेत्रों (फील्ड्स) से बनता है । डाटाबेस संबंधित अभिलक्ष्यों (ऑब्जेक्ट्स) का संग्रह है, जिसमें सारणी (टेबल), फॉर्म, रिपोर्ट, क्वेरी तथा स्क्रिप्ट आदि शामिल होती हैं तथा जिन्हें डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली के अंतर्गत बनाया जाता है । एक डाटाबेस में करीब-करीब हर तरह की सूचना रखी जा सकती है । कागज की फाइलों में डाटा रखने की तुलना में कंप्यूटर पर डाटा रखने के निम्नलिखित फायदे हैं :

- कंप्यूटर पर फाइल का आकार कागज की तुलना में बहुत कम होता है ।
- कंप्यूटर पर डाटा को मानव द्वारा निर्मित कागज की फाइलों की तुलना में शीघ्र प्राप्त किया जा सकता है ।
- सूचना सही ढंग से कभी भी अद्यतन की जा सकती है ।
- अनेक प्रयोक्ता एक ही समय में एक फाइल को देख सकते हैं / उसका उपयोग कर सकते हैं ।

**Data Compression - डाटा संपीडन** : डाटा का साइज कम

करने या उसे भंडारित / प्रेषित करने हेतु जरूरी बैंड विस्तार को कम करने तथा सी डी-रॉम प्रकाशन का एक तरीका । इसके लिए कई तरह की गणितीय तकनीकें अपनायी जाती हैं । ऐसा करने से डाटा प्रेषण तथा भंडारण दोनों ही मामलों में सुविधा रहती है ।

**Data Deletion - डाटा हटाना / डिलीशन** : डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में किसी डाटाबेस से दिये गये कुछ विशेष मापदंडों को पूरा करनेवाले डाटा को हटाना, ताकि वह उसके बाद उस डाटाबेस में उपलब्ध न रह सके । यह प्रक्रिया स्वतः या अलग से अनुदेश देकर संपन्न की जा सकती है ।

**Data Dictionary - डाटा कोश** : यह डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली की एक मुख्य फाइल होती है, जिसमें डाटाबेस में इस्तेमाल किये गये सभी अभिलक्ष्यों (objects) के बारे में जानकारी / परिभाषा रहती है, जैसे इसमें उपयोग में लाये जा रहे डाटाबेस, उनकी डाटा संरचना, डाटा के अधिकतम / न्यूनतम मान, इंडेक्स फाइलों से संबंधित जानकारी, अभिगम (पहुंच) अधिकार संबंधी जानकारी । कभी-कभी इसमें हरेक प्रोग्राम / रिपोर्ट द्वारा उपयोग में लाये जानेवाले डाटा क्षेत्रों से संबंधित जानकारी भी रहती है ।

**Data Encoding Scheme - डाटा कूटलेखन पद्धति** : डिस्क नियंत्रक द्वारा फ्लॉपी या हार्ड डिस्क पर डाटा लिखने का तरीका । पी सी पर उपयोग में लायी जानेवाली मुख्य कूटलेखन पद्धतियां निम्नलिखित हैं : *एम एफ एम कूटलेखन* (modified frequency modulation encoding), *आर एल एल कूटलेखन* (run length limited encoding) तथा *ए आर एल एल कूटलेखन* (advanced run length limited encoding).

**Data Entry - डाटा प्रविष्टि, डाटा एंट्री** : कंप्यूटर की मेमोरी में नया डाटा लिखने की प्रक्रिया । इसे सामान्यतया मानव द्वारा की बोर्ड के माध्यम से किया जाता है । पर कभी-कभी स्कैनिंग, ध्वनि संसाधन, माउस तथा फाइलों के माध्यम से भी किया जाता है ।

**Data Field - डाटा क्षेत्र, डाटा फील्ड** : किसी डाटा रिकॉर्ड का एक स्पष्ट तौर पर परिभाषित किया गया हिस्सा, जैसे किसी डाटाबेस फाइल (टेबल) का एक कॉलम ।

**Data File - डाटा फाइल** : वह फाइल, जिसमें अंक, पाठ

(text) तथा ग्राफिक संबंधी सूचना हो। यह प्रोग्राम फाइल से अलग होती है, जिसमें निष्पादन योग्य कूट / आदेश (कमांड) रहते हैं।

**Data Flow - डाटा प्रवाह :** 1. किसी प्रणाली में डाटा की उसके प्रवेश बिंदु से गंतव्य तक की यात्रा। 2. समानांतर संसाधन में एक डिजाइन, जिसमें तभी गणना की जाती है, जब सभी जरूरी डाटा उपलब्ध हों (इसे डाटा प्रेरित संसाधन - data driven processing कहते हैं)। अन्य संसाधकों द्वारा मांग की स्थिति में इसे मांग प्रेरित संसाधन (demand driven processing) कहते हैं।

**Data Independence - डाटा स्वतंत्रता :** डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में डाटाबेस में उपलब्ध डाटा का उसका उपयोग करनेवाले प्रोग्रामों से अलगाव। चूंकि डाटा भंडारण के तरीके से प्रोग्राम को कोई मतलब नहीं है, अतः डाटाबेस की संरचना को बदलने से कार्यप्रणाली पर कोई विशेष प्रभाव नहीं पड़ता। डाटा स्वतंत्रता तीन प्रकार की होती है। 1. भौतिक, 2. तार्किक और 3. वितरण संबंधी।

- भौतिक स्वतंत्रता से तात्पर्य है कि डाटाबेस का संगठन या अभिगम (पहुंच) विधि बदलने पर भी सभी प्रोग्राम डाटाबेस का उपयोग कर सकें।
- तार्किक स्वतंत्रता से अभिप्राय है कि डाटाबेस का पुनर्गठन किया जाये और उसमें डाटा उपलब्ध होने पर सभी प्रोग्राम उसका उपयोग कर सकें।
- वितरण संबंधी स्वतंत्रता में प्रोग्राम को यह जानने की जरूरत ही नहीं होती कि डाटाबेस को कहाँ भंडारित किया गया है। अर्थात् चाहे वह डिस्क पर हो या किसी सर्वर पर।

**Data Integrity - डाटा अखंडता :** डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में डाटा की शुद्धता, सही आंतरिक सामंजस्य, सूचना की पूर्णता को सुनिश्चित करना, जबकि डाटा कुछ संबंधित फाइलों / टेबलों / डाटाबेसों आदि में हो तथा कुछ फाइलों को अद्यतन किया गया हो या उन्हें मिटाया गया हो। डाटा अखंडता को उचित परीक्षण तथा नियंत्रण कर सुनिश्चित कर सकते हैं।

**Data Library - डाटा लाइब्रेरी :** डिस्क या अन्य भंडारण माध्यम पर उपलब्ध डाटा फाइलों की सूची।

**Data Management - डाटा प्रबंधन :** डाटा को प्रविष्ट करने, संसाधित करने, आउटपुट देने तथा भंडारित करने तक के कार्य को नियंत्रित करना डाटा प्रबंधन कहलाता है। कंप्यूटर क्षेत्र में विभिन्न घटक भिन्न-भिन्न प्रकार से डाटा नियंत्रण करते हैं, जैसे हार्डवेयर डाटा संग्रह कर प्रोग्राम के आदेश के अनुसार उस पर कार्रवाई कर उसका प्रबंधन करता है। परिचालन प्रणाली हार्डवेयर का उचित प्रबंधन कर यह सुनिश्चित करती है कि प्रणाली के सभी हिस्से पूर्ण सामंजस्य के साथ कार्य कर डाटा को सही रखकर भंडारित करें। अनुप्रयोग प्रोग्राम डाटा प्रबंधन प्रयोक्ता द्वारा दिये गये आदेशों के आधार पर डाटा प्राप्त कर उसका संसाधन कर परिणामों को पटल पर दिखाते हैं या भंडारित करते हैं।

**Data Mining - डाटा खनन/माइनिंग :** आधुनिक सांख्यिकीय दूलों के माध्यम से डाटाबेसों या अन्य कंप्यूटर रिपोजिटरी में व्यापारिक दृष्टि से उपयोगी आकृतियाँ पहचानना या उनमें संबंध स्थापित करने की प्रक्रिया।

**Data Processing - डाटा संसाधन :** 1. कंप्यूटरों द्वारा किया जानेवाला सामान्य कार्य। 2. डाटा का प्राकलन कर उससे इच्छित परिणाम प्राप्त करना।

**Data Protection - डाटा रक्षण :** डाटा की विश्वसनीयता तथा अखंडता बनाये रखने को सुनिश्चित करने की प्रक्रिया।

**Data Redundancy - डाटा निरर्थकता/प्रचुरता :** डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में किसी डाटा समूह का एक से अधिक रिकॉर्डों में होना। जहां तक संभव हो निरर्थकता से बचना चाहिए, ताकि डाटा में असंगति न रहे। कभी-कभी टाइपिंग की गलती से भी ऐसा होता है। डाटाबेस के लिए ये दो अलग-अलग रिकॉर्ड होते हैं। डाटा प्रचुरता/निरर्थकता को उचित डाटाबेस डिजाइन द्वारा समाप्त/कम किया जा सकता है।

**Data Retrieval - डाटा प्राप्ति :** डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली में किसी क्वेरी द्वारा निर्धारित मापदंडों पर आधारित विशेष डाटा को किसी डाटाबेस से प्राप्त करना।

**Data Source - डाटा स्रोत :** 1. कंप्यूटर डाटा का प्रवर्तक, जो एक भंडारण युक्ति भी हो सकती है। 2. संचार में डाटा टर्मिनल उपकरण (data terminal equipment device) का

वह हिस्सा जो डाटा भेजता है ।

**Data Transfer - डाटा अंतरण :** सूचना का एक जगह से दूसरी जगह जाना (आवागमन) । यह कार्य कंप्यूटर में (जैसे डिस्क से मेमोरी में ) या कंप्यूटर तथा एक बाहरी युक्ति (जैसे नेटवर्क पर फाइल सर्वर तथा कंप्यूटर में ) या फिर विभिन्न कंप्यूटरों के बीच डाटा के आवागमन द्वारा संपन्न होता है ।

**Data Transfer Rate - डाटा अंतरण दर :** वह गति, जिस पर डिस्क ड्राइव सूचना का अंतरण संसाधक को कर सकता है या वह गति जिस पर कोई परिपथ / संचार लाइन सूचना का अंतरण कर सकती है । इसे सामान्यतया मेगाबाइट या मेगाबिट प्रति सेकंड की दर से नापा जाता है ।

**Data Type - डाटा टाइप :** 1. भंडारित या प्रकलित किये जानेवाले डाटा का प्रकार । यह अक्षर, अंक, अक्षरांकीय, तार्किक, बड़ा पाठ, संरूपित पाठ (formatted text), ग्राफ, मुद्रा तथा बाइनरी इत्यादि हो सकता है । डाटा टाइप को निश्चित करने से कंप्यूटर को उसके परिकलन में आसानी होती है, जैसे कंप्यूटर अक्षरों की गुणा या भाग नहीं कर सकता । सभी उच्च स्तरीय भाषाएं डाटा टाइप का समर्थन करती हैं तथा कुछ विशेष भाषाएं कुछ तरह के डाटा के साथ दूसरों की तुलना में अलग तरह से बर्ताव करती हैं । प्रोग्रामिंग में डाटा टाइप किसी चर या अचर द्वारा पाये जानेवाले मानों (उच्चतम-न्यूनतम) को मेमोरी में रखे जाने के बारे में जानकारी देती है ।

**Data Warehouse - डाटा महा भंडार, डाटा वेयरहाउस :** एक बहुत बड़ा डाटाबेस, जिसमें कंपनी / संस्थान से संबंधित सभी जानकारी रहती है । वेयरहाउस विभिन्न कंप्यूटरों पर रखे गये विभिन्न डाटाबेसों, जिनमें विभिन्न स्रोतों से प्राप्त विभिन्न संरूपों वाला डाटा भी होता है, से मिलकर बन सकता है । किसी सर्वर के माध्यम से इस तक पहुंचा (access) जा सकता है । अतः प्रयोक्ता को डाटा वेयरहाउस कैसे बना है या वहां डाटा कैसे रखा है, जानने की जरूरत नहीं है, क्योंकि वह तो सरल अनुदेशों द्वारा इच्छित डाटा शीघ्र प्राप्त कर लेता है । डाटा वेयरहाउस, डाटा के संबंध, डाटा कहां और कैसे मिलेगा तथा वेयरहाउस के गठन आदि से संबंधित जानकारी भी रखता है । किसी संस्थान में इसका उपयोग प्रबंधन को उचित निर्णय लेने में सहायता के अलावा डाटा को संगठित करने, शीघ्र तथा

सही तौर पर अद्यतन करने तथा संस्थान के विभिन्न भागों द्वारा भेजी गयी जानकारी में संबंध आदि देखने में होता है ।

**Date Stamping - डेट स्टाम्पिंग :** सॉफ्टवेयर की एक विशेषता, जो किसी प्रलेख में कार्य करने की अद्यतन तारीख और समय को अपने आप डालती है ।

**DBA (Database Administrator) डाटाबेस प्रशासक :** डाटाबेस का प्रबंधन करने वाले को डाटाबेस प्रशासक कहते हैं । वह फाइलों की आंतरिक संरचना, उसमें रखी जानेवाली विषयवस्तु, अभिगम (पहुंच) संबंधी अधिकार आदि निश्चित करता है और फाइलों की सुरक्षा, अखंडता के लिए भी जिम्मेदार होता है तथा प्रणाली के कार्यकलापों पर नजर रखता है ।

**DBMS (Database Management System) - डाटाबेस प्रबंधन प्रणाली :** यह प्रयोक्ता तथा फाइल के बीच का सॉफ्टवेयर अंतरापृष्ठ (interface) है तथा प्रयोक्ता द्वारा बताये गये डाटाबेस संबंधी कार्यों को संभालता है । सरल शब्दों में यह डाटाबेस में डाटा का भंडारण, मांग पर आपूर्ति, सुरक्षा, अखंडता की रक्षा आदि करके उसे व्यवस्थित रूप में रखता है । यह मानक संरूपों का उपयोग कर डाटा का आयात तथा निर्यात करता है । कभी-कभी डाटाबेस पर क्वेरी हेतु डाटा प्रकलन भाषाएं भी उपलब्ध कराता है ।

**Debug - दोषमार्जन, डीबग :** 1. किसी प्रोग्राम में तार्किक, गणन या रचना संबंधी अथवा इसी तरह की अन्य त्रुटियों को ढूंढना तथा उनको ठीक करना । 2. किसी निष्पादन योग्य फाइल को देखने या परिवर्तन करने में सहायक डॉस का प्रोग्राम ।

**Debugger - दोषमार्जक, डीबगर :** एक उपयोगी प्रोग्राम, जो कुछ भाषाओं में अनुभाषक के साथ दिया जाता है तथा प्रोग्रामर को प्रोग्राम की त्रुटियां ढूंढने तथा ठीक करने में मदद करता है । वाक्य रचना त्रुटियों को तो अनुभाषक, निष्पादन करने से पहले ही पकड़ लेते हैं तथा प्रोग्रामर उन्हें ठीक कर लेता है, परंतु तार्किक, गणितीय कलन संबंधी त्रुटियां अनुभाषक नहीं पकड़ पाते हैं । अतः दोषमार्जक का उपयोग कर प्रोग्राम को धीरे-धीरे निष्पादित कर गलती ढूंढी जाती है जिसे बाद में ठीक किया जा सकता है ।

..... (अगले अंक में जारी)

## बैंकिंग उद्योग में अनर्जक परिसंपत्तियों की समस्या\*



डॉ. पूडी शिवसुब्रमण्यम

शाखा प्रबंधक

कापोरिशन बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय

गवर्नर पेट, विजयवाडा-520002

आंध्र प्रदेश

भारतीय बैंकिंग के इतिहास में वर्ष 1969 महत्वपूर्ण है। बैंकों को राष्ट्रीयकृत किया गया ताकि वे देश की अर्थव्यवस्था का तीव्र गति से निर्माण करने में तथा देश के सुदूर प्रांतों तक बैंकिंग सेवाओं को सुनिश्चित करने में प्रमुख भूमिका निभा सकें।

बैंकों के राष्ट्रीयकरण के परिणामस्वरूप बैंकों की शाखाओं का भीमकाय विस्तार हुआ। इस अभूतपूर्व शाखा विस्तार का परिणाम यह निकला कि बैंकों में सार्वजनिक जमाराशियों की विस्मयकारी वृद्धि हुई। समसामयिक सरकार ने गरीबी, बेरोजगारी जैसी सामाजिक समस्याओं को दूर करने के लिए तथा सामाजिक न्याय पहुँचाने के लिए विविध ऋण योजनाएँ प्रायोजित कीं। यह कार्य सरकार ने बैंकों के माध्यम से शुरू किया। विविध ऋण योजनाएँ (प्राथमिकता प्राप्त) कार्यान्वित कीं हैं। बैंकों में अत्यधिक मात्रा में जमाराशियाँ पड़ी हुई थीं जो ऋण देने के लिए उपलब्ध थीं। यह स्थिति यदि संतोषजनक थी तो कहीं चिंताजनक भी।

भारतीय बैंकिंग उद्योग में वर्ष 1969 जितना महत्वपूर्ण था उतना ही वर्ष 1991 भी, जो निर्णयात्मक घड़ी रहा। इस अवधि में विदेशी मुद्रा का तीव्र अभाव / संकट था। इसी वर्ष यह अनुभव किया गया कि हमारी आर्थिक संरचना को पूर्णतः धराशायी होने से बचाने के लिए आर्थिक नीतियों में आमूल परिवर्तन लाना जरूरी है। इस पृष्ठभूमि में, नई व्यापार नीति, औद्योगिक नीति व राजकोषीय नीति का निर्धारण किया गया और अपनाया गया। मगर तुरंत यह भी महसूस किया गया कि महज नीतियों को लागू करने से परिवर्तन व विकास पूर्णतः संभव नहीं है। व्यापार व उद्योग भले ही परिवर्तन का ढांचा बने मगर वित्त उसकी प्राणवायु है। अतः वित्तीय क्षेत्र में मूलभूत परिवर्तन उतने ही महत्वपूर्ण हैं, जितना आयात-निर्यात, देशी-विदेशी निवेशों के मामलों में नीतिगत परिवर्तन। ठीक इसी

पृष्ठभूमि में बहुचर्चित नरसिंहम समिति की प्रथम दशा के परिवर्तन, देश के आर्थिक क्षेत्र में लागू किए गए जो समस्त बैंकिंग इतिहास के मूलभूत परिवर्तन के कारक तत्व बने। इस समिति ने देश के वित्तीय क्षेत्र में सुधार लाने के लिए सिफारिशें प्रस्तुत कीं जिन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक ने, जो देश का केंद्रीय बैंक है, अपेक्षित परिवर्तन / संशोधन करके, कार्यान्वयन के लिए अपनाया।

नरसिंहम समिति द्वारा प्रथम चरण में दी गयीं सिफारिशें निम्न प्रकार हैं :

- \* आय निर्धारण की वस्तुनिष्ठ नीति जो अवास्तविक धरातल पर आधारित न होकर, वसूली निष्पादन पर आधारित हो
- \* सुधारों के एकरूप व निरंतर कार्यान्वयन हेतु वस्तुनिष्ठ आधार पर ऋण संपत्ति का वर्गीकरण
- \* ऋणगत आस्तियों के वर्गीकरण के आधार पर, चार प्रवर्गों में प्रावधानीकरण।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के पर्यवेक्षक की हैसियत से भारतीय रिज़र्व बैंक ने, कुछ संशोधनों के साथ सिफारिशों को स्वीकारा और कुछ मानदण्ड निर्धारित किये जो विवेकशील "लेखा मानदण्ड" अभिहित किए गए (वे हैं-आय निर्धारण, परिसंपत्तियों का वर्गीकरण व प्रावधानीकरण) जो भारतीय बैंकों द्वारा 1 अप्रैल 1992 से चरणवार कार्यान्वित किए जाने थे जिससे कि भारतीय बैंक, वैश्विक स्तर पर सशक्त व स्वीकार्य बन सकें। इन मानदण्डों के अनुसार बैंकों व वित्तीय संगठनों की परिसंपत्तियों को मानक, अवमानक, संदिग्ध व अलाभकारी आस्तियों में वर्गीकृत किया गया।

विषय की गहराई में जाने से पहले मैं, अनर्जक परिसंपत्तियों की धारणा को बोधगम्य बनाना चाहूंगा। पहले यह जानना चाहिए कि बैंक के ऋण संविभाग में अर्जक आस्ति क्या है और अनर्जक क्या है। ऋणगत आस्तियों को अनर्जक

\*भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए आयोजित अंतर-बैंक निबंध प्रतियोगिता, वर्ष 2000-01 में क्षेत्र - 'ग' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध।



कैसे अभिहित किया गया ? फिर भारतीय बैंकिंग उद्योग में अनर्जक आस्तियों की क्या स्थिति है ? इन अनर्जक आस्तियों का बैंकों पर क्या प्रभाव है ? आस्तियों को अनर्जक बनने से रोकने के लिए क्या उपाय हैं ? निवारण हैं ? भविष्य में भारतीय बैंकिंग उद्योग को स्वस्थ / वस्तुपरक बनाने के लिए बैंक प्रबंधन को कैसी भूमिका निभानी होगी और इस दिशा में शिखर बैंकों की क्या भूमिका होनी चाहिए और सरकार का क्या दायित्व है ?

पुरानी कहावत है कि आरोग्य ही महाभाग्य है - यानि स्वास्थ्य ही संपदा / भाग्य है । यह कहावत व्यक्ति के लिए ही नहीं एक संगठन के लिए भी सच व अनिवार्य सिद्ध हो रही है । विवेकशील मानदण्डों के लागू होने से पूर्व तक भारतीय बैंकों में ऋणगत आस्तियों को उनकी वास्तविक ऋण स्थिति के आधार पर वर्गीकृत करके कूट संख्या देते थे । जैसे ऋण कूट सं. 1 से कूट सं.8 तक, इस प्रकार दिए जाते थे - स्वस्थ, अनियमित ऋण, पुनरुज्जीवन योग्य, रुग्णता स्थिति, पुनरुज्जीवन अयोग्य रुग्णता इत्यादि । इस कूट प्रणाली में बैंक, उपरोक्त आस्तियों पर उपचित ब्याज का भी परिकलन करते जाते थे, चाहे वह देय दिनांक को प्राप्त हुआ हो कि नहीं । जबकि विवेकशील मानदण्डों की प्रणाली में ऋणगत आस्तियों को अर्जक व अनर्जक (निष्पादक/अनिष्पादक) आस्तियों में वर्गीकृत किया गया । इस प्रकार संपत्ति की ऋण स्थिति के स्थान में, संपत्ति निष्पादन की धारणा प्रकट हुई है जिसके अनुसार निष्पादक संपत्ति वह है जो देय दिनांक को मूल्य निष्पादित या अर्जित करती हो । ठीक इसके विपरीत वे आस्तियां, जो इस परिभाषा में ठीक नहीं बैठती हैं, अनिष्पादक आस्तियां होंगी । ये परिसंपत्तियां देय दिनांक को, विविध कारणवश, मूल्य उत्पादन करने में असफल होती हैं । एक तरफ अर्जक आस्तियों को मानक आस्तियों में श्रेणीकृत किया जाता है तो दूसरी ओर अनर्जक आस्तियों को उनके अनिष्पादक/ अनर्जक अवधि के आधार पर अवमानक, संदिग्ध व अलाभकारी आस्तियों में वर्गीकृत किया जाता है।

### भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में अनर्जक परिसंपत्तियां

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में, 31 मार्च 2000 तक, समग्र एनपीए ( अ, आ) की राशि रु.51,667 करोड़ बतायी गयी जो लगभग बैंकों के समग्र ऋणों का 15.3% बनता है। (स्रोत-इकॉनॉमिक टाइम्स, दि. 14.6.2000) अंतर्राष्ट्रीय मान्यताओं के अनुसार बैंकों की अनर्जक आस्तियों का सहिष्णुता स्तर (केवल) 5% है। जब हम इस मान्यता की भारतीय बैंकों की अनर्जक आस्तियों की वर्तमान स्थिति से तुलना करते हैं तो यह चौंकानेवाला - 200% का अनुपात है। इन अनर्जक आस्तियों में करीब 5.31 लाख मामले, देश के विभिन्न

न्यायालयों में निर्णय की प्रतीक्षा में हैं जिनका नकद मूल्य रु. 23,915.21 करोड़ है। प्रतिशतता के हिसाब से यह कुल अनर्जक आस्तियों का 46% बनता है। तथापि, भारतीय बैंकों में विवेकशील मानदंडों की शुरुआत करने के बाद इस दिशा में सराहनीय सुधार हुआ है। नीचे दी गयी तालिका से विदित होता है कि भारतीय बैंकों में चर्चाधीन विषय पर जागरूकता अधूरी है :

**बैंकों की अनर्जक आस्तियों की स्थिति में सुधार-झलक**  
शुद्ध ऋणों में / 31.3.95 31.3.96 31.3.97 31.3.98  
शुद्ध अ. आ.

10% तक	2	19	17	17
10% से 20% तक	15	6	9	9
20% से अधिक	10	2	1	1

इसमें संदेह नहीं कि राष्ट्रीयकृत बैंकों की अनर्जक आस्तियों में 1995-96 के रु. 12935.50 करोड़ से 96-97 में रु. 13902.70 करोड़ तक की वृद्धि हुई है। तथापि, निवल एनपीए 95-96 के 10.14% से घटकर 96-97 में 10.07% बनता है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकिंग समुदाय की निवल अनर्जक आस्तियों की प्रतिशतता वर्ष 1996-97 के 8.9% से वर्ष 97-98 में 8.2% तक घट गयी है। तथापि पूर्ण रूप से यह रु. 18,297 करोड़ से 1997-98 में रु. 21.232/- करोड़ तक बढ़ी है। भारत के पुराने निजी बैंकों की शुद्ध अनर्जक आस्तियां जो 95-96 में 4.5% थीं वे वर्ष 1996-97 तक 5.99% हो गईं। इसी प्रकार नये निजी बैंकों की शुद्ध अनर्जक आस्तियां 2.07% हैं जबकि विदेशी बैंक समुदाय की अनर्जक आस्तियों की स्थिति 1996-97 में 2.5% रही।

भारतीय बैंकों के मुख्य कार्यपालक अधिकारीगण के साथ हाल ही में हुई बैठक में श्री देवीदयाल, सचिव, बैंकिंग, भारत सरकार ने इन्हें अपने 31 मार्च 99 की निवल अनर्जक आस्तियों के 8.3% को 31.03.2000 तक 7.44% तक घटाने में उनके द्वारा किये गये प्रयासों की प्रशंसा की। (स्रोत : इकॉनॉमिक टाइम्स, दि. 14.6.2000) उन्होंने यह भी कहा कि बैंकों को इस दिशा में लम्बी यात्रा तय करनी होगी ताकि वे वर्तमान सकल अनर्जक आस्तियों की 15.3% की स्थिति को 5% की सहिष्णुता सीमा तक ला सकें।

31.3.99 तक कुल 27 राष्ट्रीयकृत बैंकों में से 26 बैंकों ने 9% की पूंजी पर्याप्तता हासिल की है जो अपेक्षित

अनुपात है। (यह जोखिम भारित आस्तियों का पूंजी अनुपात है, ऋण व अग्रिमों को जोखिम भारित आस्तियां कहा गया है)। तीन बैंकों ने ( कार्पोरेशन बैंक - 1.98%, ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स - 4.5% और आंध्रा बैंक 4.28%) निवल ऋणों की निवल अनर्जक आस्तियां दर्ज की हैं जो सहिष्णुता स्तर के 5% से भी कम हैं।

तीन और बैंकों (केनरा बैंक - 7.09%, भारतीय स्टेट बैंक - 7.18% व बैंक ऑफ इंडिया - 7.28%) ने निवल ऋणों के 7.5% की अनर्जक आस्तियां दर्ज की हैं। 12 बैंकों ने 10% से कम अनुपात की निवल अनर्जक आस्तियां दर्ज की हैं। सिर्फ एक बैंक (इंडियन बैंक) ने 15% से भी अधिक मात्रा में अनर्जक आस्तियां दर्ज की हैं। मगर वर्ष 1999-2000 के दौरान बैंक ने समस्त कर्मचारियों के अनवरत प्रयासों के बलबूते पर रु. 5 करोड़ की राशि वसूल की। बैंक का यह निष्ठापूर्ण प्रयास, पूरे बैंकिंग उद्योग को सचेत करनेवाला है। (स्रोत : आइ.आइ. बी विजन - अप्रैल 2000).

जब अर्जक आस्तियों को अनर्जक आस्तियों में वर्गीकृत किया जाता है तो वह आय निर्धारण को प्रभावित करती है। चूंकि उन संपत्तियों पर ब्याज नहीं प्रभारित किया जा सकता, इससे बैंक के आय की स्थिति प्रभावित होती है। परिणामतः बैंक की लाभप्रदता कमजोर हो जाती है। दूसरी बात यह है कि जब आस्ति को अनर्जक श्रेणी में रखा जाता है, उसकी स्थिति की अवधि के आधार पर (उसके लिए) प्रावधानीकरण अपेक्षित हो जाता है और यह प्रावधानीकरण बैंक के वर्तमान लाभों में से करना होता है।

यह प्रावधानीकरण बैंक की अवमानक आस्तियों की बकाया राशि 10%, संदिग्ध ऋणों के लिए अनर्जक स्थिति की अवधि के अनुसार आस्ति के प्रतिभूति अंश के 20%, 30% या 50% करना होता है जबकि प्रतिभूति रहित आस्तियों पर यह 100% करना है। अलाभकारी आस्तियों के मामले में 100% बकाया राशि के लिए प्रावधान करना होता है। अतः इस प्रकार अनर्जक आस्तियों के लिए प्रावधानीकरण, बैंकों के लिए दूसरी (तरह की) हानि सिद्ध होती है। इससे बैंक की आर्थिक संरचना हिल जाती है। तीसरी बात यह है कि अत्यधिक मात्रा में बैंक की अनर्जक आस्तियों का प्रदर्शन उस बैंक की प्रतिष्ठा व लोकप्रियता को चोट पहुँचाती है और कालांतर में उसकी लाभप्रदता पर प्रभाव पड़ता है, जिसे बैंक पिछले कई

वर्षों के परिश्रम से निर्मित करते हैं। इससे ग्राहक व जमाकर्ता, बैंक पर विश्वास खो बैठते हैं और अंततः बैंक का अस्तित्व खतरे में पड़ जाता है। अतः बैंक का वसूली निष्पादन एक तरफ उसकी लाभप्रदता पर प्रभाव डाल कर प्रत्यक्ष असर करता है तो परोक्ष में वह बैंक की प्रतिष्ठा पर भी असर डालता है।

### अनर्जक आस्तियों के कारक तत्व

इन तत्वों को हम दो वर्गों में बाँट सकते हैं, एक है बाहरी व दूसरा है - आंतरिक तत्व.

#### बाहरी तत्व

1. राजनीतिक हस्तक्षेप तथा बैंक ऋणों का राजनीतिकरण
2. देश की अर्थ व्यवस्था व उद्योग में आकस्मिक अपगमन
3. तूफान, अकाल, बाढ़, सूखा जैसी प्राकृतिक आपदाएँ
4. बोझिल विधि प्रक्रिया और अपर्याप्त वसूली सुविधाएं
5. कार्पोरेट स्तर की कार्यसूची में, अनर्जक आस्तियों की वसूली नीति का स्पष्ट उल्लेख / रुप का न होना

#### आंतरिक तत्व

1. गुणवत्ताहीन / अपर्याप्त ऋण मूल्यांकन / ऋण पड़ताल/ ऋण निर्धारण में पर्याप्त कार्यकुशलता का अभाव।
2. विवेकरहित ऋण मंजूरीयां / त्रुटिपूर्ण या अपर्याप्त पूर्व मंजूरी पर्यवेक्षण।
3. अपर्याप्त उत्तर मंजूरी पर्यवेक्षण तथा बैंकों द्वारा दिए ऋण का सही उद्देश्य के लिए उपयोग सुनिश्चित नहीं कर पाना।
4. ऋणगत आस्तियों का अपर्याप्त अनुरक्षण / अनुवर्तन।
5. चालू देयताओं तथा अतिदेयताओं की वसूली के प्रति बैंक कर्मियों में अनुभवगम्यता व समझदारी का अभाव।
6. अपर्याप्त ऋण राशि देना, असामयिक ऋण या गलत उद्यमकर्ता को मंजूरी देना या सही क्रियाकलाप / गलत स्थान में / गलत उद्यमकर्ता को ऋण देना या गलत क्रिया-कलाप के लिए सही स्थान में सही उद्यमकर्ता को ऋण देना इत्यादि त्रुटियाँ।
7. अभावपूर्ण आंतरिक वसूली परक आधारभूत सुविधाएं।

### अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन व न्यूनीकरण

अनर्जक आस्तियों की वसूली एक कला है, जब तक हम इस कार्य में कुशलता हासिल नहीं करेंगे, इस दिशा में निर्धारित

लक्ष्य प्राप्त नहीं कर पाएंगे। अतः इस कार्य में आगे बढ़ने के लिए बैंकों को विशिष्ट कार्य प्रणाली व नीतियों को आत्मसात करना अनिवार्य है।

विवेकशील लेखा मानदण्डों के कार्यान्वयन के बाद बेहतरीन समष्टि अभिशासन, बैंकों के तुलन पत्रों में पारदर्शिता व स्वच्छता परिलक्षित हुई है तथा वे अपनी सही वित्तीय स्थिति का अंदाज़ा लगा पाये हैं। बैंक अब वास्तविक धरातल पर खड़े हो गए हैं। अतः अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन का प्रतिकार शुरू हुआ है। नियमित अंतराल में, बैंक के पर्यवेक्षकगण प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष निगरानी करते हैं। उनके पास उपलब्ध जानकारी का उपयोग करते हुए, समय पर खतरों का संकेत पाकर पर्याप्त समय पूर्व ही उचित कार्रवाई कर सकते हैं।

**दूसरा उपाय है - कैमेल्स "CAMELS"** (CAMELS - Capital Adequacy, Asset Quality Management, Earnings, Liquidity and Systems) के नमूने पर, पूंजी पर्याप्तता, परिसंपत्ति की गुणवत्ता का प्रबंधन, उपार्जन तरलता व कार्यप्रणाली। इससे विवरणियों का सत्यापन, उसके लिए उत्तरदायी व्यक्तियों की निष्ठा का आकलन तथा बैंक की कार्यविधि में त्रुटियों का स्पष्ट आभास हो जाता है।

**तीसरा उपाय है - उत्तरदायित्व का निर्धारण** यह एक महत्वपूर्ण व कारगर उपाय सिद्ध हो सकता है। अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन का उत्तरदायित्व यानि उस विषय में लिए गए निर्णयों के लिए जिम्मेदारी लेना या प्रयुक्त अधिकारों की जिम्मेदारी लेना, समय पर सुधारात्मक निर्णय न लेने के कारण हुई असफलता को स्वीकार करना इत्यादि। बैंक प्रबंधकों में, प्रतिबद्धता जगाने के लिए "उत्तरदायित्व का निर्धारण" महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी।

प्रत्येक बैंक का मण्डल अपने-अपने स्तर पर अनर्जक आस्तियों की वसूली के लिए एक सुस्पष्ट कार्य प्रणाली बना सकता है। उस कार्यप्रणाली के कार्यान्वयन के पश्चात, वसूली कार्य से जुड़े कर्मचारी समुदाय के कार्यनिष्पादन की समीक्षा करनी चाहिए तथा उन्हें नए तरीके से पुरस्कृत व सम्मानित करना चाहिए, मिसाल के तौर पर -

(क) शाखा स्तर पर अनर्जक आस्तियों के वसूली निष्पादन के लिए स्टाफ सदस्यों को उत्कृष्टता / श्रेष्ठता प्रमाण पत्र तथा प्रोत्साहन पुरस्कार देना।

(ख) शाखा के वसूली कार्यदल को उनके निष्पादन की समीक्षा करके पुरस्कृत करना तथा ऋण निगरानी (Health Club) क्लब गठित करके, सर्वोत्कृष्ट निष्पादक शाखा प्रबंधकों को, इस क्लब के सदस्य बनाना।

(ग) क्षेत्रीय / आंचलिक प्रमुखों को सहस्राब्दि के पुरस्कार जो इस दिशा में बेहतरीन मार्गदर्शन देकर अत्यधिक संख्या में "एनपीए रहित" शाखाएं दिखाते हैं।

(घ) भारतीय रिज़र्व बैंक / भारत सरकार (वित्त मंत्रालय, बैंकिंग विभाग) को, बैंकों के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशकों के निष्पादन की समीक्षा व पुनरीक्षण करते हुए एक विशेष बुलेटिन निकालनी चाहिए जिसमें प्रत्येक बैंक के पुरस्कृत अध्यक्ष व कार्यपालकों के नाम हों। इस समीक्षा के आधार पर, विशेष समारोह का आयोजन करते हुए, उन्हें सम्मानित करना चाहिए।

(ङ) सरकार को यह भी करना चाहिए कि वे वर्तमान अधिकारों के अलावा ऋण वसूली अधिकरण (DRT) को और अधिकार दें। कोई भी मामला जो ऋण वसूली अधिकरण में दर्ज किया जाता है 6 महीने के अंदर ही उन्हें न्याय निर्णय मिल जाना चाहिए। इस प्रकार ऋण वसूली अधिकरण को मामले पर कार्रवाई के लिए समय सीमा निर्धारित करनी चाहिए।

(च) केंद्र सरकार को एक अध्यादेश जारी करते हुए, सभी राज्यों के राजस्व वसूली से संबंधित अधिनियमों को संशोधित करते हुए, वसूली प्राधिकारियों को विशेष अधिकार देने चाहिए ताकि वे तहसील / मंडल स्तर पर राजस्व अधिकारी / बैंकरों की समिति गठित करके उन्हें अधिकार प्रत्यायोजित करते हुए वसूली प्रक्रिया को सरल बना सकें। इससे, निर्धारित समय सीमा के अंदर वे रु. 2,00 लाख से कम बकाया राशि वाले छोटे ऋणों की वसूली अपने स्तर पर निपटा सकते हैं।

(छ) सरकार को वर्तमान ऋण वसूली पद्धति की पुनः समीक्षा करनी चाहिए जिसमें कई त्रुटियां हैं और समय व धन का अपार नुकसान हो रहा है। अगर संबंधित विविध अधिनियमों का संशोधन किया जाए तो शीघ्रता से न्याय पहुँचेगा और व्यय भी कम होगा।

अंततः अनर्जक आस्तियों को वैश्विक स्तर पर स्वीकृत मान्यताओं तक घटाने के लिए कारगर मंत्र यह हो सकता है कि “अधिक वसूली अत्यधिक ऋण” जैसे कि इंडियन बैंक ने अपनी अनर्जक आस्तियों की वसूली में जो कुशलता दिखाई उससे यह कहावत सच होती है कि - “अनुभव ही ज्ञान की जननी हैं।” अगर बैंक त्वरित गति से बदलती हुई प्राथमिकताओं, कार्यशैली एवं नए रूप से परिभाषित होते मूल्यां के अनुरूप अपने कार्यकलापों में परिवर्तन नहीं लाएंगे तो वे बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा के वातावरण में अप्रासंगिक हो जाएंगे और उनका अस्तित्व खतरे में पड़ जाएगा।

अनर्जक आस्तियों की वसूली यात्रा बोझिल व थकावटपूर्ण है, मगर हम याद रखें कि परिश्रम का फल सदा मीठा होता है।

श्री मैथिलीशरण गुप्त जी के प्रेरणा भरे शब्दों में -

“जब तुम्हें यह महसूस होने लगे  
कि तुम सब कुछ खो चुके हो -  
कुछ भी नहीं बचा आगे बढ़ने के लिए  
जब तुम्हें यह महसूस होने लगे  
कि तुम थककर चकनाचूर हो चुके हो  
राहें लंबी हैं और कठिनाइयों से भरी हैं  
और हर एक कदम पर  
मुश्किलें ही मुश्किलें हैं  
मुसीबतों के पहाड़, बिखरे पड़े हैं,  
और जब तुम्हें इन सबका  
कोई अंत नजर नहीं आता हो  
और तुम पूरी तरह,  
थक चुके हो, चुक-चुके हो  
और तुम्हारे भीतर  
किसी तरह के संघर्ष की कोई चाह नहीं रह गयी हो  
तब भी, अपने इरादों से पीछे मत हटो  
देखो भविष्य की ओर  
आगे बढ़ो, तुम्हें मिलेगी वहाँ  
एक नई जिंदगी”

## लेखकों से

### जोखिम प्रबंधन विशेषांक (अक्टूबर-दिसंबर 2002)

पिछले 14 वर्षों से हम त्रैमासिक आधार पर इस पत्रिका का प्रकाशन करते आ रहे हैं। इसका अपना एक विशिष्ट पाठकवर्ग है जिनके लाभार्थ हमने पिछले वर्ष “सूचना प्रौद्योगिकी” से जुड़े विषयों पर एक विशेषांक (अक्टूबर-दिसंबर 2001) प्रकाशित किया था जिसकी सभी ने सराहना की। आप इस तथ्य से सहमत होंगे कि वैश्वीकरण और मुक्त अर्थव्यवस्था ने भारतीय बैंकों के सम्मुख नई चुनौतियां उत्पन्न कर दी हैं और बदलते माहौल में बैंकों के लिए जोखिम प्रबंधन का पहलू अत्यंत महत्वपूर्ण हो गया है। इस परिप्रेक्ष्य में हमने इस वर्ष अक्टूबर-दिसंबर 2002 अंक को “जोखिम प्रबंधन विशेषांक” के रूप में प्रकाशित करने का निर्णय लिया है। इस विशेषांक के लिए हम “जोखिम प्रबंधन” से जुड़े विषयों पर मौलिक रूप से हिंदी में लिखे लेख आमंत्रित करते हैं जो हमें 31 जुलाई 2002 से पूर्व मिल जाने चाहिए। आपसे अनुरोध है कि लेख भेजते समय उपरोक्त मुद्दों को ध्यान में रखें। प्राप्त लेखों के प्रकाशन के संबंध में संपादक मंडल का निर्णय अन्तिम होगा।

## बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग

### बैंकिंग क्षेत्र में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफ डी आइ)

बैंकिंग क्षेत्र में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश से संबंधित विनियमों के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक से पूछताछ की जाती रही है। इस स्थिति की समीक्षा समय-समय पर घोषित सरकारी नीति के प्रकाश में और साथ ही विभिन्न सांविधिक उपबंधों के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा निर्देशों के अनुसार की गयी है। इस संबंध में वर्तमान स्थिति समेकित रूप में निम्नप्रकार स्पष्ट की जाती है :

#### 1. निजी क्षेत्र के बैंकों में अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) के अंतर्गत प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की सीमा

क) वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी किये गये 21 मई 2001 के प्रेस नोट सं. 4(2001 शृंखला) के अनुसार अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) के अंतर्गत निजी क्षेत्र के बैंकों में सभी स्रोतों से 49 प्रतिशत तक के प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की अनुमति होगी, जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किये गये दिशा-निर्देशों के पालन की शर्त पर होगी।

ख) अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) के अंतर्गत निजी क्षेत्र के बैंकों के संबंध में 49 प्रतिशत के प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की उपर्युक्त उच्चतम सीमा के निर्धारण के प्रयोजन के लिए निम्नलिखित श्रेणी के शेयरों को शामिल किया जायेगा :

- (i) प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम (आइ पी ओ)
- (ii) निजी तौर पर बेचे गये शेयर
- (iii) ए डी आर / जी डी आर, और

(iv) मौजूदा शेयरधारकों से शेयरों का अधिग्रहण [आगे दिये गये (घ) के अधीन]

ग) यह स्पष्ट किया जाता है कि भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) के अंतर्गत नये शेयरों का निर्गम उन विदेशी निवेशकों को उपलब्ध नहीं है, जो

उसी अथवा संबंधित क्षेत्र में वित्तीय या तकनीकी सहयोग कर रहे हैं। इस श्रेणी के निवेशकों को एफ आइ पी बी के अनुमोदन की आवश्यकता होगी।

घ) आगे यह भी स्पष्ट किया जाता है कि भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) किसी बैंकिंग कंपनी में निवासी भारतीयों के मौजूदा शेयरों को अनिवासियों को अंतरित करने के लिए लागू नहीं है। इस श्रेणी के निवेशकों को एफ आइ पी बी का अनुमोदन लेना होगा और उसके बाद विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग, रिज़र्व बैंक द्वारा “सैद्धांतिक” अनुमोदन दिया जायेगा। मौजूदा शेयरों के अंतरण के लिए “उचित मूल्य” का निर्धारण रिज़र्व बैंक द्वारा स्थूल रूप से सूचीबद्ध शेयरों के लिए सेबी के दिशा-निर्देशों और गैर-सूचीबद्ध शेयरों के लिए पूर्ववर्ती सी सी आइ के दिशा-निर्देशों के आधार पर किया जायेगा। “सैद्धांतिक” अनुमोदन मिलने के बाद निवासी भारतीय विक्रेता निधियां प्राप्त कर सकता है और शेयरों के अंतरण के लिए अंतिम अनुमति प्राप्त करने हेतु विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग, रिज़र्व बैंक को आवेदन कर सकता है।

ङ) बीमा अधिनियम के अंतर्गत किसी बीमा कंपनी में अधिकतम विदेशी निवेश 26 प्रतिशत तय किया गया है। जिन बैंकों का बीमा क्षेत्र में संयुक्त उद्यम / उनकी सहायक कंपनी है, उनमें विदेशी निवेश के लिए आवेदन रिज़र्व बैंक को किया जाना चाहिए। रिज़र्व बैंक इन आवेदनों पर बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण के परामर्श से विचार करेगा।

च) जिन विदेशी बैंकों की भारत में शाखाएं हैं वे निजी क्षेत्र के बैंकों में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के लिए पात्र हैं, जो रिज़र्व बैंक के अनुमोदन पर ऊपर बतायी गयी 49 प्रतिशत की समग्र उच्चतम सीमा के अधीन होगा।

#### 2. निजी क्षेत्र के बैंकों में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की सीमा

राष्ट्रीयकृत बैंकों में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश और संविभाग निवेश 20 प्रतिशत की समग्र सांविधिक सीमाओं के अधीन है, जैसा कि बैंककारी कंपनी (अधिग्रहण और उपक्रम का अंतरण) अधिनियमों, 1970 / 1980 की धारा 3(2 डी) में प्रावधान है। यही उच्चतम

सीमा भारतीय स्टेट बैंक और उसके सहायक बैंकों में इस तरह के निवेशों के संबंध में भी लागू होगी ।

### 3. विदेशी निवेशकों के मतदान के अधिकार

विभिन्न बैंककारी अधिनियमों के अंतर्गत सांविधिक उपबंधों के अनुसार मतदान के अधिकार, जब उनका प्रयोग किया जाये, निर्धारित किये गये हैं, जो निम्नप्रकार हैं :

निजी क्षेत्र के बैंक - [बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 12(2)] शेयर धारण करने वाला कोई भी शेयर धारक सभी शेयरधारकों के कुल मतदान अधिकारों के **10 प्रतिशत** से अधिक के मतदान अधिकारों का प्रयोग मतदान में नहीं करेगा ।

राष्ट्रीयकृत बैंक - [बैंककारी कंपनी (अधिग्रहण और उपक्रम का अंतरण) अधिनियम, 1970/1980 की धारा 3(2 ई)] केन्द्र सरकार को छोड़कर कोई भी अन्य शेयरधारक अपने शेयरों के संबंध में राष्ट्रीयकृत बैंक में सभी शेयरधारकों के कुल मतदान अधिकारों के एक प्रतिशत से अधिक के मतदान अधिकारों का हकदार नहीं होगा ।

भारतीय स्टेट बैंक - (भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 11) **रिज़र्व बैंक को छोड़कर** कोई भी अन्य शेयरधारक **जारी की गयी पूंजी के 10 प्रतिशत** से अधिक के मतदान अधिकारों का प्रयोग करने का हकदार नहीं होगा । (10 प्रतिशत से अधिक के मतदान अधिकार को सरकार भारतीय रिज़र्व बैंक से परामर्श करके बढ़ा सकती है) ।

भारतीय स्टेट बैंक के सहायक बैंक - [भारतीय स्टेट बैंक (अनुषंगीबैंक) अधिनियम, 1959 की धारा 19(1) और (2)] कोई भी व्यक्ति दो सौ शेयरों से अधिक शेयरों के संबंध में शेयरधारक के रूप में पंजीकृत नहीं होगा । भारतीय स्टेट बैंक को छोड़कर, कोई भी अन्य शेयरधारक संबंधित सहायक बैंक की **जारी की गयी पूंजी के एक प्रतिशत** से अधिक के मतदान अधिकारों का प्रयोग करने का हकदार नहीं होगा ।

### 4. रिज़र्व बैंक का अनुमोदन तथा रिपोर्टिंग संबंधी अपेक्षाएं

(1) मौजूदा अनुदेशों के अधीन, निजी क्षेत्र की बैंकिंग कंपनी **चुकता पूंजी** के 5 प्रतिशत और उससे अधिक के शेयरों के अंतरण के लिए

रिज़र्व बैंक की पूर्व पावती अपेक्षित है । चुकता पूंजी के 5 प्रतिशत और उससे अधिक के प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के लिए निजी क्षेत्र की बैंकिंग कंपनी को निर्दिष्ट फार्म में (इस परिपत्र का अनुबंध I) रिज़र्व बैंक के उस क्षेत्रीय कार्यालय में बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग को आवेदन करना होगा जहां बैंक का प्रधान कार्यालय स्थित है ।

(11) विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के प्रावधानों के अधीन बैंकिंग कंपनी के शेयरों के किसी भी नये निर्गम के लिए चाहे वह अविवेचित मार्ग (ऑटोमेटिक रूट) से हो या विदेशी निवेश संवर्धन बोर्ड के विशिष्ट अनुमोदन से हो, विदेशी मुद्रा नियंत्रण की दृष्टि से भारतीय रिज़र्व बैंक के विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग का अनुमोदन आवश्यक नहीं है । भारतीय बैंकिंग कंपनी को केवल निम्नलिखित दो चरणों में विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग को सूचना देनी होगी :

(क) पहले चरण में, भारतीय कंपनी को प्रतिफल (कंसीडरेशन) की राशि की प्राप्ति की तारीख के 30 दिन के भीतर रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी, जिसमें विदेशी निवेशकों के नाम और पते, निधियों की प्राप्ति की तारीख तथा उनके समकक्ष रुपये, जिस बैंक के माध्यम से निधियां प्राप्त हुई उसका नाम तथा यदि सरकार का कोई अनुमोदन हो तो उसके ब्यौरे का उल्लेख किया जाये ।

(ख) दूसरे चरण में, भारतीय बैंकिंग कंपनी को शेयरों को जारी करने की तारीख से 30 दिन के भीतर फार्म एफसी-जीपीआर (अनुबंध II) में रिपोर्ट देनी होगी और उसके साथ संबंधित कंपनी के कंपनी सेक्रेटरी का प्रमाणपत्र देना होगा जिसमें यह प्रमाणित किया गया हो कि विभिन्न विनियमों का अनुपालन किया गया है । रिपोर्ट के साथ सनदी लेखाकार से एक प्रमाणपत्र भी देना होगा जिसमें जारी किये गये शेयरों की गणना का तरीका दिया गया हो ।

### 5. सेबी के विनियमों तथा कंपनी अधिनियम के उपबंधों से अनुरूपता

जहां कहीं लागू हो वहां बैंकिंग कंपनी में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश सेबी, कंपनी अधिनियम आदि द्वारा निर्धारित किये गये अनुसार शेयरधारण तथा शेयर अंतरण आदि से संबंधित उपबंधों के अनुरूप

होना चाहिए।

## 6. विदेशी निवेशकों द्वारा विनिवेश

विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के अधीन जारी 3 मई 2000 की भारतीय रिज़र्व बैंक अधिसूचना सं. एफईएमए. 20/2000 - आर बी के विनियम 10 और 11 के अनुसार विदेशी निवेशकों द्वारा विनिवेश निम्नलिखित द्वारा शासित होगा:

(i) स्टॉक एक्सचेंज में अनिवासियों द्वारा शेयरों की खरीद और उसकी आगम राशि के प्राधिकृत व्यापारी के माध्यम से प्रेषण के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का अनुमोदन आवश्यक नहीं है।

(ii) निजी व्यवस्था द्वारा शेयरों की बिक्री के लिए रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन आवश्यक है। रिज़र्व बैंक शेयरों की बिक्री के लिए बाज़ार से संबद्ध और ऊपर विनियम 10 में उल्लिखित दिशा-निर्देशों के अनुसरण में गणना किये गये मूल्य पर अनुमति प्रदान करता है।

7. यह परिपत्र बैंकिंग क्षेत्र में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी पहले के अनुदेशों का अधिक्रमण करता है।

8. ऐसे सभी वाणिज्य बैंकों से, जिनके विदेशी निवेश हैं या जो विदेशी निवेश लेना चाहते हैं, अनुरोध है कि वे उपर्युक्त दिशा-निर्देशों का पालन करें।

(संदर्भ :बैंपविवि सं. बीपी. बीसी 68 / 21.01.055 / 2001 - 02, दिनांक 16 फरवरी, 2002)

### अग्रिमों पर ब्याज दरें

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21 और 35 क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और 19 अप्रैल 2001 के अपने निदेश बैंपविवि सं. डीआइआर . बीसी 106/13.03.00/2000-01 के पैराग्राफ 1 में आंशिक संशोधन करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट होकर कि ऐसा करना जनहित में आवश्यक और समाचीन है, इसके द्वारा निदेश देता है कि :

I. 01 अप्रैल 2002 से बैंक ऋणों और अग्रिमों पर ब्याज मासिक आधार पर लगाया करेंगे।

परंतु मासिक आधार पर ब्याज लगाना कृषि अग्रिमों पर लागू नहीं होगा और बैंक फसली मौसमों से सहबद्ध कृषि अग्रिमों पर ब्याज लगाने /चक्रवृद्धि ब्याज लगाने की मौजूदा प्रथा जारी रखेंगे।

II. मासिक आधार पर ब्याज लगाना नकदी ऋण (कैश क्रेडिट) और ओवरड्राफ्ट खातों तक ही सीमित रहेगा।

III. लंबी /नियत अवधि के ऋणों के मामले में बैंक मासिक आधार पर ब्याज ऐसे खातों की समीक्षा या उनके नवीकरण के समय से लगायेंगे।

IV. मासिक आधार पर ब्याज नये मीयादी ऋणों तथा लंबी /नियत अवधि के अन्य ऋणों के मामले में लागू किया जायेगा।

2. अग्रिमों पर ब्याज दरों से संबंधित समय-समय पर जारी किये गये निदेशों में निहित अन्य नियम और शर्तें अपरिवर्तित रहेंगी।

(संदर्भ :बैंपविवि सं. डीआइआर बीसी .72/13.03.00/2001-02, दिनांक 09 मार्च, 2002)

### सामान्य बैंकिंग शाखाओं को विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं में परिवर्तित किया जाना

हम सूचित करते हैं कि लघु उद्योग क्षेत्र में संस्थागत ऋण-प्रवाह की समीक्षा के लिए स्थायी सलाहकार समिति ने सिफारिश की है कि बैंकों की उन शाखाओं को विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं के रूप में वर्गीकृत करने की अनुमति दी जाये, जिनमें उनके अग्रिमों के 60 प्रतिशत या उससे अधिक अग्रिम लघु उद्यम क्षेत्र को है। उक्त सिफारिश मंजूर कर ली गयी है। अतः आपसे अनुरोध है कि आप उन सामान्य शाखाओं की पहचान करें, जिनमें कुल अग्रिमों के 60 प्रतिशत या उससे अधिक अग्रिम लघु उद्योग क्षेत्र को दिये गये हैं और ऐसी शाखाओं की सूची हमें प्रस्तुत करें ताकि उन्हें यथाशीघ्र विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं के रूप में वर्गीकृत किया जा सके। बैंकों को आगे सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि उक्त शाखाओं को विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं में वर्गीकृत किये जाने के बाद ऐसी शाखाओं के गैर-लघु उद्योग ग्राहकों को कोई

असुविधा न हो / बैंकिंग सुविधाओं से वंचित न किया जाये ।

(संदर्भ : बैंपविवि सं. बीएल. बीसी .74/22.01.001/2002, दिनांक 11 मार्च, 2002 )

### मांग/सूचना/मीयादी मुद्रा बाज़ार तथा बिल पुनर्भुनाई योजना में भाग लेने की अनुमति - प्राथमिक डीलर

कृपया उपर्युक्त विषय में 4 दिसंबर 2001 का हमारा परिपत्र बैंपविवि. सं. एफएससी. बीसी. 51/24.92.001/2000-01 देखें। यह निर्णय किया गया है कि बीओबी कैपिटल मार्केटस् लि. को, जो नया प्राथमिक डीलर है, मांग / सूचना / मीयादी मुद्रा बाज़ार तथा बिल पुनर्भुनाई योजना में ऋणदाता और ऋणकर्ता दोनों के रूप में 23 मार्च 2002 को समाप्त पखवाड़े से भाग लेने की अनुमति दी जाये।

2. कृपया अनुदेश पुस्तिका के खंड I- भाग II के पैराग्राफ 22.6 के अनुबंध I के भाग “ क ” तथा अनुबंध II में उक्त संस्थाओं के नाम जोड़ कर संशोधन किये जायें।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. एफएससी. बीसी. 85/24.92.001/2001-02, दिनांक 3 अप्रैल, 2002)

### बैंकों द्वारा स्मार्ट कार्ड जारी करना

12 नवंबर 1999 के परिपत्र बैंपविवि. सं. एफएससी. बीसी. 123/24.01.019/99-2000 में निहित अनुदेशों (अनुबंध - I मद् 3 - ग्राहकों की पात्रता) के अनुसार बैंकों को अन्य बातों के साथ-साथ यह सूचित किया गया था कि वे अच्छी वित्तीय प्रतिष्ठा वाले तथा कम से कम पिछले छः महीनों से संतोषजनक ढंग से खाते रखने वाले अपने ग्राहकों को स्मार्ट / डेबिट कार्ड जारी करें ।

2. इसकी समीक्षा करने पर यह निर्णय किया गया है कि वे अच्छी वित्तीय प्रतिष्ठा वाले चुने हुए ग्राहकों को स्मार्ट कार्ड (ऑन लाइन-ऑफ लाइन दोनों ) जारी कर सकते हैं, भले ही उन्होंने बैंक के पास छः महीनों से कम खाता रखा हो, परन्तु शर्त यह है कि उन्होंने 21 जून 1999 के परिपत्र सं. डीबीएस. एफजीवी. बीसी 56/23.04.001/98-99 द्वारा बैंकों को भेजी गयी उच्च मूल्य की बैंक धोखाधड़ियों पर अध्ययन दल की रिपोर्ट के पैरा 9.2 में निर्दिष्ट “अपने ग्राहक को जानिए” संकल्पना

का अनुपालन सुनिश्चित किया हो । तथापि, डेबिट कार्ड के ऑफ-लाइन कार्यकलाप शुरू करने वाले बैंकों को छः महीनों के लिए संतोषजनक खाते रखने की न्यूनतम अवधि का पालन करना चाहिए ।

3. इसके परिणामस्वरूप, कृपया अनुदेश पुस्तिका, खंड I - भाग II - के अध्याय 15 के पैराग्राफ 5.11 के अनुबंध -I की मद् 3 में (30 जून 2000 तक अद्यतन की गयी ) संलग्न स्लिप के अनुसार संशोधन करें ।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. एफएससी. बीसी. 88/24.01.11ए/2001-02, दिनांक 11 अप्रैल, 2002)

### गैर जमानती अग्रिमों और गारंटियों से संबंधित मानदंडों से क्रेडिट कार्ड के बकाया को शामिल नहीं किया जाना

कृपया 13 अगस्त 2001 के हमारे मास्टर परिपत्र बैंपविवि. सं. डीआइआर. बीसी. 13/13.03.00/2001-2002 के पैराग्राफ 2.2 और 2.3 देखें, जिनमें यह सूचित किया गया था कि बैंकों को गैर जमानती गारंटियों के रूप में अपनी वचनबद्धताओं को इस प्रकार सीमित करना चाहिए कि बैंक की बकाया गैर जमानती गारंटियों का 20 प्रतिशत तथा उसके बकाया गैर जमानती अग्रिमों का जोड़ उसके कुल बकाया अग्रिमों के 15 प्रतिशत से अधिक न हो ।

2. यह निर्णय किया गया है कि उपर्युक्त मानदंडों को लागू करने के लिए गैर जमानती अग्रिमों और गारंटियों की मात्रा की गणना करते समय गैर जमानती अग्रिमों के जोड़ में क्रेडिट कार्ड की देय बकाया राशि को शामिल नहीं किया जाना चाहिए ।

(संदर्भ : बैंपविवि. सं. बीपी. बीसी. 90/21.04.141/2001-02, दिनांक 18 अप्रैल, 2002)

### जमा योजनाओं की पूर्ण परिवर्तनीयता-अनिवासी भारतीय-एन आर एन आर खाते और एन आर एस आर खाते

कृपया आप एन आर एन आर और एन आर एस आर जमा योजना के संबंध में क्रमशः 19 अगस्त 1994 के परिपत्र सं. निदेश. बीसी. 98/13.01.09/94 के पैरा 1 (क) तथा 11 अगस्त 2001 के मास्टर परिपत्र सं. डीआइआर. बीसी.



07/13.03.00/2001-02 के साथ पठित 11 जून 1992 के हमारे परिपत्र बैंकवि.बी.सी.सं.140/13.01.09/92 देखें।

2. इस संबंध में, हम यह सूचित करते हैं कि अनिवासी भारतीयों के लिए जमा योजनाओं की पूर्ण परिवर्तनीयता देने तथा वर्तमान अनिवासी जमा योजनाओं को युक्तिसंगत बनाने की दृष्टि से यह निर्णय लिया गया है कि अनिवासी (अप्रत्यावर्तनीय) रुपया खाता योजना (एन आर एन आर) और अनिवासी (विशेष) रुपया खाता योजना (एन आर एस आर) को 1 अप्रैल 2002 से समाप्त कर दिया जाए। हमारे विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग (वि.मु.नि) द्वारा 4 मार्च 2002 के एपी (डीआइआर सिरीज) परिपत्र सं. 28 द्वारा विस्तृत अनुदेश और बाद में 9 मार्च 2002 के पत्र इसीडी.सीओ. पीसीडी.सं. 49/15.01.14/2001-02 द्वारा स्पष्टीकरण बैंकों को पहले ही भेजे जा चुके हैं।

3. तदनुसार, 1 अप्रैल 2002 से :

क) बैंक उपर्युक्त दो योजनाओं के अंतर्गत, नवीकरण के रूप में या अन्यथा कोई नयी जमाराशि स्वीकार नहीं करेंगे या कोई नया खाता नहीं खोलेंगे।

ख) एन आर एन आर खाता योजना के अंतर्गत वर्तमान खाते केवल अवधिपूर्णता की तारीख तक जारी रहेंगे। एन आर एन आर खाता योजना के अंतर्गत जमाराशियों की अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि को खाताधारक को नोटिस देने के बाद खाता धारक के अनिवासी (विदेशी) रुपया खाता (एन आर ई खाता) में जमा किया जायेगा। इस प्रयोजन के लिए बैंक खाता धारक को एक नोटिस दे दें कि अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि उनके एन आर ई खाते में जमा की जायेगी। खाता धारक इस बात का चुनाव कर सकता है कि अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि उसके एन आर आइ ई बचत बैंक खाते में या चालू खाते में जमा की जाये या वह एक नया एन आर ई मीयादी जमा खाता खोल सकता है। साथ ही बैंक, खाता धारक द्वारा अनुरोध किये जाने पर, उसे उसके एन आर ओ खाते में अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि जमा करने की अनुमति भी दे सकते हैं। यदि खाता धारक से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है

तो एन आर एन आर योजना के अंतर्गत जमाराशियों की अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि उसके एन आर ई खाते में जमा की जाये।

ग) जहां तक एन आर एस आर खातों का संबंध है, एन आर एस आर खाता योजना के अंतर्गत वर्तमान मीयादी जमाराशि अवधिपूर्णता तक जारी रखी जायेगी और अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि खाताधारक के अनिवासी (साधारण) रुपया खाते (एन आर ओ खाता) में जमा की जायेगी।

घ) मीयादी जमाराशि से भिन्न वर्तमान एन आर एस आर खाते को 30 सितंबर 2002 के बाद जारी नहीं रखा जायेगा और खाता धारक के विकल्प पर उस तारीख को या उससे पहले उसे बंद कर दिया जायेगा या उसमें शेष राशि उसके एन आर ओ खाते में जमा कर दी जायेगी। इस प्रयोजन के लिए, खाता धारकों को एक नोटिस दी जाये और यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है तो उक्त एन आर एस आर खाते को बंद कर दिया जाये तथा शेष राशि खाता धारक के एन आर ओ खाते में अंतरित कर दी जायेगी।

4. एन आर एन आर खाता धारकों के पास यह विकल्प होता है कि वे अवधिपूर्णता पर प्राप्य राशि को एन आर ई खाते में सीधे जमा कर सकते हैं किन्तु विदेशी मुद्रा (अनिवासी) खाता (बैंक) योजना (एफ सी एन आर (बी) खाते में जमा नहीं कर सकते। एन आर एन आर जमाराशियों की प्राप्य राशि अवधिपूर्णता के बाद ही एन आर ई खाते में जमा की जा सकती है और अवधिपूर्णता के पूर्व आहरण के मामले में, इन प्राप्य राशियों को अनिवासी साधारण रुपया (एन आर ओ) खाते में ही जमा किया जा सकता है।

5. इस प्रकार वर्तमान मीयादी जमाराशियों (एन आर एन आर / एन आर एस आर खातों) पर उनकी अवधिपूर्णता तक संविदागत ब्याज दिया जाएगा। जमाराशियों की अवधिपूर्णता के बाद, उपर्युक्त पैराग्राफ 3 में उल्लिखित अनुदेशों के अनुसार राशियों को एन आर ई / एनआर ओ खातों में, यथास्थिति, जमा किया जायेगा। एन आर ई / एन आर ओ खाते में नामें डालकर प्रोद्भूत कोई नयी जमाराशि इन प्रकार की जमाराशियों

के मामले में लागू ब्याज दरों द्वारा नियंत्रित होगी। जमाराशियों के अवधिपूर्णता के पूर्व आहरण के मामले में बैंक 11 अगस्त 2001 के हमारे मास्टर परिपत्र डीआइआर. बीसी. 07/13.03.00/2001-02 के पैरा 9 में उल्लिखित अनुदेशों से दिशानिर्देश प्राप्त करेंगे। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जमाकर्ताओं को जमा दर के साथ-साथ लागू दंडस्वरूप दर से अवगत कराया जाता है।

6. उपर्युक्त अनुदेश बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21 और 35 क के अंतर्गत जारी किये हैं।

(संदर्भ : बैंपविवि.डीआइआर.सं.बीसी. 93/13.01.09/2001-02, दिनांक 29 अप्रैल, 2002)

### सरकारी और बैंक लेखा विभाग

सरकारी क्षेत्र के बैंकों द्वारा रक्षा पेंशनरों को पेंशन के भुगतान की योजना - जाली तथा जालसाजीपूर्ण पेंशन भुगतान आदेशों / भुगतान प्राधिकारों पर पेंशन/उपदान (ग्रेच्युटी) / सीवीपी इत्यादि का भुगतान

कृपया आप शीर्षांकित विषय पर दिनांक 23 जून 1999 का हमारा पेंशन परिपत्र (केंद्रीय शृंखला) सं. 6 / रक्षा / 1999 देखें।

2. पेंशन का भुगतान करनेवाले प्राधिकारियों (पीडीए) द्वारा जाली / **जालसाजीपूर्ण** पेंशन भुगतान आदेशों / पेंशन प्राधिकारों पर होनेवाले पेंशन / ग्रेच्युटी / सी वी पी इत्यादि के **अप्राधिकृत भुगतान** से बचने और रोकने की दृष्टि से रक्षा लेखा के प्रधान नियंत्रक (पेंशन), इलाहाबाद ने यह इच्छा व्यक्त की है कि पेंशनरों को भुगतान करने से पूर्व पेंशन भुगतान करनेवाले प्राधिकारी पेंशन भुगतान आदेशों का सत्यापन करने से संबंधित मार्गदर्शी सिद्धान्तों / पूर्वोपायों का पूरी तरह पालन करें।

3. इस संबंध में, हम रक्षा लेखा के प्रधान नियंत्रक (पेंशन), इलाहाबाद से प्राप्त दिनांक 21 नवम्बर 2001 के महत्वपूर्ण परिपत्र सं. 96 सं. [ एटी / ओआरएस / टेक / फेक / 334 - वीओएल I ] की एक प्रतिलिपि इसके साथ भेज रहे हैं, जिसमें उपर्युक्त विषय पर पुनः चिंता व्यक्त की गयी है और अनुरोध किया गया है कि आप नए पीपीओ पर कोई भी भुगतान देने से पूर्व पीपीओ की असलियत की जांच संलग्न जांच-सूची से करें। अतः आप कृपया पेंशनरों को भुगतान करने से पूर्व पेंशन भुगतान आदेशों का सत्यापन करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शी सिद्धान्तों / पूर्वोपायों का पालन करने हेतु अपनी संपर्क शाखाओं / पेंशन अदाकर्ता शाखाओं को उपयुक्त अनुदेश जारी करें, जिससे कि जाली / जालसाजीपूर्ण पेंशन भुगतान आदेशों / भुगतान प्राधिकारों पर होनेवाले भुगतान रोके जा सकें।

(संदर्भ: सबैलेवि. परिपत्र सं. 78 परिपत्र (केन्द्रीय शृंखला) सं.17/ रक्षा / 2002, संदर्भ : सबैलेवि.सले प्र.सं.743/45.02.001 / 2001-02, दिनांक 18 फरवरी, 2002)

**एजेंसी बैंकों द्वारा -केंद्र और राज्य सरकारों को उनके बैंकर के रूप में ग्राहक सेवा प्रदान करना**

भारतीय रिज़र्व बैंक, एजेंसी बैंक और सरकारों में चौतरफा तकनीकी विकास के संदर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक और उसके एजेंसी बैंकों द्वारा सरकार के बैंकर के रूप में किए जा रहे कार्य के लिए ग्राहक संतुष्टि के स्तर का मूल्यांकन करने और संबंधित विभाग के दैनिक कार्य और कार्यविधि को सरल करते हुए उसे ग्राहकों के अनुकूल बनाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक में हाल ही में बंगलूर, चेन्नई, हैदराबाद, नागपुर कार्यालयों में (चार अध्ययन समूह प्रत्येक स्थान पर एक) का गठन किया गया है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक के अधिकारियों, बैंक के प्रतिनिधियों और विभिन्न मंत्रालयों / विभागों के प्रतिनिधि सम्मिलित किये गए हैं। समूहों ने अब अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत की है। बैंक ने समूह की सिफारिश को स्वीकार कर लिया है।

2. उपरोक्त के अनुक्रम में समूह की सिफारिशों पर गहन चर्चा के लिए सरकारी कारोबार करनेवाले प्रमुख एजेंसी बैंकों की बैठक फरवरी 2002 में की गई और आपके द्वारा कार्यान्वयन किए जाने के लिए कार्रवाई बिंदु निम्नानुसार हैं :-

I. सरकारी कारोबार करनेवाली बैंक शाखाओं का कम्प्यूटरीकरण

सरकारी कारोबार संचालित करनेवाली बैंक शाखाओं में कम्प्यूटरीकरण की रफ्तार धीमी है और केवल 48% कार्य ही कम्प्यूटरीकृत हुआ है।

सरकारी कारोबार के कम्प्यूटरीकरण के लिए रूपरेखा तैयार करने पर सहमति हो गयी है। यह रूपरेखा जून 2002 की समाप्ति तक निम्नानुसार प्राप्त की जानी है :-

i) लोकल / नोडल शाखाएं	100 प्रतिशत
ii) शाखाओं में सरकारी कारोबार मॉड्यूल	सरकारी कारोबार का 80 प्रतिशत

II. सरकारी खातों में विलंबित विप्रेषण पर दण्डात्मक ब्याज लगाना

अध्ययन समूह ने यह सिफारिश की है कि **विलंबित विप्रेषणों** पर दण्डात्मक ब्याज के लिए सरकारी खातों में वसूली जमा करने की वर्तमान 15 दिन की समय सीमा को क्रमशः कम कर 10 दिन किया जाए। बैठक में प्रस्तुत किए गए विचारों को ध्यान में रखते हुए समय सीमा की कटौती के प्रस्ताव पर तब विचार किया जाएगा जब सरकारी कारोबार के एक बड़े भाग का कम्प्यूटरीकरण पूरा कर लिया जाए।

III. समय सीमा के अंतर्गत क्रियान्वित किए जाने के लिए अन्य कार्रवाई बिंदु वाक्यांशों में दर्शाये गए हैं।

i) एजेंसी बैंक के लिंक कार्यालयों में टेली - बैंकिंग की सुविधा प्रदान करना ताकि सरकार / रों द्वारा लेखे पर निगरानी रखी जा सके। (इसे तत्काल किया जाना है।)

ii) सरकारी विभागों के तीन वर्ष या उससे अधिक समय तक परिचालित न किए गए वैयक्तिक बही खातों की समीक्षा करना और इस संबंध में खातों को बंद करने के लिए उन्हें नोटिस भेजना। (जून 2002 तक)

iii) महा लेखा नियंत्रक के अनुदेशानुसार जून 2002 के पश्चात माइकर केंद्रों पर गैर-माइकर चेकों को स्वीकार न करना। (जून 2002 तक)

iv) सरकारी विभागों की स्क्रोलों की शीघ्र प्रस्तुति (तत्काल)

v) शाखाओं को लेनदेनों को निकटतम रुपये में पूर्णांकित करने के अनुदेशों को दोहराएं। (तत्काल)

vi) सरकारी विभागों के **विकल्प** के अनुसार स्क्रोलों का अंतरण इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा किया जाए और साथ ही नियमित स्क्रोलों को वाउचर के साथ भी भेजा जाए। (जून 2002 तक)

vii) कोषागार/उप-कोषागार/सरकारी विभागों में बिल प्रणाली के स्थान पर चेक प्रणाली, एजेंसी बैंक इस मुद्दे को स्थानीय सरकारी विभागों के समक्ष उठाएं। (जून 2002 तक)

viii) पेंशन खाते में न्यूनतम शेष -बैंकों द्वारा अल्प पेंशनोंवाली संबंधित पेंशन योजनाओं के लिए न्यूनतम शेष राशि का निर्धारण करते समय सामाजिक दायित्वों को ध्यान में रखा जाए। (तत्काल)

3. आपको सूचित किया जाता है कि आप दर्शायी गयी समय सीमा में उपरोक्त कार्रवाई बिंदुओं को कार्यान्वित करने के लिए तत्काल प्रयास आरंभ करें और इस संबंध में उसका अनुपालन समयानुसार प्रेषित करें।

(संदर्भ : सबैलेवि.जीएडी. 917 / 31.05.001 / (सी) / 2001-02, दिनांक 23 अप्रैल, 2002)

### विदेशी मुद्रा नियंत्रण विभाग

भारत के बाहर भारतीय प्रत्यक्ष निवेश

प्राधिकृत व्यापारियों का ध्यान रिज़र्व बैंक की 3 मई 2000

की अधिसूचना सं. फेमा 19/ आरबी 2000 द्वारा अधिसूचित और समय-समय पर संशोधित विदेशी मुद्रा प्रबंध (किसी विदेशी प्रतिभूति का अंतरण अथवा निर्गमन) विनियमावली, 2000 की ओर आकृष्ट किया जाता है ।

2. अधिसूचना के विनियम 6 के अनुसार, भारतीय पार्टियों को भारत के बाहर के संयुक्त उद्यम (जेवी) या पूर्व स्वामित्ववाली अनुषंगी कंपनी (डब्ल्यूओएस) में प्रत्यक्ष निवेश की अनुमति दी गई है बशर्ते कि उसमें निर्दिष्ट शर्तों का अनुपालन किया गया है । इस संबंध में यह स्पष्ट किया जाता है कि विनियम 6 के अंतर्गत सामान्य अनुमति में निवेश प्रस्ताव, जो विदेश में किसी धारक कंपनी अथवा किसी विशेष प्रयोजन माध्यम (Spl. purpose vehicle) पर विचार करता है, जो आगे चलकर परिचालन इकाइयों के रूप में एक या अधिक अनुप्रवाही अनुषंगी कंपनियां स्थापित होंगे, शामिल नहीं है । तदनुसार, प्राधिकृत व्यापारियों को यह सूचित किया जाता है कि किसी टू-गियर संरचना के जरिए विदेशी निवेश प्रस्तावों को उक्त स्पष्टित के अनुसार रिज़र्व बैंक का पूर्व अनुमोदन अपेक्षित होगा ।

3. विनियम 6 के उप-विनियम (2) के खंड (V) के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक की सावधानी सूची में शामिल भारतीय पार्टियां स्वचालित मार्ग के अंतर्गत विदेशी निवेश करने के लिए पात्र नहीं हैं । यह स्पष्ट किया जाता है कि यह प्रतिबंध भारतीय पार्टियों के लिए भी लागू है जो भारत में बैंकिंग प्रणाली के लिए बाकीदार हैं और उनके नाम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित/परिचालित चूककर्ताओं की सूची में हैं । प्राधिकृत व्यापारी स्वचालित मार्ग के अंतर्गत विप्रेषणों की अनुमति देते समय इस बात से यदि संतुष्ट हों कि निवेश करने के लिए प्रस्ताव करनेवाली भारतीय पार्टी **चूककर्ता सूची** में शामिल नहीं है । भारतीय पार्टी जिनका नाम चूककर्ता सूची में शामिल है उन्हें निवेश के लिए पूर्व अनुमोदन हेतु रिज़र्व बैंक को आवेदन करने के लिए सूचित करें ।

4. प्राधिकृत व्यापारी इस परिपत्र की विषय-वस्तु से अपने संबंधित ग्राहकों को अवगत कराएं ।

5. इस परिपत्र में अन्तर्विष्ट निवेश विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम 1999 (1999 का 42) की धारा 10(4) और धारा 11(1) के अंतर्गत जारी किये गये हैं ।

(संदर्भ : ए पी. (डीआइआर सिरीज) परिपत्र सं. 23, दिनांक 19 फरवरी, 2002)

## औद्योगिक और निर्यात ऋण विभाग

### **विदेशी मुद्रा में दिए जानेवाले निर्यात ऋण पर ब्याज दरें**

गवर्नर के दिनांक 29 अप्रैल 2002 के पत्र मौनीवि./ बीसी / 214 / 07.01.279/2001-02 के साथ संलग्न वर्ष 2002-2003 की मौद्रिक और ऋण नीति विषयक वक्तव्य का पैरा 63 देखें जो विदेशी मुद्रा में दिए जाने वाले निर्यात ऋणों के संबंध में है ।

2. विदेशी मुद्रा ब्याज दरों को और प्रतिस्पर्धी बनाने के लिए यह निश्चय किया गया है कि निर्यातों के लिए बैंकों द्वारा विदेशी मुद्रा में दिए जाने वाले ऋणों पर उच्चतम ब्याज दर संशोधित करके वर्तमान लिबॉर + 1.0 प्रतिशत से घटाकर लिबॉर + 0.75 प्रतिशत बिन्दु कर दी जाए । तदनुसार बैंक निर्यातकों को विदेशी मुद्रा में दिए जानेवाले निर्यात ऋणों पर लिबॉर से 0.75 प्रतिशत से अनधिक ब्याज दर पर ऋण दें तथा इसे तत्काल लागू किया जाए । जिन मामलों में यूरो लिबॉर / यूरीबॉर को आधार के रूप में प्रयोग में लाया गया है, उनमें भी ब्याज दरों में उक्त प्रकार के परिवर्तन कर लिए जाएँ । 29 अप्रैल 2002 से लागू ब्याज दरों का विवरण अनुबंध में दिया गया है ।

3. ब्याज दरों में किया गया संशोधन केवल नये अग्रिमों पर ही नहीं बल्कि वर्तमान अग्रिमों की शेष अवधि के लिए भी लागू होगा ।

4. विदेशी मुद्रा में दिए जाने वाले ऋणों पर ब्याज दरों की **प्रतिस्पर्धात्मकता** पर विचार करके तथा किसी भी संभावित विनिमय-जोखिम को न्यूनतम स्तर पर रखने के लिए निर्यातकों को विदेशी मुद्रा में निर्यात ऋणों का अधिकतम उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किया जाना आवश्यक है । इसलिए अधिक निर्यातकों की संख्या वाले क्षेत्रों में स्थित बैंकों को इस महत्वपूर्ण सुविधा का व्यापक प्रचार करना चाहिए तथा यह सुविधा छोटे निर्यातकों सहित सभी निर्यातकों को आसानी से उपलब्ध करानी चाहिए ।

## अनुबंध

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों द्वारा विदेशी मुद्रा में दिए जाने वाले  
निर्यात ऋण पर 29 अप्रैल 2002 से  
लिए जाने वाले ब्याज की दरें

ब्याज दरें  
(प्रतिशत प्रतिवर्ष)

<p><b>1. पोतलदानपूर्व ऋण</b></p> <p>(क) 180 दिन तक</p> <p>(ख) 180 दिन से अधिक और 360 दिन तक</p>	<p>लिबॉर / यूरो लिबॉर / यूरीबॉर से 0.75 % से अनधिक दर पर ।</p> <p>ऋण दिए जाने के समय 180 दिन की प्रारंभिक अवधि के लिए लागू दर + 2.0 प्रतिशतता बिन्दु</p>
<p><b>2. पोतलदानोत्तर ऋण</b></p> <p>(क) पारवहन अवधि के लिए माँग बिलों पर (फेडाई द्वारा यथानिर्दिष्ट)</p> <p>(ख) मीयादी बिल (निर्यात बिलों की मीयाद, फेडाई द्वारा निर्दिष्ट पारवहन अवधि और जहाँ लागू हो वहाँ छूट की अवधि सहित कुल अवधि के लिए)</p> <p>पोतलदान की तारीख से 6 माह की अवधि तक</p> <p>(ग) नियत तारीख के बाद लेकिन क्रिस्टलाइजेशन की तारीख तक वसूले गए निर्यात बिल (माँग या मीयादी )</p>	<p>लिबॉर / यूरो लिबॉर / यूरीबॉर से 0.75 % से अनधिक दर पर ।</p> <p>लिबॉर / यूरो लिबॉर / यूरीबॉर से 0.75 % से अनधिक दर पर ।</p> <p>ऊपर 2 (ख) के लिए लागू दर + 2.0 प्रतिशतता बिन्दु</p>
<p><b>3. अन्यथा निर्दिष्ट न किया गया निर्यात ऋण</b></p> <p>(क) पोतलदानपूर्व ऋण</p> <p>(ख) पोतलदानोत्तर ऋण</p>	<p>मुक्त @</p> <p>मुक्त @</p>

@ बैंक मूल उधार दर तथा स्प्रेड संबंधी दिशानिर्देशों को दृष्टिगत रखते हुए, रुपया ऋण दर होने के कारण, लिए जानेवाले ब्याज की दर निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र हैं ।

(संदर्भ : औनिऋवि.सं.21 / 04.02.01 / 2001 - 2002, दिनांक 29 अप्रैल 2002)

**अदेयता प्रमाणपत्र प्राप्त करना - सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के अन्तर्गत उधार देना**

कृपया हमारा दि. 11 जनवरी 2002 का पत्र ग्राआऋवि सं. एसपी.850 / 09.04.01 / (जी) / 2001 - 02 देखें, जिसमें 12 मई 1997 के हमारे परिपत्र ग्राआऋवि.सं.बीसी.135/09.04.01/96-97 और 5 नवंबर 2001 के परिपत्र ग्राआऋवि.सं.एसपी.बीसी.37 क / 09.04.01 / 2001-02 में विहित अनुदेशों की पुनरावृत्ति की गई थी कि बैंक को ऋण आवेदन पत्रों पर विचार करने के लिए एक माह की अवधि के बाद "अदेयता प्रमाणपत्र" प्रस्तुत करने की प्रतीक्षा करने अथवा उन बैंकों से उत्तर की प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं है, जिन्हें संदर्भ भेजा गया है।

2. सरकार द्वारा प्रायोजित विभिन्न योजनाओं के अन्तर्गत वित्तपोषक बैंक द्वारा उसी क्षेत्र में कार्यरत अन्य बैंकों से अदेयता प्रमाणपत्र प्राप्त करने संबंधी मांगों के अनुपालन में आवेदकों के समक्ष आनेवाली कठिनाइयाँ विभिन्न समीक्षा बैठकों में चर्चा का विषय रहा है। इस मुद्दे की जाँच भारतीय बैंक संघ के परामर्श से की गई है तथा यह निर्णय लिया गया है कि बैंक सरकार द्वारा प्रायोजित कार्यक्रमों के अन्तर्गत ऋण प्रदान करने के लिए अदेयता प्रमाणपत्र प्राप्त करने के संबंध में निम्नलिखित प्रक्रिया लागू करें।

3. राज्य/केन्द्र सरकार के किसी भी बैंकिंग/वित्तीय संस्थान से ऋण सुविधा का उपयोग किए जाने पर आवेदक द्वारा लिए गए किसी भी ऋण का ब्यौरा, उसकी चुकौती तथा बकाया शेष का ब्यौरा देने के लिए आवेदन पत्र में वाक्यांश जोड़ा जाए। आवेदक द्वारा आवेदन पत्र में दिया गया ब्यौरा उसके द्वारा प्रमाणित किया जाए। आवेदक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी के आधार पर बैंक उधारकर्ता की स्थिति के संबंध में संतुष्ट होने पर अदेयता प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने की अनिवार्य अपेक्षा से छूट प्रदान कर सकते हैं ताकि ऋण स्वीकृत करने तथा उसके संवितरण में विलम्ब न हो। यदि संबंधित बैंक

उसी क्षेत्र में अन्य बैंकों से उधारकर्ता के ऋण खाते की स्थिति का सत्यापन करने का निर्णय लेता है तो वे आवेदकों की सूची, दो प्रतियों में, विशिष्ट संप्रेषण सहित अन्य बैंकों को यह अनुरोध करते हुए भेजे कि उसकी दूसरी प्रति विधिवत सत्यापित करके उन्हें वापस भेज दी जाए। सत्यापन के लिए संदर्भ प्राप्त करने वाले बैंक देय राशि का ब्यौरा अधिकतम 10 दिन की अवधि में भेज दें। यदि किसी बैंक से सत्यापन के अनुरोध के संबंध में उत्तर 15 दिन के भीतर प्राप्त नहीं होता है तो यह माना जाए कि उस बैंक के प्रति कोई देय नहीं है। साथ ही, सूचना का अन्तर - बैंक आदान-प्रदान पारस्परिकता के आधार पर है, अतः "अदेय प्रमाणपत्र" जारी करने के लिए "सर्विस चार्ज" कोई मुद्दा नहीं होना चाहिए।

(संदर्भ : ग्राआऋवि.सं.पीएलएनएफएस.बीसी.73/09.04.01/2001 - 02, दिनांक 2 अप्रैल, 2002)

**बीमा सह ऋण / सामान्य बीमा निगम की जमा योजना**

हमारी जानकारी में आया है कि कुछ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सामान्य बीमा निगम और उसकी अनुषंगी संस्थाओं की जनता दुर्घटना बीमा मास्टर पॉलिसी के अन्तर्गत दुर्घटना बीमा कवरेज उपलब्ध करा रही हैं। इस संबंध में सूचित किया जाता है कि इस योजना में कवर किए गए ग्राहकों को बीमा कवरेज का पूरा ब्यौरा, शर्तें इत्यादि उपलब्ध कराई जानी चाहिए तथा बैंक की ओर से उन्हें इस आशय का एक प्रमाणपत्र दिया जाना चाहिए कि ग्राहक को बीमा योजना के अन्तर्गत कवर किया गया है।

(संदर्भ : ग्राआऋवि.सं.बीसी. 74 / 03.05.33 / 2001-02, दिनांक 2 अप्रैल, 2002)

**प्रमंरोयो का कार्यान्वयन-वर्ष 2002-2003 के लिए लक्ष्य की उपलब्धि**

हम सूचित करते हैं कि भारत सरकार द्वारा वर्ष 2002-2003 के लिए प्रधान मंत्री रोजगार योजना के अंतर्गत

पूरे देश के लिए स्वरोजगार उद्यमों हेतु 2,20,000 का लक्ष्य निर्धारित किया गया है।

राज्य/संघ शासित प्रदेश-वार वास्तविक लक्ष्य अनुबंध "क" में दर्शाये गए हैं। वर्ष के अंत में मामलों के जमा होने से बचने के लिए बैंकों को अनुबंध "ख" में निर्धारित सूची के अनुसार निर्धारित तिमाही प्रगति हेतु आवेदनों का प्रायोजन / ऋणों की स्वीकृति / संवितरण के लिए प्रयास करने चाहिए। प्रायोजन, लक्ष्यों के 125% तक सीमित और दिसंबर 2002 तक पूरा होना चाहिए। उसके बाद, राज्य/संघ शासित प्रदेश, बैंकों से प्राप्त अस्वीकृतियों के बदले ही आवेदन प्राप्त कर सकते हैं।

2. हम आगे यह भी सूचित करते हैं कि

i) योजना का कार्यान्वयन देश के ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में जारी रहेगा।

ii) निर्धारित लक्ष्यों को दिनांक 31.3.2003 तक हासिल करने के लिए सभी संभव प्रयास किये जाएं।

iii) नये आवेदनों पर कार्यवाही करते समय दिनांक 31.3.2002 को अपने पास लंबित आवेदनों को भी ध्यान में रखा जाए, ताकि उसी व्यक्ति को फिर से आवेदन करने की जरूरत न पड़े।

iv) योजना में अजा/अजजा आवेदकों के लिए 22.5% आरक्षण और अन्य पिछड़े वर्ग (ओबीसी) के आवेदनों के लिए 27% आरक्षण परिकल्पित हैं।

v) अल्पसंख्यकों को उचित और पर्याप्त हिस्सा और महिलाओं को तरजीह सुनिश्चित की जाए।

vi) बैंकों को चाहिए कि वे योजना के अंतर्गत ऋण वसूली में सुधार लाने हेतु प्रयास जारी रखें।

3. योजना की अन्य शर्तें व नियम समय-समय पर जारी अनुदेशों के अधीन वर्ष 2001-2002 की तरह ही रहेंगी।

4. कृपया सक्रिय सहभागिता और आबंटित लक्ष्य दिनांक 31.3.2003 तक हासिल करने हेतु अपने क्षेत्रीय / नियंत्रक कार्यालय / शाखाओं को आवश्यक अनुदेश जारी करें।

### अनुबंध "क"

वर्ष 2002-2003 के लिए प्रधान मंत्री रोजगार योजना के अंतर्गत मूल लक्ष्य

क्रम सं.	राज्य/संघ शासित प्रदेश	मूल लक्ष्य
1.	आंध्र प्रदेश	17900
2.	असम	6900
3.	अरुणाचल प्रदेश	150
4.	बिहार	18100
5.	दिल्ली	4600
6.	गोवा	500
7.	गुजरात	7950
8.	हरियाणा	4600
9.	हिमाचल प्रदेश	2700
10.	जम्मू और कश्मीर	1400
11.	कर्नाटक	10500
12.	केरल	15250
13.	मध्य प्रदेश	14300
14.	महाराष्ट्र	22150
15.	मणिपुर	1300
16.	मेघालय	300

17.	मिज़ोरम	250	तीसरी	125%*	80%	50%
18.	नागालैण्ड	250	चौथी	-	100%	80%
19.	उड़ीसा	6850	पहला	-	-	100%
20.	पंजाब	4000	(परवर्ती वर्ष)			
21.	राजस्थान	8300				
22.	तमिलनाडु	17400				
23.	त्रिपुरा	700				
24.	उत्तर प्रदेश	25450				
25.	पश्चिम बंगाल	21100				
26.	अंडमान और निकोबार	75				
27.	चंडीगढ़ + डी 12	300				
28.	दमन और दीव	50				
29.	दादरा और नगर हवेली	50				
30.	लक्षद्वीप	50				
31.	पाँडिचेरी	450				
32.	सिक्किम	50				
33.	उत्तरांचल	925				
34.	झारखंड	2900				
35.	छत्तीसगढ़	2250				
	कुल	2,20,000				

\*31.12.2002 के बाद केवल बैंकों द्वारा अस्वीकृत मामले प्रस्तुत किए जाएं ।

(संदर्भ : ग्राआरूवि.सं.बीसी.76/09.04.01/2001-02, दिनांक 9 अप्रैल 2002)

### रुग्ण लघु उद्योग इकाइयों का पुनर्वास

कृपया दिनांक 29 अप्रैल 2002 के परिपत्र सं.एमपीडी.बीसी.214/07.01.279/2001-2002 से संलग्न "मौद्रिक और ऋण नीति" पर गवर्नर के वक्तव्य का पैराग्राफ 77 देखें। बैंकों को सूचित किया जाता है कि लघु उद्योग इकाइयों, जो औद्योगिक मंदी और बृहत् उद्योग तथा अन्य इकाइयों को आपूर्तियों के बदले में अदायगी में विलंब के कारण प्रभावित हुई हों, के पुनर्वास हेतु नियत समय पर सहायता देने में व्यवहार्य कदम उठाएँ। जनवरी 2002 में, उच्च स्तरीय कार्यकारी दल की रिपोर्ट के अनुसरण में दिनांक 16 जनवरी 2002 के हमारे परिपत्र ग्राआरूवि.सं.पीएलएनएफएस/बीसी.57/06.04.01/2001-2002 के द्वारा अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को विस्तृत दिशानिर्देश जारी किये गये हैं कि वे संभाव्य रूप से अर्थक्षम लघु उद्योग इकाइयों को नियत समय पर सहायता दें। इन मार्गदर्शी सिद्धांतों में अन्य बातों के साथ-साथ, ऐसी इकाइयों को दंडात्मक ब्याज दर में छूट और प्रचलित निर्धारित / मूल उधार दरों से 1.5 प्रतिशतता प्वाइंट कम दर पर कार्यकारी पूंजी देने का प्रावधान है। इन दिशानिर्देशों में कम ब्याज दरों पर मीयादी ऋण देने संबंधी प्रावधान भी किये गये हैं।

2. बैंकों से अनुरोध है कि ये दिशानिर्देश पूर्णतः कार्यान्वित

### अनुबंध "ख"

तिमाही	प्रायोजन	स्वीकृति	संवितरण
पहली	25%	10%	-
दूसरी	100%	50%	15%



करें और चालू कैलेण्डर वर्ष के अंत तक नये दिशानिर्देशों के अंतर्गत लघु उद्योग इकाइयों को दी गयी सहायता पर रिपोर्ट अपने बोर्ड को प्रस्तुत करें। बोर्ड के सामने रखे गये नोट की प्रतिलिपि अनुमोदन के बाद हमें प्रेषित की जाए।

(संदर्भ : ग्राआरूवि/पीएलएनएफएस.सं.बीसी. 89/06.04.01/ 2001-2002, दिनांक 29 अप्रैल, 2002)

### लघु उद्योगों के लिए ऋण सुविधाएं -संपार्श्विक प्रतिभूति मुक्त ऋण

कृपया दिनांक 29 अप्रैल 2002 के परिपत्र सं. एमपीडी.बीसी. 214/07.01.279/2001-2002 के साथ प्रेषित मौद्रिक और ऋण नीति पर गवर्नर के वक्तव्य का पैराग्राफ 76 देखें।

2. भारतीय रिज़र्व बैंक ने अप्रैल 2000 के वार्षिक नीति विवरण में अत्यंत छोटे इकाइयों को संपार्श्विक प्रतिभूति देने की आवश्यकता के कारण आनेवाली अड़चन को पहचान कर अत्यंत लघु क्षेत्र के लिए रु. 5 लाख तक के ऋण हेतु संपार्श्विक प्रतिभूति आवश्यकता में छूट देने की घोषणा की थी। बाद में, दिनांक 23 जनवरी 2002 के हमारे परिपत्र ग्राआरूवि/ पीएलएनएफएस.सं.बीसी. 58/06.02.80/ 2001-2002 के द्वारा यह छूट सभी लघु उद्योग (एसएसआइ) इकाइयों को भी दी गयी थी।

3. लघु उद्योगों को ऋण उपलब्ध में अधिक सुधार लाने के लिए अब यह निर्णय लिया गया है कि बैंक इकाइयों का पिछला समुचित रिकार्ड और इकाइयों की वित्तीय परिस्थिति के आधार पर ऋणों के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति आवश्यकता में छूट की सीमा रु.5 लाख के वर्तमान स्तर से रु.15 लाख तक बढ़ा दी गयी है।

4. अनुरोध है कि कृपया आप उपर्युक्त निर्णय को अमल में लायें और उचित कार्रवाई हेतु इस मामले में अपने नियंत्रक कार्यालयों / शाखाओं को आवश्यक अनुदेश जारी करें।

(संदर्भ : ग्राआरूवि.पीएलएनएफएस/बीसी.सं. 90/06.02.80/ 2001-02, दिनांक 29 अप्रैल 02)

## शहरी बैंक विभाग

### इलेक्ट्रॉनिक डाटा संसाधन (ईडीपी)-लेखा-परीक्षा पद्धति

शहरी सहकारी बैंकिंग क्षेत्र में कम्प्यूटर के निरंतर बढ़ते प्रयोग और बढ़ते यांत्रिकीकरण पर विचार करने के बाद उन शहरी सहकारी बैंकों के लिए जिन्होंने अपने परिचालनों को पूर्णतः अथवा अंशतः कम्प्यूटरीकृत कर लिया है, इलेक्ट्रॉनिक डाटा संसाधन (ईडीपी) लेखा-परीक्षा को लागू करना अनिवार्य हो गया है। अतः ऐसे बैंकों के लिए इलेक्ट्रॉनिक डाटा संसाधन लेखा-परीक्षा शुरू करने का निर्णय लिया गया है। तदनुसार, उन बैंकों में जहां स्वतंत्र निरीक्षण और लेखा-परीक्षा विभाग हैं, वहां कम्प्यूटरीकृत परिचालनों वाली शाखाओं / कार्यालयों की ईडीपी लेखा-परीक्षा करने के लिए निरीक्षण और लेखा-परीक्षा विभाग के एक भाग के रूप में एक ईडीपी लेखा-परीक्षा कक्ष शीघ्र गठित किया जाए। तथापि, ऐसे शहरी सहकारी बैंक जहां स्वतंत्र निरीक्षण और लेखा-परीक्षा विभाग नहीं हैं, ऐसे समर्पित व्यक्तियों का एक समूह तैयार करें जो, आवश्यकता पड़ने पर, ईडीपी लेखा परीक्षकों का कार्य निष्पादित कर सकें। इन ईडीपी लेखा-परीक्षा कक्षों का नियंत्रण और पर्यवेक्षण उन लेखा परीक्षा समितियों द्वारा किया जाएगा जो बैंकों द्वारा हमारे 24 जुलाई 1994 और 12 जुलाई 2001 के क्रमशः परिपत्र शर्बैवि.प्लान.सं.9/09.06.00/1994-95 शर्बैवि.प्लान.सं. 3/09.06.00/ 2000-01 के अनुसार गठित की गई हैं। इस संबंध में पूर्णतः / अंशतः कम्प्यूटरीकृत परिचालनों वाले शहरी सहकारी बैंक निम्नलिखित मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करें।

i) सक्षम और अभिप्रेरित ईडीपी कार्मिकों की एक टीम विकसित की जाए। कुछेक व्यक्तियों के बजाय कई व्यक्तियों को साथ लेकर सामूहिक रूप से विकसित किया गया सिस्टम तैयार करना फायदेमंद है ताकि मुख्य व्यक्तियों की अनुपस्थिति में कार्य में कोई बाधा न आए। ईडीपी लेखा परीक्षकों के तकनीकी ज्ञान को, सेमिनारों / सम्मेलनों में प्रतिनियुक्ति, तकनीकी स्वरूप की पत्रिकाओं और पुस्तकों की आपूर्ति आदि की सहायता से निरंतर आधार पर बढ़ाते रहना चाहिए।

ii) सिस्टम प्रोग्रामर / डिजाइनर के काम सिस्टम परिचालित करनेवाले व्यक्ति को नहीं सौंपे जाने चाहिए । सिस्टम प्रोग्राम / डिजाइन करने के लिए अलग व्यक्ति होने चाहिए जो इस काम के लिए पूर्णतः समर्पित होंगे । सिस्टम तैयार करनेवाला व्यक्ति केवल प्रोग्रामों में संशोधन / सुधार करेगा और सिस्टम परिचालित करनेवाला व्यक्ति प्रोग्राम में फेरफार के किसी अधिकार के बिना उसे केवल परिचालित करेगा ।

iii) कम्प्यूटरों में सुरक्षा का उल्लंघन करनेवाले मुख्य घटक हैं, - सिस्टम का अपर्याप्त और अपूर्ण होना, प्रोग्रामिंग संबंधी त्रुटियां, कमजोर और अपर्याप्त अनुमति का प्रवेश नियंत्रण, क्रियाविधिगत नियंत्रणों का अभाव अथवा उनका निकृष्ट होना एवं अप्रभावी कर्मचारी पर्यवेक्षण और प्रबंध नियंत्रण । इन खामियों को निम्नलिखित द्वारा पूरा किया जा सकता है :

क) सिस्टमों में भौतिक, तार्किक और क्रियाविधिगत पहुंच को सशक्त बनाना ।

ख) गुणवत्ता के आश्वासन के लिए आवधिक परीक्षण एवं जांच हेतु मानक लागू करना ।

ग) ईडीपी अनुप्रयोग वाले क्षेत्रों में नियोजन से पहले कर्मचारियों की जांच परख करना और उनके बर्ताव पर नजर रखना ।

iv) बैंक द्वारा अनुपालन किए जानेवाले सिस्टम विकास प्रणाली, प्रोग्रामिंग और प्रलेखीकरण संबंधी मानदंडों की औपचारिक घोषणा की जानी चाहिए । ऐसा न करने पर सिस्टम के रखरखाव / सुधार की गुणवत्ता को नुकसान पहुँच सकता है । ईडीपी लेखा-परीक्षकों को इसके अनुपालन की जांच कर लेनी चाहिए ।

v) सिस्टम में खराबी आ जाने की स्थिति से निपटने के लिए आपात्कालीन योजनाएं / क्रियाविधि लागू की जानी चाहिए और उनका आवधिक अन्तरालों पर परीक्षण करते रहना चाहिए । ऐसे प्लान कितने प्रभावी हैं, इसका मूल्यांकन

करने के लिए ईडीपी लेखा परीक्षकों को लेखा-परीक्षा के दौरान ऐसे प्लानों की जांच कर लेनी चाहिए ।

vi) प्रत्येक बैंक को अपने निरीक्षकों / लेखा परीक्षकों के उपयोग के लिए एक अनुदेश पुस्तिका रखनी चाहिए और परिचालन क्षेत्र तथा नीतियों और क्रियाविधियों की अद्यतन गतिविधियों को उसमें शामिल करने के लिए उसे आवधिक तौर पर अद्यतन करते रहना चाहिए ।

vii) अवांछनीय घटकों के आक्रमण से कम्प्यूटर सिस्टम को बचाने के लिए एक उपयुक्त नियंत्रण प्रणाली लागू की जानी चाहिए । किसी एक विशिष्ट हस्तचालित क्रियाविधि के स्थान पर ईडीपी अनुप्रयोग लागू करने से पहले यथोचित समयावधि तक दोनों सिस्टमों को एक साथ चलाकर ईडीपी अनुप्रयोग की सुरक्षा, विश्वसनीयता और उससे डाटा प्राप्त करने संबंधी सभी पहलुओं को सुनिश्चित कर लेना चाहिए ।

viii) यह सुनिश्चित करने के लिए कि ईडीपी अनुप्रयोग डाटा संपूरित करने, संसाधित करने एवं उत्पादन देने के लिए सुसंगत और विश्वसनीय रूप से सुसज्ज हो गया है, डाटा के त्रुटिपूर्ण संसाधन का पता लगाने, डाटा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने, डाटा के असंगत होने का पता लगाने और प्रत्यक्ष फार्मों से डाटा का मिलान करने हेतु विभिन्न परीक्षण अमल में लाए जाने चाहिए ।

ix) बाहरी कंप्यूटर एजेंसियों को काम सौंपते समय बैंक को संविदा में “कार्य स्थल पर जाकर निरीक्षण करने के अधिकारों की शर्त ” को शामिल करना चाहिए ताकि बैंक को संसाधनों के अनुप्रयोग के निरीक्षण का अधिकार हो और बाहरी एजेंसियों को दिए गए डाटा / निविष्टियों की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके ।

x) ईडीपी कार्यकलापों का संपूर्ण अधिकार-क्षेत्र (नीति-निर्माण से लेकर कार्यान्वयन तक) निरीक्षण और लेखा-परीक्षा विभाग की संवीक्षा के अंतर्गत होना चाहिए। ईडीपी विभाग के वित्तीय व्यय और उसके द्वारा निष्पादित किए जानेवाले कार्यों की समीक्षा वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा आवधिक अंतरालों पर की

जानी चाहिए ।

xi) विभिन्न शाखाओं / कार्यालयों द्वारा प्रयोग किए जा रहे साफ्टवेयर में एकरूपता लाने के लिए मानक साफ्टवेयर में परिवर्तन करने की एक निश्चित पद्धति होनी चाहिए और उसका अनुमोदन वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा किया जाना चाहिए । नियंत्रण रखने की दृष्टि से और अन्य शाखाओं में एक रूपता बनाए रखने के लिए निरीक्षण और लेखा-परीक्षा विभाग को ऐसे परिवर्तनों का सत्यापन करना चाहिए ।

(संदर्भ : पीओटी. पीसीबी. 30/09.96.00/2001 - 02, दिनांक 12 फरवरी 2002)

### अग्रिमों पर ब्याज दरें

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 56 के साथ पठित धारा 21 और 35 क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस बात से संतुष्ट होकर कि ऐसा करना जनहित में आवश्यक और समीचीन है, भारतीय रिज़र्व बैंक, एतद्द्वारा यह निदेश देता है कि 17 अक्टूबर 1994 के निदेश यूबीडी सं.डीएस.पीसीबी.निदेश.3/13.04.00/1994-95 के संलग्नक की मद सं.1 को इस निदेश के जारी होने की तारीख से निम्नानुसार प्रतिस्थापित किया जाए :

विद्यमान	संशोधित
(मीयादी ऋणों सहित सभी अग्रिम)	(मीयादी ऋणों सहित सभी अग्रिम)
मुक्त, 13 प्रतिशत वार्षिक की न्यूनतम उधार दर के अधीन	मुक्त, 12 प्रतिशत वार्षिक की न्यूनतम उधार दर के अधीन

2. समय-समय पर जारी किए गए निदेशों में अग्रिमों के संबंध

में उल्लिखित सभी अन्य शर्तें अपरिवर्तित रहेंगी ।

(संदर्भ : शबैवि.सं.डीएस.पीसीबी.डीआईआर / 3/13.04.00/2001-02, दिनांक 2 मार्च 2002)

### व्यक्ति/उधारकर्ताओं के समूह को दिए जानेवाले ऋणादि के जोखिम (क्रेडिट एक्सपोजर) की सीमा निर्धारित करना

कृपया उपर्युक्त विषय पर 16 जनवरी 1996 का हमारा परिपत्र डीएस. पीसीबी. परि. 39/13.05.00/95-96 देखें। परिपत्र के पैरा 2 में बैंकों को यह सूचित किया गया था कि ऋणादि जोखिम (एक्सपोजर) की उच्चतम सीमा का निर्धारण बैंक के तुलनपत्र को अंतिम रूप दिए जाने और उसकी लेखा-परीक्षा हो जाने के बाद किया जाना चाहिए ।

2. उधारकर्ताओं की शेयर धारिता को उन्हें दिए जानेवाले ऋण की राशि से जोड़ दिए जाने के कारण शेयर पूंजी में वृद्धि, शहरी सहकारी बैंकों में लगातार चलनेवाली एक प्रक्रिया बन गई है । अतः यह निर्णय किया गया है कि तुलनपत्र की तारीख के बाद शेयर पूंजी में हुई वृद्धि अथवा कमी को बैंक के निदेशक मंडल के अनुमोदन से अर्ध वार्षिक अंतरालों पर ऋणादि जोखिम की उच्चतम सीमा निर्धारित करने के लिए हिसाब में लिया जाए । तदनुसार, बैंक यदि चाहें तो, 30 सितंबर को उपलब्ध शेयर पूंजी की राशि को हिसाब में लेते हुए ऋणादि जोखिम की नई सीमा निर्धारित कर सकते हैं ।

3. शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि शेयर पूंजी को छोड़कर पूंजीगत निधियों, जैसे कि अर्ध वार्षिक लाभ आदि, में हुई वृद्धि, ऊपर बताए गए अनुसार, ऋणादि जोखिम की सीमा के निर्धारण के लिए हिसाब में लिए जाने की पात्र नहीं होगी । बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि वे भविष्य में पूंजी में और वृद्धि होने की प्रत्याशा को ध्यान में रख कर निर्धारित की गई सीमा से अधिक जोखिम नहीं उठाते हैं ।

(संदर्भ : डीएस.पीसीबी.परि. 37 / 13.05.00 / 2001.02, दिनांक 1 अप्रैल, 2002)

## प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्रों को अग्रिम - विनिर्दिष्ट होजियरी/हस्त औजारों की मदों के लिए लघु उद्योग निवेश सीमा में वृद्धि

कृपया 31 मार्च 2000 के हमारे परिपत्र शर्बैवि. प्लान.पीसीबी. 27/09.09.01/99-2000 का पैरा 2 (ए) देखें जिसके अनुसार लघु उद्योगों / सहायक इकाइयों की संयंत्रों और मशीनों में निवेश की तीन करोड़ रुपये की तत्कालीन सीमा को घटाकर एक करोड़ रुपये कर दिया गया था।

2. भारत सरकार ने 9 अक्टूबर 2001 को राजपत्र अधिसूचना सं.एस.ओ. 1013 (ई) जारी की है (प्रतिलिपि संलग्न) जिसमें अधिसूचना के परिशिष्ट में बताई गई वस्तुएं निर्मित करनेवाले औद्योगिक उपक्रमों के संबंध में संयंत्रों और मशीनों में निवेश की सीमा में वृद्धि अधिसूचित की है जो एक करोड़ रुपये से अनधिक की वर्तमान सीमा से बढ़ाकर पांच करोड़ रुपये से अनधिक कर दी गई है। आप तदनुसार प्राथमिकता -प्राप्त

क्षेत्र के अंतर्गत लघु उद्योगों को दिए गए अग्रिमों के वर्गीकरण के प्रयोजन के लिए ऐसी इकाइयों को दिए गए बैंक अग्रिमों को हिसाब में ले सकते हैं।

3. संलग्न अधिसूचना में उल्लिखित वस्तुओं से, इतर वस्तुएं निर्मित करनेवाले औद्योगिक उपक्रमों से संबंधित सीमा में कोई परिवर्तन नहीं है और इन मामलों में संयंत्रों और मशीनों में निवेश की सीमा एक करोड़ रुपये से अनधिक ही रहेगी, जैसा कि भारत सरकार की पहले की 24 दिसंबर 1999 की अधिसूचना सं.एस.ओ.1288 (ई) में सूचित किया गया है।

4. अनुरोध है कि उक्त दिशा-निर्देशों को कार्यान्वयन के लिए अपनी शाखा / शाखाओं के ध्यान में लाएं।

(संदर्भ : पीओटी. 40 / 09. 09. 01 / 2001 - 02, दिनांक 6 अप्रैल, 2002)

## प्रयुक्त शब्दावली

चुकता पूंजी	Paid-up Capital	प्राधिकृत व्यापारी	Authorised Dealer
पूर्ण परिवर्तनीयता	Absolute Convertibility	चूककर्ता सूची	Defaulter List
जालसाजीपूर्ण	Fraudulent	प्रतिस्पर्धात्मकता	Competitiveness
अप्राधिकृत भुगतान	Unauthorised Payment	विवेकपूर्ण मानदंड	Prudential Norms
विलंबित विप्रेषण	Delayed Remittance	संपार्श्विक	Collateral
प्रत्यक्ष निवेश	Direct Investment	प्राथमिकता - प्राप्त क्षेत्र	Priority Sector





पुस्तक का नाम : आर्थिक विकास और स्वातंत्र्य  
लेखक : अमर्त्य सेन  
प्रकाशक : राजपाल एंड सन्ज, कश्मीरी गेट, दिल्ली - 6  
पृष्ठ संख्या : 312  
मूल्य : 300/- रुपये