



बैंकिंग

चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल





बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषय सूची

संपादक मंडल		1
संपादकीय		2
अनुचिंतन		4
● महिलाओं के विकास में सहायक स्वयं सहायता-समूह	डॉ. नरेंद्रपाल सिंह	6
● कुशल प्रबंधन के सरल नुस्खे	ध्रुवकुमार फिटकरीवाला	11
● प्रशिक्षण: आवश्यकता, उपयोगिता एवं मूल्यांकन	विजय प्रकाश श्रीवास्तव	16
● व्यवसाय विकास में ग्राहक संतुष्टि का महत्व	सरजीत सिंह	20
● बैंकर एवं सकारात्मक सोच	संतोष श्रीवास्तव	25
● इतिहास के पन्नों से	सावित्री सिंह	29
● इधर-उधर से	सावित्री सिंह	32
● खुदरा बैंकिंग ऋणों में जोखिम तथा उसे कम करने के उपाय	श्रीनिवास कृष्णन	36
● शिक्षा ऋण विकास में साधक या बाधक	जसवंत लाल गुप्ता	40
● वित्तीय समावेशन - संस्थागत प्रयास	मधु द्विवेदी	44
● धनशोधन एवं सम्बद्ध नियमन	विनय कुमार पाठक	48
● त्वरित ग्रामीण विकास-2020	एच.एस.सहल	52
पुरस्कृत निबंध		
● लेखकों से/पाठकों से	ध्रुव मुखर्जी	55
		60



संपादक-मंडल

सदस्य

डॉ. शरद कुमार

परामर्शदाता, सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

के. सी. मिश्रा

महाप्रबंधक एवं संकाय सदस्य
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

एस. सी. झंवर

उप महाप्रबंधक
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

सूरज प्रकाश

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डॉ. गजेंद्र कुमार

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

डॉ. हरियश राय

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

अरुण श्रीवास्तव

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

प्रबंध संपादक

डॉ. रमाकांत गुप्ता

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

कार्यकारी संपादक

सावित्री सिंह

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

के.सी. मालपानी

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग

केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस

वरली, मुंबई 400 018

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

डॉ. रमाकांत गुप्ता द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, गारमेट हाउस, वरली, मुंबई 400 018 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा मौज प्रिंटिंग ब्यूरो, मुंबई 400 004 में मुद्रित।

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध। E-mail : rajbhashaco@rbi.org.in फोन 2498 2076 फैक्स 2498 2077

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर

संपादकीय

“ईशावास्यमिदं सर्वं, यत्किंच जगत्यां जगत्।
तेन त्यक्तेन भुंजीथा, मा गृधः कस्यस्विद्धनम्॥”

चिन्तन

जहां ललित साहित्य समाज का दर्पण होता है, वहीं ज्ञानगत साहित्य ‘ज्ञानार्जन’ का स्रोत होता है। बैकिंग साहित्य ज्ञानगत साहित्य का एक अंग है और हिंदी भाषा देश में बहुसंख्यक जनता द्वारा समझी जाने वाली भाषा है, अतः हिंदी भाषा के माध्यम से देश की बहुसंख्यक जनता तक बैकिंग का ज्ञान पहुंचाना इस पत्रिका का प्रमुख उद्देश्य है।

भारत का प्राचीनतम साहित्य ‘वेद’ है और वेद शब्द ‘विद् ज्ञाने’ धातु से बना है, जिसका शाब्दिक अर्थ है ‘ज्ञान’ - ‘वेदोखिलो धर्ममूलम्। सर्वज्ञानमयो हि सः’। ज्ञान और धर्म से कर्म करने की प्रेरणा मिलती है - ‘चोदनैव धर्मे प्रमाण’। ‘चोदना’ का अर्थ है ‘प्रेरक मंत्र’ - ‘क्रियायां प्रवर्तकं निवर्तकं वाक्यं चोदना’ अर्थात् क्रिया या कर्म में प्रवृत्त और निवृत्त करने वाले वाक्य प्रेरक या प्रचोदक वाक्य हैं। सच्चे ज्ञान की प्राप्ति के बाद जो कर्म किया जाता है, उसमें ‘लोकहित’ निहित रहता है। बैकिंग और वित्तीय साहित्य के ज्ञानार्जन का भी यही उद्देश्य है - समावेशक वृद्धि अथवा सामाजिक न्याय के साथ वृद्धि। सच्चे ज्ञान का मुख चमकीले पात्र से ढंका रहता है और हम इस चमकीले पात्र के आवरण को देखकर ही मोहित हो जाते हैं तथा उस आवरण को हटाकर सच्चे ज्ञान की ओर झांकने की कोशिश ही नहीं करते, जिसका परिणाम यह होता है कि हम ‘वितरण’ के बजाय ‘संचय’ के मायाजाल में फंसकर रह जाते हैं तथा न स्वयं को सुखी बना पाते हैं और न ही औरों को। इस आवरण को हटाने के बाद हमारा मन पूर्वोक्त ईशोपनिषद् के पहले मंत्र में उल्लिखित ‘त्यक्तेन भुंजीथा’ और ‘मा गृधः कस्यस्विद्धनम्’ या यूँ कहें कि सामाजिक न्याय की बात को स्वीकार करने लगता है। महात्मा गांधी ने ‘यंग इंडिया’ के 11 अक्टूबर 1923 के अंक में उक्त मंत्र की बड़ी प्रशंसा की और उन्होंने कहा, ‘यदि अचानक सम्पूर्ण उपनिषद् और धार्मिक ग्रंथ जलकर राख हो जाएं और केवल ईशोपनिषद् का पहला मंत्र भारत को ठीक से स्मरण रहे, तब भी धर्म सदैव जीवित रहेगा’।

इसी सच्चे ज्ञान का अहसास कराने के लिए इस अंक में सामाजिक न्याय में बैंकों की भूमिका से जुड़े कई लेख यथा ‘वित्तीय समावेशन को आत्मसात करना’, ‘महिलाओं के विकास में सहायक - स्वयं सहायता समूह’, ‘त्वरित ग्रामीण विकास - 2020’, ‘शिक्षा ऋण - विकास में साधक या बाधक’ आदि शामिल किए गए हैं। आशा है कि पाठक इनका स्वागत करेंगे और इनका लाभ उठाएंगे।

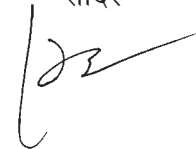
अनुचिंतन

आज ज्ञानार्जन पर बहुत बल दिया जा रहा है, 'राष्ट्रीय ज्ञान आयोग' का गठन इसका प्रमाण है। प्रश्न है कि भाषा के समुचित विकास के बिना ज्ञानार्जन कैसे संभव है। ज्ञानार्जन के लिए भाषा में संप्रेषणीयता अथवा प्रसाद गुण का होना अत्यावश्यक है। संप्रेषणीयता के गुण से युक्त भाषा के बिना ज्ञानार्जन का उद्देश्य अधूरा रह जाता है और भाषा में मानकीकरण या स्थिरीकरण के बिना संप्रेषणीयता की कल्पना नहीं की जा सकती। जहां तक हिंदी भाषा के मानकीकरण का प्रश्न है, आचार्य महावीर प्रसाद द्विवेदी ने इस दिशा में युगांतरकारी कार्य किया था और अब समय आ गया है कि उस कार्य को आगे बढ़ाया जाए। यदि समय रहते इस ओर ध्यान नहीं दिया गया तो हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में अव्यवस्था इतनी बढ़ जाएगी कि इन्हें उच्चस्तरीय ज्ञान-विज्ञान की वाहिका बनाने और इन्हें विश्वस्तरीय भाषा बनाने का सपना अधूरा रह सकता है।

हिंदी के मूर्धन्य विद्वान श्री रामवृक्ष बेनीपुरी ने अपने निबंध संग्रह 'वन्दे वाणी विनायकौ' में इस संदर्भ में अपनी चिंता इन शब्दों में प्रकट की, 'अब हिंदी सिर्फ अपने देश के अहिंदीभाषियों में ही नहीं सीखी जा रही है, विदेशों में भी इसे सीखने की होड़ लगी है। यूरोप के प्रायः सभी प्रमुख विश्वविद्यालयों में इसकी पढ़ाई शुरू कर दी गई है। किंतु ये बेचारे क्या सीखेंगे, यदि हम हिंदी का रूप यों दिन-दिन बदलते जाएंगे। जहां आवश्यकता थी हिंदी के वर्तमान रूप में स्थिरता लाने की, वहां उसके स्थिर रूप को भी हम दिन-दिन अस्थिर करते जा रहे हैं। मुझे आश्चर्य तब होता है जब हम देखते हैं...ये अनर्थ हो रहे हैं और हम टुकुर-टुकुर ताक रहे हैं। क्या इसके विरोध में आवाज़ उठाना हमारा कर्तव्य नहीं है'। विडंबना यह है कि हिंदी को राजभाषा बने साठ साल से अधिक हो गए हैं और अभी तक अंग्रेजी वर्णों की वर्तनी देवनागरी में लिखने के बारे में भी हम एकरूपता नहीं ला सके हैं। आवश्यकता इस बात की है कि सारे मतभेद मिटाकर हिंदी को हर तरह से एक मानक भाषा बनाने की दिशा में गंभीर अनुचिंतन शुरू किया जाए, ताकि इसमें समस्त ज्ञान-विज्ञान को सहज, सरल एवं सटीक तरीके से अभिव्यक्त करने की क्षमता उत्पन्न हो सके।

संपादक मंडल ने इस पत्रिका को आपके लिए उपयोगी बनाने का पूरा प्रयास किया है। हमें प्रतीक्षा है आपकी अनुक्रियाओं और आपके सुझावों की, ताकि आगे आने वाले अंकों को हम आपके लिए और भी उपयोगी बना सकें।

सादर



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

अनुचिंतन



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का सहकारी बैंकिंग विशेषांक प्राप्त हुआ। आशा के अनुरूप एक बार फिर बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का यह अंक भी अत्यंत महत्वपूर्ण और सार्थक सामग्रियों से भरा हुआ संग्रहणीय अंक बन गया है। सहकारिता जैसे विषय पर हिंदी में इतनी महत्वपूर्ण और जानकारीपरक सामग्री दुर्लभ है। सहकारिता के सैद्धांतिक पक्ष से लेकर उसके इतिहास, उसके विकास और देश की अर्थव्यवस्था की प्रगति में उसकी महत्वपूर्ण भूमिका तक - सारी जानकारी को एक जगह समेटकर आपने इस अंक की उपयोगिता अत्यंत बढ़ा दी है। पत्रिका के सभी आलेख अत्यंत संतुलित, जानकारीपरक और विशिष्ट हैं। हर अंक की तरह इस अंक में भी 'इधर उधर से' का कोई जवाब नहीं है। इस बार का संपादकीय तो अत्यंत मर्मस्पर्शी और भावुक कर देने वाला है। संपादकीय की हर पंक्ति से एक कर्मठ व्यक्ति के अपनी भूमिका के प्रति अथाह समर्पण, अपने काम के प्रति हार्दिक लगाव और रचनात्मकता के प्रति एक विशिष्ट नज़रिये की गूँज-अनुगूँज सुनायी देती है। बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन की प्रभा बढ़ाने में 'साक्षात्कार' और 'इतिहास के पन्नों से' की बहुत बड़ी भूमिका रही है। इन स्तंभों की बेसब्री से प्रतीक्षा रहती है। इस अंक में भी 'इतिहास के पन्नों से' के अंतर्गत पंजाब नेशनल बैंक का इतिहास हमारी जानकारी तो बढ़ाता ही है, इसकी विशिष्टता उस कथन शैली में है जिसके माध्यम से एक बैंक के जन्म, विकास और सफलता के नये सोपान तय करने की कथा अत्यंत भावनात्मक रूप में कही जा रही है। सहकारी बैंकिंग की शुरुआत से लेकर आज तक की संपूर्ण यात्रा, इसके विविध पक्षों को इतनी विश्लेषणात्मकता और समग्रता के साथ प्रस्तुत करने वाले इस अंक के लिए हार्दिक अभिनंदन!

● **कुमार परिमलेन्दु सिन्हा**
प्रबंधक (राजभाषा),
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का अक्टूबर-दिसम्बर 2010 अंक प्राप्त हुआ, जिसमें पंजाब नेशनल बैंक के 116 वर्षों के सफर के साथ से शुरुआत हुई और अंत में 'शहरी सहकारी बैंकों के वर्तमान एवं भविष्य' की समीक्षात्मक विवेचना की गई। 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' के इस अंक में अपने नाम के अनुरूप भारत में सहकारी आंदोलन, बैंकिंग गतिविधियों, प्रयासों और योजनाओं पर रुचिपूर्ण सामग्री पढ़कर प्रसन्नता हुई। भारत के ग्रामीण क्षेत्रों में विश्व का सबसे बड़ा सहकारी नेटवर्क फैला हुआ है; जिसकी ज्वलन्त तस्वीर इस अंक में प्रस्तुत करने के लिए संपादक मंडल बधाई का पात्र है। आशा है कि बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का यह अंक सहकारिता को मजबूती देने के लिए मील का पत्थर साबित होगा।

● **डॉ. भागचन्द्र जैन**
प्राध्यापक (कृषि अर्थशास्त्र)
प्रचार अधिकारी, कृषि महाविद्यालय,
रायपुर (छत्तीसगढ़)

आपके सौजन्य से आपकी सुन्दर और प्रतिष्ठित पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का सहकारी बैंकिंग विशेषांक भी मिला। धन्यवाद।

मैंने यह अंक भी आद्योपांत देखा। आप लोगों ने इस पत्रिका का उत्कृष्ट स्तर बनाए रखा है। अंक का मुद्रण और साज-सज्जा आकर्षक तथा सुरुचिपूर्ण तो है ही, संकलित सामग्री भी रोचक और ज्ञानवर्धक लगी।

आपका सम्पादकीय प्रभावित करता है। डॉ. रमाकान्त शर्मा का लेख 'सहकारिता के विविध आयाम' और 'सैद्धांतिक पक्ष' मुझे विशेष रूप से अच्छा लगा।

शुभकामनाओं सहित!

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

अपनी चिर-परिचित पहचान एवं ख्याति के साथ बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसम्बर 2010 अंक 'सहकारी बैंकिंग विशेषांक' के रूप में प्राप्त कर अत्यंत प्रसन्नता हुई। वास्तव में यह एक बड़ी उपलब्धि है कि 'सहकारी बैंकिंग' से जुड़े सभी पहलू एक ही स्थान पर पढ़ने को मिल गये। सहकारी बैंकिंग का भारतीय अर्थव्यवस्था में महत्वपूर्ण स्थान है। समय परिवर्तनशील है और समय के साथ बदलना मानव प्रकृति, इसी परिप्रेक्ष्य में भारत में सहकारी बैंकिंग ने अपने बदलते स्वरूपों के साथ लम्बा सफर तय किया है और आज एक परिष्कृत बैंकिंग के रूप में अपना स्थान बनाया है। सामाजिक एवं ग्रामीण बैंकिंग आज की खास जरूरत है। इस दिशा में स्वयं सहायता समूह, सहकारी बैंक, ग्रामीण विकास बैंक आदि अपनी अहम भूमिका निभा रहे हैं। वास्तव में सहकारी बैंकिंग 'सर्वे भवन्तु सुखिनः...' की अवधारणा पर आधारित है, जिसका आज स्वागत किया जाना चाहिए।

इतने महत्वपूर्ण, उपयोगी एवं संग्रहणीय अंक के लिए साधुवाद...

● संतोष श्रीवास्तव

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया,
स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र, भोपाल

सर्वप्रथम बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन परिवार का सदस्य बनाकर आपने हम पर असीम कृपा की है और इसके लिए मैं हार्दिक रूप से सम्पादक मंडल के प्रत्येक सदस्य के प्रति अपना आभार प्रकट करता हूँ।

इस उत्कृष्ट पत्रिका के मुख्य आलेख 'इतिहास के पन्नों से' में डॉ. पुष्प कुमार शर्मा द्वारा प्रस्तुत अपने बैंक की गौरवशाली कहानी पढ़कर गद्-गद् हुआ। सचमुच सेवा, समर्पण तथा सहयोग के समन्वयन से ही आज इलाहाबाद बैंक ने भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में गतिशीलता तथा विकासशीलता की अपनी

मजबूत छवि बनायी है।

सच पूछा जाये तो इस उत्कृष्ट पत्रिका का 'संपादकीय' जीवन के हर तार को झकझोर देता है।

● मदन पाठक

इलाहाबाद बैंक
मण्डलीय कार्यालय, बहराइच (उ.प्र.)

बैंकिंग जगत की अनमोल व अनुपम पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसम्बर 2010 अंक हमें प्राप्त हुआ। आपकी पत्रिका का हमारे हाथों में आना ही कुछ विशेष और अलग सोचने को प्रेरित करता है।

इस पत्रिका का आवरण पृष्ठ ही यह दर्शाता है कि अभिभावक की भूमिका में विराजमान रहते हुए अन्य सभी बैंकों के साथ चोली-दामन का संबंध है। चार हाथों का एक-दूसरे से गठबंधन की तरह पकड़े रहना यह झलकाता है कि "ये दोस्ती हम नहीं तोड़ेंगे, तोड़ेंगे दम मगर, तेरा संग ना छोड़ेंगे।"

सहकारी बैंकिंग विशेषांक से (पूर्णतः) लबरेज इस अंक ने हमें बहुत कुछ सिखा दिया। इतनी गहराई, सरल, सुगम व सुग्राही भाषा के साथ जानकारी प्राप्त हुई कि सोचा न था। वास्तव में मुझे इससे पहले सहकारी बैंकिंग के बारे में जानकारी नहीं थी परंतु आपकी पत्रिका ने गागर में सागर भरने का काम किया है तथा सरल एवं सहज शब्दों के माध्यम से हकीकत व वास्तविकता से रू-ब-रू कराया है। ऐसे विशेषांक प्रकाशित करने हेतु हम आपको साधुवाद देते हैं।

● सुनील कुमार

राजभाषा अधिकारी (राजभाषा विभाग)
यूको बैंक, अंचल कार्यालय, मुंबई

महिलाओं के विकास में सहायक - स्वयं सहायता समूह

• डॉ. नरेन्द्रपाल सिंह*

हमारे देश में अधिकांश जनता ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है तथा कृषि पर निर्भर है। ग्रामीण क्षेत्रों में काफी हद तक गरीबी व्याप्त है। अतः गरीब लोगों को अपनी जरूरतों के लिए समय-समय पर ऋण की आवश्यकता पड़ती रहती है जिसे ये लोग अधिकांशतः साहूकार एवं महाजनों के माध्यम से पूरा करते हैं। कृषि एवं अन्य ग्रामीण व्यावसायिक गतिविधियों के लिए सरकार द्वारा बैंकों के माध्यम से कम ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध कराने हेतु अनेक कदम उठाये गये हैं किन्तु गरीब किसान और विशेषकर महिलाएं बैंकों से अभी भी सीधे तौर पर नहीं जुड़ पायी हैं। गरीबी में जीवन यापन कर रहे लोगों के जीवन स्तर को ऊँचा उठाने हेतु स्वयं सहायता समूह बनाये गये हैं। स्वयं सहायता समूह के गठन के पीछे धारणा यह है कि बिखरे हुए लोगों को संगठित किया जाये ताकि वे शोषण से बच सकें। स्वयं सहायता समूह के जरिये लोग आपस में मिल जुलकर अपनी समस्याओं के समाधान के लिए आवश्यक कदम उठा सकते हैं। स्वयं सहायता समूह एक समान सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि वाले छोटे उद्यमियों का एक पंजीकृत अथवा अपंजीकृत समूह होता है। ये उद्यमी नियमित रूप से छोटी धनराशियों की बचत करते हैं और परस्पर सहमति के आधार पर एक साझा निधि में योगदान करने के साथ ही परस्पर सहायता के आधार पर आकस्मिक जरूरतों की पूर्ति करते हैं। आमतौर पर समूह में 15 से 20 सदस्य होते हैं। समूहों के सदस्यों की नियमित बैठकें होती हैं जिसमें सामूहिक रूप से समस्याओं पर विचार विमर्श किया जाता है। प्रत्येक सदस्य को अपने विचार व्यक्त करने की छूट होती है। सर्वसम्मति से निर्णय लिये जाते हैं। समूह का बैंक में एक खाता रखा जाता है जो उसके सदस्यों द्वारा ही संचालित होता है। समूह द्वारा ऋण का समुचित उपयोग कर उसकी समय से अदायगी की जाती है।

हमारे देश में स्वयं सहायता समूहों में आधे से अधिक समूह दक्षिण भारत के राज्यों में बनाये गये हैं। बैंकों से जुड़ी

महिलाओं में 75 प्रतिशत महिलाएं दक्षिण भारत के राज्यों की हैं जबकि देश की अधिकांश गरीब जनता उत्तर भारत के राज्यों अर्थात् मध्यप्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, झारखण्ड, उड़ीसा और उत्तराखण्ड में है। वर्तमान में विभिन्न रिपोर्ट एवं लेखों के आंकड़ों के अनुसार भारत में कम-से-कम सत्तर से अस्सी लाख समूह बने हुए हैं जिनके जरिए कम-से-कम 7 से 8 करोड़ परिवारों तक पहुंच बनाने का दावा किया जा रहा है और इनमें से लगभग 92 प्रतिशत स्वयं सहायता समूह सिर्फ महिलाओं के हैं। भारत में ही नहीं बल्कि अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर भी लघु ऋण कार्यक्रमों में भाग लेने वाले सदस्यों में अस्सी से पच्चासी प्रतिशत जनसंख्या महिलाओं की है। अतः इतनी बड़ी संख्या में महिलाओं की भागीदारी के पीछे निश्चित कारण है। एक सर्वे में पाया गया कि अत्यधिक गरीब जनसंख्या में 60 से 65 प्रतिशत हिस्सा महिलाओं का है अतः गरीबी का असली चेहरा महिलाओं का ही है। इसी आधार पर गरीबी के मुद्दे पर अधिक-से-अधिक महिलाओं तक पहुंच बनाने पर बल दिया गया। साथ ही यह तथ्य भी सामने आया है कि महिलाएं स्वीकृत ऋण की अदायगी में पुरुषों की अपेक्षा अधिक अनुशासित एवं प्रतिबद्ध होती हैं, इसलिए अधिकांश लघु ऋण कार्यक्रमों में महिलाओं को प्राथमिकता दी जाती है। स्वयं सहायता समूह को केवल ऋण उपलब्ध करा देना ही पर्याप्त नहीं होता बल्कि उनकी कार्य करने की क्षमता को भी विकसित करना अनिवार्य है। यदि समूह की क्षमता का सार्थक तरीके से प्रयोग न हो तो पर्याप्त मात्रा में आय वृद्धि नहीं हो पाती और उनको दिया गया ऋण एक बोझ का रूप धारण कर लेता है।

स्वयं सहायता समूह को बढ़ावा देने के लिए सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों को समूहों का बचत खाता खोलने के लिए भी कहा गया है। स्वयं सहायता समूह के सदस्यों के बीच बचत को प्रोत्साहित करने के लिए बैंक में बचत खाता खोलने के लिए यह आवश्यक नहीं है कि समूह के सदस्यों ने

* एसोसिएट प्रोफेसर, वाणिज्य संकाय, साहू जैन कालेज, नजीबाबाद (उत्तर प्रदेश)

बैंक से ऋण लिया हो। महिला स्वयं सहायता समूह के सदस्यों द्वारा बैंक में बचत खाता खोलने के बाद निर्धारित प्रयोजन एवं उद्देश्य की पूर्ति हेतु ऋण की आवश्यकता होती है। बैंक समूह की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से ऋण प्रदान करते हैं। प्रत्यक्ष ऋण सीधे स्वयं सहायता समूह को स्वीकृत होता है जबकि अप्रत्यक्ष ऋण स्वयंसेवी संस्था द्वारा समूह को उपलब्ध कराया जाता है। ऋण प्राप्ति हेतु स्वयं सहायता समूह को सरल दस्तावेज प्रस्तुत करने होते हैं तथा अन्य किसी भी प्रकार की प्रतिभूति की आवश्यकता नहीं पड़ती। बैंक द्वारा प्रदत्त ऋण में विशेष वर्गों को अनुदान भी दिया जाता है तथा ब्याज दर में भी रियायत होती है। बैंक, ऋण स्वीकृत करने से पहले समूह की गुणवत्ता का भी आकलन करता है जिसमें समूह की नियमित बैठकें, बैठकों में सदस्यों की उपस्थिति, समूह की नियमित बचत, आपसी लेनदेन, विनती, समयानुसार वापसी, नियमित रूप से खातों का लिखना तथा समूह की नियमावली आदि का आकलन किया जाता है तथा उसके पश्चात ही ऋण स्वीकृत किया जाता है।

स्वयं सहायता समूह की सदस्यता

स्वयं सहायता समूह की सदस्यता के लिए आवश्यक है कि -

- सभी सदस्य स्वेच्छा से संगठित हों।
- सभी महिला सदस्य आर्थिक रूप से समान स्तर के हों।
- एक महिला एक ही समुदाय की सदस्या हो।
- महिला समूह की सभी सदस्या एक दूसरे को अच्छी तरह जानने पहचानने वाली हो।
- एक समूह में एक परिवार से केवल एक ही महिला सदस्या हो।
- समूह की सदस्य महिला गरीबी रेखा से नीचे की हो।
- समूहों में विधवा, तलाकशुदा, परित्यक्ता व कमजोर वर्ग के सदस्यों को प्राथमिकता।

महिला स्वयं सहायता समूह के उद्देश्य

महिलाओं की आर्थिक और सामाजिक स्थिति में सुधार

किये बिना हम अपने समाज की उन्नति नहीं कर सकते हैं। स्वयं सहायता समूहों में मुख्य भूमिका महिलाओं की है अतः पूरे परिवार के उत्थान में महिलाओं की भूमिका और भी बढ़ जाती है। महिला स्वयं सहायता समूह के गठन के पीछे प्रमुख उद्देश्य निम्नलिखित हैं :-

- महिलाओं को स्वयं सहायता समूह की आवश्यकता के प्रति अवगत कराना।
- महिला सदस्यों को सामाजिक बदलाव लाने के लिए उन्हें उनकी आवश्यकता के सम्बन्ध में पर्याप्त जानकारी देकर जागरूक बनाना।
- समूह की महिलाओं में आत्मविश्वास जागृत कर उनकी क्षमताओं को विकसित करना।
- समूह के माध्यम से महिलाओं को संगठित करना और उनके अन्दर समूह भावना का विकास करना।
- समूह की महिलाओं के अन्दर बचत की आदत को बढ़ावा देना।
- समाज में पुरुष एवं नारी के भेदभाव को खत्म कर समानता लाना।
- समूह की महिला सदस्यों में बचत करने की आदत को प्रोत्साहित करना।
- महिला सदस्यों द्वारा समूह में स्वेच्छा से कार्यक्रमों में हिस्सा लेना और स्वास्थ्य, प्रजनन, पारिवारिक आवश्यकता तथा राष्ट्रीय महत्वपूर्ण समस्याओं के बारे में जागरूक करना।
- स्वयं सहायता समूह का उद्देश्य सामाजिक कल्याण है। स्वयं सहायता समूह असहायों की परेशानियों को दूर कर उन्हें उचित मार्गदर्शन प्रदान करता है।

महिला स्वयं सहायता समूह के गुण

- आपसी सलाह से आपसी मतभेदों को दूर करना।
- आय में से निरन्तर बचत करना, मात्रा कितनी भी कम या अधिक हो सकती है।
- समूह के सभी सदस्यों द्वारा आपस में मिलकर सामूहिक निधि तैयार करना।

- समूह द्वारा सदस्यों की आकस्मिक आवश्यकताओं की पूर्ति करना।
- महिलाओं द्वारा स्वयं सहायता समूह के अन्तर्गत सामूहिक निर्णय लेना तथा उसको अमल में लाना।
- महिला सदस्यों द्वारा प्रतिभूति बंधक रख बाजार दर पर ऋण राशि प्राप्त करना।
- राजनैतिक एवं बाहरी हस्तक्षेप में कमी, स्वयं सहायता समूह के सदस्यों की भूमिका केवल सलाहकार के रूप में हो, न कि नियंत्रक के रूप में।
- समूह के सदस्यों द्वारा अपनी प्राथमिकताओं के अनुसार वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करना।
- समूह के सदस्यों की न केवल आर्थिक क्रिया-कलापों में सहभागिता होती है बल्कि वे शिक्षा प्रसार, शुद्ध पेयजल, प्राथमिक स्वास्थ्य, कृषि व उद्योग, उत्पाद विपणन, कच्चे माल की सामूहिक खरीद व ऋण उपलब्धि आदि सेवाओं का प्रबन्धन भी करते हैं।
- सदस्य महिलाओं में बचत एवं बैंकिंग की आदत पड़ जाती है।
- महिला सदस्यों के व्यक्तित्व का विकास होता है जिससे समाज का विकास और अग्रसर होता है।
- महिला सदस्यों को आपस में एक दूसरे की संपार्श्विक प्रतिभूति प्राप्त हो जाती है।
- बैंकों के लिए अनुवर्तन की लागत कम हो जाती है।
- महिला सदस्यों के आपसी सम्बन्धों एवं दबाव से वसूली दर अधिकतम तक पायी गयी है।
- समूह के सदस्यों की आय बढ़ने के साथ-साथ ग्रामीण बैंकिंग की सफलता सुनिश्चित हो जाती है और दूरदराज के क्षेत्रों में भी ग्रामीण बैंकिंग की उन्नति के अवसर रहते हैं।
- जहां-जहां स्वयं सहायता समूह को बैंकों द्वारा ऋण उपलब्ध कराये गये हैं वहीं पर बैंकों की लाभप्रदता भी बढ़ी है।

ऋण उपलब्धता हेतु अच्छे महिला स्वयं सहायता समूह का चयन

वर्तमान में महिला स्वयं सहायता समूह की संख्या बहुत तेजी से बढ़ रही है। इन समूहों का कार्य ऋण प्राप्त किये बिना नहीं चल पाता, अतः ये समूह ऋण प्राप्त करने हेतु बैंकों से निरन्तर जुड़ते जा रहे हैं। केवल सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ही नहीं बल्कि निजी क्षेत्र के बैंक एवं विदेशी बैंक भी अपना व्यापार बढ़ाने हेतु गांव में कार्यरत स्वयं सहायता समूहों तक अपनी पहुंच बनाने हेतु निरन्तर प्रयासरत हैं। स्वयं सहायता समूह कहीं फर्जी न हो, अतः बैंक भी जोखिम एवं धोखाधड़ी से बचने के लिए ऋण स्वीकृति के समय समूह की सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त करता है। अतः बैंक को ऋण स्वीकृति के समय समूह का चयन करते समय निम्न बातों का ध्यान रखना होगा -

- स्वयं सहायता समूह के सदस्यों की शैक्षिक स्थिति कैसी है, समूह में कुल कितने सदस्य हैं तथा उनमें महिलाएं कितनी हैं।
- स्वयं सहायता समूह के सदस्यों की कार्यशैली, व्यवहार एवं आपसी तालमेल कैसा है।
- स्वयं सहायता समूह को बनाने व आगे बढ़ाने में गैर सरकारी संस्थाओं का कितना योगदान है।
- स्वयं सहायता समूह की प्रत्येक माह कितनी बैठकें आयोजित की जाती हैं तथा समूह के कितने सदस्य हैं जो बैठकों में निरन्तर एवं सक्रिय भागीदारी करते हैं।
- स्वयं सहायता समूह की बैठकों में जो निर्णय लिये जाते हैं क्या उनकी लिखित प्रक्रिया तैयार की जाती है।
- बैंकों को यह भी देखना होता है कि सदस्यों की प्रतिमाह प्रति सदस्य बचत राशि कितनी है।
- बैंक समूह के हिसाब-किताब के रिकार्ड की भी जांच करता है।
- बैंक समूह के आर्थिक कार्यकलापों को भी दृष्टिगत रखता है। समूह पर राजनीतिक लोगों का हस्तक्षेप किस सीमा तक है, सदस्यों को विचारों की अभिव्यक्ति करने की छूट है अथवा नहीं।

- समूह अपने सदस्यों को किस ब्याज दर पर कितना ऋण स्वीकृत करता है तथा उसकी वसूली दर क्या है।

स्वयं सहायता समूह को प्रदत्त ऋण

बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद से बैंकिंग प्रणाली में महत्वपूर्ण बदलाव आये हैं तथा बैंकों की उपलब्धियां अभूतपूर्व रही हैं।

क्षेत्रों की उपयोग न की गयी व्यावसायिक सम्भावना का दोहन समय से होने लगा। स्वयं सहायता समूह का लक्ष्य न सिर्फ मितव्ययिता और ऋण को बढ़ावा देना था बल्कि इससे ग्रामीण महिलाओं का सशक्तीकरण करना भी था। बैंकों द्वारा स्वयं सहायता समूहों की बढ़ती संख्या एवं उनको प्रदत्त ऋणों की राशि को निम्न तालिका द्वारा दर्शाया गया है :

बैंकों द्वारा वित्तपोषित कुल स्वयं सहायता समूह एवं प्रदत्त बैंक ऋण

एजेन्सी	स्वयं सहायता समूहों की संख्या (हजार में)			प्रदत्त बैंक ऋण (₹ करोड़ में)		
	2006-07	2007-08	2008-09	2006-07	2007-08	2008-09
वाणिज्य बैंक	572	735	1005	3918	5403	8062
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	381	328	406	2053	2652	3193
सहकारी बैंक	153	165	199	599	794	999
योग	1106	1228	1610	6570	8849	12254

1980 के दशक तक बड़ी संख्या में सर्वाधिक गरीब जनता, औपचारिक बैंकिंग प्रणाली की पहुंच से परे बनी हुई थी तथा बैंकिंग नीतियां, प्रणालियां एवं प्रक्रियाएं तथा जमाराशियां एवं ऋण उत्पाद गरीब जनता की ऋण सम्बन्धी आवश्यकता को पूरा करने के लिए उपयुक्त नहीं थे। बैंक और गरीब जनता दोनों के लिए कम खर्चीली तथा अनुकूल अनुपूरक ऋण सुपुर्दगी प्रणाली विकसित करने के लिए वर्तमान बैंकिंग को प्रोत्साहित किया गया। इसी के मद्देनजर स्वयं सहायता समूह-बैंक सम्पर्क कार्यक्रम को 1989 में शुरू किया गया जिसका सरकार एवं भारतीय रिज़र्व बैंक ने नीतिगत रूप से समर्थन किया। स्वयं सहायता समूह से ऐसी अपेक्षा की गयी कि गरीबों द्वारा सामूहिक निर्णय लेने को सुकर बनाया जाये तथा डोरस्टेप बैंकिंग की सुविधा प्रदान की जाये। बैंकों द्वारा गरीबों के लिए, बैंकिंग के मुख्य कार्यक्रम के रूप में, अपनी पूर्ण क्षमता से कार्य किया गया है जिसमें मुख्यतः सीमान्त किसान, भूमिहीन, शिल्पी और कारीगर तथा ग्रामीण क्षेत्र में फेरीवाले और विक्रेता जैसे छोटे कारोबार में संलग्न अन्य लोग शामिल हैं। इसका मुख्य फायदा यह हुआ कि बैंकों को ऋण की समय पर चुकौती, गरीबों और बैंकों, दोनों की लेन-देन लागत में कमी, गरीबों के लिए दहलीज पर बचत और ऋण की सुविधा तथा ग्रामीण

स्वयं सहायता समूह के समक्ष चुनौतियां एवं समाधान

स्वयं सहायता समूहों के जरिए प्राप्त लघु ऋणों से महिलाओं को महाजनी व्यवस्था से काफी हद तक छुटकारा पाने में सहायता मिली है। इन समूहों के जरिए बचत की आदत ने महिलाओं में आर्थिक जागरूकता पैदा कर दी है। एक अध्ययन के अनुसार जिस-जिस क्षेत्र में स्वयं सहायता समूह आन्दोलन सक्रिय हुआ है वहां ऋण के लिए महाजनी व्यवस्था का हिस्सा 66 प्रतिशत से घटकर 15 प्रतिशत रह गया है। महिलाओं की आर्थिक एवं सामाजिक स्थिति में सुधार लाये बिना समाज की उन्नति नहीं हो सकती। स्वयं सहायता समूहों में मुख्य भूमिका महिलाओं की है इसलिए परिवार के उत्थान में उनकी भूमिका और भी महत्वपूर्ण हो जाती है।

- हमारी सामाजिक एवं पारिवारिक परिस्थितियां महिलाओं को ज्यादा बढ़-चढ़कर काम करने की अनुमति नहीं देतीं।
- साथ ही ग्रामीण क्षेत्रों में मूलभूत सुविधाओं जैसे शिक्षा, स्वास्थ्य, सफाई, मकान, संचार, परिवहन, बिजली,

पेयजल, बैंकिंग आदि सुविधाओं का अभाव है जो स्वयं सहायता समूह के विकास में बाधक साबित होते हैं। अतः सरकार को चाहिए कि वह इन आधारभूत संरचना एवं सुविधाओं को ग्रामीण क्षेत्रों तक पहुंचाने पर और अधिक ध्यान केन्द्रित करे। ऐसा होने पर स्वयं सहायता समूह की उन्नति स्वतः ही होने लगेगी।

- यह भी देखा गया है कि समूह के सदस्य बैंक से प्राप्त ऋण अथवा स्वयं की निधि को परम्परागत तरीके से या व्यक्तिगत रूप से उपयोग कर लेते हैं जिससे उनसे समूह को पूर्ण लाभ नहीं मिल पाता अथवा हानि हो जाती है और समूह का उद्देश्य भी पूर्ण नहीं हो पाता, अतः स्वयं सहायता समूह को चाहिए कि वे परम्परागत तरीके न अपनाकर आधुनिक तकनीक का प्रयोग कर रोजगार के अवसरों को तलाशें, तभी उनकी आर्थिक उन्नति सम्भव होगी।
- स्वयं सहायता समूह के सम्मुख एक गम्भीर चुनौती उनके द्वारा उत्पादित वस्तु के विपणन की है। यदि वस्तु का विपणन ठीक से नहीं हो पाता तो समूह हतोत्साहित होकर बिखर जाते हैं अतः समूह सर्वप्रथम विपणन व्यवस्था मजबूत करे, जिसमें किसी विपणन एजेन्सी से पहले ही अनुबन्ध कर सरकार अथवा एजेन्सी से प्राप्त सहायता का भी भरपूर उपयोग करना चाहिए।
- स्वयं सहायता समूह की महिला सदस्य अधिकांशतः अनपढ़ होती हैं, अतः वे आधुनिकता के साथ कार्य नहीं कर पातीं, जिससे उन्हें समय-समय पर उचित प्रबन्धन एवं प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है ताकि वे अपना व्यक्तित्व एवं कुशलता बढ़ा सकें। अतः सरकार अथवा स्वयं सहायता समूह संगठनों को चाहिए कि वे समूह के सदस्यों को प्रशिक्षित कर उनको कार्य के प्रति अभिप्रेरित करें और आधुनिकता के साथ जोड़ें। हालांकि नाबार्ड द्वारा इस सम्बन्ध में पहल की गयी है।
- महिला स्वयं सहायता समूह के सम्मुख सबसे बड़ी बाधा पुरुष-प्रधान समाज है। अधिकांश समूह महिलाओं के हैं, अतः महिलाओं को स्वयं सहायता समूह के गठन

के प्रारम्भिक चरणों में ही सामाजिक एवं पारिवारिक बाधाओं का सामना करना पड़ता है।

सरकारी बैंक अथवा गैर सरकारी संस्थाओं को चाहिए कि वे महिलाओं को विशेष प्राथमिकता एवं छूट प्रदान करें और उनकी सक्रिय सहभागिता पर विशेष दबाव बनाये रखें। महिलाओं के लिए ब्याज दरों में कमी, अनुदान एवं शर्तों में ढील बरती जाये ताकि पिछड़े एवं दूरदराज के क्षेत्रों में महिला जागृति लायी जा सके। बैंकों द्वारा भी स्वयं सहायता समूह को ऋण तो प्रदत्त किये जाते हैं किन्तु समूहों की बचत कम होने के कारण ऋण पर्याप्त मात्रा में नहीं मिल पाते हैं क्योंकि समूह की महिलाएं निर्धन परिवारों से जुड़ी होती हैं और कारोबार एवं पूंजी कम होने के कारण बचत बहुत ज्यादा नहीं कर पातीं, परिणामस्वरूप उन्हें पर्याप्त ऋण पाने के लिए फिर साहूकारी एवं महाजनी व्यवस्था की ओर देखना पड़ता है और पुनः उनका शोषण शुरू हो जाता है, अतः इस सम्बन्ध में ऋण प्रदान करने हेतु विशेष नीति बनायी जानी चाहिए जिसमें ग्राम पंचायतों को भी जोड़ा जा सकता है। सरकार को चाहिए कि स्वयं सहायता समूह के निर्माण एवं प्रोत्साहन हेतु जिला, तहसील एवं ब्लाक स्तर पर सरकारी मशीनरी का प्रयोग कर समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु विशेष योजनाएं चलायी जायें। गैर-सरकारी संगठन एवं निजी कंपनी भी ग्रामीण विकास को ध्यान में रखकर स्वयं सहायता समूहों को प्रोत्साहित कर सकती हैं और उनके द्वारा उत्पादित माल को बुक एवं भण्डारण कर सहायता प्रदान कर सकती हैं।

स्वयं सहायता समूह की सफलता के लिए आवश्यक है कि प्रत्येक सदस्य को उसकी योग्यता, क्षमता एवं अनुभव के अनुरूप ही कार्य सौंपा जाये। सभी सदस्यों की उपस्थिति बैठक में अनिवार्य बनायी जाये और बैठकों एवं कार्य पर सभी सदस्यों को यथोचित सम्मान दिया जाए। समूह की सफलता हेतु यदि समूह को अन्य समूहों, बैंकों, पंचायतों, स्वयंसेवी संस्थाओं, सहकारी विभागों एवं बाजार की एजेन्सियों से जोड़ा जाये तो वह दिन दूर नहीं होगा जब गांव की अनपढ़ महिलाएं भी सामाजिक एवं आर्थिक क्रांति लाने में समर्थ हो सकेंगी, तभी हमारे गांव, समाज एवं राष्ट्र का विकास सम्भव हो सकेगा जिसमें बैंक अपनी महती भूमिका निभा सकते हैं।

कुशल प्रबंधन के सरल नुस्खे

सामान्यतः प्रबंधन के तीन प्रमुख आयाम माने जाते हैं - तकनीकी, वैचारिक एवं मानवीय। तकनीकी आयाम क्रियात्मक (Functional) क्षेत्र में किसी प्रबंधक की दक्षता का द्योतक है। वे किसी कार्य की आवश्यकताओं और इस कार्य को कराने के बारे में कार्यात्मक या वृत्तिमूलक जानकारी रखते हैं, लेकिन अधिकांश प्रबंधक अपने काम में वैचारिक एवं मानवीय आयामों की अवहेलना करते हैं। अधिकांश प्रबंधक यह सोचते हैं कि उनके कर्मचारी आलसी हैं और सिर्फ धन पाने में रुचि रखते हैं। उनका मानना है कि धन देकर उनको खुश रखा जा सकता है और उनको उत्पादक बनाया जा सकता है। लेकिन कार्यरत कर्मचारियों का मानवीय व्यवहार बहुत अधिक जटिल और असमान या असदृश (Diverse) विषय है। आधुनिक परिप्रेक्ष्य या परिदृश्य का यह मानना है कि

समस्याएं हर कंपनी या ऑफिस में होती हैं और भारतीय परिवेश एवं भारत के बाजार की स्थितियों पर एक नई दृष्टि डालते हुए उनका मंतव्य है कि महत्वपूर्ण यह नहीं कि आपने काम कराने के लिए क्या तरीका अपनाया, बल्कि महत्वपूर्ण यह है कि काम हुआ या नहीं।

आजकल के कर्मचारी बहुत अधिक जटिल होते हैं और कर्मचारियों के दक्षतापूर्ण प्रबंधन के लिए उनकी सैद्धान्तिक समझ के साथ-साथ अनुभववादी शोध का भी सहारा लेना उनसे अच्छी तरह काम लेने के लिए आवश्यक है। आप का काम किस श्रेणी का है, इसका पता इस बात से लगाया जा सकता है कि परिणाम प्राप्त करने के लिए आप कितना प्रयास कर रहे हैं। बी.एच.ई.एल. के कार्यपालक निदेशक रहे श्री समरेन्द्र नाथ राय प्रबंधन पर एक जाने-माने व्याख्याता हैं। उनका मानना है कि समस्याएं हर कंपनी या ऑफिस में होती हैं और भारतीय परिवेश एवं भारत के बाजार की स्थितियों पर एक नई दृष्टि डालते हुए उनका मंतव्य है कि महत्वपूर्ण यह नहीं कि आपने काम कराने के लिए क्या तरीका अपनाया, बल्कि महत्वपूर्ण यह है कि काम हुआ या नहीं। साथ ही, महत्वपूर्ण यह नहीं है कि आप काम कैसे करवाते हैं, बल्कि महत्वपूर्ण

यह है कि काम कैसे हुआ। प्रो. श्री राय ने अपनी पुस्तक 'मैनेजमेंट के सरल नुस्खे' में अपने लम्बे प्रबंधकीय अनुभव के आधार पर हमारे कार्य के विभिन्न तथ्यों का परीक्षण किया है, जिन्हें आगे प्रस्तुत किया जा रहा है -

कार्य बल तथा दूरी के गुणनफल के बराबर होता है

यहां बल कुशलता / ज्ञान और दूरी की यथार्थता को दर्शाता है। यदि कार्य (जॉब) गलत हो जाता है तो दूरी शून्य हो जायेगी। यह ठीक वैसा ही है जैसे बिना दूरी तय किये एक ही स्थान पर दौड़ते रहना, जो कि पहले वर्ग के अन्दर वापस आने के रूप में भी जाना जाता है।

कागजों का चक्रव्यूह

हम भारतवासी पत्र लिखने के बहुत शौकीन हैं और हम मामूली विषयों पर भी बहुत लम्बे पत्र लिखते हैं। इसका कारण यह हो सकता है कि हम व्यक्तिगत सम्बन्ध बनाने में संकोच करते हैं। आजकल दुनिया में बहुत से कार्य केवल व्यक्तिगत संबंधों से ही करवाए जाते हैं। बहुत सी कंपनियां ग्राहक संबंध प्रबंधन में लगी हैं, लेकिन वे बाहरी ग्राहकों तक ही सीमित हैं। सबसे पहले हमें अपने घर को ठीक स्थिति में लाना होगा, क्योंकि तभी हम अपने ग्राहकों से अच्छे संबंध बना सकते हैं और उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति कर सकते हैं। हमारा अधिकांश समय एक दूसरे को पत्र एवं अंतर-कार्यालय ज्ञापन लिखने में खत्म हो जाता है, जबकि दूसरा व्यक्ति हमारे आस-पास ही बैठा होता है। वास्तव में यह कोई आश्चर्य नहीं कि भारत में वास्तविक कार्य की अपेक्षा कागजी काम में अधिक समय लगता है। बेहतर होगा कि हम इस आदत से बचें और कार्य के हित में आमने-सामने बैठकर एक-एक कर अपनी समस्याओं का निराकरण करें।

* भारतीय स्टेट बैंक, साहेबगंज, झारखण्ड

मर्फी का नियम : कार्य करने वाले व्यक्ति पर तब तक काम लादा जाता है जब तक वह बोझ से दब न जाये

प्रायः हम देखते हैं कि हर कार्यस्थल पर एक व्यक्ति ऐसा होता है जिस पर सभी आश्रित होते हैं और सारा कार्य उसको दे दिया जाता है। हम उसे काम का नशेड़ी कहना शुरू कर देते हैं। जहां तक उसका सवाल है वहां तक सब ठीक है, लेकिन क्या कभी आपने सोचा कि इसका बाकी लोगों पर क्या असर पड़ता है। आज चुनौती यह है कि प्रत्येक व्यक्ति से पूरा कार्य कैसे लिया जाये। यदि कार्य का वातावरण सही होगा तो प्रत्येक व्यक्ति को काम करने की और अपने काम में आनंद लेने की प्रेरणा मिलेगी। स्टीफन सी. लुडिन, हैरी पॉल तथा जॉन क्राइस्टनसन की पुस्तक 'फिश' यह बताती है कि किस तरह किसी उबाऊ कार्यस्थल को मनोरंजक कार्यस्थल में परिवर्तित किया जा सकता है। हम सभी में यह क्षमता है कि हम अपने कार्य स्थल को आनन्द की जगह में बदल लें।

आपका कार्यालय आपके जीवन का महत्वपूर्ण हिस्सा है

जब किसी कार्यस्थल पर सभी व्यक्तियों का उद्देश्य एक हो, तो कार्यस्थल आनन्ददायक बन जाता है। हमारे जीवन का अधिकांश समय कार्यस्थल पर ही बीतता है, चाहे हम किसी कार्यालय में काम करते हैं या कंपनी में। कार्यस्थल के संबंध में हमारे व्यवहार हमारे काम के प्रकार को नियंत्रित करते हैं। हम अपने कार्यस्थल पर विभिन्न स्थितियों का सामना करते हैं तथा इनका सामना करने और इन स्थितियों से उबरने के फलस्वरूप हमारे व्यक्तित्व का विकास होता है। ये अनुभव हमारे व्यक्तित्व का निर्माण करते हैं तथा हमें यह स्वीकार करना चाहिए कि कार्यस्थल का वातावरण किसी के चरित्र निर्माण, ज्ञानार्जन, कौशल सीखने इत्यादि में प्रमुख भूमिका निभाता है तथा इसमें सही विश्वास / आस्था का वातावरण बनाने, निष्ठा, सहानुभूति, समानुभूति इत्यादि सृजित करने के हमारे दायित्व आते हैं। मुम्बई के डब्बेवालों की सफलता की कहानी ऐसी ही एक घटना है। यह अर्ध-साक्षर लोगों द्वारा विकसित प्रणाली की सिक्स सिग्मा उपलब्धि है। ये लोग दो तरह से आपस में जुड़े हुए हैं, पहला कार्य तथा दूसरा यह कि

इनमें से अधिकांश एक ही गांव के रहने वाले हैं।

अपने काम पर गर्व करें

कार्य की गुणवत्ता का प्रभाव ऐसा हो कि लोग हमें नाम से जानें या दूसरे शब्दों में हमारा कार्य इतना अच्छा हो कि लोग हमारे कार्य से हमारी पहचान करें, ठीक उसी तरह जिस तरह हम एम.एफ.हुसैन को उनकी पेंटिंग से पहचानते हैं। यह तभी संभव है जब हम लोगों की पहचान उनके कार्य से करें न कि उनके पद या उनकी मक्खनबाजी से। हर मैनेजर को उन चापलूसों से सावधान रहना चाहिए, जो सत्ता के चारों तरफ मंडराते रहते हैं। कार्यस्थल में छोटा-से-छोटा कार्य भी इस तरह करना चाहिए जैसे कोई मूर्ति गढ़ी जा रही हो और यह तभी संभव है जब हम अपने कार्य में गौरव का अनुभव करें।

प्रोत्साहित करें - कर्मचारियों की पीठ थपथपाने पर फायदा

पुरानी अर्थव्यवस्था वाली सभी कंपनियों में अधिकार तथा नियंत्रण मॉडल कार्यरत हैं। प्रवृत्ति यह है कि कार्य तभी आरंभ होगा जब कहा जाय। यह मॉडल लोगों में स्वामित्व तथा उत्तरदायित्व की भावना का विकास नहीं करता, क्योंकि इसमें काम एक से दूसरे को सौंप दिया जाता है। अधिकार तथा नियंत्रण मॉडल में पार्श्व कार्य अवधारणा नहीं लायी जा सकती। इसलिए यह प्रणाली उपर्युक्त दोनों मॉडलों के बीच विकसित करनी होगी। लोगों को कोचिंग देने की प्रणाली बहुत ही प्रभावी है। कोचिंग देना तभी संभव है जब हम उसी भाषा का प्रयोग करें जो सामने वाला व्यक्ति समझता है। फिल्म वेव के अंतिम दृश्य को याद करें। सूअर का छोटा सा बच्चा भेड़ों के झुण्ड में जाकर उन्हीं की भाषा में बात करता है। परिणाम यह होता है कि सभी भेड़ें उसकी बात समझ जाती हैं, जबकि कुत्ते काटकर और भौंककर भेड़ों को समझने की कोशिश करते हैं। कोचिंग के माध्यम से समूह का हर व्यक्ति न सिर्फ प्रोत्साहित होता है बल्कि सभी लोग एक दिशा में चलते हुए एक टीम की तरह कार्य करते हैं।

काम के दौरान किसी बच्चे की पीठ थपथपाना उसके काम की गति और गुणवत्ता को कई गुना बढ़ा देता है। यही प्रक्रिया काम के दौरान कर्मचारियों और उनके अधिकारियों के बीच

भी दिखाई देती है।

पहल करने वालों को पुरस्कार दें

किसी भी कार्यस्थल पर यह बहुत महत्वपूर्ण है कि हम मूल प्रवर्तक को पहचानें यानी उस व्यक्ति को पहचानें, जो कामगारों के साथ मूल कार्य की पहल करता है। ये मूल प्रवर्तक सही गति के साथ उचित दिशा में कार्य करने के लिए अभिप्रेरक बल प्रदान करते हैं। भीड़ में मूल प्रवर्तक को खोजना निश्चय ही एक चुनौतीपूर्ण कार्य है क्योंकि उस भीड़ में ऐसे भी बहुत से लोग होते हैं जो मूल प्रवर्तक द्वारा किये गये कार्य को अपना कार्य कहते हैं। ऐसे लोग अमरबेल की तरह दूसरों की उपलब्धियों पर जीते हैं। मूल प्रवर्तकों तथा दूसरे गौण लोगों में आयन रैन्ड की पुस्तक एटलस श्रग्ड (Atlas Struggled) में सुन्दर तरीके से तुलना की गई है। जब तक मूल प्रवर्तकों को प्रोत्साहित नहीं किया जाता, तब तक कार्यस्थल पर मध्यम श्रेणी के कामगारों की संख्या बढ़ती रहेगी।

शोधकर्ताओं ने भी साबित कर दिया है कि अच्छे काम पर बॉस की ओर से दिया गया प्रोत्साहन काम की गुणवत्ता और कर्मचारियों की उत्पादकता में इजाफा करने में सहायक होता है। दिल्ली में एक सेल्स कंपनी के महाप्रबंधक का कहना है कि वह अपने कर्मचारियों के लिए प्रोत्साहनस्वरूप वर्ष में एक बार 'आउटिंग' की व्यवस्था कराते हैं। उन्होंने बताया कि किसी भी सकारात्मक काम पर एक बार प्रोत्साहन जादू की झप्पी की तरह काम करता है। वे अपने कर्मचारियों को प्रोत्साहन देने के लिए साल में एक बार परिवार सहित आउटिंग की व्यवस्था करते हैं, जिसके खर्च का एक बड़ा हिस्सा कंपनी वहन करती है। इसका फायदा यह होता है कि कर्मचारी स्वयं को तरोताजा महसूस करते हैं और काम के बोझ से दबा होने के अहसास से उन्हें कुछ दिनों के लिए मुक्ति मिल जाती है। आउटिंग से लौटने के बाद उनके काम पर इसका सकारात्मक असर दिखाई देता है। यूनिवर्सिटी ऑफ टोरंटो ने इस बात को शोध से प्रमाणित किया है कि कर्मचारियों के अच्छे काम के एवज में उन्हें दिया गया प्रोत्साहन उन्हें आगे भी समान दिशा में बढ़ने और कंपनी को लाभ पहुँचाने के लिए नए तरीके ईजाद करने

के लिए प्रेरित करता है। कई कंपनियों में अब अलग से ऐसे कर्मचारी नियुक्त किये जाने लगे हैं, जो दूसरे कर्मचारियों के अच्छे काम पर उन्हें कैसे प्रोत्साहन दिया जाये, इसकी योजना बनाकर प्रबंधन को सलाह देते हैं। यह कर्मचारी अमूमन प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच कड़ी की तरह काम करता है। एक टूरिज्म कंपनी के टूर मैनेजर ने बताया है कि ऑफ सीजन में भी रिकार्ड टूरिंग होने पर कंपनी अपने कर्मचारियों को बतौर बोनस उपहार देती है। किसी स्थान पर घूमने का मौसम न होने के बाद भी वहां के लिए बुकिंग अच्छी रखने के लिए कंपनी के कर्मचारियों को बहुत मेहनत करनी पड़ती है और उनकी यह मेहनत कंपनी के वार्षिक टर्नओवर में दिखाई देती है। इस मेहनत को क्राईटेरिया बनाकर कर्मचारियों को प्रोत्साहन स्वरूप बोनस एवं उपहार दिए जाते हैं, जिससे कर्मचारियों को भी अहसास बना रहता है कि उनकी कंपनी उनका ख्याल रखती है।

काम के दौरान किसी बच्चे की पीठ थपथपाना उसके काम की गति और गुणवत्ता को कई गुना बढ़ा देता है। यही प्रक्रिया काम के दौरान कर्मचारियों और उनके अधिकारियों के बीच भी दिखाई देती है।

अपने कर्मचारियों को देखने का नजरिया बदलें

अधिकांश माता-पिता जानते हैं कि उनके बच्चों के बारे में अध्यापकों की अपेक्षाएं स्वतः पूर्ण होने वाली भविष्यवाणियाँ हैं। यदि अध्यापक का विश्वास है कि बच्चा मन्द है तो बच्चा भी उसी पर विश्वास करेगा और वह भी वास्तव में धीरे-धीरे सीखेगा। वह बच्चा भाग्यवान होता है जो अध्यापक का ध्यान आकर्षित करता है, क्योंकि वह उन अपेक्षाओं को पूरा करते हुए आगे बढ़ता है। अपने आप में पूर्ण होने वाली ये भविष्यवाणियाँ कार्यस्थल पर भी महत्वपूर्ण होती हैं। यदि कोई प्रबंधक यह मानता है कि उसके समूह के लोग पहले दर्जे के हैं तो निश्चित रूप से यह समूह उस समूह की अपेक्षा काफी बेहतर ढंग से कार्य करेगा जिसके प्रबंधक की सोच विपरीत है, भले ही दोनों समूहों की क्षमता एक जैसी हो। कुछ प्रबंधक अपने अधीनस्थों के साथ इस तरह व्यवहार करते हैं कि उनका कार्यनिष्पादन बहुत ही अच्छा होता है लेकिन अधिकांश प्रबंधक प्रोफेसर हिगिन्स (जॉर्ज बनार्ड शाँ के पिपमैनियन में) की तरह अपने अधीनस्थों से इस तरह व्यवहार करते हैं कि वे अपनी क्षमता से बहुत कम कार्यनिष्पादन कर पाते हैं। दूसरे शब्दों में लोग हमेशा आपकी अपेक्षाओं के अनुसार परिणाम देते हैं। अगर आपकी अपेक्षाएं

ऊंची होंगी तो परिणाम भी वैसे ही होंगे और अगर आपकी अपेक्षाएं कम होंगी तो परिणाम भी कम ही मिलेंगे।

गलतियों से लें सबक

अपने जीवन में कभी-न-कभी किसी गलती पर आपने भी खेद प्रकट किया होगा और यह भी सोचा होगा कि इस वक्त अगर आपने थोड़ी कोशिश की होती, तो अफसोस करने की नौबत ही न आती। खेद जताने के बाद अपने प्रयास पर अफसोस, पश्चाताप स्वाभाविक है। वैसे इस दुनिया में शायद ही कोई शख्स होगा, जो इस दौर से गुजरा न हो। लेकिन क्या आपने सोचा है कि जिन गलतियों पर आपने खेद प्रकट किया है, भविष्य में उन्हें सुधार कर जीवन को सही दिशा में आगे बढ़ाया जा सकता है? हार्वर्ड मेडिकल स्कूल के साइकेट्री के असिस्टेंट प्रोफेसर माइकल क्रेम मिलर की मानें तो अतीत में झांककर अपनी गलतियों को देखना और उन्हें सुधारना एक प्राकृतिक प्रक्रिया है। ऐसा करते समय ध्यान रखना चाहिए कि गलतियों को भविष्य में न दोहराया जाए। इस संबंध में एक न्यूरोलॉजी कंसल्टेंट का कहना है कि आप उन सकारात्मक पहलुओं की फेहरिस्त बनाएं, जिनकी वजह से आपने वह निर्णय किया हो। इस तरह भविष्य में गलतियों की गुंजाइश कम हो सकेगी।

गलतियां सभी करते हैं। इनसे सबक लेना चाहिए। इसलिए जिन निर्णयों पर आपको खेद प्रकट करना पड़ा हो, उन्हें अपने निर्णयों को सुधारने के लिए इस्तेमाल करें। निर्णय का मूल्यांकन करते समय उसके सकारात्मक पहलुओं का ध्यान रखें। कभी भी अपने निर्णय को लेकर पूर्वाग्रह से ग्रसित न हों। इस काम में अपने सीनियर्स की सहायता लें। साथ ही, परिवार के सदस्यों, दोस्तों और परिजनों के साथ अच्छा समय बितायें। ऐसा करने से आपको परेशानी से उबरने में तो सहायता मिलेगी ही, साथ ही अपने जीवन को भी आप सही दिशा दे सकेंगे।

‘काम अधिक बातें कम’ का नियम बना लें

यदि बातें बनाने में कोई मैराथन आयोजित की जाए, तो

निश्चित रूप से कोई भारतीय ही विजेता बनेगा, ठीक उन्हीं असंख्य टी. वी. चैनलों की तरह जो हर तरह के उपदेशों की बौछार करते हैं। कार्यस्थल पर ही ऐसे बहुत से लोग होते हैं जो सिर्फ बातें ही करते रहते हैं लेकिन काम कुछ भी नहीं करते। यह मुझे ‘द गुड, द बैड एंड द अगली’ फिल्म की याद दिलाता है। इस फिल्म के एक दृश्य में एली वालेच एक बाथ टब में बैठा है और एक कातिल उसे वहां देखकर यह बखान करने लगता है कि कैसे उसने यहां तक उसे ढूंढ लिया और वह कैसे उसकी हत्या करेगा। इसी बात बनाने के क्रम में एली वालेच पास में रखी अपनी बंदूक उठा लेता है और कातिल से कहता है कि यदि तुम्हें शूट करना है तो शूट करो, बातें मत बनाओ। कार्यस्थल बात बनाने की जगह नहीं है। लोगों को अपना ध्यान काम पर केन्द्रित करना चाहिए, बातें बनाने पर नहीं, इसलिए बातूनी व्यक्तियों को ‘काम अधिक और बातें कम’ करने की सलाह दी जानी चाहिए और उन्हें कार्य में लगाया जाना चाहिए।

गलती किसी की भी हो, दोषी मैनेजर होता है

कोई मैनेजर प्रशिक्षण के बारे में अथवा प्रेरणादायक सामर्थ्य के बारे में क्या सोचता है, उसकी व्याख्या स्वीनीस मिरेकल (Sweeny's Miracle) में काफी अच्छी तरह की गई है, जो एक प्रबंधकीय एवं शैक्षणिक भविष्यवाणी है। स्वीनी की अपेक्षाएं उसकी स्वयं की पढ़ाने की क्षमता पर आधारित थीं, न कि सामने वाले की सीखने की क्षमता पर। प्रबंधक अपने अधीनस्थों को प्रशिक्षण देने अथवा प्रोत्साहित करने के विषय में अपनी क्षमता के बारे में जो विश्वास रखते हैं, वही वह आधार है जिस पर उच्च प्रबंधकीय अपेक्षाएं निर्मित होती हैं। अतः किसी कार्यस्थल पर हम किसी व्यक्ति को गैर उत्तरदायी कह सकते हैं जबकि दोष प्रबंधक के भीतर ही है। मैनेजर जैसा होगा, वह अपनी टीम को भी वैसा ही बना लेगा।

कर्मचारी को सही सांचे में ढालें

यह सही है कि जब कोई व्यक्ति कॉलेज से निकलने के बाद पहले-पहल काम शुरू करता है तो इस बात की पूरी संभावना रहती है कि वह पहले अपने बॉस की नकल करे।

किसी नए व्यक्ति को कहीं तैनात करने से पहले यह जरूरी है कि उस व्यक्ति के ब्यौरे जाने जाएं जहाँ वह काम करने के लिए जाएगा। अपने व्यस्त कार्यक्रम के कारण हम इस तरह की तैनाती को बहुत ही साधारण रूप में लेते हैं, जिसका परिणाम यह होता है कि हम गलत-सलत तैनातियां करते हैं। दूसरे शब्दों में (क) हमें संगठन के लिए अपेक्षित दक्षता और ज्ञान आधार डिजाइन करना चाहिए (ख) इस आधार पर नए भर्ती किये गये लोगों के लिए एक योजना बनाई जानी चाहिए और (ग) यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए की शुरुआती दौर में वहां एक उपयुक्त पथ-प्रदर्शक उपलब्ध हो। उदाहरण के लिए यदि किसी नये व्यक्ति की तैनाती किसी चिड़चिड़े व्यक्ति के पास कर दी जाये तो वह अपने कैरियर की शुरुआत में ही संगठन के विरुद्ध शिकायतें सुनेगा और संगठन के प्रति उसकी दृष्टि बहुत सीमित और नकारात्मक हो जायेगी।

आधुनिक आविष्कारों के प्रति सजग रहें

यह कहा जाता है कि आज जो भी प्रौद्योगिकी हमारे पास उपलब्ध है, वह ऊर्जा पर आधारित है जिससे या तो प्राकृतिक संसाधनों का क्षय होता है या फिर पर्यावरण प्रदूषित होता है। हमें प्रकृति को प्रदूषित न करने का उत्तरदायित्व स्वीकारना होगा। भारत में भरपूर सौर ऊर्जा उपलब्ध है, इसलिए हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि दिन के समय शॉप फ्लोरों में सूर्य की प्राकृतिक रोशनी से ही काम हो। इसके लिए हमें शॉप फ्लोर की छतों पर लगाई गई पारदर्शी शीटों को बदलते रहना होगा और सिर्फ विशेष स्थितियों में ही बत्ती जलानी होगी। हमें सिर्फ अगले कुछ वर्ष इंतजार करने की आवश्यकता है। उसके बाद चिप द्वारा उत्पन्न रोशनी सभी ट्यूब लाइटों और बल्बों को स्थानांतरित कर देगी। ये लाइटें न्यूयॉर्क टाइम्स पर पहले से लगी हैं। आम बिजली की अपेक्षा इनमें

सिर्फ 10 प्रतिशत बिजली की खपत होती है। प्रकाश उद्योग आज जबर्दस्त परिवर्तन की कगार पर है। सुपर कंडक्टर के व्यावहारिक होने की स्थिति में इस शताब्दी के लिए सौर ऊर्जा का प्रयोग होनेवाला है। अतः हमें हर हाल में महत्वपूर्ण प्राकृतिक संसाधनों की सुरक्षा करनी है, जिनकी प्रतिपूर्ति नहीं की जा सकती। हमें वैज्ञानिक एवं तार्किक माँग प्रबंधन अपनाना होगा।

साधनों का श्रेष्ठतम उपयोग करें

किसी कंपनी का अस्तित्व संयंत्र और मशीनरी के प्रभावी उपयोग पर निर्भर करता है। कोई भी विश्वस्तरीय कंपनी अनुरक्षण पर जितना धन और समय व्यतीत करती है, उतना मशीनों के रिप्लेसमेंट पर नहीं। नए उपकरण की जरूरत तभी होती है जब प्रौद्योगिकी में जबर्दस्त परिवर्तन आता है। आज अधिकांश कार्यालयों में टाइपराइटर्स की जगह कम्प्यूटरों ने ले ली है, लेकिन शॉप फ्लोरों में ऐसी बात नहीं है। हाल ही में बी.एच.ई.एल. के इंजीनियरों ने जी एम लोगो, यूएस का दौरा किया था और पाया कि उन्होंने पिछले 50 वर्षों में अपनी ट्रेक्शन मोटर में कोई परिवर्तन नहीं किया है। उनकी विनिर्माण मशीनें पिछले 50 वर्षों से वही की वही हैं, हालांकि उन्होंने अपने हैंड टूल और मापन उपकरणों को लगातार अपग्रेड किया है।

सार रूप में, हम कह सकते हैं कि महत्वपूर्ण यह नहीं है कि आप कहां जाना चाहते हैं और आपने क्या लक्ष्य निर्धारित किया है। बल्कि महत्वपूर्ण यह है कि आप वहां तक कैसे पहुँचेंगे और उसे प्राप्त करने के लिए आपको क्या चाहिए।

अग्रणी संगठन सक्षम कर्मचारी की नीति का
पालन करते हैं।

प्रशिक्षण : आवश्यकता, उपयोगिता एवं मूल्यांकन

मानव संसाधन विकास के एक साधन के रूप में प्रशिक्षण की भूमिका से हम सभी परिचित हैं, कार्पोरेट जगत में प्रशिक्षण का महत्त्व दिनों-दिन बढ़ता जा रहा है। अपने को प्रगतिशील करने वाले सभी संगठन अब प्रशिक्षण में पहले से अधिक निवेश कर रहे हैं। मानव संसाधन अर्थात् एचआर के एक विषय के रूप में प्रशिक्षण पर अध्ययन एवं शोध का दायरा भी व्यापक हुआ है।

प्रशिक्षण की व्याख्या कई प्रकार से की गई है, लेकिन सभी व्याख्याओं में प्रशिक्षण का मूलभूत उद्देश्य एक ही बताया गया है, जो है लोगों में ऐसे कौशल एवं सामर्थ्य विकसित करना जिन्हें अमल में लाकर कार्यनिष्पादन को बेहतर बनाया जा सके। प्रशिक्षण कार्य से संबंधित जानकारी देने एवं कार्य के प्रति लगाव उत्पन्न करने के लिए भी होता है। आज के समय में संगठन प्रशिक्षण को कार्मिकों का मनोबल बढ़ाने, उनमें नेतृत्व एवं टीम भावना का विकास करने एवं उन्हें ग्राहकोन्मुख बनाने के लिए काम में ला रहे हैं।

तेजी से हो रहे परिवर्तनों के इस दौर में प्रशिक्षण की उपयोगिता और भी बढ़ गई है। परिवर्तन से आज कोई भी क्षेत्र अछूता नहीं है। कारोबारी क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा में भी वृद्धि हो रही है। परिवर्तन और प्रतिस्पर्धा का सामना जागरूक रह कर ही किया जा सकता है। जागरूक होने के साथ-साथ नयी कुशलताओं को भी अख्तियार करना जरूरी है। शिक्षण-प्रशिक्षण इसमें बड़े पैमाने पर योगदान कर सकते हैं। लागत कम करने की बात हो अथवा लाभप्रदता बढ़ाने की, प्रशिक्षण हर जगह काम आ सकता है। प्रशिक्षण की इस उपयोगिता के साथ हमें इस तथ्य को भी ध्यान में रखना होगा कि प्रशिक्षण देने की भी एक लागत होती है। इस लागत में प्रशिक्षणार्थियों

एवं प्रशिक्षकों के समय का मूल्य, प्रशिक्षण सामग्री एवं साधनों पर खर्च, यात्रा एवं रिहाइश पर खर्च आदि शामिल हैं। प्रशिक्षणार्थियों ने प्रशिक्षण के दौरान जो कुछ सीखा, उसे यदि वे अपने कार्य-कलापों में अमल में नहीं लाते हैं तो प्रशिक्षण में निवेश, समय व साधनों के इस निवेश को बेकार माना जाएगा। प्रशिक्षण के पश्चात प्रशिक्षणार्थियों के दृष्टिकोण, कार्यशैली एवं उत्पादकता में कोई सकारात्मक परिवर्तन देखने को नहीं मिलता तो फिर प्रशिक्षण का फायदा ही क्या? अतः प्रशिक्षण के प्रभावों का आकलन कर प्रशिक्षण की प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया जाना जरूरी है। इसी मूल्यांकन के आधार पर कहा जा सकता है कि प्रशिक्षण सार्थक रहा अथवा नहीं। मूल्यांकन के आधार पर भावी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में अनुकूल बदलाव भी लाए जा सकते हैं।

प्रशिक्षण की व्याख्या कई प्रकार से की गई है, लेकिन सभी व्याख्याओं में प्रशिक्षण का मूलभूत उद्देश्य एक ही बताया गया है, जो है लोगों में ऐसे कौशल एवं सामर्थ्य विकसित करना जिन्हें अमल में लाकर कार्यनिष्पादन को बेहतर बनाया जा सके। प्रशिक्षण, कार्य से संबंधित जानकारी देने एवं कार्य के प्रति लगाव उत्पन्न करने के लिए भी होता है।

किसी भी संगठन में प्रशिक्षण के लिए पहला कदम प्रशिक्षण की जरूरतों को पहचानने का होता है। इसमें यह देखा जाता है कि संगठन में विभिन्न स्तरों पर कार्यरत कार्मिकों को अपना कार्य प्रभावी ढंग से करने

के लिए किस प्रकार के प्रशिक्षण की आवश्यकता है। संगठन में कोई नयी व्यवस्था अथवा प्रौद्योगिकी आदि के अपनाने पर भी संबंधित लोगों को प्रशिक्षण देने की आवश्यकता हो सकती है। एक बार प्रशिक्षण की जरूरतें पता चल जाएं तो प्रशिक्षण को लक्ष्य समूह तक पहुँचाने की रूप-रेखा तैयार की जाती है।

मूल्यांकन प्रशिक्षण का अंतिम चरण होता है। मूल्यांकन का उद्देश्य यह जानना होता है कि प्रशिक्षणार्थियों को प्रशिक्षण से वे सीखें मिलीं अथवा नहीं, जो प्रशिक्षण के उद्देश्य हेतु निर्धारित की गई थीं। मूल्यांकन पहले से सोचे गए परिणामों की तुलना

* बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

में वास्तविक प्रगति का आकलन एवं विश्लेषण है।

प्रशिक्षण के मूल्यांकन के गुणात्मक एवं मात्रात्मक दोनों पहलू हैं। गुणात्मक मूल्यांकन बताता है कि प्रशिक्षण कितने अच्छे ढंग से संचालित किया गया, प्रशिक्षकों, प्रशिक्षण से जुड़ी व्यवस्थाओं का स्तर क्या था, वगैरह। मात्रात्मक मूल्यांकन में यह देखा जाता है कि प्रशिक्षण की पर्याप्तता कितनी रही, इसमें सभी जरूरी विषयों का समावेश था या नहीं, प्रशिक्षण की व्यावहारिकता कितनी रही, आदि।

प्रशिक्षण का मूल्यांकन करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

प्रशिक्षण जरूरतों का आकलन एवं इनकी समीक्षा एक निरंतर प्रक्रिया है। बदलते समय के अनुसार प्रशिक्षण जरूरतों में भी बदलाव आ सकता है।

- संगठन एवं संगठन में कार्यरत लोगों की जरूरतों में तालमेल होना चाहिए।
- प्रशिक्षण जरूरतें संगठन, विभिन्न कार्य समूहों एवं व्यक्तियों के स्तर पर निर्धारित की जानी चाहिए।
- मूल्यांकन की पद्धति सुविचारित एवं स्पष्ट होनी चाहिए।
- मूल्यांकन के निष्कर्षों के आधार पर आगे प्रशिक्षण में वांछित बदलाव लाया जाना चाहिए।

संगठन अपनी प्रशासनिक एवं संचालनात्मक व्यवस्थाओं पर भारी रकम व्यय करते हैं। बड़े, प्रगतिशील संगठनों द्वारा प्रशिक्षण पर भी काफी राशि व्यय की जाती है। संगठन प्रशिक्षण में निवेश इस उम्मीद से करते हैं कि यह उनके कार्मिकों को अधिक योग्य एवं कुशल बनाने में मदद करेगा जिसके चलते संगठन को बेहतर परिणाम मिलेंगे। संगठन को प्रशिक्षण से लाभ हुआ है अथवा नहीं, इसका पता प्रशिक्षण के मूल्यांकन से ही चल सकता है।

प्रशिक्षण से जुड़े विविध पक्ष :

- प्रशिक्षणार्थी

- प्रशिक्षक

- मानव संसाधन विकास अथवा प्रशिक्षण विभाग एवं

- प्रशिक्षणार्थी के विभाग प्रमुख

इन सभी के लिए प्रशिक्षण की प्रभावशीलता अलग-अलग प्रकार से मायने रखती है।

प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण को तब उपयोगी मानता है जब इससे उसकी व्यक्तिगत अपेक्षाएं पूरी हुई हों, उसे जानने, सीखने को कुछ ऐसा मिला हो जो उसके कार्यनिष्पादन को बेहतर बनाए। प्रशिक्षक की नजर में प्रशिक्षण तब सफल माना जाएगा जब प्रशिक्षण के दौरान उसके द्वारा दिए गए संदेश सही प्रकार से पहुँचें एवं स्वीकार किए गए हों। मानव संसाधन विभाग की चिंता यह होगी कि प्रशिक्षण के लिए उपलब्ध साधनों एवं सुविधाओं का उपयुक्ततम उपयोग हुआ या नहीं एवं व्यापक परिप्रेक्ष्य में प्रशिक्षण कार्पोरेट लक्ष्यों को प्राप्त करने में कहां तक सहायक रहा। प्रशिक्षणार्थी के प्रशिक्षण से लौटने के पश्चात उसका विभाग प्रमुख देखेगा कि कर्मचारी के ज्ञान एवं कुशलता में जो कमी थी वह पूरी हुई अथवा नहीं एवं उसकी उत्पादकता में कहां तक सुधार आया है।

बहुत सारे संगठन ऐसे हैं जो प्रशिक्षण की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना तो चाहते हैं लेकिन यह मूल्यांकन किया कैसे जाए, उनके सामने स्पष्ट नहीं है। कुछ संगठन मूल्यांकन करने पर इसलिए ध्यान नहीं देते क्योंकि उनकी नजर में प्रशिक्षण के वित्तीय लाभों का स्पष्ट आकलन संभव नहीं है। ध्यान देने योग्य है कि प्रशिक्षण के नतीजों को वित्तीय मानदंडों पर मापने में भले ही अड़चन हो, प्रशिक्षण कार्यक्रमों को मूल्यांकन के बगैर छोड़ देना सही न होगा।

संगठनों को विकास के लिए अब नयी अपेक्षाओं को पूरा करना जरूरी हो गया है। प्रौद्योगिकी में उन्नयन के साथ कार्मिकों के लिए भी नए कौशल एवं योग्यताओं से युक्त होने की आवश्यकता महसूस की जा रही है, तभी संगठन प्रतिस्पर्धा में टिके रह पाएँगे। प्रशिक्षण का नियमित मूल्यांकन जनशक्ति की कुशलता में कमी का पता लगाने एवं इसे दूर करने हेतु योजना बनाने में सहायक है। संगठन की प्रशिक्षण

नीति कारोबार योजना एवं कार्मिकों के विकास के साथ समन्वित होनी चाहिए। मूल्यांकन प्रशिक्षण नीति का आवश्यक अंग है, इस मूल्यांकन से हम यह जान सकते हैं कि प्रशिक्षण बजट का कितना सही उपयोग हो रहा है, अकेले एवं टीम के सदस्य के रूप में कार्मिक अपने दायित्वों को सही रूप में निभा रहे हैं अथवा नहीं एवं संगठन में सतत सीखने एवं सुधार करने की संस्कृति को मजबूत कैसे बनाया जा सकता है?

प्रशिक्षण में किन बातों का मूल्यांकन किया जाए अथवा यह मूल्यांकन किन स्तरों पर हो, इस पर अनेक शोध हुए हैं। डेविड किर्क पैट्रिक ने प्रशिक्षण के मूल्यांकन का जो मॉडल दिया है उसे व्यापक रूप से स्वीकार किया गया है। इस मॉडल में मूल्यांकन के चार स्तर दिए गए हैं। डोनाल्ड के अनुसार प्रशिक्षण क्रमिक रूप से इन चार स्तरों पर किया जाना चाहिए। इनमें से पहला प्रतिक्रियात्मक स्तर है जहां प्रशिक्षण के संबंध में प्रशिक्षणार्थियों की प्रतिक्रिया जानी जाती है, जैसे क्या प्रशिक्षणार्थी प्रशिक्षण के उद्देश्य से सहमत हैं, क्या उनमें प्रशिक्षण के प्रति उत्साह है, प्रशिक्षण सामग्री, सुविधाओं, प्रशिक्षकों एवं प्रशिक्षण के तरीकों के विषय में वे क्या महसूस करते हैं, प्रशिक्षणार्थियों की सकारात्मक प्रतिक्रिया के बावजूद प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सुधार की आवश्यकता हो सकती है लेकिन अगर प्रतिक्रिया नकारात्मक है तो प्रशिक्षण तंत्र के लिए अपनी व्यवस्थाओं एवं तरीकों पर विचार करना जरूरी हो जाता है। दूसरा स्तर प्रशिक्षण से सीख का है। इसके अंतर्गत यह मापा जाता है कि प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रम से प्रशिक्षणार्थी को जो कुछ सिखाया जाना था वह उन तक पहुँचा या नहीं। सीख का यह अंतरण किस सीमा तक रहा? इसमें यह भी जानना होता है कि गुणात्मक एवं मात्रात्मक आधार पर प्रशिक्षणार्थी के ज्ञान एवं कौशल में कहां तक वृद्धि हुई एवं क्या उसके दृष्टिकोण में अनुकूल बदलाव हुआ? प्रशिक्षण से सीख के निश्चित उद्देश्यों के सापेक्ष यह मूल्यांकन किया जा सकता है।

प्रशिक्षण का परिणाम प्रशिक्षणार्थी के कार्य एवं व्यवहार में भी दिखना चाहिए। यह मूल्यांकन का तीसरा स्तर होता है। प्रशिक्षण के जरिए ज्ञान कौशल एवं दृष्टिकोण में वांछित सुधार के चलते प्रशिक्षणार्थी की कार्यकुशलता बढ़ती है तथा संगठन में एवं बाहर भी यदि वह लोगों के साथ बेहतर तरीके से पेश आता है तो प्रशिक्षण का उद्देश्य सफल माना जाएगा।

अंतिम स्तर का मूल्यांकन संगठन के कारोबारी नतीजों के आधार पर किया जाता है। जनशक्ति के प्रशिक्षण एवं विकास से संगठन की उत्पादकता कितनी बढ़ी, लागतों में क्या कमी आयी, ग्राहकों के संतोष के स्तर में कितना सुधार हुआ, संगठन में टीम भावना बढ़ी या नहीं, संप्रेषण बेहतर हुआ अथवा नहीं आदि इस स्तर के मूल्यांकन में शामिल हैं। यहां मूल्यांकन व्यक्ति के स्तर पर नहीं बल्कि पूरे संगठन अथवा संगठनात्मक इकाइयों के स्तर पर किया जाता है। प्रशिक्षण का अंतिम उद्देश्य इसी पर केंद्रित होना चाहिए।

किसी भी संगठन में प्रशिक्षण तब उपयोगी एवं प्रभावी होगा जब प्रशिक्षण संगठन एवं इसमें कार्यरत लोगों की जरूरतों के अनुरूप हो। इन जरूरतों को समझना प्रशिक्षण-पूर्व मूल्यांकन के अंतर्गत आता है। कर्मचारियों के ज्ञान, कौशल एवं दृष्टिकोण की मौजूदा स्थिति क्या है और इसे कैसा होना चाहिए, इस अंतर को समझना प्रशिक्षण कार्यक्रमों के आयोजन से पहले जरूरी है। प्रशिक्षण के दायरे में कार्मिकों के सभी वर्गों को लाना है अथवा सिर्फ एक या अधिक वर्गों को, जिन लोगों को प्रशिक्षण दिया जाना है क्या वे प्रशिक्षण के लिए उपलब्ध हो सकेंगे, प्रशिक्षण की पद्धति क्या होगी? इन बातों पर विचार करने के पश्चात ही प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया जाना चाहिए। प्रशिक्षण से पूर्व ही संगठन के लिए इस प्रशिक्षण की उपयुक्तता एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम के उद्देश्य स्पष्ट होने चाहिए।

प्रशिक्षण जारी रहने के दौरान भी प्रशिक्षण की उपयुक्तता का मूल्यांकन किया जाना चाहिए। कुछ स्थितियां ऐसी हो सकती हैं जब प्रशिक्षण की शुरुआत अच्छी भले ही रही हो लेकिन आगे अथवा बीच में प्रशिक्षण कार्यक्रम अपने उद्देश्य से भटक जाए। इस मूल्यांकन से जाना जा सकता है कि प्रशिक्षण सही दिशा में जा रहा है या नहीं, इसका प्रारंभिक असर कैसा है और क्या बीच में किसी सुधार अथवा समायोजन की जरूरत है। यह मूल्यांकन प्रशिक्षण के दौरान प्रशिक्षणार्थियों के व्यवहार के आकलन, उनसे अनौपचारिक बातचीत, सामूहिक चर्चा एवं एक या दो लघु परीक्षा के आधार पर किया जा सकता है। प्रशिक्षणार्थियों से कुछ इस तरह के सवाल पूछे जा सकते हैं - क्या लक्ष्य समूह के लिए प्रशिक्षण के विषयों का चुनाव उपयुक्त है, क्या कोई विषय हटाए जाने अथवा शामिल करने की जरूरत है, प्रशिक्षण की पद्धति ठीक है या नहीं, यदि नहीं

तो इसमें किस तरह का बदलाव किया जाना चाहिए, प्रशिक्षण अपने निर्धारित विषयों से भटक तो नहीं रहा, वगैरह। प्रशिक्षण की व्यवस्था इतनी लचीली जरूर होनी चाहिए कि आवश्यकता होने पर प्रशिक्षण कार्यक्रम के मध्य में बदलाव किए जा सकें। यह कहना या तय कर लेना कि सुधार अगले कार्यक्रम से किए जाएंगे, एक अवसर को गवां देना होगा।

प्रशिक्षण उपरांत मूल्यांकन को सबसे अधिक महत्व दिया जाता है। जैसा कि पद से स्पष्ट है यह मूल्यांकन प्रशिक्षण समाप्त होने के बाद किया जाना होता है। यहां सारा ध्यान परिणामों पर होता है। कोशिश यह जानने की होती है कि प्रशिक्षण से सीख का असर प्रशिक्षणार्थी के कार्य में दिख रहा है या नहीं। प्रशिक्षण उपरांत मूल्यांकन में दो मुख्य बातें जानने की होती हैं। एक, प्रशिक्षण के जो निर्धारित उद्देश्य थे, वे कहां तक हासिल हुए और दो, यह तय करना कि प्रशिक्षण कार्यक्रम अथवा इसके किसी हिस्से को बदलने या खत्म कर देने की जरूरत तो नहीं है या फिर प्रशिक्षण इसी तरह से चलता रहना चाहिए। इस मूल्यांकन के लिए प्रशिक्षणार्थियों की विस्तृत परीक्षा ली जा सकती है, उनसे प्रशिक्षण के विषयों पर प्रस्तुतीकरण कराया जा सकता है। प्रशिक्षणार्थियों को प्रश्नावली देकर और या उनका साक्षात्कार लेकर भी यह मूल्यांकन किया जा सकता है।

प्रशिक्षण के बाद मूल्यांकन के संदर्भ में प्रशिक्षण के आयोजकों द्वारा भी निम्नलिखित प्रश्नों का उत्तर दिए जाने की जरूरत है-

- क्या उनकी दृष्टि में प्रशिक्षण के उद्देश्य पूरे हुए?
- वे प्रशिक्षण के किन क्षेत्रों में बदलाव अथवा सुधार लाना चाहेंगे?
- क्या इस तरह का प्रशिक्षण आगे भी जारी रहना चाहिए?
- इस प्रशिक्षण के बाद आगे के प्रशिक्षण की क्या रूप-रेखा होनी चाहिए?

डोनाल्ड किर्क पैट्रिक द्वारा प्रशिक्षण के चार स्तरीय मूल्यांकन हेतु जो ढांचा दिया गया है, जैक फिलिप्स उससे संतुष्ट नहीं हैं। जैक फिलिप्स ने प्रशिक्षण के प्रभावों पर व्यापक

शोध किया है। उनके अनुसार प्रशिक्षण का मूल्यांकन किर्क पैट्रिक द्वारा सुझाए गए अंतिम स्तर के मूल्यांकन, जिसकी चर्चा ऊपर की गई है, पर ही समाप्त नहीं मान लिया जाना चाहिए। वास्तविक मूल्यांकन तब हुआ माना जाएगा जब हम प्रशिक्षण पर किए गए निवेश के प्रतिफल का हिसाब लगा सकें। निवेश पर प्रतिफल में कारोबारी लक्ष्यों को हासिल करने में सफलता का मापन शामिल है। यह मापन विभिन्न स्तरों पर होगा जिसमें एक ग्राहक संतुष्टि का स्तर है। प्रशिक्षण की कक्षा में प्रशिक्षणार्थी सकारात्मक व्यवहार प्रदर्शित करे यह अच्छी बात है, किंतु बदलाव अंततः इकाई में कार्यरत अन्य कर्मियों, ग्राहकों आदि के साथ उसके व्यवहार में दिखना चाहिए। कार्य की गुणवत्ता, मूल्य आदि के प्रति यदि प्रशिक्षणार्थी ज्यादा संजीदगी से पेश आए तो ग्राहक संतुष्टि में अवश्य वृद्धि होगी।

कारोबार में जो मुश्किलें अथवा अड़चनें आ रही हों, प्रशिक्षण को उन्हें दूर करने में भी मदद करनी चाहिए। वास्तव में प्रशिक्षण अन्य उद्देश्यों के साथ इस उद्देश्य पर भी केंद्रित होना चाहिए। प्रशिक्षण पर भारी भरकम राशि निवेश करने के पश्चात भी यदि संगठन अथवा कारोबार की समस्याएं ज्यों-की-त्यों बनी रहती हैं तो प्रशिक्षण को अनुपयोगी ही माना जाएगा। प्रशिक्षण कौशल विकास एवं दृष्टिकोण में अनुकूल बदलाव लाने के लिए अवश्य हो लेकिन इसे संगठन के सामने मौजूद चुनौतियों का सामना करने हेतु भी तैयार करना चाहिए।

एक संगठन के लिए प्रशिक्षण की सुविचारित नीति, जिस पर गंभीरता से अमल किया जा रहा हो, संगठन को वांछित परिणाम दिलाने एवं उसे लक्ष्यों तक पहुँचाने में निर्णायक साबित हो सकती है। प्रशिक्षण को महज औपचारिकता मानते हुए संगठन इस पर कितनी भी बड़ी रकम खर्च क्यों न करें वे प्रशिक्षण के वास्तविक लाभों से दूर ही रहेंगे। अतः आवश्यक है कि प्रशिक्षण को संगठन की मुख्य धारा का कार्यक्रम माना जाए, इसे संगठन के लक्ष्यों के साथ जोड़ा जाए एवं इसकी उपयोगिता एवं प्रभावशीलता का मूल्यांकन कर संगठन के लिए इसे निरंतर अधिक कारगर बनाया जाए। प्रशिक्षण की पूरी शक्ति तभी उभर कर सामने आएगी, यह शक्ति संगठन के मानव संसाधन में भी परिलक्षित होगी। बैंकिंग, जो एक सेवा उद्योग है और जिसमें तेजी से परिवर्तन हो रहे हैं, के लिए प्रशिक्षण और भी ज्यादा महत्वपूर्ण है।

व्यवसाय विकास में ग्राहक संतुष्टि का महत्व

● सरजीत सिंह*

वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य वैश्वीकरण व आर्थिक उदारीकरण के कारण पूरी तरह से प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग में बदल चुका है। बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के बढ़ते प्रयोग के कारण आ रहे परिवर्तनों और ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं ने नयी-नयी संभावनाओं को जन्म दिया है। नयी-नयी संभावनाओं के साथ-साथ आज सभी ने उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान कर ग्राहक संतुष्टि की महत्ता को भली-भांति समझा ही नहीं बल्कि सभी बैंकों ने इसे स्वीकार करके क्रियान्वित भी किया है। बैंकों के साथ-साथ भारत सरकार व भारतीय रिज़र्व बैंक भी ग्राहक सेवा के महत्व को स्वीकार करते हुए ग्राहकों को सर्वोत्तम व आदर्श ग्राहक सेवा उपलब्ध करवाने हेतु कृतसंकल्प हैं। इसी संदर्भ में ग्राहक सेवा पर तलवार व गोइपोरिया समिति द्वारा की गयी महत्वपूर्ण सिफारिशों का स्मरण किया जा सकता है जिनमें से अधिकांश सिफारिशों को स्वीकार करते हुए सभी बैंकों ने इनको क्रियान्वित भी किया है। इसलिए आज सभी बैंक ग्राहक संतुष्टि को महत्व दे रहे हैं। क्योंकि वर्तमान समय में व्यवसाय की असली पूंजी ग्राहक संतुष्टि है।

आर्थिक उदारीकरण के कारण भारतीय अर्थव्यवस्था में क्रांतिकारी परिवर्तन देखने को मिले हैं। कहते हैं कि परिवर्तन प्रकृति का नियम है जो निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है। बैंकिंग क्षेत्र डब्ल्यू.टी.ओ. संधि व बासल - II समझौते के कारण मुक्त व्यापार की ओर अग्रसर है, जिसमें व्यापक मानदंड है, जैसे बैंकों की न्यूनतम पूंजी पर्याप्तता अनुपात, पर्यवेक्षी समीक्षा, बाजार अनुशासन, ऋण जोखिम, बाजार जोखिम आदि के फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र में कड़ी प्रतिस्पर्धा हो गयी है। इसके कारण भारतीय बैंकों को बदलते आर्थिक परिदृश्य में टिके रहने के लिए और अपना अस्तित्व बनाये रखने के लिए बैंकिंग क्षेत्र में व्यापक बदलाव के साथ-साथ ग्राहकोन्मुखी दृष्टिकोण को अपनाना होगा, ग्राहक को सर्वोपरि मानते हुए ग्राहक की संतुष्टि पर विशेष ध्यान देना होगा।

वर्तमान तकनीकी युग में भारतीय अर्थव्यवस्था विकासशील क्षेत्र से विकसित की ओर अग्रसर है। आर्थिक परिदृश्य के हर क्षेत्र में विकास के रूप में परिवर्तन नजर आता है। जैसे नई सूचना प्रौद्योगिकी, विकसित ऋण व्यवस्था, बैंकिंग प्रभार, कार्यप्रणाली, व्यावसायिक लेन-देन, ग्राहक सूचना, वित्तीय रिपोर्टिंग, अंतर-बैंक समझौते, ग्राहक सेवा आदि। वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य रूपान्तरण की तीव्र प्रक्रिया से गुजर रहा है जिसमें ग्राहकों की निरन्तर अपेक्षाएं, आवश्यकताएं व रुचियां बढ़ रही हैं। फलस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र भी ग्राहकोन्मुखी बन रहा है, जिसमें ग्राहक संतुष्टि पर विशेष ध्यान केन्द्रित हो रहा है क्योंकि हमें यह नहीं भूलना चाहिए कि व्यवसाय का केन्द्रबिन्दु ग्राहक है और ग्राहक संतुष्टि ही व्यवसाय की असली पूंजी है।

किसी भी व्यावसायिक संस्था का मुख्य उद्देश्य नये ग्राहक पाना और उन्हें बनाये रखना होता है जिसमें ग्राहक व्यवसाय का केन्द्रबिन्दु है। पूरा व्यवसाय ग्राहक के चारों ओर घूमता है। परन्तु नये ग्राहकों के लिए सूत्रवाक्य ग्राहक संतुष्टि ही माना गया है। अतः ग्राहक संतुष्टि ही नये ग्राहकों को जोड़ने में मदद करती है और पुराने ग्राहकों को बनाये रखने में अपना सहयोग देती है।

ग्राहक संतुष्टि - विपणन अवधारणा के अनुसार ग्राहक संतुष्टि अपने आप में कोई लक्ष्य नहीं है बल्कि यह तो संस्था के लिए लाभ एवं अन्य लक्ष्यों की प्राप्ति का साधन है। अवधारणा कहती है कि संस्था के लिए लाभ कमाने एवं अन्य उद्देश्यों की पूर्ति करने हेतु ग्राहकों को संतुष्ट करना ही चाहिए क्योंकि ग्राहक संतुष्ट होगा तो संस्था के अन्य उद्देश्यों की प्राप्ति स्वतः हो जायेगी।

ग्राहक अभिमुख अवधारणा - यह अवधारणा ग्राहकों को सर्वोपरि मानती है। यह स्वीकारती है कि ग्राहक स्वामी या राजा है। फलतः यह अवधारणा ग्राहक को केन्द्रबिन्दु

* बैंक ऑफ बड़ौदा, गाजियाबाद

मानकर, सम्पूर्ण संस्था के संचालन पर बल देती है और ग्राहकों की आवश्यकताओं एवं रुचियों को पहचानने तथा उन्हें संतुष्ट करने पर बल देती है। अतः बैंकिंग संस्था के प्रत्येक स्टाफ को ग्राहकों की अपेक्षाओं व आवश्यकताओं और ग्राहक सेवा की संतुष्टि पर ही ध्यान केन्द्रित करना चाहिए।

ग्राहक संतुष्टि का आधार - ग्राहक संतुष्टि का आधार आदर्श ग्राहक सेवा है। विपणन अवधारणा कहती है कि जब ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं व अपेक्षाओं के अनुरूप न्यूनतम लागत पर अच्छे उत्पाद एवं अच्छी सेवाएं उपलब्ध करायी जाती हैं तो निश्चित रूप से ग्राहक को संतुष्टि मिलती है।

वर्तमान परिवर्तनशील युग में कोई भी बैंकिंग संस्था तब तक नहीं टिक सकती जब तक बैंक अपने उत्पादों एवं सेवाओं में ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप कुछ नयापन न दिखा सके। इसलिए आज कल सभी बैंक उच्च प्रौद्योगिकी, उत्पाद अनुसंधान एवं बाजार अनुसंधान के माध्यम से ग्राहकों को नये-नये उत्पाद एवं नयी-नयी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं। अतः ग्राहक संतुष्टि के लिए बैंकों को उत्पाद विविधीकरण एवं सेवा विविधीकरण के साथ-साथ आदर्श एवं उत्तम ग्राहक सेवा पर विशेष ध्यान देना होगा।

आदर्श एवं उत्तम ग्राहक सेवा - ग्राहक सेवा का मुख्य उद्देश्य ग्राहक को संतुष्ट करना है। ग्राहक ही है जिसके चारों ओर बैंकिंग घूमती है, यानि बैंकिंग व्यवसाय की आधारशिला ग्राहक है। बिना ग्राहक के व्यवसाय नहीं किया जा सकता है और ग्राहक सेवा के बिना नहीं रह सकता है। अतः ग्राहक व बैंकर के बीच मधुर संबंध बनाने का कार्य ग्राहक सेवा करती है, इसलिए बैंकिंग में ग्राहक सेवा की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

ग्राहक सेवा के बारे में मैलोडी ओ शिया ने लिखा है कि 'एक संतुष्ट ग्राहक नौ व्यक्तियों को बताता है जबकि एक असंतुष्ट ग्राहक सोलह व्यक्तियों के समक्ष सेवा का बखान करता है।'

ग्राहक सेवा का उद्देश्य - ग्राहक सेवा का मुख्य उद्देश्य अपने ग्राहकों को प्रसन्न रखना माना गया है, जिसके अन्तर्गत सर्वोत्तम ग्राहक सेवा उपलब्ध कराकर ग्राहक संतुष्टि को सुनिश्चित करना बैंकों के लिए आवश्यक है क्योंकि बैंकों का अस्तित्व ग्राहकों पर निर्भर करता है।

प्रबंधशास्त्री टेडलेविट के अनुसार किसी भी कारोबार का उद्देश्य नये ग्राहक पाना और उन्हें बनाये रखना आवश्यक है क्योंकि व्यवसाय विकास का केन्द्रबिन्दु ग्राहक है। अतः अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान कर हम नये ग्राहकों को जोड़ने के लिए प्रेरित कर सकते हैं और पुराने ग्राहकों को बनाये रखने में सक्षम रहते हैं। आधुनिक विचारधारा में ग्राहक को सदैव सही माना गया है। इसी विचारधारा को मानते हुए ग्राहक सेवा को और बेहतर बनाने के लिए प्रबंधतंत्र द्वारा निम्नलिखित महत्वपूर्ण सुझावों पर अमल करना चाहिए :

- समय-समय पर ग्राहक मिलन कार्यक्रम करना।
- ग्राहक सुझावों का स्वागत करना।
- ग्राहक शिकायतों पर तुरन्त अमल करना।
- कारोबारी समय को विस्तारित करना।
- त्वरित एवं कुशल सेवाएं प्रदान करना।
- ग्राहकों के लिए टोल-फ्री टेलीफोन सेवाएं देना।
- ग्राहक हेल्प लाइन या हेल्प डेस्क का संचालन करना।
- बैंकों में रिटेल मार्ट की स्थापना।

ग्राहक सेवा अब सेवा मात्र न रहकर ग्राहक प्रसन्नता का साधन हो गई है। अतः वैश्विक युग में ग्राहक सेवा ग्राहकोन्मुखी होनी चाहिए, जिसमें ग्राहक अपनी अपेक्षाओं व इच्छाओं को पूरा कर संतुष्ट रह सके क्योंकि ग्राहक प्रसन्नता का मार्ग ग्राहक संतुष्टि से ही प्रशस्त होता है।

ग्राहक की संतुष्टि के सम्बन्ध में ग्राहकों की कुछ अपेक्षाएं निम्नानुसार हो सकती हैं :

- किसी भी दिये गये आवेदन पर शीघ्र कार्रवाई।
- नये खाते खोलने में अनावश्यक विलम्ब न करना।
- ग्राहक सम्बन्धी सभी सूचनाओं को नोटिस बोर्ड पर लगाना।
- पासबुक व लेखा विवरण को शीघ्र अद्यतन करना।
- ग्राहक द्वारा मांगी गयी जानकारी शीघ्र प्रदान करना।
- ऋण आवेदन की प्रक्रिया को न्यूनतम समय में पूरा करना।
- ब्याज व अन्य किसी भी प्रभार के बारे में सही जानकारी देना।
- खातों के संचालन में किसी भी परिवर्तन की जानकारी शीघ्र प्रदान करना।
- चेकों के संग्रहण एवं समाशोधन में लगने वाले समय को कम करना।
- चेक बुक/ड्राफ्ट जारी करने व धन संग्रहण/भुगतान में न्यूनतम समय लगाना।
- खातों से सम्बन्धित शिकायतों का शीघ्र निपटान करना।
- थर्ड पार्टी उत्पादों (बीमा उत्पाद, म्यूच्युअल फंड, एसआइपी व गोल्ड कॉइन आदि) की सही जानकारी देना।
- काउंटर (फ्रंट लाइन) पर कुशल व त्वरित सेवाओं की प्राप्ति सुनिश्चित करना।
- बड़ी शाखाओं में बैंक परिसर में हेल्प डेस्क काउंटर स्थापित करना।

- काउंटर पर हमेशा मौलिक व मधुर भाषा का प्रयोग करना।

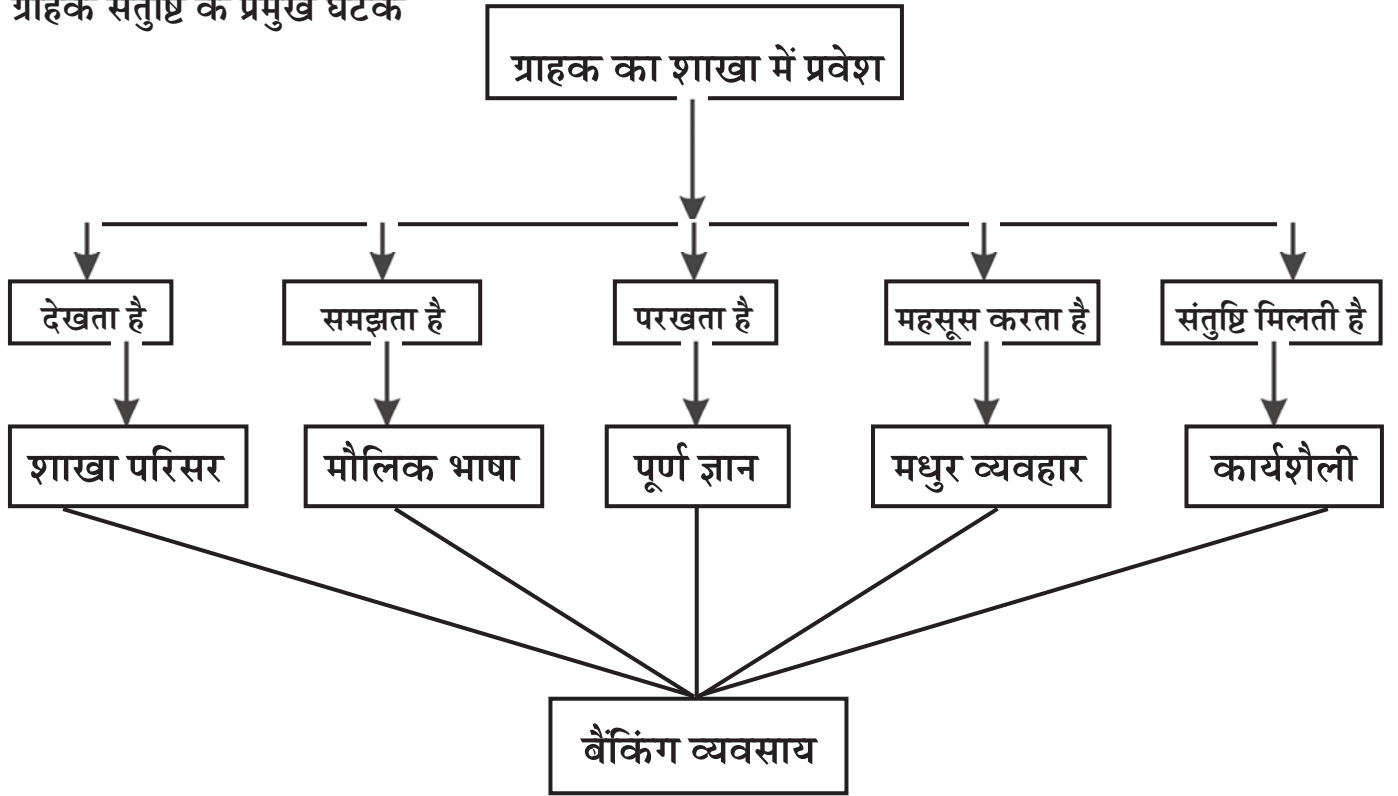
- बैंक परिसर में ग्राहकों के लिए बैठने व पीने के पानी की व्यवस्था होना, आदि ग्राहकों की ऐसी बहुत सी अपेक्षाएं हो सकती हैं जिन्हें बैंक अपनी एक आदर्श ग्राहक सेवा नीति में शामिल कर ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने में सफल हो सकते हैं। इसके लिए कर्मचारियों व ग्राहकों से सुझाव भी आमन्त्रित किये जा सकते हैं जिससे ग्राहक सेवा को और अच्छा बनाने में मदद मिल सके।

वर्तमान वैश्वीकरण व आर्थिक उदारीकरण के युग में बैंकिंग संस्थाओं को भी विपणन अवधारणा को अंगीकार करना होगा, जिसमें दिन-प्रतिदिन के व्यवहार में इस अवधारणा को दूसरे शब्दों में सुन्दर एवं प्रभावी रूप में प्रकट करना चाहिए। ऐसे में कुछ कथन निम्नानुसार हैं, जैसे :

- i. ग्राहक राजा है।
- ii. ग्राहक सदैव सही है।
- iii. आपकी संतुष्टि हमारा लाभ है।
- iv. हम उत्पादों को नहीं, ग्राहकों को प्यार करते हैं।
- v. हम आपके लाभ के भागीदार हैं।
- vi. हम आपकी समस्याओं का समाधान उपलब्ध कराते हैं।
- vii. हम आपकी आशाओं का विक्रय करते हैं।
- viii. हम आपके जीवन स्तर को ऊपर उठाने में भागीदार हैं।

भारतीय बैंकों को बदलते आर्थिक परिदृश्य में टिके रहने के लिए ग्राहक की प्रभुसत्ता को स्वीकार करना होगा, जिसमें ग्राहक को सर्वोपरि मानते हुए ग्राहकों की अपेक्षाओं व रुचियों आदि को ज्ञात कर तथा अपनी व्यावसायिक क्रियाओं (उत्पाद, विपणन, वित्त, सेवाएं आदि) के माध्यम से ग्राहकोन्मुखी दृष्टिकोण अपनाकर ग्राहक संतुष्टि पर विशेष

ग्राहक संतुष्टि के प्रमुख घटक



ध्यान देना आवश्यक है।

व्यवसाय विकास की पूंजी ग्राहक संतुष्टि है, इसलिए ग्राहकों के लिए बैंकों को इसे बनाये रखना नितांत आवश्यक है। बैंक को गतिशील बनाये रखने के लिए नये ग्राहकों का हमेशा स्वागत करना चाहिए और आगन्तुक ग्राहकों को संतुष्ट करना बैंकर को अपना परम धर्म समझना चाहिए। अतः व्यवसाय विकास के लिए नये ग्राहक जोड़ने में तथा जुड़े हुए ग्राहकों को संतुष्ट रखने में उपर्युक्त मुख्य बिन्दुओं की अहम भूमिका रहती है।

शाखा परिसर - आधुनिक सूचना प्रौद्योगिकी युग में ग्राहक संतुष्टि के लिए शाखा परिसर का विशेष महत्व रहता है क्योंकि शाखा परिसर में आनेवाला ग्राहक सबसे पहले मूलभूत सुविधाओं को देखता है और ग्राहक परिसर में अनुकूल वातावरण एवं सुविधाएं पाकर सुविधाजनक महसूस करता है। मूलभूत सुविधाएं जैसे -

- क्या शाखा में बैठने की व्यवस्था है?

- क्या शाखा साफ सुथरी है?
- क्या शाखा में पेयजल की सुविधा है?
- क्या शाखा में आपको कोई पूछने वाला है? आदि

उपर्युक्त सभी बातें ग्राहकों को बैंक (संस्था) के प्रति लगाव पैदा करने वाली होती हैं। सर्वप्रथम बैंकों को अपनी शाखाओं के व्यावसायिक परिसर पर विशेष ध्यान देना चाहिए, जिससे नए ग्राहक संस्था से जुड़ने में संकोच न करें और व्यवसाय विकास की गति को बनाये रखा जा सके।

मौलिक भाषा - व्यवसाय में ग्राहक संतुष्टि के लिए दूसरा मुख्य आधार मौलिक मधुर भाषा है। ग्राहक शाखा में प्रवेश करते ही सीधे काउंटर स्टाफ (फ्रंट लाइन) के पास आता है, तब ग्राहक व बैंकर को जोड़ने का कार्य मौलिक भाषा करती है। मधुर वाणी व सरल भाषा ग्राहक को खुश करने में मदद करती है। अतः स्टाफ की भाषा सरल एवं सहज होनी चाहिए। भाषा में कोई बनावटीपन नहीं होना चाहिए। कहावत है कि मीठी मधुर भाषा सामने वाले के गुस्से को भी शान्त कर देती है इसलिए बैंकर को मौलिक शब्दों का प्रयोग सर्वोपरि रखना

चाहिए। अतः सहज एवं सरल भाषा का मतलब है, बैंकर द्वारा ग्राहकों की स्थानीय भाषा का प्रयोग ज्यादा-से-ज्यादा करना चाहिए जिससे ग्राहक को समझने में आसानी रहे और अखबारी व पत्रकारिता वाली भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए। बैंकर को निम्नलिखित बातों से भी बचना चाहिए :

- भाषा की आलोचना से अवश्य बचें।
- बहस व तर्कवाली भाषा का प्रयोग न करें।
- क्लिष्ट एवं कठिन शब्दों को बोलचाल में न लायें।

पूर्ण ज्ञान - कभी-कभी कर्मचारी ज्ञान के अभाव में ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों एवं सुविधाओं के बारे में बताने में असमर्थ रहते हैं। ऐसे में ग्राहक असंतुष्ट व खिन्न होकर बैंक शाखा को छोड़कर दूसरे बैंक में पलायन कर जाता है। अतः ज्ञान का ग्राहक संतुष्टि में महत्वपूर्ण योगदान रहता है। ज्ञान का संबंध बैंकिंग संबंधी पूर्ण जानकारी रखने से है। बिना ज्ञान के ग्राहकों को संतुष्ट नहीं किया जा सकता है क्योंकि वर्तमान समय में ग्राहक बड़ा जागरूक है, वह तुरन्त अपनी जिज्ञासाओं को शान्त करना चाहता है, यानि प्रश्नों के उत्तर तुरन्त चाहता है। उसी संदर्भ में प्रत्येक स्टाफ को बैंक उत्पादों एवं सुविधाओं (सेवाएं) की पूर्ण जानकारी रखनी चाहिए ताकि वे ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप बताकर ग्राहक संतुष्टि को सर्वोपरि बनाये रख सकें। यही आज की आवश्यकता है। परिवर्तनशील बैंकिंग में निरन्तर नये-नये उत्पाद एवं नयी-नयी बैंकिंग सेवाएं और बेहतर कार्य प्रणालियां विकसित हो रही हैं; जैसे विभिन्न प्रकार के रिटेल उत्पाद, कृषि ऋण, बीमा उत्पाद, म्यूच्युअल फंड, क्रेडिट कार्ड, एटीएम कार्ड, सेवाएं, कोर बैंकिंग, टेली-बैंकिंग, ई-बैंकिंग, 8 से 8 बैंकिंग, 24 घंटे मानव बैंकिंग, डिपोजिटरी सेवाएं, डिमैट सेवाएं, एकल खिड़की प्रणाली आदि। अतः उपर्युक्त उत्पाद एवं सेवाओं की जानकारी होगी तभी हम ग्राहकों को संतुष्ट करने में समर्थ होंगे।

मधुर व्यवहार - व्यवसाय विकास में ग्राहक संतुष्टि के लिए मधुर व्यवहार का भी विशेष स्थान रहता है क्योंकि मधुर व्यवहार ही वह चीज है जिसमें सामने वाला (ग्राहक)

अपनापन महसूस करता है। अतः अच्छा व्यवहार मित्रता की भावना पैदा करता है और नये ग्राहक जोड़ने में मददगार साबित होता है। मधुर व अच्छे व्यवहार को प्रभावशाली बनाने के लिए बैंकर में सामाजिक गुणों का होना अत्यावश्यक है। स्टाफ **मिलनसार, विनम्रता, सहयोगी, सुशील स्वभाव, और धैर्य एवं सहिष्णु** आदि गुणों से परिपक्व होने चाहिए। इसके अलावा स्टाफ में ईमानदारी, निष्ठावत्ता व उच्च चरित्र की झलक भी दिखाई देनी आवश्यक है। कहते हैं कि मधुर व्यवहार ही है जो ग्राहक को अन्य बैंक से अलग अपने बैंक से जोड़े रखता है। अतः ग्राहक को अपना मित्र समझते हुए मधुर व्यवहार करना चाहिए, जिससे ग्राहक भी हमें कर्मचारी कम, मित्र ज्यादा समझे।

कार्यशैली - किसी भी ग्राहक को संतुष्ट करने में कार्यशैली का बड़ा योगदान होता है। उपर्युक्त तीनों कदमों को पूरा करने में कार्यशैली भी अपना महत्व रखती है, अतः आज के सूचना प्रौद्योगिकी युग में मौलिक भाषा, पूर्ण ज्ञान, मधुर व्यवहार व कार्यशैली की दक्षता रखकर ग्राहक सेवा में चार चांद लगा सकते हैं। अतः बैंकों को भी अपने स्टाफ को कार्यशैली के प्रति समय-समय पर अद्यतन करना चाहिए। कह सकते हैं कि उपर्युक्त चारों कदमों का पालन करने से बैंकिंग व्यवसाय को ऊपरी शिखर पर पहुंचाने में निश्चित रूप से सफलता मिलेगी।

प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग क्षेत्र में आदर्श ग्राहक सेवा प्रदान करना ग्राहक संतुष्टि का एकमात्र स्रोत है। अतः **आदर्श एवं उत्तम** ग्राहक सेवा की किसी भी स्तर पर उपेक्षा नहीं की जा सकती है। आज वैश्वीकरण के कारण क्रांतिकारी सूचना प्रौद्योगिकी ने सम्पूर्ण विश्व को एक छत के नीचे ला खड़ा किया है, जिसमें बैंकिंग कार्यप्रणाली में व्यापक परिवर्तन के कारण बैंकिंग क्षेत्र में नये-नये आयाम खुल रहे हैं। ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को पूरा करने में प्रतिस्पर्धा भी बढ़ी है। ग्राहकों के प्रति बैंकिंग दृष्टिकोण बदला है, ऐसे में कहना उचित होगा कि आदर्श ग्राहक सेवा के द्वारा ग्राहक संतुष्टि को बनाये रखना अत्यंत आवश्यक है। यह हमेशा स्मरण रहना चाहिए कि **आदर्श ग्राहक सेवा ही व्यवसाय विकास का मूल आधार है।**

बैंकर एवं सकारात्मक सोच

कहा गया है “उम्मीद पर दुनिया टिकी है” वास्तव में यही ‘उम्मीद’ सकारात्मक सोच का बीजमंत्र है।

सकारात्मक सोच वह दृष्टिकोण है जिसमें किसी भी व्यक्ति की परिस्थिति, घटना या परिवेश के उजले पक्ष के बारे में सोचने की प्रवृत्ति जागती है।

बैंकिंग में सकारात्मक सोच की महत्वपूर्ण भूमिका है। यह कार्य स्थल पर कार्यरत कार्मिकों के अवसाद को दूर कर, कार्य के प्रति ललक जागृत करती है। सकारात्मक सोच का व्यावहारिक पहलू यह है कि इसे जीवन में अपनाकर बैंकर सफलता के करीब पहुँच सकता है।

बैंकर एवं उसकी अवधारणा

एक बैंकर को यह सोच रखते हुए अपना कार्य करना चाहिए :

“सर्वे भवन्तु सुखिनः, सर्वे सन्तु निरामयाः।
सर्वे भद्राणि पश्यन्तु, मा कश्चित दुःख भाग्भवेत्” ॥

इस अवधारणा के कारण बैंकर स्वयं को मानसिक तनावमुक्त रखते हुए, जहां ग्राहक को संतुष्टि पूर्ण सेवाएं दे सकेगा, वहीं वह संस्थान का समग्र विकास कर सकता है।

सकारात्मक सोच - एक वैज्ञानिक दृष्टिकोण

व्यक्ति जैसा सोचता है, उसकी धारणा वैसी ही होती जाती है, यानी कि व्यक्ति का धरातल तैयार करने में उसकी सोच का बहुत महत्व है। व्यक्ति की सोच से उसकी मानसिकता तैयार होती है और व्यक्ति की मानसिकता उसके कार्यों को प्रभावित करती है तथा उसके कर्म ही परिणामों की पृष्ठभूमि तैयार करते हैं।

विपणन के क्षेत्र में बैंकर के लिए सकारात्मक सोच का बहुत महत्व है। अब यदि एक बैंकर, बैंक के विभिन्न उत्पाद बेचने जाता है या जमाराशि लेने के लिए जाता है, तब यदि ग्राहक के पास जाने के पहले ही वह अपनी सफलता के प्रति आशावान नहीं है, या उसकी सोच है कि “इस कार्य के लिए पहले से ही बहुत सारे बैंकर लाइन में लगे हुए हैं, और वही सफल हो जायेंगे”, तब उसका मनोबल कमजोर हो जायेगा और सफलता उससे दूर होती जायेगी। यह मनोवैज्ञानिक सत्य है कि “व्यक्ति के चेहरे एवं हावभाव से उसका आत्मविश्वास दिखाई देता है” तथा यही बातें व्यक्ति की सोच एवं व्यक्तित्व

व्यक्ति जैसा सोचता है, उसकी धारणा वैसी ही होती जाती है। यानी कि व्यक्ति का धरातल तैयार करने में उसकी सोच का बहुत महत्व है। व्यक्ति की सोच से उसकी मानसिकता तैयार होती है और व्यक्ति की मानसिकता उसके कार्यों को प्रभावित करती है तथा उसके कर्म ही परिणामों की पृष्ठभूमि तैयार करते हैं।

को प्रभावित करती हैं। ऐसी स्थिति में बैंकर ग्राहक के समक्ष उतनी अच्छी तरह से अपनी बात को प्रस्तुत नहीं कर पायेगा, जितना कि सकारात्मक सोच वाला व्यक्ति। इस तरह से मात्र अपनी ‘सोच’ के कारण यह व्यक्ति ‘नकारात्मक’ परिणाम पाने का पात्र हो जायेगा।

प्रसिद्ध विद्वान एवं उद्योगपति हेनरी फोर्ड का विचार है कि :

“जब तुम सोचते हो कि तुम सफल हो सकते हो और जब तुम सोचते हो कि तुम सफल नहीं हो सकते हो, दोनों ही परिस्थिति में तुम ठीक सोचते हो।”

यानी कि सफल होना या न होना, यह दोनों ही सकारात्मक एवं नकारात्मक सोच पर निर्भर करता है।

एक अन्य उदाहरण से भी व्यक्ति के मनोविज्ञान एवं उसकी उपादेयता को इस तरह से देखा जा सकता है :

“एक नया - नया साइकिल चलाने वाला व्यक्ति सड़क के बीचों-बीच एक पत्थर को देख कर डर जाता है। वह सोचता

* यूनिजन बैंक ऑफ इंडिया, स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र, भोपाल

है कि कहीं वह पत्थर से टकरा नहीं जाये। जबकि उस पत्थर के आसपास उसके निकलने के लिए पर्याप्त जगह है, लेकिन पत्थर से टकराने का डर उसकी सकारात्मक सोच को शून्य कर देता है और वह व्यक्ति न चाहते हुए भी साइकिल को दायें या बायें मोड़ने के विकल्प को भूल जाता है और नकारात्मक सोच के हावी होते ही वह पत्थर से टकराकर गिर जाता है।”

सोच एवं आर्थिक परिदृश्य

पिछले दिनों विश्व में आई आर्थिक मंदी के समय भी दो अवधारणाएं प्रबल रूप से उभर कर सामने आई थीं। एक यह है कि “इस आर्थिक मंदी से उबरा नहीं जा सकता है” और दूसरी यह कि “मंदी का दौर शीघ्र ही खत्म हो जायेगा।” अब यदि यहां सकारात्मक सोच की अवधारणा लेकर चला जाये तो आर्थिक मंदी से निपटने के उपाय किये जायेंगे और यदि नकारात्मक सोच को हावी होने दिया तो हाथ पर हाथ रखकर नाव के डूबने का इंतजार करते रहेंगे और इस दौरान होने वाली हानि का प्रतिशत शत-प्रतिशत रहेगा। इसके विपरीत सकारात्मक सोच की अवधारणा के चलते हुए हानि का प्रतिशत न्यूनतम रहेगा।

इस संबंध में अर्थशास्त्रियों का स्पष्ट मत था कि :

“विश्व बाजार एवं अर्थव्यवस्था के प्रति हमारी सोच पर यह मंदी निर्भर है। चूंकि भारत इस वैश्विक आर्थिक मंदी के प्रति शुरू से ही सकारात्मक दृष्टिकोण ले कर चल रहा था, तथा उसने इस अवधारणा को संबल बनाया था कि ‘यह समय आँसू बहाने का नहीं है, बल्कि इस समस्या के निदान हेतु समुचित उपाय करने एवं कारगर नीति को अमली ज़ामा पहनाने का है।”

इसी को ध्यान में रखते हुए वित्त मंत्रालय एवं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए उपाय, जिनमें आर्थिक पैकेज एवं अर्थव्यवस्था को प्रभावित करने वाली विभिन्न दरों में समय समय पर बदलाव जैसे उपाय शामिल थे, कारगर साबित हुए, और इस तरह से अपनी सकारात्मक सोच के कारण ही भारत आर्थिक मंदी की इस विकट समस्या से उबर पाया है।

सकारात्मक सोच के प्रकार

सकारात्मक सोच दो प्रकार की होती है :

- सक्रिय (ACTIVE)
- निष्क्रिय (PASSIVE)

“आधे भरे एवं आधे खाली गिलास” के संबंध में गिलास के आधे हिस्से को भरा देखने वाला व्यक्ति सक्रिय सकारात्मक सोच की श्रेणी में आता है। क्योंकि वह यह उम्मीद करता है कि : “यह आधा गिलास आगे भर भी सकता है” और इसके प्रति प्रयास भी करेगा।

जीवन में सकारात्मक सोच को अपनाने हेतु प्रयास

वैज्ञानिक तौर पर यह सिद्ध हो चुका है कि हर व्यक्ति के चारों तरफ एक सूक्ष्म ऊर्जा का संचार होता रहता है। सकारात्मक सोच वाले व्यक्ति का व्यक्तित्व हँसमुख एवं मिलनसार रहेगा तथा वह अपने साथ-साथ अपने सहकर्मियों में उत्साह का संचार करता रहेगा; जबकि नकारात्मक सोच वाले व्यक्ति का व्यक्तित्व क्रोध, निराशा, असफलता, एवं अवसाद से भरा रहेगा। ऐसा व्यक्ति अपने संस्थान एवं सहकर्मियों के बीच प्रभावी नेतृत्व प्रदान नहीं कर सकता है, जिसका प्रभाव संस्थान की उन्नति, प्रतिष्ठा पर विपरीत रूप में पड़ता है। बैंकिंग जैसे क्षेत्र में सकारात्मक सोच वाले बैंकरों की ही जरूरत रहती है, क्योंकि उनका कार्यक्षेत्र एक क्षेत्र विशेष में सीमित नहीं होते हुए विस्तृत एवं जनसम्पर्क वाला होता है। उन्हें दिन भर में कई लोगों से मुलाकात करनी पड़ती है और ग्राहक भी उनसे यह अपेक्षा करते हैं कि “उनका कार्य आसानी से एवं समय पर हो जाये एवं उन्हें सामने वाले व्यक्ति से अच्छा एवं सम्मानजनक व्यवहार मिले।”

बैंकर सतत प्रयास एवं उपायों से अपने व्यक्तित्व को सकारात्मक बना सकता है। इसके लिए उसे जीवन में इन बातों को अपनाना चाहिए :

- स्वयं पर विश्वास करें।
- हर स्थिति में प्रसन्न रहने का प्रयास करें।
- हमेशा आशावादी रहें।
- हर परिस्थिति, समस्या एवं घटना से उसके सकारात्मक पहलू को ढूँढने का प्रयास करें।
- अपना व्यक्तित्व हँसमुख बनायें।
- विपरीत परिस्थितियों में विचलित न हों।
- खाली समय में प्रेरणादायक एवं सफल व्यक्तियों की जीवनी तथा प्रेरक प्रसंग पढ़ें, यह बैंकर की विचारधारा को बदलने में सहायक होगी एवं उसकी सोच सकारात्मक होगी।
- नकारात्मक सोच को अपने पर हावी न होने दें।
- ईश्वर पर भरोसा रखें।

“चारों तरफ शत्रु से घिरा सैनिक भी मृत्यु को आलिंगन करने के बजाय अपनी सकारात्मक सोच के बल पर बिना निशाना साधे चारों दिशाओं में गोली चलाने में तत्पर रहेगा, तब वह शत्रु में भय पैदा करते हुए अपने चारों तरफ रक्षाकवच बनायेगा।”

बैंक एवं सकारात्मक सोच का संबंध

बैंक एवं सकारात्मक सोच का घनिष्ठ संबंध है। वर्तमान वैश्वीकरण, उदारीकरण, भूमण्डलीकरण एवं प्रतिस्पर्धा के समय में बैंक प्रबंधन के समक्ष अनेक चुनौतियां हैं, जिनमें मुख्य रूप से निम्न हैं :-

- सहभागितापूर्ण प्रबंधन
- पारदर्शी प्रबंधन
- कर्मचारियों का उचित नियोजन
- कर्मचारियों की कार्यकुशलता में वृद्धि
- कर्मचारियों को संस्थान से जोड़े रखना

- कर्मचारियों पर नियंत्रण एवं अनुशासन
- कुशल कर्मचारियों का चयन एवं नियोजन
- कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन
- टीम भावना का विकास
- कर्मचारियों में सकारात्मक सोच की अवधारणा विकसित करना
- कुशल प्रशिक्षण
- सहभागितापूर्ण प्रबंधन
- कुशल नेतृत्व

सकारात्मक सोच के परिप्रेक्ष्य में बैंकर की प्रबंधन से अपेक्षा

संस्थान के प्रति सकारात्मक सोच रखते हुए, बैंकर प्रबंधन की अपेक्षाएं पूर्ण करने में सतत प्रयासरत रहता है। हालांकि संस्थान के विकास एवं उन्नति के लिए समर्पित रहना बैंकर की जिम्मेदारी एवं कर्तव्य है, फिर भी अपने इस समर्पण के पीछे बैंकर की भी कुछ अपेक्षाएं रहती हैं, जो निम्नानुसार हैं, जिन्हें प्रबंधन अपनी सीमाओं एवं नियमों के अंतर्गत पूरा करने का प्रयास कर सकता है :

- प्रोत्साहन
- सुरक्षा
- कार्यस्थल पर उपयुक्त माहौल
- प्रबंधन का मित्रवत व्यवहार
- समस्याओं का शीघ्र निदान
- कार्य का सही मूल्यांकन
- प्रशिक्षण
- यथासमय उत्पाद एवं कार्यप्रणाली में बदलाव की जानकारी
- भविष्य की योजनाओं में सहभागिता

- प्रबंधन से सीधा एवं परिणाममूलक संवाद
- कार्मिकों के प्रति प्रबंधन की सकारात्मक सोच

व्यावसायिक संस्थान में कुशल संप्रेषण का महत्व

बैंकिंग महत्व में सकारात्मक सोच के साथ-साथ “कुशल संप्रेषण” का भी बहुत महत्व है। संस्थान प्रमुख को विवाद को टालने में संप्रेषण को ज्यादा महत्व देना चाहिए। इसके लिए निर्धारित मानक निम्नानुसार हैं :

50 %	सुनना
25%	कहना
15%	पढ़ना
10%	लिखना

इस तरह से हम पाते हैं, कि “बैंकिंग में कुशल संप्रेषण के अंतर्गत कर्मचारियों से सीधा संवाद स्थापित कर बड़ी से बड़ी समस्याओं का समाधान निकाला जा सकता है। संवादनहीनता या संवाद से आयी दूरी समस्या का स्वरूप बदलकर उसे जटिल बना देती है।”

बैंकिंग क्षेत्र में सकारात्मक सोच के चलते संस्थान के कर्मचारियों से निम्न पहलुओं पर सहमति बन सकती है :

- कर्मचारियों की जिम्मेदारी वहन करने की प्रवृत्ति में लचीलापन
- कर्मचारियों द्वारा किसी मुद्दे को टकराव का विषय नहीं बनाना
- लक्ष्यों को हासिल करने में सहयोग करना

बैंकर के मानसिक तनाव को दूर करने में सकारात्मक सोच का महत्व

कार्यस्थल पर बैंकर का मानसिक तनाव संस्थान के लिए उचित नहीं है। मानसिक तनाव एवं प्रबंधन पर अनेक शोध कार्य हुए हैं एवं अभी भी हो रहे हैं, क्योंकि इसे सभी ने स्वीकारा भी है।

“कार्यस्थल पर मानसिक तनाव विपरीत परिणाम देता है, इससे जहां बैंकर की कार्यक्षमता प्रभावित होती है, वहीं उत्पादन, बिक्री एवं संस्थान की प्रतिष्ठा पर भी प्रभाव पड़ता है। एक संतुष्ट बैंकर संस्थान का आइना होता है।”

बैंकों में मानव संसाधन विभाग की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण होती है। बैंकर के प्रति उनकी धारणा होनी चाहिए कि :

“हमेशा, हर कोई गलत नहीं होता है।”

अपवादस्वरूप कुछ कर्मचारी गलत जानकारी के आधार पर सुविधाओं का लाभ उठा सकते हों, लेकिन हर किसी को एक ही तराजू पर नहीं तौलना चाहिए, एक सर्वेक्षण में यह तथ्य सामने आया है कि संस्थान के 78 प्रतिशत कर्मचारी सही होते हैं एवं संस्थान के प्रति समर्पित होते हैं, जबकि 12 प्रतिशत कार्य करना तो चाहते हैं परन्तु अपनी शर्तों एवं अपनी कार्यप्रणाली के अनुसार तथा 10 प्रतिशत कर्मचारी समस्याओं को ही जन्म देते हैं।

अब यहां कुशल प्रबंधन वही है जो :

“78 प्रतिशत कर्मचारियों को काम करने के अच्छे अवसर दे, 12 प्रतिशत को कार्य करने के लिए प्रेरित करे एवं 10 प्रतिशत कर्मचारियों की समस्याओं पर ध्यान देते हुए, उनका यथोचित समाधान करते हुए, कार्य करने के लिए उन्हें बाध्य करे।”

यानी कि, “बैंकिंग संस्थान में मानव संसाधन के वरिष्ठ अधिकारी को अपनी सकारात्मक सोच कर्मचारियों के तीनों वर्गों के लिए समान रखनी है और उन कर्मचारियों से ऊपरी तौर पर किसी तरह का भेदभाव नहीं करना चाहिए।”

सकारात्मक सोच के संदर्भ में नेपोलियन ने भी कहा है:

“आप देख पायेंगे मुझे जंग हारते हुए कभी
लेकिन मुझे नहीं देख सकेंगे कभी
निराशा के गर्त में समय गंवाते हुए... कभी।”



इतिहास के पन्नों से

किसी ने ठीक ही कहा है परिवर्तन एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है, यह सभी के साथ घटित होता है, चाहे वह प्रकृति हो, मानव मात्र हो या फिर मानव निर्मित वस्तुएं। इस सतत प्रक्रिया की अहम बात यह है कि परिवर्तन का सफर उतार-चढ़ाव भरा होता है और इस दौरान कई प्रकार की उठापटक से होकर गुजरना पड़ता है। सफल वही कहलाता है जो इस सफर के थपेड़ों को सहते हुए आगे बढ़ता जाता है और अपनी मंजिल हासिल कर लेता है। भारतीय बैंकिंग के कालक्रम में जन्मे कई बैंक आज भी अपना सफर जारी रखे हुए हैं तो कुछ असमय ही काल के गर्त में समा गए। भारतीय बैंकिंग जगत का तीसरा प्राचीनतम बैंक है “कार्पोरेशन बैंक” जो एक शताब्दी से अधिक का इतिहास समेटे आज भी प्रगति पथ पर अग्रसर है। भारत के सुदूर दक्षिण में स्थित कर्नाटक राज्य के एक छोटे से प्रांत उडुपि में व्यवसायी खान बहादुर हाजी अब्दुल्ला हाजी कासिम साहेब बहादुर की परोपकारी भावना के तहत स्थापित किए गए इस बैंक की जड़ें आज भी इतनी मजबूत हैं कि वह न केवल उस छोटे से प्रांत बल्कि एक राष्ट्रीयकृत बैंक के रूप में देश के कोने-कोने में अपनी शाखाओं का परचम फहरा रहा है। हम इस आलेख के लिए कार्पोरेशन बैंक के सहायक महाप्रबंधक डॉ. जयन्तीप्रसाद नौटियाल के अत्यन्त आभारी हैं जिन्होंने सहायक सामग्री उपलब्ध कराकर कार्पोरेशन बैंक का इतिहास आपके समक्ष प्रस्तुत करने में हमारी सहायता की। आइए रूबरू होते हैं कार्पोरेशन बैंक के इतिहास से –

एक सौ पांच वर्षों की धरोहर को अपने में संजोए मैं हूँ कार्पोरेशन बैंक! यूँ तो लोगों को पुरानी चीजों से बहुत कम लगाव होता है और वे उनमें रुचि नहीं दिखाते लेकिन आपने मुझमें दिलचस्पी ली और मेरे एक दशक पुराने सफर के बारे में जानना चाहा है तो चलिए मैं आपको ले चलता हूँ अपने जन्म से लेकर आज तक के सफर पर –

“सर्वे जनाः सुखिनो भवन्तु”



कार्पोरेशन बैंक

मैंने आज से ठीक 105 साल पहले 12 मार्च 1906 को दि केनरा बैंकिंग कार्पोरेशन (उडुपि) लिमिटेड के रूप में आकार लिया था। यूँ तो मेरा जन्म माचिस एवं मेवे के व्यापारी खान बहादुर हाजी अब्दुल्ला हाजी कासिम साहेब बहादुर के हाथों हुआ, लेकिन व्यवसायी होने के बावजूद खान साहेब ने मेरी स्थापना लाभ कमाने की भावना से नहीं बल्कि परोपकार एवं समाज हित की भावना के वशीभूत होकर की थी। मात्र 5000 रुपए की प्रारंभिक पूंजी लगाकर उन्होंने मुझे आकार दिया था। मेरी पहले दिन की कुल कमाई थी, केवल 38 रुपए 13 आने और 2 पैसे। मेरे पहले शेयर होल्डर भी स्वयं खान साहेब ही थे। पहले जमाकर्ता के रूप में बी. नारायण राव का नाम आज भी मेरे ज़ेहन में ताजा है, जिन्होंने 13 अक्टूबर 1906 को सौ रुपए की राशि जमा कराई थी और अपने पहले लेनदार जनाब सिदी बापू साहेब को मैं कैसे भूल सकता हूँ जिन्हें मैंने 5 अप्रैल 1906 को सबसे पहले अग्रिम के रूप में सौ रुपए उधार दिए थे।

हालांकि मेरे शुरुआती निदेशक बहुत अल्पावधि में ही मेरा साथ छोड़ गए लेकिन मेरे जन्म के साथ ही एक निदेशक के रूप में मुझसे जुड़े बंदू नारायण राव और सुजीर आनंद राव के अथक प्रयासों को मैं कभी नहीं भुला सकता, जिन्होंने 396 स्थायी शेयर जुटाकर मुझे मजबूती प्रदान की।

मैंने अपना कामकाज अपने संस्थापक खान साहेब के महलनुमा निवासस्थान के एक औसत आकार वाले कमरे से आरंभ किया जो उन्होंने अपनी मर्जी से मेरा कारोबार चलाने के लिए दिया था। मैं 1909 तक वहीं बना रहा और इसके बाद बी. नारायण राव के निवास स्थान के ऊपरी हिस्से में मुझे ले जाया गया जहां मैं 1914 तक कायम रहा। मेरा कारोबार



जैसे-जैसे फलता-फूलता गया, जगह की कमी महसूस की जाने लगी और मेरे लिए अलग से जगह ली गई। मेरा आकार बढ़ने के साथ-साथ मेरे भवन में भी कमरे जोड़े जाने लगे। मैं, यानी कि केनरा बैंकिंग कार्पोरेशन लिमिटेड, दक्षिण केनरा का वह पहला बैंक बना जिसे अपनी शाखा खोलने का गौरव हासिल हुआ। अपनी स्थापना के 17 वर्षों के बाद 1923 में उस समय के एक सफल व्यावसायिक केन्द्र कुंदापुर में 18 मई 1923 को मेरी पहली शाखा खोली गई। उसके बाद 1926 में मेरे दूसरे शाखा कार्यालय के लिए मंगलोर शहर के बीचों-बीच स्थित एक भवन को 5 वर्ष के लिए किराए पर लिया गया लेकिन कारोबार में हुई तेज वृद्धि से यह जगह भी छोटी पड़ने लगी और 3 अप्रैल 1931 को मैं नए बने अपने स्वयं के भवन में चला आया।

आपको मैं एक मजेदार बात बताता हूँ, जानते हैं ! मैंने अपनी रजत जयंती किस वर्ष मनाई, जी हां, 1931 में। यह वही साल है जब पूरी भारतीय बैंकिंग प्रणाली घाटे और मंदी के चक्रव्यूह में फंस गई थी। लेकिन मैंने अपने ऊपर इसका असर नहीं पड़ने दिया, बल्कि 1932 में मद्रास तथा शिमोगा में दो और नई शाखाओं के जरिए अपना कारोबार बढ़ाने में लग गया। मेरी स्थापना के तीसरे दशक अर्थात् 1936 से 1945 के बीच मेरी 20 नई शाखाएं खोली गईं और मैं एक स्थानीय बैंक के खोल से निकलकर क्षेत्रीय बैंक का आकार ग्रहण करने लगा। इसलिए मेरे निदेशकों ने मेरे मूल नाम

“केनरा बैंकिंग कार्पोरेशन उडुपि लिमिटेड” से उडुपि को हटाने का निर्णय लिया, जिसे कंपनी रजिस्ट्रार ने मान्य कर लिया। हालांकि देखने में यह एक छोटा परिवर्तन भले ही लगे लेकिन यह मेरे पंखों के परवान चढ़ने का सूचक है जहां से मैंने बैंकिंग के अनंत आकाश में अपने पंख फैलाने शुरू कर दिए।

1935 में भारतीय रिज़र्व बैंक के अस्तित्व में आने के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की दूसरी अनुसूची में मुझे 3 जून 1937 को शामिल किया गया। 5 अक्टूबर 1937 को मंगलोर में तत्कालीन मद्रास सरकार के उद्योग और श्रम मंत्री श्री वी.वी. गिरी ने मेरे पहले सेफ डिपॉजिट वाल्ट का उद्घाटन किया। 1946 से लेकर 1955 की अवधि के दौरान लगातार दस वर्षों तक 8 प्रतिशत का लाभांश प्रदान करने वाला मैं एकमात्र बैंक रहा हूँ। मेरी स्थापना के स्वर्ण जयंती वर्ष यानी कि 1956 में मेरी शाखाएं 6 राज्यों में फैल चुकी थीं। इस अवसर को यादगार बनाने के लिए मैंने 7124 वर्गफुट की जगह उडुपि के एक प्राइमरी स्कूल को दान स्वरूप दे दी, जिसका नाम बदलकर मेरे नाम पर कार्पोरेशन बैंक गोल्डन ज्युबिलि मेमोरियल मॉडल प्राइमरी स्कूल रखा गया।

1957 से लेकर 1964 का दौर बैंकों के विलय का दौर रहा। 1961 में 36 तो 1963 में 22 विलय के मामले सामने आए। उसी दौरान केनरा बैंक में मेरे विलय का मुद्दा भी गरमाया लेकिन बात कुछ बनी नहीं। इसके विपरीत 1961 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंक ऑफ सिटिजन लिमि., बेलगांव के मुझमें विलय के आदेश दिए। सिटिजन बैंक की 16 शाखाओं को अपने में मिलाकर मैं 81 शाखाओं वाला बैंक बन बैठा। यह वह समय था जब मेरे निदेशकों ने महसूस किया कि उडुपि में प्रधान कार्यालय के रहने से मेरे कामकाज में दिक्कतें आ रही हैं और तब उन्होंने यह निर्णय लिया कि कम-से-कम प्रशासनिक कार्यालय को मंगलोर ले जाया जाए, जिसके चलते 1961 में अपने सात प्रशासनिक विभागों के साथ मैं मंगलोर आ गया।

1969 में 14 प्रमुख वाणिज्य बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया, लेकिन उस पहली सूची में मुझे जगह नहीं मिल पाई। इसके ठीक 11 वर्षों बाद अर्थात् 1980 में छह अन्य निजी बैंकों के साथ मैं भी राष्ट्रीयकृत बैंकों के बेड़े में सवार हो गया। देखा जाए तो सफर के इस पड़ाव के बाद मेरी विकास यात्रा को नया आयाम मिला। यूं तो मैंने जन्म ही लिया था परोपकार के लिए

लेकिन राष्ट्रीयकृत बैंक बनने के बाद मैंने केंद्र सरकार द्वारा चलाई जानेवाली कल्याणकारी योजनाओं में अपना योगदान देना आरंभ कर दिया और समाज के आर्थिक उत्थान के लिए अपने आप को पूरी तरह से समर्पित कर दिया।

28 अगस्त 1971 के दिन को भला मैं कैसे भूल सकता हूँ। इस दिन हुई जनरल बॉडी मीटिंग में मेरे मौजूदा नाम “कार्पोरेशन बैंक” को आम सहमति मिली थी। इसके अलावा एचआर के लिहाज से 1971 ही वह टर्निंग पॉइंट है जब मेरे लिपिक साथियों को अधिकारी के रूप में पदोन्नत किए जाने से जुड़ी नीति को प्रबंधन एवं कार्पोरेशन बैंक एम्प्लॉईज यूनियन की आपसी सहमति से अमली जामा पहनाया गया। साथ ही मेरे शाखा प्रमुख अब “एजेन्ट” के स्थान पर “प्रबंधक” के रूप में पहचाने जाने लगे। 1973 में मुझे ‘ए’ श्रेणी के बैंकों में जगह मिली। विदेशी मुद्रा विनियमन अधिनियम, 1947 (फेरा) के तहत रिज़र्व बैंक से लाइसेंस मिलते ही मैंने सितंबर 1973 से विदेशी मुद्रा के क्षेत्र में भी अपने हाथ-पैर मारने शुरू कर दिए। इसके ठीक 3 वर्षों बाद यानी कि 1976 में अपने प्लैटिनम जुबिली वर्ष के दौरान मेरी जमाराशियों ने पहली बार 100 करोड़ रुपए के मार्क को पार कर लिया और अगले दो वर्षों, अर्थात् 1978 में दुगुनी यानी 200 करोड़ रुपए के आंकड़े को भी पार कर गई।

इस तरह से मेरी यात्रा निरंतर आगे बढ़ती गई। इस सफर में 1985 का साल एक और पड़ाव बना। इस साल मैंने अपना मोटो “हमारा व्यवसाय लोक सेवा” बना लिया। इस वर्ष मैं प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों, कृषि के लिए प्रत्यक्ष वित्तपोषण और डीआरआइ योजना के तहत अग्रिमों के संबंध में सरकार द्वारा तय किए गए लक्ष्यों से आगे निकलने में कामयाब रहा। वर्ष 1989 को मैंने अपने ग्राहकों को समर्पित कर दिया और इस दौरान मैंने मार्केटिंग पर काफी जोर दिया। इसी साल मैंने केनरा बैंक के साथ मिलकर बैंकिंग के क्रांतिकारी दौर, क्रेडिट कार्डों के आगमन की शुरुआत की।

वर्ष 1995 मेरे इतिहास का अविस्मरणीय साल रहा है जब मेरी जमापूंजी 5700 करोड़ रुपए को पार कर गई और क्रिसिल ने मेरे जमा उत्पादों को “एफएएए” की सर्वश्रेष्ठ रेटिंग प्रदान की। इसके अलावा भारतीय बैंक संघ ने मुझे इस साल सार्वजनिक क्षेत्र के 27 बैंकों में सबसे ऊंचा स्थान प्रदान किया। इसके आगे भी मुझे मिले पुरस्कारों एवं सम्मान



की फेहरिस्त काफी लंबी है। हां, लेकिन उनमें से कुछ प्रमुख को मैं जरूर आपको बताना चाहूंगा, जैसे कि वर्ष 2001 में “बैंकिंग प्रौद्योगिकी में उत्कृष्टता के लिए मिला सर्वोत्कृष्ट बैंक पुरस्कार”, 2003 में “डिलीवरी चैनल के लिए मिला सर्वोत्कृष्ट बैंक पुरस्कार”, 2008 में “बैंकिंग टेक्नोलॉजी अवार्ड के तहत सर्वोत्तम बैंक अवार्ड”, 2009 में बिजनेस वर्ल्ड तथा प्राइस वाटर हाउस कूपर्स सर्वेक्षण के आधार पर मिला “मध्यम आकार का सर्वोत्तम बैंक” का गौरव तथा हाल ही में “SKOCH वित्तीय समावेशन अवार्ड 2011” कुछ ऐसे सम्मान हैं जिन्हें मैं अपने सीने से लगाए रखता हूँ और ऐसे अधिक सम्मान हासिल करने के लिए निरंतर प्रयासरत रहता हूँ।

आज तक के अपने सफर में मैंने अपने संस्थापक की मूल भावना को संजोए अपने सूत्र वाक्य “सर्वे जनाः सुखिनो भवन्तु” के मार्ग का ही अनुसरण किया है। अपने जन्म से ही मैं स्वदेशी एवं परोपकार की भावना से जुड़ा रहा हूँ और आगे भी मैं इस पथ पर चलता रहूंगा। वैश्वीकरण के परिप्रेक्ष्य में मैंने अब अपना लक्ष्य बना लिया है “विश्व मानकों से युक्त सबसे पसंदीदा बैंक बनना” (Most preferred bank with global standards) मुझे पूरा विश्वास है कि मैं अपने ग्राहकों, शुभचिंतकों, कर्मचारियों एवं हितधारकों के सहयोग से अपने इस मिशन को सहज ही प्राप्त कर लूंगा।

शेष फिर।



आपका हितैषी
कार्पोरेशन बैंक

प्रस्तुतीकरण – सावित्री सिंह



All-in Rate समग्र दर

मूल्य जिसमें किसी वस्तु की खरीद से संबंधित सभी लागतों का समावेश होता है, जैसे कि डिलीवरी, कर एवं बीमा पर आनेवाली लागत के साथ ही वस्तु के मूल्य को भी इस दर में शामिल किया जाता है।

Annual Rest System वार्षिक लेखाकरण प्रणाली

एक ऐसी प्रणाली जिसके द्वारा किसी बंधक या जमानत पर उधार ली गई राशि को कम करने के लिए किए जानेवाले सभी अतिरिक्त या अधिशेष भुगतानों को साल में एक बार ही खाते में जमा किया जाता है।

Backed Currency समर्थित मुद्रा

एक ऐसी मुद्रा जिसका मूल्य किसी दूसरी वस्तु से प्रत्यक्ष रूप से जुड़ा होता है लेकिन इसके लिए यह जरूरी नहीं है कि मांग पर उसे उस वस्तु में परिवर्तित किया जा सके।

Bank Giro Credit बैंक गिरो क्रेडिट

समाशोधन का काम करनेवाले बैंकों द्वारा अपनाई जाने वाली एक ऐसी पद्धति जिसके माध्यम से वे एक खाते से दूसरे खाते में राशि का अंतरण शीघ्रता से कर सकते हैं। इसके अलावा यह किसी संगठन या व्यक्ति को नकदी या चेक द्वारा किया गया ऐसा भुगतान है जिसके प्रसंस्करण में तीन कार्यदिवस लगते हैं।

Basic Risk मूल जोखिम

ऐसा क्रेडिट जोखिम जिसमें लेनदेन में शामिल पूरी राशि के डूब जाने का खतरा रहता है। मूल्य के लिए विनिमय

लेनदेन की स्थिति में ऐसा जोखिम निहित रहता है क्योंकि उसमें भुगतान कई चरणों में किया जाता है। सुपुर्दगी बनाम भुगतान न होने की स्थिति में यदि किसी चरण में भुगतान करने में चूक हो जाए तो मूल्य की वसूली नहीं हो पाती और पार्टी को क्रेडिट जोखिम का सामना करना पड़ता है। यदि लेनदेन में विदेशी मुद्रा का निपटान शामिल हो तो उसे विदेशी मुद्रा निपटान जोखिम के नाम से जाना जाता है।

Bed Pepping सुलभ निवेश

एक ऐसी व्यवस्था जिसके तहत मौजूदा निवेश को बेचने से मिली नकद राशि को निजी इक्विटी योजना (PEP) में डाल दिया जाता है। इससे निवेश पर होनेवाले लाभ की गणना की जा सकती है जिसके आधार पर पूंजी लाभकर अदा करना है या नहीं इसका फैसला लिया जा सकता है।

Bellwether Bond प्रतिनिधि बांड

एक ऐसा स्टॉक या बांड जिसके बारे में यह व्यापक धारणा होती है कि वह समूचे बाजार की स्थिति का परिचायक है। बेलवेदर कंपनी अपने क्षेत्र की प्रमुख कंपनियों में से एक होती है। ऐसे स्टॉक को अमेरिका में बैरोमीटर स्टॉक की संज्ञा दी जाती है क्योंकि वे बाजार की नब्ज के परिचायक होते हैं।

Black Economy अनधिकृत अर्थव्यवस्था

आम तौर पर ऐसी अर्थव्यवस्था जिसका पता न लगाया जा सके अर्थात् इसमें होनेवाले कारोबार का प्रत्यक्ष आकलन नहीं किया जा सकता इसलिए वे कराधान के दायरे से भी बाहर रहते हैं। तीसरी दुनिया के अधिकांश देशों एवं कई विकसित देशों का यह एक अहम हिस्सा है जिसमें ज्यादातर

* सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

लेनदेन नकदी में किए जाते हैं और उनका लेखाजोखा गुप्त खातों में (दो नंबर के खाते) रखा जाता है। हालांकि यह गैर कानूनी तरीका है लेकिन अधिकांश देशों में जहां नियम और कानून इतने कठोर होते हैं कि लोगों को कई दायरों में बंधकर कारोबार करना पड़े, वहां आम तौर पर इस तरह के दबे छिपे तौर पर कारोबार करने का प्रचलन ज्यादा पाया जाता है। अनधिकृत अर्थव्यवस्था और काला धन दोनों एक दूसरे के अभिन्न अंग के रूप में कार्य करते हैं। इसे समवर्ती अर्थव्यवस्था, छाया अर्थव्यवस्था अथवा भूमिगत अर्थव्यवस्था के रूप में भी जाना जाता है।

Blip उतार दर्शानेवाले आंकड़े

उच्च मुद्रास्फीति और निम्न निर्यात को दर्शाते खराब आर्थिक आंकड़े जो केवल अल्पावधि प्रभाव वाले होते हैं। ये बाजार की अस्थिर प्रवृत्ति को दर्शाते हैं जो केवल थोड़े समय की मेहमान रहती है और अंततः पुनरुत्थान का पहिया फिर तेजी से चल पड़ता है।

Blue Sky Scheme आकाशी छलांग योजना

निवेश में सट्टेबाजी करने की ऐसी योजना जिसमें अत्यधिक ऊंचे प्रतिलाभ का वादा तो किया जाता है लेकिन जिसमें जोखिम भी बहुत ज्यादा होता है। इस योजना को यह संज्ञा अमेरिका के कंसास राज्य के सुप्रीम कोर्ट के जज की टिप्पणी से मिली जब उन्होंने कहा कि “ऐसी योजनाओं का कोई आधार नहीं होता सिवाय इसके कि ये निवेशकों को इस तरह के भुलावे में रखती हैं कि नीले आकाश का अमुक हिस्सा उनका हो जाएगा”।

Burn Rate खपत दर

किसी फर्म के द्वारा पूंजी एवं साख के उपभोग करने की वह दर जिससे वह लाभ-अलाभ बिंदु के उस स्तर पर पहुंच जाती है जिसके बाद वह लाभार्जन अथवा आय का अर्जन आरंभ कर देती है। दूसरे शब्दों में कहा जाए तो यह किसी भी फर्म की लाभार्जन से पहले पूंजी एवं साख की खपत दर है।

Caps उच्चतम सीमा

किसी एक प्रणाली में भाग लेने के लिए उसके माध्यम से

किए जानेवाले लेनदेन की मात्रात्मक सीमा को तय करना ही इस संकल्पना से अभिप्रेत है। यह सीमा प्रणाली के अंदर किसी व्यक्ति के निवल जमा अथवा निवल नामे के लिए तय की जा सकती है जिसे व्यक्ति स्वयं या फिर प्रणाली को संचालित करने वाली इकाई तय कर सकती है।

Credit Default Swap क्रेडिट चूक स्वैप

एक ऐसा स्वैप जो पार्टियों के बीच निश्चित आय उत्पादों के ऋण जोखिम को अंतरित करने का कार्य करती है। क्रेडिट स्वैप के क्रेता को क्रेडिट संरक्षण मिलता है जबकि उस स्वैप का विक्रेता उस उत्पाद की क्रेडिट गारंटी प्रदान करता है। ऐसा करने से चूक का जोखिम निश्चित आय प्रतिभूति के धारक से स्वैप के विक्रेता को अंतरित हो जाता है। उदाहरण के लिए यदि किसी बांड के ब्याज भुगतान में कोई चूक होती है तो क्रेडिट स्वैप का क्रेता उसके विक्रेता से बांड के सममूल्य को पाने का हकदार होगा।

Cross Currency Swap प्रति करेंसी स्वैप

दो पार्टियों के बीच किया गया एक ऐसा करार जिसमें वे दोनों दो अलग-अलग मुद्राओं में मूल्यवर्गित ऋणों के ब्याज दर एवं मूलधन की अदायगी की अदला-बदली पर सहमत होते हैं। प्रति करेंसी स्वैप में किसी एक करेंसी में लिए गए ऋण के ब्याज एवं मूलधन की अदायगी किसी दूसरी करेंसी में उतने ही मूल्य वाले ऋण के ब्याज एवं मूलधन की अदायगी के साथ बदली जाती है।

Dirty Float प्रतिबंधित विनिमय दर

अस्थायी मुद्रा विनिमय दर की ऐसी प्रणाली जो बाजार की मांग और आपूर्ति की शक्तियों द्वारा पूर्णतः नियंत्रित नहीं होती बल्कि इसमें सरकार एक दायरे के भीतर मुद्रा की मूल्यवृद्धि एवं मूल्यहास को नियंत्रित करने के लिए हस्तक्षेप करती है। इसे प्रतिबंधित दर के रूप में भी जाना जाता है।

Flipping त्वरित लाभार्जन

प्रारंभिक सार्वजनिक प्रस्ताव (आइपीओ) के तहत प्रस्ताव मूल्य पर शेयरों को खरीदने एवं उनका कारोबार आरंभ होते

ही उन्हें बेचकर पर्याप्त लाभ कमाने की पद्धति। छोटे मोटे खुदरा निवेशकों की तुलना में ज्यादातर संस्थागत निवेशक ऐसा करते हैं क्योंकि आइपीओ के तहत प्रस्ताव मूल्य पर उन्हें ही ज्यादा शेयर मिल पाते हैं। तेजी वाले शेयर बाजार में त्वरित लाभार्जन की क्रिया ज्यादा पाई जाती है क्योंकि अक्सर वहां शेयरों का मूल्य जारी होने के पहले दिन ही उनके प्रस्ताव मूल्य से ऊपर चला जाता है।

Front Money अग्र नकद राशि

व्यवसाय को आरंभ करने के लिए प्रयोग में लाई जानेवाली नकद राशि ही अग्र नकद राशि के रूप में जानी जाती है।

Herstatt Risk विदेशी मुद्रा निपटान जोखिम

एक ऐसा जोखिम जिसमें किसी प्रतिभूति को बेचनेवाला उसकी सुपुर्दगी तो कर दे लेकिन उसे उसके लिए भुगतान न मिल पाए अथवा प्रतिभूति को खरीदने वाला खरीद की रकम का भुगतान तो कर दे लेकिन उसे प्रतिभूति की सुपुर्दगी न मिल पाए। इस तरह के जोखिम में प्रतिभूति का पूरा मूल्य अथवा अंतरित की गई पूरी राशि जोखिमयुक्त हो जाती है।

यह जोखिम एक तरह का निपटान जोखिम ही है जो विदेशी मुद्रा के लेनदेन से जुड़ा है। विदेशी मुद्रा में किए गए लेनदेन को यदि प्रतिपक्षी पार्टी पूरा न कर पाए तो उस अवस्था में उस लेनदेन में निहित समस्त राशि के डूब जाने का जोखिम उत्पन्न हो जाता है।

Informal Economy अनौपचारिक अर्थव्यवस्था

आर्थिक लेनदेन या कारोबार की वह व्यवस्था जिस पर कोई सरकारी नियंत्रण नहीं होता अथवा जो मुद्रा आधारित लेनदेन से परे होता है। विश्व की अधिकतर जनसंख्या ने इसे अपनाया है जिसमें वस्तुओं और सेवाओं की अदला बदली, आपसी सहायता समूहों, रास्तों पर होनेवाले लेनदेन तथा इसी तरह की प्रत्यक्ष बिक्री की गतिविधियां शामिल हैं। अनौपचारिक अर्थव्यवस्था द्वारा अर्जित आय आम तौर पर कराधान के लिए नहीं गिनी जाती और समग्र घरेलू उत्पाद की गणना में भी इसे शामिल करना संभव नहीं हो पाता।

New Age Piggy Bank नए युग का पिगी बैंक

अब निजी बैंकों ने बच्चों तक बैंकिंग को पहुंचाने पर अपना ध्यान केंद्रित कर दिया है। निजी बैंकों ने बच्चों में बचत एवं बैंकिंग की आदत को विकसित करने के लिए रंगीन डेबिट कार्डों के साथ ही खाद्यस्थलों पर आकर्षक छूट के अलावा स्कूलों में विशेष सत्रों का चलन आरंभ कर दिया है लेकिन इसके साथ-साथ उन्होंने सुरक्षा के कई उपाय भी अपनाए हैं। बच्चों को दिए जानेवाले डेबिट कार्डों के मामले में एटीएम के माध्यम से किए जानेवाले आहरण की सीमा 500 से लेकर 3000 रुपए के बीच हो सकती है। इसके अलावा बच्चों द्वारा बिक्री केंद्र (POS) पर व्यय की जाने वाली राशि की सीमा 1000 से 5000 रुपए के बीच तय की गई है। डेबिट कार्डों में बच्चों को लुभाने के लिए कई आकर्षक ऑफर भी मौजूद रहते हैं जो विशेष रूप से किताबों, खिलौनों एवं फास्ट फूड पर छूट के रूप में होते हैं।

Pegging कीमत स्थिर करना

कीमतों को स्थिर करने का कार्य अलग-अलग बाजारों में अलग-अलग प्रकार से किया जाता है, इसके कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं :

पण्य कारोबार: पण्य एक्सचेंज द्वारा मूल्यों में होनेवाले उतार चढ़ाव का नियंत्रण। इसके लिए दिन विशेष के कारोबार को पिछले कारोबारी दिन के निपटान (बंद) मूल्य से सम्बद्ध कर दिया जाता है और कारोबारियों को उस मूल्य सीमा के भीतर ही कारोबार करना होता है।

मुद्रा कारोबार: सरकार द्वारा विनिमय दर का नियंत्रण। इसके लिए वह (1) देश की मुद्रा के मूल्य को दूसरी मजबूत मुद्रा से सहबद्ध कर देती है, (2) अपनी मुद्रा की मांग को बढ़ाने या घटाने के लिए उसकी खरीद और बिक्री करती है।

प्रतिभूति बाजार: जारी किए गए नए शेयर के बाजार मूल्य में हेरफेर करने के लिए उसके हामीदार द्वारा स्वयं ही शेयर बाजार में बड़े पैमाने पर उन शेयरों की खरीद करना। पहले से जारी किए गए शेयरों के मामले में इस तरह का हेरफेर

गैरकानूनी है।

Rate Tweaks उत्कृष्ट दर समायोजन

बैंक जब बाजार की बदलती परिस्थितियों के अनुसार अपनी दरों का उत्कृष्ट समायोजन करते हैं तो उसे उत्कृष्ट दर समायोजन के नाम से जाना जाता है।

Receivable Days प्राप्य दिन

कोई कंपनी अपने ग्राहक से वसूल की जानेवाली राशि के लिए जो समय देने की इच्छा रखती है। प्राप्य भुगतान के लिए निर्धारित समय सीमा में छूट संबंधित उद्योग की स्थिति पर निर्भर करती है। यदि कंपनी प्राप्य भुगतान की समय सीमा बहुत कम रखती है तो उसे अपने ग्राहकों को खोने का डर बना रहता है और इसके विपरीत यदि वह अपने ग्राहक को बिलों के भुगतान के लिए बहुत लंबा समय देती है तो उसे नकदी की कमी का सामना करना पड़ सकता है।

Semi Closed Wallet धन की आंशिक उपलब्धता

यह मोबाइल फोन से जुड़ा बैंकिंग उत्पाद है जिसमें ग्राहक को अपने मोबाइल के द्वारा वर्चुअल रूप से उपलब्ध धन का उपयोग करने में सफलता मिलती है। इस तरह के लेनदेन में ग्राहक अधिकतम 5 हजार रुपए की सीमा तक का भुगतान कर सकता है। ग्राहक उक्त सीमा के भीतर खरीदी गई वस्तुओं एवं सेवाओं का भुगतान मोबाइल फोन के जरिए कर सकता है जिसके लिए उसे अनुमति मिली हुई है।

Tap Position प्रतिभूतियों की सहज उपलब्धता

यह उस अवस्था का परिचायक है जब बैंक वित्त जुटाने के लिए सीधे ही केंद्रीय बैंक से प्रतिभूतियों की खरीद एवं बिक्री बिना किसी बाधा के करने में समर्थ हों। अर्थात् जब बाजार में वित्त की अवस्था को नियंत्रित करने के लिए केंद्रीय बैंक के पास प्रतिभूतियां पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध हों और वह उनकी बिक्री अथवा खरीद करने में सहज ही सक्षम हो।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

के स्वामित्व और अन्य व्यौरों का विवरण

फार्म IV

1. प्रकाशन का स्थान : मुंबई
2. प्रकाशन की अवधि : तिमाही
3. सम्पादक, प्रकाशक का नाम : डॉ. रमाकांत गुप्ता
राष्ट्रीयता : भारतीय
पता : भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई-400 018
4. उन व्यक्तियों के नाम और पते : भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
जो इस पत्रिका के मालिक हैं : डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई-400 018

मैं डॉ. रमाकांत गुप्ता एतद्वारा यह घोषणा करता हूँ कि उपर्युक्त विवरण मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सही है।
दिनांक : 31 मार्च 2011

ह./-

डॉ. रमाकांत गुप्ता
प्रकाशक

खुदरा बैंकिंग ऋणों में जोखिम तथा उसे कम करने के उपाय

राष्ट्रीयकरण के बाद देश के छोटे-छोटे गाँवों व कस्बों में भी बैंक की शाखाएँ खुल गई, जिसके फलस्वरूप इन गाँवों व कस्बों में रहने वाले निम्न व मध्यम वर्गीय परिवारों से बैंक की जमा-राशियों में बहुत अधिक वृद्धि हुई। इसी के कारण आज बैंकों को देश के निम्न व मध्यमवर्गीय परिवारों में अपने व्यापार की अपार संभावनाएँ नज़र आने लगी हैं। इसे हमने 'सामाजिक बैंकिंग' का नाम दिया है।

इस नए सामाजिक बैंकिंग परिवेश में बैंकों ने अपने दरवाजे निम्न व मध्यमवर्गीय परिवारों के लिए 'खुदरा-बैंकिंग' के रूप में पूर्णतः खोल दिए हैं। खुदरा-बैंकिंग के अंतर्गत अब बैंक ए.टी.एम. व कोर बैंकिंग के माध्यम से कहीं भी व कभी भी बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के साथ ही, निम्न व मध्यम वर्गीय परिवारों को उनकी छोटी-छोटी आवश्यकताओं हेतु ऋण दे रहे हैं। इसके साथ ही वे उन्हें आवास व वाहन जैसी परिसम्पत्तियों को खरीदने के लिए भी ऋण प्रदान कर रहे हैं। जहाँ तक जोखिम का सवाल है, वह खुदरा-बैंकिंग के सन्दर्भ में बहुत ही कम है क्योंकि खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत अब बैंक भिन्न-भिन्न व्यक्तियों को भिन्न-भिन्न प्रकार के ऋण देकर, जोखिम को भी इन अलग-अलग व्यक्तियों के बीच बाँट देते हैं, जिसके फलस्वरूप अब बैंक, कुछ ही गिनी-चुनी संस्थाओं को दिए जाने वाले ऋण की वजह से, इनसे होने वाले जोखिमों के दबाव से पूर्णतः मुक्त हो गए हैं।

यद्यपि, खुदरा बैंकिंग ऋणों में जोखिम का प्रतिशत अन्य ऋणों की तुलना में बहुत ही कम है, फिर भी पिछले कुछ समय से पर्याप्त जानकारियों व विश्वसनीय सूचनाओं में कमी

की वजह से बैंकों को इन खुदरा बैंकिंग ऋणों में जोखिम का आकलन करना बहुत ही मुश्किल हो गया है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रकाशित बैंकिंग प्रवृत्ति व प्रगति संबंधी रिपोर्ट 2008-09 के अनुसार खुदरा बैंकिंग ऋणों की वृद्धि दर 2004-05 व 2005-06 में सबसे अधिक अर्थात् 40 प्रतिशत वार्षिक रही, किन्तु इसके बाद के सभी वर्षों में खुदरा बैंकिंग ऋणों का प्रतिशत तेजी से कम होता जा रहा है, जिसे समग्र बैंकिंग उद्योग के लिए उचित नहीं माना जा सकता है। संक्षेप में

विभिन्न वर्षों में खुदरा बैंकिंग ऋणों की वृद्धि दर कुछ इस तरह रही :-

वित्तीय वर्ष	खुदरा बैंकिंग ऋणों की वृद्धि दर
2006-07	29.09%
2007-08	24.05%
2008-09	21.03%

(स्रोत - बैंकिंग प्रवृत्ति व प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2008-09, भा. रि. बैंक)

यही नहीं, 26 फरवरी 2010 को अंग्रेजी पत्रिका 'बिजनेस स्टैंडर्ड' में छपी एक खबर के अनुसार 20 नवम्बर 2009 को खुदरा बैंकिंग ऋणों की वृद्धि दर पिछले वर्ष इसी अवधि में हुई 13.2 प्रतिशत की वृद्धि की तुलना में मात्र 0.7 प्रतिशत ही रही। खुदरा बैंकिंग ऋणों में यह कमी विभिन्न अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा आवास, वाहन, क्रेडिट कार्ड व अन्य उपभोक्ता ऋणों को कम मात्रा में देने के कारण रही। मार्च 2009 तथा मार्च 2010 को विभिन्न खुदरा बैंक ऋणों में बकाया तथा उसमें प्रतिशत का उतार-चढ़ाव कुछ इस तरह था :-

* सहायक प्रबन्धक, विजया बैंक, मुख्य शाखा - सूरत

(राशि करोड़ रुपये में)

क्रम सं.	खुदरा बैंकिंग ऋण की मद	31 मार्च 2009 को बकाया	31 मार्च 2010 को बकाया	प्रतिशत का उतार-चढ़ाव	
				2008-09	2009-10
1	आवास ऋण	2,63,235	3,15,862	4.1	20.0
2	उपभोक्ता ऋण	5,431	3,032	13.1	-44.2
3	क्रेडिट कार्ड प्राप्ति	29,941	21,565	9.1	-28.0
4	वाहन ऋण	83,915	78,346	-4.6	-6.6
5	अन्य व्यक्तिगत ऋण	2,11,294	2,03,947	6.9	-3.5
कुल खुदरा ऋण (1 से 5)		5,93,816 (21.3)*	6,22,752 (19.0)*	4.0	4.9

*कुल ऋणों व अग्रिमों में खुदरा ऋण का प्रतिशत

(स्रोत - बैंकिंग प्रवृत्ति व प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2009-10, भा. रि. बैंक)

उपर्युक्त को देखकर ऐसा प्रतीत होता है कि हमारे बैंक खुदरा बैंकिंग ऋणों की विभिन्न मदों में जोखिम के आकलन की कठिनाइयों को देखकर इनसे बचने का प्रयास कर रहे हैं, किन्तु अगर हम खुदरा बैंकिंग ऋणों की इन अलग-अलग मदों का गहराई से विश्लेषण करें तो हम पाएँगे कि खुदरा बैंकिंग ऋणों की इन अलग-अलग मदों में जोखिम का स्वरूप व दायरा भी भिन्न ही है और बैंक इनसे बचने के लिए निम्नलिखित सावधानियों को अपनाकर इनकी जोखिम की कमियों को आसानी से दूर कर सकते हैं :-

आवास ऋण

वर्तमान में सभी बैंक अपने ग्राहकों को ₹10.00 लाख व उससे अधिक के ऋण भी आवास ऋण के अंतर्गत प्रदान कर रहे हैं। बहुत से ग्राहक झूठे, अधूरे व अस्पष्ट दस्तावेजों व प्रलेखों के आधार पर बैंकों से ऋण प्राप्त कर उसे चूना लगा रहे हैं। इसलिए बैंकों को अपने कर्मचारियों के प्रलेखों व दस्तावेजों की जाँच के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित करना चाहिए। अब सरकारी सूचनाओं के कंप्यूटर नेटवर्क से जुड़े होने का फायदा उठाते हुए, आवास ऋण के सन्दर्भ में प्रस्तुत आवासीय दस्तावेजों की पुष्टि भी कंप्यूटर नेटवर्क में उपलब्ध भू-रिकार्डों से कर ली जानी चाहिए। इस तरह आवासीय दस्तावेजों की सूक्ष्म जाँच-पड़ताल कर, हम आवासीय ऋण के जोखिमों को काफी कुछ कम कर सकते हैं।

वाहन ऋण

वाहन ऋणों में ग्राहक, बैंक के दृष्टिबंधक रखे गए ऑटो आदि वाहन को अनधिकृत रूप से किराए पर देकर या बेचकर, बैंक को लाखों का चूना लगा रहे हैं। इस स्थिति से बचने के लिए बैंक को चाहिए कि वह अपने इन ग्राहकों का मासिक/त्रैमासिक अवधि में आकस्मिक निरीक्षण करें। इसके साथ ही बैंक को दृष्टिबंधक से सम्बन्धित नोटिस बड़े अक्षरों में ग्राहक के वाहन के आगे व पीछे अनिवार्य रूप से लिखने को कहना चाहिए तथा वाहन के आर. सी. बुक में व वाहन के लिए ली गई बीमा-पॉलिसी में बैंक के वाहन के दृष्टिबंधक को दर्ज किया जाना चाहिए। इस तरह बैंक वाहन ऋण में होने वाले नुकसानों से बच सकता है।

व्यावसायिक ऋण

व्यावसायिक ऋण पूर्णतः व्यवसाय के अपने उतार-चढ़ावों पर निर्भर करता है, इसलिए व्यावसायिक ऋण के सन्दर्भ में, इसके एवज में व्यापारियों से प्राप्त स्टॉक, अन्य प्रलेखों व दस्तावेजों की अच्छी तरह से जाँच की जानी चाहिए। व्यापारी द्वारा दिए गए लेखा-विवरणों तथा आयकर रिटर्न की भी विधिक जाँच की जानी चाहिए तथा ऋणी की सिबिल (CIBIL) रिपोर्ट प्राप्त कर प्रस्तुत ऋण के सन्दर्भ में उसकी समीक्षा की जानी चाहिए। इस तरह बैंक गलत दस्तावेजों व घटिया स्टॉक के द्वारा ऋण लिए जाने के जोखिमों से बच सकते हैं।

उपभोक्ता ऋण

आजकल बैंक ग्राहकों को टी.वी., फ्रिज इत्यादि घरेलू सामानों को खरीदने के लिए भी ऋण प्रदान कर रहे हैं। इस तरह ऋण की राशि का भुगतान सीधे डीलर को किया जाना चाहिए तथा डीलर से उस सम्पत्ति का गारंटी कार्ड व रसीद आदि प्राप्त कर उसे बैंक के अभिलेख में सुरक्षित रखा जाना चाहिए। ग्राहकों से इन ऋणों की किस्तों के उत्तर दिनांकित चेक भी एक साथ प्राप्त किए जाने चाहिए। साथ ही उसे ऋण की प्रत्येक किस्त के समय उसकी चुकौती की अंतिम तिथि का उल्लेख करते हुए स्मरणपत्र भेजना चाहिए तथा इन चेकों को समाशोधन में जमा हेतु प्रस्तुत किए जाने के सम्बन्ध में उन्हें सूचित किया जाना चाहिए। इसके साथ ही किसी भी किस्त के न अदा होने पर उस दृष्टिबंधक सम्पत्ति को तुरन्त बंधक बना लिया जाना चाहिए। इन उपायों के द्वारा उपभोक्ता ऋणों के जोखिम को काफ़ी कुछ कम किया जा सकता है।

क्रेडिट कार्ड ऋण

खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत क्रेडिट कार्ड का व्यवसाय बैंकों के लिए बहुत की फ़ायदेमंद है किन्तु इसमें जोखिम भी बहुत अधिक है। पूर्व में 'सिटी बैंक' को क्रेडिट कार्ड में अत्यधिक अनर्जक आस्तियों की वजह से बहुत अधिक नुकसान उठाना पड़ा था। इसके जोखिम को कम करने के लिए यह बहुत ही जरूरी है कि बैंक सिर्फ लक्ष्य पूर्ति के लिए आँख मूँदकर अपने ग्राहकों को बड़ी संख्या में क्रेडिट कार्ड जारी न करें। बैंकों को चाहिए कि वे विश्वसनीय ग्राहकों को ही क्रेडिट कार्ड जारी करें तथा अगर संभव हो तो क्रेडिट कार्ड ऋण सीमा के अनुसार अपने ग्राहकों से आवश्यक प्रतिभूति/जमानत भी प्राप्त कर लें।

इस तरह इससे बैंक में क्रेडिट कार्ड के अंतर्गत अनर्जक आस्तियों का जोखिम जहाँ बहुत कम हो जाएगा, वहीं विभिन्न व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में, ग्राहकों द्वारा इन कार्डों का उपयोग करने पर, उसे कमीशन के कारण अच्छी आय भी प्राप्त होगी।

खुदरा बैंकिंग योजनाओं में जोखिम को कम करने के अन्य उपाय

जोखिमों के सन्दर्भ में खुदरा बैंकिंग की कमियों को दूर करने के लिए हमें खुदरा बैंकिंग की सभी ऋण योजनाओं में

निम्नलिखित तत्वों का समावेश करना चाहिए। इससे समाज में ये योजनाएँ अधिक उपयोगी सिद्ध होंगी तथा बैंक के ऋण-जोखिम का भार भी कम हो जाएगा।

योजना

रिज़र्व बैंक ने आजकल सभी बैंकों को जमा व ऋण की ब्याज-दरों के निर्धारण की छूट प्रदान की है। इस तरह मौजूदा उदारीकरण के इस दौर में बैंकों ने आम आदमी की अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत ऋण की बहुत सी योजनाएँ घोषित की हैं। बैंक के योजनाकारों का यह दायित्व है कि वे हमेशा सतर्क व चौकन्ने होकर रहें और आम आदमी की आवश्यकताओं व उसकी जीवन शैली के अनुरूप खुदरा बैंकिंग की भिन्न-भिन्न योजनाओं को तैयार करें। उन्हें इन योजनाओं में ब्याज का निर्धारण व अन्य छूटों की घोषणा करते समय इतनी सावधानी बरतनी चाहिए कि इससे उनकी परिचालनगत लागत में कमी न हो और उन्हें हानि न उठानी पड़े। इतना ही नहीं, हमारे योजनाकारों को यह भी समझना होगा कि अगर खुदरा बैंकिंग की हमारी ये योजनाएँ कुछ क्षेत्र विशेष अथवा वर्ग विशेष या कुछ सीमित व्यक्तियों के पास ही पहुँच रही हैं तो इससे उनकी परिचालनगत लागत में वृद्धि हो सकती है, इसलिए उन्हें अपने खुदरा बैंकिंग की योजनाओं के प्रचार-प्रसार पर भी बहुत अधिक ध्यान देना चाहिए तथा उन्हें इनके प्रचार-प्रसार (अर्थात् विज्ञापन आदि) पर होने वाले खर्चों को भी ध्यान में रखकर ही इन योजनाओं में ब्याज आदि का निर्धारण करना चाहिए।

प्रलेखीकरण

वर्तमान में बहुत से बैंक खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत अपने ग्राहकों को आवास ऋण बड़ी मात्रा में प्रदान कर रहे हैं और ताज़ा जानकारियों के अनुसार, खुदरा ऋण के अंतर्गत आवास ऋण की अनर्जक आस्तियां बढ़ रही हैं क्योंकि आवास ऋण के अंतर्गत बहुत से जालसाज़ व्यक्तियों ने झूठे आवासीय दस्तावेजों के आधार पर बैंकों को करोड़ों का चूना लगाया है। अतः इस स्थिति से बचने के लिए बैंकों को चाहिए कि वे ऋण की न्यूनतम पात्रता सम्बन्धी मानदंडों का सख्ती से पालन करें तथा उनसे इस सम्बन्ध में आवश्यक प्रलेख प्राप्त कर, उसकी अच्छी तरह से जाँच पड़ताल करें तथा उनकी

विधिक लेखा-परीक्षा भी कराएँ, ताकि बाद में उन्हें इनकी वसूली में कठिनाई न हो।

सही प्रलेखीकरण हेतु यह भी ज़रूरी है कि खुदरा बैंकिंग की समय-समय पर घोषित होने वाली विभिन्न ऋण योजनाओं की पूरी जानकारी बैंक के प्रत्येक स्टाफ-सदस्य को हो, उन्हें इन ऋण योजनाओं के पात्रता सम्बन्धी मानदंडों तथा ऋणकर्ता से लिए जाने वाले प्रलेखों के सम्बन्ध में अच्छी तरह से पता हो। इसके लिए उन्हें प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। चूँकि सभी स्टाफ-सदस्यों को एक साथ प्रशिक्षण देना थोड़ा मुश्किल कार्य है, इसलिए हमें प्रत्येक शाखा में किसी एक अधिकारी को इन ऋण दस्तावेज़ों की निगरानी का कार्य सौंपना चाहिए तथा उसे इसके लिए पूर्ण रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।

ऋणी की पहचान

खुदरा बैंकिंग की विभिन्न ऋण योजनाओं की सफलता के लिए यह बहुत ही आवश्यक है कि ग्राहक इन ऋण योजनाओं से प्राप्त राशि का उपयोग उसी प्रयोजन के लिए करे, जिसके लिए उसे यह ऋण प्रदान किया गया है तथा वास्तव में उसे इस ऋण की ज़रूरत हो। ऐसी स्थिति में ही ग्राहक इस ऋण के प्रति गंभीर होगा तथा वह इसकी चुकौती के लिए अधिक सजग व ईमानदार होगा।

अतः खुदरा ऋण की प्रकृति के अनुसार ही बैंक को यह ऋण ज़रूरतमंद व्यक्तियों को ही उनकी ऋण चुकौती के सामर्थ्य को देखते हुए प्रदान करना चाहिए। ऋणी की चुकौती सामर्थ्य तथा उसके चाल-चलन आदि के बारे में भी शाखा को अच्छी तरह से जाँच-पड़ताल करनी चाहिए। चूँकि बैंक में अधिकारी संवर्ग व उससे ऊपर के कर्मचारी किसी भी शाखा में दो-तीन साल ही टिके रहते हैं, इसलिए ग्राहकों

के सम्बन्ध में जानकारी स्थानीय सूत्रों से तथा शाखा में वर्षों से कार्यरत लिपिक व अधीनस्थ वर्ग के कर्मचारियों से प्राप्त करनी चाहिए। अगर बैंक ने अपने स्टाफ सदस्यों को खुदरा बैंकिंग की विभिन्न योजनाओं के सम्बन्ध में लक्ष्य आबंटित किए हैं तो उसे विशेष सावधानी बरतनी चाहिए क्योंकि अक्सर शाखाएँ व उसके स्टाफ सदस्य लक्ष्यों को पूरा करने के उत्साह में कई अत्यंत आवश्यक बातों को भी नज़रअंदाज कर देते हैं। इसलिए प्रबन्धन वर्ग को शाखाओं व उसके स्टाफ सदस्यों पर लक्ष्य पूर्ति का दबाव अत्यधिक संयत रूप से ही रखना चाहिए। इससे ही शाखा सही व ज़रूरतमंद व्यक्तियों की पहचान कर, उन्हें खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत सहायता प्रदान कर, बैंकों को लाभान्वित कर पाएगी तथा इन योजनाओं को भी सफल बना पाएगी।

सारांशतः वर्तमान की इस तेज रफ्तार ज़िंदगी में खुदरा ऋण आम आदमी की अपनी जीवनशैली के अनुरूप एक बैंकिंग उत्पाद है। इसमें आने वाले समय में और भी नए-नए बदलाव होने की पूर्ण संभावना है। इसके लिए बैंकों को अपनी ऋण योजनाओं को अधिक लचीला बनाना होगा तथा अपनी शाखाओं को नई-नई प्रौद्योगिकी से उन्नत व विकसित करना होगा।

इस तरह बैंकों को अपनी खुदरा ऋण योजनाओं के प्रचार-प्रसार पर भी ध्यान देना चाहिए, जिससे यह अधिकाधिक लोगों की जानकारी में आए और इससे उसके जोखिम में भी कमी आएगी। संक्षेप में सभी बैंक विभिन्न खुदरा ऋण योजनाओं में थोड़ा सजग व सचेत होकर कार्य करते हुए कम जोखिम में बहुत अधिक लाभ कमा सकते हैं और बहुत से बैंक इस तरह लाभ कमा भी रहे हैं।

प्रयुक्त शब्दावली

सामाजिक बैंकिंग	Social Banking	दस्तावेज़ व प्रलेख	Instruments & Documents
खुदरा बैंकिंग	Retail Banking	परिचालनगत लागत	Operating Cost
आकलन	Estimate	चुकौती सामर्थ्य	Repayment Capacity
अनुसूचित वाणिज्य बैंक	Scheduled Commercial Bank	प्रौद्योगिकी	Technology

शिक्षा ऋण-विकास में साधक या बाधक

● जसवंत लाल गुप्ता*

“मैं हर भारतीय बच्चे, चाहे वह लड़का हो लड़की, को शिक्षा की रोशनी से जगमग होते देखना चाहता हूँ।”

हमारे प्रधानमंत्री मनमोहन सिंह का उपर्युक्त वक्तव्य देश को विकास की ओर बढ़ाने वाला एक महत्वपूर्ण कदम है। किसी भी विकसित समाज की नींव उसकी बुनियादी शिक्षा में छिपी है। वर्ष 2002 में 86 वें संवैधानिक संशोधन के द्वारा प्रारम्भिक शिक्षा को मौलिक अधिकार के रूप में संविधान में शामिल कर लिया गया था। 26 अगस्त 2009 से इसे अनिवार्य शिक्षा कानून के रूप में लागू कर दिया गया है। शिक्षा के अधिकार के अंतर्गत 6 से 14 वर्ष के सभी बच्चों को मुफ्त एवं अनिवार्य शिक्षा उपलब्ध कराना अब सरकार की जिम्मेदारी होगी। जहाँ एक ओर सरकार प्राथमिक शिक्षा मुफ्त उपलब्ध करा रही है, वहीं बैंक शिक्षा ऋण के माध्यम से समाज के प्रत्येक वर्ग को ऋण उपलब्ध करा रहे हैं ताकि धन के अभाव में कोई बच्चा शिक्षा से वंचित न रह जाये। परंतु कुछ तथ्य आज भी विचारणीय बने हुए हैं, जैसे कि:

- शिक्षा ऋण की आवश्यकता आज किसे है?
- शिक्षा ऋण कौन और कैसे उपलब्ध करायेगा?
- इसका स्वरूप क्या होगा?
- शिक्षा ऋण के लिए क्या मापदंड होंगे?
- शिक्षा ऋण की अदायगी कैसे होगी?

देश में शिक्षा की तरफ बढ़ते रुझान को देखते हुए समाज का प्रत्येक वर्ग, चाहे वह अमीर हो या गरीब, शिक्षा ऋण की

* वरिष्ठ प्रबन्धक, पंजाब नैशनल बैंक, मेरठ, उ. प्र.

अपेक्षा कर रहा है। अपेक्षा करना गलत नहीं है परन्तु देखना यह होगा कि विद्यार्थी क्या शिक्षा ऋण का पात्र है तथा ऋण प्राप्ति के पश्चात् ऋण अदा कैसे किया जायेगा।

अब शिक्षा ऋण सभी बैंकों द्वारा बहुतायत में विद्यार्थी की आवश्यकतानुसार उपलब्ध कराये जा रहे हैं। यह शिक्षा ऋण भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा तैयार मानकों के आधार पर सभी राष्ट्रीयकृत, सरकारी, गैर-सरकारी बैंकों द्वारा उपलब्ध कराये जा रहे हैं। रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार चार लाख तक के शिक्षा ऋण बिना किसी गारण्टी के दिये जाने का प्रावधान है। इसके अतिरिक्त घरेलू शिक्षा के लिए ₹ 10 लाख एवं विदेशी शिक्षा के लिए ₹ 20 लाख तक ऋण स्वीकृत किए जाने का प्रावधान भी है। इसी आधार पर सभी बैंकों द्वारा शिक्षा ऋण स्वीकृत एवं वितरित किए जा रहे हैं। भारतीय स्टेट बैंक द्वारा इस मद में सबसे अधिक शिक्षा ऋण स्वीकृत

किए गए हैं। 31 मार्च 2010 को पिछले वर्ष की तुलना में 35 प्रतिशत अधिक वृद्धि दर्ज की गई तथा इस मद में कुल बकाया राशि ₹ 8900 करोड़ है, जो कुल बाजार मूल्य का 25 प्रतिशत भाग है। अन्य बैंकों द्वारा भी इस मद में बढ़-चढ़ कर ऋण उपलब्ध कराये जा रहे हैं।

31 मार्च 2005 तक इस मद में ₹ 6713 करोड़ बकाया थे, जो 31 मार्च 2010 को बढ़कर ₹ 34192 हो गये। 2005 से 2010 तक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा दिये गये शिक्षा ऋण का ब्यौरा सारणी-I से स्पष्ट है।

बैंकों की चिंता अब बढ़ती जा रही है क्योंकि सन् 2005 में दिये गये ऋणों का भुगतान अब शुरू हो गया है तथा इस

सारणी - I

समाप्त वर्ष	कुल खाता संख्या	साल-दर-साल वृद्धि (प्रतिशत)	बकाया राशि (करोड़ ₹)	साल-दर-साल वृद्धि (प्रतिशत)
31 मार्च 2005	4,68,207	46.62	6,713	47.54
31 मार्च 2006	6,79,945	45.22	10,012	49.14
31 मार्च 2007	9,44,397	38.89	14,283	42.65
31 मार्च 2008	12,46,397	32.03	19,817	38.75
31 मार्च 2009	16,03,385	28.59	27,646	39.51
31 मार्च 2010	18,51,106	15.45	34,192	23.68

क्षेत्र में चूककर्ता बढ़ते जा रहे हैं। बैंकों द्वारा वित्त मंत्रालय को दिये गये अनुमान के अनुसार शिक्षा ऋण में 31 मार्च 2010 तक अनर्जक आस्तियाँ 2 प्रतिशत से अधिक हो गई हैं। यह भी देखने में आया है तथा आंकड़े बताते हैं कि शिक्षा ऋण के क्षेत्र में एन. पी. ए. का 40 प्रतिशत दक्षिण के चार राज्यों से है जहाँ पर देश के सबसे ज्यादा कॉलेज, विश्वविद्यालय, तकनीकी एवं प्रबंध संस्थान हैं।

आज देश में 250 से ज्यादा विश्वविद्यालय हैं तथा 5000 से ज्यादा कॉलेज हैं जो हर वर्ष लाखों स्नातक पैदा कर रहे हैं परन्तु सभी के लिए नौकरी पाना मुश्किल हो रहा है ऐसे में शिक्षा ऋण ले कर की गई पढ़ाई से नौकरी के बिना शिक्षा ऋण की अदायगी कैसे की जाएगी।

अन्धी दौड़ में यदि शिक्षा ऋण के भरोसे किसी ऐसे कोर्स में दाखिला ले लिया जो उसकी योग्यतानुसार नहीं है, तो शिक्षार्थी न तो खुद के साथ न्याय कर पायेगा और न ही अपने परिवार के प्रति। यदि पढ़ाई शिक्षा ऋण लेकर की गई है तो ऋण अदायगी बोझ बन जाएगी। अतः शिक्षार्थी को देखना है कि उसे क्या वास्तव में ऋण लेकर पढ़ाई करने की आवश्यकता है?

समाज को शिक्षित करने एवं विकसित करने हेतु ऋण देना आज की जरूरत है, परन्तु यदि ऋण अदा नहीं होंगे तो बैंकों की व्यवस्था चरमरा जायेगी। अतः समय आ गया है कि कोई ठोस कदम उठाया जाये ताकि शिक्षा ऋण का प्रवाह भी न रुके तथा साथ-ही-साथ बैंक ऋण की वसूली भी समय

पर हो जाये। इसी दिशा में सभी बैंकों ने सरकार से अनुरोध किया है कि जिस प्रकार सरकार ने छोटे एवं लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी योजना बनाई है उसी तर्ज पर शिक्षा ऋण के लिए भी क्रेडिट गारंटी फंड बनाया जाये, ताकि चूक की दशा में कुछ वसूली की जा सके। परन्तु शिक्षा ऋण के लिए क्रेडिट गारंटी फंड बनाया जाना भी पर्याप्त नहीं होगा क्योंकि इससे शिक्षा ऋण के चूककर्ताओं में कमी नहीं होगी। क्लेम लेने के लिए यह पुष्टि करनी होगी कि वसूली हेतु सभी प्रयास कर लिये हैं, जिनमें निम्नलिखित में से कोई एक कार्यवाही आवश्यक होगी :-

- लोक अदालत
- डी.आर.टी.
- सिविल कोर्ट में वाद दायर करना
- रेवेन्यू अथॉरिटी
- सरफेसाई (SARFAESI) अधिनियम, 2002

इससे ऋण का कुछ प्रतिशत उक्त गारन्टी योजना से मिल जायेगा परन्तु चूककर्ता के प्रतिशत में कमी नहीं होगी तथा क्लेम प्राप्त करना भी जटिलता भरा काम होगा। हमें कुछ ऐसा करना होगा जिससे शिक्षार्थी को ऋण भी मिल जाये तथा बैंकों की ऋण वसूली भी हो जाये। अतः शिक्षा ऋण देते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिए :

- शिक्षार्थी का घरेलू परीक्षाओं में पिछला परिणाम कैसा रहा है?

- ऋण किसके द्वारा और किस कोर्स के लिए लिया जा रहा है?
- विद्यार्थी किस आय वर्ग से संबंधित है? विद्यार्थी के माता-पिता क्या कार्य करते हैं, उनका व्यवसाय क्या है?
- विद्यार्थी गांव में रहता है, शहर में रहता है या महानगर में?
- शिक्षा प्राप्त करने के बाद नौकरी मिलने के कितने अवसर हैं?
- मान्यताप्राप्त चुनिंदा संस्थान जैसे -
आई.आई.टी. / आई.आई.एम./ एन.आई.टी./ सरकारी मेडिकल कॉलेज आदि में पढ़ाई हेतु शिक्षा ऋण दिया जा सकता है। चाहे विद्यार्थी किसी भी आय वर्ग या कहीं का भी रहने वाला हो, आवश्यकतानुसार विद्यार्थी को गारंटी के बिना ऋण दिया जा सकता है।

अन्य मान्यताप्राप्त संस्थानों में दाखिले के लिए निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए :-

- उच्च आयवर्ग के विद्यार्थी को शिक्षा ऋण दिया जाए तो उचित गारंटी एवं बंधक प्रतिभूति के साथ दिया जाये।
- यदि दाखिला मैनेजमेण्ट कोटा के आधार पर हो तो शिक्षा ऋण के लिए सभी बच्चों को दाखिले के लिए सेकेण्डरी स्तर की परीक्षा में न्यूनतम 60 प्रतिशत अंक होने चाहिए तथा शिक्षा ऋण उचित गारंटी एवं बंधक प्रतिभूति के साथ दिया जाये।
- ऋण आवेदक जिस संस्थान में दाखिला लेना चाहता है उसका प्लेसमेंट रिकार्ड क्या है।
- बिना गारंटी / बंध प्रतिभूति के परिवार में एक सदस्य को ही शिक्षा ऋण दिया जाना चाहिए।

ऋण वसूली हेतु आवश्यक उपाय

- प्रार्थी जिस संस्थान में नौकरी के लिए आवेदन करता है उसके आवेदन पत्र में यह घोषणा अनिवार्य होनी चाहिए कि क्या शिक्षा हेतु कभी ऋण लिया है, यदि हां, तो उस ऋण की भुगतान की स्थिति क्या है?

- ऋण देने वाली संस्था का नाम
- ऋण की राशि
- ऋण का दिनांक
- ऋण की वापसी का समय

ऐसी दशा में जिस संस्थान के द्वारा नौकरी दी जा रही है उसकी संवैधानिक जिम्मेदारी होनी चाहिए कि उक्त प्रार्थी के वेतन से ऋण की वसूली कर संबंधित ऋण देने वाली संस्था/ बैंक को प्रेषित करे।

- शिक्षा ऋण वसूली हेतु अलग प्रावधान / शिक्षा ऋण वसूली प्राधिकरण बनाये जाने चाहिए, क्योंकि ₹ 4 लाख तक बिना गारंटी के ऋण दिये जाने के बाद यदि अदायगी नहीं होती तो वसूली के लिए वाद दायर करने के अतिरिक्त अन्य कोई विकल्प उपलब्ध नहीं है, जिसके माध्यम से वसूली लगभग असंभव है तथा यह देश की अदालतों पर अनावश्यक बोझ बढ़ाना होगा। शिक्षा ऋण वसूली प्राधिकरण के माध्यम से शिक्षा ऋण वसूली मामले शीघ्र निपटाये जा सकेंगे।
- भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शिक्षा ऋणियों की एक सूची तैयार की जानी चाहिए तथा नौकरी देने वाले संस्थान इस सूची के अवलोकन से ऋण की वर्तमान स्थिति जान सकेंगे।

शिक्षा ऋण की स्वीकृति / वसूली हेतु विशेष प्रावधान

- शिक्षा के दौरान यदि प्रार्थी की मृत्यु हो जाती है तो पूरा शिक्षा ऋण माफ कर देना चाहिए।
- ऋण की राशि यदि ₹ 2 लाख से कम है तथा शिक्षा पूरी करने के पश्चात् प्रार्थी को नौकरी नहीं मिलती है तब ऐसे मामले शिक्षा ऋण वसूली प्राधिकरण को सौंप देने चाहिए और उनकी संस्तुति के आधार पर अगला कदम उठाया जाना चाहिए।

- यदि प्रार्थी विदेश में नौकरी करने जाता है तो उनके माता-पिता की यह संवैधानिक जिम्मेदारी होनी चाहिए कि वे ऋण का भुगतान समय से करें तथा ऋण देने वाली संस्था को समय-समय पर जानकारी दें कि ऋणी कहां पर कार्यरत है तथा किस संस्थान में कार्य कर रहा है। यदि प्रार्थी के माता-पिता फिर भी उचित कदम नहीं उठाते तब शिक्षा ऋण वसूली प्राधिकरण के माध्यम से उनके विरुद्ध वसूली की प्रक्रिया शुरू की जाए।
- भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ऐसे संस्थानों की सूची तैयार की जानी चाहिए जिनमें दाखिले के लिए शिक्षा ऋण बिना प्रतिभूति / गारन्टी के स्वीकृत किया जाये। अन्य संस्थानों में दाखिले के लिए उचित गारन्टी एवं बंधक प्रतिभूति आवश्यक होनी चाहिए।

अतः यह ठीक है कि समाज को विकसित एवं शिक्षित करने हेतु शिक्षा ऋण देना अनिवार्य है, परन्तु शिक्षा ऋण लेकर की गई पढ़ाई के पश्चात यदि प्रार्थी को नौकरी मिल जाती है तथा वह शिक्षा ऋण चुकाने में सक्षम है तब यह उसके एवं समाज के विकास में साधक है अन्यथा यही शिक्षा ऋण उसके लिए बोझ बन जायेगा तथा बैंकों में भी इस क्षेत्र में अनर्जक आस्तियों में अप्रत्याशित रूप से बढ़ोतरी होगी। अतः आज शिक्षा ऋण के विभिन्न उत्पाद तैयार करने की आवश्यकता है। प्रत्येक उत्पाद शिक्षार्थी की योग्यता, क्षमता एवं बाजार में उपलब्ध अवसरों के अनुसार हो, ताकि शिक्षार्थी शिक्षा ऋण के उसी उत्पाद को ग्रहण करे जिससे वह स्वयं, बैंक, समाज सभी लाभान्वित हो सकें और शिक्षा ऋण विकास में साधक सिद्ध हो, बाधक नहीं।

विभिन्न चैनलों के माध्यम से वसूल किया गया अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का एनपीए

(राशि करोड़ रुपये में)

वसूली चैनल	2008-09				2009-10			
	भेजे गए मामलों की संख्या	शामिल राशि	वसूली की राशि*	स्तंभ (3) के % के रूप में स्तंभ (4)	भेजे गए मामलों की संख्या	शामिल राशि	वसूली की राशि*	स्तंभ (7) के % के रूप में स्तंभ (8)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
i) लोक अदालत	5,48,308	4,023	96	2.4	7,78,833	7,235	112	1.5
ii) डीआरटी	2,004	4,130	3,348	81.1	6,019	9,797	3,133	32.0
iii) सरफेसाई अधिनियम	61,760#	12,067	3,982	33.0	78,366#	14,249	4,269	30.0

टिप्पणी : 1) * दिए गए वर्ष के दौरान वसूल की गई उस राशि से तात्पर्य है जो दिए गए वर्ष के दौरान और पूर्व वर्षों के दौरान भेजे गए मामलों के संबंध में हो सकती है।

2) # भेजी गई सूचनाओं की संख्या

स्रोत : भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति और प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2009-2010

वित्तीय समावेशन - संस्थागत प्रयास

● मधु द्विवेदी*

प्रत्येक कार्य की संकल्पना चाहे वह वित्तीय, सामाजिक, शैक्षणिक, विकासात्मक या अन्य किसी भी क्षेत्र से सम्बन्धित हो, का पूर्ण रूप से फलीभूत होना इस बात पर निर्भर है कि उसको कार्यान्वित करने वाले व्यक्तियों, समूहों या संस्थानों द्वारा उसे किस प्रकार से आत्मसात किया गया है। आत्मसात से तात्पर्य अपने में समाहित करना, अन्तर्निहित करना या समाविष्ट करना है। कहने का अर्थ यह है कि मात्र दिशानिर्देशों से या कुछ समय विशेष के लिए प्रदत्त आदेशों से किसी भी कार्य के लक्ष्य को तब तक प्राप्त नहीं किया जा सकता है जब तक कि उसे अपनी कार्यप्रणाली में सदैव के लिए आत्मसात न कर लिया जाये।

आज जब हम आर्थिक विकास की बात करते हैं तो वित्तीय समावेशन की चर्चा भी अवश्य करते हैं। आर्थिक एवं सामाजिक विषमता यद्यपि विश्व के सभी देशों में व्याप्त है किन्तु जनसंख्या के विशाल आकार के कारण हमारे देश में यह समस्या अत्यधिक गंभीर है। इसके अतिरिक्त यह भी तथ्य निर्विवाद रूप से सत्य है कि हमारे देश में आर्थिक विकास के आंकड़े चाहे कितनी भी वृद्धि क्यों न दर्शाये, समग्र आर्थिक विकास के लक्ष्य को हम तब तक नहीं प्राप्त कर सकते हैं जब तक कि देश की जनता, विशेषकर किसानों एवं गरीब तबके के लोगों, को आर्थिक विकास की मुख्य धारा में न जोड़ा जाये और यह कार्य हम वित्तीय समावेशन के माध्यम से ही कर सकते हैं।

वित्तीय समावेशन क्या है

वित्तीय समावेशन को सरल शब्दों में यदि परिभाषित करें तो कह सकते हैं कि - अत्यंत गरीब एवं ऐसे लोगों, जिन्हें अभी तक बैंकिंग सुविधाओं से जोड़ा नहीं जा सका है, को बैंकिंग सुविधाओं से जोड़ना या अन्य शब्दों में कह सकते हैं कि वित्तीय रूप से वंचित वर्ग को औपचारिक वित्तीय प्रणाली

तक पहुँचाना ही वित्तीय समावेशन है।

वित्तीय समावेशन को संस्थानों द्वारा आत्मसात करना

जब बात आती है वित्तीय समावेशन को संस्थानों द्वारा आत्मसात करने की, तब वस्तुतः यह सत्य भी उजागर होता है कि संस्थानों की अपनी प्रगति व लक्ष्यों की प्राप्ति में वित्तीय समावेशन का अत्यधिक महत्वपूर्ण योगदान है। प्रश्न उठता है, भला कैसे? इसका उत्तर है कि आज के व्यावसायिक प्रतिस्पर्धा के युग में, देश के सम्पूर्ण आर्थिक विकास हेतु संस्थानों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि वे वित्तीय समावेशन को अपनी कार्य प्रणाली में सदा के लिए आत्मसात कर लें एवं इसे केवल प्रतिबद्धता के रूप में न लेकर बल्कि एक अवसर के रूप में अपनायें। आइये इस तथ्य का आकलन करते हैं कि हमारे देश में विभिन्न संस्थानों द्वारा इस क्षेत्र को किस स्तर तक आत्मसात किया गया है और कितना करना शेष है।

भारतीय रिज़र्व बैंक एवं वित्तीय समावेशन

चूँकि मौद्रिक एवं वित्तीय क्षेत्र को संचालित करने वाली प्रत्येक आर्थिक नीति को आकार देने व इनके कार्यान्वयन में देश के केन्द्रीय बैंक के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक का निर्णयात्मक प्रभाव होता है, अतः सर्वप्रथम हम चर्चा रिज़र्व बैंक द्वारा सरकार के साथ मिलकर इस दिशा में किये गये प्रयासों से करते हैं, जिनमें मुख्य रूप से बैंकों का राष्ट्रीयकरण, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, स्थानीय क्षेत्र बैंकों की स्थापना, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र की पहचान करते हुए लक्ष्यों को निर्धारित करना, ग्रामीण क्षेत्र में ऋण वितरण प्रणाली को सुदृढ़ करने हेतु सेवा क्षेत्र ऋण योजना लागू करना इत्यादि का समावेश है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2005-06 के वार्षिक नीतिगत वक्तव्य में वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को आत्मसात करते हुए बैंकों से

* प्रबन्धक, भारतीय रिज़र्व बैंक, भोपाल

आग्रह किया था कि वे 'नो फ्रिल' खाते खोलें, नो फ्रिल खाते में कम राशि के ओवरड्राफ्ट की व्यवस्था करें, डाकघरों, स्वयं सहायता समूहों, किसान क्रेडिट कार्डों, सामान्य क्रेडिट कार्डों के माध्यम से बैंकिंग सुविधाओं का प्रचार प्रसार करें, साथ ही 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदंडों को आसान बनायें, इत्यादि। इसके अतिरिक्त बीसी/बीएफ मॉडल लागू करना, वित्तीय साक्षरता के संवर्धन तथा विस्तार हेतु सूचना और संचार प्रौद्योगिकी संबंधी समाधान अपनाने हेतु सुझाव भी शामिल हैं।

वित्तीय साक्षरता बढ़ाने के लिए किये गये प्रयासों में आम आदमी को शिक्षित करने के लिए 'वित्तीय साक्षरता परियोजना' प्रारम्भ की गई है।

3 P द्वारा परिभाषित करते हैं जो कि निम्नवत है :

P = People अर्थात् ग्राहक

P = Planet अर्थात् कार्यक्षेत्र की परिधि का विस्तार

P = Profit अर्थात् लाभप्रदता

बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए बैंकों में जबर्दस्त प्रतिस्पर्धा का दौर चल रहा है। आज बैंक वित्तीय समावेशन को आत्मसात करके अपने कार्यक्षेत्र की परिधि का विस्तार सबसे अच्छे रूप में कर सकते हैं। एक ओर जहाँ इन प्रयासों से वित्तीय समावेशन के लक्ष्य प्राप्त होंगे, वहीं दूसरी ओर बैंकों को नये ग्राहक भी प्राप्त होंगे।

सारणी - I

बैंक समूह	मार्च अंत 2007	मार्च अंत 2008	मार्च अंत 2009
सरकारी क्षेत्र के बैंक	5,865,419	13,909,935	29,859,178
निजी क्षेत्र के बैंक	860,997	1,845,869	3,124,101
विदेशी बैंक	5,919	33,115	41,482
कुल	6,732,335	15,788,917	33,024,761

(स्रोत - भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति व प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2008-09)

बैंकों का योगदान

देश में नियोजन प्रक्रिया का प्रारंभ इसी सिद्धांत पर हुआ था कि आर्थिक विकास से समाज के सभी वर्ग, समान रूप से लाभान्वित होंगे। 1969 में 14 बैंकों एवं 1980 में 6 बैंकों के राष्ट्रीयकरण का उद्देश्य यही था कि गरीब लोगों को साहूकारों व महाजनों के चंगुल से छुड़ाया जाये। पिछले चार दशकों में निस्संदेह बैंकिंग सुविधा का विस्तार हुआ है किन्तु आंकड़ों को देखें तो पाते हैं कि ग्रामीण क्षेत्र के परिवारों के एक हिस्से के पास अभी भी बैंक खाते नहीं हैं। एक ओर देश की 70 प्रतिशत जनसंख्या गाँवों में रहती है, वहीं देश की बैंकिंग शाखाओं का लगभग 40 प्रतिशत ही ग्रामीण क्षेत्रों में है। हालांकि अब बैंकों ने समय की माँग को देखते हुए अपनी लाभप्रदता बढ़ाने के लिए बेहतर ग्राहक सेवा एवं विभिन्न प्रकार की योजनाओं द्वारा कार्यक्षेत्र की परिधि के विस्तार पर ध्यान देना प्रारम्भ कर दिया है। बैंक आज अपनी Bottom Line को

बैंकों द्वारा खोले गए नो फ्रिल्स खातों की संख्या

उक्त सारणी I में मार्च 2007 के अंत से मार्च 2009 के अंत तक की अवधि के तुलनात्मक आंकड़े विभिन्न बैंकों द्वारा खोले गये 'नो फ्रिल्स' खातों में हुई वृद्धि को दर्शाते हैं।

किसान क्रेडिट कार्डों की संख्या

मार्च 2009 के अंत तक जारी किसान क्रेडिट कार्डों (केसीसी) की संख्या 84.6 मिलियन थी जिसमें सर्वाधिक 37 मिलियन वाणिज्य बैंकों द्वारा, 36.2 मिलियन सहकारी बैंकों द्वारा एवं 11.5 मिलियन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा जारी किये गये।

ग्रामीण बैंकों का योगदान

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाएं भी अब लाभप्रदता की ओर अग्रसर हैं, देश के उन जिलों में जहाँ इन बैंकों की

शाखाएं नहीं हैं वहाँ इन्हें खोलने हेतु कार्य जारी है, ताकि वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त करने में इनके योगदान में वृद्धि हो सके।

सहकारी बैंकिंग

भारत में सहकारी ऋण संस्थाओं में शहरी सहकारी बैंक, शहरी सहकारी ऋण संस्थाएं, राज्य सहकारी बैंक, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक, प्राथमिक कृषि ऋण समितियां, ग्रामीण सहकारी संस्थाओं इत्यादि की स्थिति मजबूत न होने के बावजूद ये वित्तीय समावेशन के प्रमुख माध्यम रहे हैं।

नाबार्ड

ग्रामीण क्षेत्र में वित्त के लिए शीर्ष वित्तीय संस्था के रूप में नाबार्ड की स्थापना 1982 में की गई जो राज्य सरकारों, रिज़र्व बैंक और अन्य संस्थाओं के साथ मिलकर इस दिशा में कार्य कर रहा है।

लघु वित्त संस्थाएं

इनसे तात्पर्य उन संस्थाओं से है जो गरीबों को अल्पराशि के ऋण प्रदान करती हैं व परामर्श भी देती हैं।

राज्य स्तरीय बैंकर समिति

राज्य स्तरीय बैंकर समितियों को निर्देश दिये गये हैं कि वे एक अथवा एकाधिक जिलों की पहचान शत प्रतिशत वित्तीय समावेशन हेतु करें। इन समितियों द्वारा 31 मार्च 2009 तक शत प्रतिशत वित्तीय समावेशन हेतु 431 जिलों की पहचान की गई है एवं 18 राज्यों में 204 जिलों तथा 5 संघ शासित प्रदेशों ने लक्ष्य प्राप्ति की रिपोर्ट भी दी है।

सरकारी विभागों द्वारा वित्तीय समावेशन को आत्मसात् करने की आवश्यकता

विभिन्न प्रकार के सरकारी विभागों जैसे जिला पंचायत कार्यालय, जिला रोजगार कार्यालय, वित्तीय संस्थान निदेशालय आदि द्वारा गरीबों, बेरोजगारों को स्वरोजगार प्रारंभ करने के लिए विभिन्न प्रकार की योजनाएं चलाई गई हैं। ऐसा देखा गया है कि अथक प्रयासों के बावजूद गरीबों व बेरोजगारों की दशा में पर्याप्त सुधार नहीं हो सका है। इसका

एक कारण यह भी हो सकता है कि वित्तीय जानकारी के अभाव में ये लोग बैंकिंग सुविधाओं का पर्याप्त दोहन नहीं कर सके और उचित प्रयोग न कर पाने के कारण चूककर्ता की श्रेणी में आ गए हैं, अतः सरकारी विभागों की जिम्मेदारी होनी चाहिए कि वे गरीब व कमजोर वर्ग को वित्तीय रूप से साक्षर बनायें। ऐसे लोगों के बचत खाते खोलकर, सामान्य क्रेडिट कार्ड द्वारा वित्तीय सहायता देकर उन्हें न केवल वित्तीय चैनल से जोड़ा जाये बल्कि स्वावलंबी भी बनाया जाये, अतः अपनी योजनाओं के कार्यान्वयन हेतु वित्तीय समावेशन को अन्तर्निहित या आत्मसात् करना सरकारी विभागों के लिए अत्यंत आवश्यक है।

स्वयं सहायता समूह

वित्तीय समावेशन के प्रचार प्रसार हेतु स्वयं सहायता समूह सशक्त माध्यम के रूप में उभरे हैं। समय की मांग यह है कि इन्हें वित्तीय शिक्षा/साक्षरता भी प्रदान की जाये।

शैक्षणिक संस्थानों की भूमिका

जब विभिन्न संस्थानों द्वारा वित्तीय समावेशन हेतु भिन्न-भिन्न योजनाएं, कार्यक्रम लागू किये जा रहे हैं, तब सवाल उठता है कि हमारे शैक्षणिक संस्थानों की इस दिशा में क्या पहल होनी चाहिए। चूँकि जनसंख्या का बहुत बड़ा भाग वित्तीय संरचना से बाहर है, अतः देश के समग्र आर्थिक विकास के लिए आवश्यक है कि सरकार द्वारा शैक्षणिक पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा / साक्षरता जैसे विषयों को भी सम्मिलित किया जाये।

वित्तीय समावेशन को विभिन्न संस्थानों द्वारा पूर्णरूपेण आत्मसात् करने हेतु मुख्य तथ्य

केंद्र सरकार की अनेक नीतियों, रिज़र्व बैंक के निर्देशों, कई सरकारी समितियों की सिफारिशों के बावजूद अभी हम शत प्रतिशत वित्तीय समावेशन के लक्ष्य से दूर हैं, इसलिए संस्थानों को इसे पूर्णरूपेण आत्मसात् करने के लिए निम्नलिखित तथ्यों पर ध्यान देना होगा :-

1. बैंकों द्वारा बैंकिंग सुविधाओं को दूरस्थ स्थानों तक पहुंचाना होगा।
2. बैंक प्रक्रिया हेतु प्रविष्टियाँ ग्राहक की भाषा में होनी चाहिए।

सारणी II - स्वयं सहायता समूहों की बैंकों में बचत

(राशि करोड़ में)

स्वयं सहायता समूहों की संख्या (हजार में)

एसएचजी की बचतें

एजेंसी	2007-08		2008-09		2007-08		2008-09	
	कुल	जिनमें से एसजी-एसवाई के अन्तर्गत	कुल	जिनमें से एसजी-एसवाई के अन्तर्गत	कुल	जिनमें से एसजी-एसवाई के अन्तर्गत	कुल	जिनमें से एसजी-एसवाई के अन्तर्गत
1	2	3	4	5	6	7	8	9
वाणिज्य बैंक	2811	766	3550	931	2078	527	2773	682
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	1387	357	1629	434	1166	211	1990	775
सहकारी बैंक	812	80	943	140	541	72	783	107
कुल	5,010	1,203	6,121	1,506	3785	810	5546	1563

स्रोत - भारत में बैंकिंग की प्रवृत्ति एवं प्रगति संबंधी रिपोर्ट, 2008-09

- बैंकों को अपनी लाभप्रदता बढ़ाते हुए वित्तीय समावेशन को सामाजिक उत्तरदायित्व के रूप में आत्मसात करना होगा।
- स्वयं सहायता समूहों को अधिक संख्या में बैंकों से सहबद्ध होना चाहिए।
- जनता को वित्तीय साक्षरता के माध्यम से वित्तीय सुविधाओं के बारे में जागरूक करना चाहिए।
- संस्थानों द्वारा स्वेच्छा से इसे अपनाना होगा।
- वित्तीय मध्यस्थों को समान रूप से आगे आना चाहिए।
- भारत के विशाल आकार व जनसंख्या को दृष्टिगत रखते हुए आत्मसात करना।
- बुनियादी ढाँचे को मजबूत करना।
- वित्तीय सेवाओं व उत्पादों को आवश्यकतानुसार प्रदान करना।

- कुशल वितरण / कारोबारी मॉडल की पहचान करना।
- समुन्नत प्रौद्योगिकी को विकसित करना।

आज जब विश्व भर में वित्तीय प्रणाली को समावेशन की दिशा में ले जाने के प्रयास किये जा रहे हैं, भारत में भी वित्तीय समावेशन को एक राष्ट्रीय मिशन के रूप में लिये जाने हेतु प्रयास जारी हैं। यह राष्ट्रीय मिशन तभी सफल हो सकता है जब इससे जुड़े सभी वित्तीय मध्यस्थों / संस्थानों यथा बैंकों, राज्य सरकारों, प्रौद्योगिकी प्रदान करने वाली संस्थाओं, विनियामकों व विकासात्मक एजेंसियों इत्यादि सभी के द्वारा सम्पूर्ण सहभागिता से जनसाधारण में वित्तीय जागरूकता लाते हुए इसे अपनी कार्य प्रणाली में इस प्रकार से आत्मसात किया जाये कि हम गर्व से कह सकें कि हमने वित्तीय समावेशन के शत प्रतिशत लक्ष्य को प्राप्त कर लिया है।

धनशोधन एवं सम्बद्ध नियमन

● विनय कुमार पाठक*

एक अनुमान के अनुसार विश्व अर्थव्यवस्था का 2 से 3 प्रतिशत धन आपराधिक एवं गैर कानूनी तरीके से अर्जित किया जाता है। इसे सामान्य तौर पर काले धन के नाम से जाना जाता है। परंतु इस धन को कई बार सफेद धन के रूप में दर्शाया जाता है और इसे अर्थव्यवस्था में शामिल कर लिया जाता है। काले धन को सफेद धन बनाने की प्रक्रिया को धनशोधन के रूप में माना जाता है।

धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 के अनुसार धनशोधन अपराध को निम्नानुसार परिभाषित किया गया है :

“कोई भी व्यक्ति जो अपराध से अर्जित आय प्राप्त करता है और इसे स्वच्छ धन के रूप में दर्शाता है अथवा इस कार्य में प्रत्यक्षतः या अप्रत्यक्षतः संलिप्त है अथवा सहायक है अथवा जानबूझकर इसका एक पक्ष है, धनशोधन अपराध का दोषी माना जाएगा।”

अपराध से अर्जित आय का अर्थ है किसी व्यक्ति के द्वारा किसी आपराधिक गतिविधि से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त की गयी सम्पत्ति।

अर्थात् धनशोधन वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा अपराधी आपराधिक गतिविधि से प्राप्त धन के वास्तविक उद्गम को गोपनीय बनाने का प्रयत्न करता है तथा इससे अभ्यारोपण, दोषसिद्धि एवं जब्ती को टालने का प्रयास करता है। नशीले पदार्थों की तस्करी, औरतों एवं बच्चों का व्यापार, बाल यौन शोषण, फिरौती, हत्या आदि के द्वारा अर्जित धन का प्रायः शोधन किया जाता है।

इस प्रकार धनशोधन निवारण बैंकों के लिए मात्र नियामक या संवैधानिक आवश्यकता नहीं है अपितु यह एक नैतिक जिम्मेदारी भी है क्योंकि धनशोधन में किसी भी रूप में सहयोग इन आपराधिक गतिविधियों को बढ़ावा देता है।

आतंक वित्तपोषण

आतंकवादी भी अपने कोष को एक स्थान से दूसरे स्थान तक भेजने के लिए धनशोधकों द्वारा अपनायी जाने वाली पद्धति जैसे किसी तरीके का प्रयोग करते हैं। कुछ आतंकवादी दल अपनी गतिविधियों के लिए कोष उपलब्ध कराने के लिए आपराधिक गतिविधियों में भी लिप्त रहते हैं। इनमें से कुछ का आपराधिक दलों से काफी करीबी रिश्ता होता है। आतंकवादी गतिविधियों के वित्तीयन एवं धनशोधन में दो प्रमुख अंतर निम्नवत् हैं :-

- आतंकवादी वित्तीयन वैध तरीके से प्राप्त कोष से भी हो सकता है जबकि धनशोधन में धन का स्रोत सर्वदा अवैध होता है।
- प्रायः आतंकवादी गतिविधियों में छोटी रकम की आवश्यकता होती है अतः आतंकवादी वित्तीयन की पहचान करना अधिक कठिन हो जाता है।

अन्तरराष्ट्रीय स्थिति

एफ.ए.टी.एफ. - अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर धनशोधन निवारण के लिए जो सर्वाधिक महत्वपूर्ण कदम उठाए गये हैं उनमें से एक है - एफ.ए.टी.एफ. की स्थापना। इसकी स्थापना जी-7 देशों, यूरोपियन यूनियन एवं आठ अन्य देशों की वर्ष 1989 में आयोजित बैठक में की गई। अप्रैल 1990 में इसके द्वारा चालीस संस्तुतियाँ प्रस्तुत की गईं। इन संस्तुतियों में धनशोधन निवारण के लिए व्यापक योजना बनाई गई। वर्ष 2001 में इसने नौ विशेष संस्तुतियाँ प्रस्तुत कीं, जो आतंकवादी वित्तपोषण पर रोक लगाने से सम्बन्धित हैं। एफ.ए.टी.एफ. की ये 49 संस्तुतियाँ किसी भी अन्तरराष्ट्रीय धनशोधन निवारण / आतंकवाद वित्तपोषण पर रोक लगाने, प्रक्रिया एवं प्रविधि का आधार हैं।

एफ.ए.टी.एफ. के सदस्यों की संख्या शनैः शनैः बढ़ती जा रही है। वर्तमान में इसके 36 सदस्य हैं, जिनमें 34 देश एवं

* मुख्य प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, प्रशासनिक कार्यालय, जयपुर

दो क्षेत्रीय संगठन - यूरोपियन संघ एवं खाड़ी विकास परिषद शामिल हैं। 2006 में भारत को एफ.ए.टी.एफ. में प्रेक्षक के रूप में शामिल किया गया था। भारत में धनशोधन निवारण के क्षेत्र में उठाए गए कदमों से संतुष्ट होकर इसे एफ.ए.टी.एफ. की सदस्यता 29 जून 2010 को दी गई।

इसकी सदस्यता प्राप्त होने से भारत को धनशोधन निवारक एवं आतंकवादी वित्तपोषण पर रोक लगाने हेतु किए जा रहे प्रयत्नों को अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर संकलित करने में सहायता मिलेगी। चूंकि भारत अन्तरराष्ट्रीय वित्त में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करना चाहता है अतः इसकी सदस्यता भारत के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण उपलब्धि है।

धनशोधन पर एशिया पैसिफिक समूह

वर्तमान में एशिया पैसिफिक समूह के 40 सदस्य हैं। भारत 1998 से इसका सदस्य है। इस समूह की स्थापना एफ.ए.टी.एफ. के द्वारा जारी धनशोधन निवारण एवं आतंकवाद को वित्तपोषण के विरुद्ध स्वीकृत प्रमाण के अंगीकरण, कार्यान्वयन एवं प्रवर्तन को सरल बनाने के लिए की गयी है। यह समूह अपने सदस्यों को आपराधिक गतिविधि से प्राप्त धन के शोधन के सम्बन्ध में नियम बनाने, पारस्परिक विधिक सहायता उपलब्ध कराने, जब्ती एवं प्रत्यर्पण से सम्बन्धित मामलों को व्यवहृत करने में सहायता प्रदान करता है। यह अपने सदस्यों को संदेहास्पद संव्यवहार को रिपोर्ट करने एवं जाँच करने से सम्बन्धित तंत्र बनाने एवं वित्तीय आसूचना एकक की स्थापना करने में सहायता करता है।

यह समूह पारस्परिक मूल्यांकन के द्वारा प्रगति का पर्यवेक्षण करता है। पारस्परिक मूल्यांकन बहुविध पर्यवेक्षण एवं एफ.ए.टी.एफ. की संस्तुतियों के कार्यान्वयन में सदस्यों की कमजोरी पहचान कर उसमें सुधार करने के लिए उपयुक्त संस्तुति करता है।

भारत में व्यवस्थापन एवं विनियमन

भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड, बीमा नियामक एवं विकास प्राधिकरण तथा वित्तीय आसूचना एकक - भारत ऐसे निकाय हैं, जो भारत में वित्तीय संस्थाओं के लिए धनशोधन निवारण प्रयासों के लिए उत्तरदायी हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं का प्रमुख नियामक है। वह इस विषय पर विनियमन जारी करता है।

वित्तीय आसूचना एकक - भारत

यह एक स्वतंत्र निकाय है जो सीधे आर्थिक आसूचना परिषद को रिपोर्ट करता है। आर्थिक आसूचना परिषद के प्रमुख भारत सरकार के वित्त मंत्री होते हैं। यह संदेहास्पद वित्तीय संव्यवहारों से सम्बद्ध सूचनाओं को प्राप्त करने, प्रसंस्करण करने, विश्लेषण करने एवं समुचित निकाय को विश्लेषण एवं जाँच के लिए सौंपने के लिए जिम्मेवार होता है। वित्तीय आसूचना एकक-भारत धनशोधन एवं सम्बन्धित अपराध के विरुद्ध किये जा रहे सार्वभौमिक प्रयासों का अवलोकन करने वाले राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय अन्वेषण एवं प्रवर्तन अभिकरणों के प्रयासों के संकलन एवं सशक्तीकरण के लिए भी जिम्मेवार है।

धनशोधन निवारण के लिए भारत में प्रभावी अधिनियम

धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002

भारत में धनशोधन निवारण विधेयक की दिशा में पहला कदम था - धनशोधन निवारण अधिनियम, 1998। इसे अगस्त 1998 में सदन के समक्ष प्रस्तुत किया गया था। परंतु अप्रैल 1999 में लोकसभा को भंग कर दिए जाने के कारण यह विधेयक पारित नहीं हो सका था। अक्टूबर 1999 में धनशोधन निवारण विधेयक पुनः प्रस्तुत किया गया। इसे 2002 में सदन के द्वारा अनुमोदित किया गया और जनवरी 2003 में इसे राष्ट्रपति महोदय की स्वीकृति मिली। इस प्रकार धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 अधिनियमित हुआ। यह कानून संशोधन के बाद 1 जुलाई 2005 से लागू हुआ।

इस अधिनियम के अनुसार धनशोधन एक अपराध है और धनशोधन से सम्बन्धित सम्पत्तियों को फ्रीज एवं जब्त करने का इसमें प्रावधान है। इसके प्रावधानों में वित्तीय आसूचना एकक-भारत में विभिन्न अधिकारियों की नियुक्ति का प्रावधान है। इस अधिनियम में निश्चित प्रकार के लेन-देन के अभिलेख, अनुरक्षण एवं वित्तीय आसूचना एकक-भारत को रिपोर्टिंग के सम्बन्ध में बैंकों के दायित्व भी निर्दिष्ट किए गए हैं। इसमें उन

अपराधों का भी जिक्र है, जो अधिनियम के दायरे में आते हैं।

धनशोधन निवारण अधिनियम (संशोधन), 2009

इसे मार्च 2009 में अधिसूचित किया गया था। इसमें किए गए मुख्य संशोधनों में से कुछ निम्नवत् हैं :

- इस अधिनियम में धनशोधन निवारण अधिनियम के अंतर्गत दण्डनीय अपराध को अन्य वर्गों को सम्मिलित किया गया है। इस अधिनियम के द्वारा रिपोर्ट करने वाली संस्थाओं के क्षेत्र को बढ़ाया गया है। इसके अंतर्गत धन प्रेषण व्यवसाय/मध्यस्थ, कैशिनो और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) के अंतर्गत विदेशी मुद्रा के व्यापारी को शामिल किया गया है। इस अधिनियम ने सरकार को ये अधिकार दिये हैं कि वह अन्य संस्थाओं को भी इस दायरे में ला सके। विभिन्न देशों को शामिल करने वाले (क्रॉसबॉर्डर) अपराधों को भी इसमें पारिभाषित किया गया है।
- अपने ग्राहक को जानिए : भारतीय रिज़र्व बैंक ने धनशोधन निवारण के क्षेत्र में अनेक परिपत्र जारी किये हैं। यद्यपि पहले भी भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को ग्राहकों की समुचित पहचान के लिए दिशा-निर्देश दिये थे, जैसे ग्राहकों का फोटोग्राफ लेना। तथापि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 29 नवम्बर 2004 को जारी परिपत्र इस दिशा में पहली व्यापक धनशोधन निवारण पहल थी। बाद में समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा अपने ग्राहक को जानिए / धनशोधन निवारण / आतंकवाद वित्तीयन पर रोक लगाने से सम्बन्धित परिपत्र जारी किये जाते रहे हैं। इन परिपत्रों के माध्यम से जारी दिशानिर्देशों का उद्देश्य है - बैंकों को इरादतन या गैर इरादतन धनशोधन अथवा आतंकवादी गतिविधियों के वित्तीयन के लिए प्रयोग न किया जा सके। इन दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों के लिए धनशोधन निवारण के लिए निम्नलिखित कदम उठाना आवश्यक है—ग्राहक स्वीकार्यता नीति, ग्राहक पहचान प्रक्रिया, संव्यवहार (लेन-देन) पर्यवेक्षण एवं जोखिम प्रबंधन। ग्राहक स्वीकार्यता नीति के अंतर्गत कई बातें हैं, उदाहरणार्थ - काल्पनिक एवं बेनामी लोगों के खाते नहीं खुलें, ग्राहक का खाता उसके पहचान को

सत्यापित करके ही खोला जाये, ग्राहकों को विभिन्न जोखिम वर्गों में बांटा जाए एवं इसके आधार पर उनका प्रोफाइल तैयार किया जाए। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश के अनुसार वांछित प्रपत्र प्राप्त किये जाएं, यदि खाताधारी की पहचान नहीं जा सके तो खाता नहीं खोला जाना चाहिए। नये ग्राहक की पहचान करते समय यह देखा जाना चाहिए कि वह पहले से किसी संस्था के द्वारा रोक लगाये आतंकवादी संगठन अथवा अपराधिक पृष्ठभूमि से जुड़ा हुआ व्यक्ति तो नहीं है।

उपर्युक्त बातों से स्पष्ट है कि बैंकों को खाता खोलते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि वे अपने ग्राहक को अच्छी तरह जान लें; उसकी पहचान, उसके पते, उसके आय के साधनों एवं गतिविधियों से वाफिक हों। ऐसा सिर्फ नये शामिल होनेवाले ग्राहकों के लिए ही नहीं है वरन वर्तमान खातेदारों के लिए भी है।

दूसरी ओर, इस बात को भी पर्याप्त महत्व मिलना चाहिए कि सही व्यक्ति को खाता खोलने में परेशानी न हो। अतः ग्राहक स्वीकार्यता नीति को इतना भी प्रतिबन्धात्मक नहीं होना चाहिए कि जनता को विशेष रूप से वित्तीय एवं सामाजिक रूप से पिछड़ों को बैंकिंग सेवा के लाभ से वंचित कर दिया जाए।

ग्राहक अभिज्ञान प्रक्रिया का उद्देश्य यह सुनिश्चित किया जाना है कि एक संभावित ग्राहक वास्तव में वही व्यक्ति है जो वह अपने को बतला रहा है। ऐसा प्रपत्रों की स्वतंत्र जांच एवं विश्वसनीय स्रोत से सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

ग्राहकों से प्राप्त किये जाने वाले प्रपत्र, जिससे उनकी पहचान एवं पते की पुष्टि हो, इस प्रकार हैं -

ग्राहक की पहचान के लिए प्राप्त किए जाने वाले प्रपत्र

पारपत्र, पैन कार्ड, मतदाता पहचान पत्र, ड्राइविंग लाइसेंस, बैंक के संतुष्टि के अनुसार परिचय पत्र, प्रतिष्ठित प्राधिकारी या सरकारी सेवक से प्राप्त परिचय पत्र, जिसके द्वारा ग्राहक की पहचान एवं स्थायी निवास को संपुष्ट किया गया हो, पोस्ट ऑफिस द्वारा जारी पहचान पत्र।

आवासीय पते की पुष्टि हेतु प्राप्त किये जाने वाले प्रपत्र

टेलीफोन बिल, बैंक खाता विवरण, बिजली बिल, राशन

कार्ड, नियोक्ता से पत्र (बैंक के संतुष्टि के अनुसार)।

सतत अनुवर्तन प्रभावशाली केवाइसी प्रक्रिया का आवश्यक तत्व है। बैंकों को सभी पेचीदे, अस्वाभाविक रूप से बड़े लेन-देनों एवं अन्य असामान्य पद्धतियों पर, जिनका कोई स्पष्ट आर्थिक उद्देश्य प्रतीत न हो, विशेष ध्यान देना चाहिए। बड़ी रकम के वे नकद लेनदेन जो ग्राहक के सामान्य एवं अपेक्षित क्रिया-कलाप से असंगत हों, विशेष रूप से अवलोकित होने चाहिए।

बैंकों को ऐसे उपयुक्त उपाय एवं प्रक्रिया अपनानी चाहिए जिससे नये एवं पुराने ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल व्यापक रूप से तैयार किये जाएं और उनके लेन-देन, ग्राहक सम्बन्ध आदि में विविध धनशोधन निवारण उपाय अपनाए जाएं। बैंकों के अंकेक्षण एवं निरीक्षण में इस विषय पर पर्याप्त प्रावधान होना चाहिए ताकि इसमें किसी प्रकार के अतिक्रमण को यथासमय बताया जा सके और उन्हें सुधारा जा सके।

छोटे जमा एवं नो फ्रिल्स खाते - वित्तीय समावेश को सुनिश्चित करने के लिए देश के निम्न आय समूह के लोगों को बैंकिंग सुविधा से सिर्फ इस कारण से वंचित नहीं किया जाना चाहिए कि वे बैंक की संतुष्टि के लिए अपनी पहचान एवं पते के लिए प्रलेख प्रस्तुत नहीं कर सकते हैं। व्यावहारिक जीवन में देखा गया है कि लोगों को जो मतदाता पहचान पत्र दिये गये हैं, वे कुछ हद तक त्रुटिपूर्ण हैं। कुछ लोगों को तो ये पहचान पत्र दिए भी नहीं गए हैं। ऐसे आय समूह के लोगों के नो फ्रिल्स खाते खोले जा सकते हैं। इस प्रकार के खातों के लिए 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदण्ड में छूट दी गई है। हां! इस प्रकार के खाते सिर्फ प्राकृतिक व्यक्तियों के लिए खोले जा सकते हैं, विधिक व्यक्तियों (कंपनियों आदि) के लिए नहीं। इन खातों में 50,000 रुपये से अधिक शेष नहीं रखा जा सकता। साथ ही कुल जमा, सभी खातों को मिलाकर, 1 लाख से अधिक नहीं हो सकती। इसके अलावा ऐसे खातेदारों के लिए बैंक का कोई ऐसा पुराना ग्राहक परिचायक बनेगा जिसका खाता 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदण्ड को पूरा कर खोला गया हो। परिचायक का खाता कम-से-कम छः माह पुराना होना चाहिए और इसमें हुए लेन-देन संतोषजनक होने चाहिए।

यह देखा गया है कि कुछ करीबी रिश्तेदारों यथा पत्नी, पुत्र, पुत्री, माता, पिता आदि जो अपने पति, माता, पिता एवं पुत्र, पुत्री के साथ रह रहे हों, के पास किसी प्रकार के टेलीफोन, बिजली, पानी बिल उनके नाम में न होने के कारण पते का प्रमाण नहीं होता। ऐसी स्थिति में उन्हें बैंकों में खाता खोलने में परेशानियों का सामना करना पड़ता है। ऐसी स्थितियों में बैंक को आवेदक के रिश्तेदार का टेलीफोन / बिजली / पानी आदि के बिल लेकर खाता खोलना चाहिए। हां! उस रिश्तेदार से यह घोषणापत्र अवश्य ही ले लिया जाना चाहिए कि आवेदक उसका रिश्तेदार है और उसके साथ रहता/रहती है। बैंक पते के प्रमाण के लिए कोई पूरक प्रमाण यथा डाक से प्राप्त पत्र आदि को स्वीकार कर सकता है। विशेषकर कम जोखिम वाले ग्राहकों के सन्दर्भ में इस बात का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किये गये निर्देशों की भावना को ध्यान में रखा जाए और उन्हें अनावश्यक परेशानियों का सामना न करना पड़े।

ग्राहक की पहचान एवं उसके पते के लिए जो सूची दी गई है, वह संकेतात्मक है अर्थात् इन प्रपत्रों के अलावा अन्य प्रपत्र भी ग्राहक के पहचान एवं पते के लिए स्वीकार किए जा सकते हैं। हां! उन प्रपत्रों को असली होना चाहिए। साथ ही पते की पुष्टि स्वतंत्र स्रोत अर्थात् पंजीकृत पावती डाक से पत्र प्रेषित करना आदि के जरिए की जानी चाहिए।

कालांतर में अधिकृत मुद्रा परिवर्तकों के लिए भी दिशानिर्देश जारी किये गये। इन दिशानिर्देशों के अनुसार मुद्रा परिवर्तकों को ग्राहकों के बारे में पूर्ण जानकारी रखनी चाहिए तथा लेन-देन के अभिलेख रखने एवं संदिग्ध संव्यवहार को वित्तीय आसूचना एकक-भारत को रिपोर्ट करना चाहिए। प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड ने भी अपने द्वारा विनियमित सभी संस्थाओं को धनशोधन निवारण अधिनियम में वर्णित अपेक्षाओं का पालन करने यथा अपने ग्राहक को जानिए मानदण्ड अपनाने, लेनदेन का अभिलेख रखने, संदिग्ध क्रियाकलापों की रिपोर्टिंग आदि के निर्देश दे रखे हैं। इसी प्रकार बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ने भी समय-समय पर बीमाकर्ताओं को धनशोधन निवारण कार्यक्रम पर दिशानिर्देश जारी किये हैं ताकि बीमा कम्पनियों को धनशोधन का जरिया न बनाया जा सके।

हमारे देश की अधिकतर जनसंख्या लगभग छह लाख गांवों में रहती है। केन्द्र सरकार एवं राज्य सरकारों द्वारा अनेक नीतिगत पहल करने के बावजूद ग्रामीण परिदृश्य अपेक्षित स्तर तक नहीं बदला है। हमें उन बाधाओं पर गंभीरता से विचार करना है जिनके कारण ग्रामीण विकास की गति धीमी रही है और ग्रामीण जीवन की दशा को सुधारने हेतु एक नई खुले दिमाग की विचारधारा से सदृढ़ कदम उठाने की आवश्यकता है। भारत को विश्व में सर्वश्रेष्ठ आर्थिक शक्ति बनाने के लिए हमें एक ओर तो ग्रामीण संसाधन निर्माण में अधिक निवेश करना होगा और दूसरी ओर राष्ट्र के तीव्रगति से विकास हेतु व्यापक स्तर पर गैर-सरकारी संस्थाओं, लघु वित्त संस्थाओं, सामाजिक कार्यकर्ताओं, कृषि विस्तार संस्थाओं, इत्यादि के माध्यम से सामाजिक आवाहन करना होगा। यह बड़े संतोष की बात है कि वर्तमान केन्द्रीय बजट में ग्रामीण विकास हेतु ₹ 55,438 करोड़ की राशि का प्रावधान किया गया है।

विकासोन्मुख सामाजिक नवचेतना

राष्ट्र-व्यापी परिवर्तित नई विचारधारा का प्रचार एवं प्रसार ग्रामीण विकास में तीव्रता लाने के लिए आवश्यक है। इस कार्य को समीपवर्ती 10-15 गांवों के समूह के बीच ग्राम विकास केन्द्र स्थापित करके करना है। ग्राम विकास केन्द्रों में गांवों के युवा वर्ग, किसान क्लब, स्वयं सहायता समूह, कृषि विस्तार कार्यकर्ता, अध्यापक, सेवानिवृत्त सरकारी कर्मचारी/अधिकारी, सेना कर्मचारी, प्राथमिक स्वास्थ्य विभाग, इत्यादि के प्रतिनिधि राष्ट्र निर्माण में ग्रामवासियों की भूमिका बढ़ाने के लिए सामाजिक अभियान चलाएंगे। इन केन्द्रों का काम विशेष तौर पर युवा वर्ग को राष्ट्र निर्माण की भावना से प्रेरित कर उनका योगदान गांवों में ही कृषि तथा गैर कृषि कार्यों में रोजगार हेतु प्रेरित कर खाली समय की बरबादी की आदत से बचाने के लिए उचित सलाह देना होगा।

ग्रामवासी राष्ट्र निर्माण हेतु नवचेतना से अभिभूत होकर सामाजिक कमियों/कुरीतियों, यथा, दहेज, अन्धविश्वास, नशाखोरी, बनावटी जीवन की दौड़, कन्या भ्रूण हत्या, निरक्षरता, इत्यादि को दूर करने में अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाएंगे। ये केन्द्र गैर-राजनैतिक होंगे। अतः विकास को गति

प्रदान करने के लिए ग्रामवासियों का मनःपरिवर्तन (माइंडसेट) राष्ट्र विकास की ओर करने के लिए व्यापक स्तर पर सामाजिक आवाहन करना प्रथम कदम है।

गांव में ही स्वरोजगार के अवसरों की उपलब्धता

शहरों में पलायन को रोकने के लिए गांवों में ही स्वरोजगार/रोजगार के अवसर उपलब्ध कराने होंगे। इसके लिए गांवों में सड़क, दूरसंचार, विपणन, ग्रामीण गोदाम/वेयरहाउस, तालाब निर्माण, जल संग्रहण तालाबों का निर्माण, गांव की सीमा पर वृक्ष लगाना, गांव में पक्की नालियां बनवाना, सीवरेज व्यवस्था (बड़े गांवों में) करना जैसी बुनियादी सुविधाओं के निर्माण द्वारा इस प्रकार के अवसर पैदा किए जा सकते हैं।

गांवों में ही रोजगार के अन्य अवसर उपलब्ध कराये जाने हेतु बंजर भूमि विकास जैसे कि चम्बल घाटी की भूमि सुधार की मेगा परियोजनाओं का कार्यान्वयन करना होगा। इसी प्रकार प्रत्येक प्रान्त में बेकार पड़ी भूमि को जोत योग्य बनाकर तथा तदुपरान्त कृषि भूमि के राजस्व रिकार्ड का कम्प्यूटरीकरण कर भूमि सुधारों को लागू करने में प्रान्तों को सक्रिय पहल करनी होगी। जिन प्रांतों के भूस्वामी विदेशों में चले गए हैं, उनकी भूमि का कुछ अवधि के लिए कृषि उपयोग करने के लिए अस्थायी कानूनी हक छोटे किसानों और कृषि मजदूरों को देना, रोजगार के अवसर प्रदान करने में सहायक होगा। इसके साथ ही सिंचाई के साधनों, जैसे कि गहरे नलकूप, बून्द-बून्द छिड़काव, का विकास करने से जहां एक ओर पानी का सदुपयोग होगा, वहीं दूसरी ओर कृषि उत्पादन भी बढ़ेगा।

गांव में सम्भव सहायक कृषि कार्यकलापों यथा भैंस पालन, मुर्गी पालन, मछली पालन, मधुमक्खी पालन, रेशमकीट पालन आदि का समग्र विकास रोजगार के सुनिश्चित और सुनियोजित अवसर प्रदान कर सकता है। इस प्रकार कृषि क्षेत्र में दीर्घावधि निवेश बढ़ेगा और साथ ही गैर कृषि कार्यों जैसे दस्तकारी, कढ़ाई-बुनाई, सिलाई, रस्सी बनाना, टोकरी बनाना, दरी बनाना, बिजली यन्त्रों की मरम्मत, इत्यादि को प्रोत्साहन देने से स्वरोजगार के पर्याप्त अवसर पैदा किए जा सकते हैं। गांवों में संसाधन विकास में नाबार्ड की ग्रामीण संसाधन विकास निधि

* महाप्रबन्धक, हरियाणा ग्रामीण बैंक, प्रधान कार्यालय, रोहतक (हरियाणा)

(आर.आई.डी.एफ.) के क्रियान्वयन में कई और परियोजनाएं शामिल कर प्रान्त स्तर पर बल देना चाहिए।

सरकारी-निजी सहयोग (पब्लिक-प्राइवेट पार्टनरशिप - पी.पी.पी.)

गांवों में संसाधन विकास बिना पी.पी.पी. के कतई संभव नहीं है। अतः भारत निर्माण परियोजना तथा अन्य संसाधन विकास कार्यों के कार्यान्वयन में सावधानीपूर्वक प्राइवेट कम्पनियों का सहयोग लेना होगा तथा उनके ऊपर पैनी निगाह से गुणात्मक एवं गुणवत्तापूर्वक निगरानी रखनी होगी। पी.पी.पी. गांवों में प्रौद्योगिकी के हस्तान्तरण, जीवन बीमा, गैर-जीवन बीमा, सड़क निर्माण, गृह निर्माण, गहरे नलकूप निर्माण, जलसंग्रहण, नालियों के निर्माण, भूमि सुधार परियोजनाओं के क्रियान्वयन में ग्राम विकास में बहुत सहायक होगा।

इसके साथ-साथ गांवों में नवीन एवं सौर/पवन ऊर्जा के स्रोतों का विकास पी.पी.पी. द्वारा किया जा सकता है। हर गांव में सौर विद्युत उत्पादन हेतु सौर विद्युत स्टेशन बनाने होंगे ताकि घरों में प्रकाश के लिए सौर ऊर्जा का अधिक-से-अधिक प्रयोग हो सके।

ग्राम ऑडिट प्रणाली

गांवों में संसाधन विकास एवं अन्य विकास के कार्यकलापों की परियोजनाएं बनाने एवं उनके क्रियान्वयन पर कड़ी नजर रखने के लिए 10-15 गांवों के समूह पर ग्राम आडिट प्रणाली लागू करनी होगी, ताकि विकास परियोजनाओं की समयबद्ध ढंग से गुणात्मक एवं गुणवत्तात्मक पहलुओं की सुनिश्चितता की जा सके। इस प्रणाली के सदस्य प्रामाणिक गैर सरकारी संगठन (एन.जी.ओ.), ग्राम पंचायत के प्रतिनिधि, नाबार्ड के जिला विकास प्रबंधक तथा खण्ड विकास अधिकारी हो सकते हैं जिनकी जिम्मेदारी गांवों में सम्भाव्यता के आधार पर उचित परियोजनाओं को बनाना एवं लागू करवाना और उनकी गुणात्मकता सुनिश्चित करना होगी।

ग्रामीण बैंकिंग व्यवस्था

ग्रामीण बैंकिंग व्यवस्था में विस्तारात्मक एवं दृष्टिकोणात्मक परिवर्तन आवश्यक है। 2000 से अधिक की आबादी वाले समस्त गांवों में बैंकिंग सुविधाएं घर-घर तक पहुंचाने के लिए

व्यापक शाखा विस्तार प्रभावी ढंग से शीघ्रातिशीघ्र करना होगा। शाखाओं के विस्तार के साथ-साथ बैंकिंग की पहुंच घर-घर तक करने के लिए गैर सरकारी संगठनों, लघु वित्त संस्थाओं, व्यवसाय सहायक/करेस्पॉण्डेंट की सहायता व्यापक रूप से लेनी होगी। दूरदराज के गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए तकनीक की सहायता से प्रत्येक ग्रामवासी को वित्तीय समावेशन के अन्तर्गत लाना होगा। इसके लिए बैंकों को अपने कर्मचारियों एवं अधिकारियों का प्रशिक्षण द्वारा दृष्टिकोण बदलना होगा अन्यथा गांव में रहने वाले अन्तिम ग्रामीण को बैंकिंग सुविधा से वंचित रहना पड़ेगा। यदि ऐसा होगा तो सम्मिलित विकास संभव नहीं होगा। बैंकों को लघु वित्त एवं लघु बीमा के नए-नए उत्पादों द्वारा अधिक-से-अधिक जनता को स्वयं सहायता समूहों, संयुक्त जिम्मेवारी समूहों, किसान क्लबों के माध्यम से बैंकों के साथ जोड़ना होगा। ऐसा करने के लिए बैंकों को तकनीक एवं तकनीकी मानव संसाधनों की

दूर दराज के गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए तकनीक की सहायता से प्रत्येक ग्रामवासी को वित्तीय समावेशन के अन्तर्गत लाना होगा। इसके लिए बैंकों को अपने कर्मचारियों एवं अधिकारियों का प्रशिक्षण द्वारा दृष्टिकोण बदलना होगा, अन्यथा गांव में रहने वाले अन्तिम ग्रामीण को बैंकिंग सुविधा से वंचित रहना पड़ेगा।

सख्त आवश्यकता है जिसे समय पर प्रदान कर हम गांव के विकास में तेजी ला सकते हैं। इस प्रक्रिया में बैंकों की मानव संसाधन नीतियों में लचीलापन, व्यापक प्रशिक्षण एवं ग्राम विकास के प्रति झुकाव उत्पन्न करने की आवश्यकता है। बैंकों में विशेष तौर पर क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में जल्द-से-जल्द समयबद्ध ढंग से विभिन्न स्तरों पर नई भर्तियाँ कर

अतिरिक्त मानव शक्ति जुटाने एवं इनके संचालन में स्वायत्तता प्रदान करने की आवश्यकता है। वित्तीय समावेशन के लिए लगनशील, सहनशील, मेहनती और परोपकारी दृष्टिकोण वाले बैंक कर्मचारियों/अधिकारियों की आवश्यकता है, जिन्हें प्रशिक्षण एवं प्रोत्साहन देकर इस बृहत कार्य को सम्पन्न करने के लिए मानसिक तौर पर तैयार कर पूरी मजबूत टीम तैयार करनी होगी।

इन सबसे ऊपर, सफल और त्वरित ग्रामीण विकास के लिए चुस्त-दुरुस्त एवं सहभागी प्रशासन की अहम भूमिका रहेगी, ताकि गांवों में लागू की गई परियोजनाओं का क्रियान्वयन समय पर और गुणवत्ता के साथ सम्पन्न हो सके।

संक्षेप में 2020 तक भारत के हर गांव में भौतिक, संख्यात्मक एवं वित्तीय सेवाओं का लम्बा चौड़ा जाल बिछा

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

होगा, जिसके माध्यम से छोटी-छोटी तकनीकी प्रक्रियाएं एवं उत्पाद गांवों के गरीब से गरीब आम आदमी के दरवाजे तक उपलब्ध हो पाएंगे। सभी सम्बन्धित सरकारी, गैर-सरकारी संस्थाओं और बैंकों के सामूहिक एवं लगनशील प्रयासों से समस्त राष्ट्र त्वरित ग्रामीण विकास का एक ऐतिहासिक सवेरा देखेगा जो सभी विकासशील देशों के लिए ग्रामीण विकास का एक अनुपम उदाहरण बनेगा। गांवों की मुस्कराहट से राष्ट्रव्यापी खुशी उजागर होगी। ग्रामीण क्षेत्रों की दशा और दिशा, राष्ट्र

के विकास में देहाती दिमाग के प्रकाश का फैलाव सामाजिक बुराइयों, कमियों और अन्धकारमयी विचारधाराओं को समाप्त कर देगा। आइए, हम सब मिलकर अपने आपको त्वरित ग्रामीण विकास के लिए पुनः समर्पित करें तथा संकल्प लें कि हम केवल स्व-निर्माण की विचारधारा का आत्मविश्लेषण कर राष्ट्रनिर्माण के धर्म को पूर्णतया निभाएंगे, ताकि विकास रूपी गंगा की धारा प्रत्येक घर एवं आम आदमी तक पहुंच कर भारत को विश्व की सर्वोपरि सामाजिक-आर्थिक शक्ति बना सके।

आरआइडीएफ का श्रृंखला-वार विवरण (मार्च 2010 के अंत में)

(राशि करोड़ रुपए में)

श्रृंखला	श्रृंखला का प्रारंभ	परियोजनाओं की संख्या	कोष* (करोड़ रुपए)	प्राप्त जमाराशियाँ (करोड़ रुपए)	स्वीकृत ऋण (करोड़ रुपए)	वितरित ऋण (करोड़ रुपए)	स्वीकृत ऋण पर वितरित ऋण का प्रतिशत
1	2	3	4	5	7	8	9
I	1995	4,168	2,000	1,587	1,906	1,761	92.4
II	1996	8,193	2,500	2,225	2,636	2,398	91.0
III	1997	14,345	2,500	2,308	2,733	2,454	89.8
IV	1998	6,171	3,000	1,413	2,903	2,482	85.5
V	1999	12,106	3,500	3,052	3,435	3,055	88.9
VI	2000	43,168	4,500	4,081	4,489	4,071	90.7
VII	2001	24,598	5,000	4,074	4,582	4,053	88.5
VIII	2002	20,887	5,500	5,188	5,950	5,149	86.5
IX	2003	19,548	5,500	4,873	5,638	4,916	87.2
X	2004	16,530	8,000	6,420	7,672	6,489	84.6
XI	2005	29,771	8,000	6,421	8,320	6,605	79.4
XII	2006	41,955	10,000	7,775	10,411	7,280	69.9
XIII	2007	36,890	12,000	7,835	12,706	7,601	59.8
XIV	2008	85,465	14,000	6,442	14,708	6,653	45.2
XV	2009	39,015	14,000	4,228	15,630	3,474	22.2
कुल		4,02,810	1,00,000	67,921	1,03,718	68,440	66.0
भारत निर्माण कार्यक्रम का अलग गवाक्ष							
XII	2006	—	4,000	3,946	4,000	4,000	100.0
XIII	2007	—	4,000	3,416	4,000	4,000	100.0
XIV	2008	—	4,000	3,817	4,000	4,000	100.0
XV	2009	—	6,500	3,626	6,500	6,500	100.0
कुल		—	18,500	14,805	18,500	18,500	100.0
सकल कुल		4,02,810	1,18,500	82,725	1,22,218	86,940	71.1

‘—’ शून्य/अनुपलब्ध * : भारत सरकार से प्राप्त स्रोत : नाबार्ड

पुरस्कृत निबंध

बैंकिंग सेवाओं की बढ़ती में भारतीय भाषाओं की भूमिका**

भारत के इतिहास में अनेक परिवर्तनों ने भाषा पर प्रभाव डाला है और फलस्वरूप वैदिक भाषा के स्थान पर आज आधुनिक भारतीय आर्य-भाषाएं नया स्वरूप लेकर अस्तित्व में आ गयी हैं।

विश्व में हजारों भाषाएँ व बोलियाँ हैं लेकिन उनमें से कुछ ही भाषाओं का अधिक प्रयोग होता है। किसी भी भाषा के अस्तित्व में बने रहने के लिए उस भाषा में बोलने वालों की संख्या कम-से-कम 1 लाख होनी चाहिए। विश्व की कुछ प्रमुख भाषाओं में कतिपय भारतीय भाषाओं को भी स्थान प्राप्त है यथा हिन्दी, बांग्ला, तेलगु, मराठी, तमिल, उर्दू, गुजराती, कन्नड़ तथा मलयालम। विश्व भाषाओं में हिन्दी व सहयोगी भारतीय भाषाओं की महिमामन्वित स्थिति है। यह भारत का भाषात्मक तीर्थ है। ये भाषाएँ देश के साथ अन्य भूखंडों में भी विशाल लोक समुदाय के प्रयोजन, चिंतन-मनन और रागात्मक समन्वय की संवाहिका तथा संयोजिका के कार्य-निष्पादन में संलग्न हैं। इस प्रकार भारतीय भाषाएँ अपनी सर्वदेशिकता को पुष्ट करती हुई प्राप्य सार्वभौमिकता को भी प्रतिभाषित करती हैं।

भारत में 1652 मातृभाषाएँ हैं जिसमें 33 भाषाएँ ही ऐसी हैं जिनमें 1 लाख से ऊपर बोलने वालों की संख्या विद्यमान है। संवैधानिक रूप से भारत में 14 भाषाओं को मान्यता मिली थी। तत्पश्चात् सिंधी, कोंकणी, मणिपुरी तथा नेपाली भाषाओं को भी संविधान में जगह दी गई। 2003 में चार और भाषाओं को यथा बोड़ो, डोंगरी, मैथिली और संथाली को भी आठवीं अनुसूची में शामिल किया गया। आज भारतीय भाषाओं को बोलने वालों की जनसंख्या के अनुपात में आंकड़े इस प्रकार हैं :-

भाषा	प्रतिशत (%) (लगभग)
हिन्दी	45
बांग्ला	9
तेलगु	8
मराठी	8
तमिल	6
गुजराती	5
कन्नड़	3.5
उड़िया	3.5
पंजाबी	3.0
असमिया	1.5

क्षेत्रीय भारतीय भाषाएँ - जन सामान्य की भाषाएँ

सभी क्षेत्रीय भारतीय भाषाएँ भी हिन्दी की भाँति ही अपनी सरलता, सुबोध-गम्यता, सूक्ष्म-संप्रेषणीयता, प्रांजलता, प्रयोग की व्यापकता, व्यवहार्यता, जनतांत्रिकता, व्यापक शब्द भंडार, एक-दूसरे की भाषाओं/शब्दों को आत्मसात् करने की क्षमता, ध्वनिमाधुर्य, वैज्ञानिक वर्णमाला, लिपीय स्पष्टता, अभिव्यक्ति की प्रवाहात्मकता एवं अनुभूति की एकात्मता आदि गुणों से मंडित होने के कारण भारत के अलग-अलग क्षेत्रों में जन-सामान्य की भाषाएँ बन चुकी हैं।

भाषाओं का बदलता स्वरूप

व्यवसाय के बदलते परिवेश में आर्थिक एवं व्यापारिक परिवर्तनों के साथ-साथ भाषाओं की भूमिका में निरंतर परिवर्तन हो रहे हैं। भाषा ही एक ऐसी कड़ी है जो किसी भी

* वरिष्ठ प्रबन्धक, इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

** भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध स्पर्धा, वर्ष 2008-09 में 'ग' क्षेत्र में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध। पत्रिका के अनुरूप संपादित।

व्यवसाय को उसके ग्राहकों से जोड़ती है। बैंकिंग भी एक व्यवसाय है। इस तथ्य को ईस्ट इंडिया कंपनी के व्यापारी भी नकार नहीं सके जिन्होंने 'बैंक ऑफ बंगाल' नामक पहला बैंक हिन्दुस्तान में स्थापित किया और बैंकिंग कामकाज के लिए अंग्रेजी के अलावा हिन्दी, उर्दू तथा बांग्ला भाषाओं को अपनाया। उस समय किसी 'राजभाषा नीति' की विवशता नहीं थी किन्तु वह उनकी व्यावसायिक आवश्यकता थी। आज के संदर्भ में भी 'आवश्यकता' उतनी ही प्रासंगिक है जितनी उस समय थी। वैश्वीकृत अर्थ-व्यवस्था ने एक बार पुनः भाषाओं के महत्व को उजागर कर दिया है। ऐसा वाणिज्य का तकाजा है। अंतरराष्ट्रीय आर्थिक सहयोग और व्यापार प्रत्येक को अन्य की भाषा सीखने के लिए बाध्य कर रहा है। इस बदलते परिवेश में भारतीय भाषाएं भी अपने सीमित दायरे से निकलकर एक सक्षम 'व्यावसायिक भाषा' के रूप में विकसित हो रही हैं। अभी तक भाषाओं का उपयोग केवल साहित्य, संस्कृति के विकास तक ही सीमित रखा गया था। पर अब हमारी भाषाओं का उपयोग व्यावसायिक गतिविधियों का केन्द्र बनाकर लाभ-अर्जन के एक सार्थक माध्यम के रूप में किया जाने लगा है।

बैंकिंग व भारतीय भाषाएँ

भारत एक 'ओवर बैंकड' लेकिन 'अंडर सर्विस्ड' देश है। देश में बहु-बैंकिंग व्यवस्थाएँ हैं। सार्वजनिक व निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, सहकारी बैंक, ये सभी समाज की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रयत्नशील हैं। बैंकिंग सार्वजनिक व आर्थिक सेवा-क्षेत्र का प्रमुख अंग है। बैंकिंग सेवा-क्षेत्र से संबंधित एक व्यवसाय है और सेवा-प्रदाता के रूप में ग्राहक-संतुष्टि ही बैंकों का प्रमुख ध्येय है। आज समाज का हर वर्ग प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से बैंकिंग से जुड़ा हुआ है। वह बैंक से सरल, सुविधाजनक एवं सभ्य सेवा की अपेक्षा करता है जो वांछनीय भी है। यह तभी संभव है जब बैंकों की संपर्क भाषा जन-सामान्य व कार्यव्यवहार की भाषा हो।

बैंकिंग सेवाओं का विस्तार

बैंकिंग उद्योग व सेवाओं के विस्तार तथा भावी स्वरूप में भारतीय भाषाओं की भूमिका जानने के लिए ऐतिहासिक पृष्ठभूमि का शीघ्रावलोकन आवश्यक है। यह अवलोकन

वर्तमान स्वरूप को समझने एवं भविष्य में भारतीय भाषाओं की भूमिका के पूर्वानुमान में सहायक होगा।

स्वतंत्रता के पश्चात इन दशकों में बैंकिंग उद्योग व सेवाओं की चार सुस्पष्ट अवस्थाएँ विकसित हुई हैं जो निम्नवत् हैं :

- प्रतिष्ठान चरण
- विस्तार चरण
- समेकन चरण
- सुधार चरण

प्रतिष्ठान चरण (1950 से 1969 : बैंकों के राष्ट्रीयकरण तक)

- एक गहन व समर्थ बैंकिंग प्रणाली की नींव रखना।
- पहली बार भारतीय बैंकिंग के द्वार संपूर्ण अर्थव्यवस्था के लिए खुलना, विशेषकर कृषि व बुनियादी आधारभूत संरचना व उद्योग के विकास के लिए।
- वर्ग-विशेष बैंकिंग से 'जन-बैंकिंग' की ओर।

विस्तार चरण (1969 से 1985 तक)

- 1969 में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् बैंकों के शाखा तंत्र का अनियंत्रित गति से ग्रामीण व अर्ध-शहरी क्षेत्रों में प्रसार व विस्तार।
- सामाजिक बैंकिंग की ओर विशेष ध्यान व जन-जन तक बैंकिंग सेवाओं को पहुँचाने का दृढ़ संकल्प व प्रयास।
- प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों में ऋण उपलब्धता का प्रयत्न।
- वाणिज्यिक बैंकों का सामाजिक बैंकिंग की ओर परिवर्तन।
- चयनित क्षेत्रों तथा कमजोर वर्ग विशेष को रियायती ब्याज दर।

समेकन चरण (1985 से 1991 तक)

- रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग प्रणाली के नियंत्रण हेतु कई नीतिगत फैसलों का प्रारंभ किया जाना।
- शाखाओं के अनियंत्रित विस्तार में रोक, आंतरिक लेखा-कार्य और व्यवस्था में सुधार, ग्राहक सेवाओं पर विशेष नजर, ऋण-प्रबंधन, स्टाफ-उत्पादकता व बैंकों की लाभप्रदता की ओर ध्यान।
- बैंक जमा-राशि व ऋण की ब्याज दरों को युक्तिसंगत बनाना।

सुधार चरण (1991 से अब तक)

1991 के आर्थिक सुधार कार्यक्रमों यथा - उदारीकरण, निजीकरण और वैश्वीकरण के आने से भारतीय बैंकिंग जगत में आमूल-चूल परिवर्तन आया है। इसी के साथ ही सूचना प्रौद्योगिकी ने भी बैंकिंग क्षेत्र में एक क्रांतिकारी परिवर्तन का उद्घोष किया है:

- वैश्वीकरण, विश्व-बाजार पर ध्यान, भूमंडलीय सहयोग, सर्वव्यापी बैंकिंग, साझेदारी, बैंकिंग व वित्तीय सुपर बाजार की अवधारणा।
- द्रुत व बुनियादी परिवर्तन, निजीकरण व स्वामित्व में बदलाव, परोक्ष निगरानी, स्वतः विनिमय व कारपोरेट गवर्नेन्स।
- क्रेता बाजार व ग्राहक-केन्द्रित।
- ग्राहक संतुष्टि, ग्राहक प्रसन्नता व ग्राहक आनंदानुभूति।
- गुणात्मक बैंकिंग - पारदर्शिता, तकनीकी उन्नयन, नवोन्मेष, दृढ़ता व लचीलापन।
- निर्णय व जोखिम आधारित प्रबंधन।
- प्रखर सूचना प्रौद्योगिकी व ज्ञान केन्द्रित कार्य-प्रक्रिया पर ध्यान, निपुणता, बहुक्षेत्री विशेषज्ञ जन-उन्नयन।

- सर्वव्यापी बैंकिंग समाधान, कोर बैंकिंग, सूचना का आदान-प्रदान, संचार-युग।
- एकीकरण, अधिग्रहण व विलयन।

बैंकिंग सेवाओं में भारतीय भाषाओं की भूमिका

विशेषकर बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् व सुधार चरण की अवधि के दौरान भारत के सभी प्रदेशों में बैंकों की शाखाओं का जाल-सा बिछ गया है और अब इनकी संख्या 76,000 से भी अधिक हो गयी है। शहरों से लेकर सुदूरवर्ती गाँवों तक बैंक शाखाएँ खुल गयी हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के इस युग में एटीएम, टचस्क्रीन कियोस्क, इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ देश के कोने-कोने तक पहुँच रही हैं।

इन छह दशकों में बैंकिंग व्यवस्था/प्रणाली में बदलाव की स्थिति में जो एक कारक सदैव विद्यमान रहा है, वह है 'भाषा'। समय के साथ बैंकिंग सेवाओं में भाषा की भूमिका और भी विस्तृत और प्रभावशाली होकर उभरी है।

राजभाषा नीति व भारतीय भाषाएँ

राष्ट्रीयकरण के पश्चात् राष्ट्रीयकृत बैंक, भारतीय स्टेट बैंक तथा उसके सहयोगी बैंक भी सरकार की राजभाषा-नीति के परिधि में आ गए। भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा निर्धारित राजभाषा-नीति को बैंकों में लागू कराने का दायित्व मूल रूप से वित्त मंत्रालय, बैंकिंग प्रभाग और भारतीय रिज़र्व बैंक पर आया। विगत वर्षों में इनके मार्गदर्शन से राजभाषा-नीति के कार्यान्वयन में बैंकों में उल्लेखनीय प्रगति हुई है। देश के आर्थिक विकास में बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका को दृष्टिगत रखते हुए यह अनिवार्य है कि उनके कामकाज में राजभाषा नीति का दृढ़तापूर्वक सही मायनों में अनुपालन सुनिश्चित करके जनता की भाषा का अधिकाधिक प्रयोग किया जाए।

हमारे देश की 'राजभाषा-नीति' के अंतर्गत समस्त भारतीय भाषाओं को पूरा सम्मान प्राप्त है। भारतीय संसद द्वारा पारित 'संकल्प' में 'त्रिभाषी सूत्र' उसी सम्मान का परिचायक है जिसके अनुसार हिन्दी-भाषी को अन्य किसी भारतीय भाषा और हिन्दीतर भाषी को हिन्दी भाषा के प्रति अपना स्नेह और

सम्मान प्रकट करना है और उसमें अपनी प्रतिभा का योग देना है।

इस विषय में क्षेत्रीय भाषाओं के प्रयोग को विशेष महत्व दिया गया है तथा निम्नलिखित दिशा-निर्देश दिये गये हैं :-

- क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग जनता से संपर्क के स्थानों पर सरकार द्वारा दिये गये मार्गदर्शी सिद्धांतों के अंतर्गत किया जा सकता है।
- बैंक क्षेत्रीय भाषाओं के उपयोग की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए इस संबंध में स्वयं निर्णय लें।
- केवल जनता के साथ संपर्क बिन्दुओं पर क्षेत्रीय भाषा के प्रयोग की अनुमति है। चूँकि बैंक केन्द्र सरकार के उपक्रम हैं, अतः वहाँ केवल क्षेत्रीय भाषा के प्रयोग की छूट नहीं दी जा सकती।
- राजभाषा अधिनियम केवल राजभाषाओं अर्थात् हिन्दी और अंग्रेजी से संबंधित है और क्षेत्रीय भाषाओं का प्रश्न बैंकों द्वारा अपनी ग्राहक-सेवा के हितों को ध्यान में रखकर हल किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में क्षेत्रीय भाषा का प्रयोग किया जाए।

भारतीय भाषाओं का व्यावहारिक स्वरूप

व्यावसायिक आवश्यकताओं व राजभाषा नीति के अनुपालन के कारण बैंकों के कामकाज में भाषाओं की भूमिका अत्यन्त महत्वपूर्ण हो चली है। बैंकिंग सेवाओं की परिसीमा बढ़ाने तथा उन्नत ग्राहक सेवा के लिए एक सबल पक्ष है - भारतीय भाषाओं का। भाषा के माध्यम से ही बैंक लोगों का विश्वास प्राप्त कर सकते हैं। विश्वसनीयता किसी भी संस्था की धरोहर होती है। यह ऐसी पूंजी है जो शायद प्रत्येक पूंजी से बढ़कर है। इसीलिए भारतीय भाषाओं को माध्यम बनाकर बैंक सभी को अपना बनाने में सक्षम हो रहे हैं और वे भी बैंकों में अटूट विश्वास दिखा रहे हैं। 'भाषिक आधार' और 'मृदुल व्यवहार' बैंकिंग सेवाओं के विकास का गुरुमंत्र बन रहे हैं।

हिन्दी व अंग्रेजी जनसंख्या के एक निश्चित भाग तक ही पहुँचने में समर्थ है। अन्य भारतीय भाषाएँ जनसंख्या के उस रिक्त स्थानों तक सहजता से पहुँच जाती हैं। इसलिए हिन्दी के साथ ही अन्य भारतीय भाषाओं का भी बहुताधिक प्रयोग हो रहा है।

नगरीय और महानगरीय क्षेत्रों में अभिजात्य वर्ग के व्यक्तियों को छोड़कर, सामान्य गृहिणियाँ और मेहनतकश मजदूर-वर्ग के लोग हिन्दी अथवा क्षेत्रीय भाषा ही समझते हैं। बैंक इन क्षेत्रों में वहाँ की भाषा के माध्यम से उन्नत ग्राहक-सेवा के स्वीकृत संकल्प को पूरा करने में लगे हुए हैं।

ग्रामीण व अर्ध-शहरी क्षेत्र की शाखाओं में अंग्रेजी में कामकाज कर बैंक का काम तो चलाया जा सकता है लेकिन यह प्रयास दूरगामी व्यावसायिक हितों के अनुरूप नहीं हो सकता। वहाँ के ग्राहक कोई अन्य विकल्प न होने के कारण 'अंग्रेजी' झेल भले ही लेते हों, हृदय से अपना नहीं पाते। यह थोपी हुई भाषा सहजता का प्रतीक नहीं होती है। इस सत्य को स्वीकारते हुए बैंक विशेषकर ग्रामीण व अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग कामकाज हिन्दी व वहाँ की क्षेत्रीय भारतीय भाषाओं के माध्यम से करके 'उन्हें' अपना बनाने में समर्थ हो रहे हैं। अतः जिस दिन हर ग्राहक यह महसूस कर लेगा कि उसका लेन-देन, बैंकिंग कामकाज उसके 'अपने बैंक' से हो रहा है, उसकी अपनी भाषा में हो रहा है उसी पल से बैंकिंग सेवाओं में बढ़ोतरी का मार्ग प्रशस्त हो जायेगा।

भारतीय भाषाओं का व्यावसायिक स्वरूप

व्यवसाय एवं लाभप्रदता को बढ़ाने में भारतीय भाषाओं की भूमिका के नये पक्ष उजागर हो रहे हैं :-

- भाषा-व्यवहार को बैंकों के कारोबार का सहयोगी माध्यम बनाना।
- संप्रेषण-संपर्क के दायरे को विस्तृत करना।
- मानव-संसाधन की प्रतिभा को निखारना।
- बैंकिंग सेवाओं की छवि को उज्ज्वल बनाना।

भारतीय भाषाएँ - बैंकिंग कारोबार का सहयोगी माध्यम

आज 'परिचालन-आधारित' बैंकिंग 'संपर्क-बैंकिंग' में परिवर्तित हो रही है। यह विचार-धारा ग्राहक-क्रांति के महत्वपूर्ण आधार के रूप में विकसित की जा रही है जिसमें ग्राहक से दीर्घकालीन संबंधों को दृढ़ बनाने, उन्हें अपने साथ रखने, नए ग्राहक बनाने, ग्राहक प्रतिबद्धता, ग्राहक-प्रशिक्षण आदि विषयों पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

बैंकिंग शाखा परिसर में सीमाबद्ध न होकर ग्राहकों के निकट पहुँच रही है। बैंक अपनी गतिविधियाँ जीवन-बीमा व गैर जीवन-बीमा क्षेत्रों में कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में बढ़ा रहे हैं। 'कार्ड-बाजार' की व्यापकता और उत्पाद में विविधता के कारण क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, कैश, कृषि, स्वर्ण, स्मार्ट कार्ड जैसे कई बहु-आयामी कार्ड बैंकिंग व्यवहार संचालन का आधार बन रहे हैं।

'गैर-बैंकिंग' कार्यकलापों में वृद्धि के कारण बैंक टेलीफोन, बिजली के बिल, आयकर जमा, स्टैम्प पेपर, स्कूलों की फीस, आवेदन-पत्र बिक्री आदि को भी अपना रहे हैं।

उपर्युक्त सभी गतिविधियाँ 'करेस्पॉन्डेंट-बैंकिंग' के अंतर्गत आती हैं जहाँ भारतीय भाषाएँ 'संपर्क-बैंकिंग परिकल्पना' में सार्थक भूमिका निभा रही हैं। परस्पर व्यवहार की भाषा के रूप में भारतीय भाषाओं का प्रचलन बहुतायत है जो कारोबार का माध्यम बनकर लाभ-अर्जन का भरोसेमंद सहयोगी बन रही हैं।

संप्रेषण संपर्क के दायरे का विस्तार

वर्तमान बैंकिंग विक्रेता बाजार से क्रेता बाजार में परिणत हो रही है। बैंक-उत्पाद व सेवाएँ ग्राहक केन्द्रित हो रही हैं। बैंकों की सक्षमता उनकी प्रखर सूचना प्रौद्योगिकी, निर्णयन क्षमता पर आधारित व ज्ञान केन्द्रित हो रही है जो अपनी सेवाओं व उत्पादों के बारे में ग्राहकों की सोच का विश्लेषण कर अपनी विपणन संरचना निर्धारित कर रही है।

बैंक प्रौद्योगिकी चालित उत्पाद व सेवाओं को विभिन्न डिलिवरी चैनलों यथा एटीएम, टेली/मोबाइल बैंकिंग,

इंटरनेट, ई-बैंकिंग आदि के माध्यम से ग्राहकों के द्वार तक पहुँचा रहे हैं।

संप्रेषण संपर्क का विस्तार सफल विपणन पद्धति की रचना करना है। 'सुपर्दगी पद्धति' में उत्पाद व ग्राहक के बीच फीडबैक, ग्राहक सुझाव, शिकायत प्रचारित गुणवत्ता आदि ग्राहक समुदाय के साथ निरंतर संपर्क बनाये रखने में सहायक है। भाषाएँ ही सेवाओं की गुणवत्ता, नवोन्मेष उत्पाद की सृष्टि का बखान कर उनकी विशेषताओं को जन-सामान्य तक पहुँचाकर बैंकिंग सेवाओं की बढ़ोतरी में सहायक हैं। अतः भारतीय भाषाएँ ग्राहकों व बैंकों के बीच संप्रेषण व संवाद की कड़ी बन रही है।

मानव संसाधन की प्रतिभा में निखार

प्रतिस्पर्धा के दौर में बैंकों में शिक्षा, प्रशिक्षण व मानव संसाधन विकास की नीतियाँ व्यावसायिकता के बीच स्तंभ के रूप में विकसित हो रही हैं। बैंकों की सक्षमता ज्ञान केन्द्रित हो रही है।

बैंकिंग उद्योग जन प्रबंधन के सिद्धांत में भारतीय जन भाषाओं के माध्यम से अपने स्टाफ को प्रशिक्षित कर बैंकिंग सेवाओं की बढ़ोतरी की दिशा में योगदान दे रहे हैं।

बैंकिंग सेवाओं की छवि को उज्ज्वल बनाना

लाभ अर्जन एक प्रत्यक्ष प्रक्रिया है जिसमें अप्रत्यक्ष रूप से प्रचार और जन-संपर्क की महत्वपूर्ण भूमिका है। बैंकों में कॉर्पोरेट कम्प्यूनिकेशन के महत्व को देखते हुए, बहुभाषिता के बीच बैंकिंग सेवाओं की छवि और बेहतर बनाने एवं विश्वसनीय साख निर्माण व आत्मीयता के सृजन हेतु भारतीय भाषाओं का महत्व अपरिहार्य हो रहा है। अतः बैंकिंग सेवाओं के प्रचार, जन-संपर्क तथा छवि निर्माण के लिए मीडिया के माध्यमों में भारतीय भाषाओं का उपयोग हो रहा है।

बैंक सुविधा बैंकिंग के तहत फोन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, वेबसाइट, ग्राहक सूचना सुविधा काउंटर द्वारा भारतीय भाषाओं का इस्तेमाल कर अपने उत्पाद व सेवाओं को उपभोक्ता वर्ग तक पहुँचाने में सक्षम हो रहे हैं।

लेखकों से

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

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

प्रकाशकों से

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

पाठकों से

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

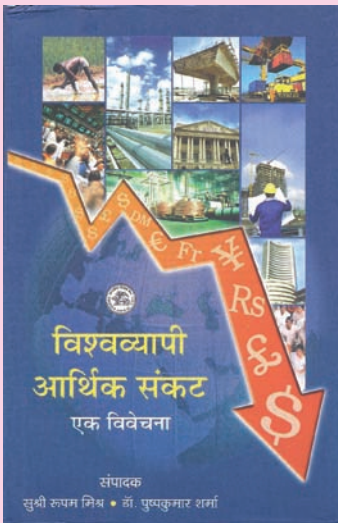
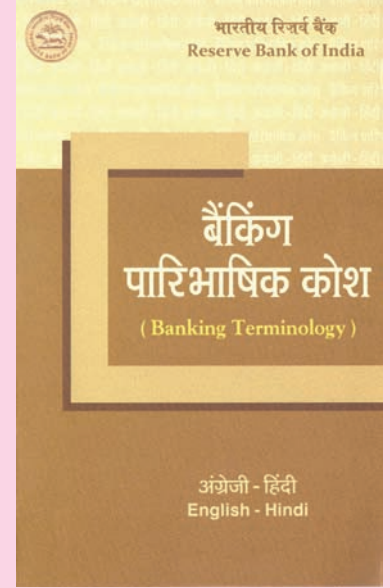
- पाठकों की प्रतिक्रियाओं का हमें सदैव इंतजार रहता है।

बैंकिंग पारिभाषिक कोश का प्रकाशन

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा हाल ही में बैंकिंग एवं वित्तीय जगत से जुड़ी संकल्पनाओं / अवधारणाओं पर आधारित बैंकिंग पारिभाषिक कोश का प्रकाशन किया गया है। 301 पृष्ठ वाले इस कोश का मूल्य 75/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त) है। इसे प्राप्त करने हेतु निम्न पते पर संपर्क किया जा सकता है:

निदेशक, रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग)

आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
अमर भवन, फोर्ट, मुंबई-400 001



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित नवीनतम हिन्दी पुस्तक 'विश्वव्यापी आर्थिक संकट - एक विवेचना'

मूल्य : 250/- रुपये
पुस्तक मिलने का पता

मै. आधार प्रकाशन प्रा. लि.
एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16
पंचकुला (हरियाणा)

इस अंक के प्रकाशन में राजभाषा विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक के सहायक प्रबंधक (राजभाषा) श्री आशीष पूजन का सहयोग प्राप्त हुआ।

ग्राहक संतुष्टि के विविध आयाम

