कार्पोरेट गवर्नेंस एवं वित्तीय संस्थाएं

रविनाथ टण्डन
वरिष्ठ प्रबंधक (प्रशिक्षण)
बैंक ऑफ बड़ौदा प्रशिक्षण केंद्र
भोपाल

विश्व के आर्थिक विकास में कम्पनी निगम की अवधारणा एक महत्वपूर्ण पड़ाव था । इस अवधारणा के प्रारम्भ होने के पूर्व व्यापार पूर्ण स्वामित्व अथवा साझेदारी में ही किया जाता था । व्यापार में पूंजी सीमित व्यक्ति ही लगाते थे एवं समस्त व्यापारिक गतिविधियों पर मालिक अथवा साझेदार का पूर्ण नियंत्रण होता था । परन्तु इस प्रकार के व्यापारिक ढांचे में साझेदारों को सम्मिलित करने एवं व्यापार में शामिल करने की एक सीमा थी जो बड़ी परियोजनाओं को लागू करने में अवरोधक थी । अतः किसी बड़ी व्यापारिक गतिविधि को प्रारम्भ करने एवं उसमें अनेक व्यक्तियों को पूंजी निवेश के लिए प्रोत्साहित करने के लिए कम्पनी निगम का प्रारम्भ हुआ । संक्षेप में कम्पनी क्षेत्र की प्रमुख विशेषताओं को निम्न रूप में निरूपित किया जा सकता है :

- किसी प्रवर्तक के लिए आंशिक पूंजी से ही बड़ी परियोजना प्रारम्भ करने की सुविधा ।
- जन सामान्य अपनी छोटी-छोटी बचतों का भी उत्पादक कार्यों में निवेश कर सकता है ।
- सामान्य निवेशकर्ता को व्यापार की दैनिक गतिविधियों से कोई मतलब नहीं होता है ।
- व्यापार पर नियंत्रण के लिए निवेशकर्ता एक बोर्ड का गठन करते हैं जो उस निगम के काम-काज पर नियंत्रण रखता है ।
- निगम का लाभ वर्ष के अन्त में समस्त निवेशकों में उनके निवेश के अनुपात में बांट दिया जाता है ।

देखने में तो ये विशेषताएं बहुत ही आकर्षक हैं किन्तु वास्तविकता इससे भिन्न है । समय बीतने के साथ इस क्षेत्र के अनेक घोटाले सामने आए हैं । अपने अंशदाताओं को पूरी जानकारी न देना, लेखांकन में गड़बड़ियां, अपने हित में धनराशि का दुरूपयोग, निगम के विभिन्न पदों पर कोई भी विधिक दायित्व न होना, अंशधारकों का बिखरा होने के कारण कम्पनी के कार्य पर मात्र प्रवर्तक का वर्चस्व होना एवं अनेक मामलों में कम्पनी के समाप्त हो जाने के कारण अंशधारकों को अत्यधिक नुकसान जैसी अनेक घटनाएं होती रही हैं । ये घटनाएं न केवल अंशधारकों के साथ विश्वासघात हैं वरन् देश की आर्थिक प्रगति में भी एक बड़ी बाधा है । यदि कम्पनी क्षेत्र ईमानदारी से कार्य करे तो देश में विकास की तीव्र दर प्राप्त होना संभव है । कम्पनी क्षेत्र की इन कमियों को दूर करने के लिए ही 'कार्पोरेट गवर्नेंस' की अवधारणा का उदय हुआ ।

आधुनिक 'कार्पोरेट गवर्नेंस' की अवधारणा का अंकुरण संभवतः संयुक्त राज्य अमेरिका में हुए 'वाटरगेट काण्ड' के समय हुआ । इस काण्ड की बाद की जांचों से पता चला कि बहुत से बड़े कम्पनी निगम राजनेताओं एवं सरकारी अधिकारियों को गैर कानूनी रूप से धन / रिश्वत दे रहे थे ।

इस प्रकार की घटनाएं विश्व भर में हो रही थीं जिन्होंने 'कार्पोरेट गवर्नेंस' की अवधारणा के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई ।

मूल तत्व : कार्पोरेट गवर्नेंस की प्रारम्भिक परिभाषा के

अनुसार कम्पनी के व्यापार को कम्पनी के स्वामी अथवा अंशधारकों की इच्छा के अनुरूप संचालित करना है जिसका उद्देश्य समाज एवं विधि द्वारा स्थापित नियमों के अनुरूप कार्य करके अधिकतम लाभ कमाना है ।' यह परिभाषा बहुत ही सीमित थी । बाद की परिभाषाओं में इसे 'ईमानदारी, पारदर्शिता एवं जवाबदारी सुनिश्चित करने वाला' बताया गया । विभिन्न परिभाषाओं के आधार पर इस अवधारणा को निम्न प्रकार से समझा जा सकता है :

- किसी भी कम्पनी का वास्तविक स्वामी (अंशदाता) उस कम्पनी के दैनिक काम-काज को देख सकने में असमर्थ होता है । प्रतिदिन का कार्य कम्पनी के प्रवर्तक एवं प्रबंधन के हाथ में होता है जो अपने कतिपय लाभ के लिए पद का दुरूपयोग कर सकते हैं ।

निदेशक मण्डल वास्तव में कम्पनी के अंशधारकों का प्रतिनिधित्व करता है । निदेशक मण्डल का कार्य कम्पनी के प्रबंधतंत्र को नियंत्रण में रखना है । बिना प्रभावी नियंत्रण के, कम्पनी के हितग्राहियों के हित दांव पर लग सकते हैं ।

- किसी भी कम्पनी में उसके प्रवर्तकों एवं अंशधारियों के अलावा अन्य हितग्राही भी होते हैं जिनका हित कम्पनी के सुचारू संचालन से जुड़ा होता है । कम्पनी के कर्मचारी, उसके आपूर्तिकर्ता, वितरक, उसके ग्राहक, विभिन्न करों की वसूली के लिए सरकार एवं यदि विस्तृत रूप से देखा जाए तो यह सम्पूर्ण समाज किसी न किसी रूप में किसी भी कम्पनी के हितग्राही हैं । इसका मूल उद्देश्य किसी भी कम्पनी के समस्त हितग्राहियों के अधिकारों की रक्षा करना है ।

- किसी भी कम्पनी का आन्तरिक प्रबंध तंत्र कम्पनी के निदेशक मण्डल के प्रति जवाबदेह होता है । निदेशक मण्डल वास्तव में कम्पनी के अंशधारकों का प्रतिनिधित्व करता है । निदेशक मण्डल का कार्य कम्पनी के प्रबंधतंत्र को नियंत्रण में रखना है । बिना प्रभावी नियंत्रण के, कम्पनी के हितग्राहियों के हित दांव पर लग सकते हैं । अतः कम्पनी के समस्त हितग्राहियों के संरक्षण के लिए आवश्यक है कि कम्पनी के काम-काज में पारदर्शिता हो; निदेशक मण्डल सक्षम हो; उसके पास कम्पनी के दैनिक काम-काज की आवश्यक जानकारी हो एवं वे अपने दायित्व को भली भांति समझते हों ।

- अतः प्रभावी कार्पोरेट गवर्नेंस के लिए इस प्रकार के नियम बनाए जाएं कि कम्पनी अपने विभिन्न हितग्राहियों को अपने विभिन्न कार्यकलापों की सूचना देने के लिए बाध्य हो एवं उसके काम-काज में पारदर्शिता हो ।

आवश्यकता एवं महत्व : वर्तमान आर्थिक संरचना में कम्पनी निगमों के महत्व को सभी स्वीकार करते हैं । इनके बिना हम आधुनिक विश्व की कल्पना भी नहीं कर सकते । किन्तु दूसरी ओर, इनके प्रवर्तकों एवं निदेशकों के हाथ में बहुत अधिक अधिकार हैं जिनका दुरूपयोग रोकना आवश्यक है । साथ ही साथ कम्पनी के दैनिक परिचालन पर अंकुश होना भी आवश्यक है । ये कम्पनियां दूसरों के धन पर कार्य कर रही हैं अतः जहां एक ओर किसी भी कम्पनी के हितग्राहियों के हितों की रक्षा करना सरकार का कर्तव्य है वहीं दूसरी ओर अर्थव्यवस्था के स्वस्थ विकास के लिए भी आवश्यक है कि इन निकायों पर नियंत्रण रहे जिससे इनके प्रवर्तकों के कतिपय स्वार्थ के कारण इनको असफल होने से बचाया जा सके । इसका सबसे असरदार तरीका कार्पोरेट गवर्नेंस ही है ।

बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस : किसी भी राष्ट्र की अर्थव्यवस्था को एक बैंकिंग कम्पनी किसी अन्य कम्पनी की तुलना में अधिक प्रभावित करती है । यह इस बात से भी स्पष्ट हो जाता है कि किसी भी देश में वह चाहे मुक्त व्यापार का कितना भी बड़ा समर्थक क्यों न हो, बैंकिंग पूरी तरह से नियंत्रण मुक्त नहीं है । बैंकिंग में मुद्रा का ही व्यवसाय है ऐसे में वहां अनियमितताओं की संभावना भी अधिक है । अतः बैंकिंग उद्योग पर कड़े कार्पोरेट गवर्नेंस की आवश्यकता है । बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बनी बासल समिति ने भी 'Enhancing Corporate Governance for Banking Organisations' पर एक परिपत्र जारी किया जिसमें निम्न सुझाव दिए गए हैं :

- प्रत्येक बैंकिंग संगठन अपने महत्वपूर्ण उद्देश्यों एवं अपने मूल्यों को स्थापित करे एवं उनको अपने सम्पूर्ण संगठन में प्रसारित / प्रचारित करें । संगठन अपने लिए, अपने उच्च प्रबंधन एवं अपने कर्मचारियों के लिए विभिन्न मूल्यों का निर्धारण करे । ये मूल्य बैंक के आन्तरिक एवं बाह्य व्यवहार में बेईमानी एवं रिश्वतखोरी को निषिद्ध करते हों ।

- सम्पूर्ण संगठन में प्रत्येक स्तर पर उत्तरदायित्व एवं जवाबदारी निर्धारित की जाए ।

- निदेशक मण्डल अपने पद के अनुरूप योग्य हों; उनको अपने उत्तरदायित्व का ज्ञान हो एवं वे आन्तरिक एवं बाह्य दबावों से मुक्त हो ।

- यह सुनिश्चित करें कि उच्च प्रबन्धन आवश्यक दूरदृष्टि रखता हो । अनेक देशों में बैंकों के निदेशक मण्डल ने निम्न समितियों के गठन को लाभप्रद पाया है :

  - ✶ जोखिम प्रबन्धन समिति (Risk Management Committee)
  - ✶ लेखा-परीक्षा समिति (Audit Committee)
  - ✶ प्रतिपूर्ति समिति (Compensation Committee)
  - ✶ नामांकन समिति (Nominations Committee)

ये समितियां उच्च प्रबंधन को विभिन्न मामलों में आवश्यक परामर्श देती हैं ।

- आन्तरिक एवं बाह्य लेखा परीक्षकों द्वारा किए गए कार्य का प्रभावी उपयोग करें । 'कार्पोरेट गवर्नेंस' में लेखा परीक्षकों की महत्वपूर्ण भूमिका है । अतः निदेशक मण्डल एवं उच्च प्रबंधन की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए आवश्यक है कि :

  - ✶ लेखा परीक्षा की आवश्यकता एवं उसके लाभ को पूरे बैंक में सुप्रसारित किया जाए ।
  - ✶ लेखा परीक्षकों द्वारा सूचित अनियमितताओं पर यथाशीघ्र कार्रवाई की जाए ।
  - ✶ आन्तरिक लेखा परीक्षकों की प्रभावशीलता जानने के लिए बाह्य लेखा परीक्षकों की नियुक्ति की जाए ।

- यह सुनिश्चित किया जाए कि कार्यपालकों को दी जाने वाली प्रतिपूर्ति बैंक के नैतिक मूल्यों, उद्देश्य एवं सुविचारित नीति के अनुरूप हो ।

- कार्पोरेट गवर्नेंस को पारदर्शी रूप में लागू किया जाए । इसके लिए निम्न क्षेत्रों में सार्वजनिक प्रकटीकरण वांछित है :

  - ✶ बोर्ड की संरचना (आकार, सदस्यता, योग्यता एवं समितियां)
  - ✶ उच्च प्रबन्धन की संरचना (दायित्व, सूचना तंत्र, योग्यता एवं अनुभव)

- ✶ आधारभूत संरचनात्मक ढांचा (लाइन ऑफ बिजनेस ढांचा, विधिक स्वरूप)
- ✶ बैंक के गहन ढांचे के बारे में सूचना (वेतन नीतियां, वरिष्ठ प्रबंधन को प्रतिपूर्ति नीतियां, बोनस नीति, स्टाफ आप्सन्स)

बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस का माध्यम - सुझाव :

यद्यपि बैंकों में बेहतर कार्पोरेट गवर्नेंस की जिम्मेदारी मूलरूप से निदेशक मण्डल एवं उच्च प्रबंधन की है तथापि इसे विस्तारित करने में निम्न भी महत्वपूर्ण भूमिका निर्वाह कर सकते हैं :

- ✶ सरकार - कानून बना कर
- ✶ शेयर बाजार नियंत्रक - विभिन्न प्रकटीकरण एवं सूचीबद्धता के लिए नियम बना कर (भारत में सेबी ने इस सम्बन्ध में नियम बनाए हैं)
- ✶ लेखा परीक्षक-अपनी प्रतिबद्धता, ईमानदारी एवं कठोर नियमों द्वारा
- ✶ उद्योग संगठन - यथा सी आइ आइ द्वारा बनाए गए नियम

कार्पोरेट गवर्नेंस की वर्तमान स्थिति

भारतीय बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस अभी प्रारम्भिक अवस्था में है । विभिन्न देशों में बैंकों के फेल होने के कारणों की समीक्षाओं से यह ज्ञात हुआ है कि इसका एक बड़ा कारण अकुशल प्रबंधन था । अतः भारत में भी बैंकों पर बेहतर कार्पोरेट गवर्नेंस की नीतियां लागू की जानी आवश्यक हैं । अभी भी अनेक बैंक पूंजी बाज़ार में सूचीबद्ध नहीं हैं एवं सेबी द्वारा बनाए गए नियम उन पर बाध्यकारी नहीं हैं । इसे सम्बन्ध में श्री एम एस वर्मा की अध्यक्षता में गठित 'बैंकिंग पर्यवेक्षण पर सलाहकार समिति' ने अनुभव किया कि भारतीय बैंकों में स्वामित्व के निरपेक्ष कार्पोरेट गवर्नेंस की वर्तमान स्थिति अलग-अलग है । समिति ने इस सम्बन्ध में निम्न सुझाव दिए :

- ◈ बैंकों को प्रारम्भ में 'कार्पोरेट गवर्नेंस का स्वीकार्य न्यूनतम स्तर' प्राप्त कर लेना चाहिए एवं बाद में सर्वोत्तम अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए ।
- ◈ कर्मचारी संगठनों एवं प्रबन्धन को आपसी सहमति के आधार पर वर्तमान 'कार्य सम्पादन से असम्बद्ध एक समान वेतन' (Performance - Unrelated uniform remuneration) संरचना के स्थान पर प्रत्येक स्तर पर 'कार्य सम्पादन से सम्बद्ध वेतन' संरचना लागू करना चाहिए ।
- ◈ बैंक के निदेशकों एवं उनसे सम्बन्धित खातों में ऋण से सम्बन्धित नियम बड़े शेयरधारकों पर भी लागू होने चाहिए ।
- ◈ बैंकों में उनके महत्वपूर्ण उद्देश्यों एवं मूल्यों को निचले स्तर तक प्रसारित करने के लिए एक प्रणाली गठित करना चाहिए ।
- ◈ बैंकों को बोर्ड के गठन एवं परिचालन के लिए सर्वोत्तम परंपरा प्रयोग में लानी चाहिए ।
- ◈ निदेशकों की योग्यता की सूचना तुलन पत्र में देनी चाहिए । बैंकों को अपने उच्च प्रबंधन की संरचना, आधारभूत संरचनात्मक ढांचे एवं बैंक के गहन ढांचे के बारे में प्रकटीकरण करना चाहिए ।
- ◈ अकुशल प्रबन्धन को हटाने के लिए नियमों को कड़ा करना चाहिए ।

अभी तक इन सुझावों को पूरी तरह से लागू नहीं किया जा सका है ।

अन्य वित्तीय संस्थाओं में कार्पोरेट गवर्नेंस :

बैंकों के अलावा अन्य वित्तीय संस्थानों की भी देश की अर्थव्यवस्था में प्रभावशाली भूमिका है । किन्तु अभी तक इन पर कार्पोरेट गवर्नेंस प्रभावी रूप से लागू नहीं किया जा सका है । भारतीय अर्थव्यवस्था में बढ़ते हुए विकेन्द्रीकरण के कारण अब इन पर बेहतर कार्पोरेट गवर्नेंस की रीतियां अपनाना आवश्यक होता जा रहा है । इसमें की जा रही देरी से इनके संगठनात्मक ढांचे में विवृत्ति आने की संभावना है जिससे भारतीय अर्थव्यवस्था को एक बड़ा झटका लग सकता है ।

अतः भारतीय वित्तीय संस्थाओं के सुदृढ़ विकास के लिए आवश्यक है कि इस पर बेहतर कार्पोरेट गवर्नेंस की रीतियां लागू की जाएं । इस सम्बन्ध में निम्न सुझाव दिए जा सकते हैं :

श्री एम. एस. वर्मा समिति द्वारा दिए गए सुझावों को समस्त वित्तीय संस्थाओं पर लागू किया जाए । यदि इनको एक साथ पूरी तरह से लागू करना संभव न हो तो इनको कमिक रूप से लागू करना प्रारम्भ कर देना चाहिए । प्रारम्भ में विभिन्न प्रकटीकरण सम्बन्धी नियमों को बाध्यता के साथ लागू कर दिया जाना चाहिए ।

लेखा परीक्षकों पर अंकेक्षण एवं लेखांकन नीतियों को उनके सही स्वरूप में लागू करने का विधिक दायित्व हो एवं जान बूझ कर चूक करने की अवस्था में उन पर दण्डात्मक कार्रवाई की व्यवस्था हो ।

सेबी द्वारा निर्धारित कार्पोरेट गवर्नेंस सम्बन्धी नियम समस्त वित्तीय संस्थाओं पर लागू हों । उन पर भी, जो कि सूचीबद्ध नहीं हैं ।

उच्च प्रबंध तंत्र में चयनित व्यक्ति या तो विभिन्न क्षेत्रों के विशेषज्ञ हों अथवा उनको पदस्थापना के पूर्व सम्बन्धित क्षेत्र में उच्च स्तरीय गहन प्रशिक्षण दिया जाए ।

बोर्ड में शामिल निदेशकों को उनके दायित्व का ज्ञान कराने के लिए कार्यशालाओं का आयोजन किया जाए । निदेशकों पर व्यक्तिगत दायित्व डाला जाए । उनको यह भी बताया जाए कि उनका पद मात्र शोभा की वस्तु नहीं है वरन् उन पर एक बहुत बड़ी जिम्मेदारी डाली गयी है । अपने दायित्व में जान बूझ कर चूक करने वाले एवं अपने पद का दुरूपयोग करने वाले निदेशकों पर दण्डात्मक कार्रवाई का प्रावधान हो ।

किसी भी स्तर पर चूक होने पर अविलम्ब सुधारात्मक कदम उठाए जाएं ।

भारतीय रिज़र्व बैंक में एक प्रकोष्ठ की स्थापना हो जिसका दायित्व वित्तीय संस्थाओं में जारी कम्पनी नियंत्रण नीतियों पर निगाह रखना, उनको अद्यतन बनाए रखने के लिए सुझाव देना व चूककर्ता संस्था पर दण्डात्मक कार्रवाई करना हो । विभिन्न प्रावधानों की सूचना जन साधारण तक पहुंचाई जाए एवं इस प्रकार की व्यवस्था की जाए कि कोई भी व्यक्ति अथवा संस्था इन प्रावधानों के उल्लंघन की सूचना इस प्रकोष्ठ को दे सके एवं प्राप्त शिकायतों पर त्वरित कार्रवाई हो ।

इन सुझावों को लागू करके हम भारतीय वित्तीय संस्थानों एवं अर्थव्यवस्था को अधिक सुदृढ़ बना सकते हैं ।

कार्पोरेट गवर्नेंस – ग्राहक सेवा तथा मानव संसाधन

श्यामलाल गौड़
भारतीय रिज़र्व बैंक (सेवा निवृत्त)
पुणे

कार्पोरेट गवर्नेंस शब्द से जो आशय ध्वनित होता है, पारम्परिक सोच के रूप में उसे इस प्रकार प्रकट किया जा सकता है :- ''स्वामियों / निवेशकों द्वारा **विनियामक** अनुदेशों/ **प्रक्रियाओं** के अन्तर्गत एवं अनुरूप व्यवसाय / कार्यकलाप का इस प्रकार संचालन कि उससे अधिकाधिक आय अर्जित हो सके और कार्पोरेट लक्ष्यों की प्राप्ति हो सके'' सामाजिक आकांक्षाओं की पूर्ति एक घोषित व अनिवार्य लक्ष्य के रूप में प्रकटतः सामने नहीं आ पाते । वैसे कार्पोरेट गवर्नेंस को किसी एक निर्धारित आकार की परिभाषा में सीमित नहीं किया जा सकता ।

बैंकिंग उद्योग में कार्पोरेट गवर्नेंस

बैंकिंग उद्योग में कार्पोरेट गवर्नेंस सामान्य से कुछ भिन्न रूप लिये होगा । यहां मालिक / अंशधारी, व्यवसाय संचालन, लाभप्रदता के अतिरिक्त ग्राहक पक्ष एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक है । वस्तुतः वही हेतु है ।

अर्थव्यवस्था के विकास और विश्वीकरण के संदर्भ में ग्राहकों की आवश्यकताओं, आदतों और प्रवृत्तियों में व्यापक परिवर्तन आए हैं । अब लोग बैंकों में पैसा जमा नहीं कराते वरन् निवेश करते हैं ।

भारतीय बैंकिंग में कार्पोरेट गवर्नेंस अभी तक एक उपेक्षित विषय रहा है । अर्थव्यवस्था के उदारीकरण के साथ-साथ भारतीय बैंकिंग के समक्ष अनेक चुनौतियां उपस्थित हो गयी हैं । घटती लाभप्रदता और निम्न उत्पादकता से तो पहले ही ग्रसित थे, तीव्र प्रतियोगी वातावरण ने उन्हें और भी चिंतित बना दिया है । बाज़ार उन्मुख बैंकिंग की अवधारणा ने उनके लिए यह आवश्यक कर दिया है कि वे ग्राहक समर्थन, लाभ सचेतन और विपणन अभिमुख हों अन्यथा उन पर अस्तित्व लोप का खतरा मंडराता रहेगा । अर्थव्यवस्था के विकास और वैश्वीकरण के संदर्भ में ग्राहकों की आवश्यकताओं, आदतों और प्रवृत्तियों में व्यापक परिवर्तन आए हैं । अब लोग बैंकों में पैसा जमा नहीं कराते वरन् निवेश करते हैं । अब ग्राहक के पास विकल्प उपलब्ध है । वह अपनी आवश्यकता के अनुरूप बैंक का भी चुनाव कर सकता है और बैंकिंग सेवा उत्पाद का भी । बढ़ते हुये वैश्वीकरण के फलस्वरूप इस रूप में और भी व्यापक परिवर्तन होने वाले हैं । बैंकिंग अब परम्परागत व्यवसाय नहीं रही । बैंकों को अब अपना अस्तित्व बनाये रखने एवं बाज़ार में टिके रहने के लिए ग्राहकों को रिझाने / रोके रखने / आकर्षित करने के लिये कार्पोरेट गवर्नेंस स्तर पर नये प्रयोग करने पड़ेंगे ।

बैंकिंग सेवाओं की विशेषताएं

बैंकिंग व्यवसाय की कुछ विशेषताएं हैं जो अन्य औद्योगिक / उपभोक्ता इकाइयों से भिन्न हैं जैसे :-

1. ***अमूर्त रूप :*** क्रेता, उत्पाद / सेवाओं को खरीदने से पहले उसे छूकर, सूंघकर, देखकर या सुनकर अनुभव नहीं कर सकता ।

2. ***उत्पादों / सेवाओं का विस्तार :*** बैंक को विभिन्न क्षेत्र से आए हुए विभिन्न ग्राहकों के विविध वित्तीय या उससे संबंधित आवश्यकताओं की आपूर्ति के लिए सुविस्तृत उत्पादों / सेवाओं को क्रय के लिए प्रस्तुत करना पड़ता है । इस प्रकार उत्पादन मानकीकरण एक तरह से असंभव सा है ।

3. **तात्कालिक आवश्यकता एवं घटती बढ़ती मांग :**

बैंक सेवाओं को घटती बढ़ती मांग की आपूर्ति के लिए भंडारित नहीं किया जा सकता ।

4. **स्थायी संबंध :**

बैंकों के अधिकांश संव्यवहार में बैंकर और ग्राहक के बीच स्थायी संबंध बन जाता है । बैंकर ग्राहक संबंध कभी-कभी जीवनपर्यन्त होते हैं ।

5. **विशेष पहचान :**

साधारण जनता के लिए एक बैंक की सेवा से अन्य बैंक की सेवा अभिन्न लगती है । इसलिए हर बैंक को अपनी एक खास पहचान बनानी चाहिए और इस पहचान को ग्राहक के मन-मस्तिष्क में बैठानी होगी । कार्पोरेट स्तर पर इस कार्य के लिये आयोजना किया जाना जरूरी है । चूँकि सभी बैंकों के उत्पाद एक जैसे दिखते हैं इसलिए उत्पादों के आवरण पर ज्यादा ध्यान देना जरूरी है ।

ग्राहकों में व्यवसायीकरण की उभरती अभिरूचि से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए बैंकर अपनी नेमी ढंग से सोचने की आदत बदलें ! इसके लिए कार्पोरेट स्तर पर नीति निर्धारण और आयोजना में समुचित बदलाव और परिष्करण आवश्यक होगा ।

गवर्नेंस एक गतिशील धारणा

संभावनाएं और सिद्धान्त अटल नहीं हुआ करते, वे परिस्थितियों के अनुसार संशोधित / परिवर्धित होते रहते हैं और आवश्यकताओं के अनुरूप गतिशील बनाए भी जाने चाहिए । कार्पोरेट गवर्नेंस भी इसका अपवाद नहीं है । भारत में पचास के दशक में कार्पोरेट गवर्नेंस की परिकल्पना विकास के इंजिन के रूप में की गयी थी । अगले तीन दशकों में इसका रूप सर्वथा बदल गया और इसे हर एक गतिविधि के मामले में निगरानी रखने वाले एक पुलिस इन्स्पेक्टर के रूप में देखा जाने लगा जिसका योगदान उपक्रमों / गतिविधि के लिए लायसेन्स स्वीकारना और रद्द करना, प्रतिबंधात्मक पर्यवेक्षण जैसे प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष हस्तक्षेप से ज्यादा नहीं रह गया । बदलती परिस्थितियों के संदर्भ में गवर्नेंस की संकल्पना में आमूल परिवर्तन हो चुका है । आज यह एक ऐसी इकाई के रूप मे जाने जानी लगी है जो अन्य इच्छुकों को सक्रिय और समर्थ बनाने में सभी सहयोग प्रदान करने को उत्सुक प्रतीत होती है । एक ऐसी आम धारणा के एहसास की प्रतीति हर स्तर पर होने लगी है कि कार्पोरेट स्तर के शासन चाहे वह किसी भी गतिविधि में संलग्न हो, का मुख्य दायित्व आम आदमी की सेवार्थ तत्परतापूर्वक कार्य करना है । कार्पोरेट इकाइयां अब मात्र आर्थिक इकाइयां नहीं समझी जाती । इनका रूप एक सामाजिक संस्था के रूप में बदलता जा रहा है ।

ग्राहक और बाज़ार को समझना

किसी भी वित्तीय संस्था का अस्तित्व, उत्तरजीविता और विकास उसके कार्पोरेट स्तर के प्रभावी और व्यवहार्य संचालन पर निर्भर करेगा । वित्तीय क्षेत्र में जो भी परिवर्तन हो रहे हैं उनमें एक पहलू बहुत सुस्पष्ट है । वह है ग्राहकों के मूल्यबोध में परिवर्तन । ग्राहक अब केवल वित्तीय उत्पादों से संतुष्ट नहीं है । उसे अब अपने प्रयोजनों एवं जरूरतों के अनुसार तैयार उत्पाद चाहिए । उसकी अपेक्षाएं इनसे भी एक कदम आगे है, वह यहाँ तक चाहते हैं कि उनका बैंक उसके निजी प्रयोजनों उवं जरूरतों की पहचान करे एवं तदनुसार उत्पाद प्रस्तुत करे क्योंकि कभी-कभी वह अपने निजी प्रयोजनों एवं जरूरतों की सही पहचान करने में सक्षम नहीं होता है । वह चाहता है कि उसका बैंक उसके लिये यह काम करे । ग्राहकों में व्यवसायीकरण की उभरती अभिरूचि से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए बैंकर अपनी नेमी ढंग से सोचने की आदत बदलें । इसके लिए कार्पोरेट स्तर पर नीति निर्धारण और आयोजना में समुचित बदलाव और परिष्करण आवश्यक होगा ।

ग्राहक के प्रयोजनों एवं जरूरतों की पूर्ति तथा ग्राहक की तुष्टि जहाँ बैंक के हर कार्यकलाप का केन्द्र बिन्दु ग्राहक हो, कार्पोरेट संचालन का मुख्य दर्शन होना चाहिए । ''ग्राहक देवो भव'' की भावना के अनुरूप हर कर्मचारी को सम्पूर्ण ग्राहक तुष्टि प्रदान करने में रत होना अनिवार्य हो गया है । इसके लिए बैंक के सारे प्रयास इस प्रकार से हों कि एक भी ग्राहक असंतुष्ट होकर न जाए । एक असंतुष्ट ग्राहक गलत विज्ञापन है ।

बाज़ार क्षेत्र विभिन्न ग्राहक समूहों में बंटा है और उनकी आवश्यकताएं एवं चाहतें अलग-अलग हैं । किसी उत्पाद सेवा के प्रति सभी ग्राहकों की रूझान एक समान नहीं होती । उनके स्वभाव, गुण, प्रकृति, आयु, रहन-सहन के स्तर में अंतर होता है । अतः ग्राहकों के एक समुदाय के लिए एक प्रकार के उत्पाद/सेवा या उनके समुचित मिश्रण बनाने पड़ेंगे और दूसरे प्रकार के ग्राहकों के समुदाय के लिए दूसरे प्रकार के ।

बाज़ार के साथ ग्राहक को भी समझना आवश्यक है । उनकी आवश्यकताओं एवं चाहतों को, उनके व्यवहार एवं रवैये को कि वे क्यों बैंकिंग करते हैं या क्यों नहीं करते, वे क्यों और किसलिए कुछ उत्पादों/सेवाओं के प्रति उत्सुक हैं तो कुछ के प्रति विमुख हैं । हर व्यक्ति के जीवन के दौरान विभिन्न चरण आते हैं जहाँ कुछ घटनाएं घटती हैं जो उसकी जिन्दगी की रूपरेखा, आवश्यकताओं, चाहतों, व्यवहार एवं विश्वास को प्रभावित करती है । इसी प्रकार वाणिज्य व्यवसाय क्षेत्र के जीवन चक्र में भी परिवर्तन आते हैं और उनसे उनकी बैंकिंग आवश्यकताएं और संतुष्टि प्रभावित होती है ।

बाज़ार प्रधान-ग्राहक उन्मुख संस्कृति का विकास करना

प्रत्येक बैंक की अपनी कार्य संस्कृति होती है । यदि यह लक्ष्यपूर्ति में सहायक है तो उसे प्रेरक संस्कृति कहा जाता है । यदि वह सहायक नहीं है तो उसे कमजोर संस्कृति कहा जाता है । यह सांस्कृतिक भेद एक बैंक से दूसरे बैंक से, उसी बैंक की एक शाखा को दूसरी शाखा से और उसी स्थान की एक शाखा से दूसरी शाखा को अलग-अलग कर देता है, जबकि उसमें काम कर रहे कर्मचारी एक समान होते हैं । जिन बैंकों में प्रेरक कार्य संस्कृति है, जैसे खुला आचरण, सामूहिक निर्णय, लोगों का निश्चित मूल्यों में विश्वास रखना इत्यादि, वे प्रेरक तथा ग्राहक अभिमुख होते हैं । कार्य संस्कृति के समुचित विकास में कार्पोरेट गवर्नेंस की महती भूमिका होती है । इस तथ्य को स्वीकार करते हुए तथा ग्राहकों की आकांक्षाओं / अपेक्षाओं के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण अपनाते हुए निष्पक्ष और न्याय संगत बैंकिंग प्रथाओं के प्रचलन और संवर्धन के किए कुछ बैंकों ने **''नागरिक घोषणा-पत्र''** जारी किए हैं । इनमें मुख्यतः निम्न बातों का समावेश किया गया है ।

1. समयबद्ध प्रतिमानों सहित बैंकों द्वारा उपलब्ध कराये जा रहे उत्पादों और सेवाओं की जानकारी
2. जानकारी / शंका समाधान के लिए सम्पर्क स्थलों / व्यक्तियों की उपलब्धता की जानकारी एवं अधिकारियों/ कर्मचारियों का दायित्व निर्धारण
3. संव्यवहारों में पारदर्शिता दर्शाने वाला विवरण / रेखाचित्र
4. त्वरित शिकायत निवारण के लिए उपयुक्त मशीनरी की उपलब्धता एवं प्रक्रिया की जानकारी
5. बैंक परिसर में उपलब्ध सुविधाओं की जानकारी

यद्यपि यह एक कानूनी दस्तावेज नहीं है लेकिन बैंक के कार्पोरेट गवर्नेंस की बैंकों में ग्राहक सेवा संवर्धन के प्रति प्रतिबद्धता की सकारात्मक अभिव्यक्ति है ।

ग्राहक क्यों छोड़कर जाते हैं ?

आज का ग्राहक बैंकों के चुनाव के लिए स्वतंत्रता चाहता है । उदारीकरण का एक लक्ष्य यह भी है कि प्रतिस्पर्धा के माध्यम से उत्कृष्ट सेवा का स्तर बनाए रखा जाए । ग्राहक क्यों छोड़कर जाते हैं इस पर सतर्क व सतत् निगाह रखने के लिए कार्पोरेट स्तर पर उपयुक्त समीक्षा व्यवस्था होनी चाहिए ।

बैंक सेवा प्रधान संगठन हैं, बैंक सेवा उत्पाद भी बिक्री की वस्तु हैं और बैंक सेवाएं भी अब विपणन के सिद्धान्तों से परिचालित होने लगी हैं । किसी भी वर्ग के ग्राहक सेवाओं के प्रति विमुख क्यों हो जाते हैं अथवा बैंक छोड़कर चले जाते हैं इस विषय में सामान्य आकलन के अनुसार संभावित कारण निम्न प्रकार हो सकते हैं :

1. ग्राहक के प्रति उदासीन व्यवहार के कारण
2. अच्छे सेवा उत्पाद उपलब्ध न होने कारण
3. प्रतिस्पर्धी कारणों से
4. नये संबंध विकसित हो जाने पर
5. बाहर चले जाने / मृत्यु इत्यादि की दशा में

सबसे बड़ा कारण जिसकी वजह से ग्राहक छोड़कर चले जाते हैं वह उसके प्रति उदासीन व्यवहार है । अब यह मानकर चलना कि ग्राहक तो आयेंगे ही, उनकी मजबूरी है एक घातक दृष्टिकोण होगा । उत्तम ग्राहक सेवा अब बैंक प्रबंधन के एजेन्डा में सबसे ऊपर होनी चाहिए । लाभप्रदता, उत्तम ऋण विभाग, अच्छी वसूली, संसाधन विकास सभी ग्राहक सेवा के स्तर से प्रभावित होंगे । अतः एक सफल बैंकर का प्रथम लक्ष्य उत्तम, त्वरित व मुस्कान सहित सेवा प्रदान करना सुनिश्चत करना होना चाहिए ।

उपभोक्ता अब एकाकी नहीं संगठित रूप से अपने हितों की रक्षा के लिए कटिबद्ध है । एकता में शक्ति है । उन्होंने इस नारे का महत्व समझ लिया है । वस्तुतः उपभोक्ता के शोषण का एक बड़ा कारण उसका संगठित न होना भी रहा है । आज स्थिति बदल गयी है । अनेक उपभोक्ता संगठन और मंच आज सक्रिय हैं ।

ग्राहकों में जागृति

देश में, बैंक सहित सभी उपभोक्ता वर्ग में जागृति आनी शुरू हो गयी है । उपभोक्ता अब निरीह प्राणी बनकर अपना शोषण नहीं देखेगा । उपभोक्ता की मदद के लिए अब अनेक कानून विद्यमान हैं । उपभोक्ता अब एकाकी नहीं संगठित रूप से अपने हितों की रक्षा के लिए कटिबद्ध है । एकता में शक्ति है । उन्होंने इस नारे का महत्व समझ लिया है । वस्तुतः उपभोक्ता के शोषण का एक बड़ा कारण उसका संगठित न होना भी रहा है । आज स्थिति बदल गयी है । अनेक उपभोक्ता संगठन और मंच आज सक्रिय हैं । अब तो इन संगठनों को अखिल भारतीय रूप देकर इनके कार्यकलापों को और ज्यादा व्यापक आधार देने की बात सोची ही नहीं जाने लगी है, इसे मूर्त रूप भी दिया जा रहा है ।

यह जागृति एक सुखद लक्षण है । एक जागरूक प्रहरी सतर्कता का पर्याय तो है ही सुरक्षा की गारन्टी भी है । अतः ग्राहकों में जागृति के फलस्वरूप बैंकों को अपने घर को ठीक करने का एक अवसर मिला है जिसे उन्हें व्यर्थ ही गवाना नहीं चाहिए । बैंक कर्मचारियों / अधिकारियों को चाहिए कि वे कड़े अनुशासन, मृदु व्यवहार और उत्कृष्ट सेवा के माध्यम से ग्राहकों का विश्वास जीतने का प्रयास करें और बैंकों की छवि निखारने के लिए इसे एक निरन्तर अभियान का रूप दें । जागृति जनित यह एक सकारात्मक उपलब्धि होगी ।

मानव संसाधन की भूमिका

ज्ञान-विज्ञान आधारित अर्थव्यवस्था में मानव श्रम सम्पदा किसी भी संस्थान के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण घटक है । अतः मानव संसाधन प्रबंधन से जुड़े लोग जो नीति निर्माण में प्रमुख भूमिका निभाते हैं उन पर गुरूतर दायित्व है कि वे मानव श्रम सम्पदा का उपयोग किस प्रकार कार्पोरेट इकाई की छवि बनाने और सुधारने में करते हैं । बदलते संदर्भों में मानव संसाधन प्रबंधन के पारम्परिक सिद्धान्तों को परिमार्जित रूप में, जिसमें पारदर्शिता तथा सहभागिता को अधिक महत्व दिया जाता हो अपनाया जाना त्वरित व श्रेष्ठ फलदायक होगा । वस्तुतः कार्पोरेट स्तर पर मानव संसाधन विभाग को परिवर्तन के एक एजेन्ट के रूप में गठित व संचालित करना होगा । तभी उत्पादकता, गुणवत्ता और सेवा में सुधार हो सकेगा ।

विश्वव्यापी अर्थव्यवस्था में त्वरित व पक्के निर्णय लेने की क्षमता सफल संचालन का पर्याय है । आलोचना तो अच्छे

और बुरे सभी निर्णयों की होती है । हाँ इतना स्मरण रहे फैसले सद्-विवेक पर आधारित हों और संस्था, कर्मचारियों और ग्राहकों सभी के हित संवर्धन का संतुलित बिम्ब प्रस्तुत करने वाले हों । स्वामी विवेकानन्द ने अपने जीवन के अनुभवों की चर्चा करते हुए निर्णयों के परिप्रेक्ष्य में सटीक टिप्पणी की है । उनका कहना है ''जो अपने स्वयं के बारे में अत्यधिक सतर्क रहने की चेष्टा करते हैं वे कदम कदम पर खतरों की गिरफ्त में आते हैं, जिन्हें अपने मान-सम्मान के खोने का डर रहता है उन्हे अनादर ही मिलता है, जिन्हें सदैव हानि का डर रहता है उन्हें हमेशा हानि ही होती है ।'' यह कार्पोरेट शासकों के लिए एक संदेश है ।

उच्च वेतन और उत्कृष्ट सेवा निष्पादन

मात्र उच्च वेतन उत्कृष्ट सेवा निष्पादन की गारन्टी नहीं है । बदलते परिवेश में नयी और उच्च तकनीक को सीखने और आत्मसात करने की ललक आज के कार्यकर्ताओं में है । उसे नयी प्रणालियों से परिचित कराने का अवसर प्रदान कीजिए । व्यावसायिक विकास के अवसर और स्वछंदता उसे एक अच्छे निष्पादन के रूप में ढाल देगी । उसे कार्य में सक्रिय भागीदार / सहभागी बनाइये । यह उसे कार्य के प्रति समर्पण और अपनी समस्त शक्ति का उपयोग करने का मार्ग प्रशस्त करेगा ।

प्रबंधन वर्ग को यह तथ्य आत्मसात कर लेना होगा कि वे प्रभावी, त्वरित व ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप ग्राहक सेवा दे पाने में समर्थ हो जाते हैं तो लाभप्रदता, वसूली और गैरनिष्पादक आस्तियों का न्यून स्तर प्राप्त करने की दिशा में उनके प्रयास आसानी से सफल हो सकेंगें ।

अधिकाधिक अन्तर्व्यवहार

बदलती कार्य व्यवहार संस्कृति ने कुछ नयी चुनौतियां प्रस्तुत की हैं । निरन्तर घटती श्रम संख्या ने कर्मचारियों पर काम का बोझ बढ़ा दिया है और ऐसी धारणा प्रचारित की जा रही है कि इसके परिणामस्वरूप आपसी अन्तर्व्यवहार में कमी आयी है जो मुख्य धारा से कटने का कार्य करती है । जितना ज्यादा आपसी अन्तर्व्यवहार होगा टीम भावना उतनी ही ज्यादा विकसित व पुष्ट होगी जो आपसी सद्-विश्वास की जनक भी होगी । मानव संसाधन विभाग की भूमिका इस सद्-विश्वास को बनाने, विकसित करने, बनाये रखने और पुष्ट करने की होनी चाहिए । नीति निर्धारण के अनिवार्य दायित्व से आगे जाकर क्रियान्वयन में सभी की सक्रिय भागीदारी प्राप्त करना, श्रेय वितरण में उदार दृष्टिकोण अपनाया जाना एक आदर्श भूमिका का निर्वाह होगा ।

सेवा निष्पादन

बैंक मूलतः सेवा प्रदायी संस्थाएं हैं, अतः किसी भी मानव संसाधन प्रबंधन नीति का फोकस ग्राहक संतुष्टि या थोड़े परिमार्जित शब्दों में कहे तो ग्राहक हित संवर्धन पर होना चाहिए । ग्राहक संतुष्टि का स्तर जितना उच्च होगा प्रबंधन नीतियों की उत्कृष्टता उतनी ही प्रखर मानी जायेगी । लेकिन इस क्रम में इस मनोवैज्ञानिक तथ्य की भी अनदेखी नहीं की जानी चाहिए कि कार्यरत कर्मचारियों को बार-बार अपने कार्य निष्पादन के प्रति सचेत किए जाने से भय का वातावरण सृजित होता है जो उन्हें वांछित लक्ष्य प्राप्ति में सहायक नहीं होता ।

ग्राहक सेवा और प्रबंधकीय दृष्टिकोण

ग्राहक सेवा को प्रभावित करने वाले अनेक कारक हैं । बैंक प्रबंधन प्रत्यक्ष रूप से इन सेवाओं के प्रभाव से जुड़ा हुआ होता है, अतः क्या उसके दृष्टिकोण में कर्मचारियों का दृष्टिकोण भी शामिल है । इसमें कभी साम्य भी हो सकता है तो कभी विरोधाभास भी । लेकिन एक बात अवश्य समान है, यह सभी बातें ग्राहक सेवा को प्रभावित करती हैं ।

प्रबंधकीय दृष्टिकोण के संदर्भ में ग्राहक सेवा सुधारने के उपाय उत्तम कार्पोरेट गवर्नेंस के माध्यम से किये जायें तो सफलता की संभावना अपेक्षाकृत ज्यादा होगी । वास्तव में यदि एक संतुष्ट स्टाफ सदस्य काम पर बैठता है तो वह ग्राहकों

को बेहतर सेवा प्रदान करने में सहायक होगा अपेक्षाकृत ऐसे सदस्य के जो असंतुष्ट है । अतः अनुशासन व नियंत्रण की एक प्रभावी पद्धति जो पक्षपातरहित हो विकसित की जाए, स्थानांतरण नीति व्यावहारिक व पारदर्शी हो, शाखा कार्यालय परिसर में मूलभूत सुविधाएं उपलब्ध हों तथा अच्छे कार्य के लिये प्रोत्साहन मूलक योजनाएं हों तो दृष्टिकोण में बदलाव के लिए उपयुक्त अवसर होगा; प्रबंधन वर्ग को यह तथ्य आत्मसात कर लेना हेगा कि वे प्रभावी, त्वरित व ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप ग्राहक सेवा दे पाने में समर्थ हो जाते हैं तो लाभप्रदता, वसूली और गैरनिष्पादक आस्तियों का न्यून स्तर प्राप्त करने की दिशा में उनके प्रयास आसानी से सफल हो सकेंगे । आज का जागरूक ग्राहक वर्ग अधिक प्रभार देने की चिन्ता नहीं करता, उसकी पहली प्राथमिकता उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हैं । बदलती परिस्थितियों में प्रबंधन वर्ग के दृष्टिकोण में भी बदलाव जरूरी है ।

आज का प्रबंधन अनुदेशों और परिपत्रों से चलने वाला नहीं है । सम्पूर्ण सहभागिता और सभी को विश्वास में लेकर साथ चलने वाला प्रबंधन ही आज की कसौटी पर खरा उतरेगा और सफल होगा । प्रबंधन या कार्पोरेट गवर्नेंस की नयी व्यवस्था इसी दृष्टिकोण के अनुरूप संचालित होनी चाहिए । अपने कर्मचारियों / अधिकारियों को उनके कार्य की सघन जानकारी दीजिए, गहन प्रशिक्षण दीजिए और कार्य के प्रति उत्साह जागृत करने को प्रेरित कीजिए, अनावश्यक हस्तक्षेप मत कीजिए, लेकिन जवाबदारी अवश्य निर्धारित कीजिए । संवेदनशील हाथों में नीतियों का क्रियान्वयन सदैव सुखद परिणाम देगा ।

भारतीय रिज़र्व बैंक की पहल

गत दिनों भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग क्षेत्र में कार्पोरेट प्रबंधन को नयी दिशा देने की दृष्टि से कुछ कदम उठाकर एक नयी पहल की है । बैंक उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने की ओर प्रवृत्त हों इस उद्देश्य से रिज़र्व बैंक के भूतपूर्व उप गवर्नर श्री एस. एस. तारापोर की अध्यक्षता में एक स्थायी सलाहकार समिति नियुक्त की गयी है । यह समिति रिज़र्व बैंक की क्रियाविधियों और व्यवहारों को सरल बनाने के लिए बैंक की लेखा-परीक्षा पर इसे परामर्श देगी । रिज़र्व बैंक ने बैंकों सूचित किया है कि वे अपनी स्वयं की क्रियाविधियों और व्यवहारों की छानबीन करने के लिए अपने स्तर पर इसी तरह की तदर्थ समितियां गठित करें । भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर ने बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए भी कहा है कि इस तरह गठित की जाने वाली समितियां अंतर्राष्ट्रीय स्तर की ग्राहक सेवा और लेन देन लागतों में कमी के लक्ष्यों को भी ध्यान में रखें ! बैंकों से यह आग्रह भी किया गया है कि वे अत्यधिक कुशल अभिलेख रखरखाव कार्यक्रम तैयार करें और अपने स्टाफ सदस्यों को ''अपने ग्राहक को जानिए'' सिद्धान्तों का प्रशिक्षण दें । यह पहल निश्चित रूप से सम्पूर्ण बैंकिंग क्षेत्र में कार्पोरेट गवर्नेंस, ग्राहक सेवा और मानव संसाधन प्रबंधन को नयी दिशा देकर परिष्कृत करेगी ।

प्रयुक्त शब्दावली

विनियामक	Regulator	नागरिक घोषणा पत्र	Citizen's charter
प्रक्रियाएं	Procedures	निष्पादन	Performance
ग्राहक-उन्मुख	Customer oriented	अन्तर्व्यवहार	Inter-action

कार्पोरेट गवर्नेंस और भारतीय बैंकिंग

विनय बंसल
भारतीय स्टेट बैंक
आंचलिक कार्यालय
आगरा

परंपरागत रूप से भारत में कार्पोरेट गवर्नेंस सेक्टर का उद्‌गम एवं विकास पारिवारिक उद्यम से माना जाता है, जहां कार्पोरेट गवर्नेंस सेक्टर का नियंत्रण परिवार के सदस्यों द्वारा किया जाता था। कार्पोरेट गवर्नेंस का कोई संस्थागत दृष्टिकोण नहीं था । वैश्वीकरण की प्रक्रिया ने कार्पोरेट गवर्नेंस की आवश्यकता को सुदृढ़ कर दिया है और अब यह आवश्यक हो गया है कि गंभीर निर्णय लेते समय सभी पणधारकों का हित तथा कंपनी का हित सुनिश्चित किया जाए ।

कोई भी कंपनी उस समाज को अनदेखा नहीं कर सकती जिससे वह अपनी **वैधानिकता**, अपनी शक्ति या अपना अस्तित्व ग्रहण करती है । अतः वह समाज के प्रति जवाबदेह है । कंपनी का लक्ष्य अपने स्वामियों के लिए धन कमाने के साथ-साथ उस समाज का कल्याण करना भी होना चाहिए जिसमें वह कंपनी कार्य करती है । समाज के साथ-साथ कम्पनी के कर्मचारी भी उसके अनिवार्य अंग हैं । अतः एक अच्छी कार्पोरेट गवर्नेंस प्रणाली में सभी कर्मचारियों, शेयरधारकों तथा पणधारकों के हितों का ध्यान रखा जाता है ।

बाज़ारों की प्राणशक्ति सूचना होती है और प्रासंगिक सूचना प्रवाह में अवरोध बाज़ार की अपूर्णता के द्योतक होते हैं । इस प्रकार कार्पोरेट गवर्नेंस के लिए अधिकाधिक सूचना-प्रवाह के माध्यम से पारदर्शिता महत्वपूर्ण होती है । बैंकिंग कंपनियों के बारे में यह बात अधिक लागू होती है क्योंकि बैंकिंग कंपनियों के प्रकटन मानदण्ड बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 आदि के विशेष प्रावधानों के कारण अन्य कम्पनियों से कुछ अलग हैं ।

कार्पोरेट गवर्नेंस क्या है ?

कार्पोरेट गवर्नेंस एक ऐसी प्रणाली है जिसके द्वारा कंपनी को निर्देशित और नियंत्रित किया जाता है, जिसमें निदेशक-मंडल अपनी कम्पनी के संचालन के लिए जवाबदेह है, जिसमें शेयरधारकों की भूमिका मात्र निदेशकों का चयन करना नहीं है, बल्कि यह भी सुनिश्चित करना है कि कार्पोरेट गवर्नेंस की यथोचित संरचना सुस्थापित है । निदेशक-मंडल का यह भी दायित्व है कि वह कम्पनी की कार्य नीतियों का निर्धारण करे, कम्पनी को नेतृत्व प्रदान करे, कारोबार के प्रबंधन का पर्यवेक्षण करे और कम्पनी की स्थिति की सही जानकारी शेयरधारकों को दे । कार्पोरेट गवर्नेंस इस विश्वास पर आधारित है कि कार्पोरेट संसाधनों का प्रयोग व्यक्तिगत लाभ के लिए न हो । प्रतिबिंब के एक ओर व्यावसायिक सत्ता के स्वामी के रूप में शेयरधारक होते हैं तो दूसरी ओर कम्पनी के दिन-प्रतिदिन के कार्यों का नियंत्रण करने वाले कार्यपालक निदेशक होते हैं ।

कार्पोरेट गवर्नेंस एक संरचना उपलब्ध कराता है जिसके माध्यम से कम्पनी के उद्देश्यों का निर्धारण किया जाता है तथा इन उद्देश्यों को प्राप्त करने हेतु साधनों को निश्चित करके उनके **अनुवर्तन-निष्पादन** संबंधी कार्रवाई की जाती है । कार्पोरेट गवर्नेंस में वित्तीय क्षेत्र को स्वायत्तता प्रदान करना ताकि प्रतिस्पर्धात्मक और दक्षतापूर्ण बैंकिंग प्रणाली का विकास हो, तथा प्रकटन व पारदर्शिता संबंधी मानदण्डों को लागू करने के मुद्दों को मुख्य रूप से शामिल किया जाता है ।

मुख्य घटक

कार्पोरेट गवर्नेंस के मुख्य घटक निम्नलिखित हैं --

1. लेखा परीक्षा समितियां (बाहरी एवं अंदरूनी लेखा प्रणाली इस प्रकार की होनी चाहिए कि ऋण एवं अग्रिमों के मामलों में निर्णय लेने में आसानी हो) ।
2. जिम्मेदारी का स्पष्ट विभाजन (ताकि जो लोग निर्णय लेते हैं वे उसकी जिम्मेदारी भी ले सकें)।
3. प्रकटीकरण एवं पारदर्शिता हो (जिससे कुछ भी ज्यादा देर छुपा न रह सके)।

उद्देश्य

कार्पोरेट गवर्नेंस के अंतर्गत कंपनी द्वारा (अपना उद्देश्य प्राप्त करने हेतु) अपने सभी शेयरधारकों से संबंधित, नीतियों एवं व्यवहारों का अंगीकरण सम्मिलित होता है । कार्पोरेट गवर्नेंस के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं :-

- ग्राहकों, कर्मचारियों और व्यापक स्तर पर समाज के साथ-साथ शेयरधारकों तथा अन्य हिताधिकारियों के हितों की रक्षा करना ।
- शेयरधारकों की पूंजी में वृद्धि करना ।
- संप्रेषण में पारदर्शिता और ईमानदारी सुनिश्चित करना तथा सभी संबंधित पक्षों को समग्र, सही तथा स्पष्ट सूचना उपलब्ध कराना ।
- निष्पादन के लिए उत्तरदायित्व सुनिश्चित करना तथा सभी स्तरों पर उत्कृष्टता प्राप्त करना ।
- उच्चतम गुणवत्तापूर्ण ऐसा कार्पोरेट नेतृत्व प्रदान करना जो दूसरों के लिए अनुकरणीय हो ।

उपयोगिता

किसी भी संगठन के लिए, जो अपनी सार्थकता को अधिकतम करना चाहता है, कार्पोरेट गवर्नेंस एक आवश्यक तत्व है । यह सभी संगठनों में सत्य है, चाहे वे निजी क्षेत्र में हों अथवा सार्वजनिक क्षेत्र में, वाणिज्यिक संगठन हों अथवा गैर-वाणिज्यिक संगठन, संगठन का उद्देश्य लाभ कमाना हो अथवा नहीं ।

कार्पोरेट गवर्नेंस कंपनी के उद्देश्यों, उन्हें प्राप्त करने के तरीकों एवं निगरानी संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति करता है । विकसित और उद्योग प्रधान देशों में जहां कंपनी का स्वामित्व और नियंत्रण अलग-अलग हाथों में होता है, वहां कार्पोरेट गवर्नेंस समस्याओं के बेहतर निदान ढूंढने में सहायक होता है । कार्पोरेट गवर्नेंस शेयरधारकों एवं ऋणदाताओं को व्यवसाय संबंधी जोखिम विश्लेषण की जानकारी देता है ।

प्रभावी जोखिम प्रबंधन की कमी के कारण कार्पोरेट गवर्नेंस की आवश्यकता पड़ी । कार्पोरेट गवर्नेंस के अभाव में अनेक कंपनियां असफल हो गईं तथा उन्होंने अपने शेयरधारकों, अपने कर्मचारियों अपने समाज और अपनी सरकार के हितों को हानि पहुंचाई । अतः कार्पोरेट गवर्नेंस में जोखिम प्रबंधन को सर्वोपरि मान्यता दी गई । निदेशक मंडल से यह अपेक्षा की जाने लगी कि वह यह स्पष्ट करें कि कम्पनी में प्रमुख कारोबारी जोखिमों की पहचान कर ली है तथा उनका आकलन और प्रबंधन करने की उपयुक्त रणनीति बना ली है ।

बैंकिंग क्षेत्र में कार्पोरेट गवर्नेंस पारदर्शिता, सामंजस्य और जिम्मेदारी के जरिए बाज़ार अनुशासन के प्रोत्साहन एवं अनुसरण द्वारा बैंक प्रबंधन की योग्यता की विस्तार में मदद करता है । कार्पोरेट गवर्नेंस बैंक प्रबंधकों और बैंक पर्यवेक्षकों के बीच एक सहयोगात्मक कार्यकारी संबंध स्थापित करने में भी योगदान करता है ।

कार्पोरेट गवर्नेंस एक स्वस्थ वित्तीय प्रणाली के निर्माण का प्राणसूत्र है । इसका संबंध कार्यकारी वर्ग के सहायतार्थ निदेशक मंडल की बौद्धिक क्षमता को उन्मुक्त करने से होता है जिससे कि वे ग्राहकों, अपने कर्मचारियों तथा संपूर्ण समाज के प्रति संवेदनशील रहते हुए उच्चतर शेयरधारक मूल्य की

प्राप्ति हेतु बेहतर कार्य-संपादन कर सकें । स्थूल रूप से कार्पोरेट गवर्नेंस में कठोर पर्यवेक्षण, पारदर्शिता व जवाबदेही, हिसाब-किताब के अंतर्राष्ट्रीय स्तर, विवेकशील मानदंडों आदि का समावेश होता है ।

कार्पोरेट गवर्नेंस पर विभिन्न समितियां

ए. घोष समिति (1982) ने संस्तुति की है कि सम्पूर्ण बैंकिंग सेक्टर एक समरूप लेखानीति अपनाए । समिति ने आर्थिक चिट्ठे और लाभ-हानि खाते का संशोधित प्रारूप भी प्रस्तुत किया । बैंकों के वित्तीय विवरणों के प्रस्तुतीकरण की प्रणाली में सुधार हेतु इस समिति का गठन किया गया था ।

कैडबरी समिति (1992) ने बैंकों के अध्यक्ष एवं मुख्य कार्यकारी के पद पर स्वतंत्र व्यक्तियों की नियुक्तियों को अधिक महत्व दिया है । ये व्यक्ति न केवल अपने क्षेत्र के विशेषज्ञ होंगे, अपितु बैंक से असंबद्ध होने के कारण बैंक और जनता के हित में निष्पक्ष निर्णय ले सकते हैं । सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि एक व्यक्ति के हाथों में समस्त शक्ति व निर्णय केन्द्रित नहीं हो पाएंगे तथा असीमित निर्णय की स्थिति नहीं बनेगी । समिति के अनुसार निदेशक मंडलों में गैर-कार्यपालक निदेशक के रूप में बाहर के व्यावसायिक अनुभवी निदेशकों का भी महत्व है । लेकिन यह भी आवश्यक है कि निदेशक योग्य हों एवं उन्हें क्षेत्र विशेष का अनुभव हो ताकि वे अपेक्षित न्याय कर सकें । समिति ने संस्तुति की है कि कोई भी व्यक्ति 10 से अधिक कंपनियों में निदेशक न हो ।

नरसिम्हम समिति -I (1992) ने बैंकिंग क्षेत्र पर भारतीय रिज़र्व बैंक और वित्त मंत्रालय का दोहरा नियंत्रण समाप्त करने की सिफारिश की है । **नरसिम्हम समिति - II (1998)** ने सरकारी नियंत्रण घटाने और आंतरिक नियंत्रण सुदृढ़ करने की सिफारिश की है । एस. एच. खान समिति ने बैंकों के प्रबंधन वर्ग और निदेशक मंडलों को पूर्ण परिचालनात्मक स्वायत्तता दिए जाने की सिफारिश की है । कानिया समिति ने संस्तुति की है कि स्टॉक एक्सचेंजों को कंपनी का दर्जा दिया जाए तथा केन्द्रीय सूचीकरण प्राधिकरण का गठन किया जाए ।

भारतीय प्रतिभूति व विनिमय बोर्ड द्वारा गठित **कुमार मंगलम बिड़ला समिति (1999)** की प्रमुख संस्तुतियां, जिन्हें स्वीकार कर लिया गया है, निम्नलिखित है :-

- निदेशक मंडल में कार्यपालक और गैर-कार्यपालक निदेशकों का मिश्रण होना चाहिए और इसमें कम-से-कम 50 प्रतिशत निदेशक गैर-कार्यपालक होने चाहिए ।
- कोई भी निदेशक 10 से अधिक कंपनियों में निदेशक-मंडल का सदस्य और 5 से अधिक कंपनियों के निदेशक मंडलों का, जिनमें वह निदेशक है, अध्यक्ष नहीं होना चाहिए ।
- निदेशक-मंडल की प्रतिवर्ष कम-से-कम 4 बैठकें होनी चाहिए तथा दो बैठकों के बीच 4 माह से अधिक का अंतराल नहीं होना चाहिए ।
- नये निदेशक को नियुक्त करने से पूर्व शेयरधारकों को निदेशक के संबंध में संक्षिप्त विवरण तथा निदेशक को किस क्षेत्र में विशेषज्ञता हासिल है, वह कितनी कंपनियों में पहले से निदेशक है, कितनी बोर्ड समितियों का सदस्य है आदि जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिए ।
- प्रत्येक सूचीबद्ध कंपनी में लेखापरीक्षा समिति तथा पारिश्रमिक समिति स्थापित की जानी चाहिए ।
- शेयरधारकों की विभिन्न समस्याओं (यथा-शेयर अंतरण **वार्षिक प्रतिवेदन** का प्राप्त न होना, लाभांश का प्राप्त न होना आदि) का निराकरण करने हेतु गैर-कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में एक ''शेयरधारक शिकायत निवारण समिति'' का गठन किया जाना चाहिए ।
- बैंकों को अपने वार्षिक प्रतिवेदन के माध्यम से निम्नलिखित जानकारी की घोषणा करनी होगी-

1. निदेशक मंडल के गठन से संबंधित जानकारी, सदस्यों की संख्या तथा एक वर्ष में आयोजित बैठकों की संख्या
2. अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को अदा किया गया वेतन व भत्ता

3. वर्ष के दौरान नवनियुक्त सदस्यों के बारे में जानकारी
4. बोर्ड की बैठकों की संख्या एवं उपस्थित सदस्यों की संख्या
5. बोर्ड की निदेशक समिति के गठन की तिथि, समिति के कार्य, समिति द्वारा आयोजित बैठकों की संख्या एवं उसमें उपस्थित सदस्यों की संख्या
6. शेयरधारिता के वितरण से संबंधित जानकारी
7. बैंक के शेयरों के बाजार मूल्य संबंधी आंकड़े (बाज़ार मूल्य का अधिकतम व न्यूनतम स्तर)
8. कार्यपालक निदेशकों एवं गैर-कार्यपालक निदेशकों के नाम, पते तथा बोर्ड में नियुक्ति की तिथि और उन कंपनियों की संख्या जिनमें वे सदस्य हैं
9. गैर-कार्यपालक निदेशकों का संक्षिप्त परिचय
10. सनदी लेखाकार से कार्पोरेट गवर्नेंस संबंधी नियमों के अनुपालन का प्रमाणपत्र ।

बासल समिति (बासल, स्विटजरलैंण्ड का एक शहर है) ने सितंबर 1999 में प्रकाशित ''बैंकिंग संगठन में कार्पोरेट गवर्नेंस का विस्तार'' शीर्षक वाला एक लेख प्रकाशित किया । इस लेख में कहा गया है कि बोर्ड की रूपरेखा (आकार, सदस्यता, योग्यताएं और समितियां), वरिष्ठ प्रबंधन ढांचे (उत्तरदायित्व, योग्यताएं और अनुभव), मूल संगठनात्मक ढांचे (कारोबार की लाइन से संबंधित ढांचा, कानूनी हैसियत संबंधी ढांचा), बैंक के प्रोत्साहन ढांचे से संबंधित सूचना (पारिश्रमिक नीतियां, कार्यपालक मुआवजा, बोनस, शेयर विकल्प), सम्बद्ध एवं सहयोगी पक्षों के साथ लेनदेन के स्वरूप एवं उसकी सीमा जैसे क्षेत्रों में प्रकटन आवश्यक है । समिति द्वारा की गई कुछ प्रमुख संस्तुतियां निम्नलिखित हैं--

1. एक सुस्पष्ट कार्पोरेट गवर्नेंस रणनीति जिसमें कम्पनी की सफलता सुनिश्चित हो और प्रत्येक व्यक्ति का योगदान मापा जा सके ।
2. व्यक्ति से लेकर निदेशक मंडल तक उत्तरदायित्व और निर्णय लेने की प्रक्रिया स्पष्ट रहे ।
3. निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंध तंत्र एवं लेखापरीक्षकों के बीच परस्पर-विमर्श, बेहतर संवाद और सहयोग हो ।
4. सुदृढ़ आंतरिक प्रणाली का गठन जिसमें आंतरिक व बाह्य लेखापरीक्षा जोखिम प्रबंध से संबंधित कार्य शामिल हो जो कारोबारी क्षेत्र से अलग हो ।
5. संगठन में बाह्य एवं आंतरिक दोनों ओर से सूचनाओं का आदान-प्रदान जहां जोखिम का प्रभाव अधिक है और जहां बैंक के बड़े शेयरधारक, वरिष्ठ प्रबंध तंत्र और मुख्य निर्णय लेने वालों के बीच हितों का टकराव होने की आशंका है वहां विशेष निगरानी करना ।
6. वरिष्ठ प्रबंध तंत्र, मध्यम स्तरीय प्रबंध तंत्र और अन्य अधिकारियों / कर्मचारियों को वित्तीय व प्रबंधकीय प्रोत्साहन (प्रदोन्नति, प्रतिपूर्ति आदि) प्रदान करना ।
7. बैंकों को प्रत्येक अलग-अलग जोखिम क्षेत्र (यथा ऋण जोखिम, बाज़ार जोखिम, परिचालनात्मक जोखिम, ब्याज दर जोखिम आदि) के लिए रणनीतियों एवं प्रक्रियाओं, जोखिम प्रबंधन उद्देश्यों और नीतियों का अनिवार्यतः प्रकटन करना ।

ए. एस. गांगुली समिति बैंकों में स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति के पक्ष में है । बैंकों के बोर्ड की पर्यवेक्षी भूमिका की समीक्षा हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस समिति का गठन किया गया था । इस समिति की प्रमुख संस्तुतियां निम्नलिखित हैं -

1. बोर्ड के सदस्य सामयिक रूप से पेशेवर होने चाहिए जिसमें प्रौद्योगिकी और प्रणाली, विपणन, जोखिम प्रबंधन आदि से संबंधित विशेषज्ञ शामिल हों ।
2. बोर्ड के सदस्यों का चुनाव उनकी योग्यता, अनुभव और पूर्व के रिकॉर्ड के आधार पर होना चाहिए ।

3. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों तथा निजी क्षेत्र के लिए आयु 35 वर्ष से 65 वर्ष के बीच होनी चाहिए । इन्हें संसद या विधान सभा का सदस्य नहीं होना चाहिए ।

4. बैंक को प्रत्येक गैर-कार्यपालक निदेशक के साथ एक करार करनी चाहिए जिसमें उसकी जिम्मेदारियों का उल्लेख हो ।

5. बोर्ड के सदस्यों का चुनाव बोर्ड की नामांकन समिति द्वारा किया जाना चाहिए । भारतीय रिज़र्व बैंक को भी पात्र उम्मीदवारों की सूची तैयार करनी चाहिए ।

6. आवश्यकता के आधार पर बोर्ड के सदस्यों को प्रशिक्षित किया जाना चाहिए ।

नरेश चन्द्र समिति (2002) ने कहा है कि निदेशक-मंडल में कम-से-कम 50 प्रतिशत स्वतंत्र निदेशक होने चाहिए । यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि नियुक्त होने वाले व्यक्ति न केवल नियुक्ति के समय, वरन् अपनी **निदेशकता** के दौरान स्वतंत्र ही बने रहें । समिति ने लेखापरीक्षक कम्पनी के संबंधों को मजबूत और ज्यादा व्यावसायिक बनाने, लेखापरीक्षकों की नियुक्ति और उनका शुल्क निर्धारित करने, आवश्यकता पड़ने पर गैर-लेखापरीक्षण शुल्क पर प्रतिबंध लगाने तथा स्वतंत्र लेखापरीक्षण प्रक्रिया अपनाने की संस्तुति की है । समिति का मानना है कि लेखापरीक्षित फर्मों के सांविधिक **आवर्तन** की कोई आवश्यकता नहीं है । समिति ने संस्तुति की है कि एक स्वतंत्र निदेशक का अधिकतम कार्यकाल 9 वर्ष (तीन-तीन वर्षों के तीन कार्यकाल) होना चाहिए । समिति ने संस्तुति की है कि मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा मुख्य वित्त अधिकारी द्वारा लेखापरीक्षित खातों को प्रमाणित किया जाना चाहिए, जिससे प्रबंध को जवाबदेह बनाया जा सके । समिति ने संस्तुति की है कि **गंभीर धोखाधड़ी कार्यालय** तथा **गुणवत्ता समीक्षा बोर्ड** की स्थापना की जाए । समिति ने दोषी सनदी लेखाकार, दोषी कम्पनी सचिव तथा दोषी लागत लेखाकार को दण्डित करने हेतु अनुशासनात्मक क्रियाविधि में आवश्यक सुधार किए जाने की भी संस्तुति की है ।

समिति ने अपनी रिपोर्ट में कम्पनी मामलात विभाग के तहत एक कार्पोरेट सीरियस फ्रॉड ऑफिस की स्थापना किए जाने की संस्तुति की है । शेयरधारकों, जमाकर्ताओं व निवेशकों के साथ कम्पनियों द्वारा की जाने वाली धोखाधड़ियों व वित्तीय संस्थानों में अन्य घोटालों की जांच के लिए स्थापित होने वाले इस निकाय में लेखांकन, टेक्सेशन, लेखापरीक्षा एवं सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी विशेषज्ञ शामिल होंगे । यह निकाय उधार देने वाली संस्थाओं, म्यूचुअल फंडों व सामूहिक निवेश एजेंसियों द्वारा की जाने वाली धोखाधड़ियों की जांच भी करेगा । समिति का मानना है कि कंपनी व लेखापरीक्षक के संबंधों को संवैधानिक दायरे में ले जाना संभव है लेकिन उसे तर्कसंगत स्तर पर बनाए रखना संभव नहीं है क्योंकि यह रिश्ता व्यावसायिकता लिए हुए है और जहां व्यावसायिकता की बात आती है, वहां पर रिश्तों की अहमियत भी उसी दृष्टिकोण से देखी जाने लगती है ।

पवन कुमार विजय समिति ने संस्तुति की है कि लोकहित के स्तर पर आधारित प्रकटन हेतु त्रिस्तरीय प्रणाली लागू की जाए । कम्पनी मामलात विभाग द्वारा गठित इस समिति ने कम्पनियों को दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया है- प्रत्यक्ष लोक हित कम्पनी और अप्रत्यक्ष लोक हित कंपनी । प्रत्यक्ष लोक हित कम्पनियों से अभिप्राय ऐसी कम्पनियों से है जो इक्विटी, ऋणपत्र और जमाराशियों के माध्यम से जनता से धन जुटाती हैं । अप्रत्यक्ष लोक हित कम्पनियों से अभिप्राय ऐसी कम्पनियों से है जो बैंक व अन्य संस्थाओं से आर्थिक सहायता प्राप्त करती हैं । समिति ने संस्तुति की है कि सूचीबद्ध कम्पनियां प्रकटन के उच्चतम स्तर का सामना करें (प्रत्यक्ष जोखिम) । असूचीबद्ध कम्पनियां, जो बैंकों व अन्य वित्तीय संस्थानों से धन जुटाती हैं, प्रकटन के उच्च स्तर का सामना करें (अप्रत्यक्ष लोकहित)। अन्य कम्पनियां प्रकटन के निम्न स्तर का सामना करें (गैर-लोकहित)। कार्यकारी दल ने भारतीय कंपनी अधिनियम में कार्पोरेट गवर्नेंस नामक एक अध्याय जोड़े जाने की भी संस्तुति की है । प्रबंधकीय पारिश्रमिक के निर्धारण हेतु कम्पनियों को अधिक स्वायत्तता दिए जाने की भी संस्तुति

इस दल द्वारा की गई है । कार्यकारी दल ने पारदर्शिता तथा प्रकटन हेतु एक प्रारूप भी प्रस्तुत किया है ।

कार्पोरेट गवर्नेंस की रेटिंग

इक्रा और क्रिसिल ने कार्पोरेट गवर्नेंस की रेटिंग के लिए मॉडल तैयार किए हैं । भारतीय प्रतिभूति व विनिमय बोर्ड (सेबी) कार्पोरेट गवर्नेंस व पूंजी आधार में बढ़ोत्तरी संबंधी पहलुओं को ध्यान में रखते हुए कम्पनियों की रेटिंग करने का मॉडल तैयार कर रहा है । भारतीय प्रतिभूति व विनिमय बोर्ड (सेबी) द्वारा गठित नारायणमूर्ति समिति इस बात पर विचार करेगी कि कार्पोरेट गवर्नेंस की रेटिंग के पूरे ढांचे के किसी भाग को अनिवार्य बनाया जा सकता है या नहीं । कम्पनियों के लिए कार्पोरेट गवर्नेंस की रेटिंग को फिलहाल वैकल्पिक रखा गया है । उम्मीद की जाती है कि कार्पोरेट गवर्नेंस संबंधी रेटिंग लागू होने से अंतर्राष्ट्रीय बाजार 20 प्रतिशत का अतिरिक्त प्रीमियम दे सकता है ।

लेखा मानक और कार्पोरेट गवर्नेंस

उत्तरदायित्व का निर्धारण कार्यनिष्पादन से आंका जाता है और लेखाप्रणाली इसे आंकने का कार्य करती है । अतः लेखा प्रणाली कार्यनिष्पादन और उत्तरदायित्व के बीच की एक कड़ी है । लेखाप्रणाली का एक उद्देश्य वित्तीय सूचना को एक सुदृढ़ आधार प्रदान करना भी है । इसके अंतर्गत खातों का रखरखाव, वित्तीय विवरणी को लेखा प्रणाली मानकों के स्वस्थ सिद्धातों के आधार पर रिपोर्ट करना तथा पारदर्शिता व प्रकटीकरण शामिल हैं ।

भारत में लेखा नीतियों के प्रयोग में समरूपता तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर लेखा नियमों में विकास एवं संशोधन करने के उद्देश्य से अप्रैल 1977 में इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड एकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा भारतीय लेखा मानक बोर्ड की स्थापना की गई थी । यह बोर्ड अंतर्राष्ट्रीय लेखा मानक समिति (आई.ए.एस.सी.) द्वारा निर्धारित मानकों को भारत में लागू करने के लिए वचनबद्ध है लेकिन यह बोर्ड भारतीय कानूनों तथा नियमों के अंतर्गत ही उक्त मानकों को भारत में लागू करा सकता है ।

बैंकिंग क्षेत्र में कार्पोरेट गवर्नेंस

बैंकों में कार्पोरेट गवर्नेंस से संबंधित प्रमुख बिन्दु निम्नलिखित हैं-

1. कार्पोरेट उद्देश्यों का निर्धारण जिसमें शेयरों एवं भागीदारों के प्रतिफल भी सम्मिलित हैं
2. बैंकों के दिन-प्रतिदिन के कार्यों की देखभाल
3. जमाकर्ताओं के हितों का ध्यान रखना
4. पणधारकों (कर्मचारी, ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, सरकार, समाज) के हितों का ध्यान रखना
5. कार्पोरेट गतिविधियों एवं व्यवहारों को आशा के अनुरूप बनाना एवं सुनिश्चित करना कि बैंक अपना कार्य निष्पादन एक सुरक्षित एवं सुदृढ़ रूप में करेगा ।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के वित्तीय विवरणों में **प्रकटन** और पारदर्शिता हेतु अनेक उपाय किए हैं । सबसे पहले ए. घोष समिति की संस्तुतियों के आधार पर बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 29 की अनुसूची 3 में संशोधन किया गया और मार्च 1992 को समाप्त होने वाले वित्तीय वर्ष से नये प्रारूप में बैंकों के वित्तीय विवरणों का प्रस्तुतीकरण अनिवार्य कर दिया गया । उसके बाद वर्ष 1992-93 से वित्तीय क्षेत्र सुधारों पर गठित नरसिम्हम समिति -I की संस्तुतियों के आधार पर **आय अभिज्ञान**, **आस्ति वर्गीकरण**, तथा **प्रावधानीकरण** संबंधी मानदंड लागू किए गए थे । वर्ष 1996-97 से स्तर-I तथा स्तर-II पूंजी के ब्यौरों, वर्ष के दौरान जारी बॉण्डों (गौण ऋण) के ब्यौरों, विविध प्रकार के कारोबारी अनुपातों, निवल अग्रिमों की तुलना में निवल गैर-निष्पादक आस्तियों, प्रावधान व आकस्मिकताओं का प्रकटन अनिवार्य कर दिया गया । नरसिम्हम समिति-II की संस्तुतियों के अनुसरण में मार्च 2000 को समाप्त होने वाले वित्तीय वर्ष से

आस्ति और देयताओं की परिपक्वता के ढांचे के प्रकटन द्वारा बैंकों के वित्तीय विवरणों में पारदर्शिता अनिवार्य कर दी गई है । इसके साथ ही गैर-निष्पादक आस्तियों में हलचल का प्रदर्शन भी अनिवार्य कर दिया गया है ।

कुमार मंगलम समिति की संस्तुतियों के अनुसरण में बैंकों, जिनके शेयर मुंबई शेयर बाज़ार में सूचीबद्ध हैं, से अब यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपनी वार्षिक रिपोर्ट में निदेशकों को दिए गए पारिश्रमिक से संबंधित ब्यौरों, अवसरों एवं खतरों के संबंध में प्रबंधन द्वारा किए गए विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट, उद्योग की रूपरेखा और गतिविधियों, क्षेत्रवार एवं उत्पादवार कार्य-निष्पादन, संभावनाओं, जोखिमों, आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों और उनकी पर्याप्तता, परिचालनात्मक कार्य-निष्पादन से संबंधित वित्तीय निष्पादन पर चर्चा, मानव संसाधन संबंधी महत्वपूर्ण घटनाओं तथा कार्पोरेट गवर्नेंस के संबंध में विस्तृत अनुपालन रिपोर्ट आदि जैसे प्रकटन करें । कुमार मंगलम बिड़ला समिति की संस्तुतियों को लागू करने के उद्देश्य से मुंबई शेयर बाज़ार ने अपने सूचीकरण अनुबंध पत्र में एक विशेष खंड क्रमांक 49 जोड़ा है । यह विशेष खंड उन भारतीय बैंकों पर भी लागू कर दिया गया है जिनके शेयर मुंबई शेयर बाज़ार में सूचीबद्ध हैं ।

बैंकिंग उद्योग के तुलन पत्र में पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गत सात-आठ वर्षों में लेखा मानकों के रूप में कुछ दिशानिर्देश जारी किए गए हैं ।

कार्पोरेट गवर्नेंस की सर्वश्रेष्ठ प्रथा हेतु बैंकों को निम्नलिखित मुद्दों पर प्रतिबद्धता दर्शानी चाहिए -

- यह सुनिश्चित करना कि बैंक का निदेशक बोर्ड नियमित बैठकें करे, प्रभावपूर्ण नेतृत्व प्रदान करे, प्रबंधन पर नियंत्रण रखे तथा कार्यपालकों के निष्पादन की निगरानी करे ।

- कार्यपालक नियंत्रण का ढांचा स्थापित करना तथा इसकी प्रभावोत्पादकता की लगातार समीक्षा करना ।

- नीतिगत विकास, कार्यान्वयन एवं समीक्षा, निर्णयन, निगरानी, नियंत्रण और रिपोर्टिंग के लिए सुस्पष्ट रूप से लिखित एवं पारदर्शी प्रबंधन प्रक्रिया स्थापित करना ।

- बोर्ड को अपनी भूमिका का प्रभावोत्पादक ढंग से निर्वाह करने हेतु यथावश्यक सूचनाएं, सलाह और संसाधन उपलब्ध कराना ।

- यह सुनिश्चित करना कि अध्यक्ष, कार्यपालक प्रबंधक वर्ग के सभी पक्षों के प्रति उत्तरदायी है तथा बैंक के अंतिम निष्पादन और बोर्ड द्वारा निर्धारित नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जवाबदेह है ।

- बोर्ड द्वारा निर्धारित सभी प्रयोज्य विधियों, विनियमों एवं अन्य कार्यविधियों व नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक वरिष्ठ कार्यपालक को बोर्ड के प्रति उत्तरदायी बनाया जाए ।

कार्पोरेट गवर्नेंस के क्रियान्वयन हेतु बैंकों को अधिक स्वायत्तता दी जानी चाहिए । पारदर्शिता, प्रकटन व जोखिम प्रबंधन हेतु प्रभावी आंतरिक नीति बनाने के लिए उन्हें व्यापक अधिकार दिए जाने चाहिए । बदलते परिवेश में जब भारतीय बैंक स्टॉक बाज़ार की ओर अग्रसर हो रहे हैं, तब कार्पोरेट गवर्नेंस का महत्व और अधिक बढ़ जाता है । अविनियमन, विवेकपूर्ण मानदंड, जोखिम आधारित पर्यवेक्षण और वैश्वीकरण के परिप्रेक्ष्य में बैंकों को कार्पोरेट गवर्नेंस पर पर्याप्त ध्यान देना चाहिए । पर्यवेक्षकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसी संस्थाओं में, जिनका वे पर्यवेक्षण करते हैं, बोर्ड एवं वरिष्ठ प्रबंध-तंत्र ऐसी प्रक्रियाएं स्थापित करें जो उनके सभी उत्तरदायित्वों और कर्तव्यों को पूरा करने के लिए सहायक हों । यह पर्यवेक्षी समिति बैंक की गतिविधियों, निदेशक-मंडल और वरिष्ठ प्रबंध-तंत्र के कार्यों की निष्पक्ष रूप से समीक्षा करे । यदि उसमें कोई खामी पायी जाए तो उस खामी के लिए निदेशक-मंडल को सूचित करते हुए एक प्रभावी प्रणाली स्थापित करने का सुझाव दे जिससे उस खामी की पुनरावृत्ति न हो ।

भारत में प्रकटन और पारदर्शिता संबंधी मानदण्डों को समुन्नत बनाने की दृष्टि से यद्यपि भारत सरकार द्वारा अनेक उपाय किये गए हैं, तथापि भारतीय बैंकों द्वारा अपनाई गई जोखिम प्रबंधन तकनीकों के क्षेत्र में अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है । अभी तक भारतीय कम्पनियों की कार्यप्रणाली में पारदर्शिता नहीं आई है । प्रबंधन और शेयरधारकों के बीच रिश्तों में खटास बनी हुई है । इसका मुख्य कारण है कि प्रबंधन द्वारा तमाम सूचनाओं में शेयरधारकों को भागीदार न बनाना । इसके अतिरिक्त भारतीय कम्पनियों में अब भी व्यावसायिक प्रबंध तंत्र का अभाव है । कार्पोरेट गवर्नेंस की सर्वश्रेष्ठ प्रथा के अनुसरण हेतु सभी बैंकों को प्रतिबद्ध होना चाहिए । बैंकों को इस बात में विश्वास रखना चाहिए कि समुचित कार्पोरेट गवर्नेंस प्रभावी प्रबंधन और व्यवसाय नियंत्रण को सुसाध्य बनाता है । इसी से बैंक अपने समस्त पणधारियों को अनुकूलतम परिणाम दे सकता है और इसी में बैंक का हित निहित है । देश की आर्थिक प्रणाली सुचारू रूप से कार्य करे इसके लिए देश की बैंकिंग प्रणाली का सुचारू रूप से कार्य करना आवश्यक है और इसके लिए आवश्यक है बेहतर कार्पोरेट गवर्नेंस । वस्तुतः आज के उदारीकरण और विश्वव्यापीकरण और प्रतिस्पर्धा के परिवेश में जहां प्रकटन और पारदर्शिता व्यवसाय के मूल मंत्र बन चुके हों, वहां कार्पोरेट गवर्नेंस ही व्यवसाय की सफलता की कुंजी है ।

प्रयुक्त शब्दावली

वैधानिकता	Statute
अनुवर्तन-निष्पादन	Follow-up action
वार्षिक प्रतिवेदन	Annual Report
निदेशकता	Directorship
आवर्तन	Rotation
गंभीर धोखाधड़ी कार्यालय	Serious fraud office
गुणवत्ता समीक्षा बोर्ड	Quality Review Board
प्रकटन	Disclosure
आय अभिज्ञान	Income recognition
आस्ति वर्गीकरण	Asset Classification
प्रावधानीकरण	Provisioning

संदर्भ : *स्टेट बैंक इकॉनोमिक न्यूजलेटर 18 मार्च 2002*

जर्नल ऑफ इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ बैंकर्स, अक्तूबर-दिसंबर 2002

बैंकिंग फाइनेंस, दिसंबर 2002

चार्टर्ड फाइनेंशियल एनालिस्ट, मार्च 2003

आईबीए बुलेटिन, जुलाई 2003,

आईबीए बुलेटिन, मई 2004

इधर उधर से

हाल के कुछ वर्षों में एक शब्द बार-बार कारोबारी क्षेत्र, चाहे वो निजी कंपनियां हों या बैंक, में सुनने में आता है और वह है कार्पोरेट गवर्नेंस, अर्थात .... । प्रश्न यही तो है कि आखिर यह कार्पोरेट गवर्नेंस है क्या ? यह सच है कि इसकी पृष्ठभूमि अमेरिका के वाटरगेट कांड से जुड़ी है पर यह भी सच है कि आज यह शब्द या संकल्पना ''हॉटकेक'' की तरह ''टॉक ऑफ दि टाउन'' हो गई है ।

जानकार लोग यह मानते हैं कि इस संकल्पना की पहली परिभाषा अर्थशास्त्री तथा नोबल पुरस्कार विजेता श्री मिल्टन फ्रायडमेन ने दी थी जिसके अनुसार ''कार्पोरेट गवर्नेंस किसी भी कारोबार को उसके मालिक या शेयरधारकों की उस इच्छा के अनुसार चलाना है जो सामान्य कानून और स्थानिक परंपराओं से जुड़े समाज के मूलभूत नियमों का पालन करते हुए अधिक से अधिक धन कमाने की होती है ।''

इसका मतलब हुआ कि मालिक या शेयरधारकों की इच्छानुसार कार्य करना । पर क्या वास्तव में कार्पोरेट गवर्नेंस इतनी सीमित परिभाषा में परिभाषित किया जा सकता है ? संभवतः नहीं । शायद यही कारण है कि कार्पोरेट गवर्नेंस की संकल्पना में निम्नांकित ***सिद्धान्त*** मुख्य रूप से उभरकर सामने आते हैं -

- प्रभावी कार्पोरेट गवर्नेंस के लिये अपेक्षित है निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंध तंत्र की भूमिका एवं संबंधित तंत्र में अन्यों के साथ उनके संबंधों की स्पष्ट समझ ।
- निदेशक मंडल का सबसे महत्वपूर्ण कार्य है - यथोचित शिक्षित एवं नीतिविषयक जानकार मुख्य कार्यपालक अधिकारी का चयन, उसको देय प्रतिपूर्ति की राशि एवं मूल्यांकन ।
- निदेशक मंडल एवं उसकी लेखा-परीक्षा समिति का दायित्व है कि वे इस प्रकार की सहजता पैदा करें कि कंपनी के वित्तीय विवरण एवं अन्य प्रकटीय सामग्री शेयरधारकों को कंपनी की वित्तीय स्थिति तथा कार्यकलापों के परिणाम सही रूप में प्रस्तुत हों और वे भी समझने योग्य भाषा में ।
- मुख्य कार्यपालक अधिकारी एवं वरिष्ठ प्रबंध तंत्र कंपनी का रोजमर्रा का कार्य देखें ।
- मुख्य कार्यपालक अधिकारी निष्ठावान व्यक्ति होना चाहिये जो यह जिम्मेदारी ले कि कंपनी का कार्य उच्च नैतिक नीतियों पर चल रहा है ।
- कंपनी में एक आचार संहिता होनी चाहिये जिसमें प्रभावी रिपोर्टिंग एवं कार्यान्वयन प्रणाली शामिल हो ।
- सार्वजनिक कंपनी के अधिकांश निदेशक प्रबंध तंत्र से वास्तव में इतर के हों । प्रत्येक सार्वजनिक कंपनी की एक लेखा-परीक्षा समिति हो जिसमें स्वतंत्र निदेशक हों ।
- बाहरी लेखा परीक्षक के चयन के लिये एक वार्षिक सचेतन प्रक्रिया हो जिसमें लेखा-परीक्षा समिति प्रस्तावित लेखा परीक्षक की शैक्षणिक योग्यता, कार्य निष्पादन, स्वतंत्रता एवं साख की समीक्षा करे ।
- लेखा परीक्षा समिति की बैठक बार-बार इस प्रकार की जाए कि वह वार्षिक एवं तिमाही वित्तीय रिपोर्टों पर उचित रूप से निगरानी रख सके ।
- कार्पोरेट गवर्नेंस समिति में सम्पूर्णतः स्वतंत्र निदेशक होने चाहिये ।
- पारिश्रमिक तय करनेवाली समिति को चाहिए कि वह कंपनी की संरचना को ध्यान में रखकर सभी स्तरों के प्रबंधन व कर्मचारियों के हितार्थ उचित प्रोत्साहन निर्धारित करे ।

- निदेशकों को शेयरधारकों के दूरगामी हितों पर ध्यान केन्द्रित करने के लिये प्रेरित किया जाए ।
- स्वतंत्र निदेशकों को मुख्य कार्यपालक अधिकारी और अन्य प्रबंधकीय निदेशकों के अलावा आपस में मिलने के अवसर होने चाहिये ।
- निदेशक मंडल के पास निरंतर आधार पर कार्य निष्पादन पर निगरानी रखने के लिये प्रभावी तंत्र होना चाहिये ।
- एक निदेशक की बिदाई और नये निदेशक के आगमन की एक बेहतर योजना होनी चाहिये ।
- सूचना देने के साधनों का लक्ष्य यह होना चाहिये कि वे कंपनी के कारोबार, जोखिम प्रोफाइल, वित्तीय स्थिति और परिचालनगत कार्य निष्पादन तथा कारोबारी प्रवृत्तियों को शेयरधारकों को स्पष्ट कर सकें ।
- कंपनी को चाहिये कि वे नये स्टॉक जारी करने और उन प्रतिबंधित स्टॉक योजनाओं के लिए शेयरधारकों का अनुमोदन प्राप्त करें जिनमें निदेशक अथवा कार्यपालक अधिकारी शामिल हो रहे हों ।

आइए, अब हम नज़र डालते हैं कार्पोरेट गवर्नेंस से जुड़ी कुछ प्रमुख संकल्पनाओं पर और संक्षेप में उनके बारे में जानकारी हासिल करते हैं -

कार्पोरेट अधिग्रहण (Corporate Acquisition)

एक ऐसी प्रक्रिया जिसमें एक फर्म का दूसरे फर्म द्वारा अधिग्रहण किया जाता है उसे कार्पोरेट अधिग्रहण कहा जाता है । इसमें सभी तरह की विधिक प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है ।

कार्पोरेट बांड (Corporate Bonds)

कार्पोरेट बांड और कुछ नहीं बल्कि कंपनी द्वारा धन उगाहने के लिए जारी की गई उधारी देयताओं को दर्शानेवाला दस्तावेज है जिसके भुगतान की वैधानिक जिम्मेदारी संबंधित कंपनी की है ।

कार्पोरेट घोषणापत्र (Corporate Charter)

कंपनी की संरचना के प्रारंभ में तैयार किए गए ड्राफ्ट मेमोरेंडम को तमाम औपचारिकताओं को पूर्ण करने के बाद जब वैधानिक स्वीकृति मिल जाती है तब वह दस्तावेज कार्पोरेट घोषणापत्र कहलाता है ।

कार्पोरेट सममूल्य प्रतिलाभ

(Corporated equivalent yield)

सरकारी बांडों की बट्टे पर बिक्री और कार्पोरेट बांडों की सममूल्य बिक्री पर करोत्तर प्रतिलाभ का तुलनात्मक अध्ययन । यह दोनों के प्रतिफल के बीच का अन्तर दर्शानेवाला मानदंड है ।

कार्पोरेट वित्त (Corporate Finance)

वित्त के दायरे में आनेवाले तीन क्षेत्रों में से कार्पोरेट वित्त महत्वपूर्ण क्षेत्र है क्योंकि यह संबंधित फर्म के दृष्टिकोण से उसके परिचालनों को सक्रिय रूप में दर्शाता है । वस्तुतः यह फर्म के निवेश एवं वित्तपोषण संबंधी निर्णयों को परिलक्षित करता है ।

कार्पोरेट वित्तीय प्रबंधन

(Corporate Financial Management)

इस प्रकार के प्रबंधन के अन्तर्गत यह महत्वपूर्ण होता है कि निर्णय लेने की क्षमता एवं उचित संसाधन व्यवस्था के माध्यम से संबंधित कार्पोरेट की साख का निर्माण किया जाता है और उसे बनाए रखा जाता है । कार्पोरेट वित्तीय प्रबंधन का यह एकसूत्रीय सिद्धान्त अन्य वित्तीय सिद्धान्तों को एकसाथ जोड़े रखता है ।

कार्पोरेट वित्तीय आयोजना

(Corporate Financial Planning)

इसके अन्तर्गत संबंधित कंपनी अपने वित्तीय संसाधनों

के एक छोर से लेकर वित्तीय प्रतिलाभों के दूसरे छोर तक पहुंचने के लिए दीर्घावधि और अल्पावधि वित्तीय योजनाएं बनाती है ।

कार्पोरेट आय निधि (Corporate Income Fund)

किसी भी संस्था द्वारा उच्च श्रेणी की प्रतिभूतियों तथा अन्य निवेशों के निर्धारित निवेश पोर्टफोलियो के साथ गठित की गई यूनिट आधारित निधि (ट्रस्ट) जिसमें सामान्यतः मासिक आय वितरण का विकल्प होता है । (यूनिट ट्रस्ट और पोस्ट ऑफिस की मासिक आय योजनाएं इसके उदाहरण हैं) ।

कार्पोरेट प्रक्रिया समय-अंतराल

(Corporate Processing Float)

यह प्रक्रियात्मक समय अंतराल का घोतक है । ग्राहक से प्राप्त भुगतान चेक तथा कंपनी में तत्संबंधी राशि के जमा होने के बीच के समय अंतराल को दर्शानेवाली प्रक्रिया को कार्पोरेट प्रक्रिया समय अंतराल कहा जाता है । संक्षेप में कहें तो यह ग्राहक के भुगतान पर की जानेवाली कार्रवाई की प्रक्रियागत समयावधि है ।

कार्पोरेट पुनःखरीद (Corporate Repurchase)

सरल शब्दों में कहा जाए तो बाज़ार से अपने ही शेयरों को सक्रिय रूप से खरीदना । इस प्रकार की खरीद कई कारणों से की जाती है जैसे कि अप्रयुक्त धन को इस्तेमाल करना, निवेश संविभाग की सक्रियता को बनाए रखना, बाज़ार में अपने शेयरों के मूल्य को समर्थन देना, आन्तरिक नियंत्रण को मजबूत बनाना तथा पेंशन जैसी कल्याणकारी योजनाओं के लिए शेयर रखना ।

कार्पोरेट कर दृष्टिकोण (Corporate Tax View)

एक ऐसा दृष्टिकोण जो यह तर्क देता है कि ईक्विटी प्रतिफल पर दोहरा (कार्पोरेट एवं व्यक्तिगत) कराधान ऋण प्राप्त करने का एक किफायती तरीका है ।

कार्पोरेट करयोग्य समरूप दर

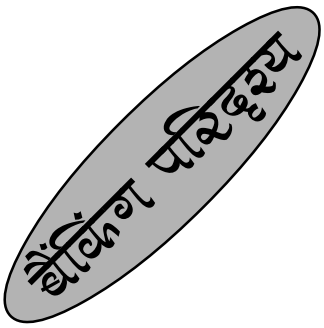
(Corporate Taxable Equivalent)

सममूल्य बांडों के लिए अपेक्षित प्रतिफल की वह दर जो दर्ज प्रीमियम अथवा बट्टे पर बेचे गए बांडों की परिपक्वता पर करोत्तर प्रतिफल की दर के समान होती है ।

कार्पोरेट गवर्नेंस - महत्वपूर्ण संदर्भ

- कैडबरी समिति
- रूटमैन समिति
- हमपैल समिति
- टर्नबुल समिति (टर्नबुल गाईडेंस)
- कुमारमंगलम बिड़ला समिति
- नरेशचंद्र समिति
- एम.एस. वर्मा समिति
- आर.एच. पाटिल समिति
- ए.एस. गांगुली समिति
- बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासल समिति, 1999 एनहासिंग कार्पोरेट गवर्नेंस फॉर बैंकिंग ऑर्गनाइजेशन
- कॉमनवेल्थ वर्किंग ग्रुप ऑन कार्पोरेट गवर्नेंस इन फाइनेंशियल सेक्टर, नवंबर 2002
- कॉमनवेल्थ सेक्रेटेरिएट, कार्पोरेट गवर्नेंस इन फाइनेंशियल सेक्टर : चेकलिस्ट ऑफ इश्यूज़ फॉर प्रमोटिंग इफेक्टिव कार्पोरेट गवर्नेंस

- सावित्री सिंह



आरटीजीएस सेवाएं अब बैंक ग्राहकों के लिए

रिज़र्व बैंक ने घोषणा की है कि उसका रियल टाइम ग्रास सेटलमेंट (आरटीजीएस) सिस्टम सहभागी अर्थात् बैंक के सिरे पर ग्राहक लेनदेनों को डालने के लिए स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग के लिए तैयार (एनेबल) कर दिया गया है । ग्राहक लेनदेनों की स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग, जमा सूचना मिलने पर बैंकों को इस बात की अनुमति देगी कि वे बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के ग्राहक के खाते में सीधे ही जमा लिख दें । इससे स्टॉक एक्सचेंजों के संबंध में टी+1 निपटान शुरू किया जा सकेगा । 72 बैंकों में से 32 बैंक, जो कि आरटीजीएस सिस्टम में सहभागी हैं, पूरे देश में 134 प्रमुख केंद्रों में 840 शाखाओं के ज़रिए ग्राहकों से जुड़ी आरटीजीएस निधि अंतरण सेवाएं प्रदान करते हैं ।

रिज़र्व बैंक ने यह भी सूचित किया है कि प्राप्तकर्ता बैंक के लिए यह बाध्यकारी होगा कि वह अपने पेमेंट सिस्टम गेट-वे पर प्राप्ति सूचना मिलने के दो घंटे के भीतर हिताधिकारी ग्राहक के खाते में जमा लिख देगा । आज की तारीख में अपने ग्राहकों को आरटीजीएस सेवाएं देनेवाली बैंक शाखाओं की सूची बैंक ग्राहकों के लाभ के लिए रिज़र्व बैंक की वेबसाइट (www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है ।

भारतीय रिज़र्व बैंक का रियल टाइम ग्रास सेटलमेंट सिस्टम 26 मार्च 2004 को शुरू किया गया था । शुरूआत में यह अंतर-बैंक लेनदेनों के निपटान के लिए ही उपलब्ध था । 29 अप्रैल 2004 से आरटीजीएस सिस्टम ग्राहक लेनदेनों के निपटान के लिए भी उपलब्ध करा दिया गया है । आरटीजीएस एक विधिवत् रूप से तैयार किया गया महत्वपूर्ण भुगतान सिस्टम है और इसके अन्तर्गत देश का पूरा बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र आ जाता है । यह एक सुरक्षित इलैक्ट्रॉनिक निधि अन्तरण सिस्टम है जो अन्तर बैंक लेन-देनों के निपटान के लिए और ग्राहक आधारित अंतर-बैंक लेनदेनों के लिए देशभर में किसी भी राशि के लिए रियल टाइम ऑन-लाइन निपटान उपलब्ध कराता है । देश में सभी अनुसूचित बैंक आरटीजीएस के सहभागी बन सकते हैं और अपने ग्राहकों को इलैक्ट्रॉनिक निधि अंतरण सुविधा उपलब्ध करा सकते हैं । वर्तमान में अंतर-बैंक निपटान के लिए आरटीजीएस सिस्टम में 72 बैंक हिस्सा ले रहे हैं । यह मुंबई में अंतर-बैंक निपटान के कुल मूल्य के 90 प्रतिशत से भी अधिक के लिए निपटान करते हैं ।

प्रधान मंत्री रोजगार योजना के अंतर्गत स्वयं सहायता समूहों को शामिल करना

प्रधान मंत्री रोजगार योजना अधिक कारगर तरीके से काम कर सके, इसके लिए इस योजना के अंतर्गत सहायता के लिए स्वयं सहायता समूहों को शामिल किया गया है । यह योजना निम्नानुसार आशोधित की गयी है :

- शिक्षित बेरोजगार युवा, जो स्व-रोजगारित उद्यम (सामान्य आर्थिक गतिविधि) करने के लिए स्वयं सहायता समूह बनाना चाहते हैं, योजना के अंतर्गत निर्धारित पात्रता मानदंड पूरे करते हों ।
- स्वयं सहायता समूहों में 5 से 20 शिक्षित बेरोजगार युवा हों ।
- ऋण की कोई अधिकतम सीमा न हो ।
- व्यक्तिगत पात्रता के अनुसार परियोजना की आवश्यकता को देखते हुए ऋण दिया जाए ।
- स्वयं सहायता समूह अपने सदस्यों को और आगे उधार देने के बजाए सामान्य आर्थिक गतिविधि आरंभ कर सकते हैं ।
- स्वयं सहायता समूहों को उत्तर-पूर्वी राज्यों, उत्तरांचल, हिमाचल प्रदेश और जम्मू और कश्मीर में दी गयी छूट को ध्यान में रखकर सदस्यों की व्यक्तिगत पात्रता के अनुसार आर्थिक सहायता दी जाए ।
- अपेक्षित मार्जिन राशि का अंशदान (अर्थात् सब्सिडी और मार्जिन मिलाकर परियोजना लागत का 20 प्रतिशत) स्वयं सहायता समूह द्वारा जुटाया जाना चाहिए ।
- औद्योगिक क्षेत्र के अंतर्गत परियोजनाओं के लिए प्रति उधारकर्ता खाते के लिए संपार्श्विक जमानत लाने के लिए छूट सीमा 5.00 लाख रुपये होगी । सेवा एवं व्यवसाय क्षेत्रों के अंतर्गत परियोजनाओं के लिए स्वयं सहायता समूह के प्रति सदस्य, संपार्श्विक से छूट 1.00 लाख रुपये तक सीमित रहेगी । बैंक सुपात्र मामलों में संपार्श्विक की छूट सीमा बढ़ाने पर विचार कर सकते हैं ।
- कार्यान्वयनकर्ता एजेंसियां समूह के सभी सदस्यों/ बहुसंख्य सदस्यों को संवितरण पूर्व शिक्षण की आवश्यकता निर्धारित कर सकती हैं ।

चालू खाते खोलना

बैंकों के लिए एनपीए स्तर में कमी लाने के लिए ऋण अनुशासन के महत्व को ध्यान में रखते हुए शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया गया है कि वे चालू खाता खोलते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखें :

- खाता धारक से इस आशय का एक घोषणा पत्र देने का आग्रह करें कि वह किसी अन्य वाणिज्यिक बैंक से ऋण सुविधाएं नहीं ले रहा है या उससे एक घोषणा पत्र ले लिया जाना चाहिए जिसमें उसके द्वारा किसी अन्य वाणिज्यिक बैंक/बैंकों से ली गयी ऋण सुविधाओं का ब्यौरा दिया गया हो ।
- यह पता लगायें कि क्या वह किसी अन्य सहकारी सोसायटी/बैंक का सदस्य है । यदि है तो उसका पूरा ब्यौरा जैसे कि सोसायटी / बैंक का नाम, धारित शेयरों की संख्या, ऋण सुविधाओं का विवरण, जैसे कि सुविधा का स्वरूप, मात्रा, बकाया राशि, देय तारीखें आदि प्राप्त कर लेना चाहिए ।

यदि खाताधारक किसी वाणिज्यिक बैंक/सहकारी बैंक से पहले से ही कोई ऋण सुविधा ले रहा हो तो चालू खाता खोलनेवाले बैंक को उधार देनेवाले संबंधित बैंक को विधिवत सूचित करना चाहिए और उनसे विशिष्ट अनापत्ति प्रमाणपत्र प्रस्तुत करने का आग्रह करना चाहिए । यदि किसी सहकारी बैंक/सोसायटी से कोई सुविधा ली गयी हो तो बैंक के लिए सदस्यता और उधार लेने के संबंध में संबंधित राज्य के सहकारी सोसायटी अधिनियम/ नियमों का पालन करना अनिवार्य होगा ।

शहरी सहकारी बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि उक्त अनुशासन का पालन न करने को निधियों के निर्धारित उपयोग से अन्यत्र उपयोग के लिए उकसाने के कार्य के रूप में माना जाएगा तथा ऐसा उल्लंघन भारतीय रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किए जाने पर अथवा बैंक के निरीक्षण के दौरान ध्यान में आने पर संबंधित बैंक बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (सहकारी सोसायटियों पर यथा लागू) के अंतर्गत दंड के लिए पात्र होगा ।

रिज़र्व बैंक की जानकारी में यह बात आयी थी कि उधारदाता बैंक द्वारा लगाए गए ऋण अनुशासन को मात देने के लिए कुछ उधारकर्ता उधारदाता बैंक से इतर बैंकों में चालू खाते खोलते हैं । वे सामान्यतया ऐसा तभी करते हैं जब उनके ऋण खाते अनियमित हो जाते हैं और उन्हें नियमित करने के लिए वे प्राप्त राशि को खाते में जमा नहीं करना चाहते हैं ।

स्वर्ण/लघु ऋणों के लिए 90 दिन के मानदण्ड

शहरी सहकारी बैंकों का वित्तीय स्वास्थ्य मजबूत बनाने और वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न सहभागियों पर लागू विवेकपूर्ण मानदण्डों की नियामक समाभिरूपता (कन्वर्जन्स) को प्राप्त करने के लिए यह निर्णय लिया गया है कि 31 मार्च 2005 को समाप्त होने वाले वर्ष से एक लाख रुपये तक के स्वर्ण ऋणों और लघु ऋणों के लिए 90 दिन के ऋण अनर्जक मानदण्ड भी लागू होंगे । दूसरे शब्दों में, 31 मार्च 2005 को समाप्त होने वाले वर्ष से शहरी सहकारी बैंकों को बिना किसी अपवाद के ऐसी आस्ति को अनर्जक आस्ति के रूप में वर्गीकृत करना होगा यदि ब्याज और/या मूल राशि की किस्त 90 दिन से अधिक अवधि के लिए अतिदेय रह गयी हो ।

इससे पहले एक लाख रुपये तक के स्वर्ण ऋणों और लघु ऋणों को अनर्जक ऋण के 90 दिन के मानदण्ड से छूट दी जाती थी और वे अनर्जक आस्ति के रूप में वर्गीकरण के लिए 180 दिन के मानदण्ड के नियंत्रण में आते थे ।

धोखाधड़ियों में कमी लाना

यह पाये जाने पर कि रिपोर्ट की गयी ज्यादातर धोखाधड़ियों के मामले में आवेदन पत्रों की प्रोसेसिंग तथा खातों की निगरानी के मामले में प्रशासनिक चूक हुई है, बैंक वाणिज्यिक तथा वित्तीय धोखाधड़ी संबंधी परामर्शी बोर्ड ने अग्रिमों की मंजूरी तथा निगरानी के स्तरों पर पायी गयी कमियों तथा प्रणाली को बेहतर बनाने के संबंध में एक व्याख्यात्मक सूची दी है । पायी गयी चूकों तथा पोर्टफोलियों अग्रिमों में धोखाधड़ियों की घटनाओं को कम से कम करने के लिए सुझाव नीचे दिये जा रहे हैं :

कमियां :

मंजूरी के चरण पर

(i) ऋण प्रस्तावों के मूल्यांकन (अप्रेजल) में यथोचित सावधानी नहीं बरती गयी । उधारकर्ता कंपनी के उच्च पूर्वानुमानों का आलोचनात्मक विश्लेषण नहीं किया गया । कुछेक मामलों में सार्वजनिक निर्गम के प्रयोजन से व्यापारी बैंकिंग प्रभाग द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर ऋण सीमाएं मंजूर कर दी गयीं और ऋण जोखिम का अलग से आकलन नहीं किया गया ।

(ii) परियोजना रिपोर्ट, परियोजना की लागत तथा वित्त के साधनों की जानकारी प्राप्त किए बिना मीयादी ऋण मंजूर किये गये ।

(iii) परियोजनाओं की मध्यावधि समीक्षा के समय बाज़ार की स्थितियों तथा ऐसे कारकों के उचित मूल्यांकन के बिना अतिरिक्त ऋण मंजूर किए गए जिनकी वजह से परियोजना में लगने वाला समय तथा लागत बढ़ गयी ।

(iv) स्टॉक सत्यापन रिपोर्टों, लेखा-परीक्षा रिपोर्टों आदि में निचले स्तर के अधिकारियों द्वारा बतायी गयी अनियमितताओं को नज़रअंदाज़ किया गया ।

(v) नियंत्रक कार्यालय / शाखा के अधिकारियों ने उधारकर्ता तथा परियोजनाओं के संबंध में मंजूरी देने वाले अधिकारियों को पूरी जानकारी उपलब्ध नहीं करायी ।

(vi) उधारखाते की असंतोषजनक स्थिति के संबंध में पर्याप्त जानकारी होने के बावजूद कमियों को नज़रअंदाज़ कर सुविधाएं मंजूर की गयीं ।

(vii) इस तत्व को नज़रअंदाज़ किया गया कि खाते हस्तगत करते समय उधारकर्ता कंपनी के खाते पिछले बैंक / बैंकों में भी अनियमित थे ।

(viii) कंपनी को नियमित सीमा मंजूर होने तथा उसके खाते अनियमित चलने के बावजूद बार-बार तदर्थ सीमाएं मंजूर की गयीं ।

(ix) ऋण की मंजूरी के समय निर्धारित शर्तें निधियों के संवितरण के समय बिना किसी औचित्य के शिथिल कर दी गयीं ।

(x) कुछ मामलों में मंजूरीकर्ता प्राधिकारियों ने मामलों की गुणवत्ता के आधार पर निर्णय करने के बजाए बाहरी दबावों में कार्य किया ।

निगरानी के चरण पर

(i) केंद्रीय कार्यालय द्वारा निर्धारित मंजूरी की शर्तों का घोर उल्लंघन करते हुए शाखा-स्तर के अधिकारियों द्वारा ऋण और अग्रिम जारी किए गए ।

(ii) उधारकर्ता द्वारा किए जा रहे निधियों के अंतिम उपयोग के संबंध में उचित निगरानी नहीं की गयी ।

(iii) सनदी लेखाकार / मूल्यांकक द्वारा दिए गए प्रमाण-पत्रों पर अनुचित रूप से भरोसा किया गया तथा संबंधित अन्य क्रिया-विधियों से उसका सह-संबंध नहीं देखा गया ।

(iv) कार्यशील पूंजी सीमाओं के संबंध में जमानत के रूप में रखे गए स्टॉक के गायब होने का पता लगाने में बैंक असफल रहे । इसका परिणाम ये हुआ कि बैंक की जानकारी के बिना निधियों को इधर-उधर लगा दिया गया/स्टॉक की बिक्री की गयी तथा प्राप्य राशियों की वसूली कर ली गयी ।

(v) बैंक दूसरे उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की गयी जमानत की पर्याप्तता सुनिश्चित करने में विफल हुए, विशेषकर यह सत्यापित करने में कि वही परिसंपत्ति दूसरे बैंक / वित्तीय संस्था के पास भी गिरवी रखी गयी है ।

(vi) कर्ज दिए जाने के बाद खातों की आवधिक समीक्षा नहीं की गयी ।

(vii) जब बैंक/वित्तीय संस्था ने दूसरे बैंक से खाता हस्तगत किया उस समय परियोजना की वित्तीय स्थिति का उचित मूल्यांकन नहीं किया गया ।

(viii) शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय स्तर के अधिकारियों द्वारा उधार खाते से अनुमत सीमा से अधिक राशि आहरण करने की अनुमति के लिए प्रधान कार्यालय ने नेमी तौर पर पुष्टि कर दी तथा इस बात की कोई जाँच नहीं की कि बार-बार ऐसी अनुमति दिए जाने की आवश्यकता भी थी या नहीं ।

(ix) बिना उचित प्राधिकार के मंजूर सीमाओं को बिना किसी विवेक के आपस में अदला-बदली करने की अनुमति प्रदान की गयी ।

(x) परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए मीयादी ऋणों के मामलों में निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित मंजूरी की महत्वपूर्ण शर्तों तथा लेखा-परीक्षा समितियों तथा स्वतंत्र परियोजना निगरानी समितियों के गठन को गंभीरता से नहीं लिया गया ।

सुझाव

(i) ऋणदाता बैंक को उधारकर्ताओं से तिमाही आधार पर ऐसा प्रमाण-पत्र प्राप्त करना चाहिए जिसमें अन्य बैंकों में खोले गए खातों के ब्यौरे दिए गए हों ।

(ii) बैंक में ही मूल्यांकन के लिए एक स्वतंत्र कक्ष की स्थापना पर विचार किया जाए जिसका कामकाज उचित विशेषज्ञता रखनेवाले तकनीकी कार्मिक संभालें ।

(iii) जहां डीलिंग अधिकारियों के स्तर पर कदाशयता/घोर उपेक्षा का पता चले उन मामलों में तत्काल कार्रवाई की जाये । जहां डीलिंग अधिकारियों के खिलाफ प्रथम दृष्ट्या मामला बनता है वहां केंद्रीय अन्वेषण ब्यूरो से परामर्श करके केंद्रीय सतर्कता कक्ष के दिशा-निर्देशों के अनुसार संदिग्ध निष्ठा वाले अधिकारियों की सूची में उनका काम सम्मिलित कराने के संबंध में उचित कार्रवाई प्रारंभ की जानी चाहिए ।

(iv) बैंकों को जाँच सूचीकरण की ऐसी प्रक्रिया विकसित करनी चाहिए जिससे कि वे उधारकर्ता को निधियां जारी करते समय अथवा निधियों के अंतिम उपयोग की निगरानी करते समय किसी प्रकार की कमियों का पता लगाने में समर्थ हो सकें ।

(v) बैंक, अधिकारियों के ऐसे संवर्ग तैयार करें, जिनकी उचित शैक्षणिक पृष्ठभूमि तथा प्रशिक्षण हो, जो कम से कम बड़ी परियोजनाओं का कार्य संभाल सकें ।

(vi) परियोजना वित्त के मामले में अपना संवितरण प्रवर्तक/उधारकर्ता द्वारा निर्दिष्ट निधियां लाने के पश्चात् ही करें ।

(स्रोत : क्रेडिट इन्फ़र्मेशन रिव्यू, अगस्त 2004 से साभार)

पुस्तक का नाम	:	**विश्व व्यापार संगठन - भारतीय अर्थव्यवस्था एवं बैंकिंग उद्योग पर प्रभाव**
लेखक का नाम	:	प्रल्हाद सबनानी
प्रकाशक	:	सद्गुरू पब्लिशर्स
पृष्ठ संख्या	:	136
मूल्य	:	275/- रुपये

विश्वव्यापीकरण के इस युग में जहां देश की भौगोलिक सीमाएं और व्यापार के प्रतिबन्ध तोड़ने के प्रयास किये जा रहे हैं और सारे विश्व को एक विश्व-ग्राम के रूप में देखने के दृष्टिकोण को लेकर विकसित और विकासशील देश प्रयासरत हैं, वहीं अभी भी संरक्षणवाद, कुछ देश अपने स्वार्थ के लिए और कुछ अपनी मजबूरी के लिए अपनाने के लिए मजबूर हैं । जहां विकसित देश एक ओर अपने माल, पूंजी और तकनीक का सभी देशों में बेरोकटोक आवागमन होने देने के लिए उदारीकरण की दुहाई दे रहे हैं, वहीं वे विकासशील देशों में माल, श्रम और सेवाओं के अपने यहां आने पर किसी न किसी बहाने प्रतिबन्ध लगाना चाहते हैं । अनेक देशों के हितों के इस टकराव को दूर करने के लिए ही 1995 में विश्व व्यापार संगठन (WTO) की स्थापना हुई । तबसे अब तक सात बार इस संगठन के वार्षिक सम्मेलन हो चुके हैं और लगभग 148 देश इसके सदस्य हैं, फिर भी परस्पर टकराव की यह स्थिति कई क्षेत्रों में अभी भी कायम है ।

इस संगठन की प्रभावशीलता का विकासशील देशों की अर्थ-व्यवस्था और उसके व्यापार पर काफी प्रभाव पड़ता है अतः इस संगठन की जानकारी, इसके महत्व, इसकी गतिविधियों से परिचित होना न केवल बैंकिंग विषय के परीक्षार्थी के लिए उपयोगी है, बल्कि देश के निर्यातक-आयातक और व्यापारी वर्ग के लिए भी आवश्यक है । यह प्रसन्नता की बात है कि इस जटिल विषय पर श्री प्रल्हाद सबनानी ने इस पुस्तक में साधिकार महत्वपूर्ण जानकारियां दी हैं। पुस्तक को 12 अध्यायों में विभाजित किया गया है ।

पहले अध्याय में विश्व में बदलते नये आर्थिक परिदृश्य के साथ-साथ बैंकिंग उद्योग में हो रहे परिवर्तनों को भी शामिल किया गया है ।

दूसरे अध्याय में विश्व व्यापार संगठन की आवश्यकता स्पष्ट की गयी है तथा उसके गठन और विकास को दर्शाया गया है ।

तीसरे अध्याय में विश्व व्यापार संगठन के तत्वावधान में हुए विभिन्न करारों की जानकारी दी गयी है ।

चौथे अध्याय में गैर-प्रशुल्क प्रतिबंध अर्थात मात्रात्मक प्रतिबंध का परिचय दिया गया है ।

पांचवें अध्याय में प्रतिकार-प्रशुल्क (एंटी डम्पिंग ड्यूटी)

पर जानकारी दी गयी है

छठें अध्याय में भारतीय कृषि पर इसके प्रभाव को रेखांकित किया गया है ।

सातवें अध्याय में भारतीय उद्योग पर इसके प्रभाव को दर्शाया गया है । जिसमें औषधि उद्योग,वस्त्र उद्योग, दूरसंचार उद्योग, डेरी उद्योग, इस्पात उद्योग और ऑटोमोबाइल उद्योग पर प्रभाव दर्शाया गया है ।

भारतीय लघु उद्योग क्षेत्र पर प्रभाव की चर्चा आठवें अध्याय में की गयी है ।

नौवें अध्याय में बैंकिंग सहित भारतीय सेवा क्षेत्र पर (WTO) के प्रभाव का आकलन किया गया है ।

विश्व व्यापार संगठन की नवीनतम गतिविधियों की 10वें अध्याय में चर्चा की गयी है ।

ग्यारहवें अध्याय में क्षेत्रीय व्यापार करार पर चर्चा की गयी है और 12 वें अध्याय में सुधार के उपाय सुझाये गये हैं ।

पुस्तक की भाषा सरल और सहज है तथा इसे आसानी से आत्मसात किया जा सकता है ।

पुस्तक की विशेषता यह है कि इस छोटीसी पुस्तक में काफी जानकारी समाहित की गयी है । यदि हम इसे 'गागर में सागर' भरना कहें तो अत्युक्ति नहीं होगी ।वैसे भी सबनानी जी काफी समय से हिन्दी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं में लगातार लिखते और छपते रहे हैं । इस पुस्तक की संदर्भ ग्रंथ सूची देखें तो भी इस बात का पता लग जायेगा कि श्री सबनानी ने (WTO) पर पहले भी कई लेख लिखे हैं जिन्हें इस पुस्तक में भी स्थान मिला है । वस्तुतः यह पुस्तक हिंदी में इस विषय पर एक अच्छी पुस्तक के अभाव की काफी हद तक पूर्ति करती है ।

परन्तु मैं एक बात कहने से अपने आप को नहीं रोक पा रहा हूं । इतनी अच्छी सामग्री, इतना ज्वलंत विषय, इतना श्रम और इतनी जानकारी को यदि किसी अच्छे प्रकाशक से छपवाया गया होता जिसमें पुस्तक के गेट-अप, अक्षरों को कुछ बड़ा आकार, अच्छा कागज आदि प्रयुक्त करते हुए कवर पृष्ठ बेहतर रहा होता तो पुस्तक में 'चार-चांद' लग जाते और यह पुस्तक पैंग्विन की 'पेपर बैक ' पुस्तिका जैसी नहीं लगती ।

फिर भी सबनानी जी इस समसामयिक और ज्ञानवर्धक पुस्तिका को देने के लिए बधाई के पात्र हैं । आशा है वे आगे भी हमें इससे बेहतर पुस्तकें देते रहेंगे ।

डॉ. रामप्रकाश सिंहल
उप महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक

बैंकों में लाभप्रदता

बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा ''बैंकों में लाभप्रदता'' पुस्तक का प्रकाशन किया गया है । इस पुस्तक में लाभप्रदता के विविध पहलुओं को उजागर करते हुए उससे जुड़े विविध मानदण्डों एवं उसकी प्रभावशीलता पर व्यापक एवं विश्लेषणात्मक प्रकाश डाला गया है । यह पुस्तक न केवल बैंकिंग से जुड़े व्यक्तियों बल्कि बैंकिंग में रूचि रखनेवाले लोगों के लिए भी उपयोगी साबित होगी । इस पुस्तक का मूल्य 200/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त) निर्धारित किया गया है । इसे निम्नांकित पते पर प्राप्त किया जा सकता है -

ॐ संस्कार साहित्य माला ॐ
004/बी3, यूनिक प्लाजा, शांति पार्क, मीरा रोड (पूर्व), मुंबई - 401 107
ई-मेल : sanskar_sahityamala@yahoo.com
फोन : 022-2810 4405

लेखकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिन्दी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है । बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखनेवाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति कैसे होगी ? हमें इसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए । बैंकिंग विषयों पर हिन्दी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है । साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाज़ार, पूंजी बाज़ार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा बैंकिंग, कम्प्यूटर, सूचना प्रौद्योगिकी आदि क्षेत्रों से जुड़े विशेषज्ञ इन विषयों पर व्यावहारिक या शोधपूर्ण मौलिक लेख भी हमें प्रकाशनार्थ भेज सकते हैं । प्रकाशित लेखों और पुस्तक समीक्षाओं पर सांकेतिक **मानदेय देने** की व्यवस्था है । ***कृपया प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :-***

- सामग्री ***बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों*** पर ही है ।
- उसमें दी गयी जानकारी ***उपयोगी*** और ***अद्यतन*** है एवं ***अधिकतम 8 टंकित पृष्ठों*** में है ।
- वह कागज़ के ***एक ओर*** स्पष्ट अक्षरों में ***लिखित*** अथवा ***टंकित*** है ।
- यथासंभव ***सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली*** का प्रयोग किया गया है और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिये गये हैं ।
- लेख यदि संभव हो तो **फ्लापी में आकृति / एपीएस फांट** में भेजने की व्यवस्था की जाए **।**
- यह प्रमाणित करें कि लेख ***मौलिक है,*** प्रकाशन के लिए ***अन्यत्र नहीं भेजा गया है*** और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है ।
- लेख में शामिल ***आंकड़ों, तथ्यों आदि के संबंध में स्रोत*** का स्पष्ट उल्लेख करें ।
- प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि ***जब तक लेख संबंधी अस्वीकृति की सूचना प्राप्त नहीं होती,*** संबंधित लेख किसी ***अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए /***

प्रकाशकों से

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

पाठकों से

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