



## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन विषयसूची

संपादकीय	2
अनुचिंतन	4
साक्षात्कार	6
लेख	
◆ विशेष आर्थिक क्षेत्र और आर्थिक प्रगति	डॉ. रामप्रकाश सिंहल 10
◆ पृथ्वी पर जीवन बचायेंगे बैंक	डॉ. रमाकान्त शर्मा 16
इधर-उधर से	
◆ आर्थिक उदारीकरण और किसान	सावित्री सिंह 20
	विनय बंसल 23
◆ बैंकों का घटता शुद्ध एन.पी. ए. स्तर : विवेचनात्मक विश्लेषण	डॉ. राजीवकुमार सिन्हा 33
परिक्रमा	40
◆ बैंकों में सीआरएम सॉफ्टवेयर की उपादेयता	डॉ. सुबोधकुमार 44
	राजपाल सिंह रावत
◆ मार्केटिंग : बैंकों के लिये चुनौतियां एवं अवसर	विजय प्रकाश श्रीवास्तव 51
◆ ग्राहक संबंध प्रबंधन	एम. पी. सैनी 56
◆ पुरस्कृत निबंध	रवि दिवाकर गिरहे 58
◆ पुस्तक समीक्षा	63
◆ बैंकिंग	67
लेखकों से/ पाठकों से	68

सदस्य



Member



बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय द्वारा  
अब तक प्रकाशित हिन्दी पुस्तकें

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

\* 7, कृष्णा विहार, टाटा कम्पाऊंड, इर्ला ब्रिज, एस. वी. रोड,  
विलेपार्ले (प.), मुंबई -401 056 के पास बिक्री हेतु उपलब्ध

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

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

---

इस अंक के प्रकाशन में महाविद्यालय के संकाय सदस्य एवं उप महाप्रबंधक श्री श्वेतांक मौर्य और राजभाषा कक्ष  
से सम्बद्ध श्रीमती जयश्री नायक और श्रीमती नीतू जाधव का सहयोग प्राप्त हुआ।



पंजीकरण संख्या 47043/88

रचनाएं आमंत्रित हैं -  
ग्रामीण और विकासोन्मुख बैंकिंग - विशेषांक  
( अक्टूबर - दिसंबर 2007 )

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

रचनाएं हमें 15 जुलाई 2007 तक प्राप्त हो जानी चाहिये।



**संपादक - मंडल**

**प्रबंध संपादक**

**उमा सुब्रमणियम**

उप प्रधानाचार्य एवं मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

**सदस्य**

**संदीप घोष**

प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

**आर. डी. धुर्वे**

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

**रूपम मिश्र**

महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

**डॉ. सुरेश कुमार**

उप महाप्रबंधक (राजभाषा), भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

**प्रभुता व्यास**

उपाध्यक्ष(संपर्क) भारतीय बैंक संघ, मुंबई

**डॉ. दामोदर खडसे**

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
बैंक ऑफ महाराष्ट्र

**सूरज प्रकाश**

सहायक महाप्रबंधक, (राजभाषा)  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे



**डॉ. गजेंद्र कुमार**

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
इलाहाबाद बैंक

**कार्यकारी संपादक**

**पुष्प कुमार शर्मा**

सहायक महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

**सदस्य-सचिव**

**के. सी. मालपानी**

सहायक प्रबंधक, (राजभाषा)

**बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय**

भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग,  
दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028.

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

सुश्री उमा सुब्रमणियम द्वारा बैंकर प्रशिक्षण महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, वीर सावरकर मार्ग, दादर (पश्चिम), मुंबई - 400 028 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा मयूर ट्रेडिंग कॉरपोरेशन, मुंबई - 400 001 में मुद्रित।

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

E mail : [btcrajibhasha@rbi.org.in](mailto:btcrajibhasha@rbi.org.in) फोन : 24381255 फैक्स नं. - 2430 3882

**मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर**



## संगदकीय



### चिन्तन

विद्वान प्रशस्यते लोके, विद्वान गच्छति गौरव

विद्या लभ्यते सर्व, विद्या सर्वत्र पूज्यते

--चाणक्य नीति

महान विद्वान चाणक्य का यह सूत्र हमें बताता है कि विद्वानों की सभी प्रशंसा करते हैं, विद्वानों को गौरव मिलता है और विद्या की सर्वत्र पूजा की जाती है। मनुष्य की महत्ता विद्या एवं बुद्धि के कारण ही है क्योंकि अन्य प्राणियों की तुलना में मानव, बुद्धि का प्रयोग करके अपने चिन्तन का विकास करता है, उसे नये आयाम देता है। यद्यपि मनुस्मृति में विद्यार्जन के लिये जीवन का एक चौथाई हिस्सा समर्पित किया गया है तथापि यह सभी जानते हैं कि सम्पूर्ण जीवन ही सीखने की प्रक्रिया होता है, ज्ञान अर्जन करने का आधार होता है और यही प्रक्रिया हमें लगातार सक्रिय बनाये रखती है अन्यथा ठहरे हुए पानी सा जीवन मलिन एवं सडांध युक्त हो जाता है। विद्या को हम पुस्तकों या सिद्धांतों में नहीं बांध सकते, विद्या को हम सिर्फ व्यावहारिकता से नहीं तौल सकते, विद्या को हम डिग्रियों से नहीं नाप सकते, विद्या को हम देश-काल में नहीं बांट सकते क्योंकि विद्या तो निरंतर चलने वाली अटूट धारा है, उसे ग्रहण करना हमारी जिज्ञासा की अंजुरी पर निर्भर करता है।

विद्या या ज्ञान को हम प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूप में कई तरीकों से प्राप्त करते हैं। मनुष्य को जन्म के बाद स्पर्श से, गंध से एवं सुनकर या देखकर जो अनुभव होते हैं, वे ही हमारी विद्यार्जन के पहले सोपान होते हैं। उसके बाद हम उस निरंतर बहने वाली प्रक्रिया से जुड़ जाते हैं जिसे हम विद्या या ज्ञान कहते हैं। शिक्षण एवं प्रशिक्षण का महत्व समझने लगते हैं और तदनुसार -नीतियां एवं योजनायें बनाने लगते हैं। लगातार अद्यतन करने के लिये पुनः पुनः योजनायें बनाते जाते हैं क्योंकि हम समझने लगते हैं कि **विद्या सर्वत्र पूज्यते**। विद्या या ज्ञान तो वस्तुतः निर्मल जल की तरह है, हम उसे जिस रूप में देखना चाहें, उसी रूप में ढाल लेते हैं। विद्यार्थी उसे परीक्षा उत्तीर्ण करने के दृष्टिकोण से देखता है, तो कुछ नौकरी के लिये अपेक्षापूर्ति का साधन, व्यापारी लाभार्जन के लिये, वैज्ञानिक विज्ञान के लिये, सांसारिक अपने संसार सुख के लिये, असामाजिक अपने दुष्ट कर्मों के लिये, समाज सेवक जन



## अनुचिंतन

✦ हमें यह जानकर प्रसन्नता हुई कि 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' को उत्कृष्टता के लिए ए बी सी आइ पुरस्कार प्राप्त हुआ है। इसके लिये हमारी बधाई स्वीकार करें।

वास्तव में, 'बैंकिंग चिंतन -अनुचिंतन' हिंदी में बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर अपने प्रकार की एकमात्र और पेशेवर पत्रिका है। इस पत्रिका ने अपने संपादकीय, विषयों के चयन, विशिष्ट शैली और भाषा के प्रवाह के साथ साथ अन्य उत्कृष्ट सामग्री के बल पर अपनी अलग पहचान बनायी है। निश्चित रूप से यह ऐसे पुरस्कार की हकदार है। हमें पूरा विश्वास है कि पत्रिका के इस उच्च स्तर को बनाए रखा जाएगा।

हम पुनः आपको, सम्पादक-मंडल को और पत्रिका से जुड़े समस्त स्टाफ को हार्दिक बधाई देते हैं।

श्रीमती पी कुमार  
मुख्य महाप्रबंधक  
भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

✦ आपके द्वारा प्रेषित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन वर्ष 19 अंक अक्टूबर-दिसंबर 2006 की प्राप्ति हुई। तदर्थ धन्यवाद। राजभाषा हिन्दी के विकास हेतु आपके कार्यालय द्वारा किया गया यह प्रयास उल्लेखनीय है। विभिन्न आयामी विषयों को इस पत्रिका में जिस सहजता और उत्कृष्टता से छापा गया है वह सराहनीय एवं प्रेरक है।

आशा है आपकी पत्रिका जन सामान्य को भी बैंकिंग विषयों से परिचित कराने में सफल होगी। पत्रिका के प्रकाशन के लिए सम्पादक मण्डल और रचनाकारों को मेरी बधाई है।

**पुरुषोत्तम कुमार**  
हिन्दी अधिकारी  
राष्ट्रीय धातुकर्म प्रयोगशाला  
जमशेदपुर



✦ बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसंबर 2006 का 'भुगतान और निपटान प्रणाली' विशेषांक में प्रकाशित लेख बहुत ही उच्चस्तरीय है। संपादकीय में सकारात्मक सोच के विषय में जो विचार उद्धृत किए गए हैं वे वास्तव में जीवन के कटु सत्य हैं। पत्रिका में भविष्य में भी इस प्रकार के और भी उच्चस्तरीय लेख मिलते रहेंगे।

**एस. सी. गुप्ता**  
क्षेत्रीय प्रबंधक  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया  
क्षेत्रीय कार्यालय, अमरावती

✦ अक्टूबर-दिसंबर -2006 का बैंकिंग चिंतन- अनुचिंतन का अंक आज ही प्राप्त हुआ। आज छुट्टी का दिन था और आज ही मैंने छुट्टी का बेशकीमती भुगतान कर लिया मतलब कि आज ही मैंने इस अंक का पूरा पठन रसास्वाद कर लिया। कितना रोचक और रसिक है यह भुगतान और निपटान प्रणाली विशेषांक। सचमुच भुगतान प्रणाली के संबंध में हमारे ज्ञान को नवपल्लवित किया है। वैसे सभी लेख अच्छे हैं, किसी एक की प्रशंसा करना दूसरे लेखों को अन्याय करने जैसा होगा। ऐसे विशेषांक हमारी प्रतीक्षा को तड़पायेंगे यह निश्चित है। उपयोगी, ज्ञानवर्धक और सुंदर प्रस्तुतीकरण के लिए धन्यवाद।

**सुशील चौहान**  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया  
मुख्य शाखा राजकोट (गुजरात)

✦ हमें प्रत्येक नवीन अंक का बेसब्री से हमेशा ही इंतजार रहता है। हम प्रारंभ से ही इस व्यावसायिक बैंकिंग जर्नल से पठन स्तर पर जुड़े हैं।

वस्तुतः बैंकिंग उद्योग के परिप्रेक्ष्य में आपकी यह पत्रिका (राजभाषा में) हिन्दुस्तान में एकमात्र है जो अपने कलेवर, लेख का विषय, लेखों की विविधता व महत्त्व के द्वारा संग्रहणीय बनाती है।

पत्रिका गागर में सागर की उक्ति को चरितार्थ करती है। बैंकिंग से संबंधित समस्त विषय इसमें समाहित होने से यह बैंकर के साथ ही आम आदमी को भी बैंकिंग से प्रत्यक्ष रूप जोड़ती है। अस्तु मील का पत्थर साबित करने में पत्रिका अपने आप को सिद्ध कर चुकी है।

अगर आप हमारे, बैंक के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक का साक्षात्कार प्रकाशित करें तो प्रसन्नता होगी। साथ ही पत्रिका में बैंकिंग से संबंधित न्यायालय का निर्णय कृपया नियमित रूप से प्रकाशित करे ताकि बैंकिंग को लाभ प्राप्त हो सके एवं मार्गदर्शन प्राप्त हो सके।

**डॉ. एम. आर. लारोकर**

(प्रबंधक)

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
मुख्य शाखा - कटनी (म.प्र.)

♦ (साक्षात्कार स्तंभ का प्रारंभ आपके बैंक के अध्यक्ष से ही हुआ था। दूसरा सुझाव हमने नोट कर लिया है।

**कार्यकारी संपादक)**

♦ अक्टूबर-दिसम्बर 2006 का अंक प्राप्त हुआ। भुगतान एवं निपटान प्रणाली पर सारगर्भित एवं ज्ञानवर्धक पाठ्यसामग्री को मातृभाषा में एवं एक ही अंक में प्रकाशित कर 'गागर में सागर' भरते हुए अपने सही अर्थों में इस अंक को प्रत्येक बैंककर्मियों के लिए एक संग्रहणीय अंक बना दिया है। साथ ही इस अंक के अंतिम पृष्ठ पर लेखकों से रचनाएं भिजवाने हेतु जो आग्रह किया गया है, उसमें जिन विषयों का समावेश है, उनमें से एक विषय 'कार्यपालक स्वास्थ्य' को भी शामिल किया गया है। जैसा कि हम देखते हैं, आज समूचा विश्व एक आर्थिक गांव की शक्ल अख्तियार कर चुका है। व्यापार एवं उद्योग जगत के साथ-साथ सेवा क्षेत्र का विकास भी तेज गति से हो रहा है। तकनीकी उन्नयन और संचार की क्रांति ने ग्राहकों की अपेक्षाओं में बढ़ोतरी कर दी है। आज बैंकिंग क्षेत्र में हो रहे भारी बदलाव को आत्मसात करने में स्टाफ और प्रबन्धन दोनों ही दबाव महसूस कर रहे हैं। ग्राहक लक्ष्मी सेवाएं ही आज के बैंकिंग की सफलता का मूल मंत्र बन गया है। ग्राहकों को अधिक और बेहतर सेवाएं देने के लिए बैंकिंग

कामकाज के समय में बढ़ोतरी की गई है। उपलब्ध संसाधनों का अधिकतम उपयोग कर बेहतर सेवा देने की नीति ने संस्थान के एक अहम घटक 'मानव संसाधन' को सर्वाधिक प्रभावित किया है। ऐसी स्थिति में स्वाभाविक है कि फ्रन्ट लाईन स्टाफ एवं सुपरवाइज़री केडर को जहां बेहतर एवं तीव्र ग्राहक सेवा उपलब्ध करवाने का दबाव झेलना पड़ता है, वहीं कार्यपालक वर्ग पर भी विश्व-स्तरीय नीति नियमों को लागू कर संस्थान को सदा अग्रिम पंक्ति में बनाए रखने का दबाव रहता है। अतः इस संबंध में मेरा विशेष निवेदन है कि यदि आप प्रत्येक अंक में केवल 'एक' पृष्ठ भी इस विषय 'कार्यपालक स्वास्थ्य' हेतु आबंटित करने की कृपा करें तो मैं इस दिशा में अपने ज्ञान एवं अनुभव के आधार पर कार्यपालकों के स्वास्थ्य हेतु मौलिक, उपयोगी एवं लाभदायक लेख आप श्रीमान की सेवा में भिजवा सकता हूँ। मुझे आशा ही नहीं पूर्ण विश्वास है कि आप मेरे अनुरोध पर विचार कर इस बारे में आप द्वारा लिए गये सकारात्मक निर्णय से मुझे अवश्य अवगत कराएंगे।

**के. आर. चौहान**

योग साधना केंद्र,

लक्ष्मीकुंज सोसा. बडौदा, गुजरात

♦ (सुझाव का अनुपालन फिलहाल संभव नहीं है।

**कार्यकारी संपादक)**

♦ 'अक्टूबर-दिसंबर 2006' अंक मित्रों के माध्यम से मिला। पढ़कर इतनी खुशी मिली कि पूछिये मत। विशेष रूप से संपादकीय बहुत ही प्रेरणादायक लगा। RTGS, चेक ट्रंकेशन एवं अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के बारे में ओजस्वी तरीके से समझाया गया। हर एक लेख अद्वितीय है। मेरी तरफ से पूरा संपादक मंडल इसके लिए धन्यवाद का पात्र है।

**दया शंकर झा**

भारतीय स्टेट बैंक, मोरवा

♦ हिन्दी पत्रिका 'बैंकिंग चिन्तन-अनुचिन्तन' का अध्ययन किया व पाया कि आज के अंग्रेजीवाद के युग में हिंदी भाषा में बैंकर के लिए इससे अच्छी पुस्तिका उपलब्ध नहीं हो सकती।

**श्रीमती अलका अनुपम**

देहरादून-उत्तराखण्ड





## साक्षात्कार

# मानव प्रबंधन ही सफलता की कुंजी है .....

बैंकों के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को करीब से जानने, उनके विचारों को समझने और उनकी यात्रा को शब्दों में बांधने की दृष्टि से प्रारंभ किये गये स्तम्भ 'साक्षात्कार' ने समय के साथ साथ और गहनता प्राप्त की है। इस स्तम्भ के बारे में आनेवाली प्रतिक्रियायें उत्साहवर्धक होने के साथ-साथ सुझावपरक भी होती हैं, जैसे कि फलां बैंक के अध्यक्ष का साक्षात्कार करें या फिर उनका फिरसे साक्षात्कार करें या फिर किसी को भाषा बहुत अच्छी लगती है तो किसी को लगता है कि वह संबंधित अध्यक्ष को अपने सामने वार्ता करते हुए देख रहा है। संक्षेप में कहा जाए तो यह तय है कि साक्षात्कार पाठकों का प्रिय स्तंभ हो गया है।

इस कड़ी में इस बार पाठकों की मुलाकात करवा रहे हैं हम - **श्री एम. वी. नायर** से जो यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक हैं। अपने क्षेत्र में प्रोफेशनल बैंकर के नाम से जाने जानेवाले श्री नायर मधुभाषी हैं, अपने विचारों में स्पष्ट हैं, अपने कार्यों में समर्पित हैं और अपनी टीम को साथ लेकर चलनेवाले अध्यक्ष हैं। विज्ञान की शिक्षा के साथ बैंकिंग का कैरियर उन्हें सफलता के उस मुकाम पर ले आया है कि सभी उनकी सफलता की कहानी सुनना चाहते हैं। इसी परिप्रेक्ष्य में हमने साक्षात्कार को मुख्यतः उनके व्यक्तित्व के साथ ही जोड़ा ताकि उनसे उनकी बातें जानी जा सकें। प्रस्तुत है श्री नायर से हुई बातचीत।



\* **सर, बैंकिंग क्षेत्र में लोग आपको प्रोफेशनल बैंकर कहते हैं - आप अपने आपको किस रूप में देखते हैं?**

□ मुश्किल है, अपने बारे में बताना, समझ नहीं पा रहा हूं कि शुरूआत कहां से करूं.. प्रोफेशनल तो सभी होते हैं, आप भी हैं, बाकी लोग भी हैं, पर मुझे शायद इसलिये कहते होंगे क्योंकि मैं कामयाब हूं, देखिये जो व्यक्ति सक्सेस होता है, उसको हम प्रोफेशनल कह देते हैं, सफल कहते हैं, गोल्डन हैण्डवाला कह देते हैं .. कहने का मतलब यह है कि जब आप सफल होते हैं, ऐसे विशेषण अपने आप जुड़ जाते हैं ... अब आप कहेंगे कि मैं अपने आपको सफल कह रहा हूं .. आप कह सकते हैं क्योंकि सफलता के कई मानदंड होते हैं, कई नाम हैं। प्रोफेशनल बैंकर कहने के पीछे एक बात बताता हूं . मैंने साईंस की पढ़ाई की और मन में कहीं भी नहीं था बैंकर बना जाए, पर आप जानते हैं मैं कर्नाटक में मेंगलोर का हूं और पता नहीं वहां की मिट्टी में ऐसा क्या है - वहां बैंक जन्म लेते हैं और पढ़कर लिखकर आदमी बैंकर बन जाता है, आप इतिहास देख लें-देश के बड़े बड़े बैंक वहां से निकले हैं और आदर्श बैंकर भी वहीं से आये हैं..

\* **पर वो प्रोफेशनल ...**

□ हां मैं उसी पर आ रहा हूं, मेरी कहानी जाने बिना इसका उत्तर नहीं मिलेगा जी। उन दिनों बैंक प्राइवेट सेक्टर में थे और मैं 73 में कापोरेशन बैंक में आ गया - वर्ष 76 में राजकोट में पोस्टिंग हुई - नई जगह, नया काम, जी हां, फॉरेन

\*





बहुत जरूरी

है -

आदमी को

समझना...

सारी समस्या

अपने आप

ही खत्म हो

जाती है।

मन में ठान लिया था सो सिस्टम लागू हो गया और सफलता से लागू हो गया - कि आज वो इतिहास बन गया। मैं तभी तो कहता हूँ कि चुनौतियों का सामना करना चाहिये - क्या पता हम कब इतिहास रच डालें।

रही बात देना बैंक के मेमोरंडम की .. यह वास्तव में एक बहुत बड़ा काम था - आप सभी जानते हैं उस समय देना बैंक ऐसी स्थिति में था कि पता नहीं कब क्या हो जाए। अनसर्टेटी का वक्त .. कोई विकल्प नहीं था हर स्तर पर प्रयास किये जा रहे थे - वित्तमंत्रीजी ने बुलाया - कई विकल्पों की चर्चा के बाद उनका कहना कि सरकार पूंजी देगी बशर्ते आपका बैंक और स्टाफ भी कुछ त्याग करें। एक अजीब स्थिति थी .. मैं सबसे मिला .. यहां तक कि हमने यूनिजन से खुले शब्दों से बात की कि यदि हमें बैंक को बनाये रखना है तो हमें त्याग करना होगा .. सबने सहमति दी .. हमारा हौसला बढ़ा - एक मेमोरेंडम तैयार हुआ .. ताकि हम सरकार से पूंजी ले सके - और हमने एक टीम के रूप में काम शुरू किया .. मैं आपको बतादूँ - वित्तमंत्रीजी हमारी लगन और त्याग से प्रभावित हुए ... सच तो यह है कि हमने उस वर्ष सरकारी पूंजी को हाथ भी नहीं लगाया .. बस हमारा बैंक चल पड़ा और आज सभी जानते हैं कि देना बैंक किस रूप में है .. कहां है।

\* **सर, पढ़ाई विज्ञान की , काम काज ठोस बैंकिंग - फिर आपमें यह एचआर के गुण कैसे आयें।**

□ मैं तो मानता हूँ और मानना क्या पक्का विश्वास करता हूँ कि मानव का प्रबंधन करना ही सफलता की गारंटी है। सबसे कठिन काम यही होता है - देखिये किसी भी प्रस्ताव या विचार के सन्दर्भ में स्थिति यह होती है कि 5 प्रतिशत आपसे सहमत होते हैं, 5 प्रतिशत आपके विरुद्ध होते हैं 90 प्रतिशत लोग होते हैं जो दुविधा की चहारदारी (फेन्स) पर होते हैं बस एक सफल लीडर का काम होता है कि उन 90 प्रतिशत लोगों को अपने विचार की तरफ लाये ताकि पोजिटिव साइड में 95% प्रतिशत हो जाये और 5 प्रतिशत नेगेटिव साइड में हो जाये। इसमें भी कुछ सिद्धांत होते हैं जैसे कि - सभी तरह के सभी स्तरों के लोगों से मिलना, व्यक्ति का अपना योगदान, और उसकी अपेक्षा तथा उसमें ऊपर उठने की आकांक्षा और समग्र विकास - बस इन सबको एक साथ एक रंग में रंगते हुए रणनीति बन जाती है और वह सफल रहती है .. बहुत जरूरी है - आदमी को समझना .. सारी समस्या अपने आप ही खत्म हो जाती है।

\* **यूनिजन बैंक के अध्यक्ष का विज्ञान क्या है।**

□ देखिये, एक व्यक्ति के रूप में मैं सोचता हूँ कि विज्ञान सिर्फ लाभ कमाने का नहीं होना चाहिए, हमारे ऊपर सामाजिक जिम्मेदारियों भी हैं और मेरे विज्ञान में यही है कि यूनिजन बैंक अपनी इन जिम्मेदारियों को आगे निभाता ही रहे ताकि लोग





## विशेष आर्थिक क्षेत्र और आर्थिक प्रगति

\* डॉ. रामप्रकाश सिंहल  
पूर्व उप महाप्रबंधक  
भारतीय रिजर्व बैंक

1991 से शुरू किए गए आर्थिक क्षेत्र के सुधारों को लगभग डेढ़ दशक हो चुका है। इस बीच देश की आर्थिक वृद्धि में न केवल गति आयी है, बल्कि देशी और विदेशी निवेशक भी भारत की आर्थिक वृद्धि से प्रभावित हुए हैं। परंतु देश में अभी भी कुछ कठिनाइयाँ हैं जिन्हें दूर करना विदेशी निवेश को आकर्षित करने तथा इस वृद्धि को और गति देने के लिए आवश्यक है। अतः एक ओर जहाँ केंद्र सरकार ने पूंजी खाते की पूर्ण परिवर्तनीयता की ओर कदम बढ़ाया है, तो दूसरी ओर 'विशेष आर्थिक क्षेत्र(एसईजेड)' स्थापित करने का निर्णय लिया है। इसके लिए सरकार ने पूंजी खाते की पूर्ण परिवर्तनीयता का मार्ग तैयार करने के लिए जहाँ एस. एस. तारापोर समिति-II का गठन किया, वहीं विदेशी निवेशकों और अधिक निवेश के लिए अनुकूल माहौल प्रदान करने और विदेशी निवेश आकर्षित करने, विश्व स्तर की बुनियादी संरचना के विकास तथा अद्यतन प्रौद्योगिकी सुलभ कराने के लिए और भारत की आर्थिक स्थिति में विकास जगाने की दृष्टि से विशेष आर्थिक क्षेत्र, अधिनियम 2005 पारित कर 10 फरवरी 2006 से इसे लागू भी कर दिया। वैसे अब सारी दुनिया भारत को उभरती हुई अर्थव्यवस्था तो मान ही चुकी है और शीघ्र ही वह विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था भी हो सकती है जिसमें इन विशेष आर्थिक क्षेत्रों का विशेष योगदान हो सकता है।

वैसे अब सारी दुनिया भारत को उभरती हुई अर्थव्यवस्था तो मान ही चुकी है और शीघ्र ही वह विश्व की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था भी हो सकती है जिसमें इन विशेष आर्थिक क्षेत्रों का विशेष योगदान हो सकता है।

### विशेष आर्थिक क्षेत्र की संकल्पना

इस क्षेत्र की महत्ता को समझने से पूर्व उसकी संकल्पना को समझना आवश्यक होगा। (एसईजेड) देश के अंदर ऐसे एन्क्लेव हैं (1) जिन्हें टैरिफ प्रशुल्कों (ड्यूटी) के लिए विदेशी क्षेत्र माना जाता है। इस प्रकार किसी एसईजेड में स्थित

इकाइयों को उनके द्वारा आयातित मर्दों (मालों/वस्तुओं/ सेवाओं) पर सीमा-शुल्क अदा नहीं करना पड़ता है या देश के शेष भाग से खरीदे गये माल पर स्थानीय प्रशुल्क नहीं देने पड़ते हैं। (2) इसमें ऐसी नीति और कानूनी परिवेश बनाने की मंशा रहती है जो निर्यातों को सुविधाजनक बनायें। (3) वैश्विक रूप से एसईजेड में श्रम कानूनों और विदेशी निवेशों के संबंध में देश के शेष भाग की तुलना में अधिक उदारता रहती है। (4) इन्हें नए रोजगारों के सृजन में सहायक होना चाहिए। (5) इसमें विश्व स्तर की बुनियादी संरचना का विकास किया जाना चाहिए। (6) इनमें अद्युनातन विश्व स्तर की प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया जाना चाहिए। (7) इन्हें विदेशी मुद्रा का निवल अर्जक तथा विदेशी निवेश को आकर्षित करने वाला होना चाहिए। (8) ये देश की आर्थिक प्रगति में प्रेरक तथा महत्वपूर्ण योगदान कर्ता की भूमिका निभायें। इस प्रकार एसईजेड को आर्थिक वृद्धि का 'ध्वजवाहक' माना गया है।

कुछ विद्वानों का मानना है कि एसईजेड की संकल्पना का उद्गम सर्वप्रथम तब हुआ जब 1947 में प्युर्टो रिको ने अमेरिका में मुख्य भूमि से निवेश को आकर्षित करने के लिए औद्योगिक पार्क की स्थापना की। एक अध्ययन के अनुसार आयरलैंड में 1960 में और ताईवान में 1960 के बाद के दशक में अपने-अपने एसईजेड स्थापित किये गये, परंतु यह संकल्पना तभी प्रसिद्ध हुई जब चीन ने 1980 के बाद के दशक में अपने यहाँ एसईजेड स्थापित किये।

### भारत में एसईजेड का इतिहास

भारत में निर्यात प्रसंस्करण क्षेत्र (ईपीजेड) सर्वप्रथम कांडला (गुजरात) में स्थापित किया गया। इसके बाद भारत



के विभिन्न भागों में 7 और ईपीजेड स्थापित किए गए। परंतु इनमें आशानुरूप सफलता नहीं मिली। अतः 2000 में एक नयी एक्जिम नीति की घोषणा की गयी जिसमें निजी और संयुक्त क्षेत्रों में एसईजेड स्थापित करने की अनुमति दी गयी और तत्कालीन आठ ईपीजेड को एसईजेड में परिवर्तित कर दिया गया। इसके बाद एक दर्जन एसईजेड और स्थापित किए गए। आर्थिक प्रगति को तेज करने के लिए एसईजेड की स्थापना का अनुमोदन देने के लिए वाणिज्य मंत्रालय में एकल खिड़की योजना शुरू की गई है। इस क्रम में अब तक देश के विभिन्न भागों में 150 नये एसईजेड स्थापित करने की अनौपचारिक स्वीकृति दी जा चुकी है तथा 200 आवेदनों पर स्वीकृति देनी बाकी है। इन 150 में से प्रत्येक में 400 करोड़ रुपये के निवेश का अनुमान है। सरकार को अनुमान है कि 2007 के अंत तक ये 1,00,000 करोड़ रुपए का निवेश आकर्षित कर सकेंगे जिसमें से 25,000 करोड़ रुपए का विदेशी प्रत्यक्ष निवेश भी शामिल है।

जहां वर्तमान 18 एसईजेड से 1.23 लाख रोजगारों का सृजन हुआ है वहीं, नए एसईजेड से 7 लाख नए रोजगारों के सृजन का अनुमान है।

अनेक देशी और विदेशी उद्यमियों में भारत में एसईजेड की स्थापना करने की होड़ लगी हुई है अब स्थिति ऐसी हो गयी है कि वित्त मंत्रालय और वाणिज्य मंत्रालय इनकी संख्या को सीमित रखने पर गम्भीरता से विचार करना चाहते हैं।

### एसईजेड की विशेषताएं/( विशेष-सुविधाएं )

(क) कर- रियायतें

- जैसा कि पहले उल्लेख किया गया है एसईजेड को खरीदे गये विदेशी माल के आयातों पर सीमा-शुल्क तथा देश में किसी भी स्थान से खरीदे गये माल पर प्रशुल्क नहीं होगा।
- एसईजेड इकाइयों की स्थापना के बाद 5 वर्षों तक कोई आय- कर अदा नहीं करना होगा और उससे अगले पांच सालों में अपनी कर-अदायगी का आधा भाग ही अदा करना होगा और अंतिम पांच सालों के लिए 50 प्रतिशत लाभ पर आय-कर देना होगा, यदि इकाइयां निवल विदेशी मुद्रा अर्जक बनी रहें।

## बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन

- एसईजेड के विकासकर्ता को 10 वर्षों तक कर-मुक्ति प्राप्त होगी।

(ख) एसईजेड का न्यूनतम आकार

एसईजेड का न्यूनतम आकार निम्नलिखित तथ्यों पर निर्भर होगा।

- बहु-उत्पाद वाले एसईजेड कम से कम 1,000 हेक्टेयर भूमि में होने चाहिए।
- सूचना प्रौद्योगिकी, बायो टैक्नोलोजिकल, रत्न आभूषण वाले एसईजेड 10 हेक्टेयर भूमि के भी हो सकते हैं।
- बहु-उत्पाद वाले एसईजेड का कम से कम 35 प्रतिशत भाग निर्यात प्रयोजनों के लिए काम में लाया जाएगा। शेष भाग में मॉल, होटल, शिक्षा संस्थान आवास आदि हो सकते हैं।
- उत्पाद विशेष के लिए 100 हेक्टेयर भूमि का होना आवश्यक है।

(ग) उन्हें मशीनरी/माल के आयात के लिए लाइसेंस की जरूरत नहीं होगी।

### एसईजेड के प्रकार

ये एसईजेड निम्नलिखित चार प्रकारों में से किसी एक प्रकार के होंगे।

☞ बहु-उत्पादों के लिए

☞ बहु-प्रकार की सेवाओं के लिए विशेष क्षेत्र

☞ विशेष क्षेत्र के लिए जैसे पत्तन, एयरपोर्ट आदि

☞ विशेष श्रेणी के लिए जैसे सूचना प्रौद्योगिकी, फार्म आदि

इनमें श्रम-कानूनों को शिथिल रखा गया है अर्थात विकासकर्ता को ठेके पर विनिर्माण की अनुमति देने और प्रारंभिक अनुमोदन पर -ठेके करार करने की अनुमति होगी जिसमें श्रमिकों, कामगारों की सेवाएं लेना भी शामिल हैं।

### विशेष आर्थिक क्षेत्र ( एसईजेड )

#### स्थापित करने के लाभ

- (1) विशेष आर्थिक क्षेत्रों की स्थापना से देश में 10,000 करोड़ रुपये के नये निवेश होने तथा इनसे 5,00,000

रोज़गार के नये अवसरों का सृजन होने का अनुमान है। इन क्षेत्रों में विश्व स्तर की उन्नत बुनियादी संरचनाओं, प्रौद्योगिकी, कौशल, तथा प्रतिस्पर्धात्मकता का विकास होगा।

- (2) ये देश के निर्यातों को एक नयी गति और दिशा प्रदान करेंगे।
- (3) ये विदेशी मुद्रा के निवल अर्जक होंगे तथा विश्व व्यापार में भारत के अंश में वृद्धि करेंगे।
- (4) इनसे पूंजी खाते की पूर्ण परिवर्तनीयता को गति मिलेगी।
- (5) ये देश की तेज आर्थिक वृद्धि के इंजन का काम करेंगे। संक्षेप में विशेष आर्थिक क्षेत्र देश की आर्थिक वृद्धि के लिए उत्प्रेरक का काम करेंगे। विकास के लिए सरल क्रियाविधि, विदेशी निवेशों में वृद्धि, उन्नत प्रौद्योगिकी, उत्तम बुनियादी संरचना, विशेष सेवाओं और विशेष क्षेत्रों में विकास के नये अवसर, नये रोजगार के सृजन, तथा विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धी व्यापार बढ़ाने में सहायक होंगे। इससे इलैक्ट्रॉनिक्स, प्रौद्योगिकी सम्पन्न सेवाओं, बायो टैकनोलॉजी पार्को, गैर-परम्परागत ऊर्जा क्षेत्रों, रत्न आभूषणों, पत्तन, एयरपोर्ट, बिजली, सिंचाई, सड़क, यातायात, परिवहन आदि सभी क्षेत्रों में वृद्धि की अपार संभावनाएं छिपी हैं। देखना यह है कि इस संकल्पना को परिणित कैसे किया जाता है। **एसईजेड जहां उच्च वृद्धि सुनिश्चित करेगा, वहीं यह अनेक सहायक उद्योगों/ इकाइयों की स्थापना और उसके उन्नयन में सहायक होगा। निर्यातों के लिए अंतर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा तथा बंधनमुक्त परिवेश मिलने से भारतीय उद्यमियों में विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा करने का विश्वास प्राप्त होगा।**

### विरोध के स्वर

इसका विरोध करने वालों के कुछ तर्काधार निम्नलिखित हैं

- यह भारत में किसानों की जमीन सस्ते भाव पर हथिया कर उद्योगपतियों को सौंपने का शार्ट कट रास्ता बन सकता है। जमीन के मालिक किसानों की भूमि हड़पने और बाद में पूंजीपतियों से धन कमाने का जरिया भी बन सकता है।



- किसानों की उपजाऊ कृषि भूमि इस क्षेत्र के नाम पर ली जा रही है इससे किसान बेघर और बेरोजगार हो जायेंगे। इससे उनके आत्मसम्मान को ठेस भी लगेगी क्योंकि वे भूमि के मालिक के बजाय एक नौकर मात्र बन रह जायेंगे यदि बाद में उस क्षेत्र में उसे रोजगार भी दिया गया।
- कृषि में किसानों का पूरा परिवार रोजगार प्राप्त करता है, परंतु विशेष आर्थिक क्षेत्र में यदि रोजगार की गारंटी हुई तो भी परिवार के एक व्यक्ति को ही रोजगार मिलेगा। वह भी उसकी अपनी हैसियत, उसकी अपनी क्षमता, कौशल के अनुसार नहीं भी हो सकता है।
- किसानों को जमीन का उचित मुआवजा भी मिलना कोई सुनिश्चित नहीं है। बांध बनाने के मामले में विस्थापितों की हालात जैसी ही हालात इन किसानों तथा आम श्रमिक लोगों की हो सकती है।
- उससे कृषि भूमि कम हो जायेगी, हमारी खाद्य सुरक्षा खतरे में पड़ सकती है।
- इससे लाभ पूंजीपतियों को होगा, आम जनता को नहीं। इससे होने वाला लाभ इसकी लागत की तुलना में काफी कम होगा।
- इससे श्रमिकों की नौकरी की सुरक्षा कम हो जायेगी जो अन्य क्षेत्रों को भी प्रभावित करेगा।
- इन इकाइयों को मिलने वाले लाभों के कारण एसईजेड से बाहर की विद्यमान इकाइयां भी एसईजेड में स्थानान्तरित होकर इसकी मूल भावना को ही निष्प्रभावी कर सकती हैं। वे कर-वंचना के साधन बन सकती हैं।
- इनसे न तो रोजगार में वृद्धि होगी और न उत्पाद या निर्यात में, इसके विपरीत सरकार को राजस्व की हानि भी उठानी पड़ेगी। जैसा कि वर्तमान एसईजेड में होने लगा है।
- इससे किसानों और श्रमिकों में असंतोष पनपेगा। पंजाब, हरियाणा, महाराष्ट्र और गुजरात में इन क्षेत्रों के लिए ली गयी जमीन के विरोध में किसान लाभबंद होने लगे हैं और वे सामूहिक रूप से विरोध कर रहे हैं अनेक जगह तो ये मामले न्यायालयों में भी जा पहुँचे हैं।
- इसमें भूमि के अधिग्रहण की कोई मानक प्रक्रिया नहीं



बनायी गयी है न ही विस्थापितों के लिए पुनर्वास की दृष्टि से लागत लाभ का विश्लेषण किया गया है।

- जमीन हड़पने, कर-रियायतों को पाने की दृष्टि से बड़े-बड़े धनाढ्य इसकी अंधी दौड़ में टूट पड़ेंगे। प्रत्येक राज्य / एक एक व्यक्ति अधिक से अधिक एसईजेड हथियाने का प्रयास करेगा। भारत में रिलायंस, महेंद्रा, डीएलएफ, पार्श्वनाथ, विडियोकोन जैसे बड़े-बड़े खिलाड़ी अधिक से अधिक एसईजेड हथियाने में लगे हुए हैं। रिलायंस का हरियाणा में एसईजेड प्रस्ताव भारत के इतिहास में 'सबसे बड़ा जमीन हथियाओ' अभियान माना जा रहा है।
- इससे क्षेत्रीय असंतुलन पैदा हो जायेगा।
- इसमें केवल 35% जमीन ही विनिर्माण कार्यों के लिए प्रयोग में लायी जायेगी शेष भूमि अन्य कार्यों जैसे शिक्षा संस्थान, अस्पताल, मॉल, आवास आदि के लिए जो उनकी आय का बेरोकटोक साधन होगा।
- कुछ लोग मानते हैं कि यह संकल्पना अब बासी पड़ गयी है और अप्रासंगिक भी हो गयी है।

विश्व विख्यात भारतीय अर्थशास्त्री प्रो. जगदीश भगवती ऐसा मानते हैं कि 1991 से शुरू किए गए सुधारों की वर्तमान प्रगति को देखते हुए एसईजेड स्थापित करने की कोई जरूरत नहीं है। हाँ,.. सुधार पूर्व युग में एसईजेड स्थापित करने का कोई मतलब था। 'वैश्वीकरण का भवन जब बन चुका हो तो खोमचों को बनाने की अब क्या जरूरत है'।

### समर्थन के स्वर

वाणिज्य मंत्रालय का कहना है कि कृषि भूमि इस कार्य के लिए नहीं ली जायेगी। यदि लेनी भी पड़ेगी तो वह एक फसली होनी चाहिए। ऐसे आदेश जारी किए गये हैं। प्रदेशों साथ ही संबंधित राज्य सरकारों को इस आशय का प्रमाणपत्र संलग्न करना होगा कि इस परियोजना के लिए कृषि की उपजाऊ भूमि को नहीं लिया गया है।

- जहां तक संभव हो, बंजर भूमि का इस कार्य के लिए अधिग्रहण किया जायेगा।
- संबंधित राज्य सरकारों का यह दायित्व होगा कि वे यह सुनिश्चित करें कि किसानों को उनकी भूमि का उचित

मुआवजा मिले।

- वित्त मंत्रालय इन परियोजनाओं को दी जाने वाली कर-रियायतों को सीमित करने पर विचार कर रहा है। साथ ही उसका विचार है कि एसईजेड की संख्या भी सीमित रखी जाए।
- भारतीय रिज़र्व बैंक मानता है कि एसईजेड के लिए दिये गये बैंक ऋण को भू-सम्पदा के लिए दिया गया ऋण माना जायेगा। बुनियादी संरचना को दिया गया ऋण नहीं।

### चीन से सीख

चीन में एसईजेड का प्रयोग काफी सफल रहा है अतः भारत को भी उससे सीख लेनी चाहिए। (1) चीन में एसईजेड का निधियन निजी सहयोग के साथ-साथ सरकार द्वारा किया जाता है। (2) बुनियादी संरचना का विकास भी सरकार द्वारा किया जाता है और बाद में निजी उद्यमियों को आमंत्रित किया जाता है कि वे अपनी-अपनी निर्यातोन्मुखी परियोजनाएं लगायें। (3) चीन में जमीन का स्वामित्व सरकार के पास ही रहता है और उद्यमियों को कुछ वर्षों के लिए जमीन पट्टे पर दी जाती है।

ऐसी मांग है कि (1) सरकार एसईजेड के लिए कुल भूमि निर्धारित करे और तदनुसार एसईजेड के आकार की एक निश्चित सीमा निर्धारित की जाये जिसके अंतर्गत विकासकर्ता को उस जमीन का विकास करना होगा। इस सीमा का निर्धारण एसईजेड अधिनियम में ही किया जाए। (2) जहां किसी एसईजेड के पास जमीन इस सीमा से अधिक है वहां संयुक्त एसईजेड स्थापित किए जाएं। (3) एक सीमा से अधिक भूमि पर निजी विकासकर्ता को जमीन का स्वामित्व न दिया जाए। (4) कृषि भूमि को भवन निर्माण आदि के लिए न दिया जाए। (5) सरकार एक आदर्श पुनर्वास पैकेज तथा प्रतिपूर्ति की शर्तों और उसका आधार निर्धारित करें। (6) केवल कुछ राज्यों में ही एसईजेड का संकेंद्रण होने से क्षेत्रीय असमानता बढ़ेगी। (7) बहु-उत्पाद और क्षेत्र विशेष के लिए एसईजेड के अलग-अलग मानदंड बनाये जाएं। (8) कम से कम 50% भूमि को प्रसंस्करण प्रक्रियाओं के लिए सुरक्षित रखा जाए। (9) केंद्र



सरकार केवल उन्हीं एसईजेड के प्रस्तावों को पारित करें जिसका अनुमोदन संबंधित राज्य सरकारों द्वारा कर दिया गया हो। (10) एसईजेड के लिए बहु फसली कृषि भूमि को न लिया जाए।

### क्या भारत चीन की सफलता दोहरा सकता है?

चीन में यह प्रयोग काफी सफल माना जाता है और देखते-देखते ही उसकी आर्थिक वृद्धि दर 10% वार्षिक तक जा पहुंची है। 1980 में शुरू किये गये इस प्रयोग के बाद से लगभग गत 25 वर्षों से चीन में एसईजेड की लहरें बह रही हैं। शंघाई शहर में विशालकाय एसईजेड की स्थापना, 430 कि.मी. प्रति घंटे की रफ्तार से दौड़ती 'मेग्लव' (ट्रेन)। देखते ही देखते ऊंची ऊंची बहु मंजिली इमारतें खेतों की जगह उग आयी हैं- बिल्डिंगों की फसलें। 1980 में जब एसईजेड की स्थापना की गयी थी तो इसे सारे विश्व से जोड़ने की खिड़की माना गया था जिसके माध्यम से वर्षों से रूकी माओवाद की बासी हवा बाहर निकलेगी, देखते ही देखते नये विश्व की तेज हवा का झोंका चीन में आया जिसमें वहां के साम्यवाद के अवशेष उखड़कर कहीं दूर जा गिरे।

चीन में एसईजेड की प्रचुरता तथा व्याप्ति के सामने कोई टिक नहीं सका। प्रारंभ में एसईजेड की स्थापना से पहले चीन का उद्देश्य इनके द्वारा भारत की ही तरह

- विदेशी निवेश को आकर्षित करना
- विदेशी मुद्रा का सृजन करना
- बड़ी संस्था में रोजगार उपलब्ध कराना
- उन्नत प्रौद्योगिकी और प्रबन्धकीय जानकारी का चीन में हस्तांतरण करना था।

हालांकि यह कहा जा सकता है कि ये सभी उद्देश्य तो चीन पूरे नहीं कर सका, परंतु इससे अनुकरणीय आर्थिक वृद्धि के प्रोत्साहन देने की जो प्रेरणा मिली और अर्थव्यवस्था की तीव्र वृद्धि ने लोगों को सोचने की दिशा ही बदल दी। इसमें माओवाद पीछे छूट गया और अर्थव्यवस्था बाजार की राह पर चल पड़ी। आज एसईजेड चीन की आर्थिक प्रगति के वाहक बन गये हैं। क्या भारत भी इसका सफलतापूर्वक अनुकरण कर सकता है, यह अनेक तथ्यों / कारकों पर निर्भर हैं-



- क्या सरकार भूमि अधिग्रहण के लिए कोई आदर्श मानदंड स्थापित कर सकती है?
- क्या सरकार किसानों को उचित मुआवजा मिलने, उनकी कृषि योग्य उपजाऊ भूमि की सुरक्षा करने में आगे आती है?
- यहां भी भूमि पट्टे पर दी जानी चाहिए।
- भूमि के अंश का निर्धारण पुनः किया जाए।
- क्या भारत विदेशी निवेश, विदेशी निपुणता तथा विदेशी उन्नत प्रौद्योगिकी आकर्षित कर सकेगा।
- क्या एसईजेड अपेक्षित मात्रा में नये रोजगारों का सृजन कर पायेंगे।

भारत में एसईजेड के प्रयोगों की सफलता के लिए नीतियों में स्पष्टता और पारदर्शिता का होना जरूरी है। **राजकोषीय रियायतें एक सीमा तक ही आकर्षक होती हैं, उसके बाद वे अपना प्रभाव खो देती हैं, अतः अधिक महत्वपूर्ण यह है कि निवेश के लिए समग्र माहौल अच्छा हों, श्रम कानून ज्यादा कठोर नहीं हों, और बुनियादी सुविधाओं में कोई अवरोध न हो।**

### चीन मॉडल की सफलता का राज

अन्य देशों में भी एसईजेड के मॉडल खोले गये, परंतु वे देश की आर्थिक प्रगति के इतने सफल वाहक नहीं बन सके जितने की चीन के मॉडल। इस क्षेत्र में चीन की सफलता का राज निम्नलिखित कारणों से ढूंढा जा सकता है-

- ▣ देश के बाहर कार्यरत चीनी प्रवासियों ने अपने देश में भारी मात्रा में निवेश किया,
  - ▣ प्रारंभिक दौर में दो चीनी बंदरगाहों पर स्थापित किये गये जिन्होंने बफर क्षेत्र के रूप में कार्य किया और अधिक खुली अर्थव्यवस्थाओं जैसे हांगकांग, ताइवान, मकाऊ तथा चीन के बीच आर्थिक सेतु का काम किया।
- चीनी मॉडल भारत में कितना सफल होगा? यह निम्नलिखित कारकों पर निर्भर होगा-*
- ▣ इनमें किस प्रकार के उद्योग स्थापित किये जाते हैं।





## पृथ्वी पर जीवन बचायेंगे बैंक

\* डॉ. रमाकान्त शर्मा  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुम्बई

बैंकिंग क्षेत्र में आजकल कुछ नये शब्द अपनी एक अलग अवधारणा के साथ उभरकर नीति निर्माताओं का दरवाजा खटखटाने लगे हैं जैसे कि ग्लोबल वार्मिंग, आर्गेनिक फार्मिंग ग्रीन हाउस गैस आदि। न ये शब्द बैंकिंग के हैं और न ही अवधारणा, परन्तु बैंकिंग जगत से यह अपेक्षा की जाने लगी है कि इन्हें समझा जाए। एक ओर जहां ग्रामीण बैंकिंग और कृषि बैंकिंग की बात महत्वपूर्ण होती जा रही है वहीं दूसरी ओर जैविक कृषि (आर्गेनिक फार्मिंग) समय की मांग की तरह उभर रही हैं। बैंकिंग के नीति निर्माताओं ने इस दिशा में सम्भवतः सोचना भी प्रारंभ कर दिया है क्योंकि वे मानने लगे हैं कि पृथ्वी पर अंत में जीवन बचाने वाले बैंक ही होंगे अन्यथा विकास की आंधी जीवों को भी समेट ले जायेगी।

बैंकिंग क्षेत्र में आजकल कुछ नये शब्द अपनी एक अलग अवधारणा के साथ उभरकर नीति निर्माताओं का दरवाजा खटखटाने लगे हैं जैसे कि ग्लोबल वार्मिंग, आर्गेनिक फार्मिंग ग्रीन हाउस गैस आदि।

पूर्णातः विकसित और विकासशील देशों के बीच स्पर्धा और बाजार हथियाने की एक नई दौड़ प्रारंभ होनेवाली है या यूं कहें कि यह दौड़ प्रारंभ हो चुकी है और भारतीय बैंकों ने इस बात को महसूस किया है कि आर्गेनिक फार्मिंग या जैविक कृषि भी हमारी भावी नीति का एक अंग होगी। प्रश्न उठता है कि यह जैविक कृषि क्या है ? क्या है इसकी पृष्ठभूमि ?

वस्तुतः वैश्विक और क्षेत्रीय स्तर पर पृथ्वी की जलवायु में होने वाले परिवर्तन चिंता का विषय बने हुए हैं। ये परिवर्तन पृथ्वी के भीतर होने वाली उथल-पुथल के कारण तो हो ही रहे हैं, पृथ्वीवासियों की ऐसी गतिविधियों के कारण भी हो रहे हैं जो जलवायु पर विपरीत असर डालते हैं। वास्तव में, ग्रीन हाउस गैसों के भारी और अनियंत्रित उत्सर्जन से पृथ्वी गर्म हो रही है जिसे ग्लोबल वार्मिंग के नाम से जाना जाता है। बड़ी-बड़ी मिलों और फैक्ट्रियों की चिमनियों से निकलता धुआं कार्बन डाइऑक्साइड की शक्ल में हवा में घुल कर ग्लोबल वार्मिंग का कारण बन रहा है। इससे पृथ्वी की ओजोन परत को

हानि पहुंच रही है। ग्रीन हाउस गैसों का यह बेलगाम उत्सर्जन पूरी दुनिया को अपनी चपेट में ले चुका है और पृथ्वी पर जीवन के लिए गंभीर संकट के रूप में उभर रहा है। पर्यावरण विशेषज्ञों का कहना है कि प्रदूषण से निपटने के लिए जल्द कुछ नहीं किया गया तो काफी देर हो जाएगी। अब समय आ गया है जब दुनिया को सचेत होकर बदलती जलवायु पर नियंत्रण करने के लिए ठोस कदम उठाने चाहिए।

पृथ्वी के भीतर होने वाली उथल-पुथल पर तो हमारा नियंत्रण नहीं है, पर ऐसी गतिविधियों पर तो नियंत्रण लगाया ही जा सकता है जो हमारे बस में हैं। इस गंभीर खतरे की ओर वैज्ञानिकों का ध्यान गया तो उन्होंने इसका ठोस हल निकालने के लिए कई उपाय करने शुरू किए।

हाल ही में, सबसे ज्यादा प्रदूषण फैलाने वाले दुनिया के 20 देशों की बैठक मैक्सिको में सम्पन्न हुई। दो दिन की इस बैठक में ग्रीन हाउस गैसों के उत्सर्जन पर नियंत्रण कर भविष्य में ऊर्जा की जरूरतों को पूरा करने के उपायों पर सहमति बनाने की कोशिश की गई। पिछले साल जी-8 ग्लेनीगल्स शिखर बैठक में जलवायु परिवर्तन पर नियंत्रण करने के लिए एक कार्ययोजना का खाका तैयार किया गया था। मैक्सिको की बैठक में जी-8 के प्रतिनिधि शामिल हुए। इस बार, भारत, चीन, ब्राजील और दक्षिण अफ्रीका सरीखी उभरती आर्थिक शक्तियां भी इसमें शरीक हुईं। ब्रिटिश सरकार द्वारा गठित कमेटी ने निकोलस के नेतृत्व में जलवायु परिवर्तन पर गहन अध्ययन किया और इस संबंध में रिपोर्ट पेश की। इनमें जलवायु परिवर्तन पर काबू पाने के रास्ते में आने वाली आर्थिक चुनौती, ऊर्जा के लिए कम कार्बन उत्सर्जित हाने वाली वैकल्पिक तकनीक, सरकारी और निजी निवेश का स्तर और निम्न-कार्बन वाले भविष्य के लिए एक खाका तैयार किया



चुकी हैं जो कार्बन उत्सर्जन में कमी लाने वाली होंगी। यह आशा की जाती है कि इन परियोजनाओं में वर्ष 2012 तक लगभग 17,000 करोड़ रुपये का निवेश होगा तथा कार्बन उत्सर्जन की बचत से प्राप्त क्रेडिट के विक्रय से प्रति वर्ष 10,000 करोड़ रुपये के लगभग विदेशी मुद्रा का अर्जन होगा। योजना आयोग का यह अनुमान है कि भारत 205 मिलियन बिक्री योग्य कार्बन डायऑक्साइड इक्विवलेंट उत्पन्न कर सकता है।

जिन परियोजनाओं को स्वीकृति मिली है उनमें से 76 प्रतिशत पुनः नवीकरणीय एनर्जी से संबंधित हैं और 34 प्रतिशत का लक्ष्य प्रौद्योगिकी उन्नयन के माध्यम से एनर्जी की एफिशियन्सी बढ़ाना है। इनमें से 13 प्रतिशत परियोजनाएं फ्युएल स्वचिंग से संबंधित हैं। इसके अलावा, ईकोसिक्विरिटीज जैसी बहुदेशीय कंपनियों ने ऐसी परियोजनाओं के लिए परामर्श देने हेतु भारत में अपनी परामर्श सेवाएं प्रदान करना शुरू किया है। चीनी, सीमेंट, चावल मिलें और उर्वरक के क्षेत्र में कार्बन उत्सर्जन को कैसे कम किया जा सकता है, उस बारे में वे परामर्श उपलब्ध कराएंगी। इसके अलावा, भारत के विशाल डेयरी क्षेत्र को देखते हुए मेथीन केप्युराइजेशन परियोजनाओं में भी काफी संभावनाएं मौजूद हैं।

भारत में ऑर्गेनिक फार्मिंग को बढ़ावा देकर भी विक्रेय कार्बन क्रेडिट प्राप्त किये जाने की अपार संभावना है। अप्राकृतिक खाद और अन्य निविष्टियों के कारण भी पर्यावरण को नुकसान पहुंच रहा है। इसे देखते हुए खाद्य और कृषि संगठन ने ऑर्गेनिक कृषि को विश्व भर में बढ़ावा देना शुरू किया है। इस हेतु इसने लगभग सभी प्रकार के सिंथेटिक इन्पुट्स को प्रतिबंधित किया है तथा बारी-बारी से ऐसी फसलें उगाने को अनिवार्य किया है जिनसे भू-क्षरण को रोका जा सके। ऑर्गेनिक उत्पादन का आधारभूत नियम यही है कि कृषि में प्राकृतिक निविष्टियों का प्रयोग किया जाए तथा सिंथेटिक निविष्टियों का प्रयोग बंद हो।

आर्गेनिक उत्पादों के लिए बढ़ती हुई विश्वव्यापी मांग ने भारत जैसे विकासशील देशों के लिए निर्यात के नए अवसर



खोले हैं।

### बैंकों की भूमिका

विकसित और विकासशील देशों के बीच कार्बन क्रेडिट के व्यापार से लाभ उठाने के लिए हमारे देश में ऐसी परियोजनाएं आकार ले रही हैं जिनसे कार्बन उत्सर्जन में कमी की जा सकती है। जैसाकि ऊपर उल्लेख किया जा चुका है, गैर-परंपरागत साधनों से बिजली उत्पादन, रेन वाटर हार्वेस्टिंग, सौर ऊर्जा, ऑर्गेनिक फार्मिंग, सोलिड वेस्ट मैनेजमेंट प्रोजेक्ट्स जैसी परियोजनाओं के अलावा चीनी, सीमेंट, चावल मिलें और उर्वरक उद्योगों में कार्बन उत्सर्जन कम करने वाली परियोजनाओं से भारत काफी अधिक मात्रा में बिक्री योग्य कार्बन क्रेडिट प्राप्त कर सकता है। वर्ष 2012 तक लगभग सतरह हजार करोड़ रुपये के निवेश तथा प्रति वर्ष 10,000 करोड़ रुपये की विदेशी मुद्रा अर्जन से बैंकों के कारोबार में भी निश्चित तौर पर वृद्धि होगी क्योंकि यह सारा पैसा बैंकों के जरिए ही रूट होगा। इसके अलावा, ऐसी परियोजनाएं चलाने के लिए बैंक वित्त की भी आवश्यकता होगी। बैंक इससे अपने ऋण संविभाग में उल्लेखनीय वृद्धि कर सकेंगे। इन गैर-परंपरागत परियोजनाओं की स्थापना और कार्यशील पूंजी में सहयोग देकर बैंक सुनिश्चित लाभ अर्जित कर सकेंगे क्योंकि ये परियोजनाएं विशेष रूप से कार्बन उत्सर्जन में कमी लाने के उद्देश्य से ही स्थापित की जा रही हैं। साथ ही, इन परियोजनाओं के लिए विकसित देशों से वित्तीय सहायता प्राप्त होगी। इसके अलावा, इससे प्राप्त कार्बन क्रेडिट विकसित देशों को बेचकर ये परियोजनाएं लाभप्रद स्थिति में होंगी और बैंकों का ऋण चुकाने में समर्थ होंगी।

इन परियोजना में बैंक स्वयं भी भाग ले सकते हैं। उदाहरण के लिए बैंक ऑफ महाराष्ट्र ने पुणे ग्रामीण क्षेत्र की अपनी लासुर्णे शाखा को उर्जा संरक्षण शाखा घोषित किया है। शुरूआत के तौर पर इस शाखा में सौर ऊर्जा के लिए सोलर पैनल लगाए गए हैं, जिनकी मदद से कम्प्यूटर प्रणाली को अबाधित पावर आपूर्ति की जा रही है। इसके अलावा, सौर ऊर्जा से 6 ट्यूबलाइट तथा 4 पंखे भी चलाए जा रहे हैं।





बढ़ावा देने के लिए उन पर बहुत सी छूट प्रदान करते हैं ताकि उन वस्तुओं की कीमतों में कमी आ सके और वह दूसरे देश में उत्पादित वस्तु के मुकाबले सस्ते दामों पर बेची जा सके। ऐसी स्थिति में इन वस्तुओं का आयात करने वाला देश इन पर प्रतिरोधी शुल्क लगाकर इनकी कीमतों में इजाफा करते हैं ताकि व्यापार की अनुचित प्रथाओं पर रोक लगाई जा सके।

### Contingency Fund आकस्मिक निधि

यह निधि कुछ-कुछ उसी तरह से है जैसे एक गृहिणी अचानक आने वाले खर्चों को ध्यान में रखते हुए कुछ राशि अलग रखती जाती है। ठीक इसी के अनुरूप सरकार ने इस निधि को तैयार किया है जिसका उपयोग कठिन परिस्थितियों का सामना करने के लिए किया जाता है। इस निधि का उपयोग संसद द्वारा संबंधित विधेयक पारित किए जाने तक आपदा की स्थिति में राष्ट्रपति की मंजूरी से किया जा सकता है। इस निधि से निकाली जानेवाली राशि को पुनः जमा कर दिया जाता है।

### Capital Expenditure पूंजीगत व्यय

ऐसे व्यय जो दीर्घकालीन प्रभाव लिए हुए होते हैं और भूमि, भवन, मशीनरी तथा उपकरण प्राप्त करने के लिए किए जाते हैं उनका समावेश इसके अंतर्गत किया जाता है। इस श्रेणी में आनेवाली अन्य मदें हैं केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों, केंद्र शासित प्रदेशों एवं सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों को मंजूर किए गए ऋण और अग्रिम।

### Capital Receipts पूंजीगत प्राप्तियां

केंद्र सरकार द्वारा बाजार से लिया गया ऋण, सरकार द्वारा रिज़र्व बैंक एवं अन्य पार्टियों से लिया गया उधार, खजाना बिलों की बिक्री तथा विदेशी सरकारों से प्राप्त ऋणों का समावेश पूंजीगत प्राप्तियों के अंतर्गत होता है। इस श्रेणी में आनेवाली अन्य मदें हैं केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों एवं केंद्रशासित प्रदेशों को दिए गए ऋणों की वसूली तथा सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों में सरकार के हिस्से को बेचने से होनेवाली आय।

### Creeding Out हासकारी प्रभाव

जब किसी एक मद पर होनेवाले व्यय में वृद्धि की संभावना से दूसरी मद पर होनेवाले व्यय में कमी होने की

संभावना हो तो उस स्थिति को हासकारी प्रभाव के रूप में परिभाषित किया जाता है। उदाहरण के लिए मान लीजिए सार्वजनिक कार्यों पर किए जानेवाले व्यय में यदि सरकार द्वारा बढ़ोत्तरी की जाती है तो उस स्थिति में कुशल इंजिनियरों जैसे दुर्लभ संसाधनों की अन्यत्र कमी महसूस की जाती है जिसका परिणाम यह होगा कि दूसरे प्रोजेक्टों को पूरा करने में विलंब हो सकता है। इसकी विपरीत स्थिति में यदि मांग में वृद्धि से मुद्रा स्फीति की स्थिति आ जाती है तो कठोर मौद्रिक नीति बनानी पड़ सकती है। जिसमें खर्चों पर नियंत्रण करना होता है। इस स्थिति में निजी निवेशक सरकारी योजनाओं में निवेश करने से दूर भागने लगते हैं।

### Disinvestment विनिवेश

जब सरकार सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों में अपनी शेयरधारिता को कम करने के लिए अपने हिस्से के शेयरों को बेच देती है तो वह प्रक्रिया विनिवेश कहलाती है।

### Excise Duty उत्पाद शुल्क

विशिष्ट वस्तुओं के उपभोग पर लगाया जानेवाला कर। यह सरकारी राजस्व में वृद्धि के उद्देश्य से लगाया जाता है और अक्सर ऐसी वस्तुओं पर उच्च दर से लगाया जाता है जिनका सेवन स्वास्थ्य के लिए हानिकर हो सकता है जैसे सिगरेट, बीड़ी, तंबाकू या शराब पर लगाया जानेवाला कर। इसके माध्यम से सरकार आय में इजाफा करने के अलावा जनहित के अपने ध्येय को भी पूरा करने का प्रयास करती है।

### Food Credit खाद्य ऋण

इसमें बैंकों द्वारा भारतीय खाद्य निगम, राज्य सरकारों तथा राज्य सहकारी एजेंसियों को खाद्यानों की खरीद के लिए दिए जानेवाले ऋणों का समावेश होता है।

### Finance Bill वित्त विधेयक

वित्त विधेयक में सरकार द्वारा प्रस्तावित नए करों, संसद द्वारा अनुमोदित अवधि के बाद मौजूदा कर संरचना में संशोधन अथवा उसे ज्यों का त्यों बनाए रखने से संबंधित प्रस्तावों का समावेश होता है।



जब किसी एक देश के निवासी द्वारा दूसरे देश में स्थायी संपत्ति की खरीद फरोख्त की जाती है तो वह निवेश प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की श्रेणी में आता है। इसके अंतर्गत विदेशों में जमीन खरीदने, भवन निर्माण करने, खदान की खरीद, मशीन की खरीद अथवा किसी विदेशी कारोबार की खरीद को शामिल किया जाता है। उसी तरह से विदेशियों द्वारा देश के भीतर संपत्ति को अर्जित करना 'इनवर्ड' प्रत्यक्ष विदेशी निवेश की श्रेणी में आता है। देश के बाहर स्थित आस्तियों से जब लाभ अर्जित किया जाए और उसे पुनः उसी उद्यम के विस्तार में लगा दिया जाए तो उसे भुगतान संतुलन में चालू खाते में प्राप्तियों के रूप में तथा पूंजी खाते में व्यय के रूप में दर्शाया जाना चाहिये। लेकिन वास्तव में ऐसा नहीं होता और भुगतान संतुलन खाते में केवल निवल लाभ प्राप्तियों को चालू खाते में दर्शाया जाता है और विदेशों में अर्जित और वहीं पर निवेश किए गए लाभ को स्थान नहीं दिया जाता जो कि सही नहीं है।

### Monetized Deficit मौद्रिकृत घाटा

केंद्र सरकार के उधारी कार्यक्रम के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दी जानेवाली वित्तीय सहायता बजट में मौद्रिक घाटे की मात्रा की परिचायक है।

### Non-Plan Expenditure योजनातर व्यय

इसके अंतर्गत ऐसे राजस्व व पूंजीगत व्ययों का समावेश होता है जो अर्थव्यवस्था के विकास में सीधे योगदान नहीं करते। इसमें ब्याज के रूप में अदा की जानेवाली राशि, रक्षा व्यय, दी गई छूट, डाक घाटा, पुलिस, पेंशन, आर्थिक सेवाएं, सार्वजनिक उपक्रमों को दिए गए ऋण तथा राज्य सरकारों, केंद्रशासित प्रदेशों व विदेशी सरकारों को दिए गए अनुदान का समावेश होता है।

### Net Bank Credit to Government

#### सरकार को निवल बैंक ऋण

केंद्र और राज्य सरकारों को भारतीय रिज़र्व बैंक एवं वाणिज्यिक बैंकों द्वारा दिए गए कुल निवल ऋण का समावेश इसमें होता है। वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सरकार को दिए गए ऋण से तात्पर्य है बैंकों द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों में किया जानेवाला निवेश।



### Peak Rate उच्चतम दर

यह किसी भी आयातित वस्तु पर लगाए जानेवाले उच्चतम सीमा शुल्क की दर दर्शाता है।

### Primary Deficit प्राथमिक घाटा

राजस्व प्राप्तियों एवं कुल व्यय के बीच का अंतर राजकोषीय घाटे को दर्शाता है। उस राजकोषीय घाटे में से ब्याज भुगतान निकाल दिए जाने पर रहा शेष ही प्राथमिक घाटा है।

### Purchasing Power Parity क्रय शक्ति एकरूपता

यह मुद्रा परिवर्तन की वह दर होती है जो विभिन्न मुद्राओं की क्रय शक्ति में समानता लाती है। इसका तात्पर्य यह है कि एक निश्चित राशि को क्रय शक्ति एकरूपता दर पर विभिन्न मुद्राओं में परिवर्तित किए जाने पर उससे सभी देशों में एकसमान मात्रा में वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद की जा सकती है। इसे हम इस अर्थ में भी ले सकते हैं कि क्रय शक्ति एकरूपता दरें मुद्रा परिवर्तन की वे दरें होती हैं जिनसे अलग-अलग देशों में वस्तुओं एवं सेवाओं के मूल्य में विद्यमान अंतर समाप्त हो जाता है।

### Reserve Money आरक्षित मुद्रा

भारतीय रिज़र्व बैंक और केंद्र सरकार द्वारा आपूर्ति की जानेवाली मुद्रा आरक्षित मुद्रा कहलाती है। यह बैंकों सहित आम जनता के प्रति भारत सरकार और रिज़र्व बैंक की मौद्रिक देयताओं की परिचायक है। आरक्षित मुद्रा करेंसी नोटों और सिक्कों के रूप में आम जनता के पास और बैंकों की मुद्रा तिजोरियों में तथा रिज़र्व बैंक के पास जमाराशि के रूप में मौजूद होती है। इसमें रिज़र्व बैंक में मौजूद 'अन्य' जमाराशि का भी समावेश होता है।

### Revenue Receipts राजस्व प्राप्तियां

राजस्व प्राप्तियां सरकार की आय को दर्शाती हैं। इसमें केंद्र द्वारा लगाए गए विभिन्न शुल्कों से होनेवाली आय और सरकार द्वारा किए गए निवेश पर मिलनेवाले ब्याज और लाभांश (डिविडेंड) का समावेश होता है।



## आर्थिक उदारीकरण और किसान

\* विनय बंसल

भारतीय स्टेट बैंक,  
आंचलिक कार्यालय, आगरा

भारत एक कृषि प्रधान देश है। देश के सकल घरेलू उत्पाद में कृषि का योगदान 21 प्रतिशत है। 65 प्रतिशत लोगों को कृषि से रोजगार मिला हुआ है। चाय, गन्ना, चीनी, दूध के उत्पादन में भारत का विश्व में प्रथम स्थान है। फलों एवं सब्जियों के उत्पादन में हमारे देश का विश्व में द्वितीय स्थान है। तंबाकू उत्पादन के मामले में हमारा विश्व में तीसरा स्थान है। भारतीय अर्थव्यवस्था ने लगातार तीन वर्षों (2003-04 से 2005-06 तक) से 8 प्रतिशत से अधिक विकास दर हासिल की है और वर्ष 2006-07 में

भी विकास दर 8 प्रतिशत से अधिक रहने का अनुमान है। हाल ही में प्रकाशित 2006-07 की मध्यावधि समीक्षा के अनुसार देश की सकल घरेलू उत्पाद दर में 9.1 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। लेकिन समीक्षा में देश की कृषि विकास दर का केवल 1.7 प्रतिशत ही होना

दर्शाया गया है जो चिंतनीय है। हालांकि 11 वीं पंचवर्षीय योजना (2007-12) के दृष्टिकोण पत्र में योजनावधि के अंत तक देश की सकल घरेलू उत्पाद में 10 प्रतिशत की वृद्धि तथा कृषि विकास दर 4 प्रतिशत करने की बात कही गई है। योजना आयोग की बैठक की अध्यक्षता करते हुए प्रधानमंत्री डॉ. मनमोहन सिंह ने कहा है कि वर्ष 2011-12 तक 10 प्रतिशत विकास दर का लक्ष्य उस नुस्खे से हासिल किया जा सकता है जिसमें कृषि विकास दर और जन रोजगार अवसरों को दोगुना किए जाने का प्रावधान हो।

### आर्थिक उदारीकरण और कृषि विकास उपाय

वर्ष 1991 के मध्य तक देश की अर्थव्यवस्था अत्यन्त डांवाडोल स्थिति में थी। मुद्रास्फीति की अनियंत्रित दर, भुगतान संतुलन की चिंताजनक स्थिति, औद्योगिक विकास की नकारात्मक

वृद्धि दर ने आर्थिक विकास के प्रायः सभी मार्ग अवरूद्ध कर दिये थे। देश का बैंकिंग उद्योग सरकारी संरक्षण तथा अत्यन्त हस्तक्षेपयुक्त वातावरण में कार्य कर रहा था। देश का विदेशी विनिमय भंडार मात्र 2 सप्ताह के आयातों के भुगतान हेतु बचा था। तब यह महसूस किया गया कि देश के आर्थिक विकास हेतु कुछ सुधारात्मक कदम उठाए जाने की आवश्यकता है और तदनुसार उदारीकरण और वैश्वीकरण की प्रक्रिया प्रारंभ की गई। नियमन और नियंत्रण के स्थान पर निजीकरण और

खुलेपन को बढ़ावा दिया जाने लगा।

इस क्रम में व्यापार नीति में भी परिवर्तन की प्रक्रिया प्रारंभ हुई। मात्रात्मक प्रतिबंधों को समाप्त करने और प्रशुल्क में कमी करने जैसे कदम उठाए गए। संरक्षण और प्रतिस्थापन के स्थान पर खुलेपन और प्रतिस्पर्धा पर ज़ोर दिया जाने लगा।

सतत उदार होती अर्थव्यवस्था में कृषि व्यापार नीति को भी उदार किया जाना आवश्यक हो गया। आर्थिक उदारीकरण की दिशा में बढ़ते हुए देश के कृषि विकास हेतु भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए हैं :-

### ◎ संस्थागत ऋण

वाणिज्यिक बैंकों द्वारा वर्ष 2003-04 में कुल 86981 करोड़ रुपए के ऋण संवितरित किए गए और वर्ष 2004-05 में कुल 125309 करोड़ रुपए के ऋण संवितरित किए गए। सरकार ने सार्वजनिक, सहकारी तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए 7 प्रतिशत ब्याज दर पर किसानों को 175000 करोड़ रुपए ऋण देने का लक्ष्य रखा है। 3 लाख रुपए तक के ऋणों पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को 2 प्रतिशत की दर से ब्याज अनुदान उपलब्ध कराया जा रहा है।

किसानों को अल्पावधि ऋणों के मामले में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को 2.5 प्रतिशत तथा सहकारी बैंकों को 4.5 प्रतिशत की दर से ब्याज अनुदान उपलब्ध कराया जा रहा है।

### ◎ स्वयं सहायता समूह

स्वयं सहायता समूह 10-20 समरूप ग्रामीण निर्धनों का एक ऐसा स्वैच्छिक संगठन है जिसके सदस्य अपनी छोटी-छोटी बचतों का नियमित रूप से एक सम्मिलित निधि में अंशदान करने तथा सदस्यों की उत्पादक अथवा आपात्कालीन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु ऋण के रूप में देने के लिए परस्पर सहमत होते हैं। स्वयं सहायता समूह गरीबों में वित्तीय प्रबंधन क्षमताएं विकसित करने में मदद करते हैं जिससे उन्हें औपचारिक ऋण संस्थाओं के पास जाने में सहायता मिलती है। अच्छी वसूली संभावना को देखते हुए ये समूह बैंकों के लिए एक दिलचस्प क्षेत्र बन गए हैं जहां वे लाभ के साथ-साथ सामाजिक बैंकिंग भी कर सकते हैं। उच्च ब्याज दर पर लेनदेन के कारण बहुत गरीब इलाकों में औपचारिक ऋण संस्थाओं की पहुंच न होने के कारण कई स्वैच्छिक एजेंसियों/गैर-सरकारी संगठनों ने गरीबों को स्वयं सहायता तथा परस्पर लाभ हेतु अनौपचारिक समूहों में संगठित करने के लिए प्रोत्साहित किया।

भारत में स्वयं सहायता समूह ग्रामीण ऋण संवितरण की महत्वपूर्ण वैकल्पिक विधि के रूप में अत्यन्त सफल रहे हैं। इनके गठन से ग्रामीण निर्धनों का एक बहुत बड़ा वर्ग बैंकिंग सुविधाओं से जुड़ गया है। कालिया समिति की संस्तुतियों के आलोक में स्वयं सहायता समूहों को बैंक के साथ संबद्ध किया जा रहा है। मार्च 2006 तक कुल 22 लाख स्वयं सहायता समूह बैंकों से संबद्ध हो चुके हैं जिन्हें 20000 करोड़ रुपये से अधिक का ऋण संवितरित किया जा चुका है। वर्ष 2006-07 में 385000 और स्वयं सहायता समूहों को बैंक-संबद्ध कार्यक्रम के अंतर्गत लाया जाएगा।

### ◎ ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि

1995 में नाबार्ड द्वारा ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि (आरआईडीएफ) की स्थापना की गई। इस निधि में नाबार्ड 10 वर्ष के लिए जमाराशियां स्वीकार करता है। बैंकों को अपने कुल ऋणों (समायोजित निवल ऋण एवं अग्रिम) का



18 प्रतिशत कृषि अग्रिम के रूप में प्रदान करना होता है। इस निर्धारित लक्ष्य को पूरा न कर सकने वाले बैंकों को नाबार्ड के अंतर्गत 'ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि' में 'कमी की राशि' जमा करानी होती है। इस निधि में से राज्य सरकारों को ऋण प्रदान किया जाता है। इस निधि से स्वयं सहायता समूहों, ग्राम पंचायतों तथा मान्य गैर-सरकारी संगठनों को ऋण मुहैया कराया जाता है। ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि-1 (1995-96) से ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि-12 (2006-07) तक कुल 6000 करोड़ रुपये का बजट प्रावधान किया जा चुका है।

### ◎ उच्च प्रौद्योगिकी

आज बैंकों ने अपने ग्राहकों को उनके खातों में किए गए संव्यवहारों की जानकारी, विभिन्न खातों में राशि के अंतरण की सुविधा, सावधि जमा रसीदें बनाने हेतु प्रार्थना आदि सुविधाएं इंटरनेट के माध्यम से प्रदान करना शुरू कर दिया है। बैंकों में इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी) प्रणाली, इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) तथा वी-सेट आधारित सेवाएं शुरू की गई हैं। आज रेलवे प्लेटफार्म, पेट्रोल पंप तथा अन्य सार्वजनिक स्थानों पर एटीएम लगाए जा रहे हैं। एक ही एटीएम से विभिन्न बैंकों के ग्राहक बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त कर रहे हैं। दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में बायोमेट्रिक एटीएम स्थापित की जा रही हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में एटीएम स्थापित किए जाने से ग्रामीण लोगों को लेनदेन में सहूलियत तो मिल ही रही है साथ ही उनमें स्वावलंबन की भावना जागृत हो रही है। बैंकों द्वारा किसानों के लिए द्विभाषी वेबसाइट शुरू की गई हैं।

वेबसाइट पर उपलब्ध जानकारी प्राप्त करने के उद्देश्य से बैंक के किसान प्रशिक्षण केंद्रों और किसान केंद्रों पर टच-स्क्रीन आधारित जानकारी कियोस्क स्थापित किए गए हैं। वेबसाइट से किसान विभिन्न फसलों, जोत का मौसम, जोत का क्षेत्र, मिट्टी, बीज, जल प्रबंधन, उर्वरक प्रबंधन, फसल कटाई आदि के बारे में जानकारी प्राप्त कर रहे हैं। वेबसाइट पर फसल रोग प्रबंधन, कृषि आयात-निर्यात के बारे में भी जानकारी दी जा रही है। वेबसाइट पर विभिन्न मंडियों में कृषि उत्पादों के दैनिक आधार पर थोक बाजार भाव का नवीनतम और



ऑन-लाइन ब्यौरा उपलब्ध कराया जा रहा है। कृषि के क्षेत्र में भी पारंपरिक उपकरणों के स्थान पर अधुनिकतम प्रौद्योगिकी युक्त यंत्रों का उपयोग हो रहा है।

◎ **किसान कॉल सेंटर**

2004 में किसान कॉल सेंटर योजना शुरू की गई है। किसान कॉल सेंटर कृषि संबंधी समस्या का समाधान बताते हैं। इसी वर्ष किसान चैनल योजना भी शुरू की गई। इस योजना का मुख्य उद्देश्य किसानों को कृषि प्रयोगशालाओं एवं अनुसंधानों से जोड़ना है। इस चैनल का प्रसारण प्रतिदिन चार बार (प्रत्येक बार एक घंटे का) किया जाता है।

◎ **कृषि आमदनी बीमा योजना**

2004 में कृषि आमदनी बीमा योजना शुरू की गई। योजना के अंतर्गत कृषि से हुए लाभ की आय के आधार पर किसान अपनी फसलों का बीमा करा सकते हैं। प्राकृतिक आपदा से फसल नष्ट हो जाने पर लघु एवं सीमांत किसानों को 75 प्रतिशत (अन्य को 50 प्रतिशत) प्रीमियम केंद्र सरकार द्वारा प्रदान किया जाता है।

◎ **राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना**

पूर्ववर्ती फसल बीमा योजनाओं की कमियों को दूर करने और किसानों को जोखिम से सुरक्षा दिलाने के उद्देश्य से 1999 में राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना शुरू की गई। योजना के उद्देश्यों में प्राकृतिक आपदाओं या रोगों से फसल नष्ट होने पर जोखिम से सुरक्षा के अतिरिक्त किसानों को कृषि में प्रगतिशील कृषि तरीकों, उच्च मूल्य आदानों एवं उच्च प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहन देना भी शामिल है। यह योजना बैंकों से ऋण लेने वाले और न लेने वाले दोनों प्रकार के किसानों के लिए उपलब्ध है। इस योजना में भूमि की निर्धारित सीमा का बंधन नहीं है। योजना के अंतर्गत सभी खाद्य फसलों, तिलहन, बागवानी व वाणिज्यिक फसलों को शामिल किया गया है।

◎ **किसान क्रेडिट कार्ड**

किसान क्रेडिट कार्ड के अंतर्गत किसान बैंक ऋण राशि

का प्रयोग एक बार में या आवश्यकतानुसार थोड़ी-थोड़ी मात्रा में कर सकते हैं। किसान क्रेडिट कार्ड का लाभ उन किसानों को भी मिलता है जिनकी अपनी निजी भूमि नहीं है बल्कि वे दूसरे व्यक्ति की भूमि पर खेती करते हैं। बैंकों की ग्रामीण एवं अर्द्ध-शहरी शाखाओं में सामान्य प्रयोजन क्रेडिट कार्ड योजना शुरू की गई है जिसके अंतर्गत 25000 रुपये तक की परिक्रामी ऋण सुविधा प्रदान की जाती है। योजना के अंतर्गत प्रदान किए गए ऋण का 50 प्रतिशत प्राथमिकता क्षेत्र के अंतर्गत अप्रत्यक्ष कृषि ऋण माना जाता है।

◎ **भारत निर्माण योजना**

2005 में भारत निर्माण नामक ग्रामीण अवसंरचना विकास योजना शुरू की गई है। कुल 174000 करोड़ रुपये की इस चार-वर्षीय योजना के तहत ग्रामीण अवसंरचना के 6

2005 में भारत निर्माण नामक ग्रामीण अवसंरचना विकास योजना शुरू की गई है। कुल 174000 करोड़ रुपये की इस चार-वर्षीय योजना के तहत ग्रामीण अवसंरचना के 6 क्षेत्रों- सिंचाई, ग्रामीण सड़क, ग्रामीण आवास, ग्रामीण क्षेत्रों में पेयजल आपूर्ति, ग्रामीण विद्युतीकरण तथा ग्रामीण दूरसंचार-को चुना गया है।

क्षेत्रों- सिंचाई, ग्रामीण सड़क, ग्रामीण आवास, ग्रामीण क्षेत्रों में पेयजल आपूर्ति, ग्रामीण विद्युतीकरण तथा ग्रामीण दूरसंचार- को चुना गया है। वर्ष 2005-09 की चार वर्षों की अवधि में भारत निर्माण कार्यक्रम के तहत एक करोड़ हेक्टेयर अतिरिक्त क्षेत्र को सिंचित करने की योजना है। इस लक्ष्य को हासिल करने के लिए सिंचाई सुविधा निर्माण की मौजूदा 1.42 लाख हेक्टेयर प्रति

वर्ष की गति को बढ़ाकर 2.5 लाख हेक्टेयर प्रति वर्ष किया जाएगा। 2006-07 के बजट में 7121 करोड़ रुपये सिंचाई पर व्यय किए जाने का प्रावधान किया गया है। भारत निर्माण योजना का एक हिस्सा ग्रामीण सड़क विकास से संबंधित है। इसके लिए वर्ष 2006-07 के बजट में ग्रामीण अवसंरचना विकास निधि-12 (2006-07) के अंतर्गत ग्रामीण सड़क निर्माण हेतु 4000 करोड़ रुपये का प्रावधान किया गया है। भारत निर्माण योजना के एक भाग के रूप में ग्रामीण आवास क्षेत्र के एक भाग के रूप में ग्रामीण आवास क्षेत्र के अंतर्गत नवंबर 2006 तक 490000 मकानों का निर्माण किया जा चुका है।



### ⊙ प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना

गांवों के विकास की समग्र विकास नीति का महत्वपूर्ण और अभिन्न अंग ग्रामीण संचार सुनिश्चित करना है। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु शत-प्रतिशत केंद्र प्रशासित प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना 25 दिसम्बर 2000 को शुरू की गई। इस योजना का मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में सड़क संपर्क से वंचित उन सभी गांवों को 10 वीं योजना के अंत तक बारहमासी सड़कों से जोड़ना है जिनकी आबादी 500 या इससे अधिक है। योजना के अंतर्गत यह आशा की गई है कि विस्तारित नवीकृत ग्रामीण सड़क नेटवर्क से गांवों में रोजगार के अवसर बढ़ेंगे, नियमित मंडियों और मेला बाजारों तक पहुंच बढ़ेगी, स्वास्थ्य शिक्षा और अन्य सार्वजनिक सेवाएं बेहतर ढंग से उपलब्ध होंगी और ग्रामीण शहरी अंतराल कम करने में मदद मिलेगी। नवंबर 2006 तक 1 लाख किमी लंबाई की सड़कों का निर्माण का कार्य पूरा किया जा चुका है और इससे 30000 बसावटों के बीच सड़क संपर्क स्थापित किया जा चुका है। योजना के अंतर्गत अब तक 17056 करोड़ रुपए खर्च किए जा चुके हैं।

### ⊙ राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना

वर्ष 2001 की जनगणना के अनुसार देश के कुल 13.82 करोड़ ग्रामीण परिवारों में से केवल 43.5 प्रतिशत को ही बिजली की सुविधा उपलब्ध है। देश के सभी ग्रामीण क्षेत्रों में बिजली की व्यवस्था किया जाना एक चुनौती भरा कार्य है। इस चुनौती का सामना करने हेतु केंद्र सरकार द्वारा 4 अप्रैल 2005 से राजीव गांधी ग्रामीण विद्युतीकरण योजना शुरू की गई है। योजना के अंतर्गत बिजली से वंचित 1.12 लाख गांवों का 5 वर्षों के अंदर विद्युतीकरण करने और इसमें रहने वाले 7.8 करोड़ ग्रामीण परिवारों को बिजली उपलब्ध कराने का लक्ष्य रखा गया है।

### ⊙ ग्राम ज्ञान केंद्र

केंद्र सरकार ने 100 करोड़ रुपए की लागत से ग्राम ज्ञान केंद्र स्थापित करने की घोषणा की है। सरकार का यह कदम गांवों और शहरों के बीच सूचना प्राप्त करने के लिए पुल का कार्य करेगा। ये सूचना केंद्र ग्रामीणों तथा किसानों को कृषि

संबंधित नई जानकारी, बाजार भाव, कृषि उपज के विपणन की जानकारी, बाजार की माँग आदि की जानकारी प्रदान करेंगे तथा सूचना एवं संचार जैसी आवश्यकताओं की पूर्ति करेंगे।

### ⊙ ई-चौपाल

गांवों में सरकार द्वारा, निजी कंपनियों द्वारा तथा स्वयंसेवी संस्थाओं द्वारा ई-चौपाल स्थापित की जा रही है। ई-चौपाल केंद्र निजी कंपनियों, विकास संस्थाओं एवं राज्य सरकारों का ऐसा नेटवर्क है जो इंटरनेट के माध्यम से गांवों में ही किसानों को कृषि की जानकारी, बाजार की माँग, विपणन एवं कृषि संबंधी नई जानकारी उपलब्ध कराता है।

### ⊙ स्वर्ण जयंती ग्राम स्वरोजगार योजना

लक्षित गरीब परिवारों को सहायता देने के उद्देश्य से, जिससे वे एक निश्चित अवधि (3 से 5 वर्ष) में गरीबी की रेखा से ऊपर उठ सकें, 1 अप्रैल 1995 से स्वर्ण जयंती ग्राम स्वरोजगार योजना शुरू की गई। पूर्ववर्ती 6 योजनाओं (1. समन्वित ग्रामीण विकास कार्यक्रम, 2. स्वरोजगार हेतु ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण, 3. ग्रामीण क्षेत्रों में महिलाओं व बच्चों का विकास, 4. ग्रामीण शिल्पियों को उन्नत टूलकिट की आपूर्ति, 5. गंगा कल्याण योजना, 6. दस लाख कूप योजना) को मिलाकर यह योजना बनाई गई है। 5 वर्षों में 30 प्रतिशत गरीब परिवारों (जिनकी मासिक आय 2000 रुपए माह से अधिक नहीं है) को योजना के अंतर्गत लाया जाएगा। योजना के अंतर्गत निधियों में केंद्र सरकार और राज्य सरकार की हिस्सेदारी 3 और 1 के अनुपात में है तथा परियोजना लागत के 30 प्रतिशत तक (अधिकतम 7500 रुपए) सब्सिडी देने का प्रावधान है। अनुसूचित जाति/जानजाति के मामले में परियोजना लागत के 50 प्रतिशत तक (अधिकतम 1000 रुपए) सब्सिडी देने का प्रावधान है। स्वयं सहायता समूह के लिए परियोजना लागत के 50 प्रतिशत के बराबर (125000 रुपए की उच्चतम सीमा के अधीन) सब्सिडी उपलब्ध करायी जाती है। योजना के अंतर्गत 50000 रुपए तक के व्यक्तिगत ऋण तथा 300000 रुपए तक के समूह ऋण के मामले में कोई संपार्श्विक प्रतिभूति आवश्यक नहीं है। योजना के अंतर्गत ऋण की पुनर्भुगतान अवधि 5-9 वर्ष है।







हैं और औसत किसान पर 12585 रुपए का कर्ज है। हाल ही में 'माइक्रो फाइनेन्स इंडिया' ने खुलासा किया कि देश के 7.5 करोड़ गरीब परिवारों को अपनी उपभोग की आवश्यकताओं के लिए वित्तीय सेवाओं की आवश्यकता है, लेकिन इसमें से मात्र 20 प्रतिशत को ही वित्तीय सेवाएं मिल पाती हैं। राष्ट्रीय प्रतिदर्श सर्वेक्षण के 59 वें दौर (वर्ष 2003) के अनुसार ऋण लेने वाले किसानों में 46 प्रतिशत अपनी आवश्यकताओं के लिए महाजनों पर निर्भर हैं। ऐसे किसान ऋण में ही जन्म लेते हैं और ऋण में ही मर जाते हैं।

### ◎ अल्पविकसित अवसंरचनात्मक ढांचा

देश का अवसंरचनात्मक ढांचा अभी भी अल्पविकसित है। किसान प्राकृतिक संसाधनों का समुचित विदोहन नहीं कर पाते हैं। अधिकांश गांव अभी भी पक्की सड़कों से नहीं जुड़े हैं। देश में कुल कृषि भूमि के केवल 33 प्रतिशत भाग में ही सिंचाई सुनिश्चित है। शेष भाग या तो मानसून पर निर्भर है या फिर भूमिगत जल की उपलब्धता पर निर्भर है। पंजाब, हरियाणा, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल और बिहार को छोड़कर देश के शेष सभी राज्यों में अधिकांश खेती असिंचित है। सबसे खराब हालात महाराष्ट्र के हैं, जहां 1.75 करोड़ हेक्टेयर बुआई क्षेत्र में से 1.50 करोड़ हेक्टेयर क्षेत्र असिंचित है।

### ◎ निम्न कृषि उत्पादकता

हमारे देश में प्रति एकड़ कृषि उत्पादन तथा प्रति श्रमिक कृषि उत्पादन ब्रिटेन, अमरीका, कनाडा, जापान आदि देशों की तुलना में बहुत कम है। बीज/कीटनाशक आपूर्तिकर्ताओं द्वारा किसानों को घटिया बीजों/कीटनाशकों की आपूर्ति की जाती है जिससे उनकी फसल नष्ट हो जाती है। कृषि जगत में क्रांति लाने के नाम पर बीज आपूर्तिकर्ता कंपनियां किसानों को यह कहकर महंगा बीज बेचती है कि उन बीजों के प्रयोग से कीटनाशक की आवश्यकता नहीं पड़ेगी। लेकिन बाद में उन बीजों के प्रयोक्ता किसानों को महंगे कीटनाशक खरीदने पड़ते हैं।

### ◎ आधारभूत आवश्यकताओं की कमी

अधिकतर किसान आधारभूत आवश्यकताओं की कमी से

अधिकतर किसान आधारभूत आवश्यकताओं की कमी से जुझ रहे हैं। गांवों में स्वास्थ्य, भोजन, आवास एवं शिक्षा जैसी आधारभूत आवश्यकताओं का स्तर बहुत नीचा है। किसानों को स्वच्छ पेयजल नहीं मिल पाता है जिससे उनके स्वास्थ्य पर कुप्रभाव पड़ रहा है।

जुझ रहे हैं। गांवों में स्वास्थ्य, भोजन, आवास एवं शिक्षा जैसी आधारभूत आवश्यकताओं का स्तर बहुत नीचा है। किसानों को स्वच्छ पेयजल नहीं मिल पाता है जिससे उनके स्वास्थ्य पर कुप्रभाव पड़ रहा है। औसत भारतीय किसान खेती के आधुनिक तौर-तरीकों से परिचित नहीं हैं। अज्ञानता के कारण किसान भूमि की पोषक आवश्यकताओं के ठीक-ठीक आकलन के लिए भू-परीक्षण नहीं कराते हैं और नाइट्रोजन उर्वरकों का जरूरत से ज्यादा प्रयोग करते हैं। उर्वरकों के असंतुलित प्रयोग से दीर्घ काल में भूमि की उत्पादकता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। किसानों का कम पढ़ा-लिखा होना उनके सूदखोरों के जाल में फंसने का कारण बन रहा है।

### ◎ खेती की उच्च लागत

बीज, कीटनाशक और बिजली की दरों में वृद्धि के कारण खेती की लागत में बहुत वृद्धि हुई है, लेकिन इसकी तुलना में न तो उत्पादक क्षमता में वृद्धि हुई है और न ही उपज के मूल्यों में।

### ◎ अनार्थिक जोत

कृषि उत्पादन में वृद्धि के लिए आवश्यक है कि भूमि एक न्यूनतम सीमा से कम नहीं होनी चाहिए अर्थात् भूमि का आकार उस सीमा तक पर्याप्त होना चाहिए जिस सीमा तक किसान भूमि पर उत्पादन करके अपने परिवार का भरण-पोषण कर सके। भूमि की इस इकाई को आर्थिक जोत कहा जाता है। भारत में जोत का औसत आकार 5 एकड़ है जबकि ब्रिटेन में यह 62 एकड़, अमरीका में 216 एकड़, कनाडा में 223 एकड़ और आस्ट्रेलिया में 765 एकड़ है। भारत में 18 प्रतिशत जोतें 1 एकड़ से भी कम क्षेत्र वाली हैं। इसके अतिरिक्त जनसंख्या वृद्धि तथा उत्तराधिकार के नियम के कारण भूमि का उपविभाजन (भूमि का बार-बार टुकड़ों में बंटना) तथा अपखंडन (भूमि टुकड़े बिखरे हुए होना) हो रहा है। जोत का आकार पीढ़ी-दर-पीढ़ी परिवार विघटन से घटता जा रहा है। वर्तमान में देश में जोत का औसत आकार 1.41 हेक्टेयर है।





सुझाव

यद्यपि सरकार द्वारा इस दिशा में काफी प्रयास किए गए हैं, तथापि अभी बहुत कुछ किये जाने की आवश्यकता है। कृषि एवं किसानों की समस्याओं के निराकरण हेतु निम्नलिखित कदम उठाए जा सकते हैं:-

- किसान परामर्श केंद्र स्थापित किए जाने चाहिए जो किसानों को न केवल फसल, बीज, खाद की जानकारी दें बल्कि ऋण सुविधाओं, बीमा सुविधाओं, ऋण राहत पैकेज की जानकारी भी दें और साथ ही किसानों को इस प्रकार अभिप्रेरित करें जिससे वे कोई भी आत्मघाती कदम न उठाएं।
- गरीब किसानों को गुणवत्तापूर्ण बीज मुफ्त दिया जाना चाहिए। खराब बीज या खराब कीटनाशक के आपूर्तिकर्ता को कठोर दंड देने व उससे मुआवजा दिलाने का प्रावधान कानून में होना चाहिए।
- जिन किसानों की फसलें प्रभावित हों, उनके अल्पावधि ऋणों को सावधि ऋणों में परिवर्तित कर देना चाहिए।
- उन किसानों के लिए जो ऐसी समस्या से ग्रस्त हैं जो उनके नियंत्रण से परे हैं, 'एक समयी निपटान' (ओटीएस) योजना का प्रावधान होना चाहिए।
- जहां बार-बार प्राकृतिक आपदा आती हों वहां कृषि जोखिम कोष स्थापित किया जाना चाहिए।
- गेहूं, चावल की तरह सभी फसलों का न्यूनतम समर्थन मूल्य निर्धारित करना चाहिए। न्यूनतम समर्थन मूल्य घोषित करते समय इनपुट लागत का ध्यान रखा जाना चाहिए। ऐसी व्यवस्था की जानी चाहिए कि उपज का समर्थन मूल्य उसके बाजार मूल्य से कम न हो।
- कृषि उत्पाद विपणन समिति अधिनियम में संशोधन करना चाहिए जिससे निजी क्षेत्र स्वयं की मंडियां स्थापित कर सके तथा किसानों से सीधे खरीदारी कर सके।
- कुछ सीमित फसलों का बीमा करने के बजाय एक



विश्व व्यापार संगठन और भारतीय कृषि

1991 में 'प्रशुल्क एवं व्यापार पर सामान्य समझौता' (गैट) की उरुग्वे दौर की बातचीत में कृषि एवं सेवा क्षेत्र को भी गैट की परिधि में सम्मिलित कर लिया गया। गैट के तत्कालीन महानिदेशक आर्थर डंकल द्वारा प्रस्तुत मसौदा प्रस्ताव, जिसे डंकल प्रस्ताव के नाम से जाना जाता है, को दिसम्बर 2003 में जेनेवा में गैट के सदस्य देशों ने अपनी सहमति दे दी तथा 1994 में मोरोक्को के मराकेश नगर में संबंधित देशों द्वारा औपचारिक रूप से हस्ताक्षर किये गए। लेकिन तब से सब्सिडी मुद्दे पर विकसित देशों तथा विकासशील देशों में मतभेद बने रहे।

विश्वव्यापार संगठन के 2005 में हांगकांग में हुए छठे मंत्रीस्तरीय सम्मेलन में विकसित देश 2013 तक कृषि निर्यात सब्सिडी समाप्त करने हेतु सहमत हो गए। विश्व व्यापार संगठन समझौता प्रस्ताव के अनुसार भारतीय किसानों की आजीविका की दृष्टि से अहम फसलों को विदेशी प्रतिस्पर्धा से बचाने के लिए विशेष उत्पाद की श्रेणी में रखने का प्रावधान किया गया है। विकासशील देशों में श्रम प्रधान उद्योगों में बनी वस्तुओं पर विकसित देशों में औसत से ऊंचे शुल्कों को समाप्त करने का प्रस्ताव भी घोषणापत्र में है। विकासशील अपना बाजार विकसित देशों के लिए खोलेंगे और विकसित देश अपने यहाँ कृषि निर्यात पर सब्सिडी समाप्त करेंगे। इससे विकासशील देशों के किसानों की उपज को विश्व बाजार में उचित कीमत मिल सकेगी तथा विकासशील देशों की कृषि उपज विकसित देशों की कृषि उपज से प्रतिस्पर्धा कर सकेगी।

हांगकांग समझौते के अनुसार भारत सहित सभी विकासशील देश स्वयं चयन के आधार पर कृषि उत्पादों की विशेष उत्पाद के रूप में उचित संख्या तय कर सकते हैं जिन पर वे तटकर की कटौती नहीं करने के लिए स्वतंत्र हैं।

हांगकांग समझौते के अनुसार भारत सहित सभी विकासशील देश स्वयं चयन के आधार पर कृषि उत्पादों की विशेष उत्पाद के रूप में उचित संख्या तय कर सकते हैं जिन पर वे तटकर की कटौती नहीं करने के लिए स्वतंत्र हैं। इसी प्रकार ये देश आयात में वृद्धि होने पर घरेलू हितों को ध्यान में रखते हुए आयात पर तटकर लगाने के लिए स्वतंत्र हैं।





निगरानी न रख पाना तथा ली गयी ऋण राशि से अधिक व्यय हो जाने की स्थिति में लाभार्थियों को समय पर समुचित सलाह नहीं दे पाना

- ☞ ऋण राशियों का ऐच्छिक दुरुपयोग या 'बाध्यतावश पथविभ्रम'
- ☞ औद्योगिक जगत में वित्तीय कुप्रबंधन तथा अनावश्यक प्रक्रियागत जटिलताएँ
- ☞ पिछले 10 वर्षों में 6 लाख से अधिक लघु औद्योगिक इकाइयों तथा कुछ बड़ी इकाइयों का बंद हो जाना तथा
- ☞ जटिल एवम् धीमी कानूनी प्रक्रिया तथा एनपीए घोषित किये जाने के पूर्व बैंक प्रबंधन द्वारा ऋण प्राप्तकर्ताओं के साथ ऋण एवम् ब्याज के भुगतान से संबंधित ग्राहक की असमर्थता के मुद्दों पर उनसे कुछ चरणों में मित्रवत बातचीत न किया जा सकना

समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक, ऋण खातों की आय प्राप्त न होने की समय-सीमा निर्धारित करता रहा है जो एनपीए के आधार को निश्चित करता है। इस दिशा-निर्देश में दिये गये प्रावधानों के आलोक में एनपीए होने पर बैंकों द्वारा प्रावधान करने की प्रक्रिया अपनायी जाती है, जो न केवल बैंकों के लाभों को प्रभावित करती है, बल्कि बैंकों की विहित कार्य प्रणाली तथा कार्य क्षमताओं पर विपरीत प्रभाव डालती है।

बैंकों की लेखा पद्धति को सक्षम बनाने तथा इसमें पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से वर्ष 1992-93 में नरसिंहम समिति ने आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण तथा प्रावधानीकरण से संबंधित मानदंड अपनाने के सुझाव दिये थे। परिणामस्वरूप बैंकों की जो गैर-निष्पादक आस्तियां प्रकाश में आयी उन्होंने बैंकों की लाभप्रदता पर नकारात्मक प्रभाव डाला। तब से अनर्जक आस्तियां प्रतिवर्ष बढ़ती जा रही हैं।

इस संबंध में यह थोड़ी राहत प्रदान करने वाली बात हो सकती है कि, पिछले 4-5 वर्षों में बैंकों की कुल आस्तियों पर शुद्ध एनपीए के स्तरों में (प्रतिशत रूप में) लगातार कमी की प्रवृत्ति देखी जा सकती है। वर्तमान में आस्तिकरण तथा प्रावधानीकरण से संबंधित मानदंडों के और कड़े कर दिये जाने के फलस्वरूप भविष्य में एनपीए के बढ़ने की सम्भावना को



नकारा नहीं जा सकता।

### शुद्ध एनपीए का घटता स्तर

विभिन्न प्रकार के राष्ट्रीयकृत बैंकों, भारतीय स्टेट बैंक, भारतीय स्टेट बैंक के सहायक (अनुषंगी) बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंक तथा भारत में अवस्थित विदेशी बैंकों के गैर-निष्पादक आस्तियों के पिछले कुछ वर्षों के सम्पूर्ण परिदृश्य का समग्र रूप में अवलोकन किया जाये तो वर्ष 2001-02 से वर्ष 2004-05 की पिछली चार वर्षों की अवधि में शुद्ध एनपीए स्तर (बैंकों की कुल आस्तियों के प्रतिशत रूप में) के लगातार कम होते जाने की उत्साहजनक प्रवृत्ति परिलक्षित होती है। राष्ट्रीयकृत बैंकों के मामले में (समग्र रूप में) उक्त अवधि में एनपीए के स्तर में 3.77 प्रतिशत की गिरावट देखी जा सकती है। वर्ष 2002 में यह इन बैंकों की कुल आस्तियों का 6.01 प्रतिशत था, जो लगातार कम होते हुए वर्ष 2005 में 2.24 प्रतिशत रह गया। भारतीय स्टेट बैंक में भी एनपीए के प्रतिशत स्तर में ऐसी ही लगातार कमी की प्रवृत्ति रणनीतियों के प्रभावकारी होने का परिचायक है। वर्णित अवधि में इसमें 2.98 प्रतिशत की कमी देखी जा सकती है। वर्ष 2002 के 3.63 प्रतिशत से घटकर वर्ष 2005 में यह 2.65 प्रतिशत रह गया। शुद्ध एनपीए स्तर में उसी प्रकार लगातार कमी की प्रवृत्ति प्रदर्शित करते हुए भारतीय स्टेट बैंक के अनुषंगी बैंकों ने भी थोड़ा बेहतर कार्य परिणाम दिखलाया है। वर्ष 2002 के 5.04 प्रतिशत की तुलना में कुल आस्तियों पर शुद्ध एनपीए का स्तर 3.81 प्रतिशत से घटकर वर्ष 2005 में 1.23 प्रतिशत हो गया। निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा भी प्रतिशत रूप में घटते शुद्ध एनपीए के स्तर के संदर्भ में धनात्मक कार्य परिणाम को देखा जा सकता है। हालांकि इनकी प्रगति राष्ट्रीयकृत बैंकों तथा भारतीय स्टेट बैंक तथा उसके सहायक बैंकों की तुलना में कम रही है तथा वर्ष 2004 के 2.84 प्रतिशत एनपीए स्तर की तुलना में यह 0.44 प्रतिशत बढ़कर वर्ष 2005 में 3.28 प्रतिशत हो गया। आरंभिक वर्ष तथा अनन्तिम वर्ष के आंकड़ों पर दृष्टिपात करने से इसमें 2.45 प्रतिशत की वृद्धि (5.73 से घटकर वर्ष 2005 में 3.28% हो जाना) परिलक्षित होती है। भारत अवस्थित विदेशी बैंकों के संदर्भ में भी एनपीए स्तर में (प्रतिशत के रूप में) लगातार कमी की प्रवृत्ति भी उत्साहजनक तो है, परन्तु भारतीय



तालिका सं. 1.

**अनुसूचित वाणिज्य बैंकों की बैंक समूह वार सकल तथा निवल अनर्जक आस्तियाँ  
मार्च के अंत में**

(राशि करोड़ रुपए)

बैंक समूह / वर्ष	सकल अग्रिम	सकल अनर्जक आस्तियाँ			निवल अग्रिम	निवल अनर्जक आस्तियाँ		
		राशि	सकल अग्रिमों से प्रतिशत	कुल आस्तियों से प्रतिशत		राशि	सकल अग्रिमों से प्रतिशत	कुल आस्तियों से प्रतिशत
<b>अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक</b>								
2003	7,78,043	68,717	8.8	4.1	7,40,473	29,692	4.0	1.8
2004	9,02,026	64,785	7.2	3.3	8,62,643	24,396	2.8	1.2
2005	11,52,682	59,373	5.2	2.5	11,15,663	21,754	2.0	0.9
2006	15,51,378	51,816	3.3	1.9	15,15,669	18,529	1.2	0.7
<b>सरकारी क्षेत्र के बैंक</b>								
2003	5,77,813	54,090	9.4	4.2	5,49,351	24,877	4.5	1.9
2004	6,61,975	51,538	7.8	3.5	6,31,383	19,335	3.1	1.3
2005	8,77,825	48,399	5.5	2.7	8,48,912	16,904	2.1	1.0
2006	11,34,724	42,106	3.7	2.1	11,06,128	1,368	1.3	0.7
<b>निजी क्षेत्र के पुराने बैंक</b>								
2003	51,329	4,550	8.9	4.3	49,436	2,548	5.2	2.5
2004	57,908	4,393	7.6	3.6	55,648	2,142	3.8	1.8
2005	70,412	4,200	6.0	3.1	67,742	1,859	2.7	1.4
2006	85,154	3,740	4.3	2.5	81,980	1,368	1.6	0.9
<b>निजी क्षेत्र के नए बैंक</b>								
2003	94,718	7,232	7.6	3.8	89,515	1,365	1.5	0.7
2004	1,19,511	5,961	5.0	2.4	1,15,106	1,986	1.7	0.8
2005	1,27,420	4,582	3.6	1.6	1,23,655	2,353	1.9	0.8
2006	2,32,536	4,042	1.7	1.0	2,30,005	1,793	0.8	0.4
<b>विदेशी बैंक</b>								
2003	54,184	2,845	5.3	2.4	52,171	903	1.7	0.8
2004	62,632	2,894	4.6	2.1	60,506	933	1.5	0.7
2005	77,026	2,192	2.8	1.4	75,354	639	0.8	0.4
2006	98,965	1,927	1.9	1.0	97,555	808	0.8	0.4

बैंकों की तुलना में यह उतना उत्साहजनक नहीं है। फिर भी इन बैंकों के शुद्ध एनपीए स्तर में आलोच्य अवधि में 1.03 प्रतिशत की कमी तो देखी ही जा सकती है। यह प्रतिशत वर्ष 2002 में 1.89 था, जो वर्ष 2005 में 0.86 रह गया। (तालिका सं. 1.)

**भारतीय बैंकों/विदेशी बैंक की आस्तियाँ**

भारत में कार्यरत सभी प्रकार के बैंकों की कुल आस्तियों

(विदेशी बैंक) तथा अन्य अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक सहित के मौद्रिक परिमाणात्मक आयाम तथा प्रतिशत भागीदारी के अद्यतन आंकड़ों का सिंहावलोकन किया जाय तो यह स्वाभाविक रूप से स्पष्ट है कि भारत के कुल अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की 11,50,327 करोड़ रुपयों की कुल आस्तियों में 5,24,531 करोड़ रुपये (45.61%) की आस्ति सहित राष्ट्रीयकृत बैंकों का हिस्सा सबसे अधिक है। 2,20,337 करोड़ रुपये (कुल











### एनपीए की बिक्री / खरीद संबंधी दिशानिदेश- मुख्य मुख्य बातें □

इन दिशानिदेशों संबंधित मुख्य बातें इस प्रकार हैं:

- बहु/संघीय बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत आने वाली आस्तियों समेत कोई भी वित्तीय आस्ति इन दिशानिदेशों के तहत बिक्री/खरीद की पात्र है बशर्ते वह विक्रेता बैंक की बही में गैर निष्पादक आस्ति/गैर निष्पादक निवेश हो।
- जो बैंक एनपीएफए की खरीद/बिक्री कर रहा हो उसे यह सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि खरीद/बिक्री बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार की जाए।
- नीति बनाने समय बोर्ड को स्वयं इससे संतुष्ट होना चाहिए कि एनपीएफए खरीदने के लिए बैंक के पास पर्याप्त दक्षता है और इस लेनदेन को सक्षमतापूर्वक पूरा कर लिया जाएगा जिससे कि बैंक का मूल्य संवर्धन होगा। बोर्ड को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि ऐसी गतिविधियों में लगने वाले खरीदार बैंक जोखिमों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए उचित प्रणाली और प्रक्रिया स्थापित करते हैं।
- संभाव्य नकदी प्रवाह के सामान्यतः तीन वर्ष की अवधि के अंदर नकदीकरण की संभावना होती है और संभाव्य नकदी प्रवाह के 5 प्रतिशत का प्रत्येक छमाही में नकदीकरण होना चाहिए।
- दूसरे बैंक को/से एनपीएफए खरीदने / बेचने वाले बैंक ऐसा 'बिना सहारा लिए' आधार पर करें अर्थात् एनपीएफए से संबद्ध समस्त ऋण जोखिम खरीदार बैंक को अंतरित कर दिया जाए। विक्रेता बैंक यह सुनिश्चित करें कि वित्तीय आस्ति की बिक्री होने के बाद बैंक की बही से आस्ति को हटा दिया जाए और बिक्री के पश्चात विक्रेता बैंक पर जानकारी में रही किसी भी तरह की देयता नहीं पड़नी (डिवाल्स) चाहिए।
- एनपीएफए को दूसरे बैंक को बेचने के पश्चात बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बेची गई आस्ति के संबंध में वहां किसी तरह की संलग्नता न रहे और बेची गई वित्तीय आस्ति से संबंधित किसी भी तरह की परिचालनात्मक, वैधानिक और अन्य प्रकार के जोखिम को न स्वीकारें। साथ ही, किसी भी रूप से इस विशेष वित्तीय आस्ति को ऋण वृद्धि/चलनिधि सुविधा की सहायता प्रदान न की जाए।
- बैंक की बही की गैर निष्पादक आस्ति दूसरे बैंक को बेचे जाने की पात्र तभी होगी जब कि विक्रेता बैंक की बही में ये कम-से-कम दो वर्ष तक गैर-निष्पादक आस्ति बनी रहे।
- बैंक को एनपीएफए केवल नकदी आधार पर ही दूसरे बैंकों को बेचनी चाहिए। बिक्री लाभ सीधे ही प्राप्त किया जाए तथा पूरा बिक्री लाभ प्राप्त होने के बाद ही इस आस्ति को विक्रेता बैंक की बही में से हटाया जाए।
- एन पी एफ ए खरीदने वाला बैंक इसे दूसरे बैंकों को बेचने से पहले कम-से-कम 15 महीने तक अपनी बही में रखे। बैंकों को चाहिए कि जिस बैंक ने एनपीएफए बेचा है उसे आस्ति वापस न बेची जाए।
- बैंकों को पोर्टफोलियो आधार पर खुदरा एनपीएफए के तहत समान पूल खरीद/विक्रय की अनुमति दी गई बशर्ते पूल का प्रत्येक एनपीएफए

विक्रेता बैंक की बही में कम से कम दो वर्ष तक एनपीएफए बना रहा हो। आस्तियों के पूल को क्रेता बैंक की बही में एक आस्ति के रूप में दिखाया जाए।

- खरीदे गए एनपीएफए को खरीदने वाले बैंक की बही में खरीदने की तिथि से 90 दिन की अवधि तक 'मानक' के रूप में वर्गीकृत किया जाए। तत्पश्चात, आस्ति खरीदते समय जो नकदी प्रवाह अपेक्षित था उसके परिप्रेक्ष्य में क्रेता बैंक की बही में वसूली रिकार्ड देखा जाए और फिर इसके आधार पर खरीदी गई वित्तीय आस्ति की आस्ति वर्गीकरण स्थिति निश्चित की जाए।
- क्रेता बैंक की बही में उसी बाध्यकारी के वर्तमान एक्सपोजर (खरीदी गयी वित्तीय आस्ति के अलावा) का आस्ति वर्गीकरण उस एक्सपोजर के वसूली रिकार्ड से प्रबंधित होगा और यह अलग होगा।
- क्रेता बैंक द्वारा गैर निष्पादक वित्तीय आस्ति की भुगतान अनुसूची या अनुमानित नकदी प्रवाह में किसी तरह की पुनर्संरचना / पुनः अनुसूचित करना/पुनर्निर्धारण करने से ये लेखा गैर निष्पादक आस्ति हो जाएगा।
- जब कोई बैंक अपनी गैर-निष्पादक वित्तीय आस्ति को किसी अन्य बैंक को बेचता है तो अंतरण के पश्चात इसे अपनी बही से हटा देता है। यदि बिक्री निवल बही मूल्य (एनबीवी) (अर्थात् किए गए प्रावधान घटाकर निकाला गया बही मूल्य) से कम कीमत पर की जाती है तो इस अंतर को उस वर्ष के लाभ तथा हानि लेखे में नामे किया जाए। यदि बिक्री एनबीवी से अधिक मूल्य पर की जाती है तो अधिक प्रावधान को पलटा न जाए बल्कि इसे अन्य गैर-निष्पादक वित्तीय आस्तियों की बिक्री में आई कमी/हानि खाते की भरपाई में उपयोग में लाया जाए।
- अन्य बैंक से खरीदे गए एनपीए में होने वाली वसूली को पहले इसकी अधिग्रहण लागत के प्रति समायोजित किया जाए। अधिग्रहण लागत से अधिक होने वाली वसूली को लाभ के रूप में माना जाए।
- पूंजी पर्याप्तता के उद्देश्य से बैंकों को चाहिए कि अन्य से खरीदे गए एनपीएफए को 100 प्रतिशत जोखिम भार दिया जाए। यदि एनपीए को निवेश के रूप में खरीदा गया है तो इस पर पूंजी प्रभार के लिए बाजार जोखिम भी लगेगा। एनबीएफसी पर पूंजी पर्याप्तता के संबंधित अनुदेश लागू होंगे।
- क्रेता बैंक निर्दिष्ट वित्तीय आस्ति के बाध्यताकारी के जोखिम की गणना करेगा। खरीद के कारण बाध्यताकारी के जोखिम की गणना के पश्चात इन बैंकों को विवेकसम्मत ऋण जोखिम उच्चतम सीमाओं (एकल और सामूहिक दोनों) का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए। एनबीएफसी पर एक्सपोजर मानदंडों के संबंधित अनुदेश लागू होंगे।
- दूसरे बैंकों से/को गैर निष्पादक वित्तीय आस्तियां खरीदने /बेचने वाले बैंकों से अपेक्षित है कि वे खरीदे / बेचे गए एनपीएफए के ब्यौरों के संबंध में अपने तुलन -पत्रक में 'लेखे पर नोट ' के अंतर्गत प्रकटीकरण करें।

□ भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2005-06 से साभार



## हम समय की मांग को समझते हैं



(परिक्रमा में इस बार आप को लेकर चलते हैं यूनियन बैंक स्टाफ महाविद्यालय में जहां विशाल भूमि पर खड़ा है ज्ञान का अथाह भंडार जो निरंतर आनेवाली पीढ़ी के बैंकरो को समय की मांग के अनुसार परिमार्जित कर रहा है। एक तरफ नियमित प्रशिक्षण चल रहा है तो दूसरी तरफ 'प्रबंध संस्थान' के रूप में प्रबंधन की एक वर्ष की गहन पढ़ाई। यूनियन बैंक स्टाफ महाविद्यालय के प्रधानाचार्य श्री एल. एन. वासुदेव राव अपने विज्ञान और मिशन में पूरी तरह स्पष्ट। स्वप्निल आंखों में भविष्य की साफ तस्वीर देखने वाले श्री राव से बैंक की प्रशिक्षण नीति, भावी कार्यक्रम, वर्तमान स्थिति आदि पर खुल कर बातचीत की पुष्पकुमार शर्मा ने और जैसी परम्परा है, श्री राव के विचारों का सारांश प्रस्तुत है)

- प्रशिक्षण का उद्देश्य ज्ञान की वृद्धि, टेक्नॉलॉजी के प्रयोग की जानकारी, लाभप्रदता, दक्षता स्तर बढ़ाना एवं प्रतिस्पर्धात्मकता में अग्रणी रहना आदि सिखाने का होना चाहिये और हम इन उद्देश्यों का पूर्णतः पालन कर रहे हैं। हम लर्निंग टीम बना रहे हैं।
- पिछले दो सालों से हमने सीबीएस के कार्यक्रम चलाये हैं। हम नहीं चाहते कि टेक्नॉलॉजी को लागू करने में हमारा बैंक पीछे रह जाए।
- ई-प्रोडक्ट्स की जानकारी जब हम अपने अधिकारियों को देंगे तब ही तो वे अपने ग्राहकों को संतुष्ट कर पायेंगे।
- हमारे अध्यक्ष प्रशिक्षण के संबंध में बहुत रुचि लेते हैं और उन्हीं के दिशा-निर्देश में हमारा महाविद्यालय नये-नये कार्यक्रम चलाने में लगा हुआ है। हम यह मानते हैं कि दक्षता स्तर (एफिशियन्सी लेवल) बढ़ाने से बैंक की लाभप्रदता पर पोजिटिव प्रभाव पड़ता है।
- वैसे तो कोई ऐसा मैकेनिजम नहीं है जो सीधा 'फीड बैक' दे परन्तु कामकाज या शाखा/कार्यालय विशेष का निष्पादन है जो फीड बैक देता है कि प्रशिक्षण सफल रहा है।
- हमारे अपने फैकल्टी के अलावा हम अलग-अलग रेपुटेड संस्थानों से भी फैकल्टी बुलाते हैं। ट्रिपल आईआईटी से फैकल्टी आते हैं।
- जहां तक ग्राहकों को प्रशिक्षित करने का प्रश्न है, हमने एक शुरुआत की है एक्सपोर्टर्स को बुलाकर जानकारी दी है। हम जानते हैं कि कस्टमरों को भी आज ट्रेनिंग या यूं कहें कि अवेरनेस की जरूरत है। इसी लिये तो रिलेशनशीप मैनेजर बनाये गये - लोगों को एटीएम से लेकर बैंक के तमाम ई-प्रोडक्ट्स की जानकारी देने के लिये हम लगातार प्रयास कर रहे हैं। हां, यह बात है कि हमने कोई औपचारिक सर्वे इस बारे में नहीं किया है। वैसे कहते हैं कि कस्टमर को 'शॉक' लगना चाहिये कि अरे, मैंने जो चाहा वो बैंक के पास पहले से है।
- इम्पेक्ट ऑफ ट्रेनिंग के बारे में हमारा महाविद्यालय पूरी तरह सजग है। समय समय पर हम इसका जायजा भी लेते हैं ताकि हमें अपने आपको सुधारने का अवसर मिले। हमारा महाविद्यालय बैंक के फ्रन्ट ऑफिस के साथ साथ बैंक ऑफिस के प्रति भी उतना ही जागरूक है। वैसे भी, सभी जानते हैं प्रशिक्षण तो एक सहजक की तरह होता है जो ज्ञान और कार्य के बीच सेतु की तरह काम करके उत्पादकता बढ़ाता है।
- भाषा के बारे में तो यही कहना है कि जरूरत के अनुसार इस्तेमाल करना चाहिये। हम हिन्दी माध्यम से यहां कोई कार्यक्रम नहीं चलाते जब कि अन्य सेन्टर चलाते हैं। हम यह भी मानते हैं कि हिन्दी नेशनवाइड चलनेवाली भाषा है और उसका प्रयोग बैंक के हित में है।

श्री राव ने बातचीत के दौरान अपनी नीतिगत विषयों की जानकारी देने के साथ-साथ हमें महाविद्यालय की 'वर्चुअल' सैर भी करायी जो आगे आपकी जानकारी के लिये प्रस्तुत है।



तैयार करना और देना

- प्रशिक्षण की उन्मुखता में परिवर्तन - ग्राहकोन्मुखी
- चल प्रशिक्षण - स्थल पर जाकर एवं कार्य संबंधी प्रशिक्षण
- प्रशिक्षण का प्रभाव देखने के लिये पाठ्यक्रमोत्तर मूल्यांकन उपाय तैयार करना
- संपूर्ण प्रशिक्षण प्रणाली में एक जैसी प्रशिक्षण सामग्री के लिये उसका दस्तावेजीकरण एवं मानकीकरण
- निरंतरता बनाये रखने के लिये विभिन्न प्रक्रियाओं एवं क्रियाविधियों को परिभाषित करते हुए प्रशिक्षण मैनुअल बनाना

महाविद्यालय ने इस बात को महसूस किया कि यहां आने वाले बैंकों के लिये स्कूल स्तर के क्लास रूम अर्थात् वर्टिकल प्रक्रिया अपनाने के बजाय समस्तरीय दर्शन होरिजोन्टल प्रक्रिया ही ठीक रहती है, अतः जरूरी है कि हम कर्मचारी की 'जरूरत' को समझें और अपनी प्रशिक्षण प्रक्रिया को सहज बनाये। बैंक यह मानता है कि केवल किताबी ज्ञान ही प्रशिक्षण नहीं होता बल्कि व्यक्ति के सम्पूर्ण व्यक्तित्व का विकास ही प्रशिक्षण को अर्थ दे सकता है, अतः जरूरी है कि महाविद्यालय में बौद्धिक, शारीरिक, सामाजिक एवं अध्यात्मिक मंच उपलब्ध हों ताकि व्यक्ति विकास की कोई कड़ी छूट न जाए। शायद यही कारण है कि यूनियन बैंक स्टाफ महाविद्यालय ने अपने प्रशिक्षण की फिलॉसफी में निम्नलिखित पहलू शामिल किये हैं:-

- व्यक्ति एवं संगठन की आवश्यकताओं की उपलब्धि के लिये स्वामित्व एवं जिम्मेदारी लेने हेतु स्टाफ को प्रोत्साहित करना
- सभी स्टाफ सदस्यों के कौशल एवं व्यवहार का विकास करना
- सहभागिता रूप में सीखने एवं ज्ञान को बांटने का माहौल उपलब्ध कराना और
- प्रतिस्पर्धात्मकता का लाभ पाने के लिये बैंक के सहजक की भूमिका निभाना

इससे पहले कि हम इसकी सभी सुविधा युक्त कक्षाओं में जाएं



यह देख लेते हैं कि ये किन किन क्षेत्रों में कार्यक्रम चलाता है -

- मानव संसाधन
- मार्केटिंग
- ऋण
- ऋण और जोखिम प्रबंधन
- विदेशी मुद्रा
- सामान्य बैंकिंग
- सूचना प्रौद्योगिकी

महाविद्यालय के संकाय सदस्य अपने-अपने क्षेत्र में निपुणता से लगे हुए हैं। यहां पर एक साथ पांच चैनल चलाये जा सकते हैं। इसके अलावा यहां के संकाय सदस्यों के ज्ञान में अभिवृद्धि करने के लिये उन्हें निरंतर आधार पर एनआईबीएम, बीटीसी, आईआईएम (अहमदाबाद, बंगलूर), एएससीआई (हैदराबाद), प्रबंध विकास संस्थान (गुडगांव), टीएमटीसी (धुळे) एवं सीओडी (हैदराबाद) भी प्रतिनियुक्त किया जाता है ताकि वे अपने समेटे हुए ज्ञान एवं अनुभवों को सभी के बीच बांट सकें।

विश्वस्तरीय कक्षाएं जिनमें सभी सुविधायें सही तरीके से उपलब्ध हैं, बेहतर रूप से रहने के लिये हॉस्टेल और ज्ञान का भंडार पुस्तकालय। व्यायाम एवं अन्य खेलकूदों की व्यवस्था के साथ-साथ चिकित्सा सुविधा भी यहां उपलब्ध हैं। कार्यक्रम में सहभागियों को 'ग्राहक' समझा जाता है ताकि उन्हें उत्कृष्ट सेवायें दी जा सकें।

यह स्टाफ महाविद्यालय 36.21 एकड़ में अपनी बहुत सारी खूबियों के साथ अनूठा है- इसके कैम्पस को 'बेस्ट मेन्टेन्ड बिल्डिंग एण्ड गार्डन' का दो बार पुरस्कार प्राप्त हो चुका है। इसे न केवल 'आयएसओ' का प्रमाणपत्र मिला है बल्कि दो बार 'गोल्डन पिकॉक' पुरस्कार भी प्राप्त हो चुका है... उपलब्धियों की यह श्रृंखला जारी है।

आपको बतायें, यहां न केवल नकदी फसल फल आम और चीकू के पेड़ हैं बल्कि गौशाला भी है जिसमें इतना दूध और दही होता है कि सहभागियों की रोजमर्रा की जरूरतें पूरी होती हैं। गायों के साथ यहां भेड़ें भी हैं, साथ ही है अपनी





## बैंकों में सीआरएम सॉफ्टवेयर की उपादेयता

\* डॉ. सुबोधकुमार एवं

राजपाल सिंह रावत

हे. नं. ब. विश्वविद्यालय, गढ़वाल

विपणन के सन्दर्भ में बहुत पुरानी उक्ति है 'कस्टमर इज किंग'। मुक्त बाज़ार व्यवस्था में यह कहावत पूरी तरह चरितार्थ होती है। नियन्त्रित अर्थव्यवस्था में बाज़ार पर शासन की शक्ति नियामक संस्था के पास होती है जो अप्रत्यक्ष रूप से सरकार ही है। स्वतन्त्र बाज़ार का नियन्ता ग्राहक होता है। वित्तीय बाज़ार में नए निजी बैंकों और प्राइवेट बीमा कम्पनियों को व्यवसाय प्रारम्भ किये अब कई वर्ष पूरे हो चुके हैं। यह ऐसा समय है जब उदारीकरण के प्रभाव को परखा जा सकता है और तुलनात्मक अध्ययन से पता लगाया जा सकता है कि निजीकरण का ग्राहक हित पर क्या प्रभाव पड़ा है, नए बैंकों के प्रवेश से ग्राहक सेवा गुणवत्ता स्तर किस प्रकार प्रभावित हो रहा है। ग्राहक सम्बन्धों के सन्दर्भ में प्रकाशित केस स्टडीज और शोध सर्वेक्षण स्पष्ट संकेत कर रहे हैं कि बाज़ार में उपजी स्पर्धा का लाभ उपभोक्ता तक पहुँचने की स्थितियां बन चुकी हैं। एक ओर श्रेष्ठ सेवा स्तर मानकों के चलते ग्राहक ने पुराने बैंक से निष्ठा बदलकर नए बैंक की ओर रुख किया, लेकिन दूसरी ओर ऐसे मामले भी सामने आये हैं कि एक-दो वर्ष की अवधि के बाद उसने अपने पूर्व बैंक के साथ ही व्यवहार शुरू कर दिया। उस समय उसने नए बैंक की बेहतर टैक्नॉलॉजी सम्पन्न सुविधाओं के कारण खाता खोला था। इस बीच सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने अपनी व्यावसायिक प्रक्रियाओं को टैक्नॉलॉजी आधारित बना लिया और साथ ही प्रतियोगिता के दबाव के कारण ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन पर समुचित ध्यान केन्द्रित कर लिया। दूसरा महत्वपूर्ण पहलू सर्विस चार्जेस के सम्बन्ध में है। निजी बैंकों में सर्विस चार्जेज काफी ज्यादा हैं। मध्यम और निम्न आर्य वर्ग के लिये यह काफी प्रभावी घटक है। जबकि ग्रामीण और

सभी व्यवसायों में ग्राहक सम्मान और सहयोगपूर्ण व्यवहार की अपेक्षा रखते हैं, किन्तु बैंक और बीमा जैसी संस्थाओं में उनकी आकांक्षा कहीं अधिक रहती है। यहाँ उन्हें अच्छे व्यवहार के साथ-साथ परामर्श और विश्वास की खोज होती है।

रिटेल बैंकिंग में सम्भावनायें देखी जा रही हैं, तब प्राइवेट बैंकों को अपने शुल्क दरों में सुधार करना ही होगा। इस प्रकार कुल मिलाकर सेवा गुणवत्ता नियंत्रण और मूल्य नियन्त्रण दोनों ही क्षेत्रों में बैंकों को ग्राहक के पक्ष में जाना होगा, चाहे वह राजकीय नियन्त्रण का बैंक हो अथवा निजी क्षेत्र का बैंक हो। अस्तु, बाज़ार में प्रतिस्पर्धा की दशा में ग्राहक राजा है। बाज़ार की प्रतियोगितापूर्ण अवस्था में ग्राहक सम्बन्ध महत्वपूर्ण हो जाते हैं और किसी व्यवसाय या व्यवसायी का भविष्य निर्धारित करने वाले प्रधान घटक बन जाते हैं।

‘ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन’

एक सतत प्रक्रिया है। ग्राहक सम्बन्धों की सामयिक परीक्षा करते रहना होता है। बैंकिंग सेवाओं के विपणन क्षेत्र में ग्राहक आधार की रक्षा को बहुत महत्वपूर्ण नियम माना जा रहा है। वर्तमान ग्राहक को रोके

रखना है तो ग्राहक सम्बन्धों पर बहुत ध्यान देना होगा। सरकारी क्षेत्र के बैंक वर्तमान ग्राहकों को रोकने पर पहले से ही अधिक ध्यान देते आये हैं, जबकि निजी और विदेशी बैंकों में नये ग्राहक प्राप्त करने पर जोर होता है। किन्तु सर्वेक्षण अध्ययनों के निष्कर्ष संकेत करते हैं कि सार्वजनिक बैंकों में ग्राहक सम्बन्धों की स्थिति संतोषजनक नहीं है। बैंकों की ग्राहक मीटिंग्स में ग्राहकों की संख्या नगण्य होती है। सभी व्यवसायों में ग्राहक सम्मान और सहयोगपूर्ण व्यवहार की अपेक्षा रखते हैं, किन्तु बैंक और बीमा जैसी संस्थाओं में उनकी आकांक्षा कहीं अधिक रहती है। यहाँ उन्हें अच्छे व्यवहार के साथ-साथ परामर्श और विश्वास की खोज होती है। सॉफ्टवेयर कम्पनियां सेवाप्रदाताओं के लिये सीआरएम प्रोग्राम बनाने लगी हैं। बैंक इस प्रकार के सॉफ्टवेयर तैयार करवाकर उनका उपयोग कर









अपनी संस्था के ग्राहक प्रबंधन उद्देश्यों को चिन्हांकित करके जाँच की जाये कि यह सॉफ्टवेयर उन उद्देश्यों की पूर्ति करने में समर्थ है। सॉफ्टवेयर के चुनाव में दूसरी महत्वपूर्ण बात है कि यूजर फ्रैन्डली होना चाहिए, तभी उसका सुगमता से उपयोग किया जा सकेगा। इसके बावजूद, प्रायः स्टाफ ट्रेनिंग की जरूरत होती है। अतः सॉफ्टवेयर के चलन से पूर्व ही ट्रेनिंग की योजना गम्भीरतापूर्वक निर्धारित कर ली जाये और इसकी लागत के संबंध में भी विचार कर लिया जाये। सॉफ्टवेयर वेण्डर अपने प्रोग्राम के संबंध में प्रायः ट्रेनिंग की व्यवस्था करते हैं। सॉफ्टवेयर का चुनाव करते समय सावधानियों में एक उल्लेखनीय

सुझाव है कि इस सॉफ्टवेयर के बारे में पूर्व से प्रयोग कर रहे उपयोगकर्ताओं की राय ली जाये। सॉफ्टवेयर के बारे में उनकी प्रतिक्रिया बहुत मायने रखती है। उनसे इसकी उपयोगिता, खूबियों और खामियों के विषय में पता लगाना बहुत उपयुक्त रहता है। अपने ही व्यापार क्षेत्र में संलग्न और समान आकार-प्रकार की कम्पनियों से उनके अनुभव और टिप्पणी जानना ठीक रहता है। इस विषय में वेण्डर से ही पूछताछ की जा सकती है कि सॉफ्टवेयर उपभोक्ताओं के रेफरेन्सेस दें ताकि सॉफ्टवेयर लेने से पूर्व इसके विषय में उनसे तसल्ली की जा सके।

बैंकर और ग्राहक के दीर्घकालिक संबंध होते हैं। वस्तुतः जिस प्रकार लेखांकन में 'ऑनगोइंग कन्सर्न' अवधारणा है, उसी प्रकार बैंक में ग्राहक संबंध भी निरन्तर चलते रहने वाले होते हैं। बैंक में खाता खुलना एक ट्रान्सेक्शन नहीं अपितु लेनदेनों की अनन्त श्रृंखला का एक बीज है। बैंकिंग में विपणन की आधुनिक प्रवृत्तियों में प्रमुख लक्षण है कि अब विक्रेता की दृष्टि एक सौदे तक सीमित न होकर लम्बे समय तक होने वाले अनेकानेक व्यवहारों तक विस्तृत है। प्रमुख बैंक सीबीएस बैंकिंग प्रारम्भ कर रहे हैं। इससे एक ओर ग्राहक को अनेक सुविधायें मिल रही हैं, दूसरी ओर बैंक को अनेक व्यावसायिक लाभ पहुँच रहे हैं। दूसरे व्यवसायों में भी इस प्रकार के



परिवर्तन दर्ज हो रहे हैं। अतः यह व्यावसायिक वातावरण का प्रभाव भी कहा जा सकता है।

### बैंकों में सीआरएम सॉफ्टवेयर की सार्थकता

बैंकों में सीआरएम सॉफ्टवेयर के इस्तेमाल के विषय में सर्वेक्षण के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के सबसे बड़े बैंक के कोर बैंकिंग विभाग में सम्पर्क करने पर उत्तर मिला कि वे सीआरएम सॉफ्टवेयर का उपयोग नहीं करते हैं जबकि निजी क्षेत्र के बैंक इसे काम में लाते हैं। पुराने बैंकों को इस प्रकार का सॉफ्टवेयर अपनाने में कुछ कठिनाइयाँ भी हैं, जैसे- उनके डाटा माइग्रेटेड हैं और अद्यतन नहीं हैं। पूर्व में कभी भरे गए अधूरे फार्म

सीआरएम सॉफ्टवेयर की दृष्टि से निष्प्रयोज्य हैं। हमारे पास ग्राहक संबंधी जो सूचनायें हैं वह विश्वसनीय नहीं हैं। विश्वसनीयता का अर्थ यह कि इन विवरणों को नवीनीकृत करने की जरूरत है। उस समय का पता और फोन नम्बर अब अर्थहीन है। पहली बात यह कि टेलीफोन नम्बर जैसी सूचनाओं पर उस समय जोर नहीं दिया जाता था और माँगी ही नहीं जाती थी। दूसरी ओर, लम्बे समय बाद उस फोन नम्बर का कोई लाभ नहीं क्योंकि ज्यादा समय अन्तराल के बाद प्रायः फोन नम्बर बदल जाते हैं। साथ ही, कुछ ही वर्षों पूर्व मोबाइल फोन और ई-मेल पते बिल्कुल चलन में नहीं थे जो कि अब खूब उपयोग में लाये जा रहे हैं। कार्यालय और आवासीय पते की बात करें तो वे इतनी सावधानी से नहीं लिये गए कि उन पर वास्तव में कोई सम्पर्क सम्भव हो। फिर दोनों ही पतों में समयान्तर के बाद परिवर्तन की सम्भावना बनती है। नए निजी बैंक की तुलना दशकों पुराने बैंक से करना उचित नहीं है क्योंकि वह प्रारंभ से ही टैक्नॉलॉजी सम्पन्न हैं और उनके सभी डाटा अधिकतम दो-चार वर्ष पुराने हैं। इनके खाता खोलने की रीति भी सरकारी क्षेत्र के बैंकों की छोटी शाखाओं (ग्रामीण अथवा अर्धशहरी) की तुलना में भिन्न है क्योंकि वहाँ यह कार्य बैंक ऑफिस में किया जाता है और अधिक काम एजेण्ट द्वारा किया जाता है। राष्ट्रीयकृत बैंकों में भी प्रमुख नगरों में बैंक ऑफिस प्रणाली का चलन शुरू हुआ है लेकिन छोटे शहरों और गाँवों





बैंकों में सीआरएम सॉफ्टवेयर की सार्थकता

वारण

उपयोग

1. सेवादाता का बृहत ग्राहक समूह होना  
छोटी शाखा जो ऑनलाइन नहीं है, सीआरएम के अनौपचारिक तरीके पर्याप्त हैं। दूसरी ओर बड़ी ब्रान्च जहाँ ग्राहकों की संख्या ज्यादा है वहाँ सीआरएम सॉफ्टवेयर का उपयोग कर ग्राहकों के कम्युनिकेशन में रहना सम्भव है और सेवा गुणवत्ता का बेहतर स्तर बनाये रखा जा सकता है।
2. प्रभावी संप्रेषण श्रृंखला  
व्यवसाय को विपणोन्मुख बनाने के लिये ग्राहक के साथ सुगम सम्वाद प्रणाली का होना पहली अनिवार्यता है। दूसरी ओर ग्राहक की निजी जरूरतों का पता लगाने के लिये सम्प्रेषण की श्रेष्ठ रीति होना जरूरी है। ग्राहक संतोष में अभिवृद्धि हेतु भी सेवाप्रदाता और क्लाइंट के माध्यम स्वस्थ संवहन पद्धति की आवश्यकता होती है।
3. संबंध प्रबंधन में उपयोगी  
बैंकिंग में ग्राहक संबंधों के महत्व को स्विकार कर लिया गया है। बैंक, संबंध प्रबन्धक नियुक्त कर रहे हैं। सीआरएम सॉफ्टवेयर में संबंध प्रबंधन की बहुत युक्तिपूर्ण रीतियाँ होती हैं। संबंध बैंकिंग के क्षेत्र में सीआरएम सॉफ्टवेयर उपयोगी उपकरण साबित होगा।
4. बीमा उत्पादों के लिये उपयोगी  
अब, बैंक बीमा कारोबार भी करते हैं। विशेषकर जीवन बीमा उत्पादजटिल और दीर्घकालिक होते हैं। इनमें लम्बी अवधि तक बार-बार उपभोक्ता के सम्पर्क में रहना होता है। बीमाधारक को भी इस समय अन्तराल में कई बार कुछ सुविधायें लेनी होती हैं, जैसे, मनी बैक पॉलिसीज में सरवाइवल बैनीफिट पूर्व निर्धारित अवधियों पर क्रमशः भुगतान किया जायेगा।
5. आई टी आधारित उत्पादों के लिये  
आई टी आधारित उत्पाद स्टाफ और कस्टमर दोनों के लिये बिल्कुल अपरिचित हैं। इन्हें समझने और सीखने के क्रम में सीआरएम सॉफ्टवेयर अतिशय उपयोगी है। टैक्नॉलॉजी निर्भर सेवाओं के सन्दर्भ में बैंकों और ग्राहकों, दोनों को अनेक कठिनाइयाँ आ रही हैं। ये समस्याएँ ग्राहक और बैंक दोनों के लिये एकदम नई हैं। सहज सम्वाद प्रणाली होने से सीआरएम सॉफ्टवेयर ऐसी बाधाओं के निवारण में सहायक है।
6. रिटेल बैंकिंग क्षेत्र  
बैंकिंग और बीमा दोनों व्यवसाय में रिटेल क्षेत्र में व्यापक सम्भावनायें हैं। दोनों ही उद्योगों में रिटेल विपणन की ओर रुख किया जा रहा है। खुदरा मार्केट को लाभदायी क्षेत्र के रूप में चिन्हित किया गया है। रिटेल व्यवसाय में ग्राहकों की संख्या अपेक्षाकृत ज्यादा होती है। इसी दृष्टि से यहाँ सीआरएम सॉफ्टवेयर की उपादेयता अधिक है।
7. ग्राहक शिक्षा  
उपभोक्ता संरक्षण कानून उपभोक्ता को ग्राहक शिक्षा अधिकार के तौर पर प्रदान करता है। बैंकर्स ने इस दिशा में व्यवस्थित प्रयास शुरू किये हैं। ग्राहकों के लिये ट्रेनिंग सेन्टर स्थापित हुए हैं। ग्राहक शिक्षा परिवार नियन्त्रण का कारगर उपाय है। ग्राहक शिक्षा का लाभ सेवादाता और उपभोक्ता दोनों को समान रूप से मिलता है। ग्राहक फ्रेंडली सॉफ्टवेयर से यह लक्ष्य भी आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।



विषय में ठीक से नहीं पता होता। योजनाओं की जानकारी रखे बगैर मार्केटिंग कर पाना कैसे संभव है? यदि मार्केटिंग को कारगर बनाना है तो स्टाफ को योजनाओं का जानकार होना जरूरी है। इनके साथ उन्हें प्रतियोगी बैंकों की योजनाओं से इनकी तुलना करने में सक्षम होना चाहिए और व्यावसायिक वातावरण का ज्ञान भी होना चाहिए।

**समय की कमी:** मार्केटिंग के लिए समय की कमी को एक मुख्य बाधा बताया जाता है। इस बाधा का जिक्र करने वालों का कहना है कि उनका सारा समय रूटीन के कार्यों को पूरा करने में ही निकल जाता है। मार्केटिंग को हर मामले में अलग फंक्शन नहीं माना जाना चाहिए कि उसके लिए अलग से समय की जरूरत पड़े। मार्केटिंग रूटीन के दौरान भी की जा सकती है। सही ढंग से समय प्रबंधन कर अलग से समय भी निकाला जा सकता है।

**कड़ी प्रतियोगिता:** बैंकिंग में जितनी कड़ी प्रतिशेगिता है उतनी सेवा उद्योग के किसी अन्य क्षेत्र में शायद ही देखने को मिलती है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की कुल संख्या 27 है जिनके बीच में प्रतिस्पर्धा है। फिर उन्हें निजी क्षेत्र के बैंकों, नयी पीढ़ी के बैंकों, विदेशी, बहुराष्ट्रीय, सहकारी बैंकों एवं अन्य वित्तीय संस्थानों से भी मुकाबला करना पड़ रहा है। मार्केटिंग को देर से अपनाने के कारण सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को इस प्रतियोगिता के बीच अपने एवं अपनी योजनाओं के लिए जगह बनाने में चुनौतियों का सामना करना स्वाभाविक है।

**प्राथमिकताओं को समझने में कठिनाई :** राष्ट्रीयकरण से पूर्व बैंकों के पास योजनाओं की संख्या सीमित हुआ करती थी। आज का दौर रिटेल बैंकिंग का है। जमा योजनाओं में तो विविधता आई ही है पर ऋण योजनाओं में एक प्रकार से क्रांति देखने को मिलती है। शायद ही कोई ऐसा वैध उद्देश्य होगा जिसके लिए आज बैंक ऋण न प्रदान करते हों। एक योजना के भीतर उप योजनाएं भी हैं। योजनाओं की विविधता से बैंकों को कई बार अपनी प्राथमिकता निर्धारित करने में मुश्किल होती है। यह भी एक चुनौती है। अपनी मार्केटिंग योजना बनाते समय बैंकों को यह भी तय करना चाहिए कि वे कब किस योजना की मार्केटिंग पर अधिक जोर देंगे।

**टीम भावना की कमी :** कोई भी संगठन बेहतर परिणाम तब



हासिल कर सकता है जब इसमें कार्यरत लोग टीम भावना से कार्य करते हों। बैंक शाखाओं के लिए भी टीम-वर्क महत्वपूर्ण है क्योंकि सभी विभागों को आपस में मिल-जुल कर कार्य करना होता है। इसी प्रकार का ताल-मेल कर्मचारियों के बीच भी आवश्यक है। बैंक में कारोबार किसी के प्रयासों से आए अंततः यह बैंक के लिए होता है और सभी कर्मचारी बैंक के लिए कार्य करते हैं। अतः ग्राहक किसी के भी माध्यम से आया हो उसे बैंक का ग्राहक समझ कर उसका कार्य किया जाना चाहिए।

**ऋण के अनुरोधों पर निर्णय लेने में देरी:** बीते समय में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की कार्यप्रणाली में चुस्ती आई है पर अब भी धारणा यह है कि ये बैंक ऋण प्रस्तावों पर निर्णय लेने में निजी बैंकों की तुलना में अधिक समय लगाते हैं। यही कारण है कि ग्राहकों का एक वर्ग अपनी ऋण जरूरतों के लिए इन बैंकों के पास आने में झिझकता है। आज के समय में लोगों की व्यस्तता बढ़ गयी है और लोग ज्यादा इन्तजार नहीं करना चाहते। ब्याज दरों एवं सेवा प्रभारों की उंची दर के बावजूद यह वर्ग उन बैंकों के पास जाता है जहां उनका काम जल्दी हो जाए। अपनी निर्णय प्रक्रिया में गति लाकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने ऋण पोर्टफोलियो में अच्छी वृद्धि कर सकते हैं।

### रणनीतियां

उपर्युक्त चुनौतियों का सामना करने में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को ज्यादा मुश्किल नहीं होनी चाहिए। इसके लिये उन्हें सही रणनीति बनानी होगी और तब वे निम्नलिखित अवसरों का पूरा फायदा उठाने में सक्षम होंगे।

### मजबूत अर्थव्यवस्था

भारतीय अर्थव्यवस्था इस समय जितनी मजबूत स्थिति में है वैसी आजादी के बाद कभी नहीं थी। अर्थव्यवस्था की वर्तमान विकास दर 9 प्रतिशत के करीब है और इस प्रकार वर्तमान में भारतीय अर्थव्यवस्था दुनिया की सबसे तेजी से विकसित हो रही अर्थव्यवस्थाओं में से एक है। हमारी अर्थव्यवस्था की मजबूती के कारण ही विदेशी निवेशक यहां भारी निवेश करने को आगे आ रहे हैं, विदेशी मुद्रा का भण्डार नयी उंचाई छू रहा है। इस अनुकूल वातावरण में बैंकों के लिये मार्केटिंग



करना सुगम है। यदि अर्थव्यवस्था में मंदी का दौर होता तो उन्हें कठिनाई होती।

### बाजार का विशाल आकार

भारतीय बाजार का आकार काफी विशाल है और बैंकों के लिए ग्राहकों की कमी नहीं है। बाजार का एक बड़ा हिस्सा अभी भी बैंकिंग सुविधाओं के दायरे से बाहर है, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक इस वर्ग पर ध्यान देकर अपने ग्राहक आधार में महत्वपूर्ण वृद्धि कर सकते हैं। जो लोग पहले से ही बैंक के ग्राहक हैं उन्हें अन्य योजनाओं से जोड़ा जा सकता है। एक विशाल बाजार संकुचित बाजार की तुलना में ज्यादा संभावनापूर्ण है।

### जनता का विश्वास

भारत में सार्वजनिक, निजी, सहकारी एवं बहुराष्ट्रीय सभी प्रकार के बैंक कार्यरत हैं। पर देश में एक बड़ा वर्ग ऐसा है जो केवल सहकारी या सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के साथ लेन-देन करना चाहता है क्योंकि उसका भरोसा इन्हीं बैंकों पर ज्यादा है। छोटी से बड़ी किसी भी जरूरत के लिए वह इन्हीं बैंकों के पास आता है। अन्य विकल्प उसे आकर्षित नहीं करते। इस विश्वास के आधार पर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने कारोबार में बहुत अधिक वृद्धि कर सकते हैं। वैसे भी इन बैंकों को आम जनता का बैंक कहा जाता है।

देश में एक बड़ा वर्ग ऐसा है जो केवल सहकारी या सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के साथ लेन-देन करना चाहता है क्योंकि उसका भरोसा इन्हीं बैंकों पर ज्यादा है। छोटी से बड़ी किसी भी जरूरत के लिए वह इन्हीं बैंकों के पास आता है।

### उपभोक्ता संस्कृति का विस्तार

देश में उपभोक्ता संस्कृति तेजी से बढ़ रही है। आय के स्तर में वृद्धि के साथ लोग उपभोग भी ज्यादा करने लगे हैं। ऋण लेने के प्रति मध्यमवर्ग में जो संकोच हुआ करता था वह दूर हो चुका है क्योंकि बैंक जैसी संस्थाओं से सम्मानजनक तरीके से सुविधापूर्ण ऋण हासिल किया जा सकता है। लोगों में अपने जीवनस्तर को उंचा उठाने की ख्वाईश पहले से ज्यादा देखने को मिल रही है। ये सभी पहलू बैंकों के लिए मार्केटिंग की भरपूर संभावनाओं की ओर इशारा करते हैं।

### उद्यमिता के प्रति बढ़ता रुझान

युवा वर्ग में आत्मनिर्भर होने की स्वाभाविक आकांक्षा होती है। इस वर्ग में उद्यमिता के प्रति ज्यादा रुझान देखने को मिल रहा है। सरकारी नौकरियों की घटती संख्या इसका एक कारण हो सकता है। पर उद्यमिता को लोग इसलिए पसंद करते हैं क्योंकि इसमें उन्हें काफी स्वतंत्रता होती है और अपनी क्षमताओं का पूरा लाभ उठाना संभव होता है। सरकारी नीतियों को उदार बना कर भी उद्यमिता को प्रोत्साहित किया गया है। लघु एवं मझौले उद्यमों के वित्तपोषण के लिए आज बैंकों के पास बहुत सी योजनाएं हैं। इन योजनाओं के अंतर्गत वित्तपोषण कर बैंक उद्यमियों को लाभ पहुँचाने के साथ खुद भी लाभान्वित होंगे और देश को भी इससे फायदा होगा।

### उच्च शिक्षा हासिल करने पर जोर

उच्च शिक्षा हासिल करने की महत्वाकांक्षा रखने वाले विद्यार्थियों की संख्या अब कई गुना बढ़ गयी है। उद्योग एवं व्यापार की जरूरतों के अनुसार विभिन्न क्षेत्रों में स्पेशियलायजेशन रखने वालों की मांग बढ़ी है और ऐसा स्पेशियलायजेशन हासिल करने हेतु लोग विविध विषयों के उच्चस्तरीय पाठ्यक्रमों में प्रवेश ले रहे हैं। तकनीकी एवं प्रोफेशनल पाठ्यक्रमों की मांग व पूर्ति दोनों कई गुना बढ़ चुकी है। विदेश में शिक्षा हेतु भारत से जाने वाले विद्यार्थियों की संख्या में काफी इजाफा हो चुका है। सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों के पास शैक्षणिक ऋण यानी एजुकेशनल लोन की योजना मौजूद है जिनकी समयानुसार मार्केटिंग की जानी चाहिए।

### अर्थव्यवस्था में महिलाओं की बढ़ती भागीदारी

अर्थव्यवस्था का शायद कोई भी क्षेत्र ऐसा न हो जिसमें महिलाओं की भागीदारी न बढ़ रही हो। नौकरियों में महिलाओं का दखल बढ़ रहा है। महिला उद्यमियों की संख्या में भी वृद्धि हो रही है। शिक्षा के क्षेत्र में भी यह वर्ग काफी सक्रिय है। बैंकों को अपनी मार्केटिंग नीति तैयार करते समय इस उभरते वर्ग को ध्यान में रखना चाहिए। मार्केटिंग केवल पुरुष केंद्रित न हो।









लागत व्यय करनी पड़ती है। शोध में पाया गया है कि व्यवसाय को विकसित करने का सबसे बढ़िया व लाभप्रद तरीका यह है कि वर्तमान ग्राहकों की अपेक्षाओं पर व्यवसाय को खरा उतरना चाहिए तथा ग्राहकों की प्राथमिकताओं को उनकी इच्छानुसार वरीयता प्रदान करनी चाहिए। पुराने ग्राहकों की संतुष्टि का सर्टिफिकेट पाकर ही नए ग्राहकों को जुटाने की तैयारी करनी चाहिए। यदि ग्राहकों को इस बात का आभास है कि बैंक उनके साथ गौरवपूर्ण संबंध विकसित करना चाहता है तो ग्राहक भी अपने आप को गौरवान्वित महसूस करते हैं। बैंकिंग सेवाएं व उत्पाद विक्रय करते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि ग्राहकों को उससे संतुष्टि प्राप्त होनी चाहिए और बैंकिंग उत्पाद तथा सेवाएं उनकी आवश्यकतानुसार होनी चाहिए। बैंकों से यह भी अपेक्षा की जाती है कि वे नए आने वाले ग्राहकों को अपने उत्पाद व सेवाएं इस रूप में पेश करें कि आगन्तुक ग्राहक अपनी इच्छानुसार उनमें से कोई उत्पाद व सेवाएं अपनाने के लिये न केवल तैयार हो जाए बल्कि उनसे पूरी तरह संतुष्ट भी हो जाए। इससे नए आने वाले ग्राहकों के साथ दीर्घकालीन ग्राहक संबंध बनाए जा सकेंगे तथा इसी प्रक्रिया को कहा जा सकता है कि बैंकों के ग्राहकों के साथ प्रभावी ग्राहक संबंध है। तात्पर्य यह है कि आगन्तुक ग्राहक बैंक से कुछ न कुछ लेन-देन करके ही जाए। बैंकों को नए ग्राहक तो आकर्षित करने ही चाहिए, साथ ही साथ पुराने ग्राहकों को भी उनके बैंक के साथ सम्मानजनक संबंधों की याद ताजा कराते रहना चाहिए। ऐसा करने से बैंक पुराने व नवीनतम ग्राहकों के साथ दीर्घकालीन संबंध बनाए रखने में कामयाब हो सकेंगे। नवीनतम व पुराने ग्राहक बैंकों की सेवाओं व उत्पादों से प्रभावित हों और उन्हें पूरी तरह संतुष्टि प्राप्त हो। यही बैंक की सफलता का मूलमंत्र है। ग्राहक संबंध प्रबंध के अंतर्गत ग्राहकों को बेहतर सेवाएं इस रूप में पेश की जाती हैं कि बैंक व ग्राहक दोनों ही दीर्घकाल में लाभ प्राप्त करें तथा दोनों के बीच प्रभावी संबंध दीर्घकालीन रूप में विकसित हों।

### कैसे करें

बैंकों के प्रधान कार्यालयों को इस तरह के स्लोगन अपनाने चाहिए जो आम लोगों की इच्छाओं व भावनाओं को उजागर करें। अपनी जमा व ऋण योजनाओं को ग्राहकों के

प्रत्येक वर्ग की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए तय करनी चाहिए। शाखा स्तर को निर्देशित किया जाना चाहिए कि वे दैनिक कामकाज में स्पष्टता व पारदर्शिता लाएं ताकि अवैध व अनैतिक क्रियाओं से बैंक की छवि खराब न हो। योजनाएं बनाते समय बैंकों को यह ध्यान में रखना आश्यक होगा कि ऋण व जमा योजनाएं वरिष्ठ नागरिकों, छात्र, गृहिणी, सरकारी कर्मचारी आदि के लिए विशेष नाम से योजनाएं तैयार की जाएं ताकि इन में प्रत्येक वर्ग को यह महसूस हो कि योजना बनाते समय इनकी निजी जरूरतों व भावनाओं को प्राथमिकता देकर वह योजना बनाई गई है। बैंकों को समाज की कल्याणकारी योजनाओं में बढ़-चढ़ कर रुचि लेनी चाहिए जिससे ग्राहकों यह एहसास हो की बैंक समाज या ग्राहकों के प्रति ऋणी है।

शाखाएं ऐसी स्थान पर होनी चाहिए जहां पर ग्राहकों की पहुंच सरल हो। जैसे कि शाखा के आसपास यातायात, बीमा, पोस्ट आफिस आदि की सुविधाएं होनी चाहिए।

शाखाओं में रखरखाव, साज-सज्जा, पानी, बिजली, आसन व्यवस्था सर्वोत्तम स्तर की होनी चाहिए ताकि ग्राहकों को किसी बात पर शिकायत न हों और उनके बैंक के साथ दीर्घकालीन संबंध विकसित हों। ग्राहकों की शिकायतों का निराकरण तुरन्त होना चाहिए। शाखा स्तर पर ही ग्राहकों को संतुष्ट किया जाना चाहिए ताकि ग्राहकों का बैंक के प्रति विश्वास बना रहे। शाखाओं में पूछताछ काउंटर की व्यवस्था होनी चाहिए ताकि ग्राहकों का कीमती समय यहां-वहां घुमने में व्यतीत न हों। लम्बित ऋण आवदनों को शीघ्र निपटाया जाना चाहिए। अपने स्थानीय ग्राहकों द्वारा आयोजित बैठकों व समारोह में बैंक को अपनी उपस्थिति दर्ज करानी चाहिए इससे स्थानीय लोगों में बैंक की प्रतिष्ठा बढ़ेगी और ग्राहकों का बैंक के प्रति अपना पन का विश्वास।

सारांश में कहा जा सकता है कि सेवादायी फर्मों में ग्राहक की भूमिका महत्वपूर्ण है। सम्भवतः बैंकिंग उद्योग में सबसे ज्यादा ग्राहक है जिनका बैंकों के साथ लेनदेन का कारोबार होता है। अतः कहा जा सकता है कि ग्राहकों से दीर्घकालीन संबंध बनाने के लिए उन्हें संतुष्ट सेवा प्रदान करने में ही बैंकों की सुदृढ़ता व कुशलता का राज छिपा है।





**प्रशिक्षण प्रणाली**

बैंकिंग के बदलते परिदृश्य में स्टाफ को प्रशिक्षण की अत्यधिक आवश्यकता है जो उत्कृष्ट ग्राहक सेवा तथा ग्राहकों की संतुष्टि का ज्ञान दे सके, जिसके लिए निम्न बातों पर ध्यान रखा जाना आवश्यक है :

- सभी स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित करें।
- प्रशिक्षण केंद्रों में व्यावहारिक जानकारी पर ज्यादा जोर दें।
- बैंकिंग प्रॉडक्ट, बैंकिंग प्रणालियां एवं पद्धतियों पर प्रशिक्षण में संपूर्ण जानकारी प्रदान की जाए।
- सूचना एवं प्रौद्योगिकी का प्रत्यक्ष ज्ञान प्रशिक्षण में हो।
- शाखा स्तर पर कार्यशालाओं का आयोजन कर स्टाफ को प्रशिक्षित करें।
- अधिकारियों, लिपिक संवर्ग के साथ ही अधीनस्थ संवर्ग को प्रशिक्षित करें।
- जो कर्मचारी जिस विषय या कार्य से जुड़े हों उन्हें वही प्रशिक्षण दें।
- योग्य प्रशिक्षणार्थी का योग्य मूल्यांकन करें।
- नियोजनबद्ध प्रशिक्षण प्रणाली हो।
- समय समय पर अपने ग्राहकों के लिए भी प्रशिक्षण या वर्कशॉप आयोजित कर उन्हें बैंकिंग संबंधी अद्यतन जानकारी प्रदान करनी चाहिए।

**अपर्याप्त स्टाफ या अकुशल स्टाफ**

वर्तमान परिदृश्य में स्वेच्छानिवृत्ति, नई भर्ती पर रोक, अधिक संख्या में स्टाफ की सेवा निवृत्ति आदि के कारण बैंकों में स्टाफ की भारी कमी हो गई है। अकुशल स्टाफ का अधिक मात्रा में होना भी हमारी कुशलता एवं गुणवत्ता पर प्रभाव डालता है। इससे ग्राहक सेवा तथा ग्राहकों की समस्याओं पर भी असर पड़ रहा है। इस समस्या का हल निकाला जा सकता है जैसे अलाभप्रद शाखाओं को बंद करना, स्टाफ का योग्य नियोजन आदि।

संतुष्टि के लिए ग्राहक सेवा अत्यंत आवश्यक है। ग्राहक-सेवा का कार्य कोई कार्यक्रम या स्लोगन नहीं है। इसके लिए हमारे पास अच्छी योजनाएं, अच्छे उद्देश्य होने चाहिए।

**आंतरिक स्टाफ**

ग्राहक सेवा या ग्राहक संतुष्टि के लिए किसी भी बैंक का स्टाफ सुखी और समाधानी होना आवश्यक है। उसे पुरानी संकुचित मानसिकता झटककर नए उत्साह से ग्राहक सेवा को अधिक प्रभावी बनाना है। स्टाफ एक ऐसा महत्वपूर्ण घटक है जिसे हम ग्राहक सेवा के लिए रीढ़ की हड्डी मान सकते हैं।

आज बैंक स्टाफ को ग्राहक की संतुष्टि हेतु निम्न बातों पर गंभीरता से ध्यान देना होगा:

1. शाखा में आए हुए या अन्य किसी भी ग्राहक से स्टाफ का व्यवहार अच्छा हो।
2. स्टाफ के कार्य में आंकड़ों की शुद्धि होनी चाहिए।
3. स्टाफ के कार्य में गति होनी चाहिए।
4. ग्राहकों का स्वागत एक सुंदर मुस्कान के साथ किया जाए।
5. स्टाफ को 'अच्छा सुननेवाला' होना चाहिए जो ग्राहक की समस्याएं ध्यान से सुने, चाहे वह योग्य हो या अप्रिय।
6. स्टाफ को ग्राहक की समस्या का शीघ्र समाधान करने का प्रयास करना चाहिए।
7. ग्राहकों का विश्वास प्राप्त करें।
8. ग्राहकों के हमेशा संपर्क में रहे। उनसे भावनात्मक रिश्ता बनाएं।
9. ग्राहकों की अपेक्षाओं से ज्यादा उन्हें देने का प्रयास करें।
10. किसी भी स्थिति में ग्राहक से बहस न करें।
11. अपने प्रॉडक्ट, बैंकिंग कार्य के विषय में योग्य जानकारी रखें।
12. ग्राहकों के प्रति अच्छा सोचें तथा उनके लिए अच्छा कार्य करें।
13. नई तकनीक के बारे में योग्य जानकारी प्राप्त करें।











उपस्थिति के लिए समीकरणों व अज्ञात चरों की संख्याओं पर निर्भर करता है जबकि इस मॉडल में इस तरह की कोई कल्पना नहीं करनी पड़ती है।

ऐरो कैनेथ जोसेफ (1921) 1953 में स्टेनफोर्ड विश्वविद्यालय में प्रोफेसर बने। 1968 में हार्वर्ड विश्वविद्यालय में चेयर स्वीकार की किन्तु 1979 में पुनः स्टेनफोर्ड आ गए। ऐरो को 1972 में हिक्स के साथ के अर्थशास्त्र का नोबेल पुरस्कार प्रदान किया गया। कैनेथ ऐरो का शोधकार्य 'सोशल च्वाइस एण्ड इंडिविजुअल वैल्यूज' इतना प्रभावी था कि इसने अर्थशास्त्र में एक नये विषय-सामाजिक चयन (सोशल च्वाइस) को जन्म दिया। इन्होंने स्थापित किया है कि सामान्यतः सामूहिक निर्णय प्रणाली सामाजिक आर्थिक कल्याण को अधिकतम करने में सहायक नहीं होती है। इसके अनुसार जनमत का निर्णय प्रायः विरोधात्मक परिणाम देता है। ऐरो ने प्रतिस्पर्धात्मक संतुलन, अनिश्चितता की स्थिति में निर्णय प्रक्रिया, सूचना सिद्धांत, स्वास्थ्य अर्थशास्त्र आदि में भी योगदान दिया है।

इसी तरह Arrow Kenneth Joseph की जानकारी इतनी सटीक है कि अर्थशास्त्र के संदर्भों को स्पष्ट करने में यह अत्यंत सफल रही है। आर्थिक क्षेत्र से जुड़े मॉडलों की सार्थक चर्चा भी की गई है।

कई शब्दों को मानक रूप देने की संभावना इस शब्दावली में है। अपने वक्तव्य में कोशकारों ने माना है कि कई अवधारणाओं का शब्दार्थ न करके भावार्थ किया गया है ताकि इनके मूल भाव को समझने में कठिनाई न हो। सामाजिक विज्ञानों के शब्दकोश अपने आप में परिपूर्ण हों, ऐसा संभव नहीं है। इस दृष्टिकोण से यह शब्दकोश भी पूर्ण नहीं कहा जा सकता। किन्तु हिंदी में उपलब्ध अन्य शब्दकोशों की अपेक्षाकृत बेहतर हो, यह प्रयास किया गया है अवधारणाओं को मानक रूप से क्रम में रखने का प्रयास किया गया है। किन्तु यह मानकीकरण अर्थशास्त्रियों के अनुसार भिन्न भी हो सकता है।

इस शब्दकोश में अर्थशास्त्र से जुड़ी अनेकानेक संकल्पनाओं को सोदाहरण स्पष्ट किया गया है। साथ ही, अर्थशास्त्रियों, उनके सिद्धांतों, नियमों और परिभाषाओं को व्यापक ढंग से रूपायित किया गया है। विश्व स्तर के अर्थशास्त्रियों और



उनके चिंतनों को समेटने का सार्थक प्रयास भी इसमें है। विभिन्न क्षेत्रों वाली अर्थव्यवस्था का यथा - दो, तीन, चार क्षेत्रों वाली अर्थव्यवस्थाओं की सोदाहरण व्याख्या दी गई है। अर्थशास्त्र की विभिन्न शाखाओं यथा - नव-अर्थशास्त्र, नीति अर्थशास्त्र, यथार्थमूलक अर्थशास्त्र, प्रादेशिक अर्थशास्त्र, स्थानिक अर्थशास्त्र, कल्याण अर्थशास्त्र को व्यापक रूप से व्याख्यायित किया गया है। वैसे इसे 'अर्थशास्त्र शब्दकोश' कहा गया है। परंतु सही अर्थों में यह अर्थशास्त्र पारिभाषिक कोश की तरह है। इसमें अर्थशास्त्र की लगभग 1600 अवधारणाओं का विश्लेषण प्रस्तुत करने का प्रयास किया गया है। इसमें कठिन और अपरिचित समझे जाने वाले शब्दों /वाक्यों /संकल्पनाओं को बहुत सरलता और विस्तार से स्पष्ट किया गया है। इसलिए इसके शब्द हर वर्ग के पाठक को सहज-ग्राह्य होंगे। यह प्रयास निःसंदेह प्रशंसनीय है।

अर्थशास्त्र में बैंकिंग की शब्दावली का समावेश होना स्वाभाविक है। बैंकिंग जगत के लिए भारतीय रिजर्व बैंक की शब्दावली मानक शब्दावली के रूप में अब सर्व-प्रचलित हो गई है। इसलिए भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग शब्दावली का संदर्भ लेकर 'अर्थशास्त्र शब्दकोश' को और मानक बनाया जा सकता था। कई स्थानों पर प्रूफजन्म चूकें रह गई हैं जो 'कल्पनाएँ', 'वस्तुएँ' जैसे शब्दों में देखी जा सकती हैं। साथ ही, कहीं-कहीं एकवचन में 'हैं' का प्रयोग है। शब्दकोश में प्रूफ की चूकें खटकती हैं। वैसे इसकी संख्या नगण्य है।

शब्दकोश के क्षेत्र में अब तक अनेक सार्थक प्रयास हुए हैं। विधि शब्दावली और भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग शब्दावली की उपयोगिता बहुत अधिक है। भारतीय रिजर्व बैंक का 'कम्प्यूटर परिभाषा कोश' और भारतीय बैंक संघ द्वारा प्रकाशित 'बैंकिंग शब्दावली' महत्वपूर्ण प्रकाशन हैं। इसी कड़ी में 'अर्थशास्त्र कोश' अपनी व्यापक परिभाषा- व्याख्या-स्पष्टीकरण के साथ प्रकाशित हुआ है। डॉ. एस. एल. लोढ़ा और डॉ. एम. एल. लोढ़ा के प्रयास अर्थशास्त्र की संकल्पनाओं को हिंदी में बेहतर ढंग से समझने और पर्यायी हिंदी शब्द-प्रयोग के लिए सहायक सिद्ध होंगे।

\* डॉ. दामोदर खड़से

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)

बैंक ऑफ महाराष्ट्र, पुणे



**पुस्तक का नाम :** भारतीय बैंकिंग बदलता परिदृश्य  
**लेखक का नाम :** श्री श्यामलाल गौड़  
**प्रकाशक :** आधार प्रकाशन प्रा. लि.,  
पंचकूला, हरियाणा  
**पृष्ठ संख्या :** 244  
**मूल्य :** 300/- रुपये

शिकायत निवारण मंच को मजबूत बनाया जाना आधुनिक बैंकिंग के उभरते हुए आयाम हैं।

इसी परिप्रेक्ष्य में हिंदी में मौलिक लेखन के लिए महामहिम राष्ट्रपति से पुरस्कार प्राप्त लेखक श्री श्यामलाल गौड़ द्वारा लिखित यह पुस्तक भारतीय बैंकिंग की नयी कार्यप्रणाली पर सर्वांगीण जानकारी प्रस्तुत करती है। पुस्तक कुल दस अध्यायों में विभाजित है। प्रथम अध्याय भारतीय बैंकिंग की विकास यात्रा में लेखक ने परम्परागत स्वदेशी बैंकिंग से ब्रिटिशकालीन बैंकिंग तथा समाजोन्मुख बैंकिंग से उदारीकृत बैंकिंग तक के सफरनामे के साथ-साथ कृषि और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के वित्तपोषण संबंधी बदलावों और दिशा-निर्देशों पर प्रकाश डाला है।

किसी भी देश की अर्थव्यवस्था की मजबूती के लिए एक सुदृढ़ और प्रभावशाली बैंकिंग तंत्र का होना नितांत आवश्यक होता है। भारत में प्राचीन काल से चली आ रही परंपरागत स्वदेशी बैंकिंग के बाद 1770 में हिंदुस्तान बैंक कलकत्ता की स्थापना से शुरू हुआ बैंकिंग का सफर बैंकों के राष्ट्रीयकरण के दौर से गुजरता हुआ आर्थिक उदारीकरण, भूमंडलीकरण और सूचना प्रौद्योगिकी के युग में प्रवेश कर चुका है। भारत में वर्ष 1991 के मध्य में शुरू हुए वित्तीय सुधारों ने भारतीय बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र की दिशा और दशा दोनों ही बदल दी है। आज बैंकों ने अपने कामकाज के परंपरागत दायरे से बाहर निकलकर बीमा कारोबार, कार्ड बैंकिंग, स्वर्ण बैंकिंग, लीजींग, मर्चेण्ट बैंकिंग, पोर्टफोलियो प्रबंधन, फैक्ट्रिंग, आस्ति प्रबंधन, आवास ऋण तथा उपभोक्ता ऋण जैसे नए नए क्षेत्रों में प्रवेश कर बैंकिंग व्यवसाय के मायनों को ही बदल दिया है। कतार से क्लिक बैंकिंग, निजी क्षेत्र के बैंकों की स्थापना, विदेशी बैंकों द्वारा अपने कार्य क्षेत्र में विस्तार, बैंकिंग क्षेत्र में पूंजी पर्याप्तता, आस्ति वर्गीकरण, आय की मान्यता, प्रावधानीकरण, ऋण सीमाओं का निर्धारण जैसे विवेकपूर्ण मानदंडों, अंतर्राष्ट्रीय स्तर की उत्तम लेखाकरण पद्धतियों, कारपोरेट गवर्नेंस आदि का अपनाया जाना, ईसीएस, ईएफटी, सीएफएमएस, एसएफएमएस, एनडीएस, आरटीजीएस जैसी त्वरित भुगतान और निपटान प्रणालियों का प्रयोग, जोखिम आधारित पर्यवेक्षण, बासल -2 अपेक्षाएं, बेहतर जोखिम प्रबंधन के लिए ब्याज दर अदला-बदली, वायदा संविदाओं का क्रॉस करेंसी वायदा संविदाओं का चलन, उत्तम व्यवहार संहिता, ग्राहक संतुष्टि पर जोर तथा

दूसरे अध्याय ग्राहक कौन है? में बैंक ग्राहक संबंधों, ग्राहक और उपभोक्ता अधिनियम एवं बैंकों के संदर्भ में सूचना का अधिकार अधिनियम पर प्रकाश डाला गया है। लेखक ने आगे नए बैंकिंग उत्पादों/सेवाओं के साथ-साथ वैविध्यपूर्ण बैंकिंग, ग्रामीण बैंकिंग के नए आयामों पर रोशनी डाली है। चौथे अध्याय में ग्राहकों की जागरूकता-अपेक्षा और अधिकार तथा पांचवें अध्याय में बैंकों में ग्राहक सेवा आकलन में प्रमुख रूप से बैंकिंग आयोग की सिफारिशों तथा गोर्डोरिया समिति की सिफारिशों को शामिल किया गया है। आगे बैंकिंग उद्योग में शिकायत निवारण मंच के रूप में कार्यरत विभिन्न संस्थाओं तथा बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 को विस्तार से समझाया गया है। इतना ही नहीं लेखक ने ग्राहकों की सुविधा के लिए देशभर में कार्यरत सभी लोकपाल कार्यालयों के क्षेत्राधिकार, पते और फोन, फैक्स आदि की जानकारी भी मुहैया करायी है। अगली यात्रा वित्तीय सुधार और भारतीय बैंकिंग -विशिष्ट पक्ष-ग्रामीण बैंकिंग पर है, जिसमें वित्तीय सुधारों के सतत क्रम के दौरान लिए गए महत्वपूर्ण निर्णयों का सार, बासल अपेक्षाओं, बासल -2 करार, तकनीकी बदलावों तथा सहकारी बैंकिंग पर सामग्री जुटायी गई है। इसी के परिशिष्ट - एक में अपने ग्राहक को जानिए दिशा-निर्देशों की जानकारी भी दी गई है। अगले अध्यायों में क्रमशः बैंकों में निगमित संचालन (कारपोरेट गवर्नेंस) की कार्यप्रणाली और चुनौतियां, बैंकों में उत्तम व्यवहार





