आईएसएसएन : 2457-015X

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

अक्तूबर 2022-मार्च 2023

वर्ष 35 ❖ अंक 01

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## संपादक मंडल


### संरक्षक
**साधना वर्मा**
मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### प्रबंध संपादक
**काज़ी मुहम्मद ईसा**
महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### उप प्रबंध संपादक
**डॉ. सुशील कृष्ण गोरे**
उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### कार्यकारी संपादक
**नितीन देसाई**
उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### सदस्य-सचिव
**राहुल राजेश**
प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### संपादकीय सहयोग
**राधेश्याम मिश्र**
सहायक महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### कला सहयोग
**अभय मोहिते**
सहायक प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### अध्यक्ष
**पंकज कुमार**
मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

### सदस्य
**ब्रिज राज**
महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक

**एस. सी. रथ**
महाप्रबंधक एवं संकाय
रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय, चेन्नै

**डॉ. आशीष श्रीवास्तव**
उप महाप्रबंधक एवं संकाय
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

**दिवाकर झा**
सहायक महाप्रबंधक एवं संकाय
स्टेट बैंक ग्रामीण बैंकिंग संस्थान
हैदराबाद

**राजीव जमुआर**
सहायक महाप्रबंधक
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया


## संपादकीय कार्यालय


भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा-कुर्ला संकुल, मुंबई-400051
कॉर्पोरेट ईमेल: rajbhashaco@rbi.org.in; chintananuchintan@rbi.org.in
फोन: 022-26572801


---


श्री काज़ी मुहम्मद ईसा, महाप्रबंधक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा-कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व),मुंबई – 400051 के लिए संपादित और प्रकाशित।

इंटरनेट (https://www.rbi.org.in/hindi) पर भी उपलब्ध।

सदस्य
Member

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

अक्तूबर 2022 – मार्च 2023

वर्ष 35 ❖ अंक 01

## संपादकीय

### भाषण

❖ भारत में वित्तीय बाजार : स्थिरता और विकास की यात्रा – **शक्तिकान्त दास**

### आलेख

❖ एमएसएमई वित्तपोषण में बैंकों व अन्य वित्तीय संस्थाओं के बीच सह-उधार – **नौशाबा हसन**

❖ बैंक ग्राहक : अधिकार, कर्तव्य और ग्राहक सेवा – **प्रशांत मठकर**

❖ बैंकिंग में सतर्कता का महत्त्व – **दिवाकर झा**

❖ डिजिटल बैंकिंग और पर्यावरण संरक्षण – **संजय कुमार**

❖ पासवर्ड का मनोविज्ञान : साइबर सुरक्षा की दृष्टि से – **गौतम कुमार**

❖ प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग – **कल्पना सी एस**

❖ क्रिप्टोकरेंसी : इस पर प्रतिबंध कितना आवश्यक? – **आयुष अग्रवाल**

### स्थायी स्तंभ

❖ रेग्युलेटर की नजर से – **ब्रिज राज**

❖ घूमता आईना

राष्ट्रीय खंड – **डॉ. करुणेश तिवारी**

अंतरराष्ट्रीय खंड – **डॉ. गौतम प्रकाश**

***

*इस पत्रिका के लेखों में दिये गए 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।*

***

*लेआउट, साज-सज्जा और टाइप-सेटिंग :* ***राहुल राजेश***

*[सभी चित्र इंटरनेट से साभार]*

# संपादकीय...

*'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का अक्तूबर 2022-मार्च 2023 अंक आपके हाथों में सौंपते हुए मुझे बहुत खुशी हो रही है। मुझे इस बात की भी गहरी तसल्ली है कि हम कोरोना महामारी की काली छाया से अब पूरी तरह मुक्त हो गए हैं। यद्यपि इस वर्ष भी कुछ समय के लिए कोरोना संक्रमण में मामूली तेजी देखने में आयी थी, लेकिन भारत सरकार और राज्य सरकारों की तत्परता और किसी भी आपद स्थिति से सामना करने की समुचित तैयारी ने हमें एक बार पुनः आश्वस्त कर दिया है कि यदि हम कोविड संबंधी दिशा-निर्देशों का पालन करते रहें और कोविड-अनुरूप व्यवहार बनाए रखें तो कोरोना महामारी अब न हमें पटरी से उतार पाएगी और न ही हमारी अर्थव्यवस्था को।*

*यह कहने में मुझे कोई संकोच नहीं कि कोरोना महामारी से मुक्ति के लंबे संघर्ष में समस्त मानवजाति ने जो अनुभव अर्जित किए हैं और जो सफलता पायी है, उससे हमारे अंदर यह शक्ति और विश्वास भी पैदा हुआ है कि हम यदि धैर्य, संयम और विवेक से काम लें तो हम बड़ी से बड़ी चुनौतियों को भी पार कर सकते हैं और विजयी हो सकते हैं। यहाँ मुझे वरिष्ठ कवि (स्व.) कुँवर नारायण की ये काव्य-पंक्तियाँ बरबस याद आ रही हैं कि-*

*"कोई दु:ख मनुष्य के*
*साहस से बड़ा नहीं*
*हारा वही*
*जो लड़ा नहीं!"*

*यदि हम अपने देश की अर्थव्यवस्था की बात करें तो तमाम चुनौतियों और व्यवधानों के बावजूद, भारतीय अर्थव्यवस्था कोरोना महामारी के बाद सबसे तेजी से आर्थिक पुनर्बहाली (Economic Rebound) करने वाली अर्थव्यवस्था बनी हुई है। तमाम किन्तु-परंतु के बावजूद, भारत की जीडीपी वृद्धि दर छह से सात प्रतिशत के बीच बने रहने का पुख्ता अनुमान है, जो विश्व के अन्य देशों की तुलना में बहुत बेहतर माना जा रहा है। यद्यपि पूरे विश्व में आर्थिक मंदी आने की प्रबल संभावनाएँ व्यक्त की जा रही हैं, तथापि भारत में अर्थव्यवस्था के प्राय: सभी संकेतक (Economic Indicators) सुदृढ़ बने हुए हैं। ग्लोबल जीडीपी रैंकिंग के हिसाब से भारत यों ही ब्रिटेन को पीछे छोड़कर, दुनिया की पाँचवीं सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था नहीं बन गया है! और, इस बात की पूरी उम्मीद है कि भारत शीघ्र ही जर्मनी और जापान को भी पीछे छोड़कर, दुनिया की तीसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था बन जाएगा।*

*भारतीय अर्थव्यवस्था की मजबूत स्थिति को देखते हुए ही अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) ने यह बाकायदा रेखांकित किया है कि- "the Indian economy will alone contribute 15 per cent of the global growth this year, as the country continues to remain a relative 'bright spot' in the world economy." यानी इस वर्ष भारतीय अर्थव्यवस्था अकेले ही वैश्विक संवृद्धि में 15 प्रतिशत का योगदान करेगी क्योंकि वैश्विक अर्थव्यवस्था में भारत अपेक्षाकृत एक 'चमकीला बिन्दु' बना हुआ है।*

*यह भी हर्ष की बात है कि भारत इस वर्ष के अंत यानी दिसंबर, 2023 में आयोजित होने वाली जी-20 की बैठक की अध्यक्षता और मेजबानी करने जा रहा है। इससे यह भी पता चलता है कि भारत एक महत्वपूर्ण आर्थिक शक्ति के रूप में भी अपनी जगह बना पाने में सफल रहा है। पूरे देश में इस आयोजन को लेकर लगातार बैठकें हो रही हैं और जोर-शोर से तैयारियाँ चल रही हैं। पूरी दुनिया की निगाहें इस बार भारत की इस मेजबानी को बहुत उम्मीद और उत्सुकता से देख रही हैं।*

*यह संतोष की बात है कि लगातार सुर्खियों में रहने वाली थोक और खुदरा महंगाई दरों में अब नरमी आई है और आम आदमी को थोड़ी राहत मिली है। तथापि देश के सामने अब भी बेरोजगारी दर में अपेक्षित कमी लाने की चुनौती बनी हुई है। भारत सरकार 'प्रधानमंत्री रोजगार प्रोत्साहन योजना' (PMRPY) और 'आत्मनिर्भर भारत रोजगार योजना' (ABRY) जैसे कई महत्वाकांक्षी अभियानों और योजनाओं के माध्यम से देश में रोजगार के अवसर सृजित करने के प्रयास कर रही है और इसके अपेक्षित नतीजे भी आ रहे हैं।*

*पूरी दुनिया अब डिजिटल होने की दिशा में तेजी से आगे बढ़ रही है। ऐसे में भारतीय रिज़र्व बैंक भी 'डिजिटल अपनाओ, औरों को भी सिखाओ' जैसे अभियान शुरू कर डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा दे रहा है। बस, हम डिजिटल लेन-देन करते समय इस बात का अवश्य ध्यान रखें कि हम पासवर्ड, ओटीपी आदि जैसी गोपनीय जानकारी किसी भी हाल में किसी से भी या किसी भी प्लैटफॉर्म पर हरगिज साझा नहीं करें। रिज़र्व बैंक टेलीविजन, रेडियो, अखबार, विज्ञापन, पोस्टर, होर्डिंग आदि जैसे विभिन्न प्रचार-प्रसार माध्यमों से आम जनता को इस संबंध में जागरूक और सुशिक्षित करने के अभियान भी निरंतर चला रहा है ताकि लोग डिजिटल बैंकिंग के दौरान सुरक्षित लेन-देन कर सकें और किसी भी ऑनलाइन धोखाधड़ी का शिकार न हों।*

*पत्रिका के वर्तमान अंक में हर बार की तरह इस बार भी आर्थिक एवं वित्तीय विषयों पर स्तरीय एवं सुरुचिपूर्ण आलेख प्रकाशित किए गए हैं। इस अंक के मुख्य आकर्षण के रूप में पाठकों को 'भारत में वित्तीय बाजार : स्थिरता और विकास की यात्रा' पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर महोदय का एक महत्वपूर्ण भाषण पढ़ने को मिलेगा। इस बार अंक में 'एमएसएमई वित्तपोषण में बैंकों व अन्य वित्तीय संस्थाओं के बीच सह-उधार', 'बैंक ग्राहक : अधिकार, कर्तव्य और ग्राहक सेवा', 'बैंकिंग में सतर्कता का महत्त्व', 'डिजिटल बैंकिंग और पर्यावरण संरक्षण', 'पासवर्ड का मनोविज्ञान', 'प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग', 'क्रिप्टोकरेंसी- इस पर प्रतिबंध कितना आवश्यक?' शीर्षकों से समसामयिक महत्व के आलेख शामिल किए गए हैं। इसके अलावा, हर बार की तरह इस बार भी 'रेग्युलेटर की नज़र से' तथा 'घूमता आईना' जैसे नियमित स्तंभों के अंतर्गत देश-देशांतर के नवीनतम बैंकिंग एवं वित्तीय घटनाक्रम की पठनीय जानकारियाँ तो पाठकों को मिलेंगी ही।*

*सदैव की भांति इस अंक के संयोजन एवं संपादन में हमें अपने विद्वत संपादक मंडल के वरिष्ठ एवं अनुभवी सदस्यों का पूर्ण सहयोग एवं मार्गदर्शन मिला है। इस अंक में भी विषयों की विविधता और प्रासंगिकता को संतुलित करते हुए आलेखों का समावेश किया गया है। इस बहुमूल्य योगदान के लिए हम सभी लेखकों और स्तंभकारों के प्रति भी हृदय से आभारी हैं।*

*हमें आशा है कि बैंकिंग एवं आर्थिक जगत के सामयिक मुद्दों पर लिखे गए ये आलेख सुधी पाठकों को पसंद आएंगे। आपका कोई सुझाव या प्रतिक्रिया हो तो हमें अवश्य अवगत कराएं। प्रसंगवश, आपसे यह भी अनुरोध है कि अर्थ-वित्त संबंधी विषयों पर यदि शोधपरक, मौलिक और स्तरीय आलेख लिखकर हमें भेजना चाहें तो आपका स्वागत है।*

*शुभकामनाओं सहित।*

***काज़ी मुहम्मद ईसा***
***महाप्रबंधक और प्रबंध संपादक***

*भाषण*

# भारत में वित्तीय बाजार : स्थिरता और विकास की यात्रा

*- शक्तिकान्त दास*

***गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक***

*(27 जनवरी, 2023 को दुबई में आयोजित 22वें एफआईएमएमडीए-पीडीएआई वार्षिक सम्मेलन में दिया गया भाषण)*

**आ**ज एफआईएमएमडीए[1]-पीडीएआई[2] के वार्षिक सम्मेलन का हिस्सा बनकर मुझे खुशी हो रही है। रिज़र्व बैंक इस बात की सराहना करता है कि पिछले कुछ वर्षों में भारत में वित्तीय बाजारों के विकास में एफआईएमएमडीए और पीडीएआई ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और हाल ही में, कोविड-19 के उथल-पुथल भरे समय, यूक्रेन में युद्ध और वित्तीय बाजारों में अस्थिरता के बीच, भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ साझेदारी करते हुए, बाजारों और अर्थव्यवस्था का मार्गदर्शन किया है।

2. चूंकि आज मैं बाजार के दक्ष खिलाड़ियों, दिग्गजों और विशेषज्ञों के सामने बोल रहा हूँ, इसलिए मैंने सोचा कि यह हमारे वित्तीय बाजारों की पिछले एक दशक की यात्रा को फिर से देखने और इस बात पर विचार करने का सही समय होगा कि हम कहाँ तक पहुंचे हैं और हम इसके आगे के सफर के बारे में क्या सोचते हैं। हम कह सकते हैं कि यह अतीत से सीखते हुए आगे बढ़ने का प्रयास होगा।

3. वैश्विक वित्तीय संकट से लेकर यूरोजोन राष्ट्रिक ऋण संकट तक; टेपर टैंट्रम से लेकर ब्रेक्सिट तक; अभूतपूर्व मात्रात्मक शिथिलता से लेकर हालिया स्मृति में सबसे त्वरित मौद्रिक सख्ती तक; संपूर्ण मानव जाति को गतिशून्य कर देने वाली महामारी से लेकर पूरी वैश्विक व्यवस्था के लिए खतरा बन जाने वाले भू-राजनीतिक संकट तक- यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगी कि वैश्विक वित्तीय संकट के बाद के वर्षों में दुनिया एक तूफान से दूसरे तूफान में फँसती चली गई है।

4. इस पृष्ठभूमि में, भारतीय वित्तीय बाजारों की यात्रा दो प्रमुख उद्देश्यों- स्थिरता और विकास से प्रेरित रही है। संकट प्रबंधन इस यात्रा का एक प्रमुख घटक रहा है। बहरहाल, वित्तीय बाजारों को विस्तृत करने और गहन बनाने के मुख्य उद्देश्य के साथ विकासात्मक सुधारों का सफर भीषण तूफानों के बीच भी जारी रहा।

## अब तक का सफर

5. पिछले कुछ दशकों में भारतीय वित्तीय बाजारों की यात्रा पर मैं थोड़ी चर्चा करता हूँ। 1980 के दशक के अंत तक, भारतीय अर्थव्यवस्था को एक प्रशासित ब्याज दर व्यवस्था, निश्चित विनिमय दर, एक आबद्ध (कैप्टिव) सरकारी प्रतिभूति बाजार और चालू एवं पूंजी खाता प्रतिबंधों से जाना जाता था। 1990 के दशक के दौरान नीतिगत उपायों के जरिये बाजार-निर्धारित ब्याज दर एवं विनिमय दर, बहुसंकेतक दृष्टिकोण और अंततः मौद्रिक नीति के संचालन में लचीला मुद्रास्फीति लक्ष्यीकरण, चालू खाते में

परिवर्तनीयता और पूंजी खाते के क्रमशः उदारीकरण की ओर बढ़ने की दिशा में कदम उठाए गए। कई प्रमुख विधायी परिवर्तनों से नीतिगत उपायों को बल मिला- विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (फेमा), 1999; सरकारी प्रतिभूति अधिनियम, 2006; सरकारी प्रतिभूतियों, डेरिवेटिवों और मुद्रा बाजार के लिखतों पर रिज़र्व बैंक को स्पष्ट नियामक शक्तियां प्रदान करने के लिए 2006 में आरबीआई अधिनियम में संशोधन; और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007। मुद्रा बाजार, सरकारी प्रतिभूति बाजार, विदेशी मुद्रा बाजार और डेरिवेटिव बाजारों को समाशोधन और गारंटीकृत निपटान प्रदान करने के लिए 2001 में क्लियरिंग कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड की स्थापना की गई थी। तत्काल सकल निपटान प्रणाली (आरटीजीएस) और एनडीएस-ओएम प्लेटफॉर्म का संचालन आरंभ किया गया था। डेरिवेटिवों के लिए एक ट्रेड रिपॉजिटरी स्थापित की गई थी। 2009 के पिट्सबर्ग शिखर सम्मेलन में जी-20 द्वारा अपने सुधार एजेंडे को लागू करने के बाद ही इनमें से कुछ पहलें वैश्विक स्तर पर महत्वपूर्ण हो गई थीं।

6. वैश्विक वित्तीय संकट (2008) के बाद, भारतीय वित्तीय बाजार नवजात अवस्था में थे लेकिन बढ़ रहे थे। अधिकांश बाजार क्षेत्रों में विदेशी भागीदारी के प्रति दृष्टिकोण संभल-संभल कर आगे बढ़ने वाला था। डेरिवेटिव बाजार, जो जोखिमों की हेजिंग के लिए बाजार थे, प्रतिभागियों और उत्पादों की संख्या के लिहाज से सीमित थे। इस बीच, 2013 में प्रकाशित बीआईएस त्रैवार्षिक सर्वेक्षण से पता चला कि विदेशों में भारतीय रुपये में रुचि बढ़ रही थी। हालांकि, तटीय और अपतटीय विदेशी मुद्रा एवं ब्याज दरों में अंतर ज्यादा के कारण, रुपये के लिए तटीय और अपतटीय बाजार सेगमेंटेड रहे।

## प्रतिकूल और अनुकूल परिस्थितियाँ

7. कुछ अधिक हाल का समय देखें तो पिछले दशक में हमारी कई नीतियां संकट प्रबंधन से मिली सीखों के साथ-साथ, उन विकासात्मक उद्देश्यों से निर्देशित रही हैं, जिन्हें हमारा देश हासिल करना चाहता है। जैसे-जैसे दुनिया एक के बाद एक तूफानों को पार करते हुए आगे बढ़ती गई, वैसे-वैसे हम प्रमुख वैश्विक प्रतिकूलताओं के प्रभाव-प्रसार से बचने की भरसक कोशिश करते गए।

8. अर्थव्यवस्था की आवश्यकताएँ भी हमारी नीति को निर्देशित करने में समान रूप से बाध्यकारी थीं। पिछले दशक में जैसे-जैसे वास्तविक/वस्तु क्षेत्र का विकास हुआ, वित्तीय बाजारों से अपेक्षाएं भी बढ़ीं। अर्थव्यवस्था की जरूरतें इन प्रगतियों को दर्शाती हैं। इस बात के परिप्रेक्ष्य में, आइए कुछ आंकड़ों पर गौर करें। नॉमिनल जीडीपी वित्त वर्ष 2010 के रु.64 लाख करोड़ से चार गुना बढ़कर वित्त वर्ष 2023 में रु.273 लाख करोड़ हो गया।[3] इसी अवधि के दौरान बाहरी व्यापार भी रु.29 लाख करोड़ से चार गुना बढ़कर रु.137 लाख करोड़ हो गया।[4] जीडीपी में व्यापार का अनुपात 2000 में रहे 25% से बढ़कर 2021 में 45% हो गया है।[5] देश में प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई)[6] 2010 के बाद तेजी से बढ़कर ढाई गुना हो गया है। भारत में वाणिज्यिक क्षेत्र में संसाधनों का प्रवाह वित्त वर्ष 2012 में रहे रु.12 लाख करोड़ से लगभग दुगुना बढ़कर वित्त वर्ष 2022 में रु.22 लाख करोड़ हो गया।[7] यद्यपि बैंक वित्तपोषण का एक प्रमुख स्रोत बने हुए हैं, वाणिज्यिक क्षेत्र की बाजार उधारी[8] वित्तीय वर्ष 2012 में रहे रु.74,000 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2022 में रु.3,16,000 करोड़ हो गई। जैसे-जैसे हमारी अर्थव्यवस्था और वित्तीय बाजारों का विकास हुआ, वैसे-वैसे विश्व अर्थव्यवस्था और वैश्विक वित्तीय बाजारों के साथ इसका एकीकरण भी बढ़ा है। बढ़ती अर्थव्यवस्था और सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में बने रहने की हमारी आकांक्षाओं ने हमारी फंडिंग जरूरतों का विस्तार किया है। इन सभी के लिए बड़े और सघन वित्तीय बाजारों की आवश्यकता है।

## प्रतिकूल परिस्थितियों के प्रति नीतिगत प्रतिक्रिया

9. हाल ही के समय में हमारी कुछ नीतिगत प्रतिक्रियाओं को देखना प्रासंगिक होगा, विशेष रूप से प्रमुख वैश्विक विपरीत परिस्थितियों के संदर्भ में। पिछले दशक में उथल-पुथल के एक के बाद एक एपिसोड ने अर्थव्यवस्था के लिए चुनौतियों के ढेर

खड़े कर दिए थे। इन चुनौतियों के लिए अलग-अलग जवाबी कार्रवाई किए जाने की जजरूरत थी।

10. 2008 में नीतिगत कार्रवाइयों का उद्देश्य प्रणाली में चलनिधि की सहज स्थिति, विदेशी मुद्रा भंडार को बढ़ाना सुनिश्चित करना और एक संकट प्रबंधन ढांचा बनाए रखना था जो विश्व स्तर पर होने वाले वित्तीय संकट के प्रति अर्थव्यवस्था को संभाले रख सके। इसके लिए पारंपरिक उपकरण जैसे कि नीतिगत ब्याज दरें और आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर) का इस्तेमाल किया गया। विदेशी मुद्रा प्रबंधन के उपाय के रूप में अन्य बातों के साथ-साथ अनिवासी भारतीयों द्वारा कार्पोरेट्स के लिए बाह्य वाणिज्यिक उधार (ईसीबी) हेतु विदेशी मुद्रा जमाराशियों पर ब्याज दर की सीमा में छूट दिया जाना रहा है। अपरंपरागत उपायों में ये उपाय शामिल थे– भारतीय बैंकों के लिए रुपया-डालर स्वैप सुविधा, म्युचुअल फंडों के लिए एक पुनर्वित्त विंडो और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को सहायता प्रदान करने के लिए एक विशेष प्रयोजन साधन (एसपीवी) की व्यवस्था की गई।

11. 2013 में फेडरल रिज़र्व द्वारा मात्रात्मक सहजता के प्रारंभिक टेपर की घोषणा के बाद बाजार सहभागियों के विश्वास को बहाल रखने तथा रुपये पर दबाव को नियंत्रित करने के प्रयोजनों ने रिज़र्व बैंक की नीतिगत जवाबी कार्रवाइयों का मार्दर्शन किया। मौद्रिक स्थितियों को अपरंपरागत उपकरणों के माध्यम से कठोर बनाया गया। पूंजी प्रवाह का प्रबंधन करने के लिए विदेशी मुद्रा बाजार के लिए किए गए उपायों में प्रत्यक्ष हस्तक्षेप और प्रशासनिक उपाय दोनों शामिल हैं। इन उपायों में गैर-आवश्यक वस्तुओं के आयात पर प्रतिबंध, पीएसयू कंपनियों के तेल के लिए एक विशेष डालर स्वैप विंडो खोलना, विदेशी मुद्रा अनिवासी-बैंक (एफसीएनआर-बी) जमाराशियों के लिए एक रियायती स्वैप विंडो, बैंकों की विदेशी उधार सीमा में वृद्धि, सरकारी ऋण में विदेशी निवेश की सीमा में वृद्धि और बाहरी निवेश प्रवाह पर प्रतिबंध, उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) पात्रता के साथ-साथ एक्सचेंज ट्रेडेड डेरिवेटिव शामिल हैं।

12. मार्च, 2020 में कोविड-19 महामारी के प्रकोप ने यह जरूरी कर दिया था कि उभरते या संभाव्य बाजार में अत्यधिक अव्यवस्था उत्पन्न होने की स्थिति के पहले समाधान के लिए तेज और केंद्रित नीतिगत जवाबी कार्रवाई की जाए। पहले की तरह नीतिगत दरें कम की गईं और प्रणालीगत चलनिधि का विस्तार किया गया। लेकिन, इस बार नीतिगत गलियारे को असमान रूप से बढ़ाया गया था और निश्चित रिवर्स रेपो दर अल्प एवं दीर्घकालिक ब्याज दरों के उभार को नियंत्रित करने का प्रभावी उपकरण बन गई। नीतिगत दरों के प्रसारण को बेहतर बनाने तथा प्रभावित क्षेत्रों को क्रेडिट के प्रवाह के बने रहने को सुनिश्चित करने के लिए अपरंपरागत उपायों का इस्तेमाल किया गया जैसे- दीर्घकालिक रेपो परिचालन (एलटीआरओ), लक्ष्यित एलटीआरओ तथा अखिल भारतीय वित्तीय संस्थाओं के लिए विशेष पुन:वित्त सुविधाएं। म्यूचुअल फंड के लिए एक विशेष चलनिधि सुविधा लागू की गई ताकि मोचन संबंधी दबाव को कम किया जा सके। पहली बार ऐसा हुआ कि रिज़र्व बैंक ने सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-सैप) के माध्यम से अर्थव्यवस्था में बहाली लाने के लिए अपने तुलन पत्र को गिरवी रख दिया जिसमें क्रय की जाने वाली राशि के लिए सर्वाधिक अग्रिम वचनबद्धता प्रदान की गई थी। विशेष खुले बाजार परिचालन किए गए, जिसमें प्रतिभूतियों की एक साथ खरीद-फरोख्त की गई ताकि प्रतिफल वक्र की स्थिति को सही दिशा में बनाए रखा जा सके तथा चलनिधि का प्रबंधन हो सके। उभरते समय के साथ-साथ आगे के लिए तथा स्थिति-प्रज्ञ मार्गदर्शन को प्रमुखता प्राप्त हुई जिसमें रिज़र्व बैंक की वचनबद्धता का आश्वासन था कि वित्तीय स्थिति को सौहार्दपूर्ण बनाए रखा जाएगा। यह संप्रेषण हमारे मौद्रिक नीति टूल-किट का महत्वपूर्ण हिस्सा साबित हुआ।

13. यूक्रेन में दुबारा युद्ध छिड़ जाने से जोखिम-भावना और भी क्षीण हो गई है जिसमें वस्तुओं की कीमतें और मुद्रास्फीति कई दशकों के सबसे उच्च स्तर पर पहुच गई। ज्यों ही प्रमुख केंद्रीय बैंकों ने मुद्रास्फीति संबंधी दबावों को दूर करने के लिए नीतिगत दरों को बढ़ाना शुरू किया और चलनिधि

की स्थिति को सख्त कर दिया, वित्तीय बाजार में अस्थिरता का एक दुष्चक्र पैदा हो गया और इसके कारण रुपये पर काफी दबाव बना गया। इस बार नीतिगत जवाबी कार्रवाई ने बाहरी प्रवाहों को नियंत्रित करने के लिए प्रशासनिक उपायों का सहारा नहीं लिया बल्कि आनेवाली जमाराशियों, ऋण-लिखतों तथा ईसीबी में विदेशी निवेश को प्रोत्साहित करके आवक प्रवाह को बढ़ाने के उपायों पर ध्यान केंद्रित किया। निर्यात को बढ़ाने तथा रुपये में विश्व की बढ़ती हुई रुचि को सहारा देने के लिए रुपये में किए गए निर्यात/ आयात की इनवाइसिंग, भुगतान तथा निपटान के संबंध में अतिरिक्त व्यवस्था लागू की गई।

14. मैं यहां जिस बात पर ज़ोर देना चाहता हूँ वह यह है कि उथल-पुथल के विभिन्न प्रकरणों के प्रति रिज़र्व बैंक की जवाबी कार्रवाई स्पष्ट, सामान्य स्वरूप की थी जिसमें जवाबी कार्रवाई प्रत्येक प्रकरण के अनुरूप की गई थी, चाहे वह नीतिगत प्रयोजन तथा विकल्प को लेकर हो और चाहे टूल-किट के उपयोग के संबंध में हो। प्रत्येक जवाबी कार्रवाई अंतर्निहित व्यापक आर्थिक स्थितियों का प्रकार्य थी जिससे पिछले संकटों से ली गई सीख परिलक्षित होती थी। इस संदर्भ में, मैं हमारी नीतिगत प्रतिक्रियाओं की तीन प्रमुख विशेषताओं का उल्लेख करना चाहूँगा। पहली, रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए सभी चलनिधि संबंधी प्रबंध परिचालन जिसमें म्यूचुअल फंडों तथा एनबीएफसी भी शामिल हैं, हमेशा बैंकों के माध्यम से किए गए जो रिज़र्व बैंक के लिए चलनिधिक प्रवाह माने जाते हैं, यहां तक कि शांति काल में थी। दूसरी, ऐसे उपाय जिसमें संपार्श्विक मानकों में कोई कमी नहीं की गई तथा यह सुनिश्चित किया गया कि केंद्रीय बैंक, प्रतिपक्षी जोखिमों से सुरक्षित बने रहें। तीसरी, इस बार जितने उपाय किए गए, वे सभी समयबद्ध थे और वे उसी समय समाप्त हुए जो मूल रूप से परिपक्व होने के लिए परिभाषित किए गए थे। उदाहरण के तौर पर, जी-सैप को बंद कर दिया गया था, सीआरआर के संबंध में छूट उसे सामान्य बनाए रखने के लिए दी गई तथा चलनिधि प्रबंध ढांचे में अप्रैल 2022 में बदलाव किए गए ताकि स्थायी जमा सुविधा (एसडीएफ) को क्रियान्वित रखा जा सके। इन उपायों ने हमें संभावित चलनिधि शिकंजे, जिसे चक्रव्यूह कहते हैं, से बाहर निकलने में सक्षम बनाया है।

15. यह दिलचस्प और संभवत: विरोधाभासी बात है कि एक दशक की अभूतपूर्व चुनौतियों के दौरान वित्तीय बाजारों में सुधार और विकास के उपाय अप्रत्याशित गति से हुए हैं। सुधारों का उद्देश्य तटीय वित्तीय बाजारों को बढ़ाना और कीमत उपाय की दक्षता में वृद्धि करना था। हाल के सुधार इनसे संबंधित हैं- (i) घरेलू बाजारों में अनिवासियों की पहुँच को आसान बनाने और निवासियों को अपतटीय बाजारों तक पहुँचने की अनुमति देकर समानांतर बाजार विभाजन को दूर करना; (ii) आसान पहुँच के प्रावधान के माध्यम से वित्तीय बाजारों और खुदरा भागीदारी में अनिवासी भागीदारी को प्रोत्साहित करके सहभागिता आधार का विस्तार करना, उदाहरण के लिए रिटेल डायरेक्ट और एफएक्स रिटेल प्लेटफॉर्म के माध्यम से; (iii) अधिक प्रबुद्ध उपयोगकर्ताओं को उनकी हेजिंग जरूरतों के लिए बाजारों तक पहुँचने और बाजार के उतार-चढ़ाव पर अपने विचार व्यक्त करने की सुविधा प्रदान करना; (iv) उत्पादों के एक बड़े सूट (समूह) की शुरुआत के माध्यम से नवोन्मेष को बढ़ावा देना जिसे वैयक्तिक बाजार सहभागियों[9] की जरूरतों के अनुरूप बनाया जा सकता है; और (v) खुदरा उपयोगकर्ता की सुरक्षा और एक ठोस, स्वीकार्य और ग्राहक उपयुक्तता फ्रेमवर्क के माध्यम से उचित उपयोगकर्ता आचरण को सुनिश्चित करते हैं। प्रभावी समाशोधन और निपटान व्यवस्था, बेंचमार्क सुधार, पारदर्शी आवश्यकताओं और बाजार दुरुपयोग पर नियम, अन्य के अतिरिक्त से एक मजबूत बुनियादी फ्रेमवर्क और प्रवर्तन फ्रेमवर्क स्थापित किया गया है।

16. पूंजी खाता परिवर्तनीयता के उच्च स्तर को प्राप्त करने की दिशा में भी भारत एक लंबा सफर तय कर चुका है। कुछ संवेदनशील/रणनीतिक क्षेत्रों के अतिरिक्त एफडीआई अप्रतिबंधित होने के साथ प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई) प्रवाह का उदारीकरण पिछले दशक में जारी रहा। घरेलू बाजार बाजारों में अनिवासी निवेश की सीमाओं को उदार

बनाया गया। सरकारी और कॉर्पोरेट बॉण्ड में अनिवासी निवेश की सुविधा के लिए स्वैच्छिक प्रतिधारण मार्ग (वीआरआर) शुरु किया गया। एक संपूर्ण सुलभ मार्ग (एफएआर) को पोर्टफोलियो ऋण प्रवाह के उपरांत उदारीकरण के हिस्से के रूप में पेश किया गया, जो निर्दिष्ट बेंचमार्क सरकारी प्रतिभूतियों में अनिवासी निवेश पर कोई सीमा नहीं रखता है। ईसीबी फ्रेमवर्क को व्यापक रूप से उदारीकृत किया गया था और अब यह केवल एक समग्र सुलभ सीमा और कुछ "अंतिम उपयोग" प्रतिबंधों के अधीन है। सीमापारीय प्रत्यक्ष निवेश (ओडीआई) के लिए विनियमों को भी युक्तिसंगत और उदार बनाया गया है। वर्तमान में एलआरएस चालू और पूंजी खाता लेन-देन दोनों के लिए उपलब्ध है।

## आज हम कहाँ है?

17. कई आघातों के उपरांत, वर्ष 2023 में वैश्विक अर्थव्यवस्था के अत्यधिक संकुचित रहने का अनुमान है। वैश्विक अर्थव्यवस्था के लिए विकास और मुद्रास्फीति दोनों ही मामलों में सबसे खराब समय गुजर गया प्रतीत होता है। हाल में, विभिन्न देशों में कोविड संबंधी प्रतिबंधों और मुद्रास्फीति में कमी के साथ, हालांकि जो अभी भी अधिक है, केंद्रीय बैंकों ने कम दर वृद्धि अथवा विराम की शुरुआत की है। साथ ही, उन्होंने मुद्रास्फीति को लक्ष्य के करीब लाने के अपने संकल्प को जोरदार ढंग से दोहराया है। भविष्य में, लंबी अवधि के लिए उच्च नीतिगत दरों की संभावना स्पष्ट दिखती है। संवृद्धि के मोर्चे पर, कुछ महीने पहले तक अनुमानित गंभीर और अधिक व्यापक मंदी की तुलना में वर्तमान में यह एक नरम मंदी के आसपास घूम रही है।

18. इस प्रतिकूल और अनिश्चित अंतरराष्ट्रीय माहौल में, भारतीय अर्थव्यवस्था आघात-सह बनी हुई है, जो अपने समष्टि आर्थिक आधार से मजबूती हासिल कर रही है। हमारी वित्तीय प्रणाली सुदृढ़ और स्थिर बनी हुई है। बैंक और कॉरपोरेट, संकट से पहले की तुलना में, अधिक मजबूत हैं। बैंक क्रेडिट में द्वि-अंकी वृद्धि देखी गई है। भारत को व्यापक रूप से, धुंधली दुनिया में एक उज्ज्वल सितारे के रूप में देखा जा रहा है। हमारी मुद्रास्फीति उच्च बनी हुई है, लेकिन नवंबर और दिसंबर 2022 के दौरान इसमें स्वागत योग्य नरमी देखी गई है। हालांकि कोर मुद्रास्फीति स्थिर और उच्च बनी हुई है।

19. बाहरी मोर्चे पर देखें तो वि-भूमण्डलीकरण और संरक्षणवाद जोर पकड़ रहे हैं, जैसा कि हाल में वैश्विक आपूर्ति-शृंखला के आघात के दौरान देखा गया है। इस प्रकार ऐसी चुनौतियों से निपटने के लिए द्विपक्षीय व्यापार संबंधों का होना और सुदृढ़ीकरण आवश्यक है। हाल ही में, भारत ने संयुक्त अरब अमीरात और ऑस्ट्रेलिया के साथ द्विपक्षीय व्यापार समझौतों पर हस्ताक्षर किए हैं और इस तरह के और समझौतों की बात प्रगति पर है। वर्ष 2022-23 की पहली छमाही के दौरान सकल घरेलू उत्पाद के अनुपात में औसत चालू खाता घाटा 3.3 प्रतिशत रहा। माल निर्यात पर धीमी वैश्विक मांग का भार पड़ रहा है; परंतु हमारी सेवाओं और विप्रेषण का निर्यात मजबूत बना हुआ है। सेवाओं और विप्रेषण के तहत निवल शेष में बड़ा अधिशेष बना रहा है, जो आंशिक रूप से व्यापार घाटा का समायोजन करता है। परिणामत: चालू खाता घाटा प्रमुख रूप से प्रबंधनीय है और व्यवहार्यता के मापदंडों के अंतर्गत है।

20. वित्तपोषण पक्ष की ओर देखा जाए तो निवल एफडीआई प्रवाह मजबूत बने रहे तथा विदेशी पोर्टफोलियो प्रवाह जुलाई 2022 से फिर से शुरू हो गया है, जिसमें समय-समय पर बीच में कुछ बहिर्वाह भी हुए हैं। विदेशी मुद्रा भंडार का आकार सहज बना हुआ है तथा 21 अक्तूबर 2022 के 524 बिलियन अमरीकी डालर की तुलना में 13 जनवरी 2023 को यह बढ़कर 572 बिलियन अमरीकी डालर हो गया था। इतना ही नहीं, अंतरराष्ट्रीय मानकों के हिसाब से भारत का बाह्य ऋण अनुपात भी कम ही है। इस स्थिति ने, पूंजी का प्रवाह नियंत्रित करने तथा घरेलू मुद्रा को और अधिक अंतरराष्ट्रीयकृत बनाने के लिए कदम उठाने, यहां तक कि अत्यधिक पूंजी बहिर्वाह के प्रकरणों में भी, रिज़र्व बैंक को सक्षम बनाया है।

21. विश्व के प्रत्येक जोखिम-रहित प्रकरण के दौरान अमरीकी डालर मजबूत हुआ है जिससे अधिकांश करेंसियों के मूल्य गिरने का दबाव बढ़ता रहा है।

संकट के क्रमिक प्रकरणों के दौरान रुपये का तुलनात्मक प्रदर्शन[10] अपनी अलग कहानी बयान करता है। वैश्विक वित्तीय संकट के दौरान रुपये में बदतरीन मूल्यह्रास हुआ था– 1 अप्रैल 2008 और 3 मार्च 2009 के बीच रुपये ने अमरीकी डालर के मुकाबले अपना 23% मूल्य खो दिया था। इसी प्रकार से 01 मई 2013 और 28 अगस्त 2013 के मध्य टेपर टैंट्रम के दौरान रुपये में 22% मूल्यह्रास हुआ था। लेकिन, बाद के उथल-पुथल के प्रत्येक प्रकरण में रुपये में मूल्यह्रास अपेक्षाकृत कम था। महामारी के आरंभिक दिनों में अर्थात 17 फरवरी 2020 और 21 अप्रैल 2020 के बीच रुपये में केवल 7% का मूल्यह्रास हुआ था। यहां तक कि वर्ष 2022 में यूक्रेन से उत्पन्न भू-राजनैतिक तनवों के दौरान भी जहां 24 फरवरी 2022 और 19 अक्तूबर 2022 के बीच अमरीकी डालर के मुकाबले रुपये में 9% का मूल्यह्रास हुआ था, इस प्रकार रुपये का प्रदर्शन अधिकांश उन्नत एवं उसके उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं की करेंसियों से कहीं बेहतर था।

22. महत्वपूर्ण रूप से, अस्थिरता के समय में रुपये का प्रदर्शन प्रभावशाली रहा। उदाहरण के लिए 1-महीने की अंतर्निहित अस्थिरता सहित वैश्विक वित्तीय संकट के दौरान रुपये ने 10 अक्तूबर 2008 को 25% के उच्च स्तर को छू लिया था तथा टेपर टैंट्रम अवधि के दौरान 29 अगस्त 2013 को 20% के स्तर पर पहुँच गया था। हालांकि, कोविड-19 महामारी के दौरान अंतर्निहित अस्थिरता 24 मार्च 2020 को 20% के सर्वाधिक उच्च स्तर पर थी तथा उसके बाद युद्ध से जुड़ी अनिश्चितताओं एवं प्रमुख केंद्रीय बैंकों द्वारा मौद्रिक सख्ती किए जाने के बावजूद सुनियंत्रित स्थिति में बनी रही। सरकारी बॉण्ड-बाजार समुत्थानशील बने रहे, जिसमें समान समूह के राष्ट्रों के औसत बिड-आस्क स्प्रेड न्यूनतम बने रहे। प्रतिफल वक्र भी, अत्यधिक उच्च सरकारी उधारी के बावजूद बिना किसी अनावश्यक अस्थिरता के, सही क्रम में बना रहा।

## आगे की राह

23. आज, जब हम आगे की ओर निगाह डालते हैं तो अभी भी हमें चुनौतियां नजर आती हैं, किंतु उनके प्रति हम पूरी उम्मीद और विश्वास के साथ तैयारी कर सकते हैं। भारतीय वित्तीय बाजार पिछले वर्षों में काफी हद तक विकसित हुआ है। सरकारी प्रतिभूति बाजार और ओवरनाइट मुद्रा बाजार में चलनिधि का स्तर बढ़ा हुआ है। बिड-आस्क स्प्रेड संकीर्ण बना रहा है जो मूल्य-निर्धारण की क्षमता को प्रदर्शित करता है। विदेशी मुदा बाजार में समग्र व्यापारित मात्रा बढ़ी है और हेजिंग उत्पादों का एक समूह (सुइट) उत्पन्न हो गया है। ब्याज दर स्वैप बाजारों में भी व्यापारित मात्रा लगातार बढ़ी है और इन बाजारों में नए उत्पाद भी विकसित हो रहे हैं। सभी बाजारों में विदेशी मुद्रा बाजार और ब्याज दरों में फासला घटने के साथ तटीय और अपतटीय बाजार ज्यादा से ज्यादा जुड़ते जा रहे हैं। इन बाजारों में अनिवासी की सहभागिता यद्यपि धीरे-धीरे ही सही, बढ़ रही है।

24. वैश्विक अर्थव्यवस्था अभी भी झटकों और अनिश्चितताओं से ग्रस्त है। वित्तीय बाजार अस्थिर बने हुए हैं और भू-राजनैतिक स्थिति तनावपूर्ण बनी रहने वाली है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर खाद्य, ऊर्जा और वस्तुओं की कीमतें कम हुई हैं लेकिन इसमें भी अनिश्चितता बनी हुई है। मुद्रास्फीति उच्च बनी हुई है और सभी देशों में व्यापक आधार पर फैली हुई है। आईएमएफ ने विश्व अर्थव्यवस्था के एक-तिहाई हिस्से में इसमें कमी आने का अनुमान लगाया है।

25. भारत में, हम वित्तीय बाजार के विकास में एक लंबा सफर तय कर चुके हैं लेकिन अभी भी यह कार्य प्रगति पर है। रिज़र्व बैंक और फिमडा (एफआईएमएमडीए) तथा पीडीएआई जैसे हितधारकों को मिलकर काम करने और कतिपय विशेष क्षेत्रों में ध्यान केंद्रित करने की जरूरत है। सरकारी- प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाजार की चलनिधि कुछ ही प्रतिभूतियों और अवधियों तक ही केंद्रित है। ब्याज दर डेरेवेटिव बाजार में मीबोर-आधारित ओआईएस ही एक मात्र प्रमुख चलनिधीय उत्पाद बना हुआ है। अनेक सुविधाजनक नीतिगत उपायों के होते हुए भी मीयादी मुद्रा बाजार अनुपस्थित है। बाजारों में, खासकर डेरेवेटिव बाजारों में, खुदरा खंड की पहुँच और ज्यादा बेहतर करने की

जरूरत है। विदेशी मुद्रा बाजार में, जहां कार्पोरेट्स सख्त बिड-आस्क स्प्रेड से लाभान्वित होते हैं, वहीं छोटे उपयोगकर्ताओं को, निष्पक्ष एवं पारदर्शी मूल्य-निर्धारण हेतु विनियामकीय अपेक्षाओं के बावजूद, मूल्य-निर्धारण संबंधी नुकसान का सामना करना पड़ता है। इसी प्रकार, सरकारी प्रतिभूति बाजारों में खुदरा निवेशकों के लिए चलनिधि सुनिश्चित करने हेतु सुधार की आवश्यकता बनी हुई है।

## निष्कर्ष

26. पिछले दशक में भारतीय वित्तीय बाजारों की यात्रा स्थिरता के साथ निरंतर प्रगति की कहानी कह रही है। हमने इस जहाज को स्थिर रखकर आगे बढ़ाने के अपने दृष्टिकोण के प्रति दृढ़ता और प्रतिबद्धता बनाए रखी है। आगे देखें तो हम यह पाएंगे की ज्यों ज्यों भारतीय बैंकों की उपस्थिति अपतटीय बाजारों में बढ़ेगी, उत्पादों की संख्या बढ़ेगी, घरेलू बाजारों में अनिवासी सहभागिता में वृद्धि होगी और पूंजी खाता परिवर्तनीयता बढ़ेगी, वैसे-वैसे और अधिक चुनौतियाँ पैदा होती जाएंगी।

बाजार सहभागियों को विश्व स्तर पर एकीकृत बाजारों में होने वाले परिवर्तनों और जोखिमों के प्रति खुद को तैयार रखना होगा। मनोवांछित परिणाम प्राप्त करना वित्तीय संस्थाओं और बाजार सहभागियों पर निर्भर करेगा कि वे सुधार के इस एजेंडे को आगे ले जाएं ताकि हमारे पास अधिक गतिमान और समुत्थानशील वित्तीय बाजार उपलब्ध हो।

धन्यवाद।

***

*फुटनोट:*

*1. फिक्स्ड इनकम मनी मार्केट एंड डेरिवेटिव्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (एफआईएमएमडीए)*

*2. प्राइमरी डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (पीडीएआई)*

*3. स्रोत: सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय*

*4. स्रोत: सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, आरबीआई भुगतान संतुलन सांख्यिकी*

*5. स्रोत: विश्व बैंक*

*6. स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक*

*7. स्रोतः भारतीय रिज़र्व बैंक सांख्यिकी पुस्तिका*

*8. बाजार उधारी में गैर-वित्तीय संस्थाओं द्वारा सार्वजनिक और अधिकार मुद्दे, गैर-वित्तीय संस्थाओं द्वारा सकल निजी स्थानन और गैर-बैंकों द्वारा अभिदत्त वाणिज्यिक पत्रों का निवल निर्गम शामिल है।*

*9. जनवरी 2022 से लागू हुए ओटीसी डेरिवेटिव्स में मार्केट मेकिंग के दिशा-निर्देशों ने मार्केट मेकर्स को रेजिडेंट्स को विभिन्न प्रकार के डेरिवेटिव उत्पादों की पेशकश करने की अनुमति दी ताकि वे अपने जोखिमों को कम करने के लिए कुशलतापूर्वक रणनीति तैयार कर सकें। इसके बाद, कई नए उत्पाद, जैसे, एफएक्स बैरियर ऑप्शन, बाइनरी ऑप्शन, फॉरेक्स मार्केट में लक्षित रेंज फॉरवर्ड और ब्याज दर बाजार में स्वैपशन और कुल रिटर्न स्वैप पेश किए गए हैं।*

*10. स्रोतः ब्लूमबर्ग के डेटा का इस्तेमाल रुपये के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने के लिए किया गया है।*

*11. 01 जनवरी, 2022 और 20 जनवरी, 2023 के बीच रुपये की दैनिक औसत 1-महीने की अंतर्निहित अस्थिरता 5% थी और 7 मार्च, 2022 को यह 8% के उच्च स्तर पर पहुँच गई। स्रोत: ब्लूमबर्ग*

आलेख

# एमएसएमई वित्तपोषण में बैंकों व अन्य वित्तीय संस्थाओं के बीच सह-उधार

- नौशाबा हसन
सहायक महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक
टी.पी.नगर, कोरबा, छत्तीसगढ़

किसी भी व्यवसाय के लिए वित्त की पर्याप्त और समय पर उपलब्धता मूलभूत आवश्यकताओं में से एक है। सूक्ष्म, लघु या मध्यम उद्यम से जुड़े ज्यादातर लोग पहली बार ही अपना व्यवसाय शुरू कर रहे होते हैं तथा अक्सर बहुत ही कम/अपर्याप्त पूंजी से ही अपना व्यापार शुरू करते हैं। ऐसे में इन उद्यमों को केवल तकनीकी, विपणन और प्रबंधकीय सहायता की आवश्यकता ही नहीं वरन पर्याप्त बीज पूंजी की भी आवश्यकता होती है। इसके अतिरिक्त बहुधा कई स्थापित एमएसएमई उद्यमों को भी प्रौद्योगिकी उन्नयन, क्षमता विस्तार की वृद्धि और विपणन हेतु अतिरिक्त पूंजी की जरूरत होती है।

संक्षेप में कहें तो विभिन्न एमएसएमई उद्यमों को निम्नलिखित कार्यों को पूरा करने के लिए बाह्य वित्तपोषण या आर्थिक सहायता की आवश्यकता होती है: फैक्ट्री, भूमि और बिल्डिंग निर्माण के लिए स्थानों का अधिग्रहण, कच्चे माल, स्टॉक इन प्रोग्रेस, तैयार माल हेतु कार्यशील पूंजी की आवश्यकता और बिलों की भुनाई, लैब उपकरण, टेस्टिंग उपकरण आदि को शामिल करते हुए प्लांट और मशीनरी की खरीदी, सामयिक रुप से कच्चे माल की अत्यावश्यक जरुरतों को पूरा करने हेतु अंतरिम अतिरिक्त सहायता, किसी भी अन्य योग्य उद्देश्य हेतु अतिरिक्त वित्तीय सहायता आदि।

भारत सरकार ने अपनी विभिन्न एजेंसियों के माध्यम से, एमएसएमई क्षेत्र को पर्याप्त वित्तपोषित करने हेतु कई महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। इस परिप्रेक्ष्य में देश में समय-समय पर कुछ विशिष्ट कार्यबलों एवं समितियों का भी गठन किया गया है जिनमें उल्लेखनीय रूप से शामिल हैं: एमएसएमई क्षेत्र को ऋण की सुपुर्दगी प्रणाली सुधारने हेतु कपूर समिति, संस्थागत ऋण की पर्याप्तता हेतु नायक समिति, वित्तपोषण के लिए समूह आधारित ऋण हेतु गांगुली समिति, माइक्रो, लघु और मध्यम उद्यम पर प्रधानमंत्री का टास्क-फोर्स (अध्यक्षः श्री टी. के. ए. नायर), ऋण गारंटी योजना की समीक्षा हेतु कार्यकारी-दल (अध्यक्षः श्री वी. के. शर्मा) और, एमएसएमई क्षेत्र के उत्थान हेतु श्री यू. के. सिन्हा की अध्यक्षता में गठित कमेटी।

इन विभिन्न कार्यसमूहों अथवा कमेटियों की रिपोर्ट में जो बात प्रमुख रूप से सामने आती है, वह है- एमएसएमई क्षेत्र में मांग और आपूर्ति अर्थात डिमांड एंड सप्लाई में भारी विषमता। विभिन्न रिपोर्टों में बताया गया है कि देश की अर्थव्यवस्था में इतनी महत्वपूर्ण भूमिका के निर्वहन के बावजूद एमएसएमई उद्यमों की पहुँच से संस्थागत वित्तपोषण के स्रोत अभी भी बहुत दूर हैं। उदहारण के तौर पर, यू. के. सिन्हा समिति की रिपोर्ट में बताया गया है कि एमएसएमई क्षेत्र में वित्तपोषण की कुल आवश्यकता

37 ट्रिलियन रुपये की है जबकि इन इकाइयों को संस्थागत स्रोतों से 14.5 ट्रिलियन रुपये का वित्तपोषण ही प्राप्त होता है जिसका अर्थ है- लगभग 20-25 ट्रिलियन रुपये का वृहद वित्तपोषण अंतर!

संस्थागत स्रोतों द्वारा समय पर और पर्याप्त वित्तपोषण उपलब्ध न होना इन उद्यमों की प्रगति में सबसे बड़ी बाधा है। देश के आर्थिक सेन्सस के अनुसार इस क्षेत्र में अधिकांश वित्तपोषण संस्थागत स्रोतों के बजाय उद्यमी के स्वयं की बचत अथवा असंस्थागत स्रोतों से होता है, जो नीति निर्माताओं के लिए एक चिंता का विषय बना हुआ है। ऋण प्राप्त करने में मुख्य बाधा औपचारिक वित्तीय संस्थाओं की जटिल दस्तावेजीकरण प्रक्रिया एवं निर्णय लेने में देरी भी है, जिससे अनौपचारिक स्रोतों से ऋण प्राप्त करने पर निर्भरता इन एमएसएमई उद्यमियों की मजबूरी है। समय से वित्त उपलब्ध ना होने के कारण इन उद्यमों का सुनियोजित विकास नहीं हो पाता एवं यह जल्द ही रुग्णता अर्थात सिकनेस की ओर अग्रसर हो जाते हैं।

सामान्य रूप से इन उद्यमों में बाजार जोखिम के साथ साथ साथ क्रेडिट डिफ़ॉल्ट रिस्क भी होता है जिसके चलते बैंक इन्हें ऋण देने में हिचकिचाते हैं और इन इकाइयों की स्थिति बद से बदतर होती जाती है। छोटे एवं लघु उद्यम देश के दूरदराज के स्थानों तक वहां भी फैले हुए हैं जहां भौतिक बैंक शाखाएं उपलब्ध नहीं हैं। इसके अलावा, बैंकिंग कारेसपोंडेंट/फैसिलिटेटर तंत्र अभी तक उस स्तर तक परिपक्व नहीं हुआ है जहां वे ऋण वितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं।

## भारत में एमएसएमई उद्यमों हेतु संस्थागत वित्तपोषण के अवसर

वित्तीय कठिनाइयों का सामना कर रहे एमएसएमई उद्यमों को उनके 'जीवन चक्र' के दौरान समय-समय पर वित्तीय सहायता उपलब्ध करवाने के लिए केन्द्र तथा राज्य सरकारें, विभिन्न सरकारी निकाय, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक तथा अन्य वित्तीय संस्थानों ने अनेक कदम उठाये हैं।

### *1. केंद्र सरकार*

भारत सरकार ने एमएसएमई इकाइयों के स्वस्थ विकास एवं प्रगति हेतु अनेक कदम उठाये हैं। स्वतंत्रता प्राप्ति के बाद से लेकर अबतक एमएसएमई क्षेत्र के उत्थान हेतु अनेक योजनाएं चलाई गई हैं। हाल के दिनों की चर्चित कुछ मुख्य योजनाएं निम्नानुसार हैं:

*प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम (PMEGP)*: यह नए सूक्ष्म उद्यमों की स्थापना तथा देश के ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में रोजगार के अवसर पैदा करने के लिये क्रेडिट लिंक्ड सब्सिडी योजना है।

*पारंपरिक उद्यमों के उत्थान के लिये निधि की योजना (SFURTI):* इसका उद्देश्य कारीगरों और पारंपरिक उद्यमों को समूहों में व्यवस्थित करना तथा इस प्रकार उन्हें वर्तमान बाजार परिदृश्य में प्रतिस्पर्द्धी बनाने के लिये वित्तीय सहायता प्रदान करना है।

*नवाचार, ग्रामीण उद्यम और उद्यमिता को बढ़ावा देने हेतु योजना (ASPIRE):* यह योजना 'कृषि आधारित उद्यम में स्टार्टअप के लिये फंड ऑफ फंड्स', ग्रामीण आजीविका बिज़नेस इनक्यूबेटर (LBI), प्रौद्योगिकी व्यवसाय इनक्यूबेटर (TBI) के माध्यम से नवाचार व ग्रामीण उद्यमिता को बढ़ावा देती है।

*सूक्ष्म और लघु उद्यम क्लस्टर विकास कार्यक्रम (MSE-CDP):* इसका उद्देश्य एमएसएमई की उत्पादकता एवं प्रतिस्पर्द्धात्मकता के साथ-साथ क्षमता निर्माण को बढ़ाना है।

*क्रेडिट लिंक्ड कैपिटल सब्सिडी और टेक्नोलॉजी अपग्रेडेशन स्कीम (CLCS-TUS):* इसका उद्देश्य संयंत्र व मशीनरी की खरीद हेतु सब्सिडी प्रदान करना और प्रौद्योगिकी उन्नयन की सुविधा प्रदान करना है।

*CHAMPIONS पोर्टल:* इसका उद्देश्य भारतीय एमएसएमई को उनकी शिकायतों को हल करके और उन्हें प्रोत्साहन/समर्थन प्रदान करना और राष्ट्रीय

एवं वैश्विक चैंपियन के रूप में स्थापित होने में सहायता करना है।

*एमएसएमई समाधान:* यह केंद्रीय मंत्रालयों/ विभागों/ सीपीएसई/राज्य सरकारों द्वारा विलंबित भुगतान के बारे में सीधे मामले दर्ज करने में सक्षम बनाता है।

*एमएसएमई संबंध:* यह एक सार्वजनिक खरीद पोर्टल है जिसे केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों द्वारा एमएसएमई से सार्वजनिक खरीद के कार्यान्वयन की निगरानी के लिये शुरू किया गया है।

### *2. राज्य सरकार*

राज्य सरकारें एमएसएमई क्षेत्र को प्रोत्साहन देने के उदेश्य से विभिन्न प्रकार की सब्सिडी और अन्य लाभ उपलब्ध कराती हैं।

### *3. विभिन्न सरकारी निकाय*

इस क्षेत्र की ओर वित्तपोषण का प्रवाह बनाने के लिए एपेक्स स्तर पर केन्द्रीय रेशम बोर्ड, अखिल भारतीय हैंडलूम बोर्ड, हैंडीक्राफ्ट बोर्ड, सेरिकल्चर बोर्ड, केवीआईबी, कॉयर बोर्ड, जैसे सरकारी निकायों की स्थापना की गई है।

### *4. वाणिज्यिक बैंक*

देश में सार्वभौमिक वित्तीय समावेशन को तब तक हासिल नहीं किया जा सकता है, जब तक यह सुनिश्चित न हो कि सूक्ष्म और लघु व्यवसाय वित्तीय रूप से बैंकिंग की मुख्य धारा में शामिल हो गए हैं। विभिन्न बैंकों द्वारा एमएसएमई इकाइयों की बुनियादी जरुरतों के लिए प्रदान किए गए ऋण एवं अग्रिमों का उद्देश्य एमएसएमई उद्यमों के दैनंदिन कार्य-कलापों की विभिन्न आवश्यकताओं को फाईनेंस अर्थात वित्तपोषित करना होता है।

### *5. विविध वित्तीय संस्थान*

वित्तीय संस्थान भारतीय वित्तीय प्रणाली का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं क्योंकि वे अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में मध्यम से दीर्घकालिक वित्त-सुविधा प्रदान करते हैं। वर्ष 1948 में स्थापित प्रथम विकास वित्त संस्थान (डीएफआई) की स्थापना के साथ ही भारत में विकास बैंकिंग के युग की शुरुआत हुई थी। बाद में देश में अन्य विकास वित्तीय संस्थानों जैसे औद्योगिक ऋण और निवेश निगम (1955), यूनिट ट्रस्ट ऑफ इंडिया (1963), औद्योगिक विकास बैंक ऑफ इंडिया (1964), विभिन्न राज्य वित्तीय निगम (एसएफसी), निर्यात-आयात बैंक ऑफ इंडिया (1982), राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (1982) और लघु उद्योग विकास बैंक ऑफ इंडिया (1990) को अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने के लिए स्थापित किया गया है।

### *6. एनबीएफसी*

भारत में ऐसी वित्तीय संस्थाएं हैं जो बैंक नहीं है किंतु वे जमाराशि स्वीकार करती हैं तथा बैंक की तरह ऋण सुविधा प्रदान करती हैं। भारत में इन्हें गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी) कहा जाता है। वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाएं होने के कारण, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां बचत और निवेश समुदाय को परस्पर एक साथ लाने के कार्य में लगी हुई हैं। इस भूमिका में, यह बैंकों के लिए प्रतिस्पर्धी नहीं बल्कि एक मानार्थ भूमिका निभा रही है। एनबीएफसी, बैंक के साथ अपने समझौते के अनुसार प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र की परिसंपत्तियों के निर्माण के लिए सभी क्षेत्रों जैसे कृषि, एसएमई., आरईएच आदि में विभिन्न ऋण श्रेणियों में नए ऋण का उद्भव कर सकती हैं। इससे न केवल इन क्षेत्रों में बैंक के ऋण पोर्टफोलियो को बढ़ाने में मदद मिलती है बल्कि असेवित या अल्प-सेवित क्षेत्रों में एमएसएमई क्षेत्रों को भी आवश्यकतानुसार वित्तपोषित किया जा सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने दिनांक 21/09/2018 के अपने परिपत्र FIDD. CO. Plan. BC. No. 08/ 04.09.01/ 2018-19 के माध्यम से प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण देने के लिए बैंकों और एनबीएफसी द्वारा ऋण के सह-उद्भव के बारे में दिशा-निर्देश जारी किए हैं। इस संदर्भ में, दिनांक 05/11/2020 को भारतीय रिज़र्व बैंक ने सह-उत्पत्ति परिपत्र का स्थान लेते हुए परिपत्र सं. FIDD. CO. Plan. BC. No.8/ 04.09.01/ 2020-21 के माध्यम से प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को बैंकों और एनबीएफसी द्वारा सह-ऋण देने के संबंध में नए दिशा-निर्देश जारी किए हैं।

इन दिशा-निर्देशों के अनुसार, संशोधित योजना का प्राथमिक फोकस अर्थव्यवस्था के असेवित और अल्प-सेवित क्षेत्रों को ऋण के प्रवाह में सुधार करना और बैंकों से धन की कम लागत और एनबीएफसी की अधिक पहुँच को देखते हुए एक किफायती लागत पर अंतिम लाभार्थी को धन उपलब्ध कराना है। नई योजना का नामकरण "सह-ऋण मॉडल" (सीएलएम) के रूप में किया गया है जिसके तहत बैंकों को पूर्व समझौते के आधार पर सभी पंजीकृत एनबीएफसी (एचएफसी सहित) के साथ सह-ऋण देने की अनुमति प्रदान की गई है। इकॉनोमिक्स टाईम्स में दिनांक 06 अगस्त 2022 को प्रकाशित एक खबर के अनुसार, एमएसएमई वित्तपोषण परिप्रेक्ष्य में बैंक और एनबीएफसी के 'सिम्बियोसिस' के परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2023 तक लगभग 300 बिलियन रुपये के वितरण की आशा की जा रही है, जो नि:संदेह ही एमएसएमई क्षेत्र के विकास एवं वित्तीयन को नई गति प्रदान करेगा।

### *7. अन्य नवोन्मेषी संस्थाएं*

इस दिशा में नवीन तकनीकों से लैस कई संस्थाएं भी कार्य कर रही हैं, जिनमे मुख्य रूप से शामिल हैं:

*लघु वित्त बैंक:* उषा थोराट कमेटी की रिपोर्ट के आधार पर आरबीआई द्वारा विभिन्न लघु वित्त बैंकों को विभेदक लाइसेंस प्रणाली के तहत लाइसेंस जारी किया है जो प्रमुख रूप से एमएसएमई क्षेत्र में कार्य करेंगे। लघु वित्त बैंकों को अपने ऋण का 75% भाग प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र में देना अनिवार्य होगा। इनके ऋण पोर्टफोलियो का कम से कम 50% हिस्सा रुपये 25 लाख तक के ऋण का होना चाहए।

*समकक्षीय अर्थात पी2पी ऋण:* पी2पी कंपनियों के रूप में एमएसएमई को ऋण देने वाली कई नई संस्थाओं का वित्त जगत में प्रवेश हुआ है। ये संस्थाएं गैर-जमानती ऋण प्रदान करने के लिए ऑनलाइन मंच का उपयोग करती हैं। पी2पी ऋण में कम लागत वाले वित्त के एक विकल्प के रूप में बहुत संभावनाएं हैं क्योंकि यह उन जरूरतमंदों तक पहुँच सकता है, जहां औपचारिक स्रोत या तो उधार देना ही नहीं चाहते अथवा जहाँ तक पहुँचने में असमर्थ हैं।

*फिनटेक (FinTech):* फिनटेक 'फाइनेंशियल टेक्नोलॉजी' (Financial Technology) का ही संक्षिप्त रूप है। वित्तीय कार्यों में प्रौद्योगिकी के उपयोग को फिनटेक कहा जा सकता है। दूसरे शब्दों में यह पारंपरिक वित्तीय सेवाओं और विभिन्न कंपनियों तथा व्यापार में वित्तीय पहलुओं के प्रबंधन में आधुनिक तकनीक का कार्यान्वयन है। फिनटेक शब्द का प्रयोग उन नई तकनीकों के संदर्भ में किया जाता है, जिनके माध्यम से वित्तीय सेवाओं का प्रयोग, इसमें सुधार और स्वायत्तता लाने का प्रयास किया जाता है। जैसे विस्तार फाइनेंस, नवीन माध्यमों जैसे एनालिटिक्स एवं स्कैनिंग मीट्रिक आदि की सहायता से ऋण मामलों का त्वरित निपटारा करते हैं।

व्यापक कारोबारी संभावना को देखते हुए एमएसएमई वित्तपोषण क्षेत्र में अनेक फिनटेक कंपनियों की संख्या तेजी से बढ़ रही है। फिनटेक कंपनियां स्वयं ही वित्तीय उत्पादक समूहक उदा. बैंक बाजार, फंड्स इंडिया डॉट कॉम आदि बनकर या फिर एमएसएमई उद्यमों को बैंकों और वित्तीय संस्थानों (बाजार-स्थल मॉडल जैसे लेंडिंग-कार्ट, एमएसएमई लेंडिंग डॉट कॉम आदि) से जोड़कर एमएसएमई उद्यमियों के लिए वित्त की पहुँच में सुधार कर रही हैं।

## एमएसएमई उद्यमों का वित्तपोषण एवं विभिन्न संस्थाओं के बीच सह-उधार (Co-lending) की आवश्यकता

पिछले कुछ सालों में भारतीय अर्थव्यवस्था के प्रदर्शन पर करीब से नजर डालने पर स्पष्ट रूप से संरचनात्मक सुधारों की कुछ झलक दिखाई दे जाती है। इनके जरिये उच्च संभावनाओं वाले क्षेत्रों यथा एमएसएमई और स्टार्ट-अप्स को ज़्यादा महत्व दिया जा रहा है। यह भी सत्य है कि जब तक एसएमई उद्यमों के पास दीर्घकालिक कार्यशील पूंजी तक आसान पहुँच के साथ, मजबूत वित्तीय समर्थन नहीं होगा, तब तक इन उद्यमों का संपूर्ण उन्नयन नहीं हो पायेगा।

इन बातों के मद्देनजर यह आवश्यक हो जाता है कि वित्तपोषण के इस वृहद अंतर को पाटने के लिए सभी सम्बंधित पक्ष जैसे वित्तीय संस्थाएं, बैंक एवं

नवोन्मेषी फिनटेक फर्म इस दिशा में मिल कर प्रयास करें। इन सभी संस्थाओं का आपस में एक ऐसा इकोसिस्टम बनाने की आवश्यकता है जो एमएसएमई उद्यमों, विशेष रूप से प्रारंभिक अवस्था वाली एमएसएमई इकाइयों को सहयोग एवं वित्तपोषण प्राप्त करने में सहायता करे। एमएसएमई इकाइयों के कौशल विकास, बुनियादी ढांचा, बाजार, प्रौद्योगिकी उन्नयन आदि के लिए अनेक प्रदाताओं को एक ही दिशा में प्रतिस्पर्धात्मक सहयोग के साथ आगे बढ़ने की आवश्यकता निम्नलिखित कारणों के चलते और भी बढ़ जाती है:

**(1)** वर्तमान प्रतिकूलताओँ और धीमे आर्थिक विकास की स्थिति में विभिन्न वित्तीय संस्थानों के लिए एमएसएमई क्षेत्र अपने वित्तपोषण योग्य संसाधनों के नियोजन तथा लाभप्रदता बढ़ाने के एक महत्त्वपूर्ण अवसर के रूप में उभर रहा है। एसएमई ग्राहकों की विविध अनपेक्षित और अल्पकालिन आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु नये ऋण उत्पाद विकसित किये जाने की आवश्यकता है जिससे बैंकों एवं अन्य संस्थानों के व्यापार में भी वृद्धि होना तय है। बैंक एवं अन्य संस्थाएं परंपरागत नगदी ऋण और सावधि ऋण सुविधाओं के अतिरिक्त अन्य कई उत्पाद जैसे डीलर वित्त, वेंडर वित्त, वाणिज्यिक पेपर, प्रतिभूतिकरण, गैर परियोजना विशिष्ट लघुवधि ऋण, लीजिंग और किराया खरीद सेवाएं, आस्थगित भुगतान, गारंटी आदि भी उपलबध करा सकते हैं। एसएमई खंड के व्यवसाय को बढ़ाने के लिए 'क्रास सेलिंग' भी एक आकर्षक मार्ग है। बैंक एवं वित्तीय संस्थानों का सहकार्य वेंचर कैपिटल, फैक्टरिंग और सप्लाई चेन फाइनेंसिंग जैसे वैकल्पिक वित्तपोषण विकल्पों को भी उजागर करता है जो कि बैंक और गैर-बैंक स्रोतों से पूंजी प्राप्त कर एमएसएमई वित्तपोषण में मौजूदा अंतर को प्रभावी ढंग से पाट सकता है।

**(2)** बदलते समय के साथ लोगों के बैंकिंग करने के तरीकों में भी बदलाव आ रहा है। अन्य क्षेत्रों की तरह यह बदलाव एमएसएमई में भी स्पष्ट दृष्टिगोचर है। ग्राहकों की मांग-अनुसार परंपरागत वित्तीय संस्थानों को तकनीकी-कुशल और सक्रिय नवोन्मेषी प्रतिभागियों के साथ मिलकर कार्य करना होगा। बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों को इस बदलाव से पड़ने वाले संभावित प्रभाव का मूल्यांकन कर अपने कारोबारी मॉडल को पुनः उन्मुख करने की जरूरत पड़ेगी। कई बैंकों ने सीमित तरीके से ऋण देने के निर्णय करने में प्रौद्योगिकी का उपयोग करके फिनटेक कंपनियों के तरीकों को पहले से ही अपना लिया है। इन कंपनियों ने एसएमई ऋण को लक्षित करते हुए निधियन अंतराल को कम करने के लिए- त्वरित परिवर्तन काल, थोड़ी-सी ही दस्तावेजी जरूरतें एवं लचीली पुनर्भुगतान शर्तें जैसे कई उपाय किये हैं।

**(3)** अनेक एनबीएफसी, उन्नत प्रौद्योगिकी एवं डिजिटल समाधानों की व्यापक उपलब्धता की मदद से एमएसएमई वित्तोषण के क्षेत्र में सकारात्मक व्यवधान पैदा कर रही हैं, जो आने वाले दिनों में और अधिक लोकप्रिय होंगे। भविष्य में इनकी संभावित सफलता के मद्देनजर कुछ बैंकों ने एमएसएमई क्षेत्र में विशेष रूप से अपनी पहुँच का विस्तार करने के लिए नए युग की उधार देने वाली इन एनबीएफसी के साथ साझेदारी की शुरुआत भी कर दी है।

**(4)** कई अंतर्निहित फायदों के बावजूद, नए प्रतिभागियों एवं कुछेक वित्तीय संस्थानों के पास अपना खुद का एक बहुत बड़ा ग्राहक आधार नहीं होता है साथ ही वित्तीय उद्योग की लाइसेंसिंग प्रणाली और विनियमों पर चलने की विशेषज्ञता भी नहीं होती। एक बड़ी शक्ति जो पारंपरिक बैंकों के पास है, वह है- अनेक दशकों के दौरान बनी उनकी विश्वसनीयता अर्थात ब्रांड-इमेज। बैंकों के पास पूंजी, जोखिम प्रबंधन, स्थानीय विनियमन और अनुपालन के विशेष ज्ञान के साथ साथ अनुभव और उपयोग किया हुआ तथा जांचा-परखा इंफ्रास्ट्रक्चर भी है।

वास्तव में बाजार और ग्राहक आधार अर्थात कस्टमर बेस होने से बैंक अन्य वित्तीय संस्थानों के सामरिक महत्व के अत्यंत उपयोगी साझीदार हो सकते हैं। बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों के बीच एक सहयोग तंत्र सभी सम्बंधित पक्षों के लिए उपयोगी साबित होगा- जहाँ एमएफआई जैसे वित्तीय संस्थानों को जमीनी स्तर और अंतिम मील की पहुँच की

बेहतर समझ है; बैंक संसाधनों के पूरक हो सकते हैं एवं सम्मिश्रण के चलते घटी हुई उधार लागत उद्यमियों हेतु फायदे का सौदा होगी।

**(5)** हालाँकि आरबीआई ने बैंकों को सुदूर गांवों में ब्रिक और मोर्टार शाखाओं को स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया है, तथापि ऐसी शाखाओं के व्यवहार्यता मूल्यांकन/लागत-साध्यता जैसे मुद्दे को भी अनदेखा नहीं किया जा सकता। इस समस्या का एक संभव समाधान बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों के बीच प्रयासों का सम्मिलन हो सकता है। इस प्रकार के सहयोग से स्थानीय स्थितियों और व्यावसायिक व्यवहार्यता की बेहतर समझ, बेहतर ज्ञान, व्यक्तियों की ऋण योग्यता, उनकी पुनर्भुगतान क्षमता जैसे मुद्दों का बेहतर आकलन तो होगा ही, साथ ही इस क्षेत्र के वित्तपोषण-अंतर को भी किसी हद तक कम किया जा सकेगा।

**(6)** एमएसएमई वित्तपोषण में मौजूदा मांग एवं आपूर्ति को पाटने हेतु सुनियोजित ढांचे का विकास आवश्यक है जिसके लिए विभिन्न वित्तीय संस्थाओं को इन उद्यमों के विषयान्तर्गत समुचित जानकारी उपलब्ध हो और जो इन्हें ऋण संबंधी निर्णय लेने में सहयोग दे सकें। इसके लिए बैंक एवं विभिन्न वित्तीय संस्थान अपने ऋण अधिकारियों के लिए साझा प्रशिक्षण में निवेश कर सकते हैं ताकि वे एमएसएमई वित्तपोषण संबंधी अपनी-अपनी संस्थाओं की नीतियों को प्रभावी ढंग से आपस में साझा कर सकें। उद्यमियों को भी विभिन्न प्रकार के वित्तपोषण स्रोतों के संबंध में शिक्षित करने के प्रायोजन से कार्यशालाओं, सेमिनारों आदि के आयोजन में एसएमई चेम्बर्स तथा बैकों के प्रशिक्षण केंद्रों एवं प्रबंधन संस्थानों आदि का पूर्ण सहयोग प्राप्त होना चाहिए। इस प्रकार की क्षमता निर्माण गतिविधियों में वित्तीय साक्षरता के प्रयासों को भी पूरक की तरह जोड़ना चाहिए ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ता लाभकारी उद्देश्य के लिए ही उधार का उपयोग करते हैं और वह नगदी में लेन-देन नहीं करते हैं।

## निष्कर्ष

भारतीय आर्थिक परिवेश में चाहे हम किसी भी आर्थिक मॉडल को क्यों न चुनें, उसके केन्द्र में सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम को रखना ही होगा। वस्तुतः आज से दो-तीन दशक पहले जो कृषितर ग्रामीण और कुटीर उद्योग विकसित हुए थे उनमें से कुछ उद्योग आज विशाखीकृत होकर लघु एवं मध्यम श्रेणी में आ चुके हैं। इन्हीं उद्यमों को और बढ़ावा देकर इन्हें ही बड़े उद्यमों में परिणित करने से हम प्रगति की सही दिशा में आगे बढ़ पाएंगे, अन्यथा औद्योगीकरण की अंधी दौड़ में न तो हम अपने संसाधन बचा पाएंगे, न ही अपनी निरंतर चढ़ती आबादी को रोजगार दे पाएंगे और न ही धन लाभ का वितरण अधिकतम लोगों तक पहुँचा पाएंगे।

उचित मार्गदर्शन एवं पर्याप्त वित्तपोषण की मदद से भारतीय एसएमई क्षेत्र स्वस्थ एवं उच्च दर से बढ़ने में सक्षम हैं। पर्याप्त वित्तपोषण का रास्ता बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थाओं द्वारा जोखिम सहभागिता के साथ ऋण की सह-उत्पत्ति से हो कर ही गुजरता है। बैंक और वित्तीय संस्थाएं- दोनों एक दूसरे से सहयोग बढ़ाकर एक पूरक की तरह कार्य करें तो समाज के अंतिम छोर पर मौजूद छोटे से छोटे सूक्ष्म एवं कुटीर उद्यमों का भी वित्तपोषण संभव है।

***

*स्रोत:*

*1. भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट*

*2. दृष्टि आईएएस, पीटीआई, दि हिंदू समाचारपत्र, एमएमएसएमई मंत्रालय आदि की वेबसाइट*

*3. https://economictimes.indiatimes.com/small-biz/money/how-co-lending-can-provide-a-fillip-to-msme-credit-flow/articleshow/93386899.cms*

*4. गूगल से रिडाईरेक्टेड अन्य वेबसाइट आदि।*

# बैंक ग्राहक : अधिकार, कर्तव्य और ग्राहक सेवा

*- प्रशांत मठकर*
*उप महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)*
*भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई*

**बी**सवीं सदी के मध्य तक उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण उत्पादों के खिलाफ अपना बचाव करने के लिए, उत्पाद और उत्पादकों के विरुद्ध सीमित अधिकार थे। अमरिकी उपभोक्ता आंदोलन ने दुर्भावनापूर्ण व्यावसायिक प्रथाओं के खिलाफ बढ़ते अधिकार और कानूनी सुरक्षा की मांग पर जनमत संग्रह करना शुरू किया जिसके चलते अमेरिका में सन् 1950 के दशक के अंत तक उत्पाद दायित्व को कानूनी मान्यता मिली। इससे पीड़ित उपभोक्ता को कॉर्पोरेट लापरवाही साबित करने के बजाय उत्पाद के उपयोग से हुई हानि साबित करना जरुरी हुआ।

एक प्रभावी और संगठित आंदोलन के रूप में उपभोक्तावाद 1960 के दशक में अमेरिका में शुरू हुआ। अमेरिकी अध्यक्ष जॉन कैनेडी ने मार्च 1962 में अमेरिकी कांग्रेस को अपने संदेश में पहली बार उपभोक्ता अधिकारों की घोषणा की। इसमें सूचना का अधिकार, चुनने का अधिकार और सुनवाई का अधिकार अंतर्भूत थे। बाद में, इंटरनेशनल ऑर्गनाइजेशन ऑफ कंज्यूमर यूनियन ने निवारण का अधिकार, उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार, स्वस्थ पर्यावरण का अधिकार और बुनियादी जरूरतों का अधिकार- ये चार और अधिकार जोड़े। इन अधिकारों को संयुक्त राष्ट्र मानवाधिकार चार्टर में शामिल किया गया।

## उपभोक्ताओं के अधिकार : भारत की स्थिति

*उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986*

भारत में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए विविध संगठन कार्यरत थे। तथापि, उपभोक्ताओं के अधिकारों को स्थापित करने वाला कोई कानून नहीं था। वर्ष 1986 में भारत सरकार ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986' द्वारा छह उपभोक्ता अधिकारों की घोषणा करते हुए उपभोक्ताओं को कानूनी अधिकार दिए। इस अधिनियम के तहत भारतीय उपभोक्ताओं के पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- सुरक्षा का अधिकार - खतरनाक वस्तुओं से बचाव।
- कीमत, गुणवत्ता, शुद्धता के बारे में जानकारी पाने का अधिकार।
- प्रतिस्पर्धी कीमतों पर विभिन्न प्रकार की वस्तुओं और सेवाओं को चुनने का अधिकार।
- सुने जाने का अधिकार - उपभोक्ता हित और कल्याण का ध्यान रखना।
- शिकायत निवारण का अधिकार - अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण और वास्तविक शिकायतों का निपटान।
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार - उत्पाद और उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों के बारे में जानकारी।

## बैंक ग्राहकों के लिए ग्राहक अधिकार चार्टर

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 द्वारा दिये गये अधिकारों के अलावा, बैंक व्यवहार में ग्राहकों के अधिकार सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, भारतीय रिज़र्व बैंक ने कुछ खास कदम उठाये। इनमें से दिसम्बर 2014 में जारी किया गया 'ग्राहक अधिकार चार्टर' एक महत्वपूर्ण कदम रहा। इस चार्टर द्वारा बैंक ग्राहकों के निम्नलिखित पांच मूलभूत अधिकारों को प्रस्थापित किया गया-

(1). उचित व्यवहार का अधिकार (2). पारदर्शिता - उचित और ईमानदारीपूर्ण लेन-देन का अधिकार

(3). उपयुक्तता (Suitability) का अधिकार (4). निजता (Privacy) का अधिकार और (5). शिकायत समाधान और क्षतिपूर्ति का अधिकार।

वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाएं तथा रिज़र्व बैंक के पास उपलब्ध शिकायतों के आधार पर बनाया गया यह चार्टर बैंक ग्राहकों के लिए एक अतिरिक्त सुरक्षा कवच था। बैंकों द्वारा इस चार्टर का अनुपालन हो, इसलिए रिज़र्व बैंक ने बैंकों को आदेश दिया कि वे अपने संचालक मण्डल के अनुमोदन से, चार्टर की भावना को बरकरार रखते हुए या तो एक विशेष ग्राहक अधिकार नीति बनाएँ या विद्यमान ग्राहक सेवा नीति में चार्टर और उसके सिद्धांतों को समाहित करें। बैंकों द्वारा इस सूचना के अनुपालन पर रिज़र्व बैंक की निगरानी थी और सभी वाणिज्य बैंकों ने इसे अपनी ग्राहक सेवा नीति में शामिल किया।

## ग्राहकों के अधिकार और बैंकों की ग्राहक सेवा

देखा जाए तो ग्राहकों को अधिकार देकर उनका अनुपालन सुनिश्चित करने वाला मजबूत कानूनी तथा विनियामक ढांचा मौजूद होने से, बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर बहुत ऊँचा होना अपेक्षित है। शाखाओं में ग्राहक सेवा की बात करें तो आजकल ज्यादातर लेन-देन एटीएम द्वारा और ऑनलाइन होने के कारण शाखा में जाने वाले बैंक ग्राहकों की संख्या कम हो गई है। फिर भी, पेन्शनर, वरिष्ठ नागरिक, ग्रामीण इलाके के अशिक्षित या अर्धशिक्षित ग्राहकों का एक बडा हिस्सा आज भी बैंक व्यवहारों के लिए शाखा में जाना पसंद करता है।

बैंक ग्राहकों में जनधन खाताधारी बड़ी संख्या में हैं, जो ज्यादातर अशिक्षित हैं और जिनके लिए एटीएम चलाना या ऑनलाइन व्यवहार करना मुश्किल है। क्या इस वर्ग को बैंक शाखाओं में अच्छी सेवा मिल रही है? और तो और, क्या इस वर्ग के बैंक ग्राहकों को अपने आधिकारों के बारे में जानकारी है? या जानकारी होने पर अपने अधिकार जताने का तरीका वे लोग जानते हैं? या अपने अधिकार जताने का धैर्य इन लोगों में है? इस मामले में बारीकी से विचार करें तो ऐसे कई सारे सवाल उठते हैं।

## ग्राहक सेवा और शिकायतों की संख्या

बैंकों की ग्राहक सेवा का स्तर जानने का सबसे सटीक स्रोत है- बैंकों के खिलाफ की गई शिकायतों की संख्या। इस विश्लेषण के लिए, बैंकों की शिकायत निवारण प्रणाली में अपीलीय प्रणाली के तौर पर काम करने वाली रिज़र्व बैंक संचालित बैंकिंग लोकपाल योजना में पिछले पाँच सालों में पाई गई शिकायतों के आँकड़ों पर गौर किया जा सकता है-

| वर्ष | बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पास पहुंची शिकायतों की संख्या |
|---|---|
| 2017-18 | 163590 |
| 2018-19 | 195901 |
| 2019-20 | 308630 |
| 2020-21 | 341747 |
| 2021-22 | 304496 |

ऊपर दर्शाये वर्ष 2021-22 की शिकायतों की संख्या पिछले वर्ष की तुलना में कम है क्योंकि 12 नवंबर, 2021 से रिज़र्व बैंक ने 'एक राष्ट्र - एक लोकपाल' के सिद्धांत को अपनाते हुए, तीन अलग-अलग लोकपाल योजनाओं को एकीकृत करते हुए 'रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (RB-IOS), 2021' लागू की है। इस योजना के प्रावधानों के अनुसार स्थापित केन्द्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) में स्वीकार्य पाई जाने वाली शिकायतों को ही लोकपाल कार्यालय को अग्रेषित किया जाता है।

12 नवंबर 2021 से 31 मार्च, 2022 के बीच नई योजना के तहत कुल 1,86,268 शिकायतें प्राप्त हुईं। सीआरपीसी ने प्रारंभिक जांच के बाद इनमें से 72,580 शिकायतें लोकपाल के कार्यालयों के पास भेज दी। पिछले वर्ष की शिकायतों की संख्या में अस्वीकार्य शिकायतें भी शामिल हैं। पिछली तीन योजनाओं और नई RB-IOS के तहत, 1 अप्रैल, 2021 से 31 मार्च, 2022 के दौरान लोकपाल कार्यालयों और सीआरपीसी द्वारा प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या 4,18,184 थी, जो पिछले वर्षों की तुलना में 9.39% की वृद्धि दर्शाती है।

इन आँकड़ों से स्पष्ट है कि लोकपाल कार्यालयों में बैंकों के विरुद्ध शिकायतों की संख्या में लगातार वृद्धि हो रही है। ये ऐसी शिकायतें हैं जो बैंकों की शिकायत निवारण प्रणाली से निवारण न होने के कारण लोकपाल कार्यालयों के पास दर्ज की गई हैं। हालांकि, सीधे बैंकों के पास आने वाली शिकायतों की संख्या इससे कई ज्यादा है। 2021-22 में अकेले भारतीय स्टेट बैंक के पास दर्ज की गई ग्राहक शिकायतों की संख्या 34,52,782 थी। शिकायतों के ये आंकड़े बैंकों की ग्राहक सेवा को प्रतिबिम्बित करते हैं। इससे यह अनुमान लगाया जा सकता है कि अपने स्तर पर ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करने तथा अपने ग्राहकों को चार्टर द्वारा दिए गए 'शिकायत निवारण' के अधिकार का संरक्षण करने में बैंक कमोबेश असफल रहे हैं।

## बैंकिंग लोकपाल के पास आनेवाली शिकायतों के आधार

रिज़र्व बैंक द्वारा जारी वर्ष 2021-22 की लोकपाल योजना वार्षिक रिपोर्ट में प्रकाशित 'शिकायतों के आधार विवरण' के अनुसार, वर्ष 2021-22 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को प्राप्त कुल शिकायतों में से 24446 (9.12%) शिकायतें बैंकों द्वारा 'उचित व्यवहार संहिता का अनुपालन न करना'; 22031(8.22%) शिकायतें 'वादों को पूरा न करना'; 12765 (4.76%) शिकायतें 'बिना पूर्व सूचना के शुल्क लगाना' और 4816 (1.80%) शिकायतें 'बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करना'- आधारों पर थीं। शिकायत के ये आधार 'ग्राहक अधिकार चार्टर' द्वारा ग्राहकों को दिए गए 'उचित उपचार के अधिकार' और 'पारदर्शिता - निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार' संबंधी अधिकारों से संबंधित हैं। इन आधारों पर शिकायतों की भारी संख्या से स्पष्ट है कि ग्राहकों के इन अधिकारों का रक्षण बैंकों द्वारा नहीं हो रहा है।

## ग्राहक सेवा का स्तर

बैंकिंग लोकपाल योजना वर्ष 2021-22 की वार्षिक रिपोर्ट में रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में वर्ष 2021-22 में पाई गई शिकायतों के आधार का विश्लेषण किया गया है। (कृपया इस लेख के अंत में दिया गया टेबल देखें।) इस विश्लेषण में बैंकों की ग्राहक सेवा में कुछ कमियाँ और उनके मूल कारण उभरकर आए हैं, जिनकी ओर रिज़र्व बैंक का ध्यान आकर्षित हुआ है। शाखा स्तर पर देखा जाए तो पेन्शनर, वरिष्ठ नागरिक, अशिक्षित नागरिक जैसे ग्राहकों का सर्वसाधारण अनुभव समाधानकारक नहीं कहा जा सकता। नेटवर्क खराब होने के कारण शाखा मे कामकाज बंद रहना और इसलिए खाते से नकदी नहीं मिलना, पासबुक प्रिंटर काम न करना, चेक जमा करने पर रसीद जारी करने से इनकार, फटे/गंदे नोट बदलने से इनकार, केवाईसी दस्तावेजों की बार-बार मांग और दस्तावेज न देने पर खाते का संचालन बंद करना जैसे कारणों से खासकर पेन्शनर और वरिष्ठ नागरिकों को बहुत कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है।

मुंबई जैसे महानगर में भी शाखाओं में ऐसी दिक्कतें आती हैं! लेकिन महानगरों में भारी मात्रा में ग्राहक सुशिक्षित और तकनीकी जानने वाले होने के कारण एटीएम और ऑनलाइन व्यवहार करना पसंद करते हैं और इसी कारण इन इलाकों के ग्राहक शाखाओं में कम जाते हैं। दूसरी बात, इस इलाके के ज्यादातर ग्राहक अपने अधिकार और उनका उपयोग करना जानते हैं। इसी कारण से लोकपाल कार्यालयों में आने वाली शिकायतों मे शहरी और महानगरीय इलाकों से आने वाली शिकायतों की तादाद बहुत ज्यादा रहा है। वर्ष 2021-22 में यह तादाद कुल शिकायतों के 80.85 प्रतिशत रही।

इससे विपरीत स्थिति ग्रामीण क्षेत्रों के अशिक्षित बैंक ग्राहकों की है। इन ग्राहकों को अपने अधिकारों के बारे में पता नहीं है, या पता होकर भी वे इन अधिकारों का अपनी शिकायतों के निवारण के लिए प्रयोग करना नहीं जानते; या बैंक के खिलाफ शिकायत करने से डरते भी हैं। इसी कारण से, यद्यपि ग्रामीण क्षेत्र का बैंक ग्राहक वर्ग भारी संख्या में है, तथापि इस क्षेत्र से लोकपाल कार्यालयों में आने वाली शिकायतों की संख्या बहुत कम है। लेकिन इससे ग्रामीण क्षेत्र में बैंक शाखाओं में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का अनुमान लगाना उचित नहीं होगा।

## बैंकों द्वारा ग्राहकों के अधिकारों का अनुपालन सुनिश्चित करने के उपाय

शिकायतों की बढ़ती संख्या और ग्राहक सेवा का उचित स्तर न होने से स्पष्ट है कि बैंकों द्वारा ग्राहक अधिकार चार्टर पर गंभीरतापूर्वक ध्यान नहीं दिया जा रहा है। रिज़र्व बैंक के आदेश से बैंकों ने इस चार्टर को अपनी ग्राहक सेवा नीति में सम्मिलित तो किया, लेकिन शाखा स्तर पर चार्टर की तामिली के लिए बैंकों ने कौन से कदम उठाए? चार्टर जारी करते समय रिज़र्व बैंक ने कहा था कि रिज़र्व बैंक इस विषय में बैंकों द्वारा प्रगति और समय-समय पर बैंकों द्वारा अनुपालन की निगरानी करेगा। लेकिन रिज़र्व बैंक की यह निगरानी सभी बैंकों द्वारा चार्टर को ग्राहक सेवा नीति में समाहित करने तक सीमित रही। हालांकि रिज़र्व बैंक द्वारा प्रस्थापित भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) ने सदस्य बैंकों के लिए जारी किए 'व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड 2018' में चार्टर के प्रावधानों को सम्मिलित किया था और इस कोड के अनुपालन पर बीसीएसबीआई की नजर थी।

इस कोड के प्रावधानों का बैंकों द्वारा उल्लंघन, बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत का आधार भी है, लेकिन 'लोकपाल योजना वार्षिक रिपोर्ट 2021-22' में रिज़र्व बैंक द्वारा की गई घोषणा के अनुसार बीसीएसबीआई के विघटन की प्रक्रिया शुरु हो गई है और उसका कामकाज बंद है। अत: बीसीएसबीआई कोड का भविष्य अभी स्पष्ट नहीं है। इस परिस्थिति में बैंकों द्वारा ग्राहक अधिकार चार्टर का अनुपालन सुनिश्चित करने या चार्टर के प्रावधानों का उल्लंघन करने से बैंक पर दंडात्मक कार्रवाई के लिए कोई प्रभावी उपाय अभी मौजूद नहीं है।

रिज़र्व बैंक ने 27 जनवरी, 2021 के अपने परिपत्र द्वारा 'बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाने हेतु एक व्यापक रूपरेखा' जारी करते हुए कहा था कि प्रभावी शिकायत निवारण, बैंकों की व्यावसायिक रणनीति का अभिन्न अंग होना चाहिए। हालांकि, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की बढ़ती संख्या से यह स्पष्ट है कि बैंकों द्वारा इस क्षेत्र पर अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण पर अधिक ध्यान संतोषजनक ग्राहक परिणाम और अधिक ग्राहक विश्वास सुनिश्चित करेगा। इस परिपत्र के माध्यम से, रिज़र्व बैंक ने पहली बार लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों के निवारण की लागत बैंकों से वसूल करना, बैंकों के शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा और शिकायत निवारण तंत्र की गुणवत्ता में सुधार लाने में लगातार विफल बैंकों के खिलाफ पर्यवेक्षी/नियामक कार्रवाई जैसे सख्त उपायों की घोषणा की है।

इन प्रावधानों से बैंकों में ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण तंत्र की गुणवत्ता में सुधार होने और ग्राहकों की शिकायतों में कमी आने की रिज़र्व बैंक को उम्मीद थी। इस रुपरेखा के लागू होने के बाद पहले साल यानी 2021-22 में लोकपाल कार्यालयों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ शिकायतों की संख्या में 5.27% की बढ़ोतरी हुई, जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ शिकायतों की संख्या में 7.2% की कमी आई। रिज़र्व बैंक ने 'लोकपाल योजना वार्षिक रिपोर्ट 2021-22' में घोषणा की है कि इस रूपरेखा के प्रावधानों के अनुसार वर्ष 2021-22 के लिए 33 बैंकों से 7.80 करोड़ रुपये की वसूली की जाएगी। हालांकि, रिज़र्व बैंक के इन उपायों का असर जानने के लिए और कुछ समय देना होगा।

## बैंकों का उत्तरदायित्व

ग्राहकों के अधिकारों का रक्षण करते हुए सेवा प्रदान करना बैंकों का मूलभूत उत्तरदायित्व है, खास कर जब ग्राहकों का एक बड़ा हिस्सा अशिक्षित या वित्तीय निरक्षर है। बैंक शाखा में 'ग्राहक केन्द्रबिन्दु' (Customer Touch Point) शिकायत का मूल उद्गम और निवारण स्थान भी होता है। शाखाओं में ऐसी जगह पर काम करने वाले कर्मचारियों को ग्राहक अधिकारों से परिचित कराते हुए खास प्रशिक्षण देना जरूरी है। इसके साथ ही, ग्राहकों को अपने अधिकार तथा उनके उपयोग के बारे मे जागृत करना भी बैंकों का उत्तरदायित्व है। चार्टर द्वारा प्रस्थापित 'शिकायत समाधान और क्षतिपूर्ति' अधिकार ग्राहकों के अन्य सभी अधिकारों की रक्षा में अहम भूमिका निभाता है। इसलिए अपनी शिकायत निवारण प्रणाली सुचारु

बनाकर ग्राहकों को उससे अवगत कराना, बैंकों के लिए जरूरी है। यह भी जरूरी है कि बैंक अपने ग्राहकों को बैंकिंग लोकपाल योजना, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम द्वारा प्रस्थापित शिकायत निवारण प्रणाली से अवगत कराएँ। जानकार ग्राहक अपने अधिकारों का सही प्रयोग कर सकता है, जिससे शिकायतों के अवसर कम होंगे और यह बात बैंक के लिए भी फायदेमंद होगी।

### ग्राहकों का उत्तरदायित्व

हालांकि, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम तथा चार्टर ग्राहकों का बैंक के प्रति उत्तरदायित्व प्रस्थापित नहीं करता, फिर भी ग्राहक के लिए जरूरी है कि वे अपने अधिकारों के बारे में जानकार बनें और सतर्क रहें। सामान्य तौर पर एक जिम्मेदार बैंक ग्राहक को अपने हित में निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना जरूरी है-

***जानकारी और सतर्कता:*** पर्याप्त जानकारी के बिना, ग्राहक गलत निर्णय लेने के लिए बाध्य होते हैं, जिससे बैंकों के खिलाफ शिकायतों का कारण बन सकता है। बैंकिंग उद्योग में तकनीकी के आगमन से वित्तीय साक्षर लोगों को भी बैंकिंग व्यवहार समझने में बाधा आ सकती है, इसलिए ग्राहक की जिम्मेदारी है कि अपने बैंक के साथ व्यवहार करते समय वे अपनी आंखें खुली रखें।

***कागजात और सूचनाओं की सुरक्षा:*** अपनी चेक बुक, एटीएम कार्ड, अपने खाते से संबंधित सभी जानकारी जैसे पिन, पासवर्ड और कोड को सुरक्षित रखना ग्राहक का कर्तव्य है। इस मे लापरवाही के परिणामस्वरूप हुए नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं हो सकता।

***तथ्यात्मक जानकारी प्रदान करना:*** ग्राहक के लिए यह भी जरूरी है कि वे अपने बारे में और जहां जरूरी हो, प्रासंगिक लेन-देन के बारे में तथ्यात्मक जानकारी प्रदान करें। ग्राहक अपने बैंक को गुमराह न करने के लिए उचित सावधानी बरतें। ऐसा न करने पर ग्राहक स्वयं उत्तरदायी हो सकते हैं।

***धोखाधड़ी या त्रुटि की रिपोर्ट करना:*** जहां अपने खाते में या किसी लेन-देन में धोखाधड़ी या किसी गैर-व्यवहार का संदेह है तो तुरंत अपने बैंक और संबंधित अधिकारियों सूचित करने के लिए ग्राहक बाध्य हैं।

***शिकायत दर्ज करना:*** ग्राहक की जिम्मेदारी है कि सेवा या उत्पाद के बारे में कोई भी शिकायत हो तो अपने बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली में उसे तुरंत दर्ज करें।

### विनियामक का उत्तरदायित्व

ग्राहकों के अधिकार की रक्षा करने में विनियामक की भूमिका महत्वपूर्ण होती है, खासकर जब ग्राहकों में वित्तीय निरक्षरता ज्यादा हो। सूचना की विषमता (Information Asymmetry) के चलते ग्राहक की तुलना में सेवादाता हमेशा मजबूत स्थिति में होते हैं। ऐसी परिस्थिति में विनियामक ही सेवादाताओं पर अंकुश लगाकर ग्राहकों के अधिकारों की रक्षा कर सकता है। भारत में बैंक ग्राहकों के लिए रिज़र्व बैंक यह भूमिका अच्छी तरह से निभाता आया है। बैंकिंग लोकपाल योजना, ग्राहक सेवा पर बैंकों को विनियामकीय सूचनाएँ, ग्राहक अधिकार चार्टर, बैंकों के शिकायत निवारण तंत्र को सशक्त बनाने हेतु जारी की गई रूपरेखा जैसे उपाय यही दर्शाते हैं कि रिज़र्व बैंक ग्राहक सेवा और ग्राहक अधिकार पर गंभीरतापूर्वक ध्यान दे रहा है।

लेकिन बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर देखते हुए सवाल ये उठता है कि क्या इस विषय में सभी बैंक उतने ही गंभीर है? रिज़र्व बैंक ने शिकायत निवारण तंत्र रूपरेखा में लोकपाल कार्यालय में आने वाली स्वीकार्य शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली बैंकों से करने का प्रावधान करते हुए स्पष्ट किया है कि बैंकर-ग्राहक संबंध प्राथमिक होने के कारण शिकायत निवारण की मुख्य जिम्मेदारी बैंकों की है और वे इस जिम्मेदारी का प्रभावी ढंग से निर्वहन करें, यह सुनिश्चित करने के लिए रिज़र्व बैंक यह कदम उठा रहा है । रिज़र्व बैंक की यह कार्रवाई आने वाले दिनों में ग्राहक सेवा के मामले में विनियामक के कड़े रुख का द्योतक है।

***

## बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में वर्ष 2021-22 में पाई गई शिकायतों के आधार का विश्लेषण

| समस्या | चिंता के विषय | मूल कारण |
|---|---|---|
| क्रेडिट कार्ड | बिना पूर्व सूचना के शुल्क लगाना | क्रेडिट कार्ड के उपयोग के सामान्य नियम और शर्तें, जैसे न्यूनतम भुगतान राशि , देय तिथि , बिलिंग चक्र , कुल बकाया राशि , क्रेडिट स्कोर पर प्रभाव आदि के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता की कमी |
| | अवितरित कार्ड से धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन | अवितरित/लौटाए गए क्रेडिट कार्डस् के लिए बिलिंग |
| | | पहले से सक्रिय क्रेडिट कार्ड जारी करना |
| धन प्रेषण | त्रुटि पूर्ण निधि अंतरण | बैंकों द्वारा उपचारात्मक उपाय करने मे निष्क्रियता या विलंब |
| | धोखाधड़ीपूर्ण/अनधिकृत लेनदेन | बैंकों की चेतावनी प्रणाली (अलर्ट सिस्टम) और वेलोसिटी जांच प्रभावी नहीं है |
| | | डिजिटल धोखाधड़ी के तौरतरीको के बारे मे और सुरक्षा उपायों के रूप में' क्या करें और क्या न करें' इस के बारे मे जनता के बीच जागरूकता की कमी |
| | | बैंकों द्वारा धोखाधड़ी की पहचान करने और निवारक उपाय करने हेतु 'सब के लिए एक ही माप' (वन साइज़ फिट्स ऑल) दृष्टिकोण अपनाना |
| ऋण और अग्रिम | शिक्षा ऋण , प्रधानमंत्री आवास योजना के तहत गृह ऋण , स्वर्ण ऋण आदि पर सरकारी अनुदान जारी न करना | बैंकों के स्तर पर सरकारी पोर्टल पर दावों को संसाधित करने/दर्ज करने में विलंब |
| | | जागरूकता/ज्ञान की कमी के कारण अनुदान योजनाओं की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहकों का मार्गदर्शन करने में बैंकों के पदाधिकारियों की अक्षमता |
| जमा खाते | मृत्यू संबंधी दावों का निपटान | कानूनी उत्तराधिकारी/नामित व्यक्ति को दावा राशि जारी करने से पहले बैंकों द्वारा कई दस्तावेजों का आग्रह (मौजूदा नियामक दिशानिर्देशों का उल्लंघन) |
| पेन्शन | पेन्शन /पारिवारिक पेन्शन /देय राशि के भुगतान में विलंब | ग्राहकों द्वारा जीवन प्रमाणपत्रों को अद्यतन करने में विलंब; |
| | | शाखाओं में जीवन प्रमाण पत्र के पंजीकरण में त्रुटियां। |

*संदर्भ :*

*बैंकिंग लोकपाल योजना की वार्षिक रिपोर्ट, रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना, 2021;*

*https://rbi.org.in; www.legalserviceindia.com; bcsbi.org.in*

# बैंकिंग में सतर्कता का महत्त्व

**- दिवाकर झा**
**सहायक महाप्रबंधक एवं संकाय**
**स्टेट बैंक ग्रामीण बैंकिंग संस्थान, हैदराबाद**

आइए, इस विषय पर यानी बैंकिंग में सतर्कता के बारे में चर्चा आरंभ करने से पहले, हम सबसे पहले अपने दैनिक जीवन में गैर-सतर्कता और सतर्कता के कुछ उदाहरणों पर गौर करें:

**उदाहरण 1 :** एक सुबह एक छात्र की सड़क पर ट्रक के कुचल कर मृत्यु हो गयी। बाद में पाया गया कि छात्र ईयरफोन के माध्यम से गीत का आनंद लेते हुए चल रहा था, और उसे ट्रक का हॉर्न नहीं सुनाई पड़ा।

**उदाहरण 2 :** दिसंबर 2022 में चीनी सैनिकों ने अरुणाचल प्रदेश में भारतीय सीमा में प्रवेश करने की कोशिश की, लेकिन भारतीय सेना ने उनके दुर्भावनापूर्ण प्रयास को विफल कर दिया।

**उदाहरण 3 :** श्री राज को बुखार के साथ खांसी और जुकाम था, लेकिन उन्होंने एक सप्ताह तक इस पर ध्यान नहीं दिया और कार्यालय जाना जारी रखा। बाद में पता चला कि वे कोरोना वायरस से संक्रमित थे और उन्हें अस्पताल में भर्ती कराया गया। लेकिन उन्हें बचाया नहीं जा सका। उनके कारण उनके कई सहयोगी भी कोरोना वायरस से संक्रमित हुए और पॉजिटिव पाए गए।

**उदाहरण 4 :** श्री रंजन एक ईमानदार बैंक अधिकारी हैं, लेकिन एक दिन वे ग्राहक के हस्ताक्षर को सत्यापित किए बिना चेक को स्वीकृत कर देते हैं। बाद में पता चलता है कि यह चेक फर्जी था।

**उदाहरण 5 :** श्री रमेश एक बहुराष्ट्रीय कंपनी में कार्यरत हैं। उन्हें बैंक के नाम से एक कॉल आता है, जिसमें उनसे तुरंत केवाईसी विवरण मांगा जाता है। वे कोई भी जानकारी देने से मना कर देते हैं, क्योंकि उन्हें पता है कि बैंक दूरभाष द्वारा ये जानकारी नहीं मांगता है।

## सतर्कता का महत्व

अब उपर्युक्त उदाहरणों को सतर्कता के संदर्भ में समझने का प्रयास करें। पहले उदाहरण में यदि छात्र सड़क पर चलते समय ईयरफोन लगाकर संगीत नहीं सुन रहा होता, तो उसके साथ दुर्घटना नहीं होती। दूसरे उदाहरण में भारतीय सैनिकों की सतर्कता के कारण चीनी सैनिक भारतीय सीमा में घुसपैठ करने के प्रयास में सफल नहीं हो पाए। तीसरे उदाहरण में हम देखते हैं कि श्री राज को अपनी जान गंवानी पड़ी, क्योंकि उन्होंने कोरोना वायरस के लक्षणों को नजरअंदाज किया और आवश्यक सावधानी नहीं बरती। उनके कारण अन्य लोग भी कोरोना से संक्रमित हुए। चतुर्थ उदाहरण में श्री रंजन सतर्कतापूर्वक कार्य कर रहे होते तो धोखाधड़ी से बच सकते थे। पंचम उदाहरण में यदि श्री रमेश दूरभाष पर केवाईसी विवरण दे देते तो वे धोखाधड़ी के शिकार हो सकते थे।

उपर्युक्त सभी उदाहरणों से सतर्कता के महत्व को समझा जा सकता है। इसलिए सतर्कता या गैर-सतर्कता जीवन के विभिन्न क्षेत्रों को प्रभावित कर सकती है, जिसके परिणामस्वरूप विभिन्न प्रकार के

नुकसान हो सकते हैं। सतर्कता (विजिलेंट) हमेशा सकारात्मक अर्थ में होता है, और यह वस्तुतः विभिन्न पहलुओं और नियमों आदि पर विचार करते हुए सही समय पर सही तरीके से कार्यों को करने का तरीका है। इसलिए सतर्कता हमें मानदंडों का पालन करने में और सावधानी बरतने में मदद करता है।

हाल के दिनों में, सभी आयामों में वैश्विक परिवर्तन बहुत तेजी से हो रहे हैं। उदाहरण के लिए, हम बैंकिंग क्षेत्र पर एक नजर डालते हैं। केवल दो दशक पहले, भारतीय बैंक मैनुअल बैंकिंग कर रहे थे। अगर हम इसकी तुलना आज के बैंकिंग से करें तो इसमें भारी बदलाव नजर आता है। यद्यपि मैनुअल लेन-देन के दिनों में भी हम सतर्कता बरतते थे, परंतु वर्तमान परिदृश्य बहुत भिन्न और जटिल है।

हम डिजिटल और साइबर युग में हैं, जहां परिवर्तन बहुत तेजी से और लगातार होते रहते हैं। यदि सतर्कता में कुछ कमी होती है, तो प्रभाव बहुत अधिक और तत्काल हो सकता है। कई हैकर और जालसाज अलग-अलग तरीकों से फ्रॉड करने की कोशिश कर रहे हैं। हर साल बैंकों के साथ-साथ बैंक-ग्राहकों को भी निशाना बनाया जाता है और उन्हें नुकसान भी हो रहा है। 2020-21 के दौरान, बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों में 1,38,211 करोड़ रुपये की धोखाधड़ी हुई, जबकि 2021-22 में यह 60,414 करोड़ रुपये रही। हम धोखाधड़ी के कारण हुए बैंकों के स्वास्थ्य पर प्रतिकूल प्रभाव की कल्पना कर सकते हैं। बैंकों में विगत कुछ वर्षों की धोखाधड़ियों का विवरण निम्नवत् है:

| वित्तीय वर्ष | बैंकों में धोखाधड़ी की रकम (करोड़ रु. में) |
|---|---|
| 2015-16 | 18,699 |
| 2016-17 | 23,934 |
| 2017-18 | 41,167 |
| 2018-19 | 71,534 |
| 2019-20 | 1,85,468 |
| 2020-21 | 1,38,211 |
| 2021-22 | 60,414 |

*(स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट )*

इन धोखाधड़ियों का गहन विश्लेषण करने पर पता चलता है कि अधिकांश धोखाधड़ियाँ निम्नलिखित कारणों से होती हैं:

- सतर्कता का अभाव।
- मानक प्रणालियों और प्रक्रियाओं का पालन नहीं करना।
- संगठन के भीतर नियंत्रण-तंत्र का अभाव।
- उचित सावधानी का अभाव।
- केवाईसी सत्यापन में चूक।
- जानकारी / प्रशिक्षण का अभाव।

अब सवाल यह है कि हमें बैंकिंग-कार्य निपटाते हुए किन-किन क्षेत्रों में सतर्कता बरतनी चाहिए? सभी बैंक अपने कर्मचारियों हेतु आवश्यक निर्देश जारी करते रहते हैं, जिनका कर्मचारियों को विधिवत् अनुपालन करना चाहिए। कभी-कभी बैंक में धोखाधड़ीकर्त्ता गलत तरीकों का इस्तेमाल कर काम करवाने की कोशिश करता है। ऐसे समय में विशेष सावधानी बरतनी चाहिए। ऋण-प्रस्तावों में भी सभी दस्तावेजों की जाँच सही तरह से की जानी चाहिए। ऋण देने के बाद भी यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऋण-प्रस्ताव के अनुरूप आस्ति-निर्माण किया गया है।

वस्तुतः बैंकों के सभी कर्मचारियों को सभी तरह के कार्यों में सतत सतर्कता बरतनी चाहिए, जिनमें से कुछ निम्न हैं:

- खाता खोलना, केवाईसी और नामांकन।
- बड़ी रकम के चेक में आवश्यक अनुदेश के पालन के साथ अधिक सतर्कता।
- नए खुले खातों में बड़े लेन-देन।
- बड़ी रकम के नकद लेन-देन।
- एकाधिक खंडित लेन-देन।
- पासबुक जारी करना।
- हस्ताक्षरों का सत्यापन।
- लॉकर प्रबंधन।
- बाहरी एजेंसियों/वेंडर का प्रबंधन।
- ब्याज संबंधित प्रविष्टियाँ।
- निरक्षर व्यक्तियों के खाते।
- लौटाए गए चैक।
- एसएमए और एनपीए खातों की निगरानी करना।

• ऋण मंजूरी से पहले और ऋण मंजूरी के बाद की जाने वाली निगरानी।

## बैंकरों हेतु सतर्कता

आजकल बैंकों में अधिकांश कार्य ऑनलाइन होते हैं, इसलिए यह अत्यंत आवश्यक है कि किसी कर्मचारी को अपना पासवर्ड साझा नहीं करना चाहिए। सिस्टम में अनधिकृत सॉफ्टवेयर इन्स्टाल नहीं करना चाहिए, क्योंकि इससे सिस्टम का हैकिंग हो सकता है। प्रतिदिन समय पर वीवीआर की जाँच कर लेनी चाहिए। सतर्कता हेतु बैंकों में निम्नलिखित सावधानियां बरती जानी चाहिए:

• पासवर्ड को गोपनीय रखना।
• मानक के अनुसार उपयोगकर्ताओं (यूजर्स) को निष्क्रिय करना।
• अधिकृत सॉफ्टवेयर का उपयोग।
• गैर-वित्तीय लेन-देन की रिकॉर्डिंग।
• सिस्टम सस्पेंस खातों की जांच।
• वीवीआर चेकिंग / मिसिंग वाउचर।
• किसी पर बेवजह भरोसा करना।
• जॉब रोटेशन / कर्मचारी का स्थानांतरण।
• सिस्टम और प्रक्रियाओं का पालन करना।

अब सवाल यह है कि हमें कब सतर्क रहना चाहिए? इसका उत्तर एक कहानी में निहित है, जिसमें एक राजकुमार युद्ध-विद्या सीखने के लिए एक संत के पास जाता है। उपदेश देने से पहले संत कहते हैं कि वे कभी भी सोते या जागते राजकुमार पर हमला कर सकते हैं, और राजकुमार को खुद को हमले से बचाने के लिए सतर्क रहना होगा। कहने का अर्थ है कि सतर्कता एक अनवरत प्रक्रिया है, और हर बैंकर को अपनी कार्यशैली में स्थायी रूप से सतर्कता अपनानी चाहिए। हमेशा सतर्कता नहीं बरतने से कभी भी कोई गलती हो सकती है।

## ग्राहक हेतु सतर्कता एवं विविध प्रकार की धोखाधड़ियाँ

सतर्कता बैंकों के जितनी आवश्यक लिए है, उतनी ही आवश्यक ग्राहकों के लिए भी है। यदि ग्राहक धोखाधड़ी के शिकार हो जाने पर बैंक को तत्काल इस धोखाधड़ी की सूचना देते हैं तो उस पर बैंकों को उनके आवेदन पर अबिलंब आवश्यक कारवाई करनी चाहिए। सेबी, इरडा, आईबीए और भारतीय रिज़र्व बैंक के अलावा, और भारत सरकार भी बैंकिंग/वित्तीय क्षेत्र में धोखाधड़ी को रोकने के लिए समय-समय पर आवश्यक निदेश जारी करती रहती है। डिजिटल लेन-देन बढ़ने के साथ ही, धोखाधड़ी के नए-नए तरीके अपनाए जाने लगे हैं, जिसमें कोई भी ग्राहक फँस सकता है। ग्राहकों की पहचान चोरी कर जालसाज कई तरह की धोखेबाजी करते हैं। कार्ड स्किमिंग के द्वारा स्किमर एटीएम/पीओएस मशीन में इलेक्ट्रॉनिक उपकरण का उपयोग कर कार्ड की जानकारी चुरा लेते हैं, जिससे वे खातों से अनिधिकृत निकासी कर लेते हैं।

जालसाजों द्वारा अपनायी जाने वाली एक अन्य तकनीक 'फिशिंग' है, जिसमें ग्राहकों को ईमेल के द्वारा कुछ लुभावने ऑफर भेजकर उनकी कुछ जानकारियाँ हासिल कर धोखाधड़ी की जाती है। इसी तरह धोखाधड़ी का एक तरीका 'विशिंग' है, जिसमें जालसाज खुद को एक प्रतिष्ठित संगठन से होने का दिखावा करते हैं और ग्राहकों से व्यक्तिगत बैंकिंग विवरण मांगते हैं। व्यक्तिगत बैंकिंग जानकारी एकत्र करने के बाद वे इसका उपयोग कर बैंक खाते से पैसे चुरा लेते हैं।

कभी-कभी जालसाज बैंक अधिकारी होने का दावा करते हुए कॉल करते हैं और कहते हैं कि आपका क्रेडिट या डेबिट कार्ड खाता समाप्त हो जाएगा और इसे जल्द से जल्द नवीनीकृत करना होगा, ताकि इसे अवरुद्ध (ब्लॉक) होने से बचाया जा सके। वे खाते को नवीनीकृत करने में मदद करने का दिखावा करते हैं और ग्राहकों को अपनी व्यक्तिगत जानकारी जैसे सीवीवी नंबर और ओटीपी देने के लिए कहते हैं। यदि ग्राहक सीवीवी नंबर और ओटीपी प्रदान कर देते हैं, तो उनके बैंक खाते/क्रेडिट-कार्ड से धोखाधड़ी से पैसा निकल जाता है। इस बात को नोट करना चाहिए कि ऑनलाइन जालसाज बिल्कुल पेशेवर बैंक कर्मचारियों की तरह बोलकर ग्राहकों को मना लेते हैं। ग्राहकों को हमेशा याद रखना चाहिए कि बैंक फोन पर व्यक्तिगत जानकारी देने के लिए कभी नहीं कहते हैं।

## उपसंहार

बैंक के सारे क्रिया-कलाप वित्तीय लेन-देन से जुड़े होते हैं। छोटी सी भूल या असतर्कता बड़े धोखाधड़ी का कारण बन सकती है। कभी कभी भूल का कारण जानकारी का अभाव भी हो सकता है। इसके लिए, सभी कर्मचारियों को नियमित रूप से परिपत्रों का अवलोकन करते रहना चाहिए और इन निदेशों का अनुपालन करना चाहिए। सभी कर्मचारियों को उनके कार्य-क्षेत्र में प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। बैंकों में निवारक सतर्कता समिति की बैठक नियमित अंतराल पर होना चाहिए, जिसमें सतर्कता हेतु आवश्यक बातों की जानकारी सभी कर्मचारियों को दी जानी चाहिए। वित्तीय साक्षरता कैंप में ग्राहकों को धोखाधड़ी से बचने के लिए आवश्यक जानकारियाँ दी जानी चाहिए। ऋण-मामलों में नियमित किस्त नहीं जमा किए जाने पर तुरंत संबंधित ऋणी व्यक्ति से संपर्क करना चाहिए और ऋण-वसूली हेतु आवश्यक प्रक्रिया तुरंत शुरू करनी चाहिए। आज के समय में बैंकिंग-क्षेत्र में सतर्कता का महत्त्व काफी बढ़ गया है, क्योंकि बंचक नवोन्मेषित तरीकों से बैंकों में धोखाधड़ी का प्रयास करते हैं। "सावधानी हटी, दुर्घटना घटी" बैंकों में भी लागू होती है। सभी बैंक अपने सॉफ्टवेयर के माध्यम से लेन-देन में संभावित गड़बड़ियों के प्रति हमेशा सचेत रहते हैं, पर कर्मचारियों की सतर्कता (विजिलेंस) के बिना धोखाधड़ियों पर नियंत्रण संभव नहीं है।

सतर्कता के अनुपालन की जबाबदेही संस्था के सभी कर्मचारियों की होती है। इससे संस्था में पारदर्शिता बढ़ती है, संस्था की अच्छी छवि बनती है और समर्पित कर्मचारियों की सुरक्षा बढ़ती है। साथ ही, इससे बैंकों की कार्य-क्षमता एवं ग्राहक-सेवा भी बेहतर होती है, जो अंततः किसी भी संस्था के उत्तरोत्तर विकास में सहायक होती है।

***

# डिजिटल बैंकिंग और पर्यावरण संरक्षण

**- संजय कुमार**
***प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक***
***जम्मू***

**क**ई बार यह देखा जाता है कि हम कोई विशेष काम किसी विशिष्ट उद्देश्य को ध्यान में रखकर करते हैं, पर उससे परोक्ष रूप से कई अन्य उद्देश्य भी हल हो जाते हैं। ऐसा ही कुछ हमें डिजिटल बैंकिंग और पर्यावरण संरक्षण के बीच देखने को मिलता है।

पिछले कुछ वर्षों से भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा डिजिटल बैंकिग को बढ़ावा देने के लिए तरह-तरह के प्रयास किए गए हैं, जिनके फलस्वरूप डिजिटल लेन-देन में उल्लेखनीय वृद्धि भी हुई है। हालांकि डिजिटल बैंकिंग को प्रोत्साहित करने के पीछे प्रमुख उद्देश्य वित्तीय लेन-देन को ट्रैक करना, अर्थव्यवस्था में काले धन पर अंकुश लगाना, भुगतान प्रणाली को तीव्र और सुविधाजनक बनाना, लेन-देन को किफायती बनाना, देश के कोने-कोने तक बैंकिंग की पैठ सुनिश्चित करना, मानव संसाधन का युक्तिसंगत उपयोग करना आदि हैं, पर इससे परोक्ष रूप से पर्यावरण को भी लाभ पहुँच रहा है।

प्रस्तुत आलेख में हम इस बात का अध्ययन करेंगे कि किस प्रकार डिजिटल बैंकिंग ने पर्यावरण संरक्षण में अहम भूमिका निभाई है। लेकिन इसके पूर्व डिजिटल बैंकिंग और पर्यावरण संरक्षण पर विहंगम दृष्टि डाल लेना प्रासंगिक होगा।

## डिजिटल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग 'डिजिटल' और 'बैंकिंग' दो शब्दों से मिलकर बना है। डिजिटल बैंकिंग का तात्पर्य ग्राहकों को ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना है। डिजिटल बैंकिंग एक व्यापक शब्द है जो पारंपरिक बैंकिंग उत्पादों, प्रक्रियाओं और गतिविधियों को तकनीकी प्लेटफार्म पर लाने की स्थिति को इंगित करता है ताकि ग्राहक चौबीसों घण्टे बैंकिंग सेवाओं का लाभ ले सकें। यह एक तरह से पेपरलेस बैंकिंग का दूसरा नाम है जिसमें बैंकिंग संव्यवहार से जुड़ी सभी कागजी कार्रवाइयों जैसे चेक, पे-इन स्लिप, डिमांड ड्राफ्ट आदि को समाप्त कर दिया जाता है। बैंकिंग संव्यवहार के लिए ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से किसी बैंक शाखा में जाने की आवश्यकता नहीं होती है। वे लैपटॉप, टैबलेट, मोबाइल फोन या पॉस मशीन जैसी डिजिटल डिवाइसों के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

गौरतलब है कि जब डिजिटल बैंकिंग का दौर नहीं था तो बैंकिंग बहुत समय खपाने वाली प्रक्रिया थी। छोटे से छोटे लेन-देन के लिए ग्राहकों को शाखा में आधा पहर लग जाता था। महीने के शुरू में जब वेतन वितरित होता था, उस समय लेन-देन में यदि दिन भर लग जाए तो कोई बड़ी बात नहीं थी। डिजिटल बैंकिंग ने इस समस्या से निजात दिलाई। इसकी

सहायता से ग्राहक उच्च गति, सटीकता और सुविधा के साथ लेन-देन कर सकते हैं। वर्तमान में डिजिटल बैंकिंग के कुछ प्रमुख प्रचलित तरीके हैं- बैंकिंग कार्ड (डेबिट/क्रेडिट या प्रीपेड कार्ड), आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (AEPS), एकीकृत भुगतान इंटरफेस (UPI), मोबाइल वॉलेट, प्वाइंट ऑफ सेल टर्मिनल, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, माइक्रो एटीएम आदि।

## पर्यावरण संरक्षण

पर्यावरण शब्द 'परि +आवरण' से मिलकर बना है। 'परि' का अर्थ है चारों ओर तथा 'आवरण' का आशय परिवेश है, अर्थात हमारे चारों ओर का वातावरण जो मानव जाति, पेड़-पौधों, जीव-जन्तु, जल, वायु आदि सजीव और निर्जीव चीजों से निर्मित है, पर्यावरण कहलाता है। वहीं पर्यावरण संरक्षण का आशय है कि हम ऐसे काम करें जिससे हमारे चारों ओर का प्राकृतिक परिदृश्य स्वच्छ, सुरक्षित और जीवन के अनुकूल बना रहे। मानव जाति शुद्ध हवा और पानी आदि से महरूम न हो और परिवेश उसे प्रसन्नता एवं आनंद की अनुभूति कराए। हमारी वे समस्त गतिविधियाँ जिनके कारण पर्यावरण का क्षरण रुकता हो, को भी पर्यावरण संरक्षण के प्रयासों के अंतर्गत रखा जा सकता है।

भारतीय चिन्तन में पर्यावरण संरक्षण की अवधारणा उतनी ही पुरानी है, जितना मानव सभ्यता का इतिहास है। भारतीय संस्कृति में मानव जीवन को मूर्त या अमूर्त रूप में हमेशा पृथ्वी, जल, वायु, सूर्य, चन्द्र, आकाश, नदी, वृक्ष एवं पशु-पक्षियों आदि के साहचर्य में देखा गया है। पर्यावरण और प्राणी एक-दूसरे पर आश्रित हैं। हमारी भारतीय परंपरा में नदी, वृक्ष, पर्वत, सूर्य, चंद्र, गज, गाय आदि की पूजा व आराधना वस्तुत: पर्यावरण संरक्षण का ही संदेश था। कालिदास, दण्डी, वाणभट्ट, तुलसीदास, पंत, प्रसाद आदि कवियों ने अपनी रचनाओं में भूमि, जल, तरु, तड़ाग, खग, मृग आदि का जो विहंगम वर्णन किया है, वह पर्यावरण के प्रति मानवीय संवेदना के सनातन दृष्टिकोण को दर्शाता है।

## डिजिटल बैंकिंग से पर्यावरण संरक्षण

डिजिटल बैंकिंग किस प्रकार से पर्यावरण संरक्षण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है, का अध्ययन हम निम्नलिखित बिंदुओं के अंतर्गत करेंगे:

### *कागज के उपयोग में कमी*

डिजिटल बैंकिंग के कारण कागज के उपयोग में भारी कमी आई है। कागज के उपयोग में यह कमी बैंकिंग लेन-देन और बैंकिंग-इतर लेन-देन दोनों में स्पष्ट तौर पर परिलक्षित हो रही है। मिसाल के तौर पर डिजिटल बैंकिंग के कारण बैंक नोटों की आवश्यकता घटी है जिसके कारण कम बैंक नोटों का मुद्रण करना पड़ रहा है। डिजिटल बैंकिंग ने जमा/आहरण पर्ची, विभिन्न तरह के फार्म, चेक, बैंक-ड्राफ्ट, खाता-बही, खाता विवरण की हार्ड प्रति, ऋण प्रोसेसिंग से जुड़े कागजी दस्तावेज़ों, ग्राहकों के साथ होने वाले कागजी पत्राचार आदि की आवश्यकता समाप्त कर दी है। इसके कारण वह टनों कागज जो उपर्युक्त प्रयोजनों में खप जाता था, की बचत हुई है। कागज पेड़ से बनता है और 1 टन कागज के लिए लगभग 17 पेड़ काटने पड़ते हैं।

डिजिटल बैंकिंग के फलस्वरूप कागज के इस्तेमाल में आई इस कमी से लाखों पेड़ जिन्हें कागज बनाने की प्रक्रिया में असमय कट जाना था, को अभयदान मिला है। वृक्ष हमारे लिए जीवन हैं, ये एक ओर जहाँ ऑक्सीजन छोड़ते हैं, तो वहीं आसपास फैली कार्बन डाई-ऑक्साइड को अवशोषित करते हैं। इससे हमारी प्राणवायु शुद्ध और स्वास्थ्यकर बनी रहती है। डिजिटल बैंकिंग के कारण बैंकिंग उद्योग में जहाँ प्रत्यक्ष तौर पर कागज का उपयोग घटा है, वहीं परोक्ष रूप से कारोबार, प्रशासन, यात्रा, परिवहन आदि

क्षेत्रों में भी कागज के उपयोग में कमी आई है। उदाहरण के लिए आज लोग घर बैठे बिजली, गैस, पानी आदि के बिल ऑनलाइन जमा कर रहे हैं। रेल, बस, वायुयान की टिकटें खुद ही बुक कर रहे हैं। स्कूल फीस, गृहकर, आयकर आदि भी ऑनलाइन जमा कर रहे हैं। दुकानों, पेट्रोल पंपों, शॉपिंग मॉल्स, सिनेमा घरों, होटल, रेस्त्रां आदि में कार्ड पेमेंट, यूपीआई, नेट बैंकिंग से भुगतान कर रहे हैं जिसके कारण इन प्रयोजनों हेतु नकदी, किसी भौतिक फार्म, पर्ची, चालान आदि को भरने और जमा की गई राशि का अभिलेख रखने के लिए किसी रजिस्टर, लेज़र, डायरी आदि की आवश्यकता नहीं रही।

इसका असर कागज के उपयोग में कमी के रूप में देखने को मिल रहा है। कल्पना कीजिए कि यदि बैंकिंग व्यवस्था का डिजिटलीकरण न हुआ होता तो अभी भी परम्परागत तरीके से लेन-देन हो रहा होता और ग्राहकों की बढ़ती संख्या के हिसाब से कागज़ की खपत भी बढ़ रही होती।

### *बैंक शाखा एवं अन्य प्रतिष्ठानों में भौतिक फुटप्रिंट में कमी*

डिजिटल बैंकिंग ने लोगों को कहीं से, कभी भी बैंकिंग करने में सक्षम बनाया और उन्हें छोटे-छोटे लेन-देन के लिए बैंक-शाखा जाने की अनिवार्यता से मुक्त किया। इसके कारण बैंकों को ग्राहकों की बड़ी संख्या को संभालने के लिए न तो बड़े परिसर की आवश्यकता ही रही और न ही अधिक शाखाएं खोलने की जरूरत ही। परिसर की आवश्यकता घटना भी एक प्रकार से पर्यावरण संरक्षण है क्योंकि भवन निर्माण हमेशा पर्यावरण की कीमत पर ही होता है। भवन निर्माण के लिए जमीन, खिड़की, दरवाजे, फर्नीचर आदि की आवश्यकता होती है और इस आवश्यकता को पूरा करने में जहाँ वन उजाड़े जाते हैं, वहीं निर्माण हेतु प्रयुक्त सामग्री के गर्दा-गुब्बार से वायुमण्डल भी प्रदूषित हो जाता है।

इसके अतिरिक्त, बैंक शाखा में ग्राहकों की आवाजाही घटने से बिजली, पानी आदि की खपत घटने के साथ-साथ बड़े-बड़े जेनरेटर की आवश्यकता भी नहीं रहती है। बिजली-पानी आदि की बचत पर्यावरण संरक्षण ही है। डिजिटल बैंकिंग के कारण सिर्फ बैंक-शाखाओं में फुट-प्रिंट की कमी आई हो, ऐसा भी नहीं है। इसने उन सभी स्थलों जहाँ पहले भौतिक रूप से जाकर भुगतान करने की आवश्यकता होती थी, पर आवाजाही से निजात दी है। उदाहरण के लिए डिजिटल भुगतान प्रणाली के फलस्वरूप ऑनलाइन कर जमा, ऑनलाइन टिकिटिंग, ऑनलाइन बिल भुगतान आदि संभव हुआ है, जिसके कारण उन तमाम कक्षों, काउंटरों, पार्किंग स्थलों आदि की आवश्यकता भी न रही, जिनका निर्माण इस तरह के लेन-देनों के लिए करना पड़ता था। कक्ष, काउंटर, पार्किंग स्थल आदि की आवश्यकता खत्म होने से जमीन, ऊर्जा, जल एवं अन्य प्राकृतिक संसाधनों की बचत हुई है, जिसका सीधा फायदा पर्यावरण को पहुँचा है।

जहाँ तक भारत में पर्यावरण सचेतना की बात है तो पर्यावरण-जन्य तमाम आपदाओं का दंश झेलने के बावजूद, लोग पर्यावरण के प्रति असंवेदनशील बने हुए हैं। कोई मेला हो या साप्ताहिक बाजार-हाट, अगले दिन वहाँ गंदगी का जो आलम दिखता है, वह खुद-ब-खुद बयाँ कर देता है कि हम पर्यावरण के प्रति कितना असहिष्णु हैं। यदि ऑनलाइन भुगतान का दौर न होता तो बैंकिंग लेन-देन अथवा अन्य शासकीय भुगतानों के लिए जिस कार्यालय में इतनी भीड़ जुटती, वहाँ का परिवेश गन्दा और अस्वास्थ्यकर होना तय था।

### *सड़कों पर भीड़भाड़ कम करने में मददगार*

डिजिटल बैंकिंग के कारण लोगों को बैंकिंग लेन-देन के लिए अथवा बिल, फीस, कर आदि नकद रूप में जमा करने के लिए बैंक शाखाओं/अन्य प्रतिष्ठानों में

भौतिक रूप से जाने की आवश्यकता नहीं रही। इसके कारण सड़कों पर उन तमाम वाहनों का आवागमन घटा, जिनका प्रयोग इन प्रयोजनों के लिए हुआ करता है। डिजिटल लेन-देन के फलस्वरूप बैंकिंग उद्योग के साथ-साथ अन्य सरकारी और निजी प्रतिष्ठानों में मानव-संसाधन (विशेषकर जो नकद लेन-देन को हैण्डल करता था) की आवश्यकता भी कम हुई है। इसके कारण इन प्रयोजनों हेतु नियोजित किए जाने वाले स्टाफ और उनके आवागमन हेतु इस्तेमाल किए जाने वाले वाहनों के प्रयोग की संभावना कम हुई है।

डिजिटल लेन-देन के द्वारा पर्यावरण को सबसे अधिक फायदा ऑनलाइन शापिंग के रूप में हुआ है। आज भोजन, कपड़ा से लेकर रोजमर्रा की जरूरत की हरेक चीज ऑनलाइन ऑर्डर पर पहुँचा दी जाती है जिससे लोगों को इन चीजों की खरीद के लिए सड़कों पर उतरने की आवश्यकता नहीं होती। जब घर बैठे ही चीजें सुलभ हो जाएं तो कोई बाजार क्यों जाएगा? जब लोग बाजार नहीं जाएंगे तो जाहिर है कि सड़कों पर वाहन कम होंगे, ट्रैफिक जाम की समस्या नहीं होगी, कार्बन उत्सर्जन घटेगा और ध्वनि, वायु तथा जल प्रदूषण भी कम होगा। हालांकि यह एक तर्क का विषय हो सकता है कि पर्यावरण को उपर्युक्त फायदे सरकार और निजी कारपोरेट्स की डिजिटलीकरण की मुहिम के चलते हुए हैं, केवल बैंकिंग के डिजिटलीकरण के कारण नहीं। पर यह भी सच है कि यदि बैंकिंग सुविधाओं का डिजिटलीकरण न हुआ होता तो विविध प्रयोजनों हेतु किए जाने वाले भुगतान की उपर्युक्त श्रृंखला कभी पूरी न हो पाती।

अंत में सारांश के तौर पर कहा जा सकता है कि डिजिटल बैंकिंग ने मानव जीवन के विविध आर्थिक क्रियाकलापों से संबंधित भुगतान व्यवस्था को न केवल किफायती, सुरक्षित, सत्वर और सुविधाजनक बनाया है, अपितु इससे कागज के प्रयोग में कमी आई है, ऊर्जा की बचत हुई है और प्रदूषण को कम करने में मदद मिली है। इसका सकारात्मक प्रभाव हमारे पर्यावरण पर पड़ा है। कल्पना कीजिए कि यदि डिजिटल लेन-देन का दौर न होता तो भारत जैसे विशाल जनसंख्या वाले देश में बैंकों से लेकर वित्तीय लेन-देन वाली हरेक जगह पर बड़ा जन-सैलाब दिखाई देता और जिसका खामियाजा पर्यावरण को विविध रूपों में उठाना पड़ता!

***

# पासवर्ड का मनोविज्ञान : साइबर सुरक्षा की दृष्टि से

**- गौतम कुमार**
***मुख्य प्रबंधक एवं संकाय, बड़ौदा अकादमी***
***बैंक ऑफ बड़ौदा, सयाजीगंज, वडोदरा***

साइबर सुरक्षा में पासवर्ड की सुरक्षा सबसे महत्वपूर्ण है। इसलिए उपयोगकर्ता को पासवर्ड चयन करते समय बहुत सावधानी एवं गोपनीयता बरतनी चाहिए। यदि पासवर्ड ऐसा हो जो साइबर सुरक्षा की दृष्टि से कमजोर श्रेणी में आता है तो ऐसे पासवर्ड साइबर हैकरों के द्वारा जल्दी ही हैक या अनुमानित कर लिए जाते हैं और उनके बैंक खाते, गूगल खाता एवं अन्य सोशल मीडिया खाते जोखिमपूर्ण स्थिति में आ जाते हैं। एक रिपोर्ट के अनुसार मजबूत पासवर्ड बनाने में ज्यादातर भारतीय लोग फिसड्डी हैं। आइये एक दृष्टि उन पासवर्ड पर डालते हैं जो भारतीय नागरिकों द्वारा ज्यादा प्रयोग में लाये जाते हैं।

'iloveyou', 'krishna', 'sairam' और 'omsairam' सबसे अधिक प्रयोग में लाये जाने वाले पासवर्ड्स हैं। सबसे लोकप्रिय पासवर्ड हैं– 123456 एवं Password! जहां आठ अक्षर, अंक या विशेष अक्षर की बाध्यता होती हैं, वहाँ लोग 12345678, 12345678, india123 इत्यादि पासवर्ड का खूब प्रयोग करते हैं। उपर्युक्त तथ्य नॉर्डपास के शोध में सामने आई है। यह वेबसाइट लोगों को पासवर्ड का प्रबंधन करने में मदद करती है।

रिसर्च रिपोर्ट के अनुसार जो लोकप्रिय पासवर्ड होते हैं, उन्हें कुछ सेकण्ड में ही हैक किया जा सकता है। ऐसा बताया गया है कि भारत में 200 में से 62 ऐसे अति लोकप्रिय पासवर्ड ऐसे हैं जिन्हें एक सेकेंड से भी कम समय में हैक किया जा सकता है। इसमें जीमेल से लेकर बैंक और यूपीआई के पासवर्ड भी शामिल है।

### पासवर्ड के मनोविज्ञान संबधित रोचक तथ्य

मनोविज्ञान कहता है कि पासवर्ड निर्मित करते समय व्यक्ति के मन और बुद्धि दोनों शामिल रहते हैं। जो ज्यादा संवेदनशील व्यक्ति होते हैं, उनके पासवर्ड भी उनकी भावना से मिलते जुलते शब्द होंगे। शादीशुदा लोग ज्यादातर अपनी पत्नी/बच्चों के नाम पर पासवर्ड बनाना पसंद करते हैं। महत्वाकांक्षी युवा के पासवर्ड उनके सपने या उनके जीवन लक्ष्य या उनकी कोई परीक्षा से संबंधित हो सकते हैं।

इसी प्रकार कार्यालय के सिस्टम पर कार्य करने या आधिकारिक सॉफ्टवेयर जैसे बैंकों में कोर बैंकिंग सॉल्युशंस सॉफ्टवेयर के पासवर्ड लोग बड़ी ही लापरवाही से बनाते हैं। कार्यालय के सॉफ्टवेयर के पासवर्ड जिसमें दो-तीन महीनों में बदलने की जरूरत होती है, वहाँ लोग आम तौर पर बहुत कमजोर पासवर्ड प्रयोग करते हैं कि अगर वे भूल जाएंगे तो ऑफिस का काम बाधित होगा।

इस मनोवैज्ञानिक भय से वे पासवर्ड को अपनी दराज की डायरी में लिखकर भी रखते हैं और कई बार अपने सहकर्मी से साझा करके भी रखते हैं। कोई सहकर्मी ही उस कमजोर पासवर्ड का लाभ उठाकर कोई भी अनधिकृत लेन-देन कर सकता है। तब विभिन्न जांच के समय यह नहीं कह सकते कि मेरा पासवर्ड मेरे आसपास के लोग जानते थे या मैंने ही बताया था। क्योंकि पासवर्ड के प्रयोग कर हुआ कोई भी लेन-देन कानून की दृष्टि में उस व्यक्ति के द्वारा किया हुआ लेन-देन ही माना जाता है।

आध्यात्मिक प्रवृति के व्यक्ति अपने पासवर्ड में गुरु, संत या ईश्वर का नाम का उल्लेख करते हैं, जैसे- OmSairam, jayshreeram, jesus@1! कई बार किसी परीक्षा की तैयारी करने वाले युवावर्ग अपने लक्ष्य को ही पासवर्ड में लिखते हैं, जैसे- upsc@2022, Banking#11, IITdehli@go इत्यादि। वरिष्ठ नागरिक की स्मृति शनै: शनै: कमजोर पड़ती जाती है। अत: वे और भी आसान पासवर्ड जैसे कि संतान के नाम, पति या पत्नी के नाम के रूप में रखते हैं। ये लोग पासवर्ड के भूलने के भय से ग्रसित रहते हैं और कमजोर पासवर्ड बनाते हैं, जैसे- 123456, Admin@1 इत्यादि। गृहणियाँ आम तौर पर पासवर्ड को लिखकर बैग में या मोबाइल पर सेव करके रखती हैं, जो कि एटीएम आदि के पासवर्ड के लिए एक जोखिम से भरा तरीका है।

उपरोक्त तथ्य केवल संकेतक हैं कि कैसे हैकर किसी व्यक्ति के निजी प्रोफाइल के अनुसार उसके मनोविज्ञान को पढ़ने की कोशिश करते हैं और उनके पासवर्ड को क्रैक करते हैं। अत: पासवर्ड बनाते समय पाराफ्रेज का प्रयोग करें। अपने तकियाकलाम शब्द को कभी भी पासवर्ड के रूप में न रखें। आजकल कई तरह के ऑनलाइन पासवर्ड मैनेजर सुविधाएं भी उपलब्ध हैं। लेकिन इनकी विश्वसनीयता जांच कर ही उपयोग में लाया जाना चाहिए क्योंकि किसी भी ऑनलाइन सहायता आदि में जोखिम तो निहित रहता ही है।

### पासवर्ड का चयन : कुछ सुरक्षात्मक सुझाव

एक प्रयोगकर्ता को कम से कम 12 से 18 पासवर्ड तक याद रखने होते हैं। इसलिए ज्यादातर लोग पासवर्ड को आसान बनाते हैं। ये याद तो रहते हैं, लेकिन इनके हैक होने के आसार बढ़ जाते हैं। अत: पासवर्ड चयन करते समय निम्नलिखित बिन्दुओं का ध्यान रखना अत्यंत आवश्यक है-

**1)** पासवर्ड चुनते समय ध्यान रखें कि अपना नाम, उपनाम, घरेलू नाम कभी न करें।

**2)** अंक में क्रमिक संख्याएँ या जन्मवर्ष या जन्म तिथि आदि चुनने से बचें।

**3)** पासवर्ड का चयन करते समय अपने पति/पत्नी/बच्चों के नाम का चयन न करें, क्योंकि सोशल मीडिया से उनके नाम की जानकारी सार्वजनिक डोमेन में हो सकती है।

**4)** की-बोर्ड पर एक ही पंक्ति पर स्थित क्रमिक सरल अक्षर न चुनें।

**5)** अधिकांश उपयोगकर्ता विशेष अक्षर (स्पेशल कैरेक्टर) के लिए सबसे ज्यादा @ या * का प्रयोग करते हैं, यह भी ठीक नहीं है। जब भी पासवर्ड बदलें तो अलग अलग विशेष अक्षर जैसे (!, #,$,%, ^) इत्यादि का उपयोग करें।

**6)** सदा ध्यान रखें कि मजबूत पासवर्ड ही बनाएँ।

**मजबूत पासवर्ड किसे कहते हैं?**

मजबूत पासवर्ड वह है:
जिसमें अंक और अक्षर दोनों सम्मिलित हों।
जिसमें स्पेशल कैरेक्टर (विशेष अक्षर) शामिल हों।
जिसमें 6 से अधिक और
अधिकतम 14 अंक और अक्षर शामिल हों।
जिसमें बड़े-छोटे दोनों अक्षरों का प्रयोग
किया गया हो।

### पासवर्ड /पिन सुरक्षा के उपाय

पासवर्ड नियमित अंतराल पर बदला जाना चाहिए- हर तीन महीने या इससे भी कम में एक बार। यदि कभी भी ऐसा भान हो कि पासवर्ड की गोपनीयता भंग हुई है तो अविलंब उसे परिवर्तित कर देना चाहिए। पासवर्ड को याद कर लें! उसे कहीं लिखकर रखने की भूल कदापि न करें। पासवर्ड को ईमेल, मोबाइल के नोट आदि पर लिखकर न रखें। अक्सर देखा गया है कि लोग वित्तीय/गैर-वित्तीय वेबसाइट के लिए के ही एक ही पासवर्ड (सेम पासवर्ड) रखते हैं। ऐसा कदापि न रखें। जैसे जीमेल या फेसबुक का पासवर्ड और नेट बैंकिंग का पासवर्ड एक नहीं होना चाहिए। हर खाते के लिए अद्वितीय (यूनिक) पासवर्ड रखें यानी एक खाते के लिए एक यूनिक पासवर्ड। पासवर्ड किसी के साथ भी साझा करना मतलब है कि आप एक अत्यंत वित्तीय जोखिम भरा कार्य कर रहे हैं ... यह अपने पैर पर कुल्हाड़ी मारने के समान है।

## पासवर्ड का वर्तमान एवं भविष्य

यह एक सामान्य बात है कि एक सामान्य मनुष्य की स्मृति इतनी तीव्र और स्थायी नहीं होती कि उसे हर बार पासवोर्ड याद रहे। अक्सर यह देखा गया है कि लंबी छुट्टियों से लौटने के बाद कई पिन या पासवर्ड लोगों की यादाश्त से विस्मृत हो जाते हैं। उसे पुन: रीसेट करने की प्रक्रिया वैसे तो सरल है लेकिन इसमें खतरा यह है कि कई बार उसका मोबाइल सिम या ईमेल को हैक करके साइबर अपराधी पासवर्ड को रीसेट करवाने में सफल हो जाते हैं और अपनी आपराधिक आर्थिक गतिविधि को अंजाम दे कर निकल जाते हैं।

विश्व आर्थिक मंच (डब्ल्यूईएफ) ने अपनी 2020 की सालाना बैठक के दौरान यह रपट जारी की है एक प्रकाशित रिपोर्ट के अनुसार, पासवर्ड संबंधित तकनीकी सहायता एवं पासवर्ड रीसेट आदि अन्य गतिविधियों में कंपनियों को वार्षिक 10 लाख डॉलर खर्च करने पड़ते हैं। मंच की रपट में यह स्पष्ट किया गया है कि पासवर्ड रहित प्रमाणीकरण का आशय यह कदापि नहीं है कि सुरक्षा-दीवारों को हटा दिया जाए। बल्कि ऐसी सहज और कम खर्चीली प्रणालियां विकसित की जाएँ जो कृत्रिम मेधा या मशीन लर्निंग पर आधारित हों और उपयोक्ताओं के समय और कंपनी के धन की बचत करें। बदलते हुए समय में ग्राहक की अपेक्षाओं में भी वृद्धि हो रही हैं। वे अब इस पासवर्ड-व्यवस्था को पुरातन मानने लगे हैं एवं अगली पीढ़ी की नवोन्मेषी तकनीक के प्रयोग की वकालत कर रहे हैं, जैसे- क्यूआर कोड, चेहरा प्रमाणीकरण, बायोमीट्रिक्स, पिछला डेटा विश्लेषण आदि।

## निष्कर्ष

भारतीय घरों में देखा जाता है कि घरेलू महिलाएं बचत के पैसे को समय-समय पर अलग-अलग जगहों पर रखती हैं ताकि घर के बच्चों या अन्य लोगों को इसकी भनक न लग सके। सुरक्षा का यह बहुत ही आधारभूत नियम है कि सुरक्षा उपायों में बदलाव करते रहना चाहिए ताकि आपराधिक मानसिकता वाले लोगों को मुश्किल पैदा हो। यही डिजिटल बैंकिंग में भी लागू होता है कि कितना भी मजबूत पासवर्ड लगाएँ, उसे समय-समय पर बदलते भी रहें। खासकर अगर आपको जरा भी संदेह हो कि किसी ने आपके पासवर्ड को देख लिया है या जान लिया है तो तुरंत "चेंज पासवर्ड या "चेंज पिन" विकल्प का प्रयोग करें। पासवर्ड के संबंध में यह कहावत बिलकुल सही है– "सावधानी हटी, दुर्घटना घटी।" इसलिए सतर्कता ही साइबर संसार में सुरक्षा की कुंजी है।

***

# प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग

**- कल्पना सी एस**
**सहायक प्रबंधक**
**वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग**
**भारतीय रिज़र्व बैंक, चंडीगढ़**

**ज**ब परिवर्तन की हवा बहने लगती है, तब एक निराशावादी व्यक्ति बदलाव के बारे में शिकायत करता है, वहीं एक आशावादी व्यक्ति हवा के बदलने की उम्मीद करता है, लेकिन एक यथार्थवादी व्यक्ति पाल को समायोजित करता है। अब, भारतीय बैंकों के लिए अपनी पाल समायोजित करने का समय आ गया है। प्रौद्योगिकी के साथ-साथ, विनियामकों और ग्राहकों को खुश रखने के लिए बैंकरों को हर दिन कुछ नया करने का प्रयास करना पड़ता है।

जैसा कि विदित है, पिछले दो दशकों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में आमूल-चूल परिवर्तन हुए हैं और उभरती चुनौतियों से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए नई रणनीति विकसित करनी पड़ी है। उदारीकरण और अविनियमन की प्रक्रिया ने 1970 के बाद बैंकों के फोकस को जमाराशि जुटाने और ऋण प्रदान करने के साथ संपत्ति प्रबंधन, प्रतिभूतिकरण और बीमा जैसी विविध श्रेणी का संचालन करने की गतिविधियों में बदल दिया है, जिससे एक प्रतिस्पर्धी माहौल बन गया है। उसके बाद सबसे महत्वपूर्ण परिवर्तन यह है कि ग्राहक केंद्रितता की ओर बढ़ता धीरे-धीरे आया हुआ बदलाव। बैंकों पर किए गए अध्ययनों में पिछले सर्वेक्षणों और भविष्यवाणियों में बैंक की सफलता के लिए 'ग्राहक फोकस' को ही प्रमुख संकेतक माना गया है।

प्रौद्योगिकी पहले से ही बैंकिंग का एक अभिन्न और अपरिहार्य हिस्सा बन चुकी है। वास्तव में, यह ग्राहक सेवा में सबसे बड़ा विभेदक (differentiator) बन गया है। बैंक प्रतिदिन कुछ न कुछ नए वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को लेकर सामने आ रहे हैं। परंतु भारतीय संदर्भ में, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक खुद को एक काठिन स्थिति में पाते हैं जहां उन्हें सबसे बुनियादी उत्पादों के साथ ग्रामीण क्षेत्र की जरूरतों को पूरा करना होता है और साथ ही, अभिजात वर्ग के शहरी ग्राहकों के शौक को भी पूरा करना पड़ता है। निजी क्षेत्र के बैंकों के प्रवेश से पैदा हुई प्रतिस्पर्धा ने सार्वजनिक बैंकों को सबसे ज्यादा नुकसान पहुंचाया है। आग में ईंधन की तरह साइबर अपराध अधिक जटिल होते जा रहे हैं। इन हालातों में प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग के परिणाम का गंभीरता से विश्लेषण करना आवश्यक है।

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के क्या संकेतक होते हैं? बैंक ऑफ कनाडा के एक अध्ययन के अनुसार, कम लागत पर ऋण की उपलब्धता, प्रवेश हेतु प्रतिबंधों में छूट, विभिन्न प्रकार के बैंकों की उपस्थिति, बैंकों की गतिविधियों पर कुछ प्रतिबंध, विकसित वित्तीय प्रणाली, मजबूत शाखा नेटवर्क और तकनीकी आदि स्पर्धात्मक बैंकिंग सेक्टर के कुछ संकेतक हैं। आइए, उस प्रत्येक कारक की जांच करें जो एक स्वस्थ प्रतिस्पर्धी बैंकिंग क्षेत्र को बढ़ावा देते है।

## बैंकों की संख्या और पहुँच

एक स्वस्थ प्रतिस्पर्धी बैंकिंग क्षेत्र में कई प्रकार के सहभागी होते हैं जो ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मौजूद हैं। देश की प्रगति के लिए कुछ ही बड़े बैंक बेहतर हैं या कई छोटे बैंकों के अस्तित्व बेहतर हैं, यह देश की जनसांख्यिकी, भूगोल और उसकी वित्तीय प्रणाली जैसे विभिन्न कारकों पर निर्भर होता है। बाजार में सहभागियों की संख्या में वृद्धि के साथ उधार दरों और अन्य सेवा लागतों को स्वाभाविक रूप से अनुकूलित किया जाता है। किसी देश में बैंकिंग सेवाओं के प्रसार के साथ, उत्पादों और सेवाओं के संबंधित लागतें मानकीकृत (standardized) हो जाते हैं। वित्तीय समावेशन, प्रौद्योगिकी प्लेटफार्मों की मापनीयता और पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं (economies of scale) को प्राप्त करने के लिए देश भर में एक मजबूत शाखा नेटवर्क की जरूरत होती है।

## विशिष्ट बैंकिंग (Niche Banking)

विभिन्न ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार के बैंकों की उपस्थिति होना जरूरी है। यह ग्राहकों के प्रत्येक वर्ग को अनुकूलित उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने और बैंकिंग में अधिक व्यावसायिकता (professionalism) लाने में भी मदद कर सकती है। विशिष्ट बैंकिंग बैंकों को अपने उद्देश्यों में स्पष्टता पाने के लिए और उनको प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करती है। विशिष्ट बैंक का ऐसा ही एक उदाहरण नैशविले, टेनेसी में 'स्टूडियो बैंक' (Studio Bank) है। उन्होंने अपने उत्पादों को विशेष रूप से कलाकारों और रचनाकारों (artistes) के लिए डिजाइन किया है- कलाकारों, फोटोग्राफरों, संगीतकारों, बिल्डरों और लेखकों के स्टार्ट-अप्स, टेक उद्यमियों को ध्यान में रखते हुए। 'Ellevest' केवल महिलाओं के लिए एक विशिष्ट बैंकिंग प्लेटफॉर्म है। 'Ando Money' उन लोगों के लिए एक विशिष्ट बैंकिंग प्लेटफॉर्म है जो जलवायु परिवर्तन (climate change) से लड़ना चाहते हैं। वैश्वीकरण और उदारीकरण के साथ, कड़ी प्रतिस्पर्धा ने बैंकिंग सहित सभी क्षेत्रों में लाभ के लिए एक नासमझ दौड़ को पैदा किया है। लेकिन यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि इंटरनेट के कारण ग्राहकों में पर्यावरण, सामाजिक असमानताओं आदि के बारे में जागरूकता बढ़ रही है।

इस परिदृश्य में, बैंक अपने आप को सामाजिक और नैतिक रूप से जिम्मेदार संगठनों के रूप में कल्पना कर सकते हैं और केवल उन संगठनों को ऋण प्रदान कर सकते हैं जिनके पास पर्यावरण संबंधी चिंताएं हैं और उसी दिशा में काम कर रहे हैं। डा. रोलांड बेनेडिक्टर (Co-Head of the Center for Advanced Studies of Eurac Research) ने सामाजिक बैंकों की कल्पना करते हुए उनको "विवेक सहित बैंक" (Banks with a conscience) के रूप में परिभाषित किया है। वे समुदाय में निवेश करने, वंचितों के लिए अवसर प्रदान करने और सामाजिक, पर्यावरण और नैतिक एजेंडा का समर्थन करने पर ध्यान केंद्रित करते हैं।

ऐसे विशिष्ट नैतिक मुद्दों से जुड़े हुए ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए विभिन्न बचत/निवेश/उधार उत्पाद/सेवाएं तैयार की जा सकती हैं। नीदरलैंड के Triodos बैंक का अर्थ है "तीन सड़कें" (लोग, भूमि, लाभ) और इसका उद्देश्य इन तीनों का ध्यान रखता है। इसके ग्राहकों में सौर ऊर्जा, जैविक खेती या संस्कृति के क्षेत्र की कंपनियां शामिल हैं। कई बैंकों ने सौर/बिजली शक्ति के वाहन के लिए ऋण पर ब्याज दर कम कर दी है। इस प्रकार, सामाजिक बैंक अपना पैसा केवल उन परियोजनाओं में निवेश करने का प्रयास करते हैं जो समाज को बढ़ावा देती हैं, न कि जो सिर्फ निजी लाभ उत्पन्न करती हैं। इसके साथ-साथ, बैंकों के लिए विशेष ध्यान देने

वाले क्षेत्रों में से एक है– दृष्टिबाधित (visually impaired) और दिव्यांग (differently abled) व्यक्तियों के लिए आसान संचालन सुनिश्चित करना। बैंकों के परिसरों को दिव्यांगों के अनुकूल बनाया जा सकता है और उनके उपयोग के लिए विशेष वॉयस सक्षम (voice enabled app) ऐप विकसित किए जाने चाहिए। इसी तरह, वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष सुविधाओं को शामिल किया जा सकता है। वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक अक्षमता वाले व्यक्तियों के लिए पेंशन भुगतान, जीवन प्रमाण पत्र जमा करना और बिलों और करों (taxes) के आवधिक भुगतान को आसान बनाना चाहिए। स्पर्धात्मक बैंकिंग इस दिशा में हो तो यह सबके लिए लाभदायक होगा। आने वाले दिनों में सामाजिक बैंकों की योगदान की आवश्यकता बढ़ने की संभावना है।

## मार्केटिंग रणनीतियाँ

एक प्रतिस्पर्धी माहौल केवल विवेकपूर्ण विपणन रणनीतियों (marketing strategies) के माध्यम से ही बनाया जा सकता है। वर्तमान परिदृश्य में, यह उत्पाद नहीं बल्कि मार्केटिंग है जो ग्राहकों को आकर्षित करती है। विपणन निश्चित रूप से ग्राहकों को प्राप्त करने में सहायक है लेकिन ग्राहकों को बनाए रखने में इसकी बहुत कम भूमिका होती है। हाल के दिनों में, डिजिटल मार्केटिंग रणनीतियों ने वाणिज्यिक बैंकों के प्रदर्शन में सुधार किया है, जिसके कारण बैंक के ग्राहकों में वृद्धि हुई है, बाजार में हिस्सेदारी बढ़ी है, लागत कम हुई है और वेब ट्रैफिक (web traffic) में वृद्धि हुई है।

## प्रौद्योगिकी

प्रौद्योगिकी, सुरक्षा और लेन-देन में आसानी- दोनों को बढ़ावा देने में मदद करती है। एक मजबूत प्रौद्योगिकी मंच एक स्थिर वित्तीय क्षेत्र का आधार या नींव बनाता है। यदि उपयुक्त तकनीकों के माध्यम से लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित नहीं की जाती है, तो बैंकिंग क्षेत्र बहुत जल्द ढह सकता है। इसलिए, प्रतिस्पर्धी बैंकिंग क्षेत्र के सहायक स्तंभों में से प्रौद्योगिकी एक है। प्रौद्योगिकी भी बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा में बढ़त देती है क्योंकि यह ग्राहक के लिए लेन-देन की आसानी को सीधे प्रभावित करती है। एटीएम, मोबाइल ऐप, भुगतान गेटवे (payment gateway), विदेशी मुद्रा लेन-देन के सहज संचालन बैंक को प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्रदान करते हैं। हाल के दिनों में, अन्य सेवाओं जैसे- करों का भुगतान, बिलों का भुगतान, आवर्ती भुगतान आदि ने ग्राहक सेवा में बहुत अधिक मूल्य जोड़ा है। बायोमेट्रिक्स, फेशियल रिकग्निशन सॉफ्टवेयर, स्मार्ट वॉच, रोबोटिक्स, गूगल ग्लास टेक्नोलॉजी जैसे नवोन्वेषी उपायों ने बैंकिंग के एक नए अनुभव की शुरुआत की है। लेकिन ये विशेषताएँ उन लोगों के लिए एक अभिशाप भी साबित होते हैं जो tech savvy नहीं हैं। इसलिए आमने सामने (face to face) की बैंकिंग से छुटकारा अभी नहीं पाया जा सकता है। प्रत्येक स्वस्थ बैंकिंग क्षेत्र को शिकायतों के निवारण के लिए भी एक प्रभावी पोर्टल की आवश्यकता है क्योंकि शिकायतें सेवा के स्तर के सही संकेतक हैं। ग्राहक हमेशा ऐसी प्रणाली को पसंद करते हैं, जहां उनकी शिकायतों को सुना जाए और समाधान किया जा सके। कई उत्पादों/सेवाओं को शिकायत निवारण के आधार पर ही चुना जाता है जो बैंकिंग सेक्टर के लिए भी सही है।

## वित्तीय उत्पादों/सेवाओं की शृंखला

बैंकिंग क्षेत्र तभी प्रतिस्पर्धी हो सकता है, जब अलग-अलग उत्पाद/सेवाएं हों। प्रतिस्पर्धा में नवोन्मेष (innovation) सबसे अच्छा हो सकता है। एक स्वस्थ प्रतिस्पर्धा स्थिति प्रभावी और कुशल उत्पादों/सेवाओं को जन्म दे सकती है। बेहतर ग्राहक सेवा के उद्देश्य से वित्तीय उत्पादों, विभिन्न ऑनलाइन सेवाओं, विभिन्न प्रकार के कार्ड, मोबाइल ऐप, प्री-पेड वॉलेट (pre-paid wallet) का

अनुकूलन हो जाता है और प्रतिस्पर्धी माहौल में लेन-देन/डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकियां स्वाभाविक रूप से उभरती हैं।

## विनियामक और पर्यवेक्षी ढाँचा

विनियामक ढाँचे और इसके कार्यान्वयन के अभाव में प्रतियोगिताएँ अनैतिक हो सकती हैं और इसके खतरनाक दुष्परिणाम हो सकते हैं। नीतिगत ढांचा स्वस्थ प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने और उल्लंघन को दंडित करने में सक्षम होना चाहिए। इसे प्राप्त करने के लिए, IRAC मानदंड, KYC मानदंड, पूंजी पर्याप्तता (capital adequacy) जैसे विभिन्न विनियामकीय उपाय निर्धारित किए गए हैं ताकि सभी बैंकों के लिए उनके अपने क्षेत्र में एक समान अवसर सुनिश्चित किया जा सके। सेंट्रल बैंक या विनियामक के पास प्रवेश स्तर के प्रतिबंधों, मूल्य निर्धारण और संपत्ति की संरचना, व्यवसायों की रेखाओं आदि पर नीतिगत हस्तक्षेपों के माध्यम से वांछित क्षेत्रों में प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने/हतोत्साहित करने की अधिक शक्ति है, जिसे भारत में आरबीआई द्वारा लागू किया गया है। हालांकि, भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए स्थिति अभी भी खराब है।

## कुशल लेखा परीक्षा तंत्र

यह ध्यान देने योग्य है कि यदि निगरानी नहीं की गई तो प्रतिस्पर्धा गलाकाट हो सकती है। बैंक सिर्फ अधिक मुनाफा बटोरने या जनता से सत्य को छुपाने के लिए लीपापोती (window dressing) करते हैं। मुद्दों को तभी उजागर या पहचाना जा सकता है जब बैंकों के मामलों की निष्पक्ष और पारदर्शी लेखापरीक्षा हो। यह अत्यधिक महत्वपूर्ण है क्योंकि बैंक, जनता की संपत्ति के संरक्षक हैं और बैंकिंग सेक्टर से जनता का विश्वास उठ जाने पर पूरे देश की वित्तीय प्रणाली खतरे में आ सकती है। यह बैंकों से जुड़े प्रणालीगत जोखिम (systemic risk) को देखते हुए भी महत्वपूर्ण है।

## नैतिक और अनैतिक प्रथाओं पर स्पष्टता

यह वर्गीकृत करना बेहद महत्वपूर्ण है कि कौन-सा आचरण नैतिक बैंकिंग प्रथाओं का गठन करता है और कौन-सा नहीं। हाल के दिनों में, बैंकिंग क्षेत्र में डेटा गोपनीयता एक ज्वलंत विषय बन गया है। कई ग्राहक इंटरफेस अर्थात काल सेंटरों के माध्यमों की आउटसोर्सिंग के परिणामस्वरूप, शुल्क के लिए गोपनीय डेटा बाहरी एजेंसियों को लीक किया जा रहा है। यह बैंकिंग क्षेत्र में विशेष रूप से खतरनाक है क्योंकि इससे भारी वित्तीय नुकसान हो सकता है। इसलिए इस तरह की प्रथाओं पर अंकुश लगाने के लिए कड़े कदम उठाने की जरूरत है। भविष्य में, बैंकों को चुनने के लिए डेटा गोपनीयता भी एक प्रतिस्पर्धी कारक बन सकती है।

## शैडो बैंकिंग (Shadow Banking)

शैडो बैंकिंग (Shadow Banking) का प्रतिस्पर्धा पर सीधा प्रभाव पड़ता है क्योंकि शैडो बैंक विनियामकीय ढांचे के बाहर से बैंकों के कारोबार और लाभप्रदता को प्रभावित करते हैं। चूंकि उनके पास बनाए रखने के लिए कोई वैधानिक भंडार नहीं है और ऋण देने पर कोई कठोर नीतिगत ढांचा नहीं है, इसलिए वे ग्राहकों के लिए बेहतर प्रस्ताव पेश कर सकते हैं। इससे बैंकों का कारोबार प्रभावित हुआ है।

कई बार, बैंक पूरे वित्तीय क्षेत्र में अस्थिरता की ओर ले जाने वाली प्रतिस्पर्धा का मुकाबला करने के लिए जोखिम भरे प्रस्तावों का सहारा लेते हैं। प्रतियोगिता का सकारात्मक प्रभाव तभी हो सकता है जब समान खेल का मैदान सभी सहभागियों के लिए प्राप्त हो। सख्त दस्तावेजीकरण (rigid documentation) भी राष्ट्रीकृत बैंकों के लिए एक बड़ी असुविधा पैदा कर रहे हैं, जिसकी वजह से कई ग्राहक गैर-बैंकों की ओर चले जाते हैं। भारत में शैडो बैंकों ने विनियमित बैंकिंग क्षेत्र को काफी हद तक नुकसान पहुंचाया है।

## प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के पक्ष और विपक्ष

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग में दक्षता और स्थिरता सबसे अधिक मान्य दो लक्षण हैं। बैंकिंग की संवेदनशील प्रकृति को देखते हुए, इस सेक्टर में प्रतिस्पर्धा और स्थिरता के संबंधों पर लंबे समय से बहस हो रही है। दो अलग-अलग दृष्टिकोण जैसे कि प्रतिस्पर्धा-स्थिरता (competition stability) और प्रतिस्पर्धा-नाजुकता (competition fragility) हैं। प्रतिस्पर्धा स्थिरता दृष्टिकोण, प्रतिस्पर्धा और स्थिरता के बीच एक सकारात्मक संबंध का समर्थन करता है। यह तर्क मानता है कि कम प्रतिस्पर्धा होने पर, कुछ ही बैंकों की अधिक बाजार शक्ति (market power) में बढ़ावा होती है जो उच्च ब्याज दरों की ओर ले जाती है। इसकी वजह डिफ़ॉल्ट भी बढ़ सकते हैं जो बैंकों की वित्तीय स्थिति पर नकारात्मक प्रभाव डालते हैं।

प्रतिस्पर्धा की नाजुकता का दृष्टिकोण यह मानता है कि उच्च प्रतिस्पर्धा, मार्जिन को अत्यधिक संकीर्ण बना देती है जिसके कारण बैंक उच्च लाभ नहीं कमा सकते हैं। वित्तीय नाजुकता के परिणामस्वरूप, होने वाले नुकसान की भरपाई के लिए बैंक जोखिम भरी परियोजनाओं में प्रवेश करते हैं। लेकिन यह भी ध्यान में रखना है कि जैसे प्रतिस्पर्धा बैंक की स्थिरता के लिए हानिकारक है, मगर इससे उधारकर्ता (borrower) के व्यवहार पर होने वाले असर की उपेक्षा नहीं कर सकते हैं। प्रतिस्पर्धा के कारण जब ऋण दरों में होने वाले घटौती, उधारकर्ताओं के लिए ऋण चुकाना आसान बनाते हैं, जो बदले में चुकौती न करने के जोखिम (default risk) को कम करता है। कई अध्ययनों ने संकेत दिया है कि बैंकिंग में अनैतिक प्रतिस्पर्धा खतरों का कारण बनती है और कम प्रतिस्पर्धी बैंकिंग सेक्टर अधिक स्थिर होते हैं।

## उपसंहार

हम कह सकते हैं कि बैंकिंग सेक्टर में प्रतिस्पर्धा का सकारात्मक प्रभाव कुछ क्षेत्रों जैसे बेहतर पैठ (penetration), वित्तीय समावेशन, ऋण की लागत जैसे अन्य सेवाओं, ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और प्रौद्योगिकी के संवर्धन पर पड़ता है। लेकिन प्रतिस्पर्धा और स्थिरता परस्पर अनन्य हो जाते है। बैंकों की जोखिम धारणा, उनकी लाभप्रदता, नैतिक प्रथाओं पर भी इसका नकारात्मक प्रभाव देखा जा सकता है और इससे प्रणालीगत जोखिम भी हो सकता है। सुरक्षित बैंकिंग वातावरण के लिए बैंकों के बीच आपसी विश्वास और सहयोग एक आवश्यक कारक है। एक आदर्श स्थिति में, बैंकों को एक दूसरे के हितों की रक्षा के लिए एक ही समय में प्रतिस्पर्धी और सहकारी दोनों होने की आवश्यकता है। भुगतान गेटवे, प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म, एटीएम को साझा करने से लेकर ग्राहकों के क्रेडिट इतिहास को साझा करने, क्रेडिट-पात्रता आदि तक बैंक अपनी अस्तित्व और विकास के लिए अन्योन्याश्रित हैं। Open Banking जैसे परिकल्पनाओं में बैंक अपने वित्तीय डेटा, रणनीतियों और कार्यक्रमों को तृतीय पक्षकार सॉफ्टवेर (third party software) साथ मर्ज करते हैं। फिर, ग्राहकों के लिए एक सामान्य इंटरफेस बनाया जाता है जिसके माध्यम से उन्हें बैंक की सेवाएं प्राप्त होती है। इससे ग्राहकों को एक ही स्थान पर अपने सभी वित्त की निगरानी करने और अपने खातों का प्रबंधन करने में मदद मिलती है। इस प्रकार, जबकि स्वस्थ प्रतिस्पर्धा कम कीमतों पर बेहतर गुणवत्ता वाले उत्पादों और सेवाओं को सक्षम बनाती है, सहयोग बैंकिंग क्षेत्र में सुरक्षा और स्थिरता प्रदान करता है। इसलिए, प्रतिस्पर्धा और सहयोग सुरक्षित बैंकिंग के जुड़वां स्तंभ हैं।

***

# क्रिप्टोकरेंसी : इस पर प्रतिबंध कितना आवश्यक?

*- आयुष अग्रवाल*
*सहायक, मासंप्रवि*
*भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर*

क्रिप्टोकरेंसी और अन्य क्रिप्टो उत्पादों (जैसे एनएफटी) को उन नवाचारों के रूप में देखा जा रहा है, जो विकेन्द्रीकृत वित्त की शुरुआत करेंगे, जो पारंपरिक वित्तीय प्रणाली को बाधित करने के लिए तैयार ब्लॉकचेन एप्लिकेशन हैं।

## पारंपरिक मुद्रा

जब कोई लेन-देन कागजी मुद्रा का उपयोग करके किया जाता है, तो प्राप्तकर्ता को केवल यह जांचना होता है कि मुद्रा नकली है या नहीं। अतः प्राप्तकर्ता भुगतान के साधन को प्रमाणित करता है। यह व्यवस्था आम तौर पर काम करती है, उन कुछ उदाहरणों को छोड़कर, जब प्राप्तकर्ता नकली मुद्रा का पता लगाने में विफल रहता है। डिजिटल लेन-देन के मामले में किसी भुगतान को एक बैंक जैसे मध्यस्थ द्वारा प्रमाणित किया जाता है, क्योंकि लगभग सभी इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन में एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में धन का हस्तांतरण होता है। यह व्यवस्था इसलिए भी काम करती है क्योंकि बैंक प्रमाणित करता है कि प्रेषक के पास लेन-देन को कवर करने के लिए खाते में पर्याप्त शेष राशि है।

## क्रिप्टोकरेंसी की उत्पत्ति

कुछ लोगों ने महसूस किया कि इन लेन-देन में बैंकों द्वारा मध्यस्थता को टाला जा सकता है। या तो उन्हें लगा कि बैंक भरोसेमंद नहीं हैं, या बैंकों द्वारा वसूला जाने वाला खर्च अत्यधिक है, या वे अपने लेन-देन के ट्रैक होने से सहज नहीं थे। इस विचार से प्रेरित होकर कि नकदी, लेन-देन करने के सर्वोत्तम तरीकों में से एक है, उनका समाधान अपनी निजी मुद्रा और एक ऐसी लेन-देन व्यवस्था या नेटवर्क बनाना था जो बैंक या किसी अन्य वित्तीय संस्थान को दरकिनार कर देता था। इस व्यवस्था को प्रभावी ढंग से लाने वाला पहला 'व्यक्ति' था सतोशी नाकामोतो, एक काल्पनिक व्यक्ति जिसको अभी तक कोई नहीं जानता। इन्होंने ब्लॉकचेन बनाकर बिटकॉइन को जन्म दिया। जब कोई लेन-देन ब्लॉकचेन पर होता है, तो इसे नेटवर्क के सभी कंप्यूटरों पर प्रसारित किया जाता है। नए लेन-देन का एक सेट, जिसे ब्लॉक कहा जाता है, एक सहमत तंत्र द्वारा प्रमाणित किया जाता है और फिर मान्य ब्लॉक को पिछली ब्लॉक श्रृंखला में जोड़ा जाता है।

बिटकॉइन के बाद कई अन्य जैसे ईथर, कार्डानो, डॉगकोइन, टीथर, स्टेलर आदि, आए। सामूहिक रूप से इन्हें क्रिप्टोकरेंसी कहा जाता है। क्रिप्टोकरेंसी की परिभाषित विशेषताएं हैं:

(1) क्रिप्टोकरेंसी, विकेन्द्रीकृत प्रणालियाँ हैं, जहाँ लेन-देन को प्रतिभागियों द्वारा स्वयं सर्वसम्मति से प्रमाणित किया जाता है।

(2) यह अनामित हैं - लेन-देन सत्यापित हैं, लेकिन लेन-देन के उद्देश्य या प्रतिपक्ष नहीं हैं।

(3) यह सीमाहीन हैं - यानी, बिना किसी भौतिक अस्तित्व के इंटरनेट पर काम करते हैं।

## क्या क्रिप्टोकरेंसी मुद्रा है?

क्रिप्टोकरेंसी को एक मुद्रा के रूप में डिजाइन किया गया है, लेकिन क्या यह वास्तव में एक मुद्रा की तरह कार्य करता है जैसा कि हम इसे समझते हैं। सबसे

पहले तो, मुद्रा का हमेशा एक जारीकर्ता होता है, आमतौर पर, संप्रभु की तरह एक विश्वसनीय इकाई। यहां तक कि जब सोने का उपयोग मुद्रा के रूप में किया जाता है, तब भी सोने के सिक्कों को एक संप्रभु संस्था द्वारा जारी किया जाना चाहिए। दूसरा, ऐतिहासिक रूप से, एक मुद्रा हमेशा या तो आंतरिक मूल्य वाली वस्तु रही है या एक ऋण साधन। क्रिप्टोकरेंसी मुद्रा की इस परिभाषा के कहीं आसपास भी नहीं है क्योंकि उसके पास जारीकर्ता नहीं है, वे ऋण या वस्तुओं का साधन नहीं हैं और न ही उसका कोई आंतरिक मूल्य है।

मूल्य के रूप में, बिटकॉइन जैसी क्रिप्टोकरेंसी ने अब तक प्रभावशाली रिटर्न दिया है, लेकिन 17वीं शताब्दी के नीदरलैंड में ट्यूलिप ने भी ऐसा ही रिटर्न दिया था। क्रिप्टोकरेंसी बहुत हद तक एक सट्टा या जुआ की तरह है जो पोंजी योजना की तरह काम करता है। बल्कि, यह तर्क दिया जाता है कि 1920 में चार्ल्स पोंजी द्वारा तैयार की गई मूल योजना सामाजिक दृष्टिकोण से क्रिप्टोकरेंसी से बेहतर है।

### क्रिप्टोकरेंसी के जोखिम

क्रिप्टोकरेंसी के दो मूलभूत जोखिम हैं: इनका इरादा निजी मुद्रा होना है और इन्हें वित्तीय अखंडता मानकों जैसे केवाईसी, एएमएल/सीएफटी आदि के संबंध में सरकारी नियंत्रण से बचने के लिए संरचित किया गया है। The Financial Stability Institute of the Bank for International Settlements क्रिप्टोकरेंसी को विनियमित करने में बहुत-सी महत्वपूर्ण दिक्कतें बताता है- जैसे कि क्रिप्टो लेन-देन की अंतरराष्ट्रीय प्रकृति, FATF के 'ट्रैवल रूल' को सुनिश्चित करने के लिए तकनीकी समाधानों का अभाव, 'अनहोस्टेड वॉलेट्स' की समस्या, यह तथ्य कि पी2पी लेन-देन में एएमएल-सीएफटी नियमों के अधीन कोई इकाई शामिल नहीं है आदि। मान लीजिए कि भारत क्रिप्टोकरेंसी को विनियमित करने का फैसला करता है। यह Mis-selling के मामले को कैसे नियंत्रित करेगा और उसका निवारण कैसे करेगा क्योंकि न तो किसी के पास इसके बही-खाते तक पहुँच है और न ही कोई ऑडिट ट्रेल।

क्रिप्टोकरेंसी मुद्रा प्रणाली, मौद्रिक प्राधिकरण, बैंकिंग प्रणाली और सामान्य तौर पर अर्थव्यवस्था को नियंत्रित करने की सरकार की क्षमता को नष्ट कर सकती हैं। ये किसी देश की वित्तीय संप्रभुता को खतरे में डाल सकती हैं और इन मुद्राओं को नियंत्रित करने वाली निजी कंपनियाँ या सरकारें इसे रणनीतिक हेरफेर के लिए इस्तेमाल कर सकती हैं, जो कि इसे अतिसंवेदनशील बनाते हैं। इन सभी कारणों से यह निष्कर्ष निकलता है कि क्रिप्टोकरेंसी पर प्रतिबंध लगाना शायद भारत के लिए सबसे उचित विकल्प है।

***

**सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग की शुरूआत होती है आपसे।**
**लेन-देन में सतर्कता अपनाएँ।**

- अपना पासवर्ड, पिन, ओटीपी, सीवीवी आदि किसी को ऑनलाइन या फ़ोन पर न बताएँ।
- एसएमएस, ईमेल या सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्म से प्राप्त किसी भी संदेहजनक लिंक पर क्लिक न करें।

*स्थायी स्तंभ*

# रेग्युलेटर की नज़र से

*- ब्रिज राज*
*महाप्रबंधक, विनियमन विभाग*
*भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई*

## साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 6 अक्टूबर 2022 को सभी साख सूचना कंपनियों को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र भा. रि. बैंक / 2022-23 / 124 सीईपीडी. पीआरडी. सं. S806 / 13-01-008 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश में भारतीय रिज़र्व बैंक ने 5 अगस्त, 2022 के विकासात्मक और विनियामक नीति पर दिये गए वक्तव्य का सन्दर्भ लिया, जिसमें सीआईसी में आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने और इसे अधिक कुशल बनाने की दृष्टि से साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को आंतरिक लोकपाल (आंलो) ढांचे के तहत लाने के निर्णय की घोषणा की गई थी। तदनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक प्रत्यय विषयक जानकारी कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 11 की उपधारा (1) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इस बात से संतुष्ट होकर कि ऐसा करना जनहित में है, अधिनियम की धारा 5 की उप-धारा (2) के तहत पंजीकरण प्रमाणपत्र रखने वाली सभी साख सूचना कंपनियों को 01 अप्रैल, 2023 तक भारतीय रिज़र्व बैंक (साख सूचना कंपनियां-आंतरिक लोकपाल) निदेश, 2022 का अनुपालन करने का निदेश दिया।

## आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) के लिए नियामक ढांचे की समीक्षा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 11 अक्टूबर 2022 को सभी आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र विवि. एसआईजी. एफआईएन. आरईसी. 75 / 26.03.001 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश के अनुसार बैंकों और वित्तीय संस्थानों की दबावग्रस्त वित्तीय आस्तियों के प्रबंधन में एआरसी महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। उनकी इस भूमिका को ध्यान में रखते हुए, उनके कामकाज और संचालन ढांचे की समीक्षा करने की आवश्यकता महसूस की गई। तदनुसार, 7 अप्रैल 2021 को मौद्रिक नीति वक्तव्य के साथ जारी विकासात्मक और नियामक नीतियों पर वक्तव्य के हिस्से के रूप में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एआरसी के कामकाज की व्यापक समीक्षा करने और उन्हें अधिक पारदर्शी और कुशल तरीके से कार्य करने में सक्षम बनाने के लिए उपयुक्त उपायों की सिफारिश करने के लिए एक समिति का गठन किया था। समिति की सिफारिशों और हितधारकों की प्रतिक्रिया के आधार पर, एआरसी के लिए मौजूदा नियामक ढांचे में संशोधन किया गया जो उक्त दिशानिर्देश में वर्णित है।

## खाता एग्रीगेटर फ्रेमवर्क के तहत वित्तीय सूचना प्रदाता के रूप में माल और सेवा कर नेटवर्क (जीएसटीएन) का समावेश

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 23 नवंबर, 2022 को सभी विनियमित संस्थानों को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र आरबीआई / 2022-23 / 140 विवि. फिन. आरईसी. 82 / 03.10.123 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश के अनुसार एमएसएमई को नकदी प्रवाह आधारित उधार की सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से यह निर्णय लिया

गया है कि खाता एग्रीगेटर (एए) ढांचे के तहत वित्तीय सेवा प्रदाता (एफआईपी) के रूप में माल और सेवा कर नेटवर्क (जीएसटीएन) को शामिल किया जाए। इस विशिष्ट उद्देश्य के लिए जीएसटीएन का नियामक राजस्व विभाग होगा और माल और सेवा कर (जीएसटी) रिटर्न, जैसे फॉर्म जीएसटीआर-1 और फॉर्म जीएसटीआर-3 बी, वित्तीय जानकारी होगी। तदनुसार, उपर्युक्त मास्टर निदेश में निहित चुनिंदा अनुदेशों में संशोधन किया गया है जो उक्त दिशानिर्देश में वर्णित है।

### संशोधित विनियामकीय ढांचा - विनियामकीय उद्देश्यों के लिए शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) का वर्गीकरण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 01 दिसंबर 2022 को सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र आरबीआई / 2022-23 / 144 विवि. आरईजी. सं. 84 / 07.01.000 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश के अनुसार सहकारी क्षेत्र में विविधता को देखते हुए, बड़े आकार के शहरी सहकारी बैंकों की अपने परिचालन के क्षेत्र का विस्तार करने की विकासात्मक महत्वाकांक्षाओं और अधिक जटिल व्यावसायिक गतिविधियाँ शुरू करने की तुलना में छोटे आकार के बैंकों और सीमित परिचालन क्षेत्र वाले बैंकों में अधिक प्रचलित पारस्परिकता और सहयोग की भावना को संतुलित करने के लिए एक स्तरीय विनियामकीय ढांचे की आवश्यकता है। इस सन्दर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक ने शहरी सहकारी बैंकिंग क्षेत्र में मुद्दों की जांच करने और क्षेत्र को मजबूत करने के लिए विनियामकीय / पर्यवेक्षी दृष्टिकोण की समीक्षा करने के लिए शहरी सहकारी बैंकों पर विशेषज्ञ समिति का गठन किया था। विशेषज्ञ समिति की सिफारिशों के आधार पर, आरबीआई ने 19 जुलाई 2022 को शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) के लिए संशोधित विनियामकीय ढांचा जारी किया था। तदनुसार, यूसीबी के वर्गीकरण के लिए मौजूदा दो-स्तरीय ढांचे के बजाय चार-स्तरीय विनियामकीय ढांचे को अपनाने का निर्णय लिया गया है। आगे चलकर, इस वर्गीकरण का उपयोग यूसीबी की वित्तीय सुदृढ़ता को मजबूत करने के उद्देश्य से विभेदित विनियामकीय नुस्खे के लिए किया जा सकता है। यूसीबी को विनियामकीय उद्देश्यों के लिए निम्नलिखित चार स्तरों में वर्गीकृत किया गया है: (ए) स्तर 1 - सभी इकाई यूसीबी और वेतन भोगी यूसीबी (जमा आकार का विचार किए बिना), और अन्य सभी यूसीबी जिनके पास रु.100 करोड़ तक की जमा राशि है; (बी) स्तर 2 - 100 करोड़ रुपये से अधिक और 1000 करोड़ रुपये तक जमा वाले यूसीबी; (सी) स्तर 3 - 1000 करोड़ रुपये से अधिक और 10,000 करोड़ रुपये तक की जमा राशि वाले यूसीबी; (डी) स्तर 4 - 10,000 करोड़ रुपये से अधिक जमा वाले यूसीबी। ऊपर संदर्भित जमाओं की गणना समीपवर्ती पिछले वित्तीय वर्ष के 31 मार्च को लेखापरीक्षित तुलनपत्र के अनुसार की जाएगी।

### केंद्रीय भुगतान धोखाधड़ी सूचना रजिस्ट्री - दक्ष में रिपोर्टिंग का स्थानांतरण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 26 दिसंबर 2022 को सभी बैंकों, गैर-बैंक भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों (पीएसओ) और क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र भा.रि.बैंक / 2022-23 / 158 केका. डीपीएसएस. ओवरसाईट. सं. एस 1619 / 06-08-005 / 2022-2023 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश में बताया गया कि मौद्रिक नीति वक्तव्य 2019-20 में 07 अगस्त 2019 को की गयी घोषणा के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने मार्च 2020 में, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और गैर-बैंक प्रीपेड भुगतान साधन (पीपीआई) जारीकर्ताओं द्वारा भुगतान धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग के साथ, केंद्रीय भुगतान धोखाधड़ी सूचना रजिस्ट्री (सीपीएफआईआर) का परिचालन किया था। रिपोर्टिंग को सुव्यवस्थित करने, दक्षता बढ़ाने और भुगतान धोखाधड़ी प्रबंधन प्रक्रिया को स्वचालित करने के लिए, धोखाधड़ी रिपोर्टिंग मॉड्यूल को दक्ष - रिज़र्व बैंक की उन्नत पर्यवेक्षी निगरानी प्रणाली में स्थानांतरित किया जा रहा है। उक्त स्थानांतरण 01 जनवरी 2023 से प्रभावी होगा, अर्थात संस्थाएं इस तिथि से दक्ष में भुगतान धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग शुरू कर देंगी। भुगतान

धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने के लिए मौजूदा बल्क अपलोड सुविधा के अलावा, दक्ष अतिरिक्त कार्यात्मकताएं प्रदान करता है, जैसे मेकर-चेकर सुविधा, ऑनलाइन स्क्रीन-आधारित रिपोर्टिंग, अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करने का विकल्प, अलर्ट/परामर्श जारी करने की सुविधा, डैशबोर्ड और रिपोर्ट तैयार करना आदि।

### बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री सुविधा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 23 जनवरी 2023 को सभी वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी, लघु वित्त बैंक, भुगतान बैंक और स्थानीय क्षेत्र बैंक सहित) तथा सभी सहकारी बैंक को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र आरबीआई / 2022-23 / 168 केंका. उशिसंक. नीअअ सं. एस 1233 /13-01-018 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश में उपर्युक्त विषय पर आरबीआई के दिनांक 18 अगस्त 2021 के परिपत्र विवि. एलईजी. आरईसी / 40 / 09.07.005 / 2021-22 का संदर्भ लिया। उक्त परिपत्र के पैराग्राफ 2.1.1 के अनुसार, बैंकों को अपने मौजूदा लॉकर ग्राहकों के साथ लॉकर करार को 1 जनवरी, 2023 तक नवीनीकृत करना आवश्यक था। हालांकि, रिज़र्व बैंक के संज्ञान में यह आया है कि बड़ी संख्या में ग्राहकों ने अभी तक संशोधित करार को निष्पादित नहीं किया है और ऐसा करने में कठिनाइयों का सामना कर रहे हैं। कई मामलों में, बैंकों द्वारा अभी तक ग्राहकों को 1 जनवरी, 2023 से पूर्व करार के नवीकरण की आवश्यकता के बारे में सूचित किया जाना शेष है। इसके अतिरिक्त, संशोधित अनुदेशों का पूरी तरह से अनुपालन करने के लिए भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा तैयार किए गए मॉडल करार में संशोधन की आवश्यकता है। उपर्युक्त पहलुओं को ध्यान में रखते हुए, बैंकों के लिए समय सीमा को चरणबद्ध रूप से 31 दिसंबर, 2023 तक बढ़ाया जा रहा है। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे अपने सभी ग्राहकों को संशोधित आवश्यकताओं के बारे में 30 अप्रैल 2023 तक सूचित करें और यह सुनिश्चित करें कि उनके मौजूदा ग्राहकों में से कम से कम 50 प्रतिशत और 75 प्रतिशत ने क्रमशः 30 जून और 30 सितंबर, 2023 तक संशोधित करारों को निष्पादित किया हो। बैंक मासिक आधार पर रिज़र्व बैंक के दक्ष पर्यवेक्षी पोर्टल पर इन अनुदेशों के अनुपालन की स्थिति को रिपोर्ट करेंगे। यह सुनिश्चित करने हेतु कि यह 18 अगस्त, 2021 के परिपत्र की आवश्यकताओं का अनुपालन करता है, आईबीए को मॉडल करार की समीक्षा और संशोधन करने तथा 28 फरवरी, 2023 तक सभी बैंकों को एक संशोधित संस्करण परिचालित करने हेतु अलग से सलाह दी जा रही है। ऐसे मामले हो सकते हैं, जहां 18 अगस्त, 2021 के परिपत्र के अनुसरण में पहले से निष्पादित संशोधित करार इस संशोधित आईबीए मॉडल करार से भिन्न हों। ऐसे मामलों में, भारतीय रिज़र्व बैंक के उक्त परिपत्र के सभी प्रावधान, विशेष रूप से बैंकों की क्षतिपूर्ति नीति/देयता संबंधी भाग VII, बैंकों पर लागू होते रहेंगे, भले ही पहले से निष्पादित करार में स्पष्ट रूप से उल्लिखित न हों।

इसके अतिरिक्त ऐसे मामलों में, बैंकों के पास नए करार को निष्पादित करने या पूरक करार के माध्यम से उन्हें संशोधित करने का विकल्प होगा। ऐसे मामलों में स्टाम्प पेपर की लागत बैंकों द्वारा वहन की जाएगी। बैंकों को सूचित किया गया कि वे स्टाम्प पेपर, फ्रैंकिंग, करार के इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन, ई-स्टाम्पिंग आदि की व्यवस्था करके अपने ग्राहकों के साथ नए/पूरक स्टाम्प करार के निष्पादन को सुविधाजनक बनाएं और निष्पादित करार की एक प्रति ग्राहक को प्रदान करें। जहां 1 जनवरी, 2023 तक करार के गैर-निष्पादन के कारण लॉकरों में परिचालन को बंद कर दिया गया है, उन्हें तत्काल प्रभाव से शुरू कर दिया जाना चाहिए।

### भारत आने वाले विदेशी नागरिकों/अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) को पीपीआई जारी करना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 10 फरवरी 2023 को सभी प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई) जारीकर्ता (बैंक और गैर-बैंक) और भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) को उपर्युक्त विषय पर अपने परिपत्र आरबीआई / 2022-23 / 176 सीओ. डीपीएसएस. नीति. सं. एस 1907 /02.14.006 / 2022-23 के द्वारा दिशानिर्देश जारी किया। दिशानिर्देश में उपर्युक्त

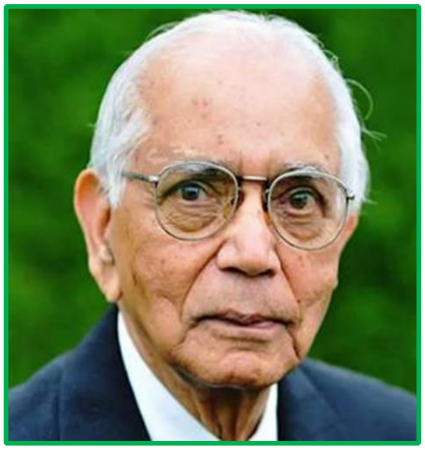
विषय पर आरबीआई के 08 फरवरी 2023 को 'विकासात्मक और नियामक नीतियों पर वक्तव्य' में घोषणा के अनुसार यह निर्णय लिया गया कि भारत आने वाले विदेशी नागरिकों और अनिवासी भारतीयों को एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के उपयोग की अनुमति दी जाए। प्रारंभ में, यह सुविधा जी-20 देशों के यात्रियों को चुनिंदा अंतरराष्ट्रीय हवाईअड्डों पर उनके मर्चेंट भुगतान (पी2एम) के लिए विस्तारित की जाएगी, जब तक कि वे देश में हैं। भविष्य में, इसे देश के सभी प्रवेश बिंदुओं पर सक्षम किया जाएगा। ये निर्देश तत्काल प्रभाव से लागू होंगे।

***

## सी. आर. राव को 'इंटरनैशनल प्राइज इन स्टैटिस्टिक्स'

**जा**ने-माने भारतीय-अमेरिकी गणितज्ञ एवं सांख्यिकीविद कल्यामपुडी राधाकृष्ण राव को सांख्यिकी के क्षेत्र में 75 साल पहले किए गए उनके उस ऐतिहासिक कार्य के लिए 2023 का 'इंटरनैशनल प्राइज इन स्टैटिस्टिक्स' पुरस्कार और 80,000 डॉलर की इनामी राशि दी जाएगी, जिसने सांख्यिकीय चिंतन में क्रांति ला दी थी।

इस पुरस्कार को सांख्यिकी के क्षेत्र में नोबेल पुरस्कार के बराबर माना जाता है। सांख्यिकी में यह अंतरराष्ट्रीय पुरस्कार हर दो साल में पांच प्रमुख अंतरराष्ट्रीय सांख्यिकी संगठनों के सहयोग से दिया जाता है। 102-वर्षीय राव को इस जुलाई में ओटावा में आयोजित होने वाले द्विवार्षिक विश्व सांख्यिकी कांग्रेस में यह पुरस्कार प्रदान किया जाएगा। पुरस्कार देने वाले फाउंडेशन कहा कि राव का 75 साल पहले इस क्षेत्र में दिया गया योगदान आज भी विज्ञान पर गहरा प्रभाव रखता है।



सी. आर. राव वर्तमान में पेंसिल्वेनिया स्टेट यूनिवर्सिटी में प्रोफेसर एमेरिटस और बफेलो विश्वविद्यालय में रिसर्च प्रोफेसर हैं। राव को कई सम्मान मिल चुके हैं। उन्हें भारत सरकार द्वारा पद्म भूषण और पद्म विभूषण की उपाधि से सम्मानित किया गया है। उनके सम्मान में, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, भारत सरकार ने सांख्यिकी में एक राष्ट्रीय पुरस्कार भी स्थापित किया है। आईआईआईटी, हैदराबाद से सेंट्रल यूनिवर्सिटी ऑफ हैदराबाद चौराहे से होकर अलिंद फैक्ट्री, लिंगमपल्ली तक जाने वाली सड़क का नाम 'प्रो. सी. आर. राव मार्ग' रखा गया है।

*(इंटरनेट से साभार)*

# घूमता आईना

## राष्ट्रीय खंड

**- डॉ. करुणेश तिवारी**
***सहायक महाप्रबंधक, विदेशी मुद्रा विभाग***
***भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई***

### एक राष्ट्रीय संस्थान के रूप में रिज़र्व बैंक की प्लैटिनम जुबली

एक सार्वजनिक स्वामित्व वाली संस्था के रूप में वर्ष 2023 भारतीय रिज़र्व बैंक का 75वाँ वर्ष है। 01 जनवरी 1949 से पहले रिज़र्व बैंक एक संयुक्त स्टॉक कंपनी था। एक राष्ट्रीय संस्थान के रूप में देश के केंद्रीय बैंक की अब तक की यात्रा पर दृष्टिपात करते हुए बैंक के गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास ने वर्ष 2023 के अपने पहले मौद्रिक नीति वक्तव्य में बीते 75 वर्षों में देश की मौद्रिक नीति के विकास पर अपने विचार व्यक्त किए। गवर्नर महोदय ने कहा कि आजादी के बाद के दो दशकों तक रिज़र्व बैंक का ध्यान मुख्य रूप से पंचवर्षीय योजनाओं के लिए ऋण आवश्यकताओं की पूर्ति से जुड़े मौद्रिक उपायों पर केंद्रित रहा। आगे के दो दशकों में बैंकों के राष्ट्रीयकरण, तेल संकट, भारी बजट घाटे का मुद्रीकरण और फलस्वरूप मुद्रा की आपूर्ति में तीव्र उछाल और महंगाई का संकट जैसी चुनौतियों का सामना केंद्रीय बैंक ने किया। मुद्रा-आपूर्ति में वृद्धि को नियंत्रित करते हुए मुद्रास्फीति को कम करने हेतु मौद्रिक लक्ष्य निर्धारण की नीति 1980 के दशक के मध्य में अपनायी गयी। इसके बाद आर्थिक सुधारों का कालखण्ड आया, कई वित्तीय संस्थानों की स्थापना हुई और मौद्रिक नीति निर्माण में अप्रैल 1998 से बहु-संकेतक दृष्टिकोण अपनाया गया। इक्कीसवीं सदी के पहले दशक में वैश्विक आर्थिक संकट (GFC) और टेपर टैंट्रम के कारण मुद्रास्फीति पर बने दबाव से निपटने के लिए जून 2016 से लचीले मुद्रास्फीति लक्ष्यीकरण (FIT) की नीति औपचारिक रूप से अपनायी गयी ताकि मौद्रिक नीति निर्माण में एक विश्वसनीय सांकेतिक वाहक (credible nominal anchor) उपलब्ध कराया जा सके। तब से लेकर अभी तक रिज़र्व बैंक का प्रयास यह रहा है कि आर्थिक विकास के लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए मौद्रिक स्थिरता को बनाये रखा जाए।

### आ गया eरु.

आरबीआई ने 07 अप्रैल 2022 को सीबीडीटी यानी सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी का पायलट प्रोजेक्ट शुरू करते हुए देश की मुद्रा प्रणाली में एक ऐतिहासिक कदम उठाया। इसके लिए भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में संशोधन करते हुए 'बैंक नोट' की परिभाषा के तहत डिजिटल रुपये को शामिल किया गया है। इस डिजिटल मुद्रा के उद्देश्यों, उपलब्ध विकल्पों, लाभों और जोखिमों के बारे में आम जनता में जागरूकता पैदा करने और डिजिटल रुपये की विशेषताओं का प्रचार-प्रसार करने के लिए एक अवधारणा पत्रक (कॉन्सेप्ट नोट) केंद्रीय बैंक ने जारी किया। सीबीडीसी दो रूपों में लायी जा रही है- निजी क्षेत्र, गैर-वित्तीय उपभोक्ताओं और कारोबारियों के लिए सीबीडीसी-खुदरा; और वित्तीय संस्थानों के लिए सीबीडीसी-थोक। इस पायलट परियोजना में भाग

लेने के लिए देश के जिन 09 प्रमुख बैंकों (सरकारी और निजी) को चुना गया है उनके सीबीडीसी खाते में आरबीआई नियमित अंतराल पर सरकारी प्रतिभूतियों के बदले डिजिटल करेंसी का निर्गम कर रहा है। इस eरु. की प्रमुख विशेषताओं की बात करें तो हम कह सकते हैं कि यह- (1) यह केंद्रीय बैंक द्वारा उसकी मौद्रिक नीति के अनुसरण में जारी की गयी संप्रभु (सरकारी) मुद्रा है। (2) यह केंद्रीय बैंक के तुलन-पत्र में देयताओं के अंतर्गत शामिल है। (3) सीबीडीसी लेन-देन का अभिलेख डिस्ट्रीब्यूटेड लेजर तकनीक (डीएलटी) (उदाहरणार्थ, ब्लॉकचेन) द्वारा संग्रहीत किया जाता है। (4) सीबीडीसी कोई भी धारित कर सकता है, इसके लिए व्यक्ति का बैंक में खाता होना जरूरी नहीं। (5) इसमें आपके धन का मूल्य सुरक्षित रहता है; और (6) इसके बदले कोई भी व्यक्ति वैध मुद्रा, वाणिज्यिक बैंकों में रखे धन और नकदी ले सकता है।

*डिजिटल मुद्रा क्यों?:* भौतिक मुद्रा के प्रबंधन अर्थात उसके मुद्रण से लेकर उसके संग्रहण, उसके यातायात आदि पर आने वाले खर्च को कम करने, कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था के लक्ष्य की ओर आगे बढ़ने, भुगतान प्रणाली को अधिक प्रतिस्पर्धी, सक्षम और नवोन्मेषी बनाने, सीमापार लेन-देन को सुगम बनाने, वित्तीय समावेशन को गति देने और जोखिम से भरी अनेक क्रिप्टो आस्तियों के बढ़ते प्रचलन वाले माहौल में देश की मुद्रा में आम आदमी के विश्वास को अधिक दृढ़ बनाने के लिए रिज़र्व बैंक डिजिटल मुद्रा इस विश्वास के साथ लेकर आया है कि इससे सुरक्षित और स्थायी डिजिटल मुद्रा की माँग को पूरा किया जा सकेगा क्योंकि इसकी गारंटी खुद देश का केंद्रीय बैंक दे रहा है।

*सीबीडीसी मोबाइल वालेट से भिन्न कैसे?:* मोबाइल वॉलेट जहाँ भुगतान का एक तरीका मात्र है, वहीं सीबीडीसी एक नया भुगतान लिखत है। इसके तहत देनदारी किसी वाणिज्यिक बैंक या प्राधिकृत वित्तीय संस्थान की न होकर खुद केंद्रीय बैंक की होती है जो इसका जारीकर्ता है। मोबाइल वालेट की तरह इसमें किसी प्रकार की केवायसी की आवश्यकता नहीं होती। यह पूरे देश में समान रूप से सदा स्वीकार्य है। साथ ही, इसमें मोबाइल वालेट की तरह किसी अंतर-बैंक निपटान की आवश्यकता भी नहीं पड़ती। निश्चय ही, eरु. का आगमन भारत की मौद्रिक व्यवस्था में एक क्रांतिकारी कदम है और जैसे-जैसे इसका प्रयोग आगे बढ़ेगा, देश की बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली में कई सुखद बदलाव देखने को मिल सकते हैं।

## डिजिटल बैंकिंग इकाइयाँ (DBU)– अब डिजिटल बैंकिंग देश के कोने-कोने तक

16 अक्टूबर 2022 को प्रधानमंत्री ने देश को 75 डिजिटल बैंकिंग इकाइयाँ समर्पित कीं। ये कुछ खास जगहों पर स्थापित की गयी ऐसी विशिष्ट कारोबारी इकाइयाँ हैं जिनमें डिजिटल बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करने की क्षमता तो होगी ही, साथ ही ये मौजूदा बैंकिंग/वित्तीय उत्पादों/सेवाओं को डिजिटल रूप में आम जनता तक पहुँचाने का काम करेगी। डीबीयू में एक स्वयं-सेवा क्षेत्र (Self-service zone) होगा जिसमें एटीएम होगा, नकदी जमा मशीन होगी, पासबुक प्रिंटर होगा और बिल एवं करों का ऑनलाइन भुगतान भी किया जा सकेगा। इसके अलावा, वहाँ एक डिजिटल सहायता क्षेत्र (Digital Assistance Zone) होगा जहाँ डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के बारे में जनता को जागरूक किया जाएगा और ग्राहकों की सहायता की जाएगी। यह सरकार, रिज़र्व बैंक, आईबीए और सहभागी बैंकों का संयुक्त उद्यम है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, भुगतान बैंक और लोकल एरिया बैंकों को छोड़कर सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक टियर-1 से लेकर टियर-6 तक के शहरों में डीबीयू स्थापित कर सकते हैं।

उपर्युक्त 75 डीबीयू जिन बैंकों द्वारा खोले गए हैं, उनमें सरकारी क्षेत्र के 11 बैंक, निजी क्षेत्र के 12 बैंक और 01 लघु वित्त बैंक शामिल हैं। DBUs के आने से डिजिटल वित्तीय साक्षरता बढ़ेगी जिससे अधिक से अधिक लोग डिजिटल बैंकिंग को अपनाएंगे। इससे बैंकों की परिचालन लागत भी घटेगी, चौबीस घंटे बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता रहेगी और वित्तीय प्रणाली में नकदी के प्रवाह को कम किया जा सकेगा। उल्लेखनीय है कि संघ सरकार द्वारा वर्ष 2022-23 के आम बजट में की गयी घोषणा के मद्देनज़र रिज़र्व

बैंक ने 07 अप्रैल 2022 को एक परिपत्र जारी करते हुए DBUs के स्थापना का मार्ग प्रशस्त किया था।

### 'हर भुगतान डिजिटल' अभियान

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने 6 से 12 मार्च 2023 तक डिजिटल भुगतान जागरूकता सप्ताह 2023 मनाया। इस उपलक्ष्य में गवर्नर महोदय ने "हर पेमेंट डिजिटल" मिशन का शुभारंभ किया। सरकार और रिज़र्व बैंक का यह प्रयास है कि भारत में हर व्यक्ति को डिजिटल भुगतान का उपयोगकर्ता बनाया जाए। यह अभियान इसी प्रयास का एक हिस्सा है। अभियान में नारा दिया गया- "डिजिटल भुगतान अपनाओ, औरों को भी सिखाओ"। गौरतलब है कि रिज़र्व बैंक स्वतंत्रता के 75 वर्ष पूरे होने के उपलक्ष्य में '75 डिजिटल गांव' कार्यक्रम भी शुरू कर रहा है। इस कार्यक्रम के तहत, भुगतान प्रणाली ऑपरेटर (पीएसओ) देश भर के 75 गांवों को गोद लेंगे और उन्हें डिजिटल भुगतान सक्षम गांव बनाएँगे।

### नगरपालिका वित्तपोषण (Municipal Finance) पर पहली रिपोर्ट- आरबीआई का अभिनव प्रयास

नगरपालिकाओं के वित्तपोषण में गुणात्मक सुधार करते हुए विकास को गति देने के उद्देश्य से आरबीआई ने दिसंबर 2022 में नगरपालिका वित्त पर रिपोर्ट प्रकाशित की। इस रिपोर्ट में देश के विभिन्न राज्यों की कुल मिलाकर 201 नगरपालिकाओं को शामिल किया गया है। नगरपालिका वित्त का व्यापक विश्लेषण करने वाली यह अपनी तरह की पहली रिपोर्ट है। साथ ही, रिपोर्ट में नगरपालिकाओं की वित्तीय स्थिति को सुदृढ़ बनाने के कुछ नवोन्मेषी तरीके भी सुझाए गए हैं। उल्लेखनीय है कि भारत के संविधान में 1992 में लाए गए 74वें संशोधन अधिनियम के माध्यम से 02 अनुसूचियाँ (11 और 12) जोड़ी गयी थीं- *'पंचायतों के दायित्व और अधिकार'* एवं *'नगरपालिकाओं के दायित्व और अधिकार'*। इस संशोधन का लक्ष्य था- लोकतांत्रिक शासन-व्यवस्था को देश के निचले स्तर तक पहुंचाने के लिए लोकतंत्र के तीसरे स्तर अर्थात् स्थानीय सरकार को सशक्त बनाने के लिए पंचायतों एवं शहरी स्थानीय निकायों (ULBs) को संस्थागत स्वरूप देना ताकि वे अधिक समर्थ बन सकें। इस अधिनियम में ऐसे 18 कार्यों की सूची दी गयी थी जो राज्य सरकारों द्वारा नगरपालिकाओं को सौंपे जा सकते हैं। लेकिन नगरपालिकाएँ अपने कर्तव्यों के निर्वहन के लिए वित्त कैसे जुटाएँगी, इसके लिए कोई सूची इस अधिनियम में नहीं दी गयी थी। इसे पूरी तरह राज्यों के ऊपर छोड़ दिया गया था। यह देखा गया है कि ज्यादातर राज्यों में इन नगरपालिकाओं को सौंपे गए कार्यों और उन्हें उपलब्ध कराए जा रहे बजट में कोई मेल नहीं है। रिपोर्ट में नगरपालिकाओं द्वारा किए जा रहे कार्यों तथा चुनौतियों के साथ-साथ उनकी कमजोर वित्तीय स्थिति के कारणों एवं उसमें सुधार के उपाय सुझाए गए हैं। पूँजी बाजार से वित्त जुटाने; सामूहिक वित्त (Pooled Financing); शहरी सहकारी निकायों की क्रेडिट रेटिंग; भूमि आधारित वित्तपोषण और डिजिटाइजेशन के जरिए स्थानीय अभिशासन को आधुनिक बनाने की संभावनाओं की पड़ताल जैसे बिंदु इस रिपोर्ट को महत्वपूर्ण बनाते हैं।

### शहरी सहकारी बैंकों (UCBs) का पुनः वर्गीकरण

आरबीआई द्वारा गठित शहरी सहकारी बैंकों पर विशेषज्ञ समिति (*रिज़र्व बैंक के पूर्व उप गवर्नर श्री एन. एस. विश्वनाथन की अध्यक्षता में 2021 में गठित*) की सिफारिशों के मद्देनजर यूसीबी को अब दो की बजाय चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है– टियर-I से टियर-IV । यह चार स्तरीय विनियमन व्यवस्था का आधार इन बैंकों की जमाराशियों के आकार को बनाया गया है। यह नया फ्रेमवर्क सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों पर लागू है। शहरी सहकारी क्षेत्र में मौजूद अत्यधिक विषमता के मद्देनजर इस समिति ने यूसीबी क्षेत्र से जुड़े मुद्दों की जाँच-पड़ताल करते हुए इनके प्रति मौजूदा विनियामकीय और पर्यवेक्षी दृष्टिकोण की समीक्षा की ताकि इस क्षेत्र को मजबूती प्रदान की जा सके। उल्लेखनीय है कि बैंकिंग विनियमन (संशोधन) अधिनियम, 2020 के माध्यम से आरबीआई को शक्तियाँ प्रदान की गयी थीं कि वह सहकारी बैंकों के प्रबंधन/अभिशासन, उनकी लेखापरीक्षा, पुनर्गठन/समामेलन, समापन आदि से जुड़े विषयों पर निर्णय ले सकता है। पहले ये कार्य संबंधित सहकारी समिति अधिनियमों के तहत किए जाते थे।

## भारत की जीडीपी वृद्धि दर अनुमानों में सुधार

फरवरी 2023 के आखिर में वैश्विक समष्टि आर्थिक परिदृश्य पर प्रकाशित अपनी रिपोर्ट में विश्व की अग्रणी रेटिंग एजेंसी मूडीज ने वर्ष 2023-24 के लिए भारत की जीडीपी वृद्धि दर 5.5% रहने की संभावना व्यक्त की है। गौरतलब है कि इस एजेंसी ने नवंबर 2022 में इसके 4.8% रहने का अनुमान लगाया था। जबकि मूडीज के अनुसार, चालू वित्त वर्ष यानी 2022-23 के लिए जीडीपी वृद्धि दर 6.8% रहेगी। दूसरी ओर, विश्व बैंक की मानें तो वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान भारत की जीडीपी वृद्धि दर 7 प्रतिशत रहेगी। हालांकि अगले वित्त वर्ष की पहली तिमाही में यह घटकर 6% रह सकती है। वर्ष 2024-26 के लिए पूर्वानुमान व्यक्त करते हुए विश्व बैंक ने माना है कि 7% जीडीपी वृद्धि दर के साथ भारत विश्व की अग्रणी अर्थव्यवस्था रहेगा।

## विदेशी मुद्रा भंडार में फिर आया उछाल

7 अप्रैल 2023 को समाप्त सप्ताह के लिए विदेशी मुद्रा भंडार के आंकड़े बताते हैं कि 6.31 बिलियन यूएस डालर के उछाल के साथ विदेशी मुद्रा भंडार 584.76 बिलियन यूएसडी पहुँच गया है जो पिछले 09 महीनों का उच्चतम स्तर है। अप्रैल 2023 के मौद्रिक नीति वक्तव्य में गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास ने कहा कि विदेशी मुद्रा भंडार की अच्छी स्थिति से व्यापक आर्थिक स्थिरता बनाए रखने में मदद मिलेगी।

## प्रौद्योगिकी के इष्टतम उपयोग की दिशा में पहल

ओड़िशा के भुवनेश्वर में गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास ने आरबीआई के 'New Greenfield Data Centre' और 'Enterprise Computing & Cybersecurity Training Institute' की नींव रखी। इस अवसर पर बोलते हुए श्री दास ने कहा कि वित्तीय क्षेत्र और आरबीआई के कामकाज को अधिकाधिक प्रभावी बनाने में प्रौद्योगिकी वर्षों से महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती रही है। अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी की मदद से हम शोध एवं क्षमता निर्माण के क्षेत्र में निरंतर आगे बढ़ सकते हैं। उन्होंने कहा कि इन संस्थानों की स्थापना के पीछे सोच यह है कि केंद्रीय बैंकिंग, प्रौद्योगिकी और साइबर सुरक्षा का समन्वय करते हुए रिज़र्व बैंक को भविष्य की चुनौतियों के लिए तैयार किया जाए। 18.55 एकड़ के शानदार परिसर में स्थापित ये संस्थान रिज़र्व बैंक तथा वित्तीय क्षेत्र की प्रौद्योगिकी एवं साइबर सुरक्षा से जुड़ी आवश्यकताओं की पूर्ति करेगा।

***

*डिजिटल बैंकिंग इकाइयाँ (DBU)*

# घूमता आईना

## अंतरराष्ट्रीय खंड

**- डॉ. गौतम प्रकाश**
***महाप्रबंधक, प्रवर्तन विभाग***
***भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई***

### ऑस्ट्रेलिया में केंद्रीय बैंक पर स्वतंत्र समीक्षा

रिज़र्व बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया का गठन रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1959 के प्रावधानों के अनुसार किया गया है। इस अधिनियम ने केंद्रीय बैंक के लिए तीन जिम्मेदारियाँ तय की हैं– देश की मुद्रा को संतुलन में रखना; पूर्ण रोजगार सुनिश्चित करना; और देशवासियों की आर्थिक समृद्धि और उनके कल्याण में योगदान देना। इसके अतिरिक्त, वर्ष 1996 में मुद्रास्फीति की दर को लक्षित करना भी बैंक की जिम्मेदारी बना दी गयी। पिछले साल, बैंक के गवर्नर ने यह स्वीकार किया कि बैंक के द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली मुद्रास्फीति की मॉडल में त्रुटियाँ थीं। बैंक ने यह भी स्वीकार किया कि वैश्विक महामारी से बाहर आते समय उसकी बॉण्ड ब्याज दर को निचले स्तर पर रखने की नीति कारगर नहीं सिद्ध हुई। इससे बैंक कि छवि धूमिल भी हुई। इस परिपेक्ष में देश की सरकार ने यह निर्णय लिया कि वह आर्थिक विशेषज्ञों की एक स्वतंत्र कमेटी का गठन करेगी जो केंद्रीय बैंक को दी गई जिम्मेदारियों, उसकी कार्यकुशलता, उसके बोर्ड की संरचना एवं उसकी सूचना-संचार व्यवस्था की समीक्षा करेगी।

जुलाई 2022 में कमेटी का गठन भी कर दिया गया– इसमें कनाडा के केंद्रीय बैंक के पूर्व उप गवर्नर, एक विख्यात ऑस्ट्रालियाई अर्थशास्त्री और एक वरिष्ठ सरकारी अधिकारी को शामिल किया गया। कमेटी 31 मार्च 2023 को अपनी रिपोर्ट सरकार को सौंप देगी। सरकार ने यह ऐलान किया है कि वह अप्रैल 2023 के मध्य तक इस रिपोर्ट को सार्वजनिक कर देगी।

### उरुग्वे की सरकार देश के केंद्रीय बैंक में निवेश करेगी

वर्ष 2022 में उरुग्वे के केंद्रीय बैंक ने पूंजी में नकारात्मक संतुलन होने का ऐलान किया। कारण था देश की मुद्रा पेसो में अमरीकी डॉलर के मुकाबले उछाल आना। केंद्रीय बैंक के ब्याज दर बढ़ाने से ऐसा हुआ था। उधर अमरीका में भी वहाँ के केंद्रीय बैंक ने ब्याज दर बढ़ाए थे, जिससे अमरीकी बॉण्ड बाजार में कीमतों में गिरावट आई थी। उरुग्वे के केंद्रीय बैंक की ज्यादातर देयता देश की अपनी मुद्रा में ही है। इसका मतलब यह हुआ कि ब्याज पर उसे ज्यादा खर्च करना पड़ रहा था (ब्याज दरें बढ़ा दी गई थीं)। दूसरी तरफ, बैंक की आस्तियों का एक बड़ा हिस्सा अमरीकी बॉण्ड बाजार में निवेश किया गया था। वहाँ बॉण्ड बाजार के नर्म होने के कारण बैंक की निवेशित आस्तियों के मूल्य में कमी दर्ज की गयी। देयताओं और आस्तियों के अंतर के बढ़ने के कारण एक तरह की खाई तैयार हो गई और बैंक की पूंजी नकारात्मक क्षेत्र में चली गई। अब सरकार को क्षतिपूर्ति करनी पड़ेगी– यह नियमों के अनुसार उसकी जिम्मेदारी है। जानकार मानते हैं कि "हेजिंग" करने में शायद बैंक से चूक हुई थी तभी वर्तमान की स्थिति का निर्माण हुआ।

## चीन के केंद्रीय बैंक गवर्नर के समक्ष अनेक चुनौतियाँ

हाल में ही चीन में केंद्रीय स्तर पर नई सरकार का गठन हुआ, जिसका कार्यकाल पाँच वर्ष होगा। यी गांग, जो चीनी केंद्रीय बैंक के गवर्नर थे, उन्हें अपने पद पर बने रहने का आदेश मिला। श्री गांग ने अमरीका में मौद्रिक अर्थशास्त्र में प्रशिक्षण प्राप्त किया है। योग्यता एवं निपुणता के मामले में वे उचित माने जाते हैं। उन्हें पूर्व केंद्रीय बैंक गवर्नर झाऊ शिओछूयान ने वर्ष 2000 से ही एक गुरु की तरह प्रशिक्षित किया है। 2018 में गवर्नर बनने के बाद ब्याज दर के उदारिकरण, देश में कुल ऋण में घटाव तथा मुद्रा बाजार में चीनी रेन्मिन्बि मुद्रा के क्रय-विक्रय में अधिक लचीलापन के लिए जाना जाता है। इस बार उनके समक्ष अनेक चुनौतियाँ हैं। सर्वप्रथम यह कि वे चीन की सत्ताधारी पार्टी में बहुत वरिष्ठ नहीं माने जाते हैं जिससे केंद्रीय बैंक की महत्ता पर असर होने की आशंका है। दूसरा मुद्दा यह है कि पार्टी के स्तर पर किसे केंद्रीय बैंक का सचिव नियुक्त किया जाना है, यह अभी साफ नहीं हुआ है। गवर्नर के लिए पार्टी सचिव के साथ तालमेल बिठाना अनिवार्य है। तीसरी चुनौती यह है कि "उपभोगता की रक्षा" अब केंद्रीय बैंक के कार्यक्षेत्र से अलग हो कर एक नई संस्था को सौंपा जाएगा, जिसका गठन अभी किया जा रहा है। नई संस्था के साथ तालमेल बनाना महत्वपूर्ण होगा।

बैंक की अपनी संरचना में भी बदलाव आने वाला है क्योंकि उसके कार्यालय अब राज्य स्तर पर खोले जाएंगे। इससे बैंक के कार्यों को सुनियोजित करने का मौका मिलेगा परंतु बैंक के अधिकारियों एवं कर्मचारियों की तैनाती को लेकर चुनौतियाँ सामने आएंगी। राज्य-स्तर की राजनीति का केंद्रीय बैंक के काम में दखल होने का खतरा भी सामने आ सकता है। देश के अचल संपत्ति बाजार का प्रबंधन सावधानी से करना पड़ेगा– वरना यह आर्थिक उथल-पुथल का कारण बन सकता है। राष्ट्रीय नीति में आर्थिक वृद्धि कि महत्ता बहुत बढ़ जाने का अंदेशा है – परंतु श्री गांग अब तक देश में कुल ऋण के स्तर को घटाने के समर्थक रहे हैं। उन्हें अपने विचारों में परिवर्तन लाने कि आवश्यकता पड़ सकती है।

## बोस्निया-हेरजेगोविना के केंद्रीय बैंक की भ्रष्टाचार से लड़ाई

केंद्रीय बैंकों की दक्षता और निपुणता काफी नहीं होती - देश की राजनैतिक और सरकारी संस्थाएं यदि भ्रष्टाचार में लिप्त हों तो इससे केंद्रीय बैंक की कार्यकुशलता पर पानी फिर सकता है। बोस्निया-हेरजेगोविना एक ऐसा देश है जहां 1990 के दशक में नस्ली आधार पर गृहयुद्ध हो चुका है। आज भी इसकी छाप मिटी नहीं है। देश में भ्रष्टाचार का बोलबाला है परंतु वहाँ के केंद्रीय बैंक ने मोर्चा संभालने की पहल की है। बैंक ने पारदर्शिता बढ़ाने के लिए अनेक कदम उठाए हैं– इसमें सोशल मीडिया के इस्तेमाल पर भी जोर है। बैंक के अधिकारी पत्रकारों से प्रायः मिलते रहते हैं और नीति-संबंधी विषयों पर जानकारी साझा करते हैं। स्कूलों में भी वित्तीय शिक्षा देने का प्रबंध किया जा रहा है। केंद्रीय बैंक में भी, बाकी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं की तरह, अनुपालन विभाग बनाया गया है।

बैंक ने अपने अधिकारियों एवं कर्मचारियों के लिए आचार संहिता बनाई है जिसमें यह बताया गया है कि वे अपने काम एवं व्यक्तिगत लाभ-हानि के द्वंद्व की परिस्थितियों से कैसे जूझें। बैंक में एक व्यवस्था बनाई गयी है जिसके माध्यम से गोपनीय तरीके से कर्मचारी भ्रष्टाचार के बारे में सूचना दे सकते हैं। यह सुविधा चौबीसों घंटे इस्तेमाल की जा सकती है। केंद्रीय बैंक से अलग एक बोर्ड बनाया गया है जो कि इस माध्यम से आ रहे रिपोर्ट पर विचार या अनुसंधान करेगा। रिपोर्ट के सर्वर को देश से बाहर आयरलैंड में रखा गया है ताकि गोपनियता सुनिश्चित की जा सके। फिलहाल बोस्निया-हेरजेगोविना को ट्रांसपरेंसी इंटरनेशनल संस्था ने यूरोप का तीसरा सबसे भ्रष्ट राष्ट्र बताया है। केंद्रीय बैंक कोशिश में लगा है कि इसमें सुधार हो सके।

## केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा के लिए अच्छी तैयारी आवश्यक है

केंद्रीय बैंक डिजिटल मुद्रा पर कई देश कार्य कर रहे हैं। परंतु इसे जारी करने से पहले अच्छी-खासी तैयारी की जरूरत है। मूलभूत संरचना, अनुसंधान और जनमानस से जुड़ाव बनाना अत्यधिक

आवश्यक है। अफ्रीका के दक्षिण में स्थित एक केंद्रीय बैंक ने कहा है कि तकनीकी विकास के कुछ चरण अभी बाकी हैं। पूर्व कैरिब्बियन केंद्रीय बैंक के डिजिटल मुद्रा – डी-कैश - का उदाहरण देते हुए उसने बताया कि वर्ष 2022 की शुरुआत में लगभग दो महीने तक काम-काज ठप्प रहा क्योंकि तकनीकी खराबी आ गयी थी। उसने यह भी बताया कि स्वयं उसके देश में सरकार ने जन कल्याण के लिए दी जाने वाली राशि को डिजिटल माध्यम से देने की व्यवस्था पिछले तीन वर्षों से की हुई थी लेकिन लाभार्थियों का एक बड़ा हिस्सा (85%) आज भी नकद की मांग करता है। अतः देश में वित्तीय जागरूकता की भी बहुत आवश्यकता है। यह भी आवश्यक है कि जनता यह समझ सके कि डिजिटल मुद्रा और कृप्टो मुद्रा और मोबाइल मनी में अंतर है। पश्चिम अफ्रीका के एक केंद्रीय बैंक ने यह साझा किया कि डिजिटल मुद्रा जारी करने में केंद्रीय बैंक धीरे-धीरे सूचना तकनीकी कंपनियों की तरह बन जाएंगे। साइबर हमले के खिलाफ हमेशा तैयार होना पड़ेगा और यदि डिजिटल मुद्रा कुछ समय के लिए काम न करे तो इसके विकल्प की व्यवस्था भी करनी होगी। अफ्रीका में नाइजीरिया एकमात्र देश है जिसने डिजिटल मुद्रा जारी किया है, लेकिन जनमानस में उसका प्रचार अधिक नहीं है। हाल में जब केंद्रीय बैंक तीन नोटों को अर्थव्यवस्था से हटा रहा था और देश में नकद की तंगी हो रही थी – उस समय भी जनता ने डिजिटल मुद्रा के प्रति रुचि नहीं दिखाई।

## क्रेडिट-सुइस के धराशायी होने से यूरोपीय वित्तीय जगत में संक्रमण का जोखिम

यूरोपीय केंद्रीय बैंक में बैंक पर्यवेक्षण के प्रमुख श्री आन्द्रेया एरनीय ने कहा है कि क्रेडिट-सुइस जैसे वैश्विक स्तर के बैंक के धराशायी होने से यूरोप में संक्रमण का जोखिम अनेक रूपों में सामने आया। बैंक से जुड़े कई वित्तीय तथा गैर-वित्तीय संस्थाओं का लेन-देन नहीं कर पाना या दिवालिया हो जाने का जोखिम स्वाभाविक रूप से सामने आया। स्विट्जरलैंड के केंद्रीय बैंक ने महज दो दिनों में इस जोखिम का निवारण किया, जब उस बैंक को एक अन्य बैंक – यू. बी. एस. – ने खरीद लिया। निवेशकों में जोखिम की धारणा तब तीव्र हुई जब स्विट्जरलैंड के केंद्रीय बैंक ने बैंक के नुकसान की भरपाई के लिए शेयर निवेशकों की लागत को पूरी तरह समाप्त नहीं किया (जैसा कि अपेक्षित था), लेकिन कन्वर्टिब्ल बॉण्ड निवेशकों की पूरी लागत को समाप्त किया गया। एक और जोखिम सामने आया, जब निवेशक यूरोप के अन्य बैंकों को इस नजरिये से देखने लगे कि वे धराशायी हुए बैंक से कितना समान हैं। निवेशकों में वित्तीय व्यवसाय करने के खास तरीकों को लेकर चिंता दिखी – वे बैंकों के द्वारा दिये ऋणों के खराब हो जाने की चिंता नहीं कर रहे थे। उन्होंने यह कहा कि केवल पर्याप्त पूंजी होना बैंक को सुरक्षित नहीं बनाता है– इसीलिए बैंक पर्यवेक्षक बैंकों के कार्यकलाप के तरीके की समीक्षा करते रहते हैं।

## अफगानिस्तान में केंद्रीय बैंक के नए गवर्नर नामित हुए

अफगानिस्तान की तालिबान सरकार ने अपने कार्यकारी वित्त मंत्री हिदायतुल्लाह बद्री को केंद्रीय बैंक के गवर्नर के पद पर आसीन करने का निर्णय लिया है। इसके पूर्व मुहम्मद इदरीस इस पद पर आसीन थे। श्री बद्री लंबे समय से तालिबान के वरिष्ठ नेता रहे हैं। तालिबान सरकार की पुनर्स्थापना से पूर्व वे उस समूह के वित्तीय मामलों पर काम करते थे – जैसे कि समूह के नियंत्रण वाले क्षेत्र में कर वसूली, आत्मघाती हमलों के लिए धन की व्यवस्था इत्यादि। अमरीका और यूरोप की सरकारों ने उन पर प्रतिबंध लगा रखे हैं। अब देखना यह है कि श्री बद्री के आने के बाद तालिबान, अमरीकी सरकार और स्विट्जरलैंड के राजनयिकों के बीच चल रही वार्ता का क्या भविष्य होगा। वार्ता का कारण है कि अफगानिस्तान के केंद्रीय बैंक की वित्तीय आस्तियों के उपयोग पर उस समय रोक लगा दी गयी थी जब तख्तापलट के पश्चात तालिबान ने अफगानिस्तान पर राज करना शुरू कर दिया था। अमरीकी सरकार तख्तापलट के पहले अफगान केंद्रीय बैंक को प्रायः डॉलर दिया करती थी, परंतु इस सब पर रोक लगा दी गयी। अफगान केंद्रीय बैंक के लगभग 700 करोड़ डॉलर अफगानिस्तान के बाहर रखे थे, जिनके इस्तेमाल पर रोक लगा दी गयी। इसके अतिरिक्त उसके लगभग 100 करोड़ डॉलर बैंक फॉर इंटरनेशनल सेट्लमेंट्स (स्विट्जरलैंड) में रखे हुए

थे, इनके इस्तेमाल पर भी रोक लगा दी गयी। विश्व बैंक का अंदाजा है कि तालिबान के सत्ता में आने के बाद देश की अर्थव्यवस्था में 20% से 30% तक की गिरावट आई है। देश की 70% आबादी अपनी मौलिक आवश्यकताओं को भी पूरा कर पाने में असमर्थ हो चुकी है।

### सिंगापुर में वित्तीय अपराध से जूझने के लिए डिजिटल मंच

सिंगापुर में केंद्रीय बैंक देश के छः प्रमुख बैंकों के साथ मिल कर एक डिजिटल मंच तैयार करेगा जिससे गैर-कानूनी वित्तीय गतिविधियों के बारे में सूचना जल्दी प्राप्त हो सकेगी। यदि किसी बैंक को अपने किसी उपभोगता के वित्तीय लेन-देन पर संदेह हो, तो वह इस डिजिटल मंच के माध्यम से अन्य बैंकों के साथ साझा कर सकेगा। एक बैंक से दूसरे बैंक में धनराशि स्थानांतरित कर अपराधी अपने आप को सुरक्षित नहीं कर सकेंगे। प्रारम्भ में तीन वित्तीय आपराधिक गतिविधियों पर ध्यान दिया जाएगा – धन-शोधन, आतंकवाद के लिए वित्तीय संसाधनों की व्यवस्था करना और ऐटम बम जैसे घटक हथियारों की तस्करी के लिए वित्तीय संसाधनों की व्यवस्था करना। अपने काम के सिलसिले में बैंक उपभोक्ताओं से बहुत जानकारी इकट्ठी कर लेते हैं, लेकिन उसे साझा करना उचित नहीं माना जाता है क्योंकि बैंकिंग भरोसे के आधार पर किया जाने वाला कारोबार है। लेकिन इस मंच में सूचना साझा करना अनुचित या गैर-कानूनी नहीं समझा जाएगा, ऐसा सरकार ने आश्वासन दिया है। केंद्रीय बैंक कुछ बिन्दुओं को तैयार करेगा, जिन्हें "रेड फ्लैग" की संज्ञा दी जाएगी – यदि इस तरह की गतिविधियां किसी बैंक को अपने ग्राहक के लेन-देन में दिखी, तो यह उसकी जिम्मेदारी होगी कि वह उसे मंच पर साझा करे।

### अमरीका में सिलिकॉन वैली बैंक के धराशायी होने से उभरती चिंताएँ

अमरीका में सिलिकॉन वैली बैंक धराशायी हो गया। कई जानकारों ने बताया कि यह एक बैंक विशेष की समस्या थी और यह कहना सही नहीं होगा कि वित्तीय प्रणाली या समूची अर्थव्यवस्था में कोई घातक रोग छिपा है। लेकिन अब इस पर पुनर्विचार भी हो रहा है। अमरीकी सरकार के दो निर्णय विवादास्पद रहे – पहला, जब उसने बैंक के सभी जमाकर्ताओं को उनकी जमापूंजी सुरक्षित रखने का भरोसा दिया (जो कि डिपॉजिट इन्शुरेंस से ज्यादा था)। और दूसरा, बैंक के विदेशों में स्थित अंगों को उन देशों की सरकारों के भरोसे छोड़ने का निर्णय। परंतु सबसे बड़ी चिंता वृहद स्तर पर है। बैंक अपने वित्तीय संसाधनों का बड़ा हिस्सा सरकारी व अन्य कर्ज (बॉण्ड) में निवेश करते हैं। साथ ही बैंक वित्तीय संसाधन पाने के लिए स्वयं भी बॉण्ड जारी करते हैं। बॉण्ड बाजार में यह नियमित रूप से होता है कि कीमतें ब्याज दर से विपरीत दिशा में चलती हैं। जब अमरीकी केंद्रीय बैंक ने मुद्रास्फीति से जूझने के लिए ब्याज दर बढ़ाए, तब बॉण्ड बाजार में कीमतें गिरीं। बॉण्ड में किए गए निवेश पर भारी नुकसान होने लगा। यदि कोई बैंक वित्तीय संसाधन पाने के लिए बॉण्ड जारी करते तो उसमें ब्याज अधिक देना पड़ता और यदि तरलता पाने के लिए बॉण्ड बेचते तो लागत से काफी कम कीमत मिल पाती। एक लंबे समय से विश्व के प्रमुख केंद्रीय बैंकों ने ब्याज दर काफी कम रखे थे क्योंकि वे आर्थिक मंदी के जोखिम से जूझ रहे थे – परंतु कोविड महामारी के बाद अचानक तेजी से बढ़ती महंगाई ने केंद्रीय बैंकों को विपरीत दिशा में दौड़ने पर बाध्य कर दिया। अब देखना यह है कि ब्याज दर बढ़ाने की जरूरत और वित्तीय स्थिरता बनाए रखने की अपनी जिम्मेदारी के बीच में केंद्रीय बैंक सामंजस्य कैसे बनाएंगे।

### इजराइल में राजनैतिक उथल-पुथल से निर्मित हो रही है आर्थिक मंदी

इजराइल में न्यायपालिका के सुधार के लिए एक नया कानून बनाया गया है। लेकिन जनता उसका पुरजोर विरोध कर रही है। देश के प्रधानमंत्री ने रक्षामंत्री को उनके पद से निकाल दिया क्योंकि उन्होंने मुक्तकंठ से कानून की आलोचना की थी जिसके फलस्वरूप व्यापक हड़ताल हुए और विशाल जुलूस निकाले गए। देश में महंगाई की समस्या गंभीर है – मुद्रास्फीति की दर 5% से ऊपर है जबकि केंद्रीय बैंक का मुद्रास्फीति लक्ष्य 1% से 3% तक का ही है। केंद्रीय बैंक कुछ समय से ब्याज दर बढ़ाने

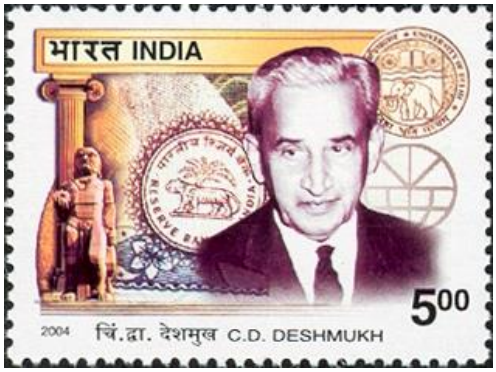
में व्यस्त रहा है ताकि महंगाई पर नकेल लगाई जा सके, लेकिन राजनैतिक उथल-पुथल के आगमन से आर्थिक मंदी के काले बादल आसमान में दिख रहे हैं। केंद्रीय बैंक को ब्याज बढ़ाने की दर में कटौती करनी पड़ी। प्रायः वह 0.50% से 0.75% ब्याज दरों को बढ़ा रहा था लेकिन अप्रैल माह में उसने ब्याज दर को केवल 0.25% बढ़ाया। पिछले वर्ष अप्रैल में ब्याज दर 0.1% पर थी परंतु आज वह 4.5% हो चुकी है। जो कानून सरकार लागू करने वाली है, उससे न्यायपालिका में सरकार की दखल एवं उसका दबदबा बढ़ने की आशंका है। जनता में व्यापक रोष देखकर सरकार ने नए कानून को लगभग महीने भर के लिए स्थगित रखने का निर्णय लिया है। परंतु उसके बाद कैसी स्थिति का निर्माण होगा, यह कहना कठिन है।

***

# सी. डी. देशमुख – एक परिचय

**सी.** डी. देशमुख (जन्म: 14 जनवरी, 1896, मृत्यु: 02 अक्टूबर, 1982) का पूरा नाम चिन्तामण द्वारकानाथ देशमुख था। श्री देशमुख भारतीय रिज़र्व बैंक के पहले भारतीय गवर्नर थे। बाद में, वे केंद्रीय वित्त मंत्री बने। राष्ट्र के प्रति उनकी बहुमूल्य सेवाओं को देखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने उनकी स्मृति में 1984 से एक वार्षिक व्याख्यान श्रृंखला शुरू की है, जिसका नाम है-'चिंतामण देशमुख स्मारक व्याख्यान'। सी. डी. देशमुख भारतीय रिज़र्व बैंक से पहली बार जुलाई, 1939 में जुड़े, जब उन्हें बैंक में संपर्क अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया ताकि भारत सरकार को बैंक के कार्यों के बारे में जानकारी मिलती रहे। तीन महीने बाद, उन्हें बैंक के केंद्रीय बोर्ड के सचिव के रूप में नियुक्त किया गया और दो वर्ष बाद 1941 में उन्हें उप गवर्नर के रूप में नियुक्त किया गया। इसके बाद उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रथम भारतीय गवर्नर के रूप में नियुक्त किया गया। वे 11 अगस्त, 1943 से 30 जून, 1949 तक रिज़र्व बैंक के गवर्नर रहे।

श्री देशमुख एक उत्कृष्ट गवर्नर सिद्ध हुए। उन्होंने रिज़र्व बैंक को निजी स्टेकधारकों के बैंक से राष्ट्रीयकृत संस्था में परिवर्तन करने की अध्यक्षता की। साथ ही, उन्होंने बैंकिंग कंपनियों के विनियमन के लिए व्यापक कानून लागू कराने तथा उद्योग को दीर्घावधि क्रेडिट उपलब्ध कराने के प्रावधान के लिए पहली वित्तीय संस्था नामतः भारतीय औद्योगिक वित्त निगम (आईएफसीआई) स्थापित करने में भी सफलता हासिल की। उन्होंने ग्रामीण क्रेडिट के लिए पर्याप्त मशीनरी का निर्माण करने के लिए भी कई कदम उठाए। उन्होंने 1944 में 'ब्रेटन वूड्स कान्फ्रेंस' में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जिसके कारण बाद में अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) और अंतरराष्ट्रीय पुनर्निर्माण और विकास बैंक (आईबीआरडी) की स्थापना हुई। इन दोनों संस्थाओं में श्री देशमुख दस वर्षों के लिए गवर्नर बोर्ड के सदस्य रहे तथा 1950 में पेरिस में आयोजित इन दोनों संस्थाओं की संयुक्त वार्षिक बैठक की अध्यक्षता भी की।




सितंबर 1949 में, तत्कालीन प्रधान मंत्री जवाहरलाल नेहरू ने अमेरिका और यूरोप में भारत के विशेष वित्तीय राजदूत के रूप में चिंतामण देशमुख को नियुक्त किया, जिसमें उन्होंने संयुक्त राज्य अमेरिका से गेहूँ ऋण के लिए प्रारंभिक बातचीत का आयोजन किया। वर्ष के अंत में, जवाहरलाल नेहरू ने चिंतामण देशमुख से योजना आयोग के गठन पर काम करने के लिए कहा और 01 अप्रैल, 1950 में इसके स्थापित होने पर उन्हें इसका सदस्य नियुक्त किया। इसके तुरंत बाद, चिंतामण देशमुख केंद्रीय मंत्रिमंडल में वित्त मंत्री के रूप में शामिल हुए और जुलाई 1956 में इस्तीफा देने तक उस कार्यालय में सम्मान के साथ कार्य किया।

उन्होंने देश की पहली और दूसरी पंचवर्षीय योजनाओं के निर्माण और कार्यान्वयन में महत्वपूर्ण योगदान दिया। नये कंपनी अधिनियम के अधिनियमन, इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया और जीवन बीमा कंपनियों के राष्ट्रीयकरण में भी उन्होंने महती भूमिका निभायी। उन्होंने 1956 से 1960 तक विश्वविद्यालय अनुदान आयोग की अध्यक्षता भी की, जिससे देश में विश्वविद्यालय शिक्षा के मानकों में सुधार के लिए ठोस आधार तैयार करने में मदद मिली। वह मार्च 1962 से फरवरी 1967 तक दिल्ली विश्वविद्यालय के उप-कुलपति भी रहे। इस दौरान उन्होनें इसे उच्च शिक्षा के लिए एक उत्कृष्ट संस्थान के रूप में विकसित किया।

श्री देशमुख ने शिक्षा और शोध कार्य के लिए समर्पित अन्य महत्वपूर्ण संस्थानों के निर्माण के लिए भी उदारतापूर्वक अपना योगदान दिया। वह 1945 से 1964 तक भारतीय सांख्यिकी संस्थान (आईएसआई) के अध्यक्ष रहे। उनके कार्यकाल में ही आईएसआई द्वारा राष्ट्रीय नमूना सर्वेक्षण की शुरुआत हुई थी और केंद्रीय सांख्यिकी कार्यालय की स्थापना हुई थी। 1965 से 1974 तक वह आर्थिक विकास संस्थान, नई दिल्ली के अध्यक्ष थे। उन्होंने 1957 से 1960 तक राष्ट्रीय पुस्तक ट्रस्ट के मानद अध्यक्ष के रूप में भी कार्य किया। उन्होंने 1959 में भारत अंतर ष्ट्रीय केंद्र की स्थापना की, जिसके वह जीवनभर अध्यक्ष रहे। उन्होंने 1959 से 1973 तक हैदराबाद के भारतीय प्रशासनिक स्टाफ कॉलेज के गवर्नर बोर्ड की अध्यक्षता की और 1963-64 में भारतीय प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के अध्यक्ष भी रहे। श्री देशमुख को 1957 में कलकत्ता विश्वविद्यालय द्वारा 'डॉक्टर ऑफ़ साइंस' की उपाधि प्रदान की गई थी। वे 1959 में रेमन मैग्सेसे पुरस्कार से भी सम्मानित हुए। 1975 में भारत सरकार द्वारा पद्म विभूषण से सम्मानित किया गया।

*प्रस्तुति:* ***राहुल राजेश***

*( सभी जानकारी और चित्र इंटरनेट से साभार)*

# भारतीय रिज़र्व बैंक
## राजभाषा विभाग

### भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता, 2022-23 – परिणाम

बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मौलिक लेखन को प्रोत्साहित करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा प्रत्येक वर्ष अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता का आयोजन किया जाता है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक, सरकारी क्षेत्र के बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं के स्टाफ-सदस्य (राजभाषा अधिकारियों और अनुवादकों को छोड़कर) भाग लेते हैं। वर्ष 2022-23 में आयोजित इस प्रतियोगिता के परिणाम निम्नानुसार हैं:

| भाषिक क्षेत्र 'क' (मातृभाषा हिंदी, मैथिली, उर्दू) | | |
|---|---|---|
| **स्थान** | **प्रतिभागी का नाम व पदनाम** | **पता** |
| प्रथम | पवन कुमार, अधिकारी | बैंक ऑफ बड़ौदा, वाराणसी |
| द्वितीय | हेमा भाटिया, वरिष्ठ प्रबंधक | यूको बैंक, बद्दी |
| तृतीय | चंद्र भूषण पांडिया, सहायक महाप्रबंधक | पंजाब नैशनल बैंक, अहमदाबाद |
| प्रोत्साहन 1 | सुरेन्द्र नाथ ओझा, लिपिक | इण्डियन ओवरसीज बैंक, बेंगलुरु |
| प्रोत्साहन 2 | अनिरुद्ध कुमार, प्रबंधक | भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई |
| **भाषिक क्षेत्र 'ख' (मातृभाषा मराठी, पंजाबी, सिंधी, कोंकणी, गुजराती)** | | |
| **स्थान** | **प्रतिभागी का नाम व पदनाम** | **पता** |
| प्रथम | तुषार कमलाकर दुसाने, मुख्य प्रबंधक | बैंक ऑफ महाराष्ट्र, पुणे |
| द्वितीय | हरगोविंद सी. मकवाना, अधिकारी | पंजाब नैशनल बैंक, अहमदाबाद |
| तृतीय | प्रशांत चंद्रकांत मुरकुटे, निजी सचिव | भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई |
| प्रोत्साहन 1 | प्रदीप कुमार पाटिल, सहायक महाप्रबंधक | सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, चेन्नै |
| प्रोत्साहन 2 | मीरा तानाजी कोठावले, सहायक प्रबंधक | सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई |
| **भाषिक क्षेत्र 'ग' (मातृभाषा समूह 'क' और 'ख' को छोड़कर)** | | |
| **स्थान** | **प्रतिभागी का नाम व पदनाम** | **पता** |
| प्रथम | प्रबीर मैत्र, विशेष वरिष्ठ विकास सहायक | नाबार्ड, कोलकाता |
| द्वितीय | सी. ग्रेस ज़ेब रानी, लिपिक | इण्डियन ओवरसीज़ बैंक, कोयंबटूर |
| तृतीय | रमेश चन्द्र भट्ट, प्रबंधक | पंजाब नैशनल बैंक, जम्मू |
| प्रोत्साहन 1 | श्रीनिवास कृष्णन, प्रबंधक | बैंक ऑफ बड़ौदा, पाटण |
| प्रोत्साहन 2 | विकास गुप्ता, वरिष्ठ प्रबंधक | यूको बैंक, जम्मू |

**नोट:** इस प्रतियोगिता की विस्तृत जानकारी सभी बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं को भेजी जाती है। बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं से अनुरोध है कि इस प्रतियोगिता के बारे में वे अपने स्टाफ-सदस्यों को अवगत कराएँ और इसमें भाग लेने के लिए उन्हें अधिकाधिक प्रोत्साहित करें।

# लेखकों से / पाठकों से

इस पत्रिका का उद्देश्य बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर हिंदी में मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना है। बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखने वाले सभी लेखकों से सहयोग मिले बिना इस उद्देश्य की पूर्ति संभव नहीं है। हमें इसमें आपका सक्रिय सहयोग चाहिए।

बैंकिंग विषयों पर हिंदी में मूल रूप से लिखे स्तरीय लेखों की हमें प्रतीक्षा रहती है। साथ ही, अर्थशास्त्र, वित्त, मुद्रा बाजार, वाणिज्य, विधि, मानव संसाधन विकास, कार्यपालक स्वास्थ्य, मनोविज्ञान, परा-बैंकिंग, कंप्यूटर, 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। लेखकों से यह भी अनुरोध है कि वे प्रकाशनार्थ सामग्री भेजते समय यह देख लें कि :

**1. क. आपके द्वारा भेजा गया लेख बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है।** यह भी सुनिश्चित करें कि लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।

**ख.** लेख में किसी समसामयिक बैंकिंग समस्या पर प्रतिपक्षात्मक (कॉन्ट्रारियन) विचार भी व्यक्त किए जा सकते हैं बशर्ते प्रतिपक्षात्मक विचारधारा का उद्देश्य आलोचनात्मक न होकर, समीक्षात्मक हो या समस्या के बहुपक्षीय आयामों की संभावनाओं से जुड़ा हुआ हो।

**ग.** लेख बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ी किसी सर्वश्रेष्ठ ग्लोबल प्रैक्टिस पर आधारित हो ताकि नवोन्मेष (इनोवेशन) को प्रोत्साहन मिले।

**घ.** लेख ऐसी बैंकिंग विचारधारा, व्यवस्था या पद्धति पर आधारित हो, जिससे भारतीय बैंकिंग ग्लोबल स्तर पर स्पर्धात्मक बने।

**ङ.** लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।

**2. लेख में नवीनतम और अद्यतन तथ्यों एवं आँकड़ों का उपयोग करें और उनके स्रोत/संदर्भ/वेबपेज/साइट/लिंक आदि का एकदम स्पष्ट उल्लेख करें।**

**3. क.** लेख न्यूनतम 05 पृष्ठों के हों तथा **यूनिकोड मंगल फॉन्ट (12 प्वाइंट)** में ही टंकित हों। **पीडीएफ़ के साथ वर्ड फ़ाइल भी संलग्न करें।**

**ख.** वह कागज की एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।

**ग.** लेख में यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया हो और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिए गए हों। **भाषा सरल-सहज हो और व्याकरण और वर्तनी की त्रुटियाँ बिल्कुल न हों।**

**घ.** लेख chintananuchintan@rbi.org.in / rajbhashaco@rbi.org.in नामक ई-मेल आईडी पर ही भेजने की व्यवस्था की जाए।

**4.** इस आशय का प्रमाणपत्र संलग्न करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है। प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख की अस्वीकृति सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

**5.** लेखक अपने पत्राचार का पता, फोटो, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन / मोबाइल नंबर अवश्य दें।

***

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## सदस्यता फार्म

प्रबंध संपादक
'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन'
भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय
सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल
बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदया/महोदय,

मैं तीन वर्षों के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का ग्राहक बनना चाहता/चाहती हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक (यदि पहले से सदस्य हैं) : .....

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री/श्रीमती/सुश्री/कुमारी .....

पता (स्पष्ट अक्षरों में) : .....

.....

केंद्र ..... पिन कोड .....

मोबाइल नं. ..... टेलीफोन नं. (कार्यालय) ..... निवास.....

फैक्स नं. ..... एसटीडी कोड .....

ई मेल पता: .....

दिनांक: .....

भवदीय/या

(हस्ताक्षर)

पंजीकरण संख्या: 47043/88

भारत 2023 INDIA