

- वर्ष 28 • अंक 4
- जुलाई-सितंबर 2016



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

बैंकिंग - बदलते प्रतिमान



- वित्तीय समावेशन के बदलते प्रतिमान
- इंटरनेट बैंकिंग : प्रयोग, लाभ और सावधानियाँ
- जन धन से जन सुरक्षा तक बैंकों की भूमिका
- बैंकिंग उद्योग में विपणन की भूमिका व ग्राहक संबंधों का महत्व
- प्रधानमंत्री मुद्रा योजना
- भुगतान बैंक : बैंकिंग की नई परंपरा
- सरकारी क्षेत्र के बैंक : उभरती चुनौतियाँ और बैंक बोर्ड ब्यूरो की भूमिका
- मेक इन इंडिया को साकार करने में स्किल विकास कार्यक्रम की भूमिका



सदस्य



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषय सूची

● संपादक-मंडल		1
● संपादकीय....		2
● अनुचिंतन		4
● भाषण		
वित्तीय समावेशन के बदलते प्रतिमान	डॉ. रघुराम जी. राजन	5
● लेख		
इंटरनेट बैंकिंग - प्रयोग, लाभ और सावधानियाँ	प्राजक्ता वी. गेडाम	14
जन धन से जन सुरक्षा तक बैंकों की भूमिका	राहुल कुमार सिंह	17
बैंकिंग उद्योग में विपणन की भूमिका व ग्राहक संबंधों का महत्व	बी. सुगुणावती	21
प्रधानमंत्री मुद्रा योजना	कल्पना एच.ए.	25
भुगतान बैंक - बैंकिंग की नई परंपरा	संजय कुमार आर्य	29
सरकारी क्षेत्र के बैंक - उभरती चुनौतियाँ और बैंक बोर्ड ब्यूरो की भूमिका	डा. रमाकांत शर्मा	33
मेक इन इंडिया को साकार करने में स्किल विकास कार्यक्रम की भूमिका	शशि शर्मा	37
ग्राहक आधार बढ़ाने में बेहतर सेवा और ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात उत्कृष्ट सेवा का महत्त्व	वीरेंद्र सिंह रावत	41
भारतीय बैंकिंग - वर्तमान दशा एवं सुधारों की दिशा	विजय प्रकाश श्रीवास्तव	45
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक - सुधार की आवश्यकता	डॉ. नरेंद्र पाल सिंह	49
रेग्युलेटर की नज़र से	डॉ. रमाकांत गुप्ता	53
इतिहास के पन्नों से	डॉ. मीनू मंजरी	55
धूमता आईना	के.सी. मालपानी	59
लेखकों से/पाठकों से		63

संपादक-मंडल

प्रबंध संपादक

डॉ. रमाकांत गुप्ता
महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

राजेश कुमार
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई



कार्यकारी संपादक

श्री गोपाल सिंह
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

संपादकीय कार्यालय

भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय
बांद्रा कुर्ला संकुल, मुंबई - 400 051

सदस्य

श्री ब्रिज राज

महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना कार्यालय

श्री चरणजीत सिंह

महाप्रबंधक
ओरियन्टल बैंक आफ कॉमर्स, गुडगाव

श्री जनमेजय पटनायक

उप महाप्रबंधक एवं प्रधानाचार्य
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, सीबीओटीसी, भोपाल

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, डीईपीआर, मुंबई

डॉ. अजित कुमार

संकाय सदस्य एवं उप महाप्रबंधक
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, पुणे

श्री राकेश चन्द्र नारायण

उप महाप्रबंधक
युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, कोलकाता

श्री एल.एन. उपाध्याय

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डॉ. जवाहर कर्णावट

उप महाप्रबंधक
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव

मुख्य प्रबंधक
बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

तकनीकी सहयोगी

श्री के.सी. मालपानी

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी कार्यालय

संपादकीय सहयोग

श्रीमती सुषमा फडणीस

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

डिज़ाइन एवं लेआउट सहयोगी

सुश्री सोमा दास

सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों में दिए 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।

डॉ. रमाकांत गुप्ता द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 051 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा इंडिया प्रिंटिंग वर्क्स, मुंबई में मुद्रित।

इंटरनेट <http://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध। E-mail : rajbhashaco@rbi.org.in फोन 022-26572801 फैक्स 022-26572812

संपादकीय....

प्रिय पाठको,

“योगः कर्मसु कौशलम॥”

गीता के इस श्लोक के दो अर्थ हो सकते हैं -

“कर्मसु कौशलम योगः” अर्थात् कर्मों में कुशलता ही योग है अथवा ‘कर्मसु योगः कौशलम’ अर्थात् कर्मों में योग ही कुशलता है। यदि प्रथम अर्थ लिया जाए तब तो कुशलतापूर्वक की गयी चोरी आदि भी योग की संज्ञा पा जाएंगे, अतः दूसरा अर्थ ही सही प्रतीत होता है अर्थात् कर्मों में योग ही कुशलता है। यहाँ प्रश्न यह है कि योग क्या है? इसके बारे में गीता में कहा गया है कि -

“योगस्थः कुरु कर्माणि संगम त्यक्त्वा धनंजय।
सिध्यसिध्योः समो भूत्वा समत्वं योग उच्यते॥”

अर्थात् सिद्धि असिद्धि में समता में रहकर कर्म करना ही योग है, यही कर्म की कुशलता और उसकी सार्थकता है। इस कौशल के साथ जब कोई कर्म किया जाएगा तो सफलता की संभावना अपेक्षाकृत अधिक होगी। सरकार द्वारा कौशल विकास कार्यक्रम अर्थात् स्किल डेवलपमेंट प्रोग्राम पर दिए जा रहे ज़ोर को देखकर तो यही लगता है कि हम कर्म में सफलता के मूलमंत्र की ओर आगे बढ़ रहे हैं। मेक इन इंडिया से हम स्वावलंबी होंगे, बेरोजगारी कम होगी परंतु यह अभियान सफल होगा स्किल विकास कार्यक्रम के जरिए। पंजाब नैशनल बैंक की शशि शर्मा ने अपने लेख “मेक इन इंडिया को साकार करने में स्किल विकास कार्यक्रम की भूमिका” में इस परिवर्तनकारी कार्यक्रम और उसमें कौशल विकास की भूमिका पर प्रकाश डाला है और मुझे विश्वास है कि पत्रिका के पाठक इसे उपयोगी पाएंगे। जब ऐसे कुशल लोग बैंकों में ऊंचे पदों पर आसीन होंगे तो बैंकों का भी परिदृश्य बदलेगा - यह कार्य कुशलतापूर्वक सम्पन्न करेगा “बैंक बोर्ड ब्यूरो”, जिसके बारे में रिज़र्व बैंक के पूर्व महाप्रबंधक डॉ. रमाकांत शर्मा ने अपने लेख में विस्तार से चर्चा की है।

बैंकिंग क्षेत्र में सुधार से जुड़े दो लेख भी शामिल किए जा रहे हैं - श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव ने समग्र बैंकिंग में सुधार की दिशा स्पष्ट की है तो डॉ. नरेंद्र पाल सिंह ने सरकारी क्षेत्र के बैंकों में सुधार की आवश्यकता पर बल दिया है। बैंकिंग क्षेत्र में आ रही नवीनता से परिचय कराने के लिए भुगतान बैंक, मुद्रा बैंक और इंटरनेट बैंकिंग जैसे लेख भी शामिल किए गए हैं। प्रौद्योगिकी के विकास के ही साथ-साथ ग्राहक सेवा पर ध्यान देकर ही बैंक सफल हो सकते हैं और इन मुद्दों पर भी दो लेख शामिल किए जा रहे हैं। प्रौद्योगिकी और ग्राहक सेवा से संपन्न बैंकों के पास न केवल ग्राहकों के पैसे सुरक्षित रहेंगे अपितु वे जनता को हर तरह



की आर्थिक सुरक्षा प्रदान करेंगे - और इस पहलू को उजागर किया है विजया बैंक के श्री राहुल कुमार सिंह ने अपने लेख “जन धन से जन सुरक्षा तक बैंकों की भूमिका” में।

इस तरह से इस अंक में आधुनिक बैंकिंग के हर पहलू को समाहित किया गया है और मुझे पूरा विश्वास है कि देश के नवनिर्माण में बैंकों की महत्वपूर्ण भूमिका को देखते हुए पूरा अंक पत्रिका के पाठकों को पसंद आएगा।

साथ ही, इस पत्रिका के पाठकों से सुपरिचित हो चुकीं हमारे बैंक की सहायक प्रबंधक डॉ. मीनू मंजरी ने ‘इतिहास के पन्नों से’ में उद्योगपति श्री घनश्याम दास बिरला द्वारा संस्थापित यूको बैंक के बारे में उसके ‘दि यूनाइटेड कमर्शियल बैंक लिमिटेड’ से ‘यूको बैंक’ बनने तक के सफर की रोचक दास्तां पेश की है। देश-दुनिया की नवीनतम आर्थिक-वित्तीय गतिविधियों को संक्षेप में उजागर किया है - पत्रिका के तकनीकी सहयोगी श्री के.सी. मालपानी ने अपने लेख ‘घूमता आईना’ में। साथ ही जून 2015 से शुरू किए गए नए स्तंभ ‘रेग्युलेटर की नज़र से’ के तहत पेश है वित्तीय क्षेत्र के विनियामकों की कुछ पहलों की जानकारी।

इस अंक का सबसे महत्वपूर्ण लेख है - वित्तीय समावेशन के बारे में 18 जुलाई 2016 को हैदराबाद में आयोजित राष्ट्रीय संगोष्ठी में हमारे भूतपूर्व गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन के वक्तव्य पर आधारित लेख ‘वित्तीय समावेशन के बदलते प्रतिमान’ जिसका हिंदी अनुवाद इतना सहज है कि उसे पढ़कर लगता है कि जैसे वह लेख मूल रूप से हिंदी में ही तैयार किया गया है। इस लेख में डॉ. राजन ने अंग्रेजी के संक्षेपाक्षर ‘IIT’ के माध्यम से वित्तीय समावेशन पर जो प्रकाश डाला है वह पाठकों के ज्ञान चक्षुओं को अवश्य प्रकाशित करेगा, ऐसा मुझे पूरा विश्वास है।

कुल मिलाकर, इस अंक में आधुनिक बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं से जुड़े लेख शामिल किए गए हैं। पिछले अंक में पाठकों ने खुलकर अपनी राय दी और उससे हमारा उत्साह बढ़ा। हम उनके प्रति आभार व्यक्त करते हैं। पत्रिका के पाठकों से अनुरोध है कि वे इस अंक के प्रति भी अपनी अनुक्रिया और बहुमूल्य सुझाव rajeshkumar5@rbi.org.in अथवा ramakantgupta@rbi.org.in नामक ई-मेल पते पर अथवा डाक से अवश्य प्रेषित करें, ताकि हम इस पत्रिका के अगले अंकों को उनकी ज़रूरतों के अधिक अनुकूल बना सकें।



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

महाप्रबंधक एवं प्रबंध संपादक

अ | नु | चि | त | न

आपके यहां से प्रकाशित 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' पत्रिका बहुत ज्ञानवर्धक है और इसमें प्रकाशित सभी लेख बहुत उपयोगी हैं। पत्रिका की जितनी तारीफ की जाए, कम है।

● **लाखन सिंह**
मथुरा, उत्तर प्रदेश

आपका जनवरी-जून 2016 का अंक मिला। धन्यवाद! अंक पढ़ा जिसमें संपूर्ण लेख विशेष रूप से सराहनीय हैं। लेकिन गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन द्वारा 'पैसा और शिक्षा' के बारे में दीक्षांत समारोह में दिये गए भाषण ने मुझे बहुत प्रभावित किया है।

● **मुस्ताक मांगुरे**
मिरज, महाराष्ट्र

पत्रिका के संदर्भ में आपको अवगत कराना चाहता हूं कि पत्रिका के सभी लेख-रचनाएं अत्यंत उपयोगी हैं। पत्रिका में सबसे सुंदर मुझे 'घूमता आईना' लगता है जो कि जानकारियों का भंडार है जिससे हमें महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त होती है। यह जानकारी ज्ञानवर्धक, रोचक होने के साथ-साथ प्रयोगात्मक भी है।

● **जगीरचन्द्र**
नैनीताल, उत्तराखंड

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का अक्तूबर-दिसंबर 2015 'आधुनिक बैंकिंग और जोखिम प्रबंध' विशेषांक पाकर बहुत प्रसन्नता हुई। उपयोगी जानकारियों से परिपूर्ण यह विशेषांक बड़ा अच्छा लगा। 'जोखिम का सामना-एक व्यावहारिक रास्ता', 'आधुनिक बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता', 'वर्तमान बैंकिंग में जोखिम के स्वरूप एवं उनका निदान' एवं 'जोखिम प्रबंधक के रूप में केंद्रीय बैंक' तथा विभिन्न प्रकार के वित्तीय

जोखिमों पर प्रस्तुत लेख अच्छे हैं। स्तम्भ 'इतिहास के पन्नों से' के अंतर्गत स्टेट बैंक आफ हैदराबाद की आत्मकथात्मक शैली में डॉ. मीनू मंजरी द्वारा प्रस्तुत गाथा बहुत रोचक है। 'घूमता आईना' के अंतर्गत प्रस्तुत जानकारी बड़ी उपयोगी है। प्रबंध संपादक का संपादकीय विशेषांक का मार्गदर्शक है। कुशल संपादन के लिए बधाई! अगले अंक की प्रतीक्षा में!

● **विष्णु वर्मा**
फ़ैज़ाबाद, उत्तर प्रदेश

'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का जनवरी-जून 2016 अंक प्राप्त हुआ, जिसे पढ़कर प्रसन्नता हुई। इस पत्रिका का प्रत्येक अंक विशेषांक होता है, जिससे अद्यतन, उपयोगी, व्यावहारिक जानकारी मिलती है। इस अंक के मुख्य पृष्ठ पर सिंह पर उकेरा 'मेक इन इंडिया' में भारत का नव निर्माण चित्रित किया गया है। सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों को विकसित करने के लिए सरल भाषा में दिशा निर्देश दिये गये हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था की वस्तुस्थिति के साथ प्रत्यक्ष विदेशी निवेश को जोड़ा गया है। इस अंक में 'संविदा कृषि' की महत्ता बताकर अभिनव उदाहरण दर्शाये गये हैं। सूचना का अधिकार अधिनियम और रूपे कार्ड की उपयोगी जानकारी दी गई है। बैंकिंग क्षेत्र में वैश्विक चुनौतियां उभर कर सामने आ रही हैं, जिनके समाधान हेतु नीति अपनाने की पहल की है। 'संपादकीय' से लेकर 'रेग्युलेटर की नजर से' तक प्रकाशित लेख सामग्री बैंकिंग व्यवसाय को बढ़ावा देगी। आशा है कि 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' के आगामी अंकों में बैंकिंग, कृषि और आम-आदमी से जुड़ी हुई योजनाओं का समावेश होगा। सफल, अद्वितीय प्रकाशन के लिए संपादक मंडल को बधाई!

● **प्रोफेसर (डॉ.) भागचंद्र जैन**
रायपुर, छत्तीसगढ़

वित्तीय समावेशन के बदलते प्रतिमान*

- डॉ. रघुराम जी. राजन



समता, अभिगम (उपाय) एवं समावेशन के संबंध में आयोजित इस संगोष्ठी में मुझे आमंत्रित करने के लिए मैं आपको धन्यवाद देता हूँ। वित्तीय समावेशन में शामिल बातें इस प्रकार हैं- (क) उन लोगों और उद्यमों तक वित्तीय सेवाओं का विस्तार करना जिनके लिए वित्तीय क्षेत्र की सेवाएँ उपलब्ध नहीं हैं; (ख) जिन लोगों तक न्यूनतम वित्तीय सेवाएँ उपलब्ध हैं उनके लिए वित्तीय सेवाओं को और गहन बनाना तथा (ग) वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण में बेहतरी लाना, ताकि जिन लोगों को वित्तीय उत्पादों की पेशकश की जाती है, वे उनके संबंध में सुविचारित निर्णय ले सकें। वित्तीय समावेशन की आवश्यकता नैतिकता के साथ ही साथ आर्थिक दक्षता पर भी आधारित है। क्या इस कमरे में बैठे हम लोग जिन सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं वे हमें सभी लोगों को उपलब्ध नहीं करानी चाहिए? इसके अलावा, यदि स्वयं की बेहतरी के उपाय और संसाधन सभी के पास उपलब्ध होंगे तो क्या इससे उत्पादन, संवृद्धि एवं आर्थिक समृद्धि में इजाफा नहीं होगा?

यह कहना उचित ही होगा कि आजादी के बाद हमने बेहतरीन उन्नति की है किंतु व्यापक वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए हमें अभी कुछ और मंजिलें तय करनी हैं। वित्तीय समावेशन को और बेहतर बनाने के मार्ग में कौन सी बाधाएँ हैं? हम उनका जिक्र करना चाहेंगे।

संभवतः वित्तीय समावेशन से वंचित व्यक्ति की आर्थिक स्थिति सबसे महत्वपूर्ण बाधा है। पूरे संसार में, गरीब, छोटे और दूर-दराज़ के क्षेत्रों में रहने वाले लोग इससे वंचित हैं। यह सिर्फ वित्तीय प्रणाली के अल्प विकसित होने के कारण नहीं है, बल्कि ऐसा इसलिए भी है क्योंकि ऐसा करना लाभप्रद नहीं भी होता है। तथापि यह, उम्मीद छोड़ने का कारण नहीं हो सकता है, बल्कि हमें यह जानने की वज़ह खोजनी चाहिए कि हम समावेशन के मार्ग की बाधाओं को कैसे दूर कर सकते हैं। इन बाधाओं की विशेषता बताने का सबसे अच्छा तरीका IIT संक्षेपाक्षर के माध्यम से व्यक्त किया जा सकता है, जिसका विस्तार है : आई-इन्फरमेशन (सूचना), आई-इन्सेंटिव (प्रोत्साहन) एवं टी-ट्रांजेक्सन कॉस्ट (लेनदेन की लागत)।

आईआईटी

वित्तीय सेवाओं से वंचित लोग दूर-दराज़ के क्षेत्रों में रहने वाले हो सकते हैं या उनका ताल्लुक ऐसे समुदाय या समाज के ऐसे तबके से हो सकता है जो अनौपचारिक रूप से आर्थिक गतिविधियों में रत हों - वे इन गतिविधियों का रिकॉर्ड न रखते हों या उन्होंने करारों या दस्तावेजों पर हस्ताक्षर न किए हों। अक्सर ऐसे लोग संपत्ति के स्वामी नहीं होते या उनकी नियमित आय के स्थापित/सुज्ञात स्रोत नहीं होते हैं। परिणामस्वरूप, किसी बैंकर

* 18 जुलाई 2016 को राष्ट्रीय ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज संस्थान द्वारा हैदराबाद में समता, अभिगम एवं समावेशन - वित्तीय समावेशन के माध्यम से ग्रामीण भारत की कायापालट करने के विषय पर आयोजित राष्ट्रीय संगोष्ठी में भूतपूर्व गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन, भारतीय रिज़र्व बैंक का वक्तव्य।

को, जो स्थानीय क्षेत्र से न हो; विशेषरूप से जबकि ऐसा होता भी है; तब वित्तीय उत्पादों की पेशकश करने के लिए पर्याप्त जानकारी प्राप्त करने में कठिनाई होगी।

चिंता का दूसरा विषय प्रोत्साहन है। उदाहरण के लिए, ऋण तभी आसानी से उपलब्ध होते हैं जब ऋणदाता को यह लगे कि ऋण की चुकौती हो सकती है। जब विधिक/न्याय प्रणाली शीघ्रता से और कम खर्च के साथ चुकौती किए जाने को प्रवर्तित न करे, और जब उधारकर्ता के पास रेहन रखने के लिए कोई संपार्श्विक प्रतिभूति न हो तो ऋणदाता को यह प्रतीत हो सकता है कि ऐसे ऋण की चुकौती होनी मुश्किल होगी।

तीसरी बाधा लेनदेन की लागत होती है। चूंकि गरीब या लघु कृषकों या उद्यमों द्वारा किए जाने वाले लेनदेन छोटी राशि के होते हैं किंतु लेनदेन की निर्धारित लागत अपेक्षाकृत अधिक होती है। उदाहरण के लिए ₹ 10,000 के ऋण के लिए आवेदन करने वाले ग्राहक से फॉर्म भरवाने और आवश्यक दस्तावेज तैयार करवाने में सहायता करने में उतना ही समय लगता है, जितना ₹ 10 लाख का ऋण लेने वाले किसी अन्य ग्राहक की सहायता करने में। कोई बैंकर जो न्यूनतम लाभ (bottom line) के प्रति जागरूक होगा वह स्वाभाविक रूप से छोटे ग्राहक की तुलना में बड़े ग्राहक को प्राथमिकता देगा।

साहूकार इसकी व्यवस्था कैसे करता है?

वंचित लोगों को साहूकारों के चंगुल से छुड़ाने का उद्देश्य वित्तीय समावेशन पर जोर दिए जाने हेतु देश के लिए प्राथमिक अभिप्रेरणाओं में से एक रहा है। जहां पर कोई बैंकर ऋण देने का साहस नहीं करता है वहां साहूकार कैसे बेधड़क ऋण दे देता है? क्योंकि उसके लिए बैंकर की तरह बाधाएं नहीं होतीं। स्थानीय समुदायों में से होने के कारण साहूकार को इस बात की अच्छी तरह जानकारी होती है कि प्रत्येक व्यक्ति की आय एवं संपत्ति के स्रोत क्या हैं और वे लोग कितनी राशि की चुकौती कर सकते हैं। अपनी रकम वापस लेने के लिए साहूकार क्रूर तरीके इस्तेमाल करने में सक्षम होता है। इसके अलावा, उधारकर्ता को यह पता होता है कि यदि वह साहूकार को पैसा लौटाने में चूक करता है तो उधार लेने के अंतिम स्रोत से वह भरोसा खो देगा। अतः उक्त प्रक्रिया में उधारकर्ता के लिए भुगतान किए जाने हेतु प्रबल प्रोत्साहन निहित होते हैं। अंततः, साहूकार पास में ही रहता है

और वह न्यूनतम दस्तावेजों की मांग करता है - जिससे ऋण आसानी से और तुरंत मिल जाता है। आखिर, वह चुकौती के प्रवर्तन के लिए अदालतों से कोई मदद नहीं लेने वाला। कोई आपात स्थिति हो या गरीब व्यक्ति को दैनिक आधार पर उधार लेने की जरूरत हो तो साहूकार को छोड़कर कुछ ही विकल्प होते हैं जो तुरंत उपलब्ध हों। इसमें कोई आश्चर्य की बात नहीं है कि इससे साहूकार के चंगुल में बहुत से लोग फंसे होते हैं।

सवाल यह है कि लोकहित संबंधी नीति इस समस्या के कैसे निपटे? अब मैं तीन उपायों का उल्लेख करने जा रहा हूं, जो इस प्रकार हैं : अधिदेश और छूट, संस्थानों में बदलाव करना और ऋण से निजात पाना।

उपाय 1 : अधिदेश एवं छूट

एक उपाय यह है कि लाभप्रद न होने के बावजूद औपचारिक संस्थानों को वंचित लोगों तक पैठ बनाने पर जोर देना चाहिए। इसलिए उदाहरण के तौर पर बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋणों के निर्धारित कुछ हिस्से को 'प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र' को वितरित करने का आदेश दिया जाता है और 25 प्रतिशत शाखाएं बैंक रहित इलाकों में खोलना अनिवार्य किया गया है। विशिष्ट क्षेत्रों को दिए गए ऋणों के संबंध में ब्याज में छूट भी प्रदान की जाती है। इसके अलावा, प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत बैंकों से सभी लोगों के खाते खोलने का आग्रह किया गया है। आज की स्थिति में बैंकों से जोर देकर यह कहा जा रहा है कि वे मुद्रा योजना के अंतर्गत छोटे कारोबार के लिए ऋण प्रदान करें।

वित्तीय समावेशन के सकारात्मक सामाजिक लाभ हैं, सेवा प्रदाता (जिन्हें अर्थशास्त्री 'बाह्यकारक' कहते हैं) जिनका ध्यान



नहीं रख रहे हैं, उनके बारे में सामाजिक दृष्टिकोण से इस तरह के अधिदेश देना उचित है। उदाहरण के लिए, किसी कृषक को अपना स्वयं का मुर्गीपालन फार्म प्रारंभ करने से परिवार और समुदाय में उच्चतर दर्जा प्राप्त होता है और परिवार की आय में योगदान होने से निवल रूप में हुआ यह योगदान ऋण देने में बैंक की लागत से अधिक हो सकता है। बैंक हैसियत में वृद्धि के लाभ को मुद्रा के रूप में नहीं दर्शाया जा सकता है किंतु सरकार यह निर्णय ले सकती है कि इस तरह के लाभों की अहमियत है और इनको अनिवार्य कर सकती है।

इसी तरह से, यूनिवर्सल पहुंच से नेटवर्क के लाभ मिल सकते हैं - उदाहरण के लिए, अधिकांश लाभार्थियों के बैंक खाते हों तो लाभों के प्रत्यक्ष अंतरण में अपेक्षाकृत आसानी होगी और शीघ्र ही लागू होने वाले समन्वित भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) के जरिए जब मोबाइल फोनों के माध्यम से एक खाते से दूसरे खाते में होने वाले अंतरण आसान बना दिए जाएंगे, तब खातों का स्वतः अधिकाधिक प्रयोग किया जाने लगेगा। अनिवार्य रूप से खाते खोलने से यूनिवर्सल नेटवर्क बनता है जिससे संबद्ध नेटवर्क से सकारात्मक बाहरी (तत्वों के) लाभ प्राप्त होने लगते हैं।

तथापि, अधिदेशों से उत्पन्न होने वाले बहुत से जोखिम भी हैं। पहला जोखिम यह है कि 'उपयोगी होने की' बाजार में कोई जांच व्यवस्था नहीं है और वस्तुतः ऐसा होना संभव भी नहीं होगा क्योंकि मुर्गीपालन फार्म चलाने वाले कृषक के सामाजिक रुतबे को कोई कैसे माप सकता है? अतः ऐसे अधिदेश राजनैतिक नेतृत्व के विश्वास के आधार पर संचालित होते हैं और तत्काल प्रभावी नहीं होने पर भी वे लंबे समय तक बने रह सकते हैं। इसके अलावा, विशिष्ट अधिदेशों से कुछ निहित स्वार्थों की पूर्ति भी हो सकती है और उनके उपयोगी नहीं रह जाने पर भी वे लंबे समय तक कायम रह सकते हैं। इन अधिदेशों का पालन करने में बहुत कम लाभ की संभावना देखते हुए बैंकर स्वयं पात्र श्रेणी के अंतर्गत न्यूनतम जोखिम वाले एवं सर्वाधिक पैठ वाले उत्पादों के साथ इन अधिदेशों का अनुपालन करने की प्रक्रिया में न्यूनतम लागत वसूलने के साथ लक्ष्य 'हासिल' करने का प्रयास करेंगे। बैंकर सामान्य गतिविधि को भी इस प्रकार से प्रस्तुत करने की छद्म कोशिश करेंगे कि उनके कार्य अनुपालन पात्र सूची के अंतर्गत माने जा सकें। अंततः, कुछ अधिदेश प्राथमिक रूप से

सरकारी क्षेत्र के बैंकों पर ही लागू होते हैं। प्रतिस्पर्धा के कारण इससे उनकी लाभप्रदता कम हो जाती है और अपना अस्तित्व बनाए रखने के लिए पर्याप्त कमाई करने की उनकी संभावना भी क्षीण हो सकती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक में अधिदेशों के महत्त्व को स्वीकार करते वक्त उनको और अधिक प्रभावी बनाने का प्रयास किया गया है। उदाहरण के लिए, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत पात्र क्षेत्रों की सूची संशोधित की गई है, जिसमें वास्तव में वंचितों को शामिल किया गया है। विशिष्ट रूप से, लघु एवं सीमांत किसानों (साझा कृषि करने वालों सहित) के हिस्से में जाने वाले समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के भाग को मार्च 2017 के लिए 8 प्रतिशत और सूक्ष्म उद्यमों के लिए 7.5 प्रतिशत निर्धारित किया गया है। इसके साथ ही, बैंकों के लिए वास्तव में वंचितों को ऋण प्रदान किए बिना प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र से संबंधित मानकों को पूरा किए जाने की संभावना न्यून कर दी गई है। उदाहरण के लिए, कृषिगत उत्पाद तैयार करने वाली फर्मों को दिया जाने वाला बड़ा ऋण अब इन मानकों के अंतर्गत नहीं माना जाता। बैंकों से अब यह भी अपेक्षित है कि उनके लिए निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति वर्षांत पर किए जाने के स्थान पर प्रत्येक तिमाही के अंत में की जाए। इससे वर्षांत में दिए गए अल्पावधि ऋण के साथ लक्ष्य पूरा करने का दिखावा करने की संभावना भी कम हो गई है। अंततः, किसी उधारदाता ने यदि किसी विशिष्ट श्रेणी के अंतर्गत लक्ष्य से अधिक ऋण प्रदान किया हो तो लक्ष्य प्राप्त नहीं करने वालों को प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र को ऋण प्रदान करने के प्रमाणपत्र के माध्यम से वह इनकी 'बिक्री' कर सकता है। अब इनका व्यापार होने लगा है और इस प्रकार से जिनके पास इस तरह के ऋण प्रदान करने की बेहतर क्षमता हो, उनको प्रोत्साहित किया जा रहा है। कुल मिलाकर, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र से संबंधित अधिदेश अब सचमुच वंचितों के प्रति न सिर्फ बेहतर लक्ष्योन्मुख बन गया है बल्कि इसका अनुपालन अधिक दक्षतापूर्वक किया जा सकेगा।

अधिदेशों के अनुपालन में भी लागत निहित होती है। बैंकों को यह लागत वसूल करने के लिए सामान्य ग्राहकों पर अधिक शुल्क लगाने या सरकार से इसकी भरपाई करने की मांग करने के बजाय यह बेहतर होगा कि जहां कहीं संभव हो अधिदेश के

अनुपालन से संबंधित लागत जाहिर की जाए और उसके लिए भुगतान स्वीकार किया जाए। उदाहरण के लिए, दूरस्थ क्षेत्रों में खोले गए खातों या नकदी मशीनों को निर्धारित/स्थायी छूट प्रदान की जाए, जिसका भुगतान यह सेवा प्रदान करने वालों को किया जाना चाहिए। इससे अधिदेश लागू करने की लागत में पारदर्शिता आएगी, जिसका भार प्राधिकारियों द्वारा वहन किया जाएगा। इस प्रकार से, अधिदेश को लागू करने की सीमा के संबंध में विवेकपूर्ण निर्णय लेने के लिए उनको प्रोत्साहन मिलेगा और छूट के आकर्षण से सर्वोत्तम दक्षतापूर्वक सेवाएं उपलब्ध कराने वालों के माध्यम से अधिदेशों का पालन कराया जा सकेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक वर्तमान स्थिति में इसी कारण अल्प सेवा-युक्त क्षेत्रों में स्थापित किए गए कैश रिसाइक्लर को स्पष्ट रूप से सब्सिडी देता है और केंद्र तथा राज्य सरकारें विनिर्दिष्ट खातों को संधारित करने और उनसे संबंधित सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंकों को राशि अदा करती हैं। आगे चलकर, अल्प सेवा-युक्त लोगों/क्षेत्रों के संबंध में अधिदेशों को और केंद्रित करते हुए अधिदेश को पूरा करने के लिए स्पष्ट भुगतान किया जा सकता है ताकि सर्वाधिक दक्ष लोगों/संस्थानों द्वारा उनको पूरा किया जा सके और यह एक मानक बन जाए।

उपाय 2 : समुचित संस्थानों की स्थापना करना

जैसा कि मैंने पहले कहा है, साहूकार विशेषरूप से प्रभावी होता है क्योंकि वह अपने पास-पड़ोस तथा वहां रहने वाले लोगों से वाकिफ़ होता है, और अच्छी तरह यह मूल्यांकन कर सकता है कि किस व्यक्ति को ऋण दिया जा सकता है। स्थानीय शाखा वाले किसी बड़े राष्ट्रीय बैंक में दो कमजोरियां होती हैं : पहली कमजोरी यह है कि शाखा प्रबंधक की नियुक्ति विशेष ढंग की अखिल भारतीय परीक्षा के माध्यम से होती है, वह दूसरे राज्य से होता/होती है और वह स्थानीय लोगों से करीब से परिचित नहीं होता/होती। बहुत से अच्छे शाखा प्रबंधक स्थानीय समुदायों के बारे में सचमुच बातें सीखते हैं किंतु कुछ लोग ऐसा नहीं करते। बैंक अधिकारियों का सामाजिक-आर्थिक रुतबा उच्चतर होने से भी समुदाय के गरीब तबके से उनकी दूरी बन ही जाती है और उनका उच्च वेतन दूरस्थ क्षेत्रों में बहुत सी शाखाओं को आर्थिक रूप से अव्यवहार्य बना देता है, भले ही वे बुद्धिमानों से कारोबार करें। अंततः, वंचितों के पास औपचारिक दस्तावेजों

की उपलब्धता न होने को देखते हुए, केंद्रीयकृत नौकरशाही प्रक्रियाओं वाले बड़े बैंकों के बैंक प्रबंधकों द्वारा प्रभावी सेवाएं प्रदान करने में मुश्किल होती है - एक छोटी दुकान खोलने की इच्छा रखने वाले किसी बुद्धिमान, उत्साही जनजाति के व्यक्ति को; जिसने औपचारिक शिक्षा नहीं प्राप्त की है, न ही उसका कोई ऐसा अतीत रहा है; ऋण दिए जाने का औचित्य कोई प्रधान कार्यालय को कैसे बताए?

स्थानीय नियंत्रण एवं होशियार स्थानीय लोगों को स्टाफ में शामिल करके स्थानीय वित्तीय संस्थानों को वंचितों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए अधिक प्रभावी बनाया जा सकता है। उदाहरण के लिए, स्थानीय युवाओं को ऋण अधिकारी के रूप में नियुक्त करके एचडीएफसी बैंक कश्मीर में अपने ऋण पोर्टफोलियो को विकसित करने में बहुत सफल रहा है। निश्चित रूप से, सूक्ष्म वित्त संस्थानों की सफलता से भी यह सुस्पष्ट शिक्षा ग्रहण की जा सकती है, जो ऋण चुकौती के लिए स्थानीय दबावों एवं चुकौती राशि के बारंबार एकत्र किए जाने के माध्यम से अपनी स्थानीय जानकारी एवं चुकौती संबंधी प्रोत्साहनों के संयोग का प्रयोग करते हैं। सचमुच, स्थानीय क्षेत्र के बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का औचित्य भी इसीलिए था और यह सहकारी आंदोलन का भी बहुत मजबूत पक्ष था।

इन संस्थानों में से कुछ बहुत सफल रहे हैं, फिर भी प्रत्येक स्वरूप में कुछ कमियां हैं। ऋणों का प्रतिभूतीकरण वित्तपोषण का विकासशील जरिया होने के बावजूद सूक्ष्म वित्त संस्थानों की पहुंच कम लागत वाले निक्षेप वित्तपोषण तक नहीं होती है। स्थानीय क्षेत्र के बैंकों का विस्तार अपने स्थानीय क्षेत्र से बाहर नहीं हो सका, जो उन्हें भौगोलिक संकेंद्रण के जोखिम के प्रति संवेदनशील बनाता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने अपने पैतृक वाणिज्य बैंकों के समान वेतन ढांचा बनाए जाने के लिए आंदोलन किया। यह समता प्राप्त करने के बाद क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने पाया कि उनकी लागत उस ग्राहक वर्ग के लिए सर्वोपयुक्त नहीं रही जिनको सेवाएं प्रदान करने की उनसे अपेक्षा है। कुछ सहकारी बैंक किसी भी सर्वव्यापी बैंक के समान ही बहुत सफल हैं, किंतु बहुत से ऐसे बैंक अभिशासन (governance) की समस्या से ग्रस्त हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक शहरी सहकारी बैंकों के अभिशासन को मजबूत बनाने में लगा हुआ है, किंतु राज्य प्राधिकारियों के साथ बंटे हुए पर्यवेक्षण के कारण रिज़र्व बैंक के प्रयास सीमित हो जाते हैं।

अपने मिशन को पूरा करने के लिए संस्थानों की इन श्रेणियों को वैकल्पिक संस्थागत राहत उपलब्ध कराने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ने लघु वित्त बैंक नामक नई संस्था का सृजन किया है। यहां पर 'लघु' से तात्पर्य उन ग्राहकों से है जिनसे बैंक का वास्ता पड़ता है, न कि बैंक के आकार से। लघु वित्त बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋण में से 75 प्रतिशत ऋण ₹25 लाख से कम राशि के होने अनिवार्य बनाए जाने के साथ ही लघु वित्त बैंकों का उद्देश्य वंचितों को सेवाएं प्रदान करना है। अभी तक, सामान्यतः सूक्ष्म वित्त संस्थानों एवं एक स्थानीय क्षेत्र बैंक को लाइसेंस प्रदान किए गए हैं, किंतु भविष्य में ऐसे लाइसेंस क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों एवं सहकारी बैंकों को नहीं दिए जाने की कोई वजह नहीं है। उम्मीद है कि ऐसे संस्थान वंचितों को विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी से संबद्धित होकर कम लागत वाली संरचना को बरकरार रखेंगे।

नए संस्थान ऋण प्रवाह को आसान बनाने में भी मदद कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, खुदरा ऋण में सूचना एवं प्रोत्साहन-दोनों की समस्या को हल करने में ऋण सूचना ब्यूरो (क्रेडिट इन्फरमेशन ब्यूरो) ने बहुत मदद की है। जब किसी व्यक्ति को पता होता है कि ऋण चुकाने में चूक करने से उसकी क्रेडिट रेटिंग खराब हो जाएगी और भविष्य में ऋण की उपलब्धता में कमी आ जाएगी तब समय से भुगतान करने के लिए यह एक प्रेरक प्रोत्साहन होता है। हमें स्वयं सहायता समूहों के अंतर्गत लिए जाने वाले उधार को क्रेडिट ब्यूरो की परिधि में लाए जाने सहित ग्रामीण भारत में इसकी पैठ में विस्तार करने की जरूरत है। विद्यमान दस्तावेजों को एकदम सही बनाए जाने के समय व्यक्ति विशेष की पहचान करने में 'आधार' के प्रयोग से भी जाली दस्तावेजों की संभावना को समाप्त करने में मदद मिलेगी। आगे चलकर, वर्ष के अंत तक भारतीय ऋण सूचना ब्यूरो व्यक्तियों को वर्ष में एक बार मुफ्त क्रेडिट रिपोर्ट प्रदान करना प्रारंभ कर देगा, ताकि वे अपनी क्रेडिट रेटिंग की जांच कर सकें और यदि उनको कोई अनियमितता की संभावना नजर आए तो उस संबंध में याचिका प्रस्तुत कर सकें। सरकार का एक महत्वपूर्ण प्रस्ताव है कि छोटे कारोबारों को 'उद्योग आधार' नंबर प्रदान किया जाए, जो उस संस्था एवं उसके प्रवर्तक - दोनों से संबद्ध विशिष्ट पहचान होंगे। इस तरह की पहचान होने से क्रेडिट ब्यूरो में छोटी फर्मों से संबंधित ऋण का अतीत (क्रेडिट हिस्ट्री) तैयार किया जा

सकता है। ऐसा किया जा सकता है क्योंकि ऐसी हिस्ट्री विशिष्ट प्रवर्तकों से संबद्ध होती है।

ग्रामीण क्षेत्रों में बहुधा जमीन संपत्ति का इकलौता सबसे मूल्यवान स्रोत हुआ करती है। भू-अभिलेखों का डिजिटलीकरण, साथ में राज्य सरकार द्वारा अंतिम स्वामित्व के प्रमाणपत्रों की गारंटी दिए जाने से, जैसा कि राजस्थान में प्रस्तावित है; जमीन का संपार्श्विक के रूप में प्रयोग किया जाना और उसके बदले में निधि उधार लेना संभव हो सकेगा। जिस तरह से आंध्र प्रदेश में सरकार पट्टों का पंजीकरण करती है, उसी तरह से साझा कृषि समझौतों को औपचारिक मान्यता प्रदान किए जाने से साझा कृषि करने वालों को ऋण मिलने में आसानी हो सकती है।

अंतिम उदाहरण है सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) का जिन्हें अपने बड़े खरीददारों, जो लंबे समय बाद भुगतान करते हैं, के कारण अक्सर परेशानी होती है। यदि एमएसएमई बड़े खरीददारों पर अपने दावों को बाजार में बेच सकें तो ये सब परेशानियाँ दूर हो सकती हैं। एमएसएमई को अपना पैसा शीघ्रता से मिल सकेगा और बाजार का दावा एमएसएमई पर अपना दावा बनाए रखने के स्थान पर एक बेहतर रेटिंग वाले बड़े खरीददार पर बाजार अपना दावा पेश कर सकेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक से लाइसेंस प्राप्त व्यापार में प्राप्य राशियों की बट्टा प्रणाली (टीआरआईडीएस) के इस वित्तीय वर्ष के अंत में प्रारंभ होने पर ऐसा होना संभव हो जाएगा। इसकी मुख्य बात लेनदेन के लगभग सभी पहलुओं को स्वचालित करने के माध्यम से लेनदेन की लागत को कम करना है ताकि सबसे छोटे एमएसएमई को भी इसका लाभ मिल सके।

उपाय 3 : शुरुआत ऋण से न करें

हम दशकों से ऋण का विस्तार करने का प्रयास कर रहे हैं। हम लोगों ने भुगतान और विप्रेषण को आसान बनाने, लाभकारी बचत उपायों या फसल नष्ट होने के बदले आसानी से प्राप्त होने वाला बीमा उपलब्ध कराने पर बहुत कम ध्यान दिया है। उभरते वित्तीय समावेशन परिदृश्य के अंतर्गत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक इन अन्य उत्पादों को प्रोत्साहित करने के माध्यम से समावेशन का विस्तार करने की कोशिश कर रहे हैं। इन प्रयासों के अंतर्गत यह गुंजाइश रखी गई है कि ऋण का स्थान इनके बाद आए, न कि इनके पहले। गरीब से गरीब लोगों के बीच सचमुच में कार्य कर रहे बहुत से सफल संगठन

यह कोशिश कर रहे हैं कि ऐसे लोगों को ऋण देने से पहले वे बचत के रूप में कुछ राशि अलग रखवा सकें, चाहे यह राशि कितनी भी छोटी क्यों न हो। हमारे कुछ स्वयं सहायता समूह भी इस सिद्धांत के आधार पर कार्य करते हैं। बचत की आदत एक बार लग जाए तो यह न सिर्फ ग्राहक को चुकौती का भार बेहतर ढंग से चुकाने में मदद करेगी बल्कि इसके कारण ऋण का बेहतर विनियोजन भी हो सकेगा।

भुगतान करना और पैसे निकालना आसान हो जाए तो बचत करना ज्यादा आकर्षक बन सकता है। आज की स्थिति यह है कि यदि कोई गांव का व्यक्ति बैंक में पैसा रखता है तो उसे पैसा निकालने के लिए या तो दूर-दराज़ बैंक शाखा तक जाना पड़ता है जो बहुत थकाने वाला काम होता है या फिर बैंकिंग प्रतिनिधि के आने का इंतज़ार करना पड़ता है जो घूमता-फिरता रहता है। हम बैंकिंग प्रतिनिधि के नेटवर्क को सुदृढ़ बनाना चाहते हैं; जिसके लिए बैंकिंग प्रतिनिधि के पंजीकरण का सृजन किया गया है ताकि वे 'आधार समर्थित भुगतान प्रणाली' के माध्यम से किसी भी बैंक की ओर से नकदी ले और दे सकें (जिसके लिए उन्हें पर्याप्त पारिश्रमिक भी मिल सकेगा), और यह अपेक्षा होगी कि उन्हें वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में समुचित प्रशिक्षण दिया गया हो। जैसे ही पोस्टल भुगतान बैंक तथा दूरसंचार द्वारा मान्यता प्राप्त भुगतान बैंक वित्तीय प्रणाली में डाकघर एवं टेलीफोन कियोस्क को प्रवेश-स्थल बना देंगे, नकदी जमा करने और निकालने के स्थलों को शीघ्र ही विस्तार मिल जाएगा। शायद सबसे रोचक बात यह होगी कि शीघ्र ही समन्वित भुगतान इंटरफेस के माध्यम से मोबाइल द्वारा कुछ ही सप्ताह में एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में राशि का अंतरण आसान हो जाएगा। यदि एक ग्रामीण व्यक्ति को किसी दुकानदार को भुगतान करने की ज़रूरत होगी तो उसे केवल दुकानदार का उप-नाम जानने की आवश्यकता होगी जैसे Ram@xyzbank.psp। वह इसे मोबाइल ऐप में दर्ज करेगा, भुगतान की जाने वाली राशि लिखेगा, अपना पासवर्ड डालेगा और 'सेंड/भेजें' का विकल्प चुनेगा और भुगतान हो जाएगा। दोनों को उसका संदेश भी मिल जाएगा। पैसा निकालने या जमा करने के लिए न तो बैंक जाने की ज़रूरत होगी और न ही मशीनी बिक्री-केंद्र की आवश्यकता होगी। चूंकि स्मार्टफोन के मूल्य तेजी से घट रहे हैं, इसलिए हम इस संबंध में अंतिम व्यक्ति तक पहुंचने की समस्या को समाप्त करने के करीब हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी की शक्ति को देखते हुए शायद ग्राहक के भुगतान एवं बचत के तरीकों का विश्लेषण करने से यह पता चल सकेगा कि कौन सा ग्राहक ऋण का इस्तेमाल करने योग्य है। छोटे कारोबारी, जो बिक्री के लिए ऑनलाइन इंटरनेट प्लेटफार्म सेवाओं का उपयोग करते हैं, उन्हें मिलने वाले राजस्व के बारे में बता सकते हैं जिससे ऋण का आधार सुनिश्चित किया जा सकता है। वस्तुतः हम संपूर्ण सेवाएं प्रदान करने वाली संस्थाओं के अस्तित्व में आ जाने से ज्यादा प्रोत्साहित हुए हैं जो छोटे-छोटे कारोबार को विपणन (मार्केटिंग) से लेकर ढुलाई (लॉजिस्टिक) तक में सहायता प्रदान करती हैं, वहीं हम कारोबार को ऋण प्रदान करने के लिए वित्त कंपनियों के साथ जोड़ने की भी कोशिश कर रहे हैं। इससे श्रानगर के कालीन बेचने वाले अपने कारोबार का विस्तार करते हुए अपने माल का विज्ञापन पूरे विश्व में कर सकेंगे। हमारा यह भी प्रस्ताव है कि समकक्षों के बीच उधार देने के प्लेटफार्म को बढ़ावा दिया जाए जिसमें विनियमन बहुत ही मामूली सा हो, इससे यह उम्मीद है कि उधार देने के संबंध में अपेक्षित आवश्यक जानकारी एकत्रित करने के लिए वे नूतन दृष्टिकोण का इस्तेमाल करेंगे।

कतिपय मुद्दे

समावेशन को विस्तार देने के लिए विभिन्न प्रकार के दृष्टिकोणों पर प्रकाश डालने के बाद, अब मैं इस प्रक्रिया को नियंत्रित करने में उत्पन्न होने वाले कुछ महत्वपूर्ण मुद्दों के बारे में ध्यान दिलाना चाहूंगा जो इस प्रकार हैं- 1) अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझें, 2) स्पर्धा को बढ़ावा दें ताकि शोषण को रोका जा सके, 3) वित्तीय व्यवस्थाओं में थोड़ा लचीलापन एवं क्षमाशीलता जैसी बातों को शामिल करना, 4) कौशल बढ़ाने एवं सहारा देने की ज़रूरत, 5) वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देना तथा उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करना।

अपने ग्राहक को जानें

प्रायः कुछ बुनियादी दस्तावेज़ न होने की वजह से वित्तीय सेवाएं नहीं मिल पाती हैं। इस बात को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक ने बुनियादी वित्तीय सेवाओं के लिए दस्तावेज़ों की ज़रूरतों को धीरे-धीरे आसान बना दिया है। जैसे - भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस बात को मानते हुए कि पते का प्रमाण प्रस्तुत करना मुश्किल होता है, खासतौर से उन लोगों के लिए जो अपना स्थान बदलते

रहते हैं, स्थायी पते से संबंधित केवल एक दस्तावेज प्रस्तुत करने की अपेक्षा रखी है। वर्तमान पते का सत्यापन खातेदार स्वयं सत्यापित कर सकता है, इससे ऐसी बहुत सी समस्याएं समाप्त हो जाएंगी जो ग्राहक के देश के भीतर एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाने से पैदा होती हैं। दुर्भाग्य से रिज़र्व बैंक के अनुदेश कभी-कभी प्रत्येक बैंक शाखा तक नहीं पहुंच पाते हैं - जिसके कारण उपभोक्ताओं को अनावश्यक रूप से परेशान किया जाता है, जैसाकि हाल ही में किसी स्तंभकार द्वारा इस बात को विविध ढंग से लिखा गया है। इसके अलावा, हमने भारतीय बैंक संघ से कहा है कि वे एक सामान्य (कॉमन) खाता फार्म बनाएं जिसमें रिज़र्व बैंक की न्यूनतम अपेक्षाएं फार्म के पीछे मुद्रित हों। इस उदाहरण से यह स्पष्ट हो जाएगा कि एक बुनियादी खाता बिना किसी आधिकारिक दस्तावेज के खोला जा सकता है जिसमें कुछ राशि एवं लेनदेन संबंधी कुछ पाबंदियां हो सकती हैं।

शोषण रोकने के लिए स्पर्धा

जैसाकि मैंने तर्क दिया है कि वंचितों को सेवा प्रदान करना थोड़ा जोखिमपूर्ण और खर्चीला भी है। साथ ही, उनका शोषण किए जाने की भी संभावना है क्योंकि वित्तीय सेवाओं तक उनकी पहुंच बहुत ही कम होती है। साहूकार उनका शोषण करते हैं जो उनसे अत्यधिक ब्याज दरें वसूलते हैं, अथवा बैंक करते हैं जो उनको सरकारी सब्सिडी वाले ऋण देते समय अपने हिस्से के रूप में पैसों की मांग (शोषण) करते हैं। इस प्रकार के शोषण से निपटने के लिए बुनियादी तरीका यह है कि वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वालों के बीच स्पर्धा बढ़ा दी जाए। विनियमन से शोषण को कम किया जा सकता है लेकिन हमें सावधान रहना होगा कि इससे कहीं स्पर्धा समाप्त न हो जाए तथा शोषण और अधिक न बढ़ जाए।

इन दो उदाहरणों पर विचार करें :

अत्यधिक ब्याज दरें लगाने के बारे में राजनीतिज्ञों की चिंता बिलकुल वाजिब है। इसलिए वे प्रायः विनियामक से कहते रहते हैं कि वह ब्याज दर की उच्चतम सीमा निर्धारित कर दे। हालांकि कोई चतुर विनियमित ऋणदाता ऋण देने के लिए कुछ अप्रत्यक्ष एवं कुछ हद तक प्रत्यक्ष शुल्क लगाकर ब्याज दर की उच्चतम सीमा निर्धारित करने से बच सकता है। लेकिन यह मान लिया जाना चाहिए कि होशियार विनियामक भी इस प्रकार की प्रथाओं

का पता लगा सकता है (वैसे ऐसा मान लेना हमेशा ठीक नहीं है)। जो भी हो, इस संबंध में अभी भी समस्याएं हैं। उधारदाता को न केवल अत्यधिक चूक कर सकने वाले और आर्थिक हाशिए पर रहे लोगों को उधार देने में निहित चूक के उच्चतर जोखिम की भरपाई के लिए, बल्कि ऋण देने, निगरानी रखने तथा छोटे ऋणों की वसूली के संबंध में स्थिर लागतों की भरपाई के लिए भी ऋण जोखिम मार्जिन का प्रावधान करना पड़ता है। यदि ब्याज दर की उच्चतम सीमा बहुत कम निर्धारित कर दी गई, तो विनियमित उधारदाता उधार देने में दिलचस्पी नहीं रखेगा क्योंकि वह उसके लिए फायदेमंद नहीं होगा। यदि स्पर्धा को विनियामक द्वारा दबा दिया जाता है तो ऐसी स्थिति में बेचारा उधारकर्ता अविनियमित साहूकार की दया एवं सहानुभूति के भरोसे छोड़ दिया जाएगा। इसलिए ब्याज दर की उच्चतम सीमा मध्यम-मार्गी होनी चाहिए- इतनी अधिक भी नहीं कि अनभिज्ञ गरीबों का शोषण किया जाए, न इतना कम हो कि विनियमित उधारदाता के लिए उधार देने का प्रोत्साहन ही न रहे। यह बहुत ही नाजुक सा फर्क है। भारतीय रिज़र्व बैंक सूक्ष्म वित्त फर्मों के लिए ब्याज दर के निर्धारण में इसका ध्यान रखता आया है। जब संस्थाओं का ढांचा इतना विकसित हो जाएगा कि उधार देने का जोखिम कम हो जाए, तथा उधारदाताओं में स्पर्धा बढ़ जाएगी तब हम प्रभारित की जाने वाली अधिकतम दर को कम कर सकते हैं।

ठीक इसी प्रकार से, कभी-कभी हमारे विनियमों में विद्यार्थियों एवं छोटे कारोबारियों से कतिपय आकार एवं प्रकार से कम स्तर के उधारकर्ताओं से ऋण के लिए संपार्श्विक लेने की मनाही है। लेकिन, यदि उधारदाता ऋण देने के लिए बाध्य नहीं है तो संपार्श्विक लेने पर रोक लगाने से ऐसे उधारकर्ता को ऋण देने से मना किया जा सकता है जो वस्तुतः संपार्श्विक दे सकता था। इस असंभव त्रिआयामी व्यवस्था से पता चलता है कि आप ब्याज दर को सीमित नहीं कर सकते, संपार्श्विक लेने से मना नहीं कर सकते, फिर भी उधारकर्ताओं से यह उम्मीद करते हैं कि उनको ऋण लेने की समान सुविधा सामान्य रूप से उपलब्ध हो। दूसरे शब्दों में कहें तो, जब तक उधार देने के लिए विनियमगत अधिदेश न हो, जो कि शायद ही होता है, इस बात का जोखिम है कि ब्याज दर की उच्चतम सीमा तय करना या संपार्श्विक लेने पर पाबंदी लगा देने से कुछ पात्र लोगों को संस्थागत ऋण नहीं मिल पाएगा। हमारे विनियम इन्हें ध्यान में रखकर बनाए जाने चाहिए।

गरीबों को संरक्षण प्रदान करने तथा यह सुनिश्चित करने के बीच कि सुविधाओं तक उनकी पहुंच हो, एक यथोचित व्यवस्था यह हो सकती है कि उन्हें गैर-ज़मानती एवं संपार्श्विक-रहित ऋण दिया जाए जिसे प्राथमिकता-प्राप्त ऋण की श्रेणी में माना जाए अथवा ब्याज में आर्थिक सहायता दी जाए, लेकिन संस्थाओं को प्रस्तावित साधारण ऋण पर संपार्श्विक लेने के लिए भी अनुमति दी जाए, बशर्ते उनके पास इस प्रकार के ज़मानती ऋण पर कम दर प्रभारित करने की नीति हो। यह स्थिति कुछ लोगों को संपार्श्विक को गिरवी रखने पर बाध्य कर सकती है भले ही उन्हें वर्तमान विनियमन के तहत ऐसा करने की आवश्यकता न हो (अलबत्ता कुछ रियायत देकर जैसे कि उधार की दर कम करके)। इससे काफी हद तक यह बुराई समाप्त हो जाएगी कि जिनके पास संपार्श्विक देने के लिए है उन्हें भी ऋण देने से मना कर दिया जाता है। यह निश्चित रूप से एक ऐसा मुद्दा है जिस पर हमें विचार करने की आवश्यकता है।

लचीलापन और क्षमाशीलता

जब लोग यह शिकायत करते हैं कि छोटे कारोबार हेतु ऋण की लागत बहुत ज्यादा पड़ रही है, तब शायद वे यह अनुभव नहीं कर पाते हैं कि ब्याज संबंधी लागत का सबसे बड़ा हिस्सा ऋण-जोखिम मार्जिन है, न कि वास्तविक नीतिगत दर। जैसाकि मैंने पहले ही कहा है कि ऋण-जोखिम मार्जिन केंद्रीय बैंक के नियंत्रण में नहीं है, इसे उधार देने वाली संस्थाओं की आधारभूत संरचना को बेहतर बनाते हुए कम करने पर ध्यान दिया जाना चाहिए। लेकिन, एक ऐसी प्रणाली जो ऋण चुकाने की प्रक्रिया को सख्ती से लागू करने की यदि अनुमति देती है, वह इससे उधारदाता द्वारा प्रभारित किए जाने वाले ऋण-जोखिम मार्जिन को कम करती है, इससे मुश्किलजदा उधारकर्ताओं पर ज्यादा से ज्यादा लागत का बोझ पड़ता है। इसलिए, उदाहरण के तौर पर एक विद्यार्थी जिसने अध्ययन के लिए गलत महाविद्यालय में दाखिला ले लिया और उसकी पढ़ाई इस हालत में समाप्त हुई कि उसे भारी ऋण चुकाना है जबकि उसके पास मामूली सी नौकरी है, तो क्या उसे जीवन भर के लिए सज़ा भुगतनी पड़ेगी? हमें एक ऐसी प्रणाली की ज़रूरत है जिसमें ऋण की चुकौती के लिए कुछ हद तक लचीलापन हो, ताकि ऐसे लोग जिनका चयन गलत हो गया या फिर उनका दुर्भाग्य रहा तो भी उन्हें कुछ राहत

मिल सके। वहीं पर उनको समस्त जिम्मेदारियों से छुटकारा नहीं मिलना चाहिए अन्यथा हम पाएंगे कि लोग अधिक धन उधार लेने लगेंगे और प्राप्त होने वाली रकम का दुरुपयोग करने लगेंगे, क्योंकि उन्हें पता है कि वे निरापद रूप से छूट जाएंगे।

इसे ध्यान में रखते हुए प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित हमारे मास्टर परिपत्र में बैंकों को यह अनुमति दी गई है, कि यदि स्थानीय क्षेत्र में फसलों के खराब हो जाने से बड़े पैमाने पर नुकसान हुआ हो तो वे कृषि ऋण को एनपीए में वर्गीकृत किए बिना उनकी पुनर्रचना करें। जहां यह व्यवस्था आपदाग्रस्त क्षेत्र को सामूहिक रूप से राहत प्रदान करती है, वहीं किसी भी व्यक्ति को प्रणाली का दुरुपयोग करने से रोकती है। इसी प्रकार, हमने इस बात की वकालत की है कि विद्यार्थियों को दिए जाने वाले ऋणों की संरचना वैकल्पिक ऋणस्थगन अवधि (ऑप्शनल मॉरेटोरियम पीरियड) के साथ की जाए ताकि उधार लेने वाला व्यक्ति बेरोजगार रहने के समय में गुज़ारा कर सके और उस पर हमेशा-हमेशा लिए चूककर्ता का दाग न लगे। इसके अलावा, हमें इस संभावना को भी स्वीकार करना पड़ेगा कि कृषकों सहित कोई भी व्यक्ति दिवालिया होने की घोषणा कर सकता है और अपने कर्ज से निजात पा सकता है, बशर्ते कि इस उपाय का इस्तेमाल एहतियातन किया गया हो, और कोई व्यक्ति यह जानते हुए कि इस उपाय से वह अपनी आस्तियां खो देगा तथा कुछ अवधि के लिए उधार लेने से वंचित हो जाएगा, उसे दिवालिया होने के विकल्प का चुनाव सबसे आखिरी में करना चाहिए।

कौशल पैदा करना तथा सहारा देना

आमतौर पर लोगों में यह मिथक घर कर गया है कि वित्तीय सेवाएं मुहैया कराकर ही गरीब खेतिहर किसान को अमीर बनाया जा सकता है। यह बिलकुल सही नहीं है। इसका मकसद स्पष्ट है कि संस्थाओं से मिलने वाले ऋण तक पहुंच बनने से वह साहूकार का कर्ज चुका सकेगा/सकेगी और इससे उसे कुछ राहत नसीब होगी। एक बैंक खाता खुल जाने से वह अपनी छोटी-छोटी बचत को उसमें जमा कर सकेगा/सकेगी और जब उसके रिश्तेदारों को पैसे की ज़रूरत पड़ेगी तब वह उसे पूरा कर सकेगा/सकेगी। लेकिन उसे लगातार आय मिलती रहे - इसके लिए उसे मदद की ज़रूरत है - ऐसे कौशल को हासिल करने की ज़रूरत है जिससे वह मुर्गी-पालन या गायों का पालन कर

सके या फूल उगा सके, इन उत्पादों का विपणन कर सके और यह सीख सके कि धन का प्रबंधन कैसे किया जाए। प्रायः इस प्रकार के समर्थन के बिना यदि ऋण प्रदान किया जाता है तो यह उन्हें और अधिक कर्ज में डुबो देता है।

कभी-कभी लोग अपने पड़ोसियों से सीखते हैं कि वे एक समूह के रूप में कार्यकलाप प्रारंभ करते हैं। कभी-कभी तो लोगों को विपणन का कौशल पहले से रहता है केवल उन्हें उत्पाद बनाने के लिए या उसका विस्तार करने के लिए आवश्यक कच्चे माल की खरीद हेतु ऋण की जरूरत होती है। लेकिन, अधिकांश लोगों में आम बात यह है कि जो लोग सूक्ष्म उद्यमिता को बढ़ाना चाहते हैं उन्हें केवल ऋण ही नहीं बल्कि कई प्रकार की अन्य समर्थनकारी कार्रवाइयों की खासतौर से कौशल हासिल करने की आवश्यकता होती है। सौभाग्य से, भारत में एनजीओ आंदोलन बढ़ता जा रहा है और वे आवश्यक सहायता प्रदान करने के लिए सरकार के साथ मिलकर कार्य कर रहे हैं- जैसाकि बिहार में जीविका ग्रामीण जीविकोपार्जन कार्यक्रम के लिए किया जा रहा है। कुछ बैंकों ने इस दिशा में सहायता प्रदान करने का बड़ा व्यापक दृष्टिकोण अपनाया है क्योंकि वे सूक्ष्म-उद्यमिता को प्रोत्साहन दे रहे हैं। जैसे-जैसे भारत सरकार का कुशल भारत कार्यक्रम बढ़ता जाएगा, अधिक से अधिक लोग ऋण का अच्छी तरह उपयोग करना सीख जाएंगे। ऐसे कार्यक्रमों और वित्तीय संस्थाओं के बीच एक मजबूत संबंध बनाए जाने की आवश्यकता है।

वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण

अंतिम बात यह है कि जब वंचित लोग औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में आ जाएंगे तब उन्हें कुछ मामलों में तेजी से बिक्री एवं सीधे-सीधे गलत-बिक्री (मिससेलिंग) का सामना करना पड़ सकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात के प्रति जागरूक है कि वित्तीय साक्षरता को बढ़ाया जाए ताकि उपभोक्ता अधिक जागरूक बन सकें। आगामी सप्ताहों में हम संपूर्ण राष्ट्र में एक मुहिम चलाने वाले हैं जिसमें सुदृढ़ वित्तीय प्रथाओं के बारे में कुछ बुनियादी संदेश दिए जाएंगे। हम इस बात का भी प्रयास कर रहे हैं कि पूरे देश में स्कूल के पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा को शामिल किया जाए। हमें ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष प्रयास करने की जरूरत है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने जून 2012 में सभी बैंकों को सूचित किया था कि वे देश के समस्त जिलों में वित्तीय साक्षरता

केंद्र (एफएलसी) स्थापित करें। बैंकों को यह भी सूचित किया गया कि वे अपने परिसर से बाहर जाकर वित्तीय साक्षरता कैंप लगाकर अपने वित्तीय साक्षरता प्रयासों को विस्तार दें। महीने में कम से कम एक कैंप लगाएं। ये कैंप एफएलसी द्वारा तथा समस्त ग्रामीण शाखाओं द्वारा लगाए जाएं। बैंकों ने दिसंबर 2015 तक 1,329 एफएलसी स्थापित किए हैं।

वर्ष 2015 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के लिए 5 सिद्धांत बनाए थे जिन्हें ग्राहकों से लेनदेन करते समय बैंकों को पालन करना होता है। हमने बैंकों से कहा है कि उपभोक्ता अधिकार चार्टर को लागू करें, तथा आंतरिक रूप से लोकपाल की नियुक्ति करें जो शिकायत निवारण प्रक्रिया पर निगरानी रखेंगे। हम अब इस बात पर निगरानी रखेंगे कि बैंक किस प्रकार से इसको लागू कर रहे हैं और उपभोक्ता संरक्षण के लिए क्या इससे अधिक विनियमन की आवश्यकता है। हम इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना के माध्यम से एवं इसके साथ-साथ खास तौर से बीमा उत्पाद जैसे तीसरी पार्टी के उत्पाद की गलत बिक्री तथा ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत निवारण व्यवस्था को पर्याप्त रूप से पहुंचाने पर ध्यान केंद्रित करेंगे।

निष्कर्ष

देश ने वित्तीय समावेशन को लागू करने में एक लंबी यात्रा तय की है, लेकिन डगर अभी लंबी है। हम समावेशन के लिए अधिदेश, छूट से आगे बढ़कर सरकारी क्षेत्र के बैंकों पर निर्भर हो रहे हैं ताकि एक सुलभ ढांचा उपलब्ध कराया जा सके और यह कार्य सभी वित्तीय संस्थाओं के लिए आकर्षक बन सके और वे वित्तीय सेवाओं से वंचित लोगों को लक्ष्य कर सकें, साथ ही वंचित वर्ग के हितों की रक्षा शिक्षा, स्पर्धा तथा विनियमन के माध्यम से की जाती रहे। मुझे विश्वास है कि निकट भविष्य में हम उन सभी जरूरतमंद लोगों के लिए औपचारिक वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने में सक्षम होंगे। इन सुविधाओं तक पहुंचने तथा सुविधाओं की समान रूप से उपलब्धता में वित्तीय समावेशन की भूमिका महत्वपूर्ण होगी जो हमारे देश के संवहनीय विकास के लिए जरूरी संरचना का निर्माण करेगा। धन्यवाद।

○○○

इंटरनेट बैंकिंग – प्रयोग, लाभ और सावधानियाँ

प्रस्तावना

इंटरनेट बैंकिंग को ऑनलाइन बैंकिंग या नेट बैंकिंग भी कहते हैं। इसके माध्यम से बैंक ग्राहक अपने कंप्यूटर द्वारा अपने बैंक नेटवर्क और वेबसाइट का प्रचालन कर सकते हैं। इस प्रणाली का सबसे बड़ा लाभ है कि कोई भी व्यक्ति घर या कार्यालय या कहीं से भी बैंक सुविधा का लाभ उठा सकता है। ऑनलाइन बैंकिंग इंटरनेट पर बैंकिंग संबंधी मिलनेवाली एक सुविधा है, जिसके माध्यम से उपभोक्ता बैंकों के नेटवर्क और उसकी वेबसाइट पर अपनी पहुँच बना सकता है और घर बैठे ही खरीददारी, पैसे के स्थानांतरण के अलावा अन्य तमाम कार्य और जानकारी के लिए बैंकों से मिलने वाली सुविधा का लाभ उठा सकता है।

ऑनलाइन बैंकिंग को पिछले कुछ सालों में काफी लोकप्रियता मिली है। ऑनलाइन शॉपिंग से लेकर मनी ट्रांसफर तक इसका खूब प्रयोग किया जा रहा है। लेकिन जैसे-जैसे इंटरनेट की जरूरत और उपयोगिता बढ़ती जा रही है, वैसे-वैसे साइबर क्राइम का ग्राफ भी ऊपर बढ़ता जा रहा है और साइबर अपराधियों की नजर ऑनलाइन बैंकिंग पर भी लगी रहती है।



प्राज्योती वी. गोडाम
विजया बैंक, मैसूर

ऑनलाइन बैंकिंग की असावधानी के कारण अक्सर अकाउंट में हेराफेरी के मामले सामने आते ही रहते हैं।

इंटरनेट बैंकिंग क्या है?

किसी भी बैंक द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं को किसी भी स्थान से कंप्यूटर, मोबाइल या किसी अन्य यंत्र के द्वारा इंटरनेट के माध्यम से प्रयोग करना इंटरनेट बैंकिंग कहलाता है। इसके लिए बैंक वेबसाइट और मोबाइल ऐप बनाकर उसे अपने ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध करवाते हैं।

इंटरनेट बैंकिंग को कई नामों से जाना जाता है, जैसे ऑनलाइन बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, नेट बैंकिंग, ई-बैंकिंग इत्यादि, लेकिन इन सब का आशय एक ही होता है।

इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग कैसे करें?

किसी भी इंटरनेट बैंकिंग सेवा के प्रयोग से पहले उस बैंक के दिशा-निर्देशों को पढ़ लेना चाहिए। सभी बैंकों के दिशानिर्देश एक जैसे नहीं होते, बल्कि उनमें कुछ बातों की भिन्नता होती है। इसलिए उनको ठीक से जान लेना बेहद जरूरी है।

- इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग करने के लिए आपको अपने बैंक से संपर्क करना होगा।
- बैंक में इस सेवा के लिए फॉर्म भरने के बाद बैंक आपको इंटरनेट बैंकिंग के लिए 'यूजर आईडी' और पासवर्ड जारी करेंगे।
- इसके बाद आप इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक की वेबसाइट पर जाएंगे।
- बैंक की वेबसाइट पर 'इंटरनेट बैंकिंग' के लिए लिंक दिया हुआ रहेगा, इस पर क्लिक करने से वह आपको यूजर आईडी और पासवर्ड डालने के लिए कहेगा।
- प्रथम बार लॉगिन/रजिस्ट्रेशन पर अधिकतर बैंक आपको

एक नया पासवर्ड सेट करने के लिए कहते हैं, यहाँ आप एक ऐसा पासवर्ड सेट करें जिसका अनुमान लगाना किसी अन्य के लिए मुश्किल हो पर आप उसे आसानी से याद रख सकें।

- सही यूजर आईडी और पासवर्ड डालने के बाद आप अपने बैंक खाते में इंटरनेट के माध्यम से प्रवेश कर पाएँगे और बैंकिंग सेवाओं का उपयोग कर सकेंगे।

इंटरनेट बैंकिंग के लाभ

इंटरनेट बैंकिंग हमें अपने लगभग सभी बैंकिंग लेन-देन और सेवाओं के लिए बैंक की शाखा में जाने की परेशानी से मुक्ति दिलाती है।

इसके माध्यम से हम निम्न सभी बैंकिंग कार्य घर बैठे या कहीं से भी संपन्न कर सकते हैं:-

- इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से हम किसी भी दूसरे व्यक्ति के खाते में तुरंत पैसे भेज सकते हैं। आजकल बैंक कई प्रकार की नई सेवाएं उपलब्ध करवा रहे हैं, जिनमें पैसे पाने वाले के पास अपना बैंक खाता होना आवश्यक नहीं है, वह सिर्फ अपने मोबाइल के उपयोग से किसी भी एटीएम से पैसे निकाल सकता है।
- अपने खाते की शेष राशि की जानकारी लेना।
- अपने खाते में हुए लेन-देन का बैंक स्टेटमेंट देखना।
- नया एफडी या अन्य खाता खोलना।
- मोबाइल रिचार्ज करना।
- बिजली, पानी, डिश टीवी व अन्य बिलों का घर बैठे भुगतान करना।
- अपने खाते का स्टेटमेंट डाउनलोड करना।
- चेक बुक आर्डर करना।
- ऑनलाइन खरीददारी करना।
- बैंक के किसी भी उपलब्ध बैंकिंग सेवा की मांग करना या शिकायत दर्ज करवाना।
- अपने खाते की जानकारियां देखना या उसमें कुछ परिवर्तन करना।
- शेयर बाजार और अन्य विभिन्न निवेश ऑनलाइन करना।

- बस, रेल व अन्य टिकट इंटरनेट से बुक करवाना।
- अपना टैक्स व अन्य भुगतान ऑनलाइन करना।
- संबद्ध अपने लोग व अन्य खातों का विवरण देखना।
- जीवन बीमा, वाहन बीमा व अन्य बैंकिंग सेवाएं और उत्पाद ऑनलाइन खरीदना।

इस प्रकार इंटरनेट बैंकिंग की कई सुविधाएँ हैं।

इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग के दौरान सावधानियाँ

यह जान लेना आवश्यक है कि इंटरनेट बैंकिंग का यदि ठीक से इस्तेमाल नहीं किया गया तो उसके नुकसान भी हो सकते हैं। इसलिए इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग के दौरान निम्न सावधानियाँ बरतनी जरूरी हैं।

अक्सर लोग इंटरनेट बैंकिंग को सामान्य बैंकिंग की ही तरह समझ लेते हैं, जबकि सामान्य बैंकिंग के मुकाबले इसमें बेहद सावधान रहने की जरूरत होती है। इसके लिए जरूरी है यदि आपने एक बार ऑनलाइन बैंकिंग का इस्तेमाल कर लिया, तो प्रत्येक दूसरे या तीसरे दिन अपने अकाउंट को चेक करें और किसी भी गड़बड़ी की स्थिति में बैंक को तुरंत सूचना दें। आपके अकाउंट में हैकर्स द्वारा किए गए किसी घपले के लिए बैंक खुद को जिम्मेदार नहीं मानता और न ही इस संबंध में किसी बीमा की व्यवस्था होती है।

ऐसे में आवश्यक है कि इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग में निम्न सावधानियाँ बरती जाएं :-

- इंटरनेट बैंकिंग के लिए आपको जारी किया गया पासवर्ड किसी अन्य को न बताएं, ये पासवर्ड आपके बैंक खाते की चाबी है।
- आप अपने पासवर्ड को कहीं लिखकर न रखें, इससे इसके किसी अन्य के हाथों में जाने की संभावना बढ़ जाती है।
- इंटरनेट बैंकिंग का लिंक हमेशा बैंक की वेबसाइट पर जाकर ही खोलें, किसी अन्य द्वारा भेजे गए ईमेल, एसएमएस इत्यादि से प्राप्त लिंक से कभी भी इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग न करें।
- किसी भी व्यक्ति के फोन करने पर उसे अपने बैंक खाते का पासवर्ड या अन्य गुप्त जानकारियाँ न बताएं।
- इंटरनेट बैंकिंग खाते के प्रयोग के बाद उसे 'लॉग आउट' कर दें।

- अपना मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी जरूर बैंक में दर्ज करवाएं, जिससे आपके खाते में होने वाले सभी लेन-देन की सूचना तुरंत आपको मिल जाएगी।
- अपने डेबिट कार्ड, एटीएम इत्यादि को संभाल कर रखें, खो जाने पर तुरंत बैंक को सूचित करें।
- अपने ब्राउजर में इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग के समय ध्यान दें कि एड्रेस बार का रंग हरा हो गया है, एड्रेस में https है न की सिर्फ http और पैडलॉक (ताले का चिन्ह) दिखाई दे रहा है या नहीं। ये सभी सुरक्षित लेनदेन के लिए आवश्यक हैं। इनके बिना ऑनलाइन लेनदेन न करें। पैडलॉक पर क्लिक करके आप उस वेबसाइट का सुरक्षा प्रमाण पत्र देख सकते हैं।
- हमेशा अपने बैंक की वेबसाइट का सही एड्रेस टाइप करें और उस पर ध्यान भी दें, जैसे कि विजया बैंक की ऑनलाइन बैंकिंग की वेबसाइट है <https://www.vijayabankonline.in>। यदि आप इसकी जगह कुछ और टाइप करते हैं या किसी सर्च इंजन द्वारा इसे खोजते हैं तो किसी अन्य वेबसाइट पर भी पहुँच सकते हैं जो उस बैंक से संबंधित नहीं है (जैसे कि <http://ww2.vijayabankonline.com>)।
- लॉटरी या किसी इनाम संबंधी ई-मेल एसएमएस इत्यादि से भी बचें। इनका उत्तर कभी न दें और फ़ौरन डिलीट कर दें। आप इनकी शिकायत उस संस्था में भी कर सकते हैं जहाँ से ये ई-मेल आने का दावा करते हैं।
- अपने कंप्यूटर अथवा लैपटॉप को हमेशा नये एंटी-वायरस से युक्त रखें क्योंकि वायरस और अन्य मैलवेयर आपका कंप्यूटर और आपके इंटरनेट के उपयोग की जानकारी हैकर को भेज सकता है।
- किसी भी प्रकार की जानकारी या संदेह होने पर बैंक के फोन नंबर पर कॉल करके तुरंत सूचना दें।
साथ ही निम्न बातों का भी ध्यान रखें जो इंटरनेट बैंकिंग के प्रयोग में बरतने वाली सावधानियों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं:-
- साइबर कैफे का इस्तेमाल इंटरनेट बैंकिंग के लिए न करें, पर यदि करना पड़ गया तो तुरंत अपना पासवर्ड बदल दें।
- घरेलू कंप्यूटर या लैपटॉप का ही इस्तेमाल इंटरनेट बैंकिंग के लिए करें।

- बैंक और संबंधित वेबसाइट के यूआरएल को जरूर ठीक से लिखें।
- हर दूसरे या तीसरे दिन अपना अकाउंट जरूर चेक करें।
- अपना पासवर्ड किसी को न दें और न ही उसे इधर-उधर कहीं लिखें।
- कंप्यूटर पर भी पासवर्ड डाल दें ताकि कोई दूसरा उसे खोल न सके। इसके अलावा स्क्रीनसेवर पासवर्ड भी डाल दें।
- किसी एक्सपर्ट की मदद से अपने कंप्यूटर पर फायरवाल इंस्टाल करवा दें। इससे दूसरे आपके कंप्यूटर में किसी तरह से सेंध नहीं लगा सकते।
- नेटबैंकिंग के बाद कंप्यूटर को लॉगऑफ जरूर करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक के संज्ञान में यह बात आई है कि उनके नाम से 'ऑनलाइन पर ईमेल के द्वारा अद्यतन के उद्देश्य से ग्राहकों के बैंक खातों से संबंधित ब्योरे फिशिंग साइट्स के ज़रिए माँगे जा रहे हैं'। भारतीय रिज़र्व बैंक ने स्पष्ट किया है कि वे ऐसी कोई मेल नहीं भेजते।

इसके अतिरिक्त यह भी स्पष्ट किया गया है कि भारतीय रिज़र्व बैंक किसी भी उद्देश्य के लिए बैंक खातों के ब्योरों की माँग करते हुए कभी भी सूचना जारी नहीं करता। भारतीय रिज़र्व बैंक ने जन समुदाय से अपील की है कि वे ऐसे मेल का जवाब न दें और किसी भी उद्देश्य के लिए अपने किसी भी बैंक खाते के ब्योरों को साझा न करें।

इन कुछ बातों का ध्यान रखकर इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का पूरा एवं सुरक्षित लाभ उठाया जा सकता है।

निष्कर्ष

असल में इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करना जितना आसान और सुविधापूर्ण है उतनी ही आपको सावधानी बरतनी होती है। अगर कोई कहता है कि इंटरनेट बैंकिंग सुविधाजनक नहीं है तो यह गलत है। इंटरनेट बैंकिंग पूरी तरह सुरक्षित है और साथ ही अभी कई तरह के सुरक्षा उपाय किए गए हैं जिसमें मोबाइल पर भेजे जाने वाले OTP की सुविधा शामिल है। ऐसी ही कुछ बेसिक बातों का ध्यान रखते हुए हम अपने बैंकिंग अनुभव को प्रभावशाली बना सकते हैं।

○○○

जन धन से जन सुरक्षा तक बैंकों की भूमिका

भारत एक ऐसा देश है जिसकी जनता को बाजार अर्थव्यवस्था के मुक्त हाथ के भरोसे नहीं छोड़ा जा सकता। यहाँ बेरोजगारों की संख्या सर्वाधिक है तथा जिनके पास रोजगार हैं उनमें से 93% असंगठित क्षेत्रों में कार्यरत हैं। भारत में विभिन्न सरकारी और गैर सरकारी भूमि-सुधार कार्यक्रमों के बावजूद भूमिहीन लोगों की अच्छी-खासी संख्या मौजूद है। किसानों की बढ़ती हुई किसी से छिपी नहीं है तथा साल-दर-साल विभिन्न कारणों से किसान आत्महत्या की संख्या में वृद्धि उनकी असुरक्षा को इंगित करती है। बेरोजगार, भूमिहीन दिहाड़ी मजदूर, किसान तथा असंगठित क्षेत्र के कामगार सामाजिक सुरक्षा के दृष्टिकोण से सर्वाधिक सुभेद्य होते हैं। इस वर्ग पर अपनी दैनंदिन मूलभूत आवश्यकताओं की पूर्ति का इतना अधिक दबाव रहता है कि इनके पास भविष्य की सुरक्षा-असुरक्षा की योजना बनाने का विकल्प ही नहीं रहता। ऐसी स्थिति में इनके भविष्य की चिंता करना किसी भी सरकार का परम कर्तव्य होता है। भारत की केंद्र सरकारों ने समय-समय पर आम जनता के लिए सामाजिक सुरक्षा योजनाएं लागू की हैं लेकिन मौजूदा सरकार ने इन योजनाओं को लक्ष्य आधारित बनाकर इसे



राहुल कुमार सिंह
विजया बैंक, लखनऊ

एक गति दी है। इन योजनाओं के कार्यान्वयन में बैंकों, वित्तीय संस्थानों तथा बीमा कंपनियों की भूमिका बेहद महत्वपूर्ण होती है। इनमें से बैंक अपनी बृहत शाखा विस्तार तथा अधिक लोगों तक पहुंच के कारण सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के कार्यान्वयन के सर्वश्रेष्ठ माध्यम बनते हैं जो प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष रूप से इन योजनाओं में सहभागी बनते हैं। यहां पर हम बैंकों के कारोबार स्वरूप तथा सामाजिक सुरक्षा योजनाओं में उनकी भूमिका पर प्रकाश डालने का प्रयत्न करेंगे।

बैंकों की स्थापना के शुरुआती दौर में बैंक को केवल अमीर लोगों का स्थान माना जाता था जहां सीमित आय वाले या अपेक्षाकृत गरीब लोग बैंक परिसर के अंदर जाने में भी सोचते थे और किसी के पास बैंक खाता होना उसकी संपन्नता का सूचक था। 20वीं सदी के आरंभ में आधुनिक बैंकों की स्थापना के समय बैंकिंग के तारनहारों के मन-मस्तिष्क में एक मात्र लक्ष्य इस व्यवस्था के माध्यम से लाभ कमाने की रही होगी। सेठ और साहूकारों की सूदखोरी से त्रस्त जन की अपेक्षा, समृद्ध वर्ग को भारतीय बैंकों ने लक्ष्य बनाकर अपने कारोबार शुरू किए। आजादी के बाद रिज़र्व बैंक को दिए गए विनियामक अधिकार ने बैंकिंग क्षेत्र में एकरूपता लाने का कार्य किया लेकिन इन कदमों ने भी बैंकों के दरवाजे आम आदमी के लिए पूरी तरह नहीं खोले। देश ने अर्थव्यवस्था के मिश्रित स्वरूप को चुना था। लेकिन बैंकों की कम समावेशी कार्य-प्रणाली ने केंद्र सरकार द्वारा भारतीय बैंकों के राष्ट्रीयकरण की पृष्ठभूमि तैयार की तथा सरकार के हस्तक्षेप के पश्चात भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की स्थापना हुई। इसके साथ ही बैंकों को सामाजिक कल्याण के कार्यों की ज़िम्मेदारी सौंपने की शुरुआत हुई। अब बैंकों से अपेक्षा की जाने लगी कि वे सरकार तथा रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार अपने कारोबार

के तंत्र को समावेशी बनाएँगे और अधिक से अधिक लोगों को अर्थव्यवस्था की मुख्य धारा से जोड़ने हेतु प्रयास करेंगे।

1991 के आर्थिक संकट तथा उससे उबरने के लिए अपनाए गए उपायों ने भारत की आर्थिक तथा वित्तीय व्यवस्था में आमूलचूल परिवर्तन किए। उदारीकरण से अर्थव्यवस्था पर सरकारी नियंत्रण में कमी आई तथा भारत ने व्यापार के लिए अपने दरवाजे अन्य देशों के लिए खोले। इन परिवर्तनों के साथ बैंकिंग क्षेत्र में भी बदलाव आए। रिज़र्व बैंक द्वारा नए बैंकों को लाइसेंस देने के बाद इस क्षेत्र में निजी बैंकों के आगमन ने कारोबार और प्रतिस्पर्धा का स्वरूप बदल कर रख दिया। आर्थिक सुधारों के क्रम में कुछ वित्तीय संस्थाओं को भी वाणिज्यिक बैंक में बदला गया। इन सुधारों का उद्देश्य यह भी था कि अधिक से अधिक बैंक शाखाओं के विस्तार से ज्यादा संख्या में लोगों को बैंकिंग व्यवस्था से जोड़ा जा सकेगा तथा बेवजह की सूदखोरी और काले धन पर लगाम लगाया जा सकेगा।

उदारीकरण के बाद भारतीय बैंकों की कार्यप्रणाली में काफी बदलाव हुआ लेकिन इसके परिणाम सरकारी अपेक्षाओं के पूर्णतया अनुरूप नहीं रहे। भारतीय बैंकों के दरवाजे आम जन के लिए खोलने के उद्देश्य से सरकार ने वित्तीय समावेशन योजना शुरू की। वित्तीय समावेशन का उल्लेख सर्वप्रथम रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री. वाई. वी. रेड्डी द्वारा वर्ष 2005 के वार्षिक नीति विवरण की प्रस्तुति के दौरान किया गया। बैंकिंग सुविधा से वंचित लोगों को बैंक खाते खुलवाने, वित्तीय साक्षरता प्रदान करने तथा अर्थव्यवस्था की मुख्य धारा से जोड़े जाने के उद्देश्य के साथ वित्तीय समावेशन मिशन मोड में शुरू हुआ। बैंकों को गांवों तथा बैंक सुविधारहित क्षेत्रों में अपनी शाखाएं खोलने हेतु नियम बनाए गए। इसके अतिरिक्त बैंक मित्र की सेवाओं द्वारा बैंकिंग सुविधाएं शाखारहित क्षेत्र के लोगों तक पहुंचाई जाती हैं। इसका एक उद्देश्य जनता के पास मुद्रा तथा बचत को अर्थव्यवस्था के नियामकीय दायरे में लाना भी था। इस उद्देश्य से जनता को वित्तीय रूप से सजग तथा जागरूक बनाने के लिए वित्तीय साक्षरता कैंप आदि आयोजित कर बैंकिंग सुविधारहित लोगों को बैंकों के साथ संव्यवहार के विभिन्न लाभों की जानकारी दी जाती है।

वित्तीय समावेशन योजना अपनी नियमित चाल से चल रही थी लेकिन प्रधान मंत्री ने जन-धन योजना शुरू कर इसमें बुलेट की स्पीड भर दी। जन-धन योजना की अपार सफलता ने इसे गिनिज बुक में भी स्थान दिलाया तथा अब देश के अधिकांश परिवारों के पास बैंक खाते उपलब्ध हैं। इस योजना को दो चरणों में बांटा गया है। पहले चरण में तो बैंकिंग सुविधाओं तक सर्वव्यापी पहुंच, वित्तीय साक्षरता तथा ओवरड्राफ्ट की सुविधा जैसे प्रावधान थे। दूसरे चरण की शुरुआत 15 अगस्त 2015 से हुई, जिसमें ओवरड्राफ्ट का भुगतान न करने वालों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड बनाना, सूक्ष्म बीमा, स्वावलंब जैसी असंगठित क्षेत्र की पेंशन योजना प्रमुख हैं। इस चरण की प्रमुख विशेषता यह है कि इसमें पहाड़ी आदिवासी और दूर-दराज के रहने वाले परिवारों को भी शामिल किया गया है। जन धन योजना के अंतर्गत खोले गए खातों में न्यूनतम शेषराशि रखने की जरूरत नहीं है। 6 माह तक खाते का संतोषजनक संचालन करने पर ओवरड्राफ्ट की सुविधा तथा बीमा और पेंशन योजनाओं तक पहुंच की सुविधा मिलती है। इसके अतिरिक्त 30000/- रु. का जीवन बीमा कवर तथा 1 लाख रु. तक दुर्घटना बीमा कवर की सुविधा भी ग्राहक को प्रदान की जाती है। जन-धन योजना ने सरकार की मौजूदा चुनिंदा सब्सिडी योजनाओं के लीकेज रहित कार्यान्वयन के लिए व्यापक प्लेटफॉर्म का कार्य किया है तथा भविष्य में सरकार इसका दायरा अत्यंत व्यापक करने वाली है। इस योजना से आगे बढ़ते हुए सरकार ने सामाजिक सुरक्षा योजनाओं की भी एक शृंखला शुरू की है। इन योजनाओं की रूपरेखा तथा इनमें बैंकों की भूमिका की संक्षिप्त चर्चा नीचे की जा रही है।

प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना :- भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं में प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना एक महत्वपूर्ण योजना है। यह 18 से 50 वर्ष के आयु समूह के लोगों के लिए उपलब्ध है। लाभार्थी के पास बैंक खाता



होना चाहिए तथा उसमें आधार संख्या जुड़ी हुई हो। इस योजना में 330 रु. वार्षिक प्रीमियम पर 2 लाख रु. का जीवन बीमा कवरेज मिलेगा। उल्लेखनीय है कि इस योजना में दुर्घटना के साथ-साथ सामान्य मृत्यु पर भी बीमा राशि मिलती है। प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना में सरकार का योगदान सार्वजनिक कल्याण कोष जैसी संस्थाओं द्वारा दिया जाएगा। भविष्य में इस योजना को जन धन योजना से जोड़ने की भी योजना है। रोजाना 1 रु. से कम का बीमा प्रीमियम और 2 लाख रु. तक का कवर सामाजिक सुरक्षा के क्षेत्र में क्रांति की तरह है। 1 जून 2016 तक प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना के अंतर्गत 2.96 करोड़ ग्राहकों ने पंजीकरण करवाया है जिसमें से 91 लाख ग्रामीण पुरुष एवं 56 लाख ग्रामीण महिलाएं और 94 लाख शहरी पुरुष एवं 53 लाख महिला लाभार्थी शामिल हैं।

प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना : यह योजना दुर्घटना बीमा कवर के लिए होगी जिसे वर्ष-दर-वर्ष नवीकृत कराना होगा। इसमें 12 रु. के वार्षिक प्रीमियम पर दुर्घटना बीमा की सुविधा उपलब्ध कराई जाती है। इस योजना में 18 से 70 वर्ष तक की आयु वर्ग के व्यक्ति सम्मिलित हो सकते हैं। बीमा प्रीमियम खातेदार के खाते से स्वचालित रूप से नामे हो जाएगा। इस योजना के लिए मुख्य केवाईसी खातेदार का आधार होगा। दुर्घटना के कारण आकस्मिक मृत्यु तथा गंभीर शारीरिक नुकसान की स्थिति में 2 लाख रु. के बीमा कवर तथा आंशिक शारीरिक नुकसान पर 1 लाख रु. तक के बीमा कवर का प्रावधान है। 1 जून 2016 तक प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना के अंतर्गत 9.43 करोड़ ग्राहकों को पंजीकृत किया गया है।

अटल पेंशन योजना : किसी देश में आर्थिक सुदृढीकरण की प्रक्रिया में गरीब एवं वंचित जनता को आर्थिक रूप से सशक्त बनाना और उनका भविष्य सुरक्षित करना सबसे अधिक आवश्यक होता है। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए केंद्र सरकार द्वारा अटल पेंशन योजना की शुरुआत की गई है। इस पेंशन योजना से 18 से 40 वर्ष

तक की आयु वर्ग के लोग जुड़ सकते हैं। 60 वर्ष पूरे होने पर 1000 रु. से 5000 रु. तक की प्रतिमाह पेंशन मिलेगी। यह आपके उम्र (जब आपने निवेश किया है) तथा आपकी प्रीमियम की राशि पर निर्भर करता है। भारत सरकार हर खाते में 50 प्रतिशत या 1000 रु. जो भी कम हो निवेश करेगी। यह निवेश उन खातों में किया जा सकेगा जो कि सरकार द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी सामाजिक सुरक्षा योजना के सदस्य या आयकरदाता नहीं हों। 1 जून 2016 तक अटल पेंशन योजना के अंतर्गत कुल 2,686,319 ग्राहकों ने पंजीकरण करवाया है जिसमें से 859,498 ग्रामीण पुरुष एवं 450,850 ग्रामीण महिलाएं और 853,322 शहरी पुरुष एवं 522,949 महिला लाभार्थी शामिल हैं।

सुकन्या समृद्धि योजना : महिलाओं को समृद्ध और सशक्त बनाए बिना समाज को समृद्ध नहीं बनाया जा सकता। भारत सरकार ने महिलाओं के लिए अनेक योजनाएँ चलाई हैं जिससे स्त्री का जीवन स्तर ऊपर उठ सके तथा उसे समाज में बराबरी का दर्जा मिल सके। इसी क्रम में 'बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ' अभियान की शुरुआत की गई। इस योजना के साथ भारत सरकार ने अल्प बचत को प्रोत्साहित करने के लिए सुकन्या समृद्धि योजना की शुरुआत की। यह योजना बालिकाओं के लिए है। 'सुकन्या समृद्धि खाता' किसी भी अधिकृत डाकघर या बैंक में खोला जा सकता है। इसे बेटी के 10 वर्ष का होने तक खुलवाया जा सकता है। एक वित्त वर्ष में इस खाते में कम से कम 1000 रु. तथा अधिकतम



**अटल
पेंशन
योजना**

1.5 लाख रु. तक जमा किए जा सकते हैं। बेटी के 10 वर्ष के होने तक उसके अभिभावक तथा उसके बाद वह स्वयं खाते को संचालित कर सकती है। उसकी आयु 18 वर्ष की होने पर आधी रकम तथा 21 वर्ष की होने पर पूरी रकम निकली जा सकती है। इस योजना का सबसे आकर्षक पहलू इसमें खाते पर दिए जाने वाले ब्याज की दर है। इसमें 9.2% की दर से वार्षिक ब्याज मिलता है तथा यह कर के दायरे से मुक्त होता है।

किसान क्रेडिट कार्ड योजना : भारत की आधी से अधिक जनसंख्या कृषि कार्यों में परोक्ष या अपरोक्ष रूप से जुड़ी हुई है। लेकिन



कृषि कार्यों की कम होती लाभप्रदता और बढ़ती लागत के कारण वित्तीय कठिनाई आज भी विद्यमान है। कृषि

कार्यों में आ रही बाधाओं से मुक्ति दिलाने के लिए सरकार ने किसान क्रेडिट कार्ड की शुरुआत की। यह योजना सम्पूर्ण भारत में बैंकों द्वारा परिचालित की जाती है, जिसमें छोटे एवं सीमांत किसानों को आकस्मिक मृत्यु या स्थायी अपंगता की स्थिति में क्रमशः अधिकतम 50000 रु. तथा 25000 रु. की जोखिम राशि देने का प्रावधान है। गौरतलब है कि बैंक किसानों को ऋण दिए जाने की योग्यता की पड़ताल नहीं करता है। किसानों को अलग-अलग खाते नहीं रखने पड़ते तथा केसीसी के साथ जमा खाते की सुविधा प्रक्रियाओं के सरलीकरण की दिशा में अच्छे प्रयास हैं। साथ ही किसान क्रेडिट कार्ड को एक स्मार्ट कार्ड-सह-डेबिट कार्ड में बदलने की योजना इसे और उपयोगी बनाती है।

प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना : यह योजना फसल नुकसान होने की स्थिति में किसानों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से लागू की गई। इसे लागू करने का मुख्य उद्देश्य किसानों की आय को स्थिर करना तथा उन्हें कृषि कार्य में बनाए रखना, किसानों को नवोन्मेषी और आधुनिक कृषि हेतु प्रोत्साहित कर उनकी लाभप्रदता बढ़ाना तथा घाटे के जोखिम को कम करना है। मौजूदा सरकार द्वारा फसल की बुवाई से फसल की कटाई

और खलिहान तक किसानों को होने वाले आकस्मिक नुकसान की भरपाई की जाएगी। इस तरह की बीमा योजनाओं को लक्ष्य समूह तक पहुँचाना सबसे बड़ी चुनौती रही है। बीमा कंपनियों के सीमित प्रसार के कारण इन योजनाओं का कार्यान्वयन भी सीमित होता रहा है। मौजूदा सरकार ने इसमें बैंकों को शामिल कर इन्हें अधिक से अधिक लाभार्थियों तक पहुँचाने का निश्चय किया है। बैंकों को इस योजना में प्रशासनिक प्रणाली के अंतर्गत किसानों के लिए टर्मिनल सेवा केंद्र बनाया गया है। यह सुनिश्चित करना बैंकों का दायित्व है कि सभी पात्र ऋणी किसानों एवं सभी इच्छुक गैर-ऋणी किसानों का इस योजना के अंतर्गत अनिवार्य कवरेज हो। बैंक की शाखाएं अपने मौजूदा किसान ग्राहकों तथा संभावित ग्राहकों को इस योजना की विशेषताएं बताएंगी। उन्हें बीमा प्रस्ताव का आवेदन भरने में मार्गदर्शन देंगी। सभी प्रस्तावों तथा सहायक दस्तावेजों के सभी रिकॉर्ड रखेंगी।

इन योजनाओं के अलावा भी हमारे बैंक अन्य कई कल्याणकारी योजनाओं का कार्यान्वयन करते हैं जिससे साधनविहीन तथा अपेक्षाकृत कमजोर तबके के लोगों को अपना जीवन स्तर ऊपर उठाने और अपने सपने पूरे करने का मौका मिलता है। प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत ग्राहकों को दिया जाने वाला ऋण भी इसी श्रेणी में आता है। इसके तहत किसी बैंक द्वारा दिए जा रहे कुल ऋण का 40% प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को दिया जाना अनिवार्य है। प्राथमिकताप्राप्त ऋण में कृषि, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम श्रेणी के उद्यमों तथा शिक्षा एवं आवास आदि से संबंधित ऋण शामिल हैं। भारतीय बैंकों ने अपने सामाजिक दायित्व को बखूबी पूरा किया है लेकिन इस भूमिका के निर्वाह में बैंकों की लाभप्रदता तथा उन पर कारोबारी दबाव अत्यधिक तेजी से बढ़ा है जिसके परिणामस्वरूप गैर-निष्पादनकारी आस्तियों की साइज में वृद्धि हुई है। सरकार को एनपीए तथा अंतरराष्ट्रीय मानकों को पूरा करने के लिए बैंकों को भरपूर सहयोग देना चाहिए ताकि सरकारी योजनाओं के कार्यान्वयन और कारोबारी लाभप्रदता के बीच सामंजस्य बिठाते हुए देश का सुदृढ़ भविष्य निर्मित किया जा सके।

○○○

बैंकिंग उद्योग में विपणन की भूमिका व ग्राहक संबंधों का महत्व

विपणन वित्तीय जगत का बीज-मंत्र है, आजकल सभी बैंकों के लिए महत्वपूर्ण नारा है 'विपणन' जिसका मूल कारण है व्यावसायिक जगत में बढ़ती प्रतिस्पर्द्धा और ग्राहकों का जागरूक होना। आज का ग्राहक अपनी अपेक्षाओं के प्रति संवेदनशील हो गया है और कई सेवाप्रदाता उनके विकल्प बन चुके हैं। किसी भी सफल संगठन के लिए यह जरूरी हो गया है कि वह सबसे पहले ग्राहकों की मूलभूत जरूरतों को समझ ले उसके बाद उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए ऐसी योजनाएं व उत्पादन लांच करे जो एकदम बढ़िया हो।

बैंकिंग क्षेत्र - अर्थव्यवस्था का प्रतिबिंब

माना जाता है कि बैंकिंग क्षेत्र बृहत अर्थव्यवस्था का प्रतिबिंब होता है जो सभी क्षेत्रों को जोड़ते हुए पूरी अर्थव्यवस्था के उतार-चढ़ाव का प्रतिनिधित्व करता है। आज बैंकिंग क्षेत्र जागरूकता का उत्कृष्ट संकेतक और बेहतर अवसर है जिसका जीता जागता उदाहरण हमारी अर्थव्यवस्था है। हाल ही के वर्षों में हुए मूलभूत संरचनात्मक परिवर्तनों से हमें काफी कुछ सीखने को मिलता है। उन्नत तकनीक से उत्पन्न विकास के संमिश्रण व



श्रीमती बी. सुगुणावती
विजया बैंक, चेन्नै

उदार बाजार की मध्यस्थहीनता, पारंपरिक भूमिका व सीमाओं का धुंधलापन, शेयरधारक मूल्यों का महत्व जैसे तत्वों से बैंकिंग क्षेत्र में काफी पारदर्शिता आयी है।

आज बैंकिंग क्षेत्र बहुत ही विकसित हुआ है और प्रगतिशील कार्य कर रहा है। ग्राहकों के पास आज बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करने हेतु अधिक योग्य स्थान को चुनने और अपनी मांगों को संतुष्ट करने के बेहतर अवसर प्राप्त हैं। परंतु इसके साथ ही ग्राहक बहुत ही तुनकमिजाज हो गया है व बैंकों से ऊंची उम्मीदें भी रखने लगा है, जैसे वे सेवा शैली में मैत्रीपूर्ण व्यवहार, उनकी शिकायतों को बेहतर प्रभाव रूप से सुलझाने या आधुनिक उन्नत उपकरण व यंत्र की उपलब्धता आदि की बड़ी उम्मीदें भी रखते हैं। इसी परिप्रेक्ष्य में 'विपणन' तथा 'बैंकिंग' शब्द आपस में जटिलता से जुड़े हुए हैं। विपणन बाद में बैंकिंग क्षेत्र में आया वह भी विपणन की धारणा से नहीं बल्कि विज्ञापन व प्रोन्नति की धारणा से। इससे यह पता चलता है कि विपणन विज्ञापन और मित्रता से कहीं ज्यादा श्रेष्ठ है।

पहले जमाने में व्यक्तिगत रूप से विक्रय के तरीकों को जरूरी नहीं समझा जाता था। बैंकों ने तो 'विक्रय' शब्द को ही निकाल फेंका था और ग्राहक संपर्क के काम को ही 'व्यापार विकास कार्य' का नाम दिया गया। परंतु क्रमशः उन्हें ज्ञात हुआ कि मुस्कराकर और मैत्री भाव से ग्राहकों को सेवा प्रदान करने से कहीं बढ़कर विपणन ही है। जहां तक बैंक विपणन के मूल्यांकन का सवाल है, बैंकर अब उस काल्पनिक जगत से बाहर निकलकर लोगों तक पहुंचने लगे हैं। राष्ट्रीय प्राथमिकता के अनुसार विभिन्न वर्गों की आवश्यकतानुसार अब कई प्रकार की जमा और ऋण योजनाओं को विकसित किया जा रहा है।

पिछले कुछ दशकों में व्यवसाय दर्शन विपणन उन्मुखीकरण



से संबंधसूचक विपणन उन्मुखता की ओर अग्रसर हो रहा है। सेवा उन्मुख संगठन, जैसे बैंक अपने ब्रैंड प्रबंधन की रीत को बढ़ाने के लिए अब ब्रैंड लॉयल्टी व ब्रैंड इमेज जैसे आरएमओ (रिलेशनशिप मार्केटिंग ओरियन्टेशन) लागू कर रहे हैं। इससे उनके ब्रैंड नाम की पहचान होती है और उसका मूल्य भी बढ़ जाता है। इसका मुख्य उद्देश्य है बैंकिंग उद्योग में ब्रैंड इक्विटी पर पड़ने वाली आरएमओ के प्रभाव को जानना। इस अध्ययन से यह भी पता चलता है कि बैंकों में ब्रैंड इक्विटी के विकास में आरएमओ के आयामों (विश्वास, बद्धता, संपर्क, आपसी मूल्य, तदनुभूति व परस्परता) का क्या प्रभाव हो सकता है। सामाजिक विनिमय पद्धति आरएमओ व ब्रैंड इक्विटी के बीच के संबंध को जानने में सहायक होती है।

वैयक्तीकृत सेवा उन्मुख उद्योग

बैंकिंग एक वैयक्तीकृत सेवा-उन्मुख उद्योग है। विपणन में प्रत्याशाएं, पहचान, आदान-प्रदान (डिजाइन व ग्राहक उन्मुखीकरण सेवा प्रदान के द्वारा), ग्राहकों की आवश्यकताओं और इच्छाओं को प्रभावपूर्ण, दक्षता से और लाभप्रद तरीके से संतुष्ट करना शामिल है।

ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए बैंकों ने अब अपनी सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाना शुरू कर दिया है ताकि वे अपने पुराने ग्राहकों को बनाए रख सकें तथा अधिक से अधिक नए और संभाव्य ग्राहकों को आकर्षित कर सकें। सेवाओं की गुणवत्ता को इससे पहले दी गई सेवाओं से ग्राहकों द्वारा प्रत्याशित और प्राप्त सेवा निष्पादन की तुलना से परिभाषित किया जा सकता है।

बैंकों के लिए गुणवत्ता, सेवाओं का सकारात्मक प्रभाव बैंकों के निम्न स्तर के निष्पादन पर सीधे प्रभाव डालता है। अतः दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाते हुए प्रतिस्पर्द्धात्मक लाभ हासिल किया जा सकता है ताकि ग्राहक द्वारा वांछित सेवा स्तर से परे अधिक सेवाएं उपलब्ध कराई जा सकें।

आजकल की बढ़ती प्रतिस्पर्द्धा से अकादमिक जांच हेतु सेवाओं की गुणवत्ता लोकप्रिय होने लगी है तथा प्रतिस्पर्द्धात्मक लाभ बनाए रखने के लिए इसे प्रमुख तत्व माना जाने लगा है। ग्राहकों से लंबे समय तक संबंध कायम रखने में विश्वास, संबंधात्मक प्रतिबद्धता के प्रभाव का होना बहुत ही जरूरी है जो ग्राहक निष्ठा को प्रभावित करता है। विश्वास दूसरे भागीदार के आत्मविश्वास पर निर्भर करता है।

अंतर वैयक्तिक संबंध व ग्राहक संतुष्टि को सुदृढ़ बनाना

बैंकों में विश्वास की महत्ता उसके अंतर वैयक्तिक संबंधों को सुदृढ़ करने में निहित है। जैसे कि बैंकों में सेवाओं की खामियों से बैंकों पर विश्वास करने से यह साबित होता है कि ग्राहक यह समझने लगे कि निम्न स्तर का उत्पादन देना एक मामूली भूल है जिसे दोबारा दुहराया नहीं जाएगा या जिसे सुधारा जा सकता है। प्रतिबद्धता की परिभाषा है - मूल्यवर्धित संबंध को बनाए रखने की सतत आकांक्षा। बैंकों की प्रतिबद्धता से यह ज्ञान होता है कि ग्राहक ने संबंध के रूप में निवेश किया है। ग्राहक निष्ठा एक व्यवहारात्मक तथा रवैयागत झुकाव है जो विक्रेता के साथ लंबे समय तक संबंध कायम रखने में सहायक होता है। ये तीनों चीजें सफलतम ग्राहक सेवाएं सुनिश्चित करती हैं तथा बैंक ग्राहक से

अपनी सुदृढ़ ग्राहक-केंद्रित अभिमुखीकरण छवि बनाए रख सकता है, जो बैंकों को आगे विकसित होने में सहायक हो सकता है।

ग्राहक संतुष्टि से उद्योग व संगठन में गुणवत्ता हेतु आधुनिक पहुंच हासिल होती है तथा वास्तविक ग्राहक केंद्रित प्रबंधन व रीति में विकास होता है।

सेवा प्रदान करना

सेवाएं अपेक्षाओं का ही रूप हैं। इसे यदि उत्पादन के रूप में लें तो लोग यह उम्मीद करते हैं कि जिस वस्तु के लिए वे जो मूल्य देते हैं उसकी गुणवत्ता भी उसी आधार पर बेहतर हो। यही जब सेवा पर लागू होती है तो यही अपेक्षाएं कुछ अस्पष्ट सी रह जाती हैं। जब ग्राहक का संबंध शुरू होता है, ग्राहक के रूप में उनकी कुछ अपेक्षाएं होती हैं। ये अपेक्षाएं आप पर, आपकी कंपनी तथा आपके उद्योग पर, उनकी अनुभूतियों पर आधारित होती हैं जिनका उद्भव उनके पूर्व अनुभवों पर तथा दूसरों के अनुभवों को जानने पर होता है। बैंकिंग उद्योग के मामले में ग्राहक सेवा में ग्राहकों को बनाए रखना बहुत ही महत्वपूर्ण होता है। ग्राहक को बनाए रखना संभाव्य प्रभावी अस्त्र है जो बैंकों में लाभ प्राप्त करने का महत्वपूर्ण तत्व है जो आज के इस निरंतर बढ़ती बैंकिंग प्रतिस्पर्द्धात्मक परिवेश में अपना वजूद बनाए रखने में सहायक होता है।

ग्राहक संतुष्टि को प्रभावित करने व बैंक के ग्राहकों को बनाए रखने में सेवाओं की परिधि, दर, शुल्क तथा प्रभारित मूल्य जैसी बातें बहुत ही महत्वपूर्ण तत्व हैं। एक ग्राहक को संतुष्ट करने के लिए सर्वोच्च सेवा ही काफी नहीं है, मूल्य भी महत्वपूर्ण हैं।



सावधि जमा
आपकी अपनी बचत को
विकसित करने के लिए

जब तक बैंक अपने उत्पादनों की गुणवत्ता में सुधार नहीं लाते, तब तक केवल मूल, अतिरिक्त व संभाव्य सेवाओं के तत्व व मूल्य के आधार पर बढ़ती प्रतिस्पर्द्धा का लाभ हासिल करने में वे चूक जाएंगे।

अतः ग्राहकों को बनाए रखना तथा लाभप्रदता में सुधार लाना, दोनों ही मामलों में उच्च मूल्य के माध्यम से मार्जिन बढ़ाते हुए विभेदीकरण के उपायों को अपनाया जाना चाहिए। आज के ग्राहक यूं ही मूल गुणवत्ता वाले उत्पाद या सेवाएं नहीं खरीदते, बल्कि वे विभिन्न प्रकार के अतिरिक्त मूल्ययुक्त और लाभयुक्त उत्पाद व सेवाएं लेते हैं। इससे बैंक जैसे सेवाप्रदाताओं को बाजार अभिमुखीकरण को मजबूरी में अपनाना ही पड़ता है जिससे ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचाना जाता है और तदनुसार नए उत्पादों को बनाया और मौजूदा उत्पादों में सुधार लाया जाता है।

कार्मिकों की गुणवत्ता

व्यवसायों में जहां मौलिक उत्पादन एक वस्तु बन कर रह जाती है, वहीं सेवाओं की गुणवत्ता उनके कार्मिकों की गुणवत्ता पर पूरी तरह से निर्भर हो जाती है। इस बात का जिक्र लीड्स (1992) के अध्ययन में किया गया है कि लगभग 40 प्रतिशत ग्राहक बैंकों से इसलिए जाने लगे हैं क्योंकि वहां ग्राहक सेवाएं अच्छी नहीं थीं। ग्राहक संतुष्टि के बारे में सोचने की बजाए यह सोचना होगा कि आखिर क्यों ग्राहक बैंक छोड़ने की सोचता है या एक ही संगठन से जुड़ा रहना चाहता है। बैंकों को चाहिए कि वे यह जानने की कोशिश करें कि संतुष्ट दिखने पर भी उस ग्राहक को कैसे बनाए रखा जा सकता है। प्रचार-प्रसार के साथ-साथ नई योजनाएं लागू करने से नए जमाकर्ता आकर्षित होते हैं। तथापि, नई जमाएं पाने की प्रक्रिया तथा जमा संग्रहण में निरंतर वृद्धि बनाए रखने के लिए ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ाना होगा।

कोई उपाय करने से पहले विभिन्न बैंकिंग जैसे नकद आहरण, चेकों के संग्रहण, ग्राहकों के लिए उपलब्ध मूलभूत सुविधाओं की गुणवत्ता और पर्याप्तता, ग्राहकों के प्रति बैंक कर्मचारियों के रवैय्ये, तत्परता, सामान्य रवैय्ये जैसे बैंक निष्पादनों का विश्लेषण व मूल्यांकन करना होगा।

एक स्थान पर ही विभिन्न सेवाएं

सेवा विपणन, जिसमें बैंक भी शामिल हैं, की सफलता हेतु नवोन्मेषी और नवीकरण प्रमुख तत्व हैं। एक ही छत के नीचे सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं देने का प्रावधान जैसे ई लॉबी आदि आधुनिक बैंकिंग की संकल्पना है। आजकल बैंक सिर्फ समाशोधन गृह मात्र नहीं रह गया बल्कि बेहतर विपणन स्थान भी है। विदेशी बैंकों ने इस वास्तविकता को बहुत पहले ही जान लिया था और वे अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार बेहतर सेवाएं देने लगे हैं। उसी दौड़ में शामिल होने के लिए, स्थानीय निजी बैंक और राज्य-स्वामित्व के बैंक भी उच्च तकनीक अपना रहे हैं। प्रतिस्पर्द्धा के इस माहौल ने बैंकों को अनुकूल उत्पाद व सेवाएं देने के लिए मजबूर किया है। आज ग्राहकों के पास कई विकल्प हैं।

सहायता केन्द्र - वास्तविक रूप

आज के बैंकिंग परिवेश में, सूचना केन्द्र की भूमिका बहुत ही महत्वपूर्ण है। एक ग्राहक को विभिन्न लेनदेन संबंधी कई प्रकार की जरूरतें होती हैं, जिनमें सहायता केन्द्र ही गरिमा व सम्मान के साथ शीघ्र सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक 'मैं आपकी क्या सहायता कर सकता हूँ' काउंटर तथा इसे सुनिश्चित करने हेतु बीसीएसबीआई अनुपालन पर जोर देता रहा है।



मानव संसाधन

बैंकों को मूल्य सृजित करने के लिए ग्राहकों की बदलती आवश्यकताओं, उनकी आकांक्षाओं और उम्मीदों को समझना होगा। बैंकों के पास सुदृढ़ ग्राहक-बंधन प्रणाली होनी चाहिए। कारोबार को बढ़ाने और निरंतरता बनाए रखने के लिए मानव संसाधन की भूमिका महत्वपूर्ण है। नई पीढ़ी के निजी बैंकों और विदेशी बैंकों ने इस संबंध में कुशल नेतृत्व किया है जबकि राज्य-स्वामित्व और पुरानी पीढ़ी के निजी बैंक पीछे छूट गए।

बैंकों को चाहिए कि वे ग्राहक संतुष्टि के स्तर को अधिकतम स्तर तक सुधारने के लिए ग्राहकों की उम्मीदों को जानें और तत्संबंधी प्रतिसूचना प्राप्त करने की प्रणाली अपनाएं।

संबंधयुक्त विपणन अभिमुखीकृत बैंकिंग- नई संस्कृति की स्थापना

ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा प्राप्त करने के लिए विशेष सेवाओं, विशेष शाखाओं, विभिन्न बैंकों में सुदृढ़ विपणन संगठन, सशक्त विपणन, नए ग्राहकों की उम्मीदों को पूरा करने तथा लागत-योग्य व प्रभावपूर्ण सेवाएं देने हेतु अनुशासित, व्यावसायिक व प्रतिबद्ध मानवशक्ति की आवश्यकता है और कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने की भी आवश्यकता है।

बैंकों को यह नहीं भूलना चाहिए कि एक ग्राहक को बैंक में लाना जितना मुश्किल काम है वहीं दूसरी ओर एक ग्राहक को मौजूदा बैंक छोड़कर किसी और बैंक में जाने में क्षणभर का समय भी नहीं लगता। अपने कारोबार को बनाए रखने के लिए बैंकों को अपनी सेवाओं को बेहतर बनाना होगा।

बदलती परिस्थितियों और समय की मांग को देखते हुए बैंकिंग क्षेत्र को नये स्वरूप, नई दिशाओं और नए लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विपणन को अपनाना ही पड़ता है। आज के परिवेश में विपणन एक प्रभावी तकनीक है, अचूक अस्त्र व ऐसा आधार है जिसके माध्यम से बैंकिंग उद्योग भविष्य में सभी चुनौतियों का सामना कर सके और कारोबार को बढ़ा भी सके। किसी व्यवसाय की वृद्धि उसके प्रभावी विपणन पर निर्भर करती है।

○○○

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना

मुद्रा का संक्षिप्त परिचय

मुद्रा यानि माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी लि. सूक्ष्म इकाइयों के विकास तथा पुनर्वित्तपोषण से संबंधित गतिविधियों हेतु भारत सरकार द्वारा गठित एक नयी संस्था है। इसकी घोषणा माननीय वित्त मंत्री ने वित्तीय वर्ष 2016 का बजट पेश करते हुए की थी। मुद्रा का उद्देश्य गैर निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र को वित्तपोषण उपलब्ध कराना है।

यह एक पुनर्वित्त एजेंसी है न कि प्रत्यक्ष ऋण देने वाली संस्था। मुद्रा अपनी ऐसी मध्यवर्ती संस्थाओं जैसे बैंकों/अल्प वित्त संस्थाओं/गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को पुनर्वित्त प्रदान करता है, जो गैर कृषि क्षेत्र में विनिर्माण, व्यापार तथा सेवा क्षेत्र की आय-अर्जक गतिविधियों को उधार देने का व्यवसाय करती हैं और जो पुनर्वित्त पाने के पश्चात लाभग्राहियों का वित्तपोषण करेंगी।

‘मुद्रा’ का उद्गम

एनसीएसबीएस में उद्यमिता विकास की सबसे बड़ी बाधा है इस क्षेत्र के लिए वित्तीय सहायता की अनुपलब्धता। इस क्षेत्र के लिए बैंकों द्वारा उपलब्ध सहायता बहुत कम है, जिसमें से 15%



श्रीमती कल्पना एच.ए.
विजया बैंक, बेंगलुरु

से कम बैंक ऋण सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों को मिलता है।

वित्त वर्ष 2015-16 के अपने बजट भाषण में केंद्रीय वित्त मंत्री श्री अरुण जेटली ने 20,000 करोड़ रुपये की राशि तथा 3,000 करोड़ रुपये की ऋण गारंटी राशि के साथ एक सूक्ष्म इकाई विकास पुनर्वित्त एजेंसी (मुद्रा) बैंक के सृजन का प्रस्ताव रखा था। मुद्रा का गठन एक कानून बनाने के जरिये किया जाना है। यह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना, सभी सूक्ष्म वित्त संस्थानों (एमएफआई), जो विनिर्माण, व्यापार एवं सेवा गतिविधियों से जुड़े सूक्ष्म/लघु व्यवसाय इकाइयों को ऋण देने के व्यवसाय में हैं, के जरिये विकास एवं पुनर्वित्त के लिए जवाबदेह होगी। मुद्रा लघु/सूक्ष्म व्यवसाय उपक्रमों के स्थानीय वित्तदाताओं को वित्त मुहैया कराने के लिए राज्य/क्षेत्रीय स्तर के समन्वयकों के साथ साझीदारी भी करेगा। इसके अतिरिक्त, इसका उद्देश्य केवल ऋण के दृष्टिकोण से आगे बढ़कर देशभर में फैले इन उपक्रमों के लिए ऋण जमा समाधान प्रस्तुत करना भी है। मुद्रा के लिए परिकल्पित भूमिकाओं में शामिल बिन्दु निम्नानुसार हैं:

1. सूक्ष्म उपक्रम वित्तपोषण व्यवसायों के लिए नीति दिशानिर्देश निर्धारित करना,
2. एमएफआई इकाइयों का पंजीकरण,
3. एमएफआई इकाइयों का प्रमाणन/मूल्यांकन,
4. सूक्ष्म उपक्रमों को ऋण देने वाले ऋणों/विभागों को गारंटी मुहैया करने के लिए एक ऋण गारंटी योजना का निर्माण एवं संचालन,
5. क्षेत्र में विकास एवं प्रवर्तन गतिविधियों का समर्थन,
6. प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के तहत सूक्ष्म व्यवसायों को स्थानीय ऋण आपूर्ति की एक अच्छी संरचना का सृजन।



इस पृष्ठभूमि में, भारत सरकार ने सांविधिक अधिनियम के ज़रिए माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी लि. (मुद्रा) बैंक की स्थापना की है। यह एजेंसी उन सभी अल्प वित्त संस्थाओं के विनियमन तथा पुनर्वितीयन के लिए उत्तरदायी होगी, जो विनिर्माण, व्यापार तथा सेवा संबंधी कार्यकलापों में संलग्न सूक्ष्म/लघु व्यवसाय निकायों को ऋण प्रदान करने का व्यवसाय करती हैं। लघु/सूक्ष्म व्यवसाय उद्यमों को अंतिम छोर पर वित्त प्रदान करनेवाले वित्तदाता को वित्त प्रदान करने के लिए यह बैंक राज्य-स्तरीय/क्षेत्र स्तरीय समन्वयकों के साथ सहभागिता करेगा।

मुद्रा के उद्देश्य

गैर-निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र (एनसीएसबीएस) में उद्यमिता के विकास की सबसे बड़ी बाधा है- क्षेत्र को वित्तीय सहायता का उपलब्ध न होना। इस क्षेत्र के अधिकतर हिस्से को औपचारिक स्रोतों से वित्त उपलब्ध नहीं हो पाता है। इसलिए भारत सरकार ने एक सांविधिक अधिनियमन के अंतर्गत मुद्रा बैंक की स्थापना की है, जो एनसीएसबीएस घटक अथवा अनौपचारिक क्षेत्र की आवश्यकताओं की पूर्ति करेगा और उन्हें मुख्य धारा में लाएगा।

इसके निम्नलिखित उद्देश्य हैं-

1. सूक्ष्म वित्त संस्थाओं (एमएफआई) और छोटे व्यापारियों, रिटेलर्स, स्वसहायता समूहों और व्यक्तियों को उधार देने वाली एजेंसियों को वित्त एवं उधार गतिविधियों में सहयोग देना।
2. सभी एमएफआई को रजिस्टर करना और पहली बार प्रदर्शन के स्तर (परफॉर्मस रेटिंग) और अधिमान्यता की प्रणाली शुरू करना। इससे ऋण लेने से पहले आकलन और उस एमएफआई तक पहुंचने में मदद मिलेगी।
3. मानकीकृत नियम-पत्र तैयार करना, जो भविष्य में सूक्ष्म व्यवसाय की रीढ़ बनेगा।
4. सूक्ष्म व्यवसायों को दिए जाने वाले ऋण के लिए गारंटी देने हेतु क्रेडिट गारंटी स्कीम बनाएगा।
5. वितरित की गई पूंजी की निगरानी, ऋण लेने और देने की प्रक्रिया में मदद के लिए उचित तकनीक उपलब्ध कराएगा।

मुद्रा के प्रमुख उत्पाद

मुद्रा बैंक ने ऋण लेने वालों को तीन हिस्सों में बांटा है : व्यवसाय शुरू करने वाले, मध्यम स्थिति में ऋण तलाशने वाले

और विकास के अगले स्तर पर जाने की चाहत रखने वाले। इन तीन हिस्सों की जरूरतों को पूरा करने के लिए मुद्रा बैंक ने तीन प्रकार की ऋण श्रेणी की शुरुआत की है:

1. शिशु: इसके अधीन 50 हजार रुपए तक के ऋण आते हैं।
2. किशोर : इसके अधीन 50 हजार से 5 लाख रुपए तक के ऋण आते हैं।
3. तरुण : इसके अधीन 5 से 10 लाख रुपए तक के ऋण आते हैं।

मुद्रा बैंक योजना की विशेषताएँ

इस योजना के तहत छोटे उद्यमियों को कम ब्याज दर पर 50 हजार से 10 लाख रुपये तक का ऋण दिया जाएगा।

- केंद्र सरकार इस योजना पर 20 हजार करोड़ रुपये निवेश करेगी। साथ ही इसके लिए 3000 करोड़ रुपये की क्रेडिट गारंटी रखी गई है।
- मुद्रा बैंक छोटे फाइनेंस संस्थानों (माइक्रो फाइनेंस इंस्टिट्यूशन) को रि-फाइनेंस करेगा ताकि वे प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के तहत छोटे उद्यमियों को ऋण दे सकें।
- मुद्रा बैंक के तहत अनुसूचित जाति/जनजाति के उद्यमियों को प्राथमिकता पर ऋण दिए जाएंगे।
- इसकी पहुंच का दायरा बढ़ाने के लिए डाक विभाग के विशाल नेटवर्क का उपयोग किया जाएगा।
- मुद्रा बैंक देश भर के 5.77 करोड़ छोटी व्यापार इकाइयों की मदद करेगा। इन्हें अभी बैंक से ऋण लेने में बहुत मुश्किल होती है।
- इस व्यवस्था के तहत तीन प्रकार के ऋण दिए जाएंगे : शिशु, किशोर और तरुण।
- व्यापार शुरू करने वाले को 'शिशु' श्रेणी का ऋण दिया जाएगा। 'किशोर' श्रेणी के तहत 50 हजार से 5 लाख रुपये तक का ऋण दिया जाएगा। वहीं 'तरुण' श्रेणी के तहत 5 लाख से 10 लाख रुपये का ऋण दिया जाएगा।

मुद्रा से लाभ

- शीर्षस्थ पुनर्वित्त-प्रदाता,
- मुद्रा की संरचना - भारत के परिप्रेक्ष्य को ध्यान में रखते

हुए स्वदेशी संकल्पना,

- अंतिम बिंदु के वित्तदाताओं का समावेशन, पासा पलटने वाला विचार,
- सूक्ष्म उद्यमों के लिए वित्त तक पहुँच को विस्तार देने में मददगार,
- कम लागत वाला वित्त,
- ऋण से अधिक प्रदायगी का दृष्टिकोण,
- जन-जनव्यापी उद्यमिता विकास एवं संवृद्धि और
- रोजगार सृजन, सकल घरेलू उत्पाद में उच्चतर वृद्धि।

मुद्रा का भावी परिदृश्य

- मुद्रा की स्थापना से न केवल बैंक सुविधा से वंचित जन तक वित्त की पहुंच बढ़ाने में मदद मिलेगी, अपितु इससे अंतिम स्तर के वित्तपोषक से सूक्ष्म/लघु उद्यमों (जिनमें से अधिकांश अनौपचारिक क्षेत्र में हैं) तक वित्त की लागत कम होगी।
- इसके अतिरिक्त, यह दृष्टिकोण केवल ऋण प्रदान करने से आगे तक जाता है और देश भर में फैले हुए इन असंख्य सूक्ष्म उद्यमों को क्रेडिट प्लस समाधान प्रदान करता है।
- मुद्रा : भारतीय तरीका
 1. शीर्ष पुनर्वित्तपोषक के रूप में संरचित।
 2. मुद्रा सूक्ष्म उद्यमों का वित्तपोषण करेगा।
 3. मुद्रा मार्क्स और मार्केट से परे।
 4. मुद्रा की संरचना भारतीय आवश्यकताओं के लिए स्वदेशी तरीके से तैयार की गई है।
 5. अंतिम स्तर के वित्तपोषकों का समावेश एक नवोन्मेषी तथा पासा पलटने वाला विचार है।

'मुद्रा' बैंक की भूमिका और दायित्व

माइक्रो यूनित्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनेंस एजेंसी लिमिटेड (मुद्रा) बैंक प्रमुखतया निम्नलिखित बातों के लिए उत्तरदायी रहेगा:

- सूक्ष्म उद्यम वित्तपोषण व्यवसाय के लिए नीतिगत दिशा-निर्देशों का निर्धारण,

- अल्प वित्त संस्था निकायों का पंजीकरण,
- अल्प वित्त संस्था निकायों का पर्यवेक्षण,
- अल्प वित्त संस्था निकायों को मान्यता/रेटिंग प्रदान करना,
- सूक्ष्म उद्यमों को उपलब्ध कराए जा रहे ऋणों/संविभागों को गारंटी प्रदान करने के लिए ऋण गारंटी योजना बनाना और चलाना,
- क्षेत्र में विकास एवं संवर्द्धनपरक गतिविधियों को सहायता प्रदान करना,
- प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत सूक्ष्म व्यवसायों को अंतिम बिंदु पर ऋण देने के उद्देश्य से अच्छी व्यवस्था निर्मित करना।

मुद्रा ऋण लेने के लिए व्यक्तियों की पात्रता

भारत का कोई भी नागरिक, जिसकी गैर-कृषि क्षेत्र की आय-अर्जक गतिविधि जैसे विनिर्माण, प्रसंस्करण, व्यापार अथवा सेवा क्षेत्र के व्यवसाय योजना हो और जिसकी ऋण आवश्यकता 10 लाख रु. से कम हो, प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के अंतर्गत मुद्रा ऋण प्राप्त करने के लिए किसी बैंक, अल्प वित्त संस्था अथवा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी से संपर्क कर सकता है। पीएमएमवाई के अंतर्गत ऋण लेने के लिए ऋणदात्री एजेंसी के सामान्य निबंधनों व शर्तों का पालन करना पड़ता है। उधार दरें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस सम्बन्ध में समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशानुसार होंगी।

मुद्रा कार्ड के बारे में जानकारी

मुद्रा कार्ड एक नवोन्मेषी ऋण उत्पाद है, जिसमें उधारकर्ता बिना किसी झंझट के और लचीले तरीके से उधार ले सकता है। यह उधारकर्ता को सीसी/ओडी के रूप में कार्यशील पूँजी की सुविधा प्रदान करेगा। चूंकि मुद्रा कार्ड रुपे डेबिट कार्ड होगा, इसलिए यह एटीएम से या बिजनेस करेस्पॉण्डेंट से नकद राशि निकालने अथवा विक्रय-बिंदु मशीन इस्तेमाल करके खरीद करने में इस्तेमाल हो सकता है। जब कभी धन की बचत हुई हो तब राशि लौटाने की सुविधा भी है, ताकि ब्याज का बोझ कम हो सके।

भविष्य में युवा व रोजगार सृजन में मुद्रा की भूमिका

भारत दुनिया के उन युवा देशों में से है जहां 25 वर्ष से कम लोगों की कुल आबादी 54 प्रतिशत से अधिक है। हमारे युवाओं को इक्कीसवीं शताब्दी की नौकरियों के लिए शिक्षित होना चाहिए और नौकरियों के लायक बनना चाहिए। हमारे यहां काम करने लायक 5 प्रतिशत से भी कम लोगों को औपचारिक कौशल प्रशिक्षण मिलता है, जिससे वे नौकरी के लायक बन सकें और नौकरी कर सकें। भारत की आबादी का करीब 70 प्रतिशत गांवों में रहता है जिसके कारण नौकरी करने लायक इन युवाओं की संख्या बढ़ रही है।

वर्ष 2022 में भारत की आजादी के 75 वर्ष पूरे होने पर महोत्सव होगा। राज्यों के नेतृत्व और केंद्र सरकार के निर्देशन में टीम इंडिया के बारे में प्रधानमंत्री की दूरदर्शिता में अन्य उद्देश्यों के अलावा युवाओं को शिक्षा और कौशल प्रशिक्षण देना शामिल है ताकि उन्हें रोजगार मिल सके। इस उद्देश्य से स्किल इंडिया और मेक इन इंडिया कार्यक्रम शुरू किए गए हैं और हमें भी भारत में उद्यमिता की भावना को प्रोत्साहित करना चाहिए और नए उद्यमों को शुरू करने के लिए सहयोग करना चाहिए।

मुद्रा महिला उद्यमियों हेतु 'महिला उद्यम निधि' नामक एक विशेष योजना संचालित करता है। इस योजना के अंतर्गत सभी तीन श्रेणियों यानि 'शिशु', 'किशोर' एवं 'तरुण' के अंतर्गत सहायता प्रदान की जाएगी।

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों जैसे पीएसयू बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और सहकारी बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों, विदेशी बैंकों, अल्प वित्त संस्थाओं तथा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के माध्यम से उपलब्ध होगी। 08 अप्रैल 2015 के बाद से गैर-कृषि क्षेत्र में आय-अर्जक गतिविधियों के लिए प्रदान किए गए 10 लाख तक के सभी ऋणों को प्रधानमंत्री मुद्रा योजना में समाहित माना जाएगा।

अंततः, हम यह कह सकते हैं कि प्रधानमंत्री जी की यह महत्वाकांक्षी योजना भारत के बेरोजगार युवा को एक सुनहरा अवसर प्रदान करेगी, जो स्वरोजगार के जरिए राष्ट्र के विकास पर बल प्रदान करेगी।

○○○

भुगतान बैंक : बैंकिंग की नई परंपरा

पृष्ठभूमि

भारतीय रिज़र्व बैंक ने भुगतान बैंकों के संचालन को स्वीकृति प्रदान करने के साथ बैंकिंग की नई परंपरा की शुरुआत की है। भारतीय रिज़र्व बैंक की नजर में भुगतान बैंक का उद्देश्य वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है जिसके तहत अल्प बचत खाते खोलना, प्रवासी श्रमिक वर्ग, निम्न आय अर्जित करने वाले परिवारों, लघु कारोबारों, असंगठित क्षेत्र के अन्य संस्थानों व अन्य उपयोगकर्ताओं को भुगतान, विप्रेषण सेवाएं प्रदान करना आदि शामिल हैं क्योंकि आज भी अधिकांश भारतीय नागरिक गांवों में निवास करते हैं।

125 करोड़ से ज्यादा जनसंख्या वाले इस देश में आज भी लगभग 24 करोड़ बैंकिंग सेवाओं से नहीं जुड़े हैं। हालांकि, प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत बैंकिंग सेवा से दूर लोगों को बैंकिंग से जोड़ने के लिए चलाए गए अभियान से 19 करोड़ लोगों को बैंकों से जोड़ने में सफलता मिली परंतु आज भी केवल 68 प्रतिशत लोग बैंकिंग जमा एवं 52 प्रतिशत लोग ही बैंक ऋण सेवा से जुड़ पाए हैं। गांवों की बात तो छोड़ दीजिए, शहरी



श्री संजय कुमार आर्य
विजया बैंक, बेंगलूरु

इलाकों में भी आज काफी संख्या में ऐसे लोग मिल जाएंगे जो अपनी गाढ़ी कमाई का पैसा अपने घरों में ही रखते हैं जो कि असुरक्षित होता है। प्रबंधन संस्था 'प्राइस वाटर कूपर' के अनुसार, इस समय भारत में 1,70,000 बैंक शाखाएं, 1,80,000 एटीएम, 3,57,000 बैंकिंग कॉरैस्पॉण्डेंट और तकरीबन 1.1 मिलियन पॉइंट ऑफ सेल्स हैं जो ग्राहकों को अपनी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं और प्रौद्योगिकी में हो रहे विस्तार के कारण इनकी संख्या में इजाफा हो रहा है।

आज ग्रामीण ही नहीं, बल्कि शहरी इलाकों में भी परंपरागत बैंकिंग के अभाव में गैर बैंकिंग संस्थानों ने कुकुरमुत्तों की तरह अपने पैर पसार लिए हैं और अपनी आकर्षक योजनाओं के जाल में लोगों को फंसाकर उनकी जमापूंजी लेकर चंपत हो जाते हैं। हम अरबों रुपए के गोल्डन फॉरेस्ट घोटाले, पर्ल, एग्रीटेक, सहारा जैसे घोटाले भूले भी नहीं थे कि पश्चिम बंगाल में सारदा चिटफंड का करोड़ों रुपए का घोटाला उजागर हो गया। देश की कानून व्यवस्था ऐसे संस्थानों को रोक पाने में अब तक नाकाम रही है। ऐसे संस्थान जब आम जनता के करोड़ों रुपए लेकर चंपत हो जाते हैं तब जाकर मीडिया और प्रशासन में शोर होता है। कुछ दिनों बाद ऐसे संस्थानों का धंधा फिर से बेरोकटोक चलने लगता है।

भुगतान बैंक की नींव

भारतीय रिज़र्व बैंक अब तक युनिवर्सल बैंक के तहत ग्राहकों को सभी प्रकार के बैंकिंग लेनदेन- जैसे जमाराशियां जुटाने, ऋण देने तथा निवेश करने- हेतु लाइसेंस जारी करता था परंतु पहली बार भुगतान बैंकों के लिए डिफरेंशियल लाइसेंस जारी किया गया है जिनके द्वारा केवल सीमित सेवाएं ग्राहकों



को प्रदान की जाएंगी। इस तरह के लाइसेंस जारी करने से पहले भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नचिकेत मोर समिति गठित की गई थी जिसने दिसंबर 2013 में डिफरेंशियल लाइसेंस जारी करने की सिफारिश की थी।

इसके अलावा वित्तीय क्षेत्र सुधारों पर गठित रघुराम राजन समिति की रिपोर्ट में भी यह कहा गया था कि निर्धन वर्ग तक वित्तीय सेवाएं पहुंचाने के लिए बैंकिंग को परंपरागत ढांचे से बाहर लाने की ज़रूरत है। इस रिपोर्ट में अन्य प्रस्तावों सहित केवल जमाराशि स्वीकार करने वाले निजी बैंक स्थापित करने तथा सेवा परिचालन की लागत कम रखने हेतु प्रौद्योगिकी का अधिकाधिक उपयोग करने की सिफारिश की गई थी। रिज़र्व बैंक को यह कदम इसलिए उठाना पड़ा क्योंकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की पहुंच दूरदराज के गांवों तक नहीं हो पा रही थी। यदि ऐसे बैंक पहुंचे भी, तो आधारभूत ढांचे के अभाव में प्रभावी तरीके से काम नहीं कर पा रहे थे।

भुगतान बैंक – प्रणाली

भुगतान बैंक एक विशेष प्रकार का बैंक है जिसे सीमित दायरे में बैंकिंग कार्य करने की अनुमति दी जाती है। ये बैंक जमाओं पर आधारित हैं जो ग्राहकों का पैसा जमा तो कर सकते हैं परंतु

ग्राहकों को ऋण नहीं दे सकते। ग्राहकों के धन को सुरक्षित रखना और जब भी ज़रूरत पड़े उनका भुगतान करना तथा ग्रामीण जनता में वित्तीय प्रवेश को बढ़ावा देना जिसके तहत अल्प बचत खाते खोलना, प्रवासी श्रमिक वर्ग, निम्न आय अर्जित करने वाले परिवारों, लघु कारोबारों, असंगठित क्षेत्र के अन्य संस्थानों व अन्य उपयोगकर्ताओं को भुगतान एवं विप्रेषण सेवाएं प्रदान करना ही इन बैंकों का मुख्य उद्देश्य है। प्रारंभ में ये बैंक प्रत्येक ग्राहक से अधिकतम 1 लाख रुपए की जमाराशि स्वीकार कर सकते हैं तथा इन जमाराशियों को नकदी या सरकारी प्रतिभूतियों में ही निवेश कर सकते हैं।

भुगतान बैंक एटीएम/डेबिट कार्ड तो जारी कर सकता है परंतु क्रेडिट कार्ड जारी नहीं कर सकता। ये अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रौद्योगिकी प्रणालियों के माध्यम से भुगतान और धन भेजने की सेवाएं प्रदान कर सकते हैं व म्यूच्युअल फंड इकाइयों और बीमा उत्पाद जैसे जोखिमरहित सरल वित्तीय उत्पादों का वितरण कर सकते हैं। इन्हें बैंकिंग नियमावली, 1987 की धारा 22 के अंतर्गत लाइसेंस जारी किए गए हैं। ये बैंक गांवों, कसबों और छोटे कामगारों तक बैंकिंग सुविधाओं को पहुंचाने का प्रयास करते हैं जिससे छोटे कारोबारी इनके माध्यम से आसानी से अपना पैसा जमा कर सके व अन्य लेनदेन कर सकें। इन बैंकों द्वारा इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा भी प्रदान की जा सकेगी। भुगतान बैंक प्री-पेमेंट कार्ड के अलावा गिफ्ट कार्ड और मेट्रो कार्ड के साथ प्रौद्योगिकी आधारित लगभग सभी सेवाएं दे सकते हैं।

बैंकिंग व्यवस्था को बढ़ावा

आज भी ग्रामीण एवं शहरी इलाकों के कई छोटे व्यापारी व कम आय वाले लोग नकदी लेनदेन किया करते हैं और अपनी नकदी घर पर ही रखते हैं जिससे एक तो उनकी राशि असुरक्षित होती है, दूसरी ओर उन्हें अपनी धनराशि पर कोई ब्याज नहीं मिलता। वहीं बैंकों में न सिर्फ राशि सुरक्षित होती है बल्कि वह ब्याज भी अर्जित करती है।

भुगतान बैंकों से ग्रामीण एवं छोटे शहरी कारोबारियों में बैंकिंग के प्रति एक नई सोच विकसित होगी। इससे देश में बैंकिंग

व्यवस्था को बढ़ावा मिलेगा। ग्रामीण जनता आज भी मानसिक व आर्थिक रूप से शहरी नागरिकों की तुलना में हीन भावना से ग्रस्त होती है और उसके पास धन होते हुए भी वह बैंकों से दूर रहती है। भुगतान बैंक समृद्ध ग्रामीण लोगों को बैंकिंग धारा से जोड़ने का प्रयास करेंगे तो वहीं निर्धनों में बैंकिंग प्रणाली के प्रति जागरूकता फैलाने का भी काम करेंगे।

भुगतान बैंक संस्थाएं

भारतीय रिज़र्व बैंक ने रिलायंस इंडस्ट्रीज, आदित्य बिड़ला नूवो, वोडाफोन, भारतीय एयरटेल, डाक विभाग, विजय शेखर शर्मा (पेटीएम के सीईओ), चोलामंडलम डिस्ट्रीब्यूशन सर्विसेज, टैक महिंद्रा, एनएसडीएल लिमिटेड, फिनो पेटेक और दिलीप सांघवी (सन फार्मा के प्रमोटर) जैसे 11 बड़े प्रतिष्ठित संस्थानों को भुगतान बैंक का लाइसेंस दिया है। वे उन्नत प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल करने के साथ इस संकल्पना का बेहतरीन इस्तेमाल करते हुए आम जन तक मूल बैंकिंग सेवा पहुंचाने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे। वहीं, ये बड़े औद्योगिक घराने अपनी पेशेवर दक्षता का इस्तेमाल करते हुए बैंकिंग रहित क्षेत्रों में तेजी से बैंकिंग सेवाएं पहुंचाएंगे जो शायद अपनी व्यावसायिक मजबूरी के कारण सार्वजनिक क्षेत्रों के बैंक अब तक नहीं कर पाए हैं।

भुगतान बैंक से बैंकिंग प्रणाली में और अधिक धन आएगा तथा ग्रामीण इलाकों में बैंकिंग सेवाओं का विस्तार होगा और हर गांव मॉडल गांव बनता चला जाएगा, जैसा कि अन्य देशों में है। इनमें से कई संस्थाएं अभी से ही विभिन्न सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के साथ साझेदारी में अपनी सेवाएं देना चाहती हैं ताकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के नेटवर्क का इस्तेमाल कर दूरस्थ इलाकों में बैंकिंग सेवाएं पहुंचाई जा सकें। भुगतान बैंक का लाइसेंस प्रतिष्ठित संस्थानों को दिया गया है एवं इस बैंक का पूंजी आधार 100 करोड़ रुपए का होगा और इन पर वित्तीय विनियामक की निरंतर नजर बनी रहेगी जिससे जनता का पैसा पूरी तरह सुरक्षित रहेगा। भविष्य में एनबीएफसी, कॉरपोरेट बैंकिंग प्रतिनिधि, मोबाइल टेलीफोन कंपनी, सुपर मार्केट, रियल एस्टेट की को-ऑपरेटिव, सरकारी कंपनियां, अन्य वाणिज्यिक बैंक आदि को भी भुगतान बैंक का लाइसेंस मिल सकता है।

भुगतान बैंक की मुख्य विशेषताएं

- भुगतान बैंक का पूंजी आधार 100 करोड़ रुपए का होगा।
- भुगतान बैंक को सिर्फ भुगतान करने का अधिकार होगा। इन्हें ऋण सेवाएं देने और प्रवासी भारतीयों का खाता खोलने की अनुमति नहीं है।
- भुगतान बैंकों में प्रति ग्राहक अधिकतम 1 लाख रुपए तक की जमाराशि रखने की अनुमति है।
- भुगतान बैंक एटीएम, डेबिट कार्ड तथा अन्य पूर्व जमा वाले भुगतान कार्ड आदि जारी कर सकेंगे लेकिन ये बैंक क्रेडिट कार्ड जारी नहीं कर सकते।
- ये बैंक बिना जोखिम वाले साधारण वित्तीय उत्पाद जैसे बीमा उत्पादों के वितरण आदि का काम भी कर सकते हैं।
- इनके जरिए एक जगह से दूसरी जगह पैसे का भुगतान किया जा सकेगा। ये अपने प्रतिनिधियों, एटीएम व शाखाओं से नकदी का भुगतान करने का काम करेंगे।
- इन्हें इंटरनेट के जरिए भुगतान सुविधा देने की भी छूट होगी। ये किसी वाणिज्यिक बैंक के प्रतिनिधि भुगतान बैंक बनने का भी काम कर सकते हैं लेकिन इन्हें किसी भी ग्राहक के खाते में एक लाख रुपए तक की राशि रखने की ही आजादी होगी।

सामान्य बैंकों को चुनौती

रिज़र्व बैंक द्वारा भुगतान बैंक की घोषणा होते ही सबसे पहले भारतीय स्टेट बैंक की प्रमुख अरुंधती भट्टाचार्य ने इसे सामान्य बैंकों के लिए खतरा बताया। उनका कहना था कि इससे सामान्य बैंकों को चुनौती का सामना करना पड़ेगा क्योंकि भुगतान बैंक बिना किसी जोखिम के आ रहे हैं और वे ऐसी प्रणाली और आपूर्ति मॉडल में प्रवेश कर रहे हैं जो चुस्तदुरुस्त है।

ई-कॉमर्स कंपनियों का उदाहरण देते हुए अरुंधती भट्टाचार्य ने कहा कि यदि नए बैंक बड़े उद्योगपतियों को दिए जाते हैं और वे बाजार हिस्सेदारी हासिल करने के लिए पूंजी खर्च करने का फैसला करते हैं, तो ऐसे में मौजूदा ऋणदाताओं के लिए काफी मुश्किल स्थिति पैदा हो जाएगी। भुगतान बैंकों को वेतन समझौते



जैसे विरासती मुद्दों से नहीं जूझना होगा।

इस पर अपनी प्रतिक्रिया व्यक्त करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर रघुराम राजन ने कहा कि भुगतान बैंकों के पास ऐसी कोई सेवा नहीं है जो सामान्य बैंक नहीं दे सकते परंतु भुगतान बैंक वह सब नहीं कर सकते जो सामान्य बैंक कर सकते हैं। उन्होंने यह भी कहा, 'भुगतान बैंक उपयोगी साबित होंगे क्योंकि वे संभावित भागीदारों को बैंकिंग प्रणाली में ला सकते हैं। मौजूदा बैंक इससे अपनी लागत कम कर सकते हैं, इस तरह से भुगतान बैंक सामान्य बैंकों के लिए फीडर की तरह काम करेंगे।'

भुगतान बैंक व्यावसायिक संगठन के रूप में अपना कामकाज शुरू करेंगे और उनका उद्देश्य निश्चित तौर पर व्यावसायिक होगा। अन्य निजी संस्थाओं की तरह इन बैंकों का मुख्य फोकस लाभ कमाने पर होगा। हालांकि भारतीय रिज़र्व बैंक ने प्रारंभिक तौर पर ऐसे व्यावसायिक संस्थानों को भुगतान बैंकिंग का लाइसेंस देने के साथ-साथ कई पाबंदियां भी लगा दी हैं ताकि वे आम जनता के पैसे का दुरुपयोग नहीं कर पाएं और उनका पैसा न सिर्फ सुरक्षित रहे बल्कि उन्हें अपनी बचत राशि पर अधिक से अधिक ब्याज भी अर्जित हो सके।

अभी यकीन के साथ यह नहीं कहा जा सकता कि भुगतान बैंकों का स्वरूप भविष्य में भी यही रहेगा या फिर कुछ वर्षों तक सेवा देने के बाद वे अपना पूंजी आधार बढ़ाने की मांग करते हुए पूर्ण सेवा वाले बैंक खोलने की दिशा में अग्रसर हो सकते हैं जिसके

परिणामस्वरूप अन्य बैंकों विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए एक कठिन चुनौती खड़ी हो सकती है।

भुगतान बैंकिंग पर यक्ष प्रश्न

भारतीय रिज़र्व बैंक ने जिन उद्देश्यों से बड़े एवं प्रतिष्ठित औद्योगिक घरानों को भुगतान बैंक का लाइसेंस दिया है उससे कुछ सवाल तो जरूर खड़े होते हैं। एक ओर भुगतान बैंकों को मुख्य वित्तीय समावेशन के मुख्य स्रोत के रूप में कार्य करना है परंतु दूसरी ओर इन्हें ऋण एवं क्रेडिट कार्ड के अलावा समस्त प्रौद्योगिकी आधारित सेवाएं देने की अनुमति दे दी गई है।

वहीं, इनका कारोबार का दायरा भी निर्धारित नहीं किया गया है कि ऐसे बैंक सिर्फ ग्रामीण इलाकों में ही अपना कारोबार करेंगे और शहरी क्षेत्रों से दूर रहेंगे। इनका कारोबार का दायरा व्यापक होने के कारण शुरुआत में तो इनका जोर ग्रामीण क्षेत्रों में जरूर रहेगा परंतु धीरे-धीरे इनका रुख शहरी युवाओं को लुभाने का रहेगा जो प्रौद्योगिकी आधारित सेवाओं को प्राथमिकता देते हैं।

यहां यह प्रश्न उठता है कि देश की ग्रामीण जनता एवं ऐसे लोगों के एटीएम से, जो ज्यादा पढ़े-लिखे एवं नई तकनीकों से परिचित नहीं हैं तथा कई मामलों में एटीएम का संचालन भी ठीक तरीके से नहीं कर पाते, आए दिन धोखेबाजों द्वारा एटीएम का प्रयोग सिखाने के नाम पर पैसे निकालने की घटना घटती है।

ऐसे में ग्रामीण अनपढ़ जनता एकाएक इतनी सारी प्रौद्योगिकी आधारित जमा, भुगतान एवं निवेश संबंधी सुविधाओं का इस्तेमाल करने के लिए कैसे तैयार हो जाएगी। अगर वह तैयार हो भी गई तो छोटे-मोटे लेनदेन से क्या इन कंपनियों का व्यापारिक हित सध पाएगा? क्या वे अपनी स्थापना के उद्देश्य को पूरा कर पाएंगे? क्या फिर वे नीति-निर्धारकों को प्रभावित कर पूर्ण बैंकिंग सेवा प्रदान करने का लाइसेंस प्राप्त करेंगे? और फिर बैंकिंग उद्योग के लिए एक चुनौती नहीं खड़ी करेंगे, ये सवाल हैं जिनके जवाब भविष्य में ही मिलेंगे।

○○○

सरकारी क्षेत्र के बैंक – उभरती चुनौतियां और बैंक बोर्ड ब्यूरो की भूमिका

19 जुलाई 1969 को कुछ प्रमुख बैंकों के राष्ट्रीयकरण की घोषणा के साथ ही भारत में सरकारी क्षेत्र के बैंक अस्तित्व में आए। बैंकिंग को वर्ग विशेष के दायरे से निकाल कर सामान्य जन तक पहुंचाना और विशेष रूप से समाज के पिछड़े तथा कमजोर वर्ग के लोगों तक बैंकिंग के लाभ पहुंचाना राष्ट्रीयकरण का प्रमुख उद्देश्य था। इस नेक प्रयास में जहां सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने अपना अनुपम योगदान दिया, वहीं उनकी लाभप्रदता पर अत्यधिक दबाव बढ़ता गया क्योंकि बैंकों के कामकाज में राजनीतिक हस्तक्षेप बढ़ने के साथ ही वे सरकारी कार्यालयों में तब्दील होते चले गए। बैंकों से यह अपेक्षा की जाती थी कि वे अपने सामाजिक दायित्व को निभाएं, वहीं उनकी सफलता की कसौटी उनकी लाभप्रदता ही बनी रही। यह भी सच है कि सरकारी संरक्षण के कारण इन बैंकों की कमजोरियां उभर कर सामने नहीं आ पाईं।

नब्बे के दशक में वैश्वीकरण और उदारीकरण के चलते जब बैंकिंग क्षेत्र में भी सुधार लागू किए गए तब सरकारी क्षेत्र के बैंकों की वास्तविक स्थिति सामने आई। यह स्थिति बहुत



डा. रमाकांत शर्मा
पूर्व महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

चौंकाने वाली थी क्योंकि ऊपर से सुदृढ़ दिखाई देने वाले बड़े सरकारी बैंकों के भीतर की कमजोरी स्पष्टतः झलकने लगी। दिए गए ऋणों पर उपचित ब्याज तो तुलन-पत्रों में मौजूद था, पर ऋणों और उन पर ब्याज की अदायगी न होने से बैंकों को हुई वास्तविक हानि का कहीं पता नहीं था। जब बैंकों को ऐसी डूबंत और अनर्जक आस्तियों के लिए प्रावधान करना पड़ा तो वास्तविकता सामने आने में देर नहीं लगी। तभी से सरकारी बैंकों की स्थिति सुधारने और उन्हें निजी तथा विदेशी बैंकों से मुकाबला करने की स्थिति में लाने के लिए चहुंमुखी प्रयास शुरू किए गए जिनमें भारत सरकार के बजट के माध्यम से उन्हें अतिरिक्त राशियां उपलब्ध कराया जाना भी शामिल है।

उक्त प्रयासों की वजह से सरकारी क्षेत्र के बैंकों की स्थिति संभली और वाणिज्यिक संस्था होने के नाते उन्होंने अपने सभी दायित्वों को निभाते हुए लाभप्रदता बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित किया लेकिन अनर्जक आस्तियों के बढ़ते स्तर ने उन्हें फिर से भारी दबाव में ला दिया है। मार्च 2015 में सरकारी क्षेत्र के बैंकों की सकल अनर्जक आस्तियां (एनपीए) 2,67,065 करोड़ रुपये की थीं जो दिसंबर 2015 में बढ़कर 3,61,731 करोड़ रुपये पर पहुंच गईं। इधर, सरकारी क्षेत्र के अधिकांश बैंक अपने तिमाही आंकड़ों में या तो हानि दर्शा रहे हैं या पिछली तिमाहियों के मुकाबले अपने लाभ में भारी गिरावट दर्शा रहे हैं। वित्तीय वर्ष 2015-16 की चौथी तिमाही में इन सरकारी बैंकों को 20,000 करोड़ रुपये से ज्यादा का नुकसान हुआ है। इस विषम स्थिति से सभी का चिंतित होना स्वाभाविक है। **सरकारी क्षेत्र के बैंकों के समक्ष उपस्थित चुनौतियों में अब सबसे बड़ी और गंभीर चुनौती है।** सरकारी क्षेत्र के बैंकों की निरंतर बढ़ती अनर्जक आस्तियों और उनकी लाभप्रदता में सतत गिरावट को देखते हुए सरकार ने कई



पी. जे. नायक

कदम उठाए हैं। इन्हीं में से एक कदम बैंकों के निदेशक मंडलों को अधिक सक्षम और सजग बनाने से संबंधित है।

पी. जे. नायक समिति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में सरकारी क्षेत्र के बैंकों के निदेशक मंडलों की समीक्षा के लिए एक समिति का गठन किया था, जिसके अध्यक्ष एक्सिस बैंक के पूर्व अध्यक्ष श्री पी. जे. नायक थे। इस समिति ने 12 मई 2014 को प्रस्तुत अपनी रिपोर्ट में स्पष्ट रूप से कहा कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों की वित्तीय स्थिति नाजुक बनी हुई है। बढ़ती अनर्जक और दबावग्रस्त आस्तियों के अनुपात में पूंजी का क्षरण तेजी से हो रहा है। इसे देखते हुए इन बैंकों के अभिशासन में तत्काल सुधार की जरूरत है। नायक समिति ने उक्त स्थिति में सुधार के लिए निम्नलिखित सुझाव दिए थे -

- सरकार इन बैंकों के निदेशक मंडलों के लिए निर्धारित उद्देश्यों में स्पष्टता लाकर उनके अभिशासन और प्रबंधन में सुधार लाए।
- सरकार को इन बैंकों के कई अभिशासन कार्यों से खुद को अलग कर लेना चाहिए। इस हेतु बैंक राष्ट्रीयकरण अधिनियम, 1970 और 1980 के साथ-साथ भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम तथा भारतीय स्टेट बैंक (सहायक बैंक) अधिनियम को समाप्त करके सभी बैंकों को कंपनी अधिनियम के अंतर्गत लाया जाना चाहिए।
- सरकार एक “बैंक निवेश कंपनी” का गठन करे और सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अपनी शेरधारिता को इस कंपनी को अंतरित कर दे। सरकार में निहित बैंकों के अभिशासन

से संबंधित समस्त शक्तियों को भी उक्त बैंक निवेश कंपनी को अंतरित कर दिया जाए।

- बैंकों के निदेशक मंडलों में पूर्णकालिक निदेशकों की नियुक्ति सहित अन्य नियुक्तियों पर भी पेशेवराना रुख अपनाया जाना चाहिए, जिसके लिए तीन चरणों वाली प्रक्रिया अपनाई जाए -
 - i. जब तक बैंक निवेश कंपनी का परिचालन शुरू नहीं हो जाता, पहले चरण के रूप में बैंक बोर्ड ब्यूरो का गठन किया जाए जिसे बैंकों के अध्यक्षों और कार्यपालक निदेशकों की नियुक्ति सहित निदेशक मंडलों में सभी नियुक्तियों की जिम्मेदारी सौंप दी जाए।
 - ii. दूसरे चरण में यह जिम्मेदारी बैंक निवेश कंपनी को अंतरित कर दी जाए; तथा
 - iii. तीसरे चरण में बैंक निवेश कंपनी द्वारा अपनी स्वामित्व वाली शक्तियों को बैंकों के निदेशक मंडलों को अंतरित कर दिया जाए।

ये सभी तीनों चरण दो से तीन वर्षों के भीतर संपन्न हो जाने चाहिए ताकि बैंकों के निदेशक मंडलों को पूरी तरह सशक्त बनाने के अंतिम लक्ष्य को यथाशीघ्र प्राप्त किया जा सके।

गठन

नायक समिति की उक्त सिफारिशों को ध्यान में रखते हुए केंद्र सरकार के वर्ष 2015-16 के बजट में वित्तमंत्री श्री अरुण जेटली ने बैंक बोर्ड ब्यूरो के गठन की घोषणा की थी। इसे कार्यरूप में परिणत करते हुए बैंक बोर्ड ब्यूरो का गठन कर दिया गया है और इसने 1 अप्रैल 2016 से अपना कार्य प्रारंभ कर दिया है। इस ब्यूरो की अध्यक्षता भारत के पूर्व नियंत्रक और महालेखापरीक्षक श्री विनोद राय को सौंपी गई है। अन्य सदस्य हैं - क्रिसिल की पूर्व अध्यक्ष रूपा कुडवा, बैंक ऑफ बड़ौदा के पूर्व अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री अनिल खंडेलवाल तथा भारतीय बैंक संघ के पूर्व अध्यक्ष श्री एच. एन. सिनोर। इनके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक के एक उप गवर्नर, भारत सरकार के वित्तीय सेवा विभाग के सचिव तथा सरकारी उपक्रम विभाग के सचिव इस ब्यूरो के

पदेन सदस्य हैं। यह ब्यूरो मुंबई से कार्य कर रहा है। सरकार ने स्पष्ट किया है कि इसे कार्य करने की पूरी स्वायत्तता दी गई है।

उद्देश्य

बैंक बोर्ड ब्यूरो के उद्देश्यों के संबंध में भारत सरकार के वित्त मंत्रालय के वित्तीय सेवा विभाग के सचिव हंसमुख अधिया का निम्नलिखित वक्तव्य उल्लेखनीय है -

“विचार यह है कि मालिक के रूप में सरकार को बैंकों के कार्य का सीधा पर्यवेक्षण नहीं करना चाहिए। यह उनसे (बैंकों से) दूरी बनाए रखने का एक तरीका है। बैंक बोर्ड ब्यूरो सरकारी क्षेत्र के बैंकों के शीर्ष पदों के लिए उपयुक्त पेशेवर लोगों की खोज हेतु समिति अथवा नियुक्ति बोर्ड के रूप में काम करेगा, जिसमें सरकार का केवल एक प्रतिनिधि होगा और अन्य सभी सदस्य पेशेवर लोग होंगे। इसकी विश्वसनीयता स्थापित होने पर यह विभिन्न बैंकों की कार्यनीतियों का विश्लेषण कर सकता है तथा आवश्यक होने पर बैंकों को मार्गदर्शन प्रदान कर सकता है।”

उक्त परिप्रेक्ष्य में बैंक बोर्ड ब्यूरो के प्रमुख उद्देश्यों को निम्नानुसार रेखांकित किया जा सकता है-

- बैंकों को अनावश्यक सरकारी हस्तक्षेप से मुक्त करना ताकि उनका संचालन पेशेवराना तरीके से किया जा सके।



- सरकारी क्षेत्र के बैंकों की पुनर्व्यवस्था के लिए समग्र कार्यनीति तैयार करना।
- सरकारी क्षेत्र के प्रत्येक बैंक की निगरानी “प्रमुख कार्यनिष्पादन निर्देशकों” के आधार पर करना।

सरकार ने इस बात को स्पष्ट कर दिया है कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए होल्डिंग कंपनी ढांचा प्रयुक्त करने की दिशा में बैंक बोर्ड ब्यूरो पहला कदम है। बैंक निवेश कंपनी बनने तथा बैंकों में किए गए सरकारी निवेशों के उक्त कंपनी को अंतरण के साथ ही सरकारी क्षेत्र के बैंकों में भारत सरकार की शेयरधारिता को 51 प्रतिशत से कम पर लाया जा सकेगा।

कार्य

बैंक बोर्ड ब्यूरो को मौटे तौर पर निम्नलिखित कार्य सौंपे गए हैं-

- सरकारी क्षेत्र के बैंकों के प्रबंध निदेशकों, मुख्य कार्यपालक अधिकारियों, पूर्णकालिक निदेशकों तथा गैर-कार्यपालक अध्यक्षों की नियुक्ति के लिए सिफारिशें देना,
- नवोन्मेषी वित्तीय तरीकों तथा लिखतों के माध्यम से निधियां जुटाने के लिए विभिन्न कार्यनीतियां विकसित करने हेतु सरकारी क्षेत्र के बैंकों को परामर्श देना,
- अनर्जक और दबावग्रस्त आस्तियों से संबंधित मामलों को देखना/कार्रवाई,
- सरकारी क्षेत्र के प्रत्येक बैंक के कार्यनिष्पादन पर कारगर निगरानी रखना,
- सरकार और बैंकों के बीच संपर्क का कार्य करना, तथा
- समामेलन और विलयन के संबंध में सरकारी क्षेत्र के बैंकों को मार्गदर्शन प्रदान करना।

चुनौतियां

बैंक बोर्ड ब्यूरो को सौंपे गए सभी कार्य उसके लिए चुनौतियां उपस्थित करते हैं। सरकारी क्षेत्र के बैंकों की वर्तमान स्थिति में सुधार लाना अपने-आप में एक बड़ी चुनौती है। अनर्जक आस्तियों के लगातार गंभीर रूप से बढ़ते स्तर पर लगाम लगाना, उसे न्यूनतम स्तर पर लाना, इन बैंकों के पूंजीकरण संबंधी वास्तविक

जरूरतों का आकलन और समाधान करना, गिरती वित्तीय स्थिति और लाभप्रदता में सुधार लाना, बाहरी हस्तक्षेप को समाप्त करना, निदेशक मंडलों को सशक्त, सक्षम और पेशेवर बनाना, प्रत्येक बैंक की निगरानी के लिए कारगर प्रणाली विकसित करना, बैंकों के सामेलन और विलयन की जरूरतों के अनुसार उसे औचित्यपूर्ण ढंग से संपन्न कराना तथा भारत सरकार और जनता की अपेक्षाओं पर खरा उतरना- ये सभी चुनौतियां बैंक बोर्ड ब्यूरो के समक्ष पूरी शिद्दत से उपस्थित हैं। वस्तुतः बैंक निवेश कंपनी का गठन होने तक के सीमित समय के लिए ही बैंक बोर्ड ब्यूरो कार्यरत रहेगा और इस सीमित समय के भीतर इसे सरकारी क्षेत्र के बैंकों की गिरती स्थिति में सुधार लाना है तथा सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए होल्डिंग कंपनी ढांचा प्रयुक्त करने के लिए जमीन तैयार करनी है। सीमित समय में इन सभी कामों को अंजाम देना इसके समक्ष एक बड़ी चुनौती के रूप में उपस्थित है।

बैंक बोर्ड ब्यूरो - बाजी पलटने (गेम-चेंजर) वाली भूमिका

सरकारी क्षेत्र के बैंकों की स्थिति में सुधार लाने के लिए भारत सरकार द्वारा उठाया गया यह कदम गेम चेंजर हो सकता है या नहीं, इस विषय पर मत-भिन्नता हो सकती है। पर, इस बात से शायद ही कोई इनकार कर सके कि इससे इन बैंकों द्वारा अनुभव की जा रही उन समस्याओं के समाधान में सहायता अवश्य मिलेगी जो उनके कार्यनिष्पादन को विपरीत रूप से प्रभावित कर रही हैं। इन समस्याओं में बैंकों के अभिशासन, उत्तरदायित्व तथा



पूंजीकरण जैसी महत्वपूर्ण समस्याएं शामिल हैं। भारत सरकार के इस कदम से स्पष्ट है कि सरकारी क्षेत्र के बैंकों के व्यवसाय में वृद्धि के बजाय उनकी पूंजीगत कार्यकुशलता में वृद्धि पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है जो अपने में बड़ा तथा सही दिशा में उठाया गया सही कदम है।

बैंक बोर्ड ब्यूरो की स्थापना से बैंकों के निदेशक-मंडलों में पेशेवर व्यक्तियों को शामिल करने में मदद मिलेगी। निजी क्षेत्र में उपलब्ध कुशल पेशेवर व्यक्तियों को भी सरकारी क्षेत्र के बैंकों में लाया जा रहा है ताकि उनकी क्षमताओं से ये बैंक लाभान्वित हो सकें। यह अपने-आप में बड़ा, अभूतपूर्व और नवोन्मेषकारी कदम है। सरकार ने यह भी कहा है कि मिडिल प्रबंधन के स्तर पर स्थायी स्टाफ नियोजित करने के लिए इन बैंकों को स्वायत्तता दी जाएगी। इससे सरकारी बैंकों में प्रबंध-तंत्र को सुदृढ़ और प्रभावी बनाने में सहायता मिलेगी।

बैंक बोर्ड ब्यूरो के गठन से सरकारी क्षेत्र के बैंकों की अनर्जक आस्तियों की विकट समस्या से कारगर ढंग से निपटने में सहायता मिलेगी। बैंक बोर्ड ब्यूरो द्वारा इस दिशा में उठाए गए शुरुआती कदमों से इस आशा को बल मिला है।

बैंक बोर्ड ब्यूरो सरकारी क्षेत्र के बैंकों की पूंजी संबंधी आवश्यकताओं का भी वास्तविकता के आधार पर आकलन करेगा। इस आकलन के बाद संभवतः सरकार बैंकों के लिए बजट में प्रावधान बढ़ाएगी। लेकिन, इन बैंकों को अपनी जरूरतों के लिए धन जुटाने हेतु बाजार पर काफी निर्भर रहना होगा। इसका अर्थ यह हुआ कि बैंकों को अपने कार्यनिष्पादन में उल्लेखनीय सुधार लाकर बाजार के विश्वास को जीतना होगा। तभी सरकारी क्षेत्र के बैंक सरकार के इन प्रयासों का पूरा लाभ उठा सकेंगे।

○○○

मेक इन इंडिया को साकार करने में स्किल विकास कार्यक्रम की भूमिका

महात्मा गांधी ने हमेशा स्वावलंबन को महत्त्व दिया। स्वावलंबन का यह रास्ता अनेक प्रकार के कौशलों से होकर गुजरता है। गांधी जी न केवल अपने अनुयायियों को कुशल बनाने का प्रयास एवं प्रेरित करते रहे बल्कि सरकारी स्तर पर भी शिक्षा के मूल तत्वों में इनके समावेश के लिए बार-बार आवाज उठाते रहे। साथ ही, उन्होंने साहित्यिक ज्ञान के साथ-साथ औद्योगिक शिक्षा की हमेशा वकालत की। वर्तमान कौशल विकास योजना गांधी जी के औद्योगिक शिक्षा को आत्मसात करने की धारणा साकार करती दिखायी दे रही है। अगर गांधी जी की शिक्षा-दृष्टि कौशल विकास के इस ध्येय के साथ समन्वय बिठा सके तो शायद समतामूलक समाज का मार्ग शीघ्र प्रशस्त हो सकेगा।

मेक इन इंडिया की आवश्यकता

प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने नई दिल्ली में 25 सितम्बर 2014 को मेक इन इंडिया की पहल की, राष्ट्रीय और राज्य स्तर पर एक साथ शुरुआत की। इस कार्यक्रम का प्राथमिक उद्देश्य तो वैश्विक स्तर पर देश को पसंदीदा निवेश-स्थल के रूप में प्रस्तुत करना है। इसके साथ ही नवाचार को बढ़ावा देना कौशल-विकास के



श्रीमती शशि शर्मा
पंजाब नेशनल बैंक, आगरा

कार्यक्रमों को गहन और व्यापक बनाना, बौद्धिक संपदा अधिकारों का संरक्षण करना है। प्रधानमंत्री जी विनिर्माण क्षेत्र की प्रगति को देश के आर्थिक विकास को गति देने के साथ बेरोजगारी कम करने के लिए भी आवश्यक मानते हैं। संभवतः इसी को लक्ष्य बनाते हुए सरकार ने 25 महत्वपूर्ण क्षेत्रों की पहचान की जिनमें विश्व स्तर पर भारत अग्रणी बन सकता है। ये क्षेत्र हैं - उड्डयन, जैव प्रौद्योगिकी, ऑटोमोबाइल, रसायन, निर्माण-उद्योग, रक्षा-विनिर्माण, भारी मशीन, इलेक्ट्रॉनिक, खाद्य प्रसंस्करण, सूचना प्रौद्योगिकी, चमड़ा, मीडिया व मनोरंजन, खनन, तेल व गैस, दवा, बंदरगाह, रेल, नवीकरणीय, ऊर्जा, सड़क व राजमार्ग, अंतरिक्ष, वस्त्र व कपड़ा, तापीय ऊर्जा, पर्यटन व अतिथि-सत्कार और कल्याण।

मेक इन इंडिया कार्यक्रम की सफलता इस बात पर निर्भर है कि भारतीय श्रम को अधिक से अधिक रोजगार प्राप्त हों। अतः कौशल विकास को महत्त्व देना अनिवार्य है। मेक इन इंडिया का लक्ष्य है कि आयात पर निर्भरता कम हो, औद्योगिक खपत में सुधार हो और परिणामस्वरूप देश के आर्थिक विकास में वृद्धि हो। भारत में उत्पाद विकास की अपार संभावनाएं हैं। इस अभियान में विनिर्माण के साथ आरएंडडी, डिज़ाइन और उत्पाद विकास, आईपीआर सृजन और संरक्षण महत्वपूर्ण योगदान दे सकते हैं। इससे न केवल भारत की एक बड़ी आबादी को रोजगार मिलेगा, बल्कि खपत के लिए आयात पर निर्भरता भी कम होगी। आयात पर होने वाले व्यय में कमी आएगी। इन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए तकनीकी शिक्षा की गुणवत्ता में सुधार की आवश्यकता है। साथ ही आईआईटीएम जैसे रिसर्च पार्कों को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है।

हम सभी यह अच्छी प्रकार से जानते हैं कि सफलता जादू



राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन

क्षेत्र, गैर सरकारी संगठनों, कौशल प्रशिक्षण के अनुभव वाले शिक्षण संस्थानों को जुड़ना पड़ेगा। सभी वर्गों को समान महत्त्व दिए जाने की आवश्यकता है।

देश के प्रधानमंत्री ने 15 जुलाई 2015 को प्रथम विश्व युवा कौशल दिवस के अवसर पर **राष्ट्रीय कौशल विकास मिशन** का उद्घाटन किया, जिसका लक्ष्य भारत में कौशल विकास के प्रयासों में गति लाना है। मिशन का उद्देश्य इस प्रकार है:-

से नहीं मिलती है। सफल होने के लिए कौशल की आवश्यकता होती है। यह सार्वभौमिक सत्य नवीन पीढ़ी पर भी उतना ही लागू होता है। युवा ऊर्जा किसी भी देश के सामाजिक एवं आर्थिक विकास को गति देने वाली शक्ति रखती है बशर्ते उसे प्रभावी रूप से दिशा दी जाए। अतः यदि देश को नवीन दिशा प्रदान करनी है तो आवश्यक है कि युवा कौशल विकास पर ध्यान दिया जाए।

युवा कौशल विकास : भारत की प्रगति का महत्त्वपूर्ण घटक

युवा जनसंख्या के मामले में भारत के पास विश्व का सबसे बड़ा भंडार है फिर भी भारतीय नियोक्ता कुशल मानव बल की जबरदस्त किल्लत से जूझ रहा है। कारण है- रोजगार हेतु आवश्यक विशेषज्ञता का अभाव। सरकार द्वारा आरंभ किए गए स्किल इंडिया मिशन का लक्ष्य रोजगार के योग्य कौशल प्रदान करते हुए रोजगार के लिए तैयार एवं कुशल कार्य बल तैयार कर इस समस्या का निदान कराना है। 2022 तक 40 करोड़ से अधिक लोगों को कौशल प्रदान करना तथा उनकी पसंद के कौशलों का प्रशिक्षण देते हुए उनकी रोजगार संबंधी योग्यता को बढ़ाना इस कार्यक्रम का मिशन है। समावेशी वृद्धि के लिए सभी स्तरों पर कुशल मानव संसाधन अनिवार्य है। कौशल विकास को अलग-अलग करके नहीं देखा जा सकता। एक ही समय में कौशल प्रशिक्षण को शिक्षा तथा रोजगार से जोड़ने की अटूट प्रक्रिया होना पड़ेगा। सरकारी एजेंसियां और व्यवस्था अकेले काम पूरा नहीं कर सकतीं। कौशल प्रदान करने की प्रक्रिया में निजी

● कौशल विकास तंत्र में सुयोग्य शिक्षकों एवं प्रशिक्षकों का एक बैंक तैयार करना है जिसके लिए प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना करना है।

- कौशल प्रशिक्षण पर सामाजिक जागरूकता अभियान चलाकर युवाओं में कौशल के प्रति रुझान उत्पन्न करना जो देश में मांग और पूर्ति के मध्य एक पूल का कार्य करेगा। लेबर मार्केट इनफॉर्मेशन सिस्टम एक तरफ पूरे देश में कौशल विकास से संबंधित बातों के बारे में लोगों को जानकारी देगा, दूसरी तरफ वह मौजूदा कौशल विकास कार्यक्रमों के प्रदर्शन पर भी नजर रखेगा जो कि राज्य में चलाया जा रहा है।
- उत्तम रणनीति तैयार करना, जिसमें जीवनभर सीखने लायक माहौल बनाया जा सके। स्कूलों के पाठ्यक्रमों में कौशल को शामिल करना, अल्पकालीन और दीर्घकालीन कौशल प्रशिक्षण के लिए अवसर उत्पन्न करवाना और आवश्यक रोजगार एवं करियर विस्तार का अवसर प्रदान करना जिससे प्रशिक्षु की आकांक्षाओं की पूर्ति हो सके।
- परिणाम केंद्रित प्रशिक्षण की व्यवस्था करके नियोक्ता/उद्योग जगत की मांग और श्रमिक उत्पादकता को संयोजित करना जो प्रशिक्षुओं की आकांक्षा के अनुरूप हो और जिससे उसे टिकाऊ आजीविका के साधन प्राप्त हो सकें। अलग-अलग क्षेत्र के कौशल को राष्ट्रीय स्तर पर स्थापित करना, संयोजित करना जो कि राष्ट्रीय-अंतरराष्ट्रीय मानक के हिसाब से हों और जिनकी गुणवत्ता का स्तर हो और जो सभी मंत्रालयों, राज्यों और निजी प्रशिक्षण प्रदाताओं के लिए उपयुक्त हों।

- प्रमुख असंगठित क्षेत्र में कौशल विकास के लिए क्षमता निर्माण करना (जैसे कंस्ट्रक्शन क्षेत्र, जहां कौशल विकास के कम अवसर हैं)। साथ ही इन क्षेत्र के कामगारों को फिर से कौशल का ज्ञान देना या ज्ञान का उन्नयन करना जिससे वे औपचारिक क्षेत्र में रोजगार के लायक बन सकें।
- पर्याप्त, उच्च गुणवत्तायुक्त, दीर्घावधि वाला और अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप कौशल प्रदान करवाना जो उच्च कौशल से परिपूर्ण श्रम-बल का निर्माण कर सके।
- लक्षित कार्यक्रमों के माध्यम से समाज के दुर्बल और हाशिये के वर्ग के लोगों को कौशल विकास की गतिविधियों से जोड़ना।
- इस प्रकार की व्यवस्था हो जिससे अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप श्रम बल सृजित कर कुशल कामगारों को विदेश भेजने की व्यवस्था की जा सके।

कौशल विकास मिशन को सफल बनाने हेतु प्रधानमंत्री ने कौशल विकास और उद्यमिता की राष्ट्रीय नीति, 2015 का भी औपचारिक रूप से उद्घाटन किया, जिसका दृष्टिपत्र इस प्रकार है - 'बड़े पैमाने पर और तीव्र गति से उच्च गुणवत्तापूर्ण परिस्थिति का निर्माण कर सशक्तीकरण को बढ़ावा देना और उद्यमिता पर आधारित आविष्कार की संस्कृति को बढ़ावा देना जिससे पूंजी और रोजगार का सृजन हो सके और देश के सभी नागरिकों के लिए टिकाऊ आजीविका सुनिश्चित की जा सके।'

कौशल विकास और उद्यमिता की राष्ट्रीय नीति, 2015 का लक्ष्य

आज के तेजी से बढ़ते आर्थिक और औद्योगिक परिदृश्य में प्रौद्योगिकी पूर्व से भी कहीं अधिक अनिवार्य हो गई है। इसका विकास एवं समावेशन राष्ट्र के समग्र आर्थिक विकास का मूल अवयव है। यह भारत जैसे विकासशील देशों के संदर्भ में भी अधिक संगत है, जहां प्रौद्योगिकीय विकास और रोजगार सृजन एक साथ करने होते हैं। इस प्रकार, सूक्ष्म एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय; जिसके पास सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास के लिए समस्त अधिदेश हैं; उद्योग द्वारा कुशल जनशक्ति की आवश्यकता पूरा करने के लिए युवाओं में उद्यमिता एवं कौशल विकास का संवर्धन

करने के लिए बहुत से कार्यक्रम चला रहा है। ये कार्यक्रम सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम आयुक्त कार्यालय, खादी और ग्रामोद्योग आयोग, राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम, कॉयर बोर्ड तथा मंत्रालय के अधीनस्थ बहुत से दूसरे संगठनों के अधीन राष्ट्रव्यापी स्थापना नेटवर्क के माध्यम से संचालित किए जा रहे हैं।

इन कौशल विकास कार्यक्रमों के तहत परम्परागत ग्रामीण उद्योगों के साथ-साथ पीएमईजीपी कार्यक्रम के अंतर्गत देश में बेरोजगार युवाओं को उद्यमिता पर प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। प्रशिक्षण गुणवत्ता को सुधारने के लिए ठीक समय पर ऑनलाइन मॉनीटरिंग, पाठ्यक्रमों के मानकीकरण, कार्यशालाओं के उन्नयन तथा कार्यशाला आधारित पाठ्यक्रमों पर केंद्रबिंदु जैसी कार्यनीतियां मंत्रालय द्वारा अपनायी जा रही हैं। साथ ही आयोग ने भारत सरकार के डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत देश के अधिक से अधिक लोगों से जुड़ने के लिए सोशल मीडिया के साथ कदमताल करते हुए फेसबुक, ट्विटर आदि के माध्यम से जनता से संवाद शुरू किया है।

अतः स्पष्ट है कि विनिर्माण उद्योग के विकास को समर्पित 'मेक इन इंडिया' कार्यक्रमों की सफलता 'स्किल इंडिया' की सफलता पर निर्भर है। अगर हम युवा भारत को कुशल बनाने में सफल हों तो यह भी निश्चित है कि हम 'मेक इन इंडिया' के लक्ष्यों को प्राप्त करने में सफल होंगे। 'स्किल इंडिया' से न केवल 'मेक इन इंडिया' के लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है बल्कि विकासशील भारत का विकसित भारत बनाने का सपना भी साकार हो सकता है।

कौशल विकास निगम के अनुसार उच्च वृद्धि वाले 22 क्षेत्रों को वर्ष 2022 तक लगभग 34 करोड़ कुशल श्रमिकों की आवश्यकता होगी और इसके साथ ही पंद्रह करोड़ श्रमिकों को अपनी कुशलता में गुणात्मक सुधार करना होगा। बीते वर्षों में भारत में विनिर्माण क्षेत्र की दशा बहुत कमजोर रही है। विश्व बैंक के आंकड़े बताते हैं कि वर्ष 2013 में भारत की जीडीपी में इस क्षेत्र का योगदान केवल 13 प्रतिशत रहा, जो पूर्व दस वर्ष में सबसे बुरा प्रदर्शन था। उत्पादकता के स्तर में रही कमियाँ इसके लिए जिम्मेदार थीं। यही कारण है कि 'मेक इन इंडिया' कार्यक्रम



के सफल क्रियान्वयन के लिए की गई विभिन्न पहलों में एक प्रमुख पहल 'स्किल इंडिया' है। किसी भी राष्ट्र के विकास में कौशल विकास के महत्त्व को रेखांकित करते हुए अंतरराष्ट्रीय श्रम संगठन कहता है- 'किसी भी अर्थव्यवस्था में सतत विकास की प्रक्रिया को प्रोत्साहित करने तथा अनौपचारिक क्षेत्र से औपचारिक क्षेत्र की ओर अर्थव्यवस्था के संक्रमण में कौशल विकास का अहम योगदान होता है। यह भी अनिवार्य है कि किसी भी राष्ट्र का श्रम बल वैश्वीकीकरण के परिप्रेक्ष्य में अनवरत बदलती हुई अर्थव्यवस्था एवं तकनीक के अनुरूप हो।'

कौशल विकास एवं महिला सशक्तीकरण

समय परिवर्तनशील है। यद्यपि भारत को आज भी पुरुष प्रधान देश कहा जाता है परंतु महिला सशक्तीकरण की दशा में बढ़ाए गए कदम इस कथन को धूमिल करने का प्रयास कर रहे हैं। भारत में कुल महिला श्रम शक्ति का लगभग 90 प्रतिशत हिस्सा कृषि, मजदूरी एवं अन्य संबंधित क्षेत्रों में संलग्न है। अतः महिलाओं के कौशल विकास को बढ़ावा देने हेतु भी प्रशिक्षण कार्यक्रम केंद्र व राज्य सरकारों द्वारा चलाए जा रहे हैं। स्किल इंडिया मिशन के तहत प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना का लक्ष्य महिलाओं की उन्नति, विकास और सशक्तीकरण सुनिश्चित करना है। इसका उद्देश्य महिलाओं के विकास के लिए सकारात्मक आर्थिक एवं सामाजिक नीतियों के माध्यम से ऐसा अनुकूल माहौल तैयार करना है जिससे महिलाएं अपनी क्षमता को साकार कर सकें और शिक्षा, रोजगार, समान पारिश्रमिक एवं सामाजिक सुरक्षा का लाभ उठा सकें। वर्ल्ड बैंक के 2010-11 के आंकड़ों के अनुसार 2010-11 में महिला उद्यमी 22.3 प्रतिशत थी परंतु

2010-11 के मध्य इनकी संख्या बढ़कर 31.6 प्रतिशत हो गयी। यदि महिलाओं तक स्किल इंडिया की पहुंच होती है तो आंकड़ा जल्द ही बदल जाएगा जो कि देश और महिलाओं दोनों की स्थिति बदलने में कारगर सिद्ध होगा। इसका बहुत अच्छा उदाहरण लिज्जत पापड़ संस्था है। लिज्जत पापड़ आज से 32 वर्ष पूर्व मुंबई की रहने

वाली सात अनपढ़ महिलाओं ने 80 रुपये से शुरू किया था और आज इस उद्योग का वार्षिक टर्नओवर 650 करोड़ रुपये हैं। इससे 42 हजार महिलाओं को रोजगार मिला है। मुंबई के साथ पूरे भारत में इसकी 67 शाखाएं हैं। वर्ष 2003 में इसे सर्वश्रेष्ठ ग्रामीण उद्योग संस्थान अवार्ड भी मिल चुका है। स्पष्ट है कि खुद के हुनर से महिलाएं इतनी आगे जा सकती हैं, तकनीकी ज्ञान मिलने के पश्चात अनेक क्षेत्रों में बहुत अच्छे परिणाम देखने को मिलेंगे।

अपने इस ड्रीम मिशन को लांच करते समय प्रधानमंत्री ने कहा था कि सदी की सबसे बड़ी आवश्यकता आईआईटी नहीं बल्कि आईटीआई है। अतः स्किल इंडिया मिशन देश के लिए एक बड़ा अभियान है, जिसके अंतर्गत सरकार असंगठित क्षेत्र के लोगों को प्रशिक्षण देगी। सरकार इस मिशन के माध्यम से युवाओं को हुनरमंद बनाकर रोजगार के काबिल बनाएगी जिसके लिए हर राज्य में स्किल युनिवर्सिटी खोली जाएगी। इस मिशन के लिए सरकार ने इस वर्ष बजट में 5,040 करोड़ रुपये आबंटित किए हैं। इसके अलावा यह सरकार के मेक इन इंडिया को भी सफल बनाने में सहयोग करेगी।

संदर्भ

- आर्थिक समीक्षा, 2014-15
- योजना, अक्टूबर 2015
- योजना, अप्रैल 2015, श्री कस्तूरी चक्रवर्ती जो भारतीय आर्थिक सेवा से संबद्ध हैं और इस समय नीति आयोग, नई दिल्ली में शोध अधिकारी के रूप में पदस्थापित हैं, के लेख से।

○○○

ग्राहक आधार बढ़ाने में बेहतर सेवा और ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात उत्कृष्ट सेवा का महत्व

“ग्राहक आधार बढ़ाने में बेहतर सेवा और ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात उत्कृष्ट सेवा का महत्व” शीर्षक पर लेखनी चलाने की कल्पना बैंकिंग के महासागर में उतरने जैसी लगी। लेकिन सहसा बचपन में पढ़ा हुआ वाक्य - “जिन खोजा तिन पाइया गहरे पानी पैठि” स्मरण होते ही लेखनी चलने लगी। हां इस लेख पर आगे बढ़ने से पूर्व ग्राहक के ही महत्व पर ध्यान केंद्रित करना अत्यंत आवश्यक है। अस्तु, सर्वप्रथम ग्राहक के महत्व को समझा जाए और ग्राहक के बारे में महात्मा गांधी के विचारों का अवगाहन किया जाए - “एक ग्राहक हमारे परिसर में आने वाला सर्वाधिक महत्वपूर्ण व्यक्ति होता है। वह हमारे ऊपर निर्भर नहीं है हम उसके ऊपर निर्भर हैं। वह हमारे कार्य में बाधा नहीं है वह तो हमारे कार्य का उद्देश्य है। वह हमारे व्यवसाय के लिए बाहरी व्यक्ति नहीं है वह तो इसका अंग है। हम उसकी सेवा कर उसके ऊपर अहसान नहीं कर रहे होते, वही अपनी सेवा का अवसर देकर हम पर अहसान कर रहा होता है।” स्पष्ट है कि महात्मा गांधी सरीखी हस्ती ने भी ग्राहक को ही सर्वोच्च



वीरेंद्र सिंह रावत
विजया बैंक, नई दिल्ली

स्थान प्रदान किया है। ग्राहक वाकई कितना महत्वपूर्ण है यह सुविख्यात मैनेजमेंट सलाहकार “अर्ल नाइटिंगेल” के इस कथन से स्पष्ट है “ग्राहक ही प्रधान है, ग्राहक ही भगवान है”। अपने इस कथन की व्याख्या करते हुए “अर्ल नाइटिंगेल” ने कहा है कि “ग्राहक के समान न तो कभी कोई भगवान था, न है और न ही कभी होगा। यही तो वह भगवान है जिसकी आपको आराधना करनी चाहिए। आपकी संपत्ति उसी से अर्जित धन का फल है। वही आपके मकान, आपकी कारों व आपके वस्त्र खरीदता है। वही आपके सैर-सपाटे व बच्चों की पढ़ाई-लिखाई का भार संभालता है। आपको जीवन में हर तरक्की वही देगा और यदि आपने उसे नाराज कर दिया तो आपको बर्बाद भी वही कर देगा। आपका सब कुछ इसी बात पर निर्भर है कि अपने इस मालिक यानि कि ग्राहक से आप कैसे पेश आते हैं।” हां तो बैंकिंग उद्योग का भी यही आधारभूत नियम है कि जितनी लगन से आप अपने ग्राहक की सेवा करेंगे, उतना ही मीठा फल पाएंगे।

यह प्रतीत होता है कि ग्राहक के बारे में हमारे राष्ट्रपिता महात्मा गांधी के विचारों और सुविख्यात मैनेजमेंट सलाहकार “अर्ल नाइटिंगेल” की मान्यताएं एक जैसी हैं कि ग्राहक ही सर्वोपरि है उसकी अनुपस्थिति में कोई भी व्यापारिक गतिविधि अस्तित्वहीन रहेगी अर्थात् अर्थहीन रहेगी। बैंकों को अपना अस्तित्व बनाए रखने और निरंतर तरक्की करने के लिए अपना ग्राहक आधार निरंतर बढ़ाना अत्यंत आवश्यक है। ग्राहक आधार बनाना और उसे निरंतर बढ़ाना जितना अनिवार्य है उससे भी महत्वपूर्ण है अपने ग्राहकवृंद को अपने साथ जोड़े रखना अर्थात् ग्राहक प्रतिधारण करना। अब बात आती है कि हम ग्राहक कैसे बनाएं और ग्राहक आधार को निरंतर कैसे बढ़ाएं? तो बैंकिंग में इसका यही उत्तर है कि हम अपने प्रतिद्वंद्वियों के मुकाबले उन्हें

विनम्रतापूर्वक बेहतर सेवाएं प्रदान करें, उन्हें उनकी जरूरतों को पूरा करने वाले अपने उत्पादों की पूरी जानकारी विनम्रतापूर्वक दें, उनकी हर जिज्ञासा, हर शंका का समाधान विनीत भाव से करें और उन्हें सर्वोपरि महत्त्व देते हुए उनकी सेवा में तत्पर रहें और इसी प्रकार यह प्रक्रिया अनवरत जारी रखते हुए अपने ग्राहक आधार को निरंतर बढ़ाते रहें। हमें यह निश्चित ही स्मरण रखना होगा कि अपने जीवन के हर पहलू में जन्म से लेकर मृत्युपर्यंत महायात्रा तक हर आयाम में यत्र-तत्र-सर्वत्र प्रत्येक व्यक्ति अपने जीवन-यापन हेतु अपनी बुनियादी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु परस्पर एक-दूसरे पर निर्भर है। यह दुनिया एक बाजार है और जीवन-यापन हेतु बुनियादी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु जरूरी वस्तुएं, सेवाएं खरीद-फरोख्त से ही उपलब्ध होती हैं और आज बैंकिंग इन सभी आदान-प्रदान की प्रक्रियाओं को पूर्ण करने का सशक्त माध्यम बन चुकी है और सेवा उपभोक्ता से लेकर सेवा प्रदाता सभी बैंकिंग व्यवस्था के ही ग्राहक हैं। इस प्रकार उपभोक्ता से लेकर विक्रेता या सेवाप्रदाता तक अपना ग्राहक आधार बढ़ाना विनीत भाव से बेहतर सेवा प्रदान करने से संभव हो जाने से भी महत्त्वपूर्ण है। इस बढ़े हुए ग्राहक आधार को अपने साथ जोड़े रखना अर्थात् ग्राहक प्रतिधारण करना तभी संभव है जब हम अपने ग्राहकों को विनीत भाव से बेहतर ही नहीं और भी उत्कृष्ट सेवा प्रदान करना निरंतर जारी रखें। ग्राहक को आकर्षित करने और उसे अपने साथ जोड़े रखने में बिक्री पश्चात सेवा का महत्त्व अभीष्ट है।

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत बैंक की परिभाषा निम्न शब्दों में दी गई है- “ऋण देना और विनियोग के लिए सामान्य जनता से राशि जमा करना तथा चेकों, ड्राफ्टों तथा आदेशों द्वारा माँगने पर उस राशि का भुगतान करना बैंकिंग व्यवसाय कहलाता है और इस व्यवसाय को करनेवाली संस्था बैंक कहलाती है।” समय के साथ कई अन्य वित्तीय गतिविधियाँ जुड़ गईं। उदाहरण के लिए, बैंक वित्तीय बाजारों में महत्त्वपूर्ण खिलाड़ी हैं और निवेश फंड जैसी वित्तीय सेवाओं की पेशकश कर रहे हैं। कुछ देशों (जैसे जर्मनी) में बैंक औद्योगिक निगमों के प्राथमिक मालिक हैं, जबकि अन्य देशों (जैसे संयुक्त राज्य

अमेरिका) में बैंक गैर वित्तीय कंपनियों के स्वामित्व से निषिद्ध रहे हैं। जापान में बैंक को आमतौर पर पार शेयर होल्डिंग इकाई (ज़ाइबत्सू) के रूप में पहचाना जाता है। फ्रांस में अधिकांश बैंक अपने ग्राहकों को बीमा सेवा प्रदान करते हैं। यह तथ्य भी सर्वविदित है कि वर्तमान में अपने अस्तित्व को बनाए रखने के लिए पारंपरिक बैंकिंग से इतर लेन-देन या अन्य वित्तीय कार्य संभालना भारत में बैंकों की मज़बूरी हो गई है। बैंक की क्रियाओं और सेवाओं को चार वर्गों में बाँटा जा सकता है : 1) जनता से राशि लेकर जमा करना, (2) जनता को ऋण तथा अग्रिम धन देना, (3) ग्राहकों के लिए एजेंट बनकर काम करना और (4) विविध सेवाएँ करना।

साफ है कि प्रतिस्पर्धी माहौल में ग्राहकों के लिए भी यह फायदेमंद है जो बैंकों के प्रति ग्राहकों के विश्वास में बढ़ोतरी करेगी। बैंक का लगातार प्रयास ग्राहकों को आधुनिकतम बैंकिंग के अनुभवों से रू-ब-रू करवाने के साथ कारगर और त्वरित सुविधाएं मुहैया करवाना होना चाहिए। बैंकों को अपने उत्पाद ग्राहकों के बीच लोकप्रिय करने हैं तो उनकी सुविधाओं का खासा ध्यान रखना होगा। एक सेमिनार में किसी विद्वान वक्ता द्वारा प्रकट विचारों का स्मरण हो रहा है जहां बताया गया कि वित्तीय समावेशन की संकल्पना बैंकों में सन 2005 से आयी, जब पांडिचेरी के एक छोटे से गाँव “मंगलम” के सभी परिवारों के बैंक खाते खोलकर उन्हें बैंकिंग से जोड़ दिया गया। श्रीमती उषा थोरात की अध्यक्षता में बनी विशेषज्ञों की समिति द्वारा इस आवश्यकता को समझा गया कि वित्तीय उत्पाद या सेवाओं पर सिर्फ अमीर वर्ग का ही आधिपत्य नहीं है उन पर आम जनता का भी पूरा हक होना चाहिए। इसी क्रम में यह उल्लेख करना अन्यथा न होगा कि प्रधान मंत्री जन-धन योजना और अन्य विविध योजनाओं के सफल क्रियान्वयन से बैंकों के ग्राहक वर्ग में निरंतर विस्तार हुआ है अर्थात् वित्तीय समावेशन को साकार रूप प्रदान करने के प्रति सरकारी प्रतिबद्धता और इसमें बैंकों की महती भूमिका स्पष्ट दृष्टिगोचर हुई है। प्रसिद्ध विद्वान सी.के. प्रहलाद ने भी अपनी पुस्तक “The Bottom of Pyramid” में बल देते हुए कहा है कि इस पिरामिड के मजबूत आयताकार

आधार (अर्थात निम्न और मध्य वर्ग) पर जो तवज्जो देंगे वे ही लम्बी दौड़ के घोड़े होंगे, वे ही दीर्घजीवी होंगे।

ऊपर वर्णित तथ्यों का मकसद निबंध को अनावश्यक विस्तार देना कदापि नहीं है वरन सिद्ध आंकड़ों के प्रकाश में यह स्थापित करना है कि बैंकों द्वारा ग्राहकों को अपने से जोड़ने की पारंपरिक रूप से अपनायी जा रही अपनी-अपनी रणनीतियों के अलावा उक्त सरकारी अनिवार्यता के चलते उन्हें एक बहुत विशाल ग्राहक वर्ग बगैर किसी जद्दोजहद के ही स्वतः मिल रहा है या मिल ही गया है। अब बात है बड़ी संख्या में बरबस मिले इस नए ग्राहकवर्ग की सहज सौगात को संजोए रखकर आगे बढ़ते जाने की, जो कि वर्तमान समय की गलाकाट प्रतियोगिता के इस निष्ठुर दौर में निःसंदेह चुनौतीपूर्ण है। पूर्ण प्रतियोगिता से लबरेज बाज़ार में ग्राहक आपसे ही जुड़ा रहे अन्यत्र न जाए ऐसे कारनामे के लिए वशीकरण कौशल की आवश्यकता होती है। मधुर वचन और अपनेपन का व्यवहार निष्ठुर प्राणी को भी अपना बना लेता है और वातावरण भी खुशहाल रहता है। ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात सेवा से न सिर्फ नए-नए ग्राहक बनते हैं बल्कि वे आपसे ही जुड़े भी रहते हैं। बाबा तुलसी ने भी मीठे वचन का यही सहज चमत्कार बताते हुए कहा है-

“तुलसी मीठे वचन तें सुख उपजत चहुं ओर,
वशीकरण यह मन्त्र है तज दे वचन कठोर”।

उपर्युक्त बीजमंत्र के अलावा भी ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात दी जा रही सेवा का अत्यधिक महत्त्व है। इस सेवा में किसी भी बैंक द्वारा उठाए जाने वाले कुछ कदम बेशक महत्त्वपूर्ण हैं। इनमें सबसे पहला है आप अपने ग्राहक को प्रसन्न रखें। इसके लिए आपको सामान्य तौर पर दी जाने वाली आवश्यक सेवा से कुछ अतिरिक्त करना ही होगा जैसे अपने ग्राहक को नाम से पुकारकर उसे यह एहसास कराएं कि आप बैंक के लिए कितने महत्त्वपूर्ण हैं। उनके जन्मदिन पर शुभकामना संदेश कार्ड भेजकर उनका दिल जीतें कि आप उन्हें वैयक्तिक तौर पर सेवा देने के लिए कितने आतुर हैं। आप उनके साथ वही स्नेहपूर्ण अपनत्व का व्यवहार करें जो आप अन्य लोगों से स्वयं के लिए भी चाहते हैं। हां आपके ग्राहक यदि कोई शिकायत लेकर आते हैं तो

उन्हें पूरी तत्परता और ध्यानपूर्वक खुले दिल से सुनकर उनकी परेशानी तुरंत दूर कर उन्हें आश्वस्त करें। अपने शाखा परिसर को साफसुथरा और शांत और सुव्यवस्थित रखें जिससे कि कोई भी आगन्तुक आपका ग्राहक बन आपसे जुड़ना और जुड़े ही रहना चाहे। हमें यह भी नहीं भूलना है कि आजकल बैंकों की प्राणवायु है रिटेल बैंकिंग और डिजिटाइजेशन इस समरांगण का कारगर यंत्र साबित हो रहा है। डिजिटाइजेशन की क्षमताओं का पूरी तरह दोहन करने के लिए बैंकों को बड़े रिटेलरों से सीख लेकर अपने कारोबार का तानाबाना ग्राहकों की ज़रूरतों और उनकी पसंद-नापसंद को केंद्र में रखकर ही बुनना होगा। बिक्री पश्चात् सेवा प्रदान करते समय सदैव याद रहे कि ग्राहकों की सहूलियत के अनुरूप सेवा प्रदान करना ही बैंक का पहला काम है। आज स्मार्ट फोन और टैबलेट के जरिये लेन-देन की वजह से बैंकिंग में काफी इज़ाफ़ा हुआ है।

लेकिन इस प्रक्रिया में बरती गई किसी भी तरह की ढील से ग्राहकों का विश्वास डगमगाने और बिक्री पश्चात दी जाने वाली मनोहर वैयक्तिक सेवा के अभाव में ग्राहक के टूटने की पूरी गुंजाइश रहती है। ध्यान रहे कि एक संतुष्ट ग्राहक जहाँ चार और ग्राहक जोड़ता है वहीं एक असंतुष्ट ग्राहक कुछेक और ग्राहक तोड़ भी सकता है अतः इस मामले के कई जानकारों की राय है और स्टैंडर्ड चार्टर्ड में कंज्यूमर बैंकिंग के सीईओ ने तो अपने एक लेख में लिखा है कि बैंक अपने ग्राहकों से बेहतर और नजदीकी रिश्ते बनाने में नाकाम साबित हो रहे हैं। ग्राहकों को पूरी तरह संतुष्ट करने वाली और सुविधाजनक प्रोडक्ट और सर्विस नहीं मिल पा रही है। नई हकीकत यह है कि ऑनलाइन, मोबाइल बैंकिंग और सोशल मीडिया के ब्रांच से जुड़ जाने के बाद बैंकिंग में जबरदस्त बदलाव हुआ है। बैंकिंग के मल्टी चैनल मिक्स में एटीएम और टेलीफोन भी जुड़े हुए हैं। लेकिन बैंकों के भीतर हुए स्ट्रेटजिक बदलाव की जड़ें गहरी नहीं होने की वजह से उपभोक्ता अपने बैंक के साथ ट्रांजेक्शन करते वक्त जो सुकून चाहता था वह उसे नहीं मिल पा रहा है। बैंकिंग ट्रांजेक्शन के माध्यम विस्तृत हुए हैं और इसके साथ ही बैंकिंग और आसान, सहज और सुविधाजनक हो जानी चाहिए थी। उपभोक्ता को

लगना चाहिए कि उसकी मदद की जा रही है। लेकिन ऐसा नहीं हो पा रहा है।

यदि ऐसा है भी तो अधिक परेशान होने की जरूरत नहीं है क्योंकि बिक्री पश्चात प्रदान की जाने वाली अपनत्व के प्यारभरे अंदाज से लबरेज सेवा हो तो ग्राहक जुड़े ही रहेंगे और सच यह भी है कि बैंकों को सबसे पहले इस बात पर विचार करना होगा कि भले ही बैंकिंग में बदलाव आया हो लेकिन लोगों की वित्तीय जरूरतें पहले जैसी ही हैं। लोगों को अब भी बैंकों में पैसा जमा कराना होता है, भुगतान करना होता है या फिर इसे हासिल करना होता है। उन्हें अपना घर खरीदना होता है या फिर लोन लेना होता है। उन्हें अपना पैसा बढ़ाना होता है या उस पैसे को सुरक्षित रखना होता है। डिजिटाइजेशन से इन उद्देश्यों में कोई बदलाव नहीं हो जाता। बैंकिंग के बुनियादी तत्त्व बरकरार हैं। डिजिटाइजेशन ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा आसानी से मुहैया कराने का एक जरिया है।

बिक्री पश्चात प्रदान की जाने वाली सेवा को और प्रभावी बनाने के लिए बैंकों को यह समझना होगा कि ग्राहकों के व्यवहार को कौन सी चीजें प्रभावित करती हैं और किस तरह बैंकों के एक चैनल एक दूसरे के पूरक बन सकते हैं। आज के समय में बैंकिंग को प्रासंगिक और अड़चन रहित अनुभव बनाने के लिए यह बेहद जरूरी है। इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि बैंकों को अपने ग्राहकों के लिए आंकड़ों तक पहुंच आसान बनानी होगी। उन्हें एक कदम आगे बढ़कर ग्राहकों की जरूरतें समझनी होंगी, उनके व्यवहार के बारे में समझ विकसित करनी होगी और ग्राहकों की ओर से उठाए जाने वाले कदमों को आसान बनाना होगा। कस्टमर इंटरफेस को इस तरह बनाना होगा ताकि यह ग्राहकों की व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा कर सके। बैंकिंग प्रोसेस आसान होनी चाहिए। उदाहरण के लिए सारे प्रोडक्ट और सर्विस के लिए वन क्लिक फंक्शन की जरूरत है। बैंकों को हर चैनल में उपभोक्ताओं के साथ संवाद बढ़ाना होगा। किसी ग्राहक को नए फिक्स डिपॉजिट प्रोडक्ट के बारे में जानने के लिए किसी ब्रांच में जाने की जरूरत पड़ सकती है। यहां किसी टेबलेट पर उसे सारी प्रक्रिया समझाने की सुविधा होनी चाहिए और फिर किसी एटीएम से ट्रांजेक्शन की व्यवस्था भी। बातचीत लगातार

होनी चाहिए और इसमें सहजता का पुट होना चाहिए। बैंकों को ग्राहकों के निकट आने और इसे व्यक्तिगत टच देने के हर मौके का फायदा उठाना होगा। आरबीआई का कहना भी है, “बैंक के ग्राहकों के साथ बेहतर बर्ताव जरूरी है। बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहकों की सेवा का मसला बेहद महत्वपूर्ण बन रहा है क्योंकि यह सार्वजनिक हितों को पूरा करने वाला एक महत्वपूर्ण संस्थान है। इस काम को सफल बनाने के लिए बैंकों में मानव संसाधन विकास विभाग को प्रभावी होना होगा और शाखा कार्यालयों में फ्रंट लाइन स्टाफ की तैनाती उनकी योग्यता, मधुरता और प्रभावोत्पादकता को देखकर ही करनी होगी।

अंततोगत्वा उपर्युक्त विमर्श हर प्रकार से इसी निष्कर्ष पर पहुंचता है कि ग्राहक ही किसी भी कारोबार के प्राण हैं और किसी भी व्यवसाय को जिंदा रखने के लिए ग्राहक जोड़ना किसी भी दौर में जहाँ बेहद आवश्यक होता है वहीं उससे भी महत्वपूर्ण होता है ग्राहक को अपने साथ सदा-सर्वदा जोड़े रखने हेतु “ग्राहक आधार बढ़ाने में बेहतर सेवा और ग्राहक प्रतिधारण में बिक्री पश्चात उत्कृष्ट सेवा का महत्व”। कोई भी बैंक जो ग्राहक को आदर सत्कारपूर्वक सौहार्दपूर्ण मधुर व्यवहार सहित बिक्री पश्चात सेवा प्रदान करे, समझ लीजिए वह दीर्घजीवी या कालजयी हो सकता है। जिस बैंक के ग्राहक उस पर मेहरबान हैं उसे बाजार की किन्हीं भी विकट परिस्थितियों में लड़खड़ाना नहीं पड़ता क्योंकि उसके दीप में बिक्री पश्चात आदर सत्कारपूर्वक सौहार्दपूर्ण मधुर सेवा का स्नेह होता है जो उस दीप की लौ को किन्हीं भी झंझावात या तूफान में बुझने नहीं देता। ऐसा ही तो भाव दो मशहूर शायरों के निम्न शेर में है जिन्हें उद्धृत कर इस निबंध को विराम देना श्रेयस्कर रहेगा -

“अब हवाएं ही करेंगी रोशनी का फैसला,
जिस दिए में जान होगी वो जला रह जाएगा”

और

“फ़ानूस बनकर जिसकी हिफ़ाजत खुद हवा करे,
वो शमा कैसे बुझे जिसे रौशन खुदा करे”।

बस इतना ही।।

○○○

भारतीय बैंकिंग – वर्तमान दशा एवं सुधारों की दिशा

कारोबार के बहुत सारे क्षेत्र हैं। बैंकिंग भी उनमें से एक है। वर्ष 2016 के शुरू के कुछ महीनों को लें तो पाएंगे कि इस अवधि में भारत में शायद ही किसी कारोबार को लेकर इतनी चर्चा हुई हो जितनी कि बैंकिंग कारोबार को लेकर। राष्ट्रीयकरण के बाद भारतीय बैंकिंग उद्योग इतने ध्यान का केंद्र कभी नहीं रहा। आज राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय मीडिया में भारत में बैंकों और बैंकिंग की स्थिति को लेकर काफी कुछ पढ़ने और सुनने को मिल रहा है। यह चर्चा अच्छे के लिए होती तो खुशी की बात थी, पर चर्चा का कारण बैंकों का खराब स्थिति में होना है।

वर्ष 1947 में देश को स्वतंत्रता मिलने के पश्चात भारतीय बैंकिंग प्रणाली अनेक बदलावों से गुजरी है। जिन बड़े बदलावों से हम सभी परिचित हैं उनमें वर्ष 1969 एवं 1980 में बैंकों के राष्ट्रीयकरण, 1991 एवं 1995 में नरसिंहम समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन आदि को शामिल किया जा सकता है। इनसे इतर भी बैंकों में अनेक नए नियमों को लागू किया गया, पुराने नियम संशोधित किए गए और नई श्रेणी के बैंक (भुगतान बैंक आदि) खोलने हेतु लाइसेंस जारी किए गए। यह सब कुछ करने



विजय प्रकाश श्रीवास्तव
बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

के पीछे उद्देश्य यह रहा कि देश में बैंकिंग सुविधाओं की व्यापक पहुँच हो तथा भारतीय बैंकिंग प्रणाली बैंकिंग के अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप हो।

विश्व में भारतीय बैंकिंग प्रणाली की छवि एक सुदृढ़ बैंकिंग तंत्र के रूप में रही है। वर्ष 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट ने बहुत से विकसित देशों के बैंकिंग तंत्र के साथ-साथ उनकी अर्थव्यवस्था को भी हिलाकर रख दिया। परंतु हमारे देश की अर्थव्यवस्था पर शायद ही इस संकट का कोई बड़ा प्रतिकूल असर हुआ। इसका श्रेय देश के केंद्रीय बैंक की नीतियों और इसके द्वारा बैंकों पर लागू अनुशासन को दिया जाता है। भले ही भारतीय बैंकिंग उद्योग में एक के बाद एक कई सुधार लागू किए गए हों, वित्तीय विशेषज्ञों एवं अर्थशास्त्रियों के एक वर्ग की राय में इन्हें पर्याप्त नहीं माना गया है। उनके दृष्टिकोण में भारत में बैंकिंग सुधारों का दायरा और व्यापक बनाने की जरूरत है। केंद्र में आई नई सरकार भी उदारकरण की हिमायती है तथा सत्ता में आने के समय से ही बैंकिंग सुधारों की बात कर रही है। ज्ञान संगम 1 तथा 2 का आयोजन इन सुधारों पर चर्चा के लिए ही किया गया।

अभी जो संकेत मिल रहे हैं उनके अनुसार भारतीय बैंकिंग में सुधारों का नया दौर शुरू होने वाला है। विगत 4-6 तिमाहियों में सरकारी क्षेत्र के कई बैंकों ने अपने जो वित्तीय परिणाम घोषित किए हैं वे काफी निराशाजनक रहे हैं। लेकिन इन परिणामों का खराब होना केवल संबंधित तिमाहियों के खराब निष्पादन का निष्कर्ष नहीं है। यह विगत कई वर्षों के निष्पादन से संबंधित है।

आज बैंकिंग कारोबार का दायरा अत्यधिक व्यापक हो चुका है और इसमें विभिन्न प्रकार के वित्तीय कार्यकलाप शामिल

कर लिए गए हैं पर बैंकों का जो प्राथमिक कार्य है वह अभी भी चल रहा है तथा आगे भी चलता रहेगा। यह प्राथमिक कार्य है जनता से जमाराशियां जुटाना और इसका कुछ हिस्सा प्रारक्षित रखकर शेष राशि को ऋण के रूप में वितरित करना। ऋणों पर मिलने वाला ब्याज बैंकों की आय का प्रमुख जरिया है। लेकिन इन ऋणों का एक बड़ा हिस्सा आज भारतीय बैंकों के लिए गंभीर समस्या का रूप ले चुका है। अनुत्पादक आस्तियां आज बैंकों के लिए सबसे बड़ी चुनौती हैं जिसे लेकर संबंधित बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं सरकार सभी चिंताग्रस्त हैं। बैंकिंग उद्योग की इस दशा ने बैंकिंग सुधारों की आवश्यकता की ओर हम सबका ध्यान फिर से दिलाया है।

जोखिम बैंकिंग कारोबार का अभिन्न अंग है। जब बैंक ऋण प्रदान करते हैं तो इसमें भी कई प्रकार के जोखिम होते हैं। इन्होंने में से एक है ऋणी द्वारा ऋण न चुकाए जाने का जोखिम। बैंकिंग में एक सीमा तक सामान्य समझा जाने वाला यह जोखिम अब भयावह रूप ले चुका है। बैंकों को उनके द्वारा दिया गया ऋण यदि चुकाने की निर्धारित तिथि तक ब्याज सहित नहीं लौटाया जाता तो बैंक निर्धारित मानदंडों के अनुसार इसे अनुत्पादक आस्ति घोषित करते हैं। अनुत्पादक आस्तियां बैंकों को कई प्रकार से हानि पहुंचाती हैं। इससे बैंकों के पास ऋण देने हेतु निधियां कम हो जाती हैं और जो समय वे नया कारोबार जुटाने में लगा सकते थे वह खराब ऋणों की वसूली में लगाना पड़ जाता है।

बैंक अपने पोर्टफोलियो से अनुत्पादक आस्तियों को हटाने के लिए लगातार प्रयासरत रहे हैं। अब यह प्रयास एक प्रकार से जंग का रूप ले चुका है। भारतीय रिज़र्व बैंक का बैंकों को निर्देश है कि अनुत्पादक आस्तियों की रिपोर्टिंग में पूरी पारदर्शिता बरती जाए और 31 मार्च 2017 के लिए बैंकों के तुलन पत्र के आंकड़े बिलकुल साफ सुथरे हों। वर्ष 2016 की पहली तिमाही में बैंकों ने खराब ऋणों की वसूली के लिए गंभीर कोशिश की है और उनकी कोशिश के परिणाम भी निकले हैं। अनुत्पादक आस्तियों की समस्या से बैंक पूरी तरह तो शायद नहीं उबर सकते परंतु आस्तियों का समय पर और सही वर्गीकरण, रिपोर्टिंग में पूर्ण पारदर्शिता और ऐसे ऋणों की वसूली हेतु बिना देरी के प्रयास

प्रारंभ करना यदि बैंकों की कार्य संस्कृति का स्थायी अंग बन जाता है तो इसे बैंकिंग सुधारों का एक महत्वपूर्ण पक्ष माना जाना चाहिए। यहाँ कुछ और बातों का उल्लेख करना जरूरी हो जाता है। बैंकों ने ऐसे बहुत से ऋणों, जो खराब हो चुके थे या होने वाले थे; की पुनर्रचना अर्थात् रिस्ट्रक्चरिंग की, इस उम्मीद के साथ कि ऋणियों का कारोबार/ उद्यम फिर से पटरी पर लौटेगा और वे ऋण तथा ब्याज की बकाया राशि चुकाने में सक्षम हो सकेंगे। पर ज्यादातर मामलों में ऐसा नहीं हुआ। पुनर्रचना की प्रक्रिया में बैंकों द्वारा लगाए गए समय का नुकसान तो हुआ ही, ऋणों की वसूली और विलंबित होती चली गई। बैंकों ने इन अनुभवों से सबक लिया है और अब वे ऋणों की पुनर्रचना में अधिक विवेकपूर्ण होते हुए सावधान रहेंगे। इस हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को चेताया भी है। ऐसे मामले पाए गए जिनमें ऋणों की पुनर्रचना हेतु ऋणी के अनुरोध के पीछे इरादा नेक नहीं था और वे सिर्फ समय खींचना चाहते थे। बैंकों द्वारा भी ऐसे इरादों को समझने में कहीं न कहीं भूल हुई। ऋणियों का एक वर्ग ऐसा है जो बैंकों से मिलने वाली ऋण सुविधाओं का सदुपयोग कम और दुरुपयोग ज्यादा करता है। बैंक अनुत्पादक आस्तियों को लेकर ज्यादा सख्त रहेंगे तो ऐसे तत्त्वों से बचना आसान होगा।

जैसा पहले भी उल्लेख किया गया है, नवीन बैंकिंग सुधारों की दिशा तय करने के लिए केंद्र सरकार ने ज्ञान संगम आयोजित करना शुरू किया है। ज्ञान संगम एक मंच है जिस पर सरकारी एवं वित्त मंत्रालय के प्रतिनिधि, बैंक कार्यपालक तथा अर्थशास्त्री आदि एकत्र होकर देश की अर्थव्यवस्था का अध्ययन करते हैं तथा इसे सुदृढ़ बनाने के उपायों पर विचार-विमर्श करते हैं। ज्ञान संगम में बैंकों के कार्यनिष्पादन की भी समीक्षा होती है तथा बैंकिंग सुधारों का मार्ग प्रशस्त किया जाता है। पहला ज्ञान संगम वर्ष 2015 में आयोजित किया गया था। मार्च 2016 के प्रथम सप्ताह में आयोजित दूसरे ज्ञान संगम में जिन बातों पर सबसे अधिक ज़ोर दिया गया उनमें शामिल हैं - अनुत्पादक आस्तियों की वसूली, बैंकों की सेहत में सुधार तथा उनका पुनःपूंजीकरण, बैंकों में अभिशासन की बेहतरी तथा विलयन।

आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा घोषित अनुत्पादक

आस्तियों के आंकड़ों पर आश्चर्य भले ही व्यक्त किया जा रहा हो, पर सच्चाई यह है कि केवल 4-6 तिमाहियों में ही अचानक इन आस्तियों में बढ़ोतरी नहीं हुई है। इस बढ़ोतरी का कारण पूर्व में अघोषित अनुत्पादक आस्तियों को सामने लाना भी बताया जा रहा है। वर्ष 2015-16 हेतु बैंकों के वित्तीय परिणाम उनकी वास्तविक स्थिति दर्शाने वाले हैं।

सार्वजनिक क्षेत्र के 24 बैंकों ने दिसंबर 2014 की तिमाही में 6970 करोड़ का लाभ कमाया था पर 2015 की इसी तिमाही में उन्हें 10911 करोड़ का घाटा उठाना पड़ा। जैसी संभावना थी शेयर बाज़ार की प्रतिक्रिया भी नकारात्मक रही और जिन बैंकों ने भी घाटा दर्शाया है उनके शेयरों का भाव नए निचले स्तर को छू रहा है। शेयर बाज़ार का रुझान यह भी दर्शाता है कि एक बार जब बैंक अपने तुलन पत्र को बिलकुल दुरुस्त कर वापस पटरी पर लौटेंगे तो बाज़ार उनकी फिर से रेटिंग (रि-रेटिंग) करेगा। जब तक बैंकों का बाज़ार मूल्यन नीचा है, उनके लिए बाज़ार से पूंजी जुटाना भी आसान नहीं होगा। यह तय है कि दो वर्षों पहले तक बैंक लाभप्रदता के जिस स्तर पर थे उस तक वापस पहुँचने के लिए बैंकों को काफी इंतज़ार करना पड़ेगा।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक पूंजी की कमी का सामना भी कर रहे हैं। इस कमी के पीछे मुख्य कारण अनुत्पादक आस्तियों का बड़ा आकार है। पूंजीकरण हेतु बैंकों को सरकार की तरफ से आश्वासन भी मिल चुका है। वर्ष 2010 से सरकार ने बैंकों को 67,734 करोड़ रुपए की पूंजी उपलब्ध कराई है तथा 70,000 करोड़ रुपए की पूंजी और प्रदान करने हेतु सहमत हो चुकी है। देश में बैंकिंग के हालात पर नज़र रखने वाले विशेषज्ञ इस 70,000 करोड़ रुपए की पूंजी को पर्याप्त नहीं मानते। आशा की जा रही है कि सरकार इसमें और भी राशि जोड़ेगी। पूंजीकरण से बैंकों की वित्तीय सेहत में सुधार जरूर होगा लेकिन बैंकों को मुश्किलों से उबरने के लिए सिर्फ पूंजीकरण पर्याप्त नहीं है। साफ सुथरे तुलन पत्र एवं पर्याप्त पूंजी के होते हुए भी बैंक अगर पुराने तरीके से काम करते रहे तो उन्हें फिर से खराब समय देखना पड़ सकता है। बैंकों को अपने कारोबार में तमाम बाहरी जोखिमों का सामना करना पड़ता है जिनमें से कुछ उनके नियंत्रण में और

कुछ नियंत्रण से परे होते हैं। इन जोखिमों का प्रबंधन करने के साथ बैंकों को अपने आंतरिक जोखिमों को भी नियंत्रित करना है। इन जोखिमों को समझने में बैंकों से कई बार भूल हो जाया करती है। स्वीकृति पूर्व एवं पश्चात आकलन, ऋण निगरानी एवं उपयुक्त दस्तावेज़ लेने में चूक इस तरह के जोखिम के कुछ उदाहरण हैं। पेशेवर नजरिए से निर्णय न लेना, बाहरी दबाव में आकर फैसले लेना भी आंतरिक जोखिम का कारण हो सकता है। सभी बैंकों के अपने निदेशक मंडल हैं जिनका कार्य बैंक के शीर्ष प्रबंधन का मार्गदर्शन करना होता है। निदेशकगण यदि बैंक के कारोबार को समझते हों तभी वे प्रबंधन वर्ग को सही दिशा दिखाने में समर्थ होंगे। अतः यदि बैंकिंग सुधारों को अगले स्तर तक ले जाना है तो सरकार को सुनिश्चित करना होगा कि बैंकों के निदेशक मंडल में केवल उन लोगों को स्थान मिले जो बैंक के हितों के प्रति समर्पित हों और विवेकपूर्ण तरीके से बैंक को सही दिशा में लेकर चलें। वर्ष 2014 में जारी पी. जे. नायक समिति की रिपोर्ट में भी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के निदेशक मंडलों के अभिशासन में सुधार लाने पर ज़ोर दिया गया था। रिपोर्ट के अनुसार इस सुधार को आवश्यक इसलिए माना गया क्योंकि कारोबारी रणनीति, जोखिम प्रबंधन तथा बैंकों को मुश्किलों से उबारने के प्रति बोर्ड उतने उद्देश्यपरक नहीं रहे जैसा कि होना चाहिए था।

सरकार ने हाल में एक बैंक बोर्ड ब्यूरो का गठन किया है। दरअसल इस तरह के ब्यूरो के गठन की सिफ़ारिश भी पी. जे. नायक समिति की रिपोर्ट में ही की गई थी। नायक समिति का प्रस्ताव था कि सरकार बैंकों के अभिशासन से अपने को दूर रखे। इस दृष्टि से वर्ष 1970 एवं 1980 के बैंक राष्ट्रीयकरण अधिनियम, भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम तथा भारतीय स्टेट बैंक (अनुषंगी बैंक) अधिनियम को वापस लेकर सभी बैंकों को कंपनी अधिनियम के तहत लाने की बात की गई थी। समिति की राय यह भी थी कि एक बैंक निवेश कंपनी (बीआईसी) का गठन किया जाए और सरकार अपनी समस्त बैंक होल्डिंग इसे अंतरित कर दे। साथ ही बैंकों पर शासन की जो शक्तियाँ सरकार के पास हैं, वे भी इस कंपनी को दे दी जाएँ। नायक

समिति के सुझाव में तीन चरणों का उल्लेख है। पहले चरण में बैंक निवेश कंपनी द्वारा अपना कार्य शुरू करने तक बैंक बोर्ड ब्यूरो को सशक्त करना। इस बोर्ड में पूर्व में वरिष्ठ बैंकर रह चुके अनुभवी लोगों को रखा जाना है जो बैंकों के अध्यक्ष, कार्यपालक निदेशक सहित बोर्ड के सदस्यों की नियुक्ति पर अपनी सलाह देंगे। दूसरे चरण में बैंक बोर्ड ब्यूरो का कार्य बैंक निवेश कंपनी को सौंप दिया जाएगा जो बैंक बोर्डों को पेशेवर बनाने पर भी जोर देगी। अंतिम चरण में बैंक निवेश कंपनी द्वारा अपनी अधिकांश शक्तियाँ बैंक बोर्डों को सौंप दी जाएंगी। इसके पश्चात बैंक निवेश कंपनी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों हेतु सिर्फ होल्डिंग कंपनी के अधिकारों का प्रयोग करेगी। एक तरफ विशेषज्ञ बैंकों द्वारा रिपोर्टिंग व तुलन पत्र को पूर्णतः पारदर्शी बनाने की वित्त मंत्रालय एवं भारतीय रिज़र्व बैंक की मुहिम की भरपूर प्रशंसा कर रहे हैं तो दूसरी तरफ उनके द्वारा यह भी कहा जा रहा है कि बैंकिंग सुधारों की गति में तेजी लाने की जरूरत है। एक आकलन में बताया गया है कि यदि नायक समिति की रिपोर्ट आने के तुरंत बाद से ही सुधारात्मक कदम उठाए गए होते तो बैंकों के सामने आज मुश्किलें कम होतीं तथा बैंक मेक इन इंडिया, स्किल इंडिया तथा स्टार्ट अप इंडिया जैसे महत्वाकांक्षी अभियानों में योगदान करने हेतु बेहतर स्थिति में होते।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के समक्ष एक और कटु यथार्थ आ खड़ा हुआ है। बाज़ार में उनकी हिस्सेदारी घटती जा रही है। इसका लाभ उठाकर निजी क्षेत्र के बैंक बाज़ार में अपनी पैठ मजबूत करते जा रहे हैं। वर्ष 2015 में आस्ति गुणवत्ता, लाभप्रदता, ऋणों में वृद्धि जैसे सभी पैमानों पर सरकारी बैंक निजी बैंकों से पीछे रहे। उदाहरण के लिए देखें तो वर्ष के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की संकटग्रस्त आस्तियों में 14.1 प्रतिशत की वृद्धि हुई जबकि निजी बैंकों के लिए यह वृद्धि 4.6 प्रतिशत तथा देश में मौजूद विदेशी बैंकों हेतु 3.4 प्रतिशत रही। आस्ति गुणवत्ता पर दबाव के चलते सरकारी बैंक ऋण देने में ज्यादा सावधानी बरत रहे हैं। लाभप्रदता की बात करें तो वित्त वर्ष 2015-16 के पहले 6 महीनों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का कर उपरांत लाभ 22.7 प्रतिशत नीचे आ गया जबकि इसी

अवधि में निजी बैंकों तथा विदेशी बैंकों द्वारा उनके लाभ में क्रमशः 11.5 प्रतिशत एवं 4.6 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। ये सभी आंकड़े वित्तीय स्थिरता पर जारी भारतीय रिज़र्व बैंक की रिपोर्ट से लिए गए हैं।

ब्रिकवर्क रेटिंग्स द्वारा प्रकाशित एक शोध रिपोर्ट में बताया गया है कि वित्त वर्ष 2015 के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपनी बाज़ार हिस्सेदारी का 2 प्रतिशत खो चुके हैं। प्रतिशत की यह मात्रा छोटी लगती है पर यदि बाज़ार के आकार के संदर्भ में देखें तो पता चलेगा कि इसकी राशि कितनी बड़ी होगी। यदि यह प्रवृत्ति बनी रही तो वित्त वर्ष 2018 के आखिर तक सरकारी बैंकों का बाज़ार हिस्सा 75 प्रतिशत से घटकर 71 प्रतिशत रह जाएगा जिसका लाभ निजी बैंकों को मिलेगा। एक बार बैंक जब अनुत्पादक आस्तियों पर नियंत्रण हासिल कर लेते हैं तो उनके लिए अगली चुनौती अपने ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता को बनाए रखने की होगी। इसके साथ उन्हें अपनी खोई बाज़ार हिस्सेदारी वापस लेने के प्रयास में जुटना होगा। इस प्रयास में सफल होने के पश्चात ही वे इस हिस्सेदारी में वृद्धि के विषय में सोच सकेंगे।

बैंकिंग के कारोबार में सरकारी व निजी बैंक दोनों हैं। पर एक ही कारोबार में होते हुए भी दोनों के कारोबारी मॉडल में एकरूपता नहीं है। हालांकि सभी बैंकों के लिए देश में विनियामक भारतीय रिज़र्व बैंक है, पर ऐसा माना जाता है कि अपने परिचालनों में निजी बैंक ज्यादा स्वतंत्र हैं।

अब समय आ गया है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने कारोबारी मॉडल की समीक्षा कर इसे बदलते समय की जरूरतों के अनुरूप ढालें। जो बेहतर प्रथाएँ उनके ध्यान में आती हैं उनकी व्यवहार्यता का आकलन कर चुनी हुई प्रथाओं को अपनाने हेतु उन्हें आगे आना चाहिए। सरकार बैंकों की सेहत सुधारने एवं उन्हें अपने संचालन में और स्वायत्तता देने के लिए तत्पर है। भले ही आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक कठिनाई की स्थिति से गुज़र रहे हों पर 6-8 तिमाहियों के पश्चात हम उन्हें ज्यादा मजबूत एवं सकारात्मक स्थिति में देख सकेंगे, इसमें संदेह नहीं।

○○○

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक : सुधार की आवश्यकता

किसी भी अर्थव्यवस्था के विकास के लिए बैंकों की भूमिका उसी रूप में होती है जैसे कि जीवित शरीर के लिए रक्त की आवश्यकता। कोई भी अर्थव्यवस्था बिना स्वस्थ बैंकिंग व्यवस्था के विकास नहीं कर सकती। इसके विपरीत यह दुःखद है कि भारत के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की, जो कुल ऋण वितरण के 75 प्रतिशत के लिए जिम्मेदार हैं, स्थिति बहुत खराब है। आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सेहत सरकार के लिए भी एक बड़ी चुनौती बनी हुई है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के ऊपर ऋण वितरण का भारी दबाव है, जिससे इन बैंकों का पर्याप्त पूंजी आधार खत्म हो चुका है। ऐसा इसलिए हुआ क्योंकि इन बैंकों ने बड़े व्यावसायिक समूह को ऋण दिया, जिन्होंने राजनीतिक रूप से ताकतवर होने के कारण बैंकों के बड़े ऋण को नहीं चुकाया है। बैंकों की वसूली के मापदण्ड भी अलग-अलग हैं। यदि एक आम आदमी बैंक ऋण का भुगतान नहीं कर पाता तो उसे डिफाल्टर कहा जाता है, जिसकी एवज में बैंक उसकी संपत्ति



डॉ. नरेंद्र पाल सिंह¹

(कार, मकान इत्यादि) जप्त कर सकता है या फिर जबरन वसूली भी कर सकता है जबकि अमीर और कॉर्पोरेट कंपनियां बैंकों को भुगतान नहीं करतीं तो इसे नान परफॉर्मिंग असेट्स (एनपीए) अथवा अनर्जक आस्तियां कहा जाता है। बैंक इन कंपनियों की संपत्ति जप्त करने के बजाय डूबंत ऋण का पुनः नियोजन करने में जुट जाते हैं। आम आदमी इस बात को कभी नहीं समझ पाता कि किस तरह शब्दों में बदलाव लाकर बड़े अपराधों को भी छिपाया जा सकता है। बैंकों का एनपीए आज चिंताजनक स्तर पर पहुँच चुका है मगर यह आज भी चर्चा में नहीं है। वर्ष 2008-09 में 74 हजार करोड़ रुपये की किसानों की ऋण माफी को बार-बार याद दिलाया जाता है मगर बैंकों के बढ़ते एनपीए पर, जिसके लिए कॉर्पोरेट्स जिम्मेदार हैं, शायद ही कोई बात होती है। पिछले तीन वित्त वर्षों के दौरान उन्नीस राष्ट्रीयकृत बैंकों ने 1.14 लाख करोड़ रुपये के ऋण को न वसूल हो सकने वाले डूबंत खाते में डाल दिया। एक अन्य रिपोर्ट के मुताबिक 7.32 लाख करोड़ रुपये का ऋण आश्चर्यजनक रूप से सिर्फ दस कंपनियों को स्वीकृत एवं प्रदान किया गया।

भारतीय रिज़र्व बैंक के (तत्कालीन) गवर्नर डॉ. रघुराम राजन ने दाबोस से एक बार फिर चेताया है कि बैंकिंग क्षेत्र के इन न चुकाये जाने वाले ऋणों के खिलाफ अगर तत्काल कोई कार्रवाई नहीं की गयी तो स्थिति नियंत्रण से बाहर जा सकती है। यदि बैंकिंग क्षेत्र के बुरे ऋण की समस्या बिगड़ती है, तो अर्थव्यवस्था के वर्ष 2016 में वैश्विक अपस्फीति के नये चक्र में फंसने का खतरा है। मुट्ठी भर व्यावसायियों ने बैंकों से भारी ऋण लिया है और ऋण न चुका पाने के कारण उन्होंने शेष अर्थव्यवस्था

¹ एसोसिएट प्रोफेसर, वाणिज्य विभाग, साहू जैन कॉलेज नजीबाबाद - 246763 (उ.प्र.) email - drnps62@gmail.com
पता - ए/1, आदर्श नगर नजीबाबाद - 246763 (उ.प्र.)

के ऋण का गला घोट दिया है। जिन दस व्यावसायिक समूहों ने 7.32 लाख करोड़ रुपये का ऋण लिया है वे अब उसका ब्याज चुकाने के लिए जूझ रहे हैं। इनमें से ज्यादातर कंपनियों ने ऊर्जा, सड़क, दूर संचार जैसी बुनियादी संरचनाओं के क्षेत्र या स्टील में भारी निवेश किया है, जहाँ दुनिया भर में कीमतें गिर गयी हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के शेयरों के मूल्य इतने नीचे आ गये हैं कि इन्होंने इसे अपने बुक वैल्यू से भी कम पर उद्धृत करना शुरू कर दिया है। अब हालत यह है कि भारत के ज्यादातर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की बाजार पूंजी गिरकर 2.4 लाख करोड़ रुपये रह गई है, जो निजी क्षेत्र के एकमात्र बैंक एचडीएफसी के बाजार मूल्य से भी कम है। अतः करदाताओं के पैसे का इस स्तर पर पूर्ण उपयोग नहीं किया गया, जो सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के पूंजी आधार को निर्मित करता है। इसी कारण भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर द्वारा खराब ऋणों, (जिनके ब्याज पिछले दो तिमाही से नहीं चुकाये गये हैं) का पूरी तरह से खुलासा करने के लिए प्रावधान करने के लिए कहा है।

सर्वाधिक कर्ज में फंसे दस समूह में रिलायंस एडीएजी पर 1.14 लाख करोड़ रुपये, एस्सार ग्रुप पर 1.01 लाख करोड़ रुपये, वेदांता ग्रुप पर 79,433 करोड़ रुपये, अडानी ग्रुप पर 74,900 करोड़ रुपये, जेपी ग्रुप पर 61,285 करोड़ रुपये, जेएसडब्ल्यू ग्रुप पर 56,000 करोड़ रुपये, जीआरएम ग्रुप पर 48,000 करोड़ रुपये, विडिओकॉन ग्रुप पर 45,000 करोड़ रुपये, लैंको ग्रुप पर 40,000 करोड़ रुपये, जेबीके ग्रुप पर 25,000 करोड़ रुपये शामिल हैं, जो चीन से उत्पन्न अपस्फीति से जूझ रहे हैं। अनुमानतः 7.32 लाख करोड़ रुपये के सकल ऋण में लगभग 3 करोड़ रुपये का ऋण दिवालिया होने की स्थिति में है। अकेले राष्ट्रीयकृत बैंकों का डूबंत ऋण दो लाख करोड़ के आस-पास है। दस सर्वाधिक ऋण समूह में किंग फिशर के मालिक विजय माल्या पर स्टेट बैंक समेत 17 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का 9 हजार करोड़ रुपये से अधिक का ऋण बकाया है, विजय माल्या की अधिकतर संपत्तियां विदेशों में हैं। इसके बावजूद बैंकों ने इनको ऋण स्वीकृत किया, बाद में किंग फिशर कंपनी धराशायी हो गयी और ऋण एनपीए की श्रेणी में चला गया।

बढ़ते एनपीए के कारण

बैंकों के ऋण संविभाग में बढ़ता एनपीए चिंता का कारण बना हुआ है क्योंकि एनपीए हुए ऋणों से कुछ मिलता तो है नहीं बल्कि उन पर अतिरिक्त व्यय ही करना पड़ता है, जो बैंक के लिए हितकर नहीं होता। इससे बैंकों की लाभप्रदता प्रभावित होती है। आज बढ़ता एनपीए बैंकों के लिए एक चुनौती बन चुका है। बढ़ते एनपीए के प्रमुख कारण निम्न हैं -

- बैंकों द्वारा राजनैतिक प्रभाव में आकर अथवा अनुचित तरीका अपनाकर ऋण स्वीकृत करना।
- बैंकों द्वारा ऋण प्रदान करते समय पात्र का चुनाव न कर पाना और ऋण प्रक्रिया में अनावश्यक देरी करना।
- ऋण प्रदान करते समय ऋणी एवं गारंटर तथा उनकी संपत्तियों के बारे में अधूरी जानकारी प्राप्त करना।
- ऋण प्रस्तावों एवं खातों में बैंक की निर्धारित प्रक्रिया एवं मानदण्डों में चूक रहना।
- ऋण खातों में ब्याज एवं किस्त नियमित रूप से जमा न होना।
- ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा ऋण का उपयोग निर्धारित उद्देश्यों में न कर गैर उत्पादक कार्यों में करना।
- ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा सरकार की ऋण माफी अथवा ऋण वसूली को स्थगित करने की घोषणा करने का इंतजार करना।
- बैंकों द्वारा निर्धारित ऋणों के लक्ष्य की प्राप्ति हेतु ऋण नीतियों तथा दिशा-निर्देशों में ढील बरतना।
- ऋण प्राप्तकर्ता द्वारा व्यापार में वित्तीय कुप्रबंध के कारण बाजार में उत्पादन की मांग का कम होना।
- बैंकों द्वारा ऋण प्रदान करने के बाद वसूली प्रक्रिया में ढील बरतना।
- ऋण वसूली की धीमी कानूनी प्रक्रिया।

एनपीए का प्रबंधन

एनपीए के प्रबंधन में ऋणों की निगरानी और वसूली दोनों बातें बहुत ही महत्वपूर्ण हैं। साथ ही बैंकों के लिए आस्तियों की



गुणवत्ता को बनाए रखना भी आवश्यक है। ऋणों की निगरानी के कार्य का मुख्य उद्देश्य बैंक द्वारा निर्धारित मानदण्डों के अनुसार ऋण राशि का संवितरण, ऋण राशि की सुरक्षा, खातों का सामान्य अपेक्षा के अनुरूप संचालित होना तथा इसे निष्पादित आस्ति के रूप में रखना सुनिश्चित किया जाना है। ऋण सीमा की स्वीकृति के साथ ही निगरानी प्रक्रिया शुरू हो जाती है। कोई भी ऋण खाता अचानक खराब नहीं हो जाता बल्कि खराब होने से पहले बैंक को पर्याप्त संकेत मिलते हैं और यह बैंक पर निर्भर करता है कि इन संकेतों पर लगातार निगरानी रखते हुए आवश्यक कार्रवाई प्रारंभ की जाए ताकि खातों के स्लिपेज को रोका जा सके। कुछ अन्य तकनीकी कारणों जैसे प्रतिभूतियों का निरीक्षण न करना, दस्तावेजों में त्रुटि, स्टॉक विवरण प्रस्तुत न करने से भी खाता संवेदनशील आस्ति में आ जाता है। मॉकरन में दिखने वाले खातों में सही समय पर निगरानी कर स्लिपेज को काफी हद तक रोका जा सकता है।

ऋण खातों को एनपीए होने से बचाने के लिए वसूली प्रक्रिया

बैंक में जितना महत्वपूर्ण ऋण वितरण है, उससे अधिक महत्वपूर्ण ऋणों की वसूली है। बैंक ऋणों को क्षेत्रानुसार विभाजित कर वसूली की नीति को अपना सकता है। वसूली उपायों में अनुस्मारक, व्यक्तिगत अनुवर्ती कार्रवाई, वसूली कैम्प, बीमार इकाइयों का पुनरुद्धार, कॉर्पोरेट ऋणों की भुगतान अनुसूची में परिवर्तन, एकबारगी समझौता, बोर्ड ऑफ इंडस्ट्रियल एण्ड फाइनेंशियल रिकंस्ट्रक्शन, अनुदान का समायोजन, जमानतदारों,

दोस्तों तथा रिश्तेदारों के माध्यम से समझाना, विशेषीकृत शाखाओं एवं एजेंटों के माध्यम से वसूली, ऋण प्रतिभूतियों को एसेट्स रिकंस्ट्रक्शन कंपनी को बेचना, लोक अदालत, दीवानी मुकदमे में फैसले से पहले कुर्की, रेवेन्यू वसूली अधिनियम के तहत वसूली, ऋण वसूली प्राधिकरण तथा सरफेसी अधिनियम, 2002 आदि शामिल हैं। ऋण वसूली के लिए बैंकों के पास उपलब्ध सभी उपायों में सरफेसी सबसे प्रभावी अस्त्र है। इसमें बैंक अपने पास उपलब्ध जमानत के रूप में रखी गयी ऋणी की आस्तियों को अपने अधिकार में कर लीज, समनुदेशन या बिक्री से हितों का अन्तरण कर जमानती आस्तियों की वसूली कर सकते हैं। हाल के वर्षों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की एनपीए में भारी बढ़ोतरी दर्ज की गयी है। बैंकों का सकल एनपीए जहाँ मार्च 2013 में 1,55,890 करोड़ रुपये था, वह दिसंबर 2015 तक बढ़कर 3,61,731 करोड़ रुपये हो गया है। बैंकों की वसूली की दर भी जहाँ वर्ष 2013 में 24.5 प्रतिशत थी वह घटकर वर्ष 2015 तक 15.23 प्रतिशत रह गयी है। एनपीए बढ़ने की कई वजह हो सकती है, जिनमें वैश्विक अर्थव्यवस्था में सुस्ती और अनिश्चितता प्रमुख है जिसके चलते उत्पादित वस्तुओं का निर्यात घटता है और व्यवसायी कर्ज नहीं चुका पाते हैं लेकिन कई व्यवसायी जानबूझकर भी ऋण नहीं चुकाते। विगत वर्षों में डूबंत ऋण एवं वसूली की स्थिति को निम्न सारणी द्वारा दर्शाया गया है।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में एनपीए एवं वसूली की स्थिति

(करोड़ रुपये में)

वर्ष	डूबंत खाते में रकम	वसूली गयी रकम
2013	11970	2212
2014	19028	3658
2015	32291	4938

एनपीए संबंधी सतर्कता

राष्ट्रीयकृत बैंकों में एनपीए की बढ़ती स्थिति ने अर्थव्यवस्था की हालत को बेहद संवेदनशील बना दिया है। रिजर्व बैंक और

वित्त मंत्रालय इससे निपटने के लिए लगातार प्रयासरत हैं। ऐसे में इसके एक उपाय के तौर पर वित्त मंत्रालय एक करोड़ रुपये से ज्यादा के ऋणधारकों के नाम सार्वजनिक किये जाने के लिए तैयार हो गया है। सरकार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को मजबूत करने के लिए कुछ सरकारी उपक्रमों को बेचकर उस धन का उपयोग सरकारी बैंकों में अतिरिक्त पूंजी डालने में कर सकती है। सरकार द्वारा विगत वर्ष में बैंकों में 70 हजार करोड़ रुपये की राशि डालने के लिए इन्द्रधनुषी योजना की घोषणा की गई थी। यह राशि चार साल की अवधि में डाली जानी है, जबकि बैंकों को पूंजी बाजार से 1.1 लाख करोड़ रुपये की राशि जुटानी है। बैंकों को बासेल III नियमों के अनुपालन के लिए यह पूंजी जुटानी है। योजना के अनुसार सरकारी बैंकों को चालू वित्त वर्ष के दौरान 25 हजार करोड़ रुपये दिए जाएंगे। अगले वित्त वर्ष में भी इतनी ही राशि दी जाएगी, जबकि उसके बाद 2017-18 और 2018-19 में हर साल दस हजार करोड़ रुपये दिए जाएंगे।

एनपीए के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को जितनी पूंजी मुहैया करायी गयी है, वह इसके 3.8 प्रतिशत से ज्यादा नहीं है। ऋण वसूल न हो पाने और उसके बढ़ने का खतरा चिंताजनक रूप से बढ़ा है। स्थिति यह है कि शीर्ष दस कर्जदार समूह 27 बैंकों को प्रभावित कर रहे हैं। बैंकों के लिए 14.5 प्रतिशत दबावग्रस्त ऋण के साथ ऋण पुनर्गठन जारी है, जो ऋण न चुकाने की प्रवृत्ति एवं मानसिकता को बढ़ा सकता है। वर्ष 2011 से 2014 तक पुनर्गठित ऋण का 40 प्रतिशत हिस्सा संकटग्रस्त ऋण में बदल गया है। यदि विजय माल्या को दरकिनार भी कर दें तो भी बैंकों में एनपीए का संकट काफी बड़ा है। विजय माल्या के अलावा 5275 दूसरे विलफुल डिफाल्टर भी हैं, जिन्हें 56,521 करोड़ रुपये भारतीय बैंकों को चुकाना है। इन ऋणों में पिछले एक दशक में नौ गुना वृद्धि देखी गयी है। दबावग्रस्त ऋण (ऐसे खाते, जिनमें मूलधन और/या ब्याज 30 दिनों से अधिक से बकाया है) का 85 प्रतिशत हिस्सा औद्योगिक क्षेत्र से संबंधित है जिन्हें बिना किसी ठोस जमानत के ऋण उपलब्ध कराए गए। कारोबार की बिगड़ती सेहत, खराब फैसले और बैंकों के कदाचार व अक्षमता के कारण यह गोरखधंधा फलफूल रहा है। बेशक बैंकों का मुख्य

कार्य ऋण देना है, मगर जोखिम को पहचानने के बाद। हालांकि ऐसा करना देरी से उठाया गया कदम ही माना जाएगा। बैंकों ने ऋण जोखिम प्रबंधन को मजबूत बनाने के लिए कई पहलें की हैं। बैंकिंग प्रावधानों में वृद्धि की गयी है और प्रमोटर-भुगतान प्रणाली को लागू किया गया है। इन्द्रधनुष मिशन के तहत सरकार ने सुधार के कई कदम उठाए हैं, जिनमें बैंक बोर्ड ब्यूरो का गठन और प्रदर्शन आधारित निगरानी व्यवस्था शामिल है। बैंकिंग पूंजी को, जो दबावग्रस्त संपत्ति से जुड़ी हुई है, पुनर्गठित कर मुक्त किये जाने की जरूरत है।

बैंकों के विलय को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए, खासकर उन बैंकों का जिनका एनपीए ज्यादा है। जो बैंक संपत्तियों के बेचने या इन्द्रधनुष मिशन के माध्यम से दो बार पूंजी दिये जाने के बावजूद खड़े नहीं हो सकते, उन्हें इस शर्त के साथ अपने संचालन के लिए सीमित पूंजी देनी चाहिए कि वे भविष्य में अपने आंतरिक स्रोतों से अपना विस्तार करेंगे। इसके साथ ही बैंकों में भ्रष्टाचार रोकने के लिए प्रारंभिक निगरानी तंत्र की जरूरत है। ऋण की स्वीकृति वाला तंत्र अभी भी बैंकों में मुकम्मल नहीं है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का दबावग्रस्त ऋण उनकी पूंजी के 230 प्रतिशत तक पहुँच गया है। पूर्व चेतावनी प्रणाली के लिए बैंकों के आंतरिक और बाह्य आकड़ों का उपयोग करने के साथ ही ऋण लेने वाले के पूर्व वित्तीय व्यवहार का आकलन भी किया जा सकता है। बड़े ऋण में जोखिम पहचान के लिए बैंकों को और दक्ष होना चाहिए। ऋण को लेकर एक संतुलित प्रबंध तंत्र की बैंकों को आवश्यकता है, जिसमें जोखिम का बंटवारा न्यायोचित हो और ऋण देने की संरचना बेहतर हो। देयों की वसूली तथा प्रतिभूतियों पर कब्जा वापस करने में निष्पक्ष कार्यप्रणाली को अपनाया जाना चाहिए ताकि बैंक पर ग्राहकों का विश्वास बना रहे। इसके लिए बैंक को अपने अधिकारियों एवं कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण देने की आवश्यकता है तभी भविष्य में बैंक अपने एनपीए को कम कर लाभप्रदता में वृद्धि सुनिश्चित कर पाएंगे और बैंकिंग उद्योग भी एनपीए के इस विकट संकट से बाहर निकलकर अपने को अधिक भरोसेमंद साबित कर पाएंगे।

○○○

रेग्युलेटर की नज़र से

[रेग्युलेटरी एजेंसी विधायिका द्वारा बनाई गई एक सरकारी संस्था होती है जिसका निर्माण विशिष्ट कानूनों को कार्यान्वित करने और प्रवर्तित करने के लिए किया जाता है। इस प्रकार की एजेंसी के पास अर्ध-विधायी (Quasi-Legislative), कार्यकारी (Executive) और न्यायिक (Judicial) कार्य करने की शक्तियाँ प्राप्त होती हैं। अतः क्षेत्र विशेष के विकास में इनकी भूमिका महत्वपूर्ण होती है। वित्तीय क्षेत्र की रेग्युलेटरी एजेंसियों की भूमिका और भी महत्वपूर्ण होती है। इनकी इस भूमिका को मद्देनजर रखते हुए संपादकीय समिति ने इनकी भूमिका के बारे में एक नया स्तंभ शुरू करने का निर्णय लिया। इसमें वित्तीय क्षेत्र के विभिन्न विनियामकों द्वारा की गई पहलों को शामिल किया जाता है। इसकी शुरुआत जून 2015 के अंक से की गई। प्रस्तुत है इस कॉलम का पाँचवाँ लेख।]

क) ई-एनपीएस

पीएफ़आरडीए ने एनपीएस के निवेशकों को ई-एनपीएस की सुविधा भी प्रदान की है, जिसके लिए मोबाइल नंबर, ई-मेल और इन्टरनेट बैंकिंग की सुविधायुक्त एक सक्रिय बैंक खाते की जरूरत होती है। साथ ही, आधार, जिसके साथ मोबाइल नंबर रजिस्टर्ड हो, अथवा पैन कार्ड भी रहना चाहिए। पैन कार्ड से व्यक्तिगत पेंशन खाता खोलने की स्थिति में पीआरएएन सक्रिय करने के लिए केवाईसी की जरूरत होगी। सूचीबद्ध बैंकों, जिसकी सूची पीएफ़आरडीए की वेबसाइट पर उपलब्ध है, से केवाईसी सत्यापन कराया जा सकता है।

पीएफ़आरडीए के <https://enps.nsd.com/eNPS/LandingPage.html> लिंक पर ई-एनपीएस के रजिस्ट्रेशन,



डॉ. रमाकांत गुप्ता
महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

अंशदान देने और टियर

II खाता सक्रिय करने

की सुविधाएं उपलब्ध

हैं, जहां सभी आवश्यक

ब्योरे ऑनलाइन भरने

होते हैं। बाद में अपना फोटो और हस्ताक्षर स्कैन करके अपलोड

करना होता है। आधार होने की स्थिति में फोटो अपलोड करना

आपके विकल्प पर है। इसके बाद ऑनलाइन न्यूनतम 500

रुपये का भुगतान करें, भरे गए फॉर्म का प्रिंट लें, उस पर अपने

हस्ताक्षर करें और फॉर्म सीआरए को प्रस्तुत कर दें। इस प्रकार

एनपीएस खाता खोलने की प्रक्रिया को काफी आसान बना दिया

गया है - अब घर बैठे एनपीएस खाता खोला जा सकता है।



पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण

ख) म्यूच्युअल फंड की स्कीमों में लेनदेन को और भी सुविधाजनक बनाया गया

सेबी ने म्यूच्युअल फंड/आस्ति प्रबंधन कंपनियों से सीधे

म्यूच्युअल फंड की यूनितें खरीदने और उन्हें बेचने के लिए

मान्यताप्राप्त स्टॉक एक्सचेंजों के इन्फ्रास्ट्रक्चर का उपयोग करने

की अनुमति अक्टूबर 2013 में म्यूच्युअल फंड के डिस्ट्रीब्यूटर्स

को दी थी। अब इस मंच की पहुंच को व्यापक बनाने के लिए

सेबी ने पंजीकृत निवेश सलाहकारों अर्थात् आरआईए (रजिस्टर्ड

इनवेस्टमेंट एडवाइजर) को भी मान्यताप्राप्त स्टॉक एक्सचेंजों के

e-NPS

रोमानिप्रति योजना की नई सुविधा
अस सिर्फ एक क्लिक पर पाए



1. **क्या NPS है?**
NPS (National Pension System) एक निवेश योजना है जो आपको निवेश करने का एक आसान तरीका प्रदान करती है। इसमें निवेश करने के लिए आपको केवल एक क्लिक पर जाएं।
2. **क्या NPS के लिए मैं पात्र हूँ?**
NPS के लिए आप 18 वर्ष की आयु के होना चाहिए।
3. **क्या मैं अपने पैसे वापस ले सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे वापस ले सकते हैं।
4. **क्या मैं अपने पैसे को निवेश कर सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे को निवेश कर सकते हैं।
5. **क्या मैं अपने पैसे को निवेश कर सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे को निवेश कर सकते हैं।
6. **क्या मैं अपने पैसे को निवेश कर सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे को निवेश कर सकते हैं।
7. **क्या मैं अपने पैसे को निवेश कर सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे को निवेश कर सकते हैं।
8. **क्या मैं अपने पैसे को निवेश कर सकता हूँ?**
हां, आप अपने पैसे को निवेश कर सकते हैं।

इस इन्फ्रास्ट्रक्चर का उपयोग करने की अनुमति 19 अक्टूबर 2016 के अपने परिपत्र के माध्यम से दे दी है।

ग) म्यूच्युअल फंड में निवेश – सलाह देने और वितरण संबंधी कार्य

6 अक्टूबर 2016 को जारी किए गए सेबी के परामर्श पत्र में सेबी ने सेबी निवेश सलाहकार विनियमन, 2013 को संशोधित करने का प्रस्ताव किया है, जिसमें एक महत्वपूर्ण प्रस्ताव यह भी है कि म्यूच्युअल फंड यूनितों को बेचने संबंधी परामर्शी कार्य को उसके वितरण संबंधी कार्य से अलग किया जाएगा। इस प्रकार म्यूच्युअल फंड के डिस्ट्रीब्यूटर, जिन्हें एजेंट या स्वतंत्र वित्तीय सलाहकार (इंडिपेंडेंट फाइनेंशियल एडवाइजर) भी कहा जाता है, सलाह देने संबंधी कार्य नहीं कर सकेंगे और यदि वे सलाह देने संबंधी कार्य भी करना चाहें तो उन्हें 3 साल के भीतर पंजीकृत निवेश सलाहकार बनाना होगा। इस एडवाइजरी मॉडल से म्यूच्युअल फंड यूनितों के दुर्विक्रय पर रोक लग सकती है। इसका दूसरा पहलू यह भी है कि इससे म्यूच्युअल फंड व्यवसाय, जो पहले से ही काफी कम है, और भी कम हो सकता है क्योंकि जहां सक्रिय डिस्ट्रीब्यूटरों की संख्या 10 हजार के लगभग है वहीं आरआईए की संख्या उनके 5 प्रतिशत के आसपास है। भारत में जीडीपी के प्रति प्रबंधनाधीन आस्तियों का अनुपात मात्र 7 प्रतिशत है जबकि यूएस में यह 91 प्रतिशत, जापान में 30 प्रतिशत और चीन में 11 प्रतिशत है।¹

¹ स्रोत - बिजनेस स्टैंडर्ड, 19 अक्टूबर 2016

घ) सूक्ष्म बीमा विनियम, 2015 के तहत फसल बीमा

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण ने मार्च 2015 में भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (सूक्ष्म बीमा) विनियम, 2015 जारी किया, जिसके तहत निम्नलिखित संस्थाएं और व्यक्ति सूक्ष्म बीमा एजेंट के रूप में कार्य कर सकते हैं - i) गैर सरकारी संगठन (एनजीओ), ii) स्वयं सहायता समूह

(एसएचजी), iii) लघु वित्त संस्था (एमएफआई), iv) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - सूक्ष्म वित्त संस्थाएं, v) भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान मानदंडों के अनुसार पात्र होने के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेन्स-प्राप्त जिला सहकारी बैंक, vi) भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान मानदंडों के अनुसार पात्र होने के अधीन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, 1976 की धारा (3) के अंतर्गत स्थापित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, vii) भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान मानदंडों के अनुसार पात्र होने के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेन्स-प्राप्त शहरी सहकारी बैंक, viii) प्राथमिक कृषि सहकारी समितियां, ix) किसी भी सहकारी सोसाइटी अधिनियम के अधीन पंजीकृत अन्य सहकारी समितियां और x) किसी भी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के पास भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार नियुक्त व्यवसाय प्रतिनिधि।

उक्त विनियमन के तहत फसल बीमा की राशि प्रति कवर एक लाख रुपए रखी गई थी। अब आईआरडीए ने गैर-उधारी (नॉन-लोनी) किसानों को कवर करने वाली सरकारी बीमा योजनाओं - जैसे प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई), मौसम आधारित (वेदर-बेस्ड) फसल बीमा योजना (डब्ल्यूबीसीआईएस) और कोकोनट - पाम बीमा योजना (सीपीआईएस) - के लिए सूक्ष्म बीमा एजेंटों को मार्केटिंग की अनुमति दे दी है।



इतिहास के पन्नों से

भारत की जनता का अपना बैंक : यूको बैंक

इस बार हम आपको एक ऐसे बैंक की जीवन यात्रा पर ले जा रहे हैं जो राष्ट्रीयकृत बैंकों में सबसे युवा बैंक है। इसका जन्म कोलकाता में 1943 में हुआ था। इसके संस्थापक अध्यक्ष देश के जाने-माने उद्योगपति श्री घनश्याम दास बिड़ला थे, जो आजादी की लड़ाई में महात्मा गांधी के घनिष्ठ सहयोगी थे। जब भारत के कोने-कोने में 'अंग्रेजों भारत छोड़ो' का नारा गूंज रहा था, उस समय बिड़ला जी ने महात्मा गांधी की प्रेरणा से राष्ट्र-निर्माण में सार्थक योगदान देने के अपने सुस्वप्न को साकार करने के उद्देश्य से इस बैंक को स्थापित किया था। जी हां, आपने बिल्कुल सही पहचाना - यूनाइटेड कमर्शियल बैंक, जो आज यूको बैंक के नाम से जाना जाता है।

प्रारंभ काल : 1943-1955

आज की आधुनिक बैंकिंग की उत्पत्ति स्पष्टतः ब्रिटिश प्रणाली की देन है जो इसके बड़े पुरोधा आदम स्मिथ द्वारा उनकी पुस्तक "वेल्थ आफ द नेशन" में स्पष्ट रूप से अभिव्यक्त है।



डॉ. मीनू मंजरी

सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

इनका विकास राजनीतिक प्रभुओं की सामाजिक-आर्थिक आवश्यकताओं से उत्पन्न विचारों के अनुरूप हुआ और स्पष्टतः ये बैंक स्थानीय जनता की आवश्यकताओं और आकांक्षाओं के अनुरूप नहीं रहे।

भारतीय मूल के बैंक स्थापित करने के प्रयास तो किए गए परंतु ऐसे प्रयास एक संकीर्ण भौगोलिक क्षेत्र तक ही सीमित रहे और इन पर शाही क्षेत्रों



श्री. घनश्यामदास बिड़ला

अथवा व्यावसायिक घरानों का वर्चस्व बना रहा। सही मायनों में आधुनिक भारतीय बैंक स्थापित करने का प्रथम विचार महात्मा गांधी द्वारा 1942 में छोड़े गए ऐतिहासिक "भारत छोड़ो" आंदोलन के बाद मशहूर उद्योगपति श्री घनश्याम दास जी बिड़ला के मन में उठा। इसके पीछे की सोच यह थी कि कोई भारतीय बैंक ही, विशेषकर पूर्वी क्षेत्र में, भारतीय उद्योगपतियों को बेहतर सेवा प्रदान कर पाएगा। देर-सबेर भारत को स्वतंत्रता मिलेगी ही, इस सोच ने भी उनके विचार को प्रभावित किया होगा।

6 जनवरी 1943 को निगमित 4, क्लाइव घाट स्ट्रीट, कलकत्ता के एक छोटे से हॉल में मेरा जन्म हुआ। इसके पश्चात मुझे तत्कालीन 2, इंडिया एक्सचेंज प्लेस (तत्कालीन रॉयल एक्सचेंज प्लेस), कलकत्ता के पंजीकृत पते और प्रधान कार्यालय में लाया गया। मेरा नाम रखा गया - दि यूनाइटेड कमर्शियल बैंक लि. और श्री घनश्यामदास जी बिड़ला मेरे प्रथम अध्यक्ष बने।

मेरे प्रथम निदेशक मंडल में श्री एम. ए. इस्पाहानी, श्री अनंत चरण लॉ, श्री आदमजी हाजी दाऊद, श्री ईश्वरी प्रसाद गोयनका, श्री सी. एल. बाजोरिया, श्री रमनलाल गोकलदास सरैया, श्री महादेव लक्ष्मण दहानुकर, श्री नवीनचंद्र मफतलाल, श्री मदन मोहन आर. रुइया और श्री मोतीलाल तपुरिया जैसे मशहूर उद्योगपति शामिल थे।

बोर्ड के संघटन से यह स्पष्ट होता है कि अपने जन्मकाल से ही मेरी अखिल भारतीय पहचान थी जिसका निर्वाह बड़े मनोयोग से मेरे पूरे जीवन काल में किया गया है। मेरी यह अखिल भारतीय पहचान भविष्य में मेरे समक्ष आई बहुतेरी बाधाओं और अड़चनों से निपटने में सहायक रही और मेरी ख्याति किसी भी क्षेत्रवादी पूर्वाग्रह या पक्षपात से मुक्त संस्था के रूप में हुई।

मांग मुद्रा जमा के मामले में ब्रिटिश एक्सचेंज बैंक ने भी मुझे अपनी बराबरी का दर्जा दिया और यह एक ऐसा विशेषाधिकार था जो उस समय तक पुराने और बड़े भारतीय बैंकों को भी नसीब नहीं हुआ था। दूसरे देशों में स्थित विदेशी बैंकों ने भी मुझे उन्हीं आसान शर्तों पर ऋण श्रृंखलाएं मुहैया कराईं जिन शर्तों पर अन्य सम्मानित बैंकों को मुहैया कराने की उनकी प्रथा थी। विदेशी बैंकों द्वारा एक नये जन्मे बैंक के ऐसे अभूतपूर्व स्वागत ने देश के विदेशी मुद्रा कारबार में अन्य बैंकों की अपेक्षा बड़ा हिस्सा पाने में मेरी विशेषज्ञता की पीठिका तैयार की।

मैंने 10 मई 1943 से 2, रॉयल एक्सचेंज प्लेस, कलकत्ता में स्थित कार्यालय से अपना औपचारिक परिचालन कार्य आरंभ किया। मेरी यह पहली शाखा थी जिससे शुरुआत करके मैंने आज तीन हज़ार से अधिक शाखाओं का नेटवर्क बनाया है। प्रारंभ से ही मैंने अपनी शाखाओं का विस्तार इस प्रकार से किया कि जल्द ही मैं भारतीय संघ के सभी राज्यों में शाखाएं रखने वाला भारत का पहला बैंक बन गया।

मेरे पहले तुलन-पत्र एवं लाभ-हानि लेखे से यह पता चलता है कि शुरुआत से ही मेरी स्थिति काफी मजबूत थी और इसमें एक प्रकार की दूरदर्शिता झलकती थी। एक निजी बैंक होते हुए भी मैंने लाभ कमाने से अधिक देश की जरूरतों पर अधिक ध्यान दिया। यहां तक कि विदेशी मुद्रा कारबार के क्षेत्र में भी भारतीय आयातकों और निर्यातकों की सहायता पर अपना ध्यान केंद्रित करने वाला मैं भारतीय बैंकिंग क्षेत्र का अकेला बैंक था।

सिंध, पंजाब और पश्चिमोत्तर प्रदेशों में मेरी अनेक समृद्ध शाखाएं थीं किंतु पाकिस्तान की सरकार ने बहियों और दस्तावेजों को भारत लाने की अनुमति मुझे नहीं दी।

इसी बीच अपने विदेशी मुद्रा कारबार को बढ़ाने के लिहाज से मैंने 1951 में सिंगापुर में, 1952 में हांगकांग में तथा 1953 में लंदन में शाखा खोली।

कार्य की रीति-नीति के उच्चतम मानदंड, बैंकिंग के प्रति सही नीतियों और दृष्टिकोण के कारण मुझे अपने प्रतिस्पर्धियों के बीच भी अत्यधिक सम्मान मिला। कर्मचारियों के प्रति मेरे उदार और प्रगतिशील दृष्टिकोण ने अन्य बैंकों को भी ऐसा करने की प्रेरणा दी। प्रसंगवश यह उल्लेखनीय है कि उन आरंभिक दिनों में जब नियोजक और कर्मचारी के बीच के संबंध सही मायनों

में अनुकरणीय नहीं थे, मैंने अपने मानदंड स्वयं निर्धारित किए। अपने अधिकारियों को मैंने यह निर्देश दिया कि कर्मचारियों को सामान्य कार्यसमय के बाद तक रोके न रखा जाए। यदि कोई ऐसा करता तो उसके सेवा अभिलेख में प्रतिकूल टिप्पणियां की जातीं।

समेकन काल : 1957-1968

29 अगस्त 1964 को 10, ब्रेबोर्न रोड (विप्लवी त्रैलौक्य महाराज सरणी) पर मेरे नए मुख्यालय के उद्घाटन के अवसर पर प्रकाशित एक स्मारिका को दिए गए संदेश में बैंक के अध्यक्ष श्री घनश्यामदास जी बिड़ला ने अपने ये मार्मिक उद्गार व्यक्त किए थे “बैंकिंग मात्र साहूकारी कारबार नहीं है। तात्विक विश्लेषण करें तो यह स्वेच्छया समाज सेवा है। बैंक को सामाजिक कल्याण वाली संस्था के रूप में परिवर्तित करने हेतु यह विश्वास और साहस की अपेक्षा करती है। उसमें सुरक्षा और चौकसी अवश्य होनी चाहिए परंतु समाज और देश की अर्थव्यवस्था की सेवा करने हेतु उसमें संकल्पना और दूरदृष्टि भी होनी चाहिए। केवल इसी से बैंक के नाम की सार्थकता सिद्ध होगी।”

बैंक के क्रियाकलापों की आश्चर्यजनक संवृद्धि और शाखाओं एवं कर्मचारियों की संख्या में तदनु रूप बढ़ोतरी के फलस्वरूप कर्मचारियों के बीच संप्रेषण के एक माध्यम की आवश्यकता महसूस की गई। एक ऐसी आवाज जो संगठन के प्रति उनकी संवेदना को प्रकट करे और जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में उनकी बुद्धिमत्ता के प्रकटन की वाहिका बने जिससे कर्मचारियों का मनोबल बढ़े। इस तरह बैंक की गृह पत्रिका ‘यूको टॉवर’ अस्तित्व में आई और अप्रैल 1965 में उसका प्रथम अंक प्रकाशित किया गया।

विस्तार काल 1969-1990

1969 देश के बैंकिंग इतिहास का युगांतकारी वर्ष रहा। 50 करोड़ रु. से अधिक की जमाराशि वाले अन्य बड़े अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के संग 19 जुलाई 1969 को मेरा राष्ट्रीयकरण किया गया। राष्ट्रीयकरण की कार्रवाई ने न केवल भारतीय बैंकिंग के ढांचे को बदल डाला बल्कि इसने देश की सामाजिक आर्थिक धारा को भी एक सुखद मोड़ दिया। अंततः मेरी एक नई पहचान बनी और मैं “यूनाइटेड कॉमर्शियल बैंक” के नाम से जाना जाने लगा।

राष्ट्रीयकरण के पश्चात प्रबंध समिति के स्थान पर मैंने अपना एक निदेशक मंडल बनाया। इस समिति में अभिरक्षक, महाप्रबंधक,

दो उप महाप्रबंधक और भारतीय रिज़र्व बैंक के एक नामिती थे। राष्ट्रीयकरण के समय 257.53 करोड़ रु. की जमाराशि और 162.82 करोड़ रु. की अग्रिम राशि के साथ अखिल भारतीय बैंक रेटिंग में मेरा पांचवां स्थान था। 1969 के अंत तक मेरी कुल 372 शाखाएं थीं, जिनमें से 184 शाखाएं ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों में, 182 शहरों एवं महानगरों में तथा 6 विदेशों में स्थित थीं।

राष्ट्रीयकरण के जनकेंद्रित दर्शन के तहत उसे सौंपे गए सामाजिक उद्देश्यों को पूरा करने हेतु मैंने कृषि लघु उद्योग के क्षेत्रों में उत्पादनकारी कार्यकलापों का अधिकाधिक वित्तपोषण कर लोगों की आकांक्षाओं को पूरा करने का प्रयास किया। ग्रामीण अर्थव्यवस्था के विकास में तेजी लाने और खुदरा व्यापारियों, छोटे व्यवसाय करने वालों, स्वनियोजित लोगों और छोटे कारोबारियों को सहायता पहुंचाने की दृष्टि से मैंने विशेष योजनाएं बनाईं। दिसंबर 1969 में अग्रणी बैंक योजना की घोषणा के फलस्वरूप मुझे सात राज्यों के तेईस जिलों में “अग्रणी बैंक” बनाया गया। मैंने इस उत्तरदायित्व को सहर्ष स्वीकार किया।

नई शुरू की गई एकीकृत ग्रामीण विकास योजना आईआरडीपी के अंतर्गत बहुत महत्वपूर्ण गरीबी उन्मूलन कार्यक्रम के कार्यान्वयन में तेजी लाने की दिशा में मैंने अपनी पूरी प्रतिबद्धता दिखाई। वर्ष 1983 में मैंने 69508 हिताधिकारियों को 16.32 करोड़ रु. की राशि संवितरित की। वर्ष के अंत में अनुमानतः 1,56,000 उधारकर्ताओं के पास 31.39 करोड़ रु. का बकाया शेष था।

वर्ष 1984 में मैंने शीघ्र निर्णय करने के कार्य को सुगम बनाने हेतु अपनी एक नई संरचना बनाई। शाखाओं, मंडल कार्यालयों, अंचल कार्यालयों और प्रधान कार्यालय को सम्मिलित कर सांगठनिक ढांचे को एक चार-टियर प्रणाली का रूप दिया। मेरे निदेशक मंडल ने 11 नए अंचल कार्यालयों और 18 नए मंडल कार्यालयों का गठन करके मंडल कार्यालयों की संख्या 40 कर दी। इस नई वितरण प्रणाली के अंतर्गत मंडल कार्यालय परिचालनगत नियंत्रण टियर का प्रतिनिधित्व करते थे जबकि अंचल कार्यालय प्रबंध नियंत्रण टियर का प्रतिनिधित्व करते थे।

30 दिसंबर 1985 को मेरे जीवन में एक नया मोड़ आया। देश की संसद ने कानून की संबंधित धारा में संशोधन करके मेरा नाम युनाइटेड कमर्शियल बैंक से बदल कर यूको बैंक कर दिया। यह छोटा और स्निग्ध नाम मुझे बहुत भाया। मेरे परिवार के सदस्यों

और मुझसे स्नेह रखने वाले ग्राहकों ने मेरे इस नये नाम को इतना पसंद किया कि मुझे पुकारने वालों की संख्या तेजी से बढ़ने लगी।

संकट और कायाकल्प

1989 के दौरान पहली बार मैंने खुद को अस्वस्थ और असहज महसूस किया जब मेरे प्रदर्शन में पहली बार गिरावट आई। हालांकि कारोबार की संवृद्धि सहित कई क्षेत्रों में मेरा प्रदर्शन बैंकिंग उद्योग के तत्कालीन स्तर के समकक्ष ही था, लेकिन मेरे कार्यकारी परिणामों में नकारात्मक रुझान दिखने लगे थे। मेरे जीवन के इतिहास में पहली बार मुझे 54.59 करोड़ रु. की शुद्ध हानि हुई।

भुगतान संतुलन (बीओपी) की स्थिति बिगड़ने के कारण वर्ष 1991-92 अर्थव्यवस्था और पूरे बैंकिंग उद्योग के लिए बहुत ही कठिन वर्ष साबित हुआ। 1991 के मध्य में बाह्य भुगतान का संकट और मुद्रास्फीति की दर बहुत बढ़ गई। अनुसूचित बैंकों की जमाराशियां जहां 16.6 प्रतिशत बढ़ीं, वहीं अग्रिमों में मात्र 5.6 प्रतिशत की वृद्धि हुई।

बैंकिंग क्षेत्र के लिए लगभग पांच वर्षों के इस कठिन समय में मैंने आत्मपरीक्षण किया और ऋण देने, वसूली करने, ग्राहक संतुष्टि आदि प्रमुख कार्यक्षेत्रों में अपनी कार्यपद्धति में आमूल-चूल परिवर्तन किया। इस दौरान मेरे परिवार के सदस्यों ने मेरा बहुत ध्यान रखा और मेरी खूब सेवा-सुश्रूषा की। सबने अपने खर्चे कम करके मुझे हर प्रकार का पौष्टिक वित्तीय आहार उपलब्ध कराया और मैंने तेजी से स्वास्थ्य लाभ किया।

1994-95 में पूरे देश ने देखा कि मेरा प्रभावी ढंग से कायाकल्प हुआ और मैं 1992-93 के 113.15 करोड़ रु. और 1993-94 के 150.88 करोड़ रु. की बड़ी परिचालन हानि के मुकाबले 36.63 करोड़ रु. का परिचालन लाभ अर्जित करने में सफल रहा। 1991-93 में हुई 444.19 करोड़ रु. और 1993-94 में हुई 546.46 करोड़ रु. की शुद्ध हानि में पर्याप्त कमी लाते हुए 1994-95 में उसे 83.81 करोड़ रु. तक सीमित करने में मुझे सफलता मिली। परिचालन लाभ अर्जित कर मैं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अंगीकृत विहित वर्गीकरण के अनुसार ‘सी’ श्रेणी से ‘बी’ श्रेणी में आ गया। साथ ही मैंने 8 प्रतिशत का पूंजी पर्याप्तता अनुपात भी प्राप्त कर लिया। इस दौरान वसूली बढ़ाने, अनर्जक आस्तियों में कमी लाने के अलावा निवेश एवं शेयरों की बिक्री की मदद से ब्याजेतर आय को बढ़ाने, विभिन्न जमाराशियों में

सुधार लाकर जमाराशियों की ब्याज-लागत में उल्लेखनीय कमी करने जैसे अनेक भगीरथ प्रयत्न करके मेरे परिवार के सदस्यों ने अपनी जीवटता और अनथक संघर्ष करने की क्षमता प्रदर्शित की और मेरा दिल जीत लिया।

भारत सरकार ने भी मुझे मेरे परिश्रम का पारितोषिक देने में तत्परता दिखाई। सरकारी क्षेत्र के बैंकों की पुनःपूँजीकरण योजना के अंतर्गत मुझे अपने पूँजी आधार के लिए 515.52 करोड़ रु. का अगला अंशदान प्राप्त हुआ जिसके फलस्वरूप मेरी प्रदत्त पूँजी बढ़कर 1550.52 करोड़ हो गई।

मैंने पुनरुत्थान योजना के तहत गैर कंप्यूटरीकृत शाखाओं के कार्य समय में 30 मिनट का और कंप्यूटरीकृत शाखाओं के कार्य समय में एक घंटे की वृद्धि करने, रविवारी/सात दिवसीय बैंकिंग शाखाएं, सांध्यकालीन काउंटर स्थापित करने की दिशा में भी कार्रवाई की, कंप्यूटरीकरण कार्यक्रम और मध्य बाजार खंड पर जोर देते हुए नई ऋण योजनाओं के निरूपण कार्य को बढ़ाया। क्षेत्रीय प्रबंधकों, अग्रणी जिला प्रबंधकों और शाखा में कार्यरत व्यक्तियों के कार्यों की पुनर्व्याख्या की गई और परिचालनगत परिणामों के लिए महाप्रबंधक (परिचालन) को केंद्र बिंदु बनाया गया।

29 जून 2000 बैंक के इतिहास का अविस्मरणीय दिन रहा। बैंकिंग के कई पंडितों द्वारा डूबती नैया के रूप में खारिज किए जाने के बावजूद मैं फिर कामयाब साबित हुआ और मेरे तुलना पत्र में पुनः शुद्ध लाभ दिखाई पड़ा। कुछ लोगों ने मेरी तुलना मिस्त्र की एक पौराणिक किंवदन्ति के अनुसार राख से पुनर्जीवित हो उठने वाले फीनिक्स पक्षी से की। सभी यूकोजन के लिए यह खुशी का मौका था क्योंकि उन्होंने ही इसे संभव कर दिखाया था। 31 मार्च 2000 को समाप्त वर्ष में मैंने 36.64 करोड़ रु. का शुद्ध लाभ अर्जित किया, जबकि मेरा परिचालन लाभ 38.38 करोड़ रु. से बढ़कर 176.84 करोड़ रु. हो गया।

मेरे कर्मचारी इस अवसर पर जागरूक हुए और उन्होंने सीमा पर तैनात बहादुर भाइयों के साथ एकात्मकता प्रदर्शित करने हेतु अपने एक दिन के वेतन का अंशदान किया और मेरे अंशदान के साथ 1,11,11,111 रु. की राशि प्रधानमंत्री राहत निधि में दान की गई। कारगिल में शहीद जवानों के परिवारों के कल्याण के लिए निधि जुटाने हेतु बैंक ने नई दिल्ली के इंदिरा गांधी स्टेडियम में एक चैरिटी शो 'ए वतन तेरे लिए' का भी सह-प्रायोजन किया।

वर्ष 2002-03 मेरे जीवन का हीरक जयंती वर्ष था, जब मेरे

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री वी. पी. शेटी ने 'यूको बैंक - हम बनाएंगे इसे श्रेष्ठ बैंक' का नारा दिया और वर्ष 2007 में 1,00,000 करोड़ रु. का कारोबार स्तर प्राप्त करने का महत्वाकांक्षी दीर्घावधि लक्ष्य निर्धारित किया। इसे संभव बनाने के लिए सेवाओं को आधुनिक बनाने तथा ग्राहकों की पूर्ण संतुष्टि को सुनिश्चित करने हेतु एक प्रौद्योगिकी योजना भी बनाई गई। देश की सभी शाखाओं को एएलपीएम (एडवांस्ड लेजर पोस्टिंग मशीन) से युक्त करके अधिकांश कार्य उसके माध्यम से किया जाने लगा। इस तरह शाखाओं के सभी खाता-बहियों का डिजिटल डेटा के रूप में रूपांतरण किया गया, जो एक बहुत बड़ा काम था। इस कार्य के पूरा होते ही टीबीएम (टोटल ब्रांच मेकेनाइजेशन) का कार्य शुरू कर दिया गया, जिसके जरिये शाखाओं के हर प्रकार के लेन-देन का कंप्यूटरीकरण कर दिया गया। अपने परिवार के प्रत्येक सदस्य को कंप्यूटर पर काम करने में सक्षम बनाने के लिए कंप्यूटर माड्यूल 1 एवं कंप्यूटर माड्यूल 2 का पाठ्यक्रम स्वीकृत किया गया और देश के सबसे अच्छे कंप्यूटर संस्थानों के साथ करार करके उन्हें गहन एवं गुणवत्तापूर्ण कंप्यूटर प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

अगला सबसे महत्वपूर्ण दौर सीबीएस प्रणाली को लागू करने का था, जिसे योजनाबद्ध तरीके से युद्ध स्तर पर पूरे देश में लागू किया गया और 2008-09 के दौरान पूरा कर लिया गया। साथ ही साथ शाखाओं की संख्या और एटीएम में भी तेजी से वृद्धि की गई।

31 मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार मेरा कुल व्यवसाय 3,33,515 करोड़ रुपये है, जिसमें कुल जमा 1,93,579 करोड़ रुपये तथा कुल ऋण 1,39,979 करोड़ रुपये है। देश भर में 3029 शाखाओं एवं 2100 एटीएम के जरिये मैं देशवासियों की सेवा कर रहा हूँ। नेट बैंकिंग से मोबाइल बैंकिंग के युग में प्रवेश करता हुआ बैंकिंग का यह स्वर्ण युग वित्तीय समावेशन एवं वित्तीय साक्षरता जैसी पहलों के लिए इतिहास में स्वर्णाक्षरों में लिखा जाएगा। इस क्षेत्र में भी मैंने देश की ग्रामीण जनता तक अपनी पहुंच बनाने और उन्हें बैंकिंग सुविधाओं का लाभ देने में अपना भरपूर योगदान देने का प्रयास किया है।





धूमता आईना

डॉ. ऊर्जित आर. पटेल ने भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर के रूप में कार्यभार संभाला

डॉ. ऊर्जित आर. पटेल ने 4 सितंबर 2016 से भारतीय रिज़र्व बैंक के 24वें गवर्नर के रूप में कार्यभार संभाला। इससे पहले उन्होंने जनवरी 2013 से उप गवर्नर के रूप में कार्य किया था। उन्हें 11 जनवरी 2016 को तीन वर्ष का कार्यकाल पूरा होने के बाद पुनः उप गवर्नर नियुक्त किया गया था। डॉ. पटेल ने मॉनिटरी पॉलिसी फ्रेमवर्क कमेटी की अध्यक्षता भी की जो मॉनिटरी पॉलिसी में बदलाव और उसको मजबूत बनाने के लिए काम करती है।

डॉ. पटेल ने अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) में भी सेवा की है। वे 1996-1997 के दौरान आईएमएफ से रिज़र्व बैंक में प्रतिनियुक्ति पर रहे और उन्होंने ऋण बाजार के विकास, बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों, पेंशन निधि के सुधारों और विदेशी मुद्रा बाजार के विकास पर सलाह प्रदान की। 1998 से 2001 तक वे वित्त मंत्रालय (आर्थिक कार्य विभाग), भारत सरकार में



श्री के.सी. मालपानी
सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक

परामर्शदाता रहे। इसके अलावा उन्होंने सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों में भी कार्य किया है।

डॉ. पटेल ने येल विश्वविद्यालय से अर्थव्यवस्था में पी.एच.डी. की है और ऑक्सफोर्ड विश्वविद्यालय से एम.फिल. किया है तथा लंदन विश्वविद्यालय से बी.एससी. की है।

भारतीय समष्टि आर्थिक मौद्रिक नीति, सार्वजनिक वित्त, भारतीय वित्तीय क्षेत्र, अंतरराष्ट्रीय व्यापार और विनियामकीय अर्थव्यवस्था के क्षेत्र में डॉ. पटेल के अनेक प्रकाशन हैं।



डॉ. ऊर्जित आर. पटेल

सरकार ने 6 सदस्यीय मौद्रिक नीति समिति को अधिसूचित किया

सरकार ने भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम में संशोधन और केंद्रीय बैंक के गवर्नर की अध्यक्षता में 6 सदस्यीय मौद्रिक नीति समिति की स्थापना को अधिसूचित किया है। भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम के प्रावधानों के मुताबिक मौद्रिक नीति समिति के छह सदस्यों में से तीन सदस्य रिज़र्व बैंक से होंगे और अन्य तीन सदस्यों की नियुक्ति सरकार करेगी।

सरकार ने भारतीय सांख्यिकी संस्थान के प्रोफेसर चेतन घाटे, दिल्ली स्कूल ऑफ इकोनामिक्स की निदेशक पमी दुआ तथा आईआईएम-अहमदाबाद के रवीन्द्र एच. ढोलकिया को नीतिगत दर निर्धारण के लिए गठित मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) में सदस्य के रूप में नामित किया है। रिज़र्व बैंक की ओर से नामित सदस्यों में गवर्नर, उप गवर्नर तथा केंद्रीय बैंक के एक और सदस्य



होंगे। सरकार ने जिन तीनों विशेषज्ञों को मौद्रिक नीति समिति के सदस्य के तौर पर चुना है वे चार साल तक अपनी सेवाएं देंगे।

रिज़र्व बैंक ने निजी क्षेत्र में यूनिवर्सल बैंकों की स्थापना के लिए दिशानिर्देश जारी किए

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग क्षेत्र में सुधारों की दिशा में एक और बड़ा कदम उठाते हुए अब 'ऑन टैप' यूनिवर्सल बैंकों की स्थापना के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। इनके तहत जरूरी शर्तें पूरी करने पर कोई भी पात्र आवेदक अब कभी भी बैंक लाइसेंस के लिए आवेदन कर सकता है। नए दिशानिर्देशों के अनुसार-

- बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में 10 वर्ष से अधिक का अनुभव रखने वाले निवासी भारतीय (रेजिडेंट इंडियन) एवं पेशेवर भी अब यूनिवर्सल बैंक लाइसेंस हेतु आवेदन कर सकते हैं। इससे पूर्व निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयां एवं समूह तथा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियां ही आवेदन की पात्र थीं।
- निजी क्षेत्र की ऐसी संस्थाएं/समूह जिनका स्वामित्व और नियंत्रण (समय-समय पर संशोधित फेमा विनियमों में परिभाषित) निवासियों के पास है और जिनके पास कम से कम 10 वर्ष का सफल ट्रैक रिकार्ड है, बशर्ते कि ऐसी संस्था/समूह की कुल आस्तियां 5000 करोड़ रुपए या इससे अधिक हों, समूह का गैर-वित्तीय कारोबार कुल आस्तियों/सकल आय के मामले में 40 प्रतिशत या इससे अधिक नहीं हो, वे भी पात्र समझी जाएंगी।

- बड़े औद्योगिक घरानों को पात्र संस्थाओं से बाहर रखा गया है किंतु वे इनकी इक्विटी में 10% तक निवेश कर सकेंगे।
- व्यक्तिगत प्रवर्तकों के मामले में बैंक के प्रवर्तन के लिए एक नॉन ऑपरेटिव फाइनेंशियल होल्डिंग कंपनी (NOHC) की आवश्यकता नहीं होगी।
- एनओएचसी के माध्यम से स्थापित किए जाने वाले बैंकों के मामले में प्रवर्तक/प्रवर्तक समूह की चुकता पूंजी में हिस्सेदारी 51% से कम नहीं होनी चाहिए। यह हिस्सेदारी 15 वर्षों में घटाकर 15% करनी होगी।
- नए बैंक की स्थापना हेतु न्यूनतम प्रारंभिक चुकता पूंजी की आवश्यकता पहले की तरह 500 करोड़ रुपए रखी गई है।
- इन बैंकों की इक्विटी में कुल विदेशी निवेश (Aggregate Foreign Investment) की सीमा 70% तक होगी तथा इन्हें अपनी 25 प्रतिशत शाखाएं बैंकरहित ग्रामीण केन्द्रों पर खोलनी होंगी।
- इसके अलावा नए स्थापित होने वाले यूनिवर्सल बैंकों को काम शुरू करने के 6 वर्षों के भीतर अपने शेयरों को स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध कराना होगा।

अब कैसे मंगवाने के लिए नहीं बताना होगा बैंक खाता नंबर

इस साल अगस्त महीने में लॉन्च हुई यूपीआई सर्विस (यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस) का नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) तेजी से विस्तार करने की तैयारी में है। यह एक पेमेंट सॉल्यूशन है जिसके जरिए किसी व्यक्ति से पैसे मंगवाने के लिए बैंक खाते की जानकारी देने की आवश्यकता नहीं होगी। केवल यूपीआई आईडी की मदद से पैसे भेजे या मंगवाए जा सकते हैं। यूपीआई समर्थित किसी भी ऐप को ई-मेल, आधार नंबर और मोबाइल नंबर से ऐक्टिवेट करने के बाद यूपीआई आईडी जनरेट हो जाएगा। इस आईडी का इस्तेमाल किसी भी बैंकिंग लेन-देन के लिए किया जा सकेगा और पैसे मंगवाने के लिए बैंक खाते की जानकारी देने की आवश्यकता नहीं होगी। ग्राहक वर्चुअल एड्रेस के लिए शॉर्ट नेम की जगह पर



जानते हैं कि कैसे
'एकीकृत भुगतान इंटरफेस'
अपने जीवन को
सरल कर सकते हैं।

अपने मोबाइल नंबर का इस्तेमाल कर सकते हैं। इस वर्चुअल एड्रेस को पैसे भेजने और मंगाने के लिए पेमेंट आइडेंटिफायर के तौर पर माना जाएगा।

यूपीआई सेवा बड़े पैमाने पर शुरू हो इसके पहले इससे जुड़ी कुछ खास बातें जान लेना बेहद जरूरी है।

कैसे करें यूपीआई एप्लिकेशन डाउनलोड ?

गूगल प्लेस्टोर पर अभी यूपीआई - समर्थित मोबाइल ऐप द्वारा भारत के जो बैंक ये सेवाएं उपलब्ध कराएंगे उनके नाम इस प्रकार हैं - आंध्रा बैंक, एक्सिस बैंक, बैंक ऑफ महाराष्ट्र, भारतीय महिला बैंक, केनरा बैंक, कैथलिक सीरियन बैंक, डीसीबी बैंक, फेडरल बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, टीजेएसबी सहकारी बैंक, ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स, कर्नाटक बैंक, यूको बैंक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, पंजाब नेशनल बैंक, साउथ इंडियन बैंक, विजया बैंक और यस बैंक।

कैसे करेगा काम यूपीआई ऐप

- गूगल प्लेस्टोर से यह ऐप डाउनलोड करके एंड्रॉयड फोन पर इस्तेमाल कर पाएंगे। आने वाले दिनों में अगर यूपीआई ऐप को iOS और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम के लिए बनाया जाता है तो इस एस फोन पर भी इस्तेमाल किया जा सकेगा।
- गूगल प्लेस्टोर से बैंकों के यूपीआई-समर्थित किसी भी ऐप को ई-मेल, आधार नंबर और मोबाइल नंबर से ऐक्टिवेट करना होगा।
- ऐक्टिवेशन के बाद यूपीआई आईडी जनरेट हो जाएगा।

- यह आईडी ही किसी भी बैंकिंग लेन-देन के लिए पर्याप्त होगा। इसके बाद किसी व्यक्ति से पैसा मंगवाने के लिए बैंक खाते की जानकारी देने की आवश्यकता नहीं होगी। केवल यूपीआई आईडी की सहायता से भी पैसे भेजे या मंगाए जा सकते हैं।
- इसके माध्यम से एक दिन में न्यूनतम 50 रुपए और अधिकतम एक लाख रुपए तक की राशि के लेन-देन किए जा सकते हैं।
- यूपीआई ऐप के जरिए पैसे भेजने या मंगवाने के अलावा यूटीलिटी बिल का भुगतान और ऑनलाइन शॉपिंग भी की जा सकेगी।
- आपको बता दें कि इसके जरिए फंड ट्रांसफर रियल टाइम में किया जा सकेगा। यूजर को यह सर्विस 24 घंटे उपलब्ध रहेगी।

क्या कहते हैं चेक पर लिखे 23 डिजिट के नंबर

आमतौर पर चेक का इस्तेमाल करने वाले अधिकांश लोग इस पर लिखी गई रकम, हस्ताक्षर, नाम और चेक नंबर के बारे में तो जानते हैं लेकिन क्या कभी आपने इस पर लिखे 23 डिजिट के नंबरों पर गौर किया है? इस पर लिखे हर नंबर का कुछ न कुछ मतलब होता है। जानते हैं क्या कहते हैं ये नंबर -

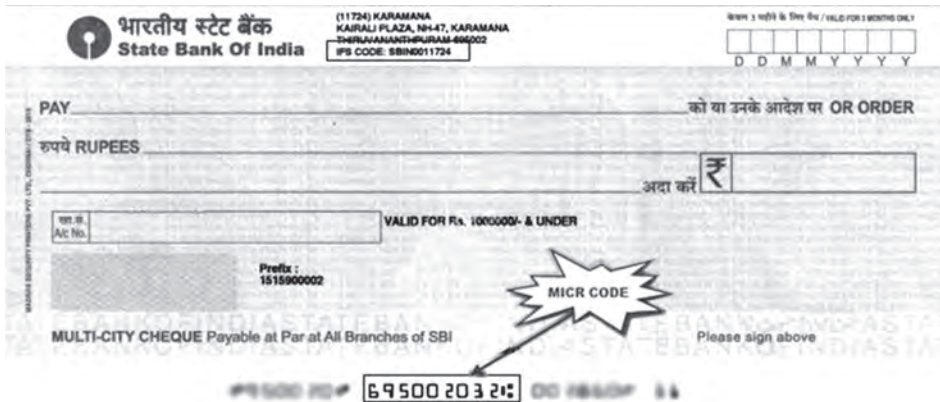
चेक नंबर:

चेक में नीचे दिए गए नंबरों में से शुरुआती छह डिजिट चेक नंबर कहलाते हैं। चेक नंबर रिकॉर्ड के लिए काम आते हैं।

एमआईसीआर कोड:

सीरीज में अगले नौ डिजिट्स एमआईसीआर कोड (Magnetic Ink Character Recognition) होते हैं। ये नंबर यह दर्शाते हैं कि चेक किस बैंक से जारी हुआ है। इसे चेक रीडिंग मशीन पढ़ती है। यह तीन भागों में बंटा होता है।

- पहला भाग सिटी कोड होता है। मसलन, सीरीज की पहली तीन डिजिट आपके शहर का पिन कोड होता है जिसकी मदद



बाद निवेश की राशि निकालने अर्थात तीनों ही स्थितियों में टैक्स छूट मिलती है। इसके तहत पीएफ, पेंशन फंड या जीवन बीमा जैसे निवेश आते हैं।

- **ईटीई (छूट-छूट-कर)** : इसके तहत निवेश के समय, निवेश पर मिले रिटर्न या ब्याज पर कर नहीं लगता, लेकिन मैच्योरिटी के बाद राशि की निकासी कर योग्य है।

- से यह पता लगाया जा सकता है कि चेक किस शहर से है।
- दूसरा भाग बैंक कोड होता है। अगली तीन डिजिट यूनीक कोड होता है। हर बैंक का अलग यूनीक कोड होता है। उदाहरण के तौर पर ICICI बैंक का 229 आदि।
- तीसरा भाग ब्रांच कोड होता है। हर बैंक का ब्रांच कोड अलग होता है। यह कोड बैंक से जुड़े हर संव्यवहार में इस्तेमाल किया जाता है।

बैंक एकाउंट नंबर:

अगली छह डिजिट बैंक एकाउंट नंबर होती है। यह नंबर नई चेक बुक में रहता है, पुरानी चेक बुक में यह नंबर नहीं होता था।

ट्रान्सेक्शन आईडी:

आखिर की दो डिजिट ट्रान्सेक्शन आईडी होती है। 29, 30 और 31 नंबर एट पार चेक को दर्शाते हैं और 09, 10 और 11 लोकल चेक को।

क्या होता है ईईई, ईईटी और ईटीई ?

आयकर कानून के प्रावधानों के तहत करदाता को निवेश पर तीन तरीके से छूट मिलती है। इसे तकनीकी तौर पर ईईई, ईईटी और ईटीई कहा जाता है। ई का मतलब एक्जेंट (छूट) और टी का मतलब टैक्स (कर) से है।

- **ईईई (छूट-छूट-छूट)** : इसके तहत निवेश के समय, निवेश पर मिले रिटर्न या ब्याज पर और नियत अवधि के

- **ईटीई (छूट-कर-छूट)** : इसमें पहली व तीसरी स्थिति में टैक्स नहीं लगता, लेकिन निवेश पर मिले रिटर्न या ब्याज पर कर चुकाना पड़ता है। टैक्स सेविंग फिक्स्ड डिपॉजिट (10 हजार रुपये से ज्यादा ब्याज मिलने पर) व एनएससी इसके दायरे में आते हैं।

अब सिर्फ आधार कार्ड नंबर पर मिल जाएगा मोबाइल कनेक्शन

अब प्रीपेड और पोस्ट पेड मोबाइल कनेक्शन लेने के लिए भारी भरकम कागज़ातों की जरूरत नहीं होगी। आपको सिर्फ आधार कार्ड और फिंगरप्रिंट के इस्तेमाल से नया कनेक्शन मिल जाएगा। सरकार ने ई-केवाईसी के लिए गाइडलाइन जारी कर दी है। इसके अनुसार ई-केवाईसी के जरिये ग्राहक यूआईडीएआई को आधार नंबर और बायोमैट्रिक सूचना का इस्तेमाल करके अपने बारे में पूरी जानकारी मोबाइल ऑपरेटर को देने के लिए अधिकृत करेगा। इसी के साथ मोबाइल कंपनी को ग्राहक का डिजिटल हस्ताक्षर युक्त फोटोग्राफ भी मिल जाएगा। यूआईडीएआई द्वारा डिजिटल हस्ताक्षर युक्त केवाईसी डेटा मशीन से पढ़ने योग्य होगा। इससे मोबाइल कंपनी के लिए इसे ग्राहक के रिकॉर्ड के तौर पर अपने डेटाबेस में रखना संभव होगा। इसके आधार पर कंपनी मोबाइल कनेक्शन जारी कर सकेगी। इससे नए कनेक्शन के लिए आवेदन की ऑनलाइन प्रोसेसिंग और वेरीफिकेशन तुरंत और आसानी से हो सकेगा।

○○○

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 कैसे होगी? 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 बाज़ार, पूंजी बाज़ार, 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. सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।
 - ख. लेख में किसी सम-सामयिक 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।
 - ड. लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।
2. लेख में दिए गए तथ्य, आंकड़े अद्यतन हों एवं उनके स्रोत के बारे में स्पष्ट लिखा जाना चाहिए।
3. क. लेख अधिकतम 8 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।
 - ख. वह कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।
 - ग. 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।
 - घ. लेख यदि संभव हो तो यूनिकोड फॉन्ट में rajbhashaco@rbi.org.in और/अथवा ramakantgupta@rbi.org.in नामक ई-मेल आईडी पर भेजने की व्यवस्था की जाए।
4. यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
5. लेखक अपने पत्राचार का पता, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन/मोबाईल नम्बर अवश्य दें।
6. 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।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन सदस्यता फॉर्म

प्रबंध संपादक

बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल,

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदय,

मैं दो वर्ष 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 _____

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) : श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता (स्पष्ट अक्षरों में) _____

केंद्र _____

पिनकोड _____

मो.नं. _____

टेलीफोन नं. (कार्यालय) _____

निवास _____

फैक्स नं. _____

एसटीडी कोड _____

ई-मेल पता _____

दिनांक : ____ / ____ / ____

भवदीय/या

(हस्ताक्षर)

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित
नवीनतम हिंदी पुस्तक

‘बैंक में राजभाषा नीति का कार्यान्वयन : दशा और दिशा’

मूल्य : 150/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त)

पुस्तक मिलने का पता

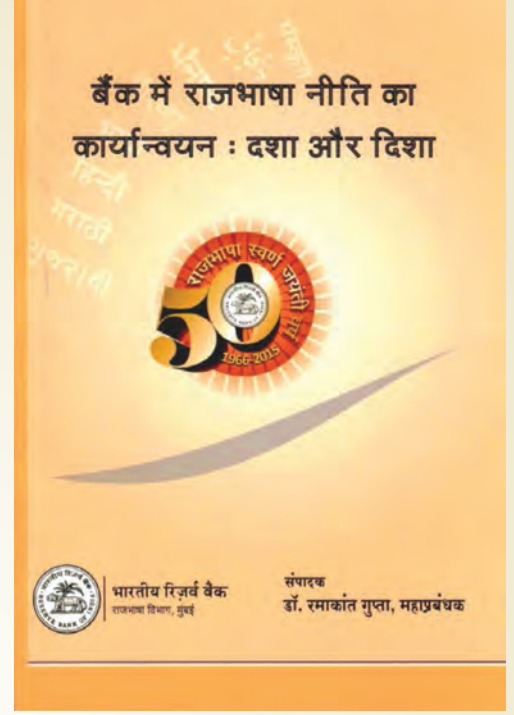
मुख्य महाप्रबंधक

कारपोरेट सेवा विभाग

बिक्री अनुभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

तल मंज़िल, अमर बिल्डिंग, फोर्ट, मुंबई - 400 001

फोन : 022 - 22604002, ई-मेल: spsdcs@rbi.org.in



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित
नवीनतम हिंदी पुस्तक

‘अनुवाद के विविध आयाम’

मूल्य : 165/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त)

पुस्तक मिलने का पता-

मुख्य महाप्रबंधक

कारपोरेट सेवा विभाग

बिक्री अनुभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

तल मंज़िल, अमर बिल्डिंग,

फोर्ट, मुंबई - 400 001

फोन : 022 - 22604002

ई-मेल: spsdcs@rbi.org.in

मेक इन
इंडिया को
साकार करने में
स्किल विकास
कार्यक्रम
की भूमिका

