

• वर्ष 29 • अंक 2
• जनवरी-मार्च 2017



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल





Member

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषय सूची

• संपादक - मंडल		1
• संपादकीय		2
• अनुचिंतन		4
• भाषण		
➤ सूचना प्रौद्योगिकी और बैंकिंग क्षेत्र में साइबर जोखिम - चिंता की उभरती लकीरें	एस. एस. मूंदड़ा	5
• लेख		
➤ सूचना प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा	डॉ. मनोज कुमार अम्बष्ट	15
➤ विलयन, अधिग्रहण व समेकन - एक संक्षिप्त परिचय	ध्रुव मुखर्जी	19
➤ सावधानी से करें एटीएम का इस्तेमाल	डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह	23
➤ डिजिटल बैंकिंग - सुविधा तथा सावधानियाँ	श्रीमती पी. वी. गोदाम	31
➤ मुद्रा योजना	सुबह सिंह यादव	36
➤ समग्र कृषि विकास की राष्ट्रीय योजना-आत्मा	डॉ. भागचन्द्र जैन	45
➤ साइबर अपराध से बचाव हेतु कंप्यूटर साक्षरता की आवश्यकता	वी. के. पाठक	52
➤ भारतीय बैंकिंग व्यवस्था - नकदरहित बैंकिंग की स्थिति	मिलिंद देसाई	56
• रेग्युलेटर की नज़र से	एल. एन. उपाध्याय	60
• इतिहास के पन्नों से	सुशील कृष्ण गोरे	62
• घूमता आईना	के. सी. मालपानी	69
• लेखकों से / पाठकों से		73

संपादक - मंडल

प्रबंध संपादक



डॉ. रमाकांत गुप्ता
महाप्रबंधक (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-400051

सदस्य सचिव



राजेश कुमार
सहायक प्रबंधक
(राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक,
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



सुश्री सोमा दास
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक,
मुंबई

सदस्य



श्री ब्रिज राज
महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक,
पटना कार्यालय



श्री चरणजीत सिंह
महाप्रबंधक
ओरियन्टल बैंक आफ
कॉमर्स, गुड़गाव



श्री जनमेजय पटनायक
उप महाप्रबंधक
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

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 अल्को कॉर्पोरेशन, मुंबई से मुद्रित।
इंटरनेट: <https://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।
E-mail: rajbhashaco@rbi.org.in फोन: 022-26572801 फैक्स: 022-26572812

संपादकीय....



प्रिय पाठको,

**“आलस्यं हि मनुष्याणां शरीरस्थो महान् रिपुः |
नास्त्युद्यमसमो बन्धुः कृत्वा यं नावसीदति ||”**

उक्त श्लोक का अभिप्राय यह है कि मनुष्य के शरीर में रहने वाला आलस्य ही उसका सबसे बड़ा शत्रु होता है। परिश्रम जैसा दूसरा हमारा कोई अन्य मित्र नहीं होता क्योंकि परिश्रम करने वाला कभी दुखी नहीं होता। मैंने वर्ष 2011 में इस गौरवमयी पत्रिका के संपादन का कार्यभार संभाला। छह साल से अधिक हो गए हैं। इन छह सालों में इस पत्रिका को बेहतर बनाने के लिए अनेक प्रयास किए गए और फलस्वरूप इस पत्रिका ने इस बीच कई नए मुकाम हासिल किए हैं। गत वर्ष पहली बार पूरी पत्रिका को एबीसीआई के रजत पुरस्कार से सम्मानित किया गया। इन्हीं छह वर्षों के दौरान इसके “इतिहास के पन्नों से” नामक स्तम्भ को दो बार एबीसीआई के स्वर्ण पुरस्कार से तथा “घूमता आईना” नामक स्तम्भ को, जिसे मैंने ही शुरू कराया था, एक बार रजत पुरस्कार से सम्मानित किया गया। इन उपलब्धियों में संपादकीय टीम के परिश्रम के साथ-साथ पाठकों की प्रतिक्रियाओं का भी काफी योगदान रहा।

इस अंक के साथ मैं आप सब से विदा ले रहा हूँ। आजकल कैशलेस या डिजिटल इंडिया चर्चा का विषय बना हुआ है। अतः समय की ज़रूरत के अनुरूप इस अंक में कैशलेस या डिजिटल इंडिया के बारे में कई लेख शामिल किए जा रहे हैं। भारतीय स्टेट बैंक के श्री मिलिंद देसाई ने अपने लेख “भारतीय बैंकिंग व्यवस्था - नकदीरहित बैंकिंग की स्थिति” में नकदीरहित बैंकिंग और उसके फ़ायदों से हमें परिचित कराने का पूरा प्रयास किया है तो श्रीमती पी.वी. गेडाम ने डिजिटल बैंकिंग की सुविधाओं और उसके उपयोग के समय बरती जाने वाली सावधानियों की ओर हमारा ध्यान आकृष्ट किया है। इसी तरह डॉ. नरेंद्र पाल सिंह ने एटीएम के उपयोग के समय बरती जानेवाली सावधानियों की ओर तो श्री वी.के. पाठक ने साइबर अपराध से बचने के उपायों की ओर हमारा ध्यान आकृष्ट किया है। सूचना प्रौद्योगिकी के इस युग में ग्राहक सेवा संबंधी चुनौतियाँ भी अलग तरह की हैं। इन चुनौतियों का विस्तृत विवरण डॉ. मनोज कुमार अंबष्ट के लेख में दिया गया है।

मुद्रा योजना भी एक नई संकल्पना है, जिसके तहत उद्यमशीलता के माध्यम से समावेशी विकास को सुदृढ़ करने का प्रयास किया गया है। इस योजना की विस्तृत जानकारी श्री सुबह सिंह यादव ने अपने लेख में दी है। इसके अलावा, भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में स्टेट बैंक समूह के विलय के बाद बैंकों का विलय भी चर्चा का विषय बना हुआ है। इस पहलू पर प्रकाश डाला है, इलाहाबाद बैंक के वरिष्ठ प्रबंधक श्री ध्रुव मुखर्जी ने। वर्तमान सरकार का ध्यान किसानों की आय दुगुना करने पर भी है जो कृषि प्रौद्योगिकी के विकास से ही संभव है। रायपुर के प्राध्यापक डॉ. भागचन्द्र जैन ने अपने लेख में कृषि प्रौद्योगिकी प्रबंधन एजेंसी के बारे में विस्तृत जानकारी दी है।

इस बार हमारे अहमदाबाद कार्यालय के सहायक महाप्रबंधक श्री सुशील कृष्ण गोरे ने 'इतिहास के पन्नों से' में 1950 में स्थापित युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया के बारे में रोचक दास्तां पेश की है तथा 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, 'रेग्युलेटर की

नज़र से' कॉलम में राजभाषा विभाग के श्री एल. एन. उपाध्याय, उप महाप्रबंधक ने प्रस्तुति दी है।

कुल मिलाकर, इस अंक में नए, समसामयिक और रुचिकर विषयों पर लेख शामिल किए गए हैं। पत्रिका के पाठकों से अनुरोध है कि वे इस अंक के प्रति अपनी अनुक्रिया और बहुमूल्य सुझाव rajeshkumar5@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।

संपादक मंडल के प्रति मैं हृदय से आभार प्रकट करता हूँ जिनके विचारों और सुझावों को मूर्तरूप देकर इस पत्रिका ने यह मुकाम हासिल किया है। पत्रिका को और भी स्तरीय बनाने के लिए उत्कृष्ट लेखों के लिए पुरस्कार योजना भी शुरू की जा रही है। पत्रिका के उज्ज्वल भविष्य के लिए मेरी शुभकामनाएँ।



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

महाप्रबंधक एवं प्रबंध संपादक

अनुचिंतन

बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन का जुलाई-सितंबर 2016 अंक प्राप्त हुआ। उपयोगी और ज्ञानवर्धक जानकारियों से परिपूर्ण अंक बहुत अच्छा लगा। 'इतिहास के पन्नों से' के अंतर्गत डॉ. मीनू मंजरी द्वारा आत्मकथात्मक शैली में प्रस्तुत यूनाइटेड कमर्शियल बैंक (यूको बैंक) की जीवन यात्रा कथा बहुत रोचक है। स्तंभ 'रेग्युलेटर की नजर से' एवं 'घूमता आईना' जानकारी देने में बेजोड़ हैं। अन्य सभी लेख पठनीय और ज्ञानवर्धक हैं। कुशल संपादन के लिए संपादक मंडल बधाई के पात्र हैं।

श्री विष्णु शर्मा
ककोली, फ़ैज़ाबाद

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का जुलाई-सितंबर 2016 अंक प्राप्त हुआ। पाकर बहुत खुशी हुई। अंक के मुखपृष्ठ पर जैसा छपा है – 'बदलते प्रतिमान' ठीक उसी तरह अंक के लेखों में भी परिवर्तनीयता के विचार विमर्श भरे प्रतिमानों से ओत-प्रोत पत्रिका लगी। प्रथम लेख भूतपूर्व गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन का 'वित्तीय समावेशन – बदलते प्रतिमान' सबसे ज्यादा रोचक लगा जो प्रमुख तीन बिन्दुओं - सूचना, प्रोत्साहन एवं लेन-देन की लागत स्पष्टीकरण भरा हुआ लेख है। वित्तीय समावेशन को सर्व व्यापक, सहज, सरल और बेहतर ढंग से अंजाम देने के मार्ग का जिक्र अत्यंत सराहनीय है क्योंकि वित्तीय समावेशन के सही उद्देश्य को अपेक्षित लक्ष्य तक आज तक सफलता पूर्वक नहीं हासिल कर पाने के कारण ही बदलते प्रतिमानों की जरूरत प्रतीत हुई। शशि शर्मा का लेख भी वर्तमान घड़ी में अत्यावश्यक बातों से रुबरु करवाता हुआ है। बैंकिंग में आज अंतरराष्ट्रीय स्तर पर व्याप्त प्रतिस्पर्धा के माहौल में प्रत्येक पहल पर उत्कृष्टता बनाए रखने हेतु इस अंक के सभी

आलेखों में यथायोग्य वर्णन किया गया है। कई लेखों में बदलते प्रतिमानों के सटीक वर्णन की स्पष्ट झलक मिलती है। वीरेंद्र सिंह रावत तथा संजय कुमार आर्य और कल्पना एच.ए. के लेख भी मार्गदर्शी, प्रयोगात्मक एवं समीचीन हैं। 'इतिहास के पन्नों से' के अंतर्गत यूको बैंक की आत्मकथात्मक शैली में डॉ. मीनू मंजरी द्वारा प्रस्तुत गाथा बहुत ही रोचक लगी। 'घूमता आईना' के अंतर्गत भी प्रस्तुत जानकारी बहुत उपयोगी है। अंक के 'संपादकीय' से लेकर 'रेग्युलेटर की नजर से' तक प्रकाशित समूची लेख सामग्री ज्ञानवर्धक है। संपादक मंडल को हार्दिक बधाईयों के साथ अगले अंक की प्रतीक्षा में !

श्री हरिश्चंद्र सागरमल अग्रवाल
अकोला, महाराष्ट्र

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का जुलाई-सितंबर 2016 अंक प्राप्त हुआ। धन्यवाद ! आपके द्वारा प्रकाशित पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन बहुत ही ज्ञानवर्धक है जिसके सभी लेख बहुत ही उत्तम हैं, इसकी जितनी भी प्रशंसा की जाए वह बहुत ही कम होगी। इस अंक में संपादकीय, इंटरनेट बैंकिंग प्रयोग-लाभ और सावधानियाँ, मुद्रा योजना, मेक इन इंडिया, इतिहास के पन्नों से एवं घूमता आईना बहुत ही रोचक एवं ज्ञानवर्धक था। इसके साथ ही भूतपूर्व गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन जी के विचार बहुत ही अच्छे लगे। पत्रिका में प्रयोग की जाने वाली हिंदी बहुत ही शुद्ध, सरल एवं प्रशंसनीय है। संपादक मंडल के सभी सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद!

श्री आशीष कुमार गुप्ता
मऊ आइमा, इलाहाबाद

सूचना प्रौद्योगिकी और बैंकिंग क्षेत्र में साइबर जोखिम - चिंता की उभरती लकीरें *



एस. एस. मूंदड़ा

सुप्रभात !

मैं सबसे पहले कैफरल को बधाई देना चाहता हूँ कि उन्होंने बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के लिए साइबर जोखिम और उसकी रोकथाम विषय पर सेमिनार का आयोजन किया, यह एक ऐसा विषय है जो न केवल भारत में बल्कि पूरे विश्व में केंद्रीय मुद्दा बन चुका है। मैं अपनी बात की शुरुआत जॉन चैंबर्स के कथन से करना चाहूंगा, जो सिसको के भूतपूर्व सीईओ रह चुके हैं, उन्होंने उद्यमों में साइबर जोखिम के महत्व को रेखांकित करते हुए कहा है; 'केवल दो प्रकार के संगठन हैं, एक वे जो हैक कर लिए गए हैं और दूसरे वे जो यह नहीं जानते कि उन्हें हैक कर लिया गया है।' मैं यह देख रहा हूँ कि सेमिनार का कार्यक्रम काफी व्यापक है और सहभागी इससे दो तरह से लाभान्वित होंगे- एक तो प्रेजेंटेशनों से और परस्पर चर्चाओं से तथा इस विषय पर अपने-अपने विशेष अनुभवों के माध्यम से। मैं आज के अपने भाषण में बैंकों में साइबर सुरक्षा के दो प्रमुख आयामों के बारे में बताना चाहूंगा: ए) आंतरिक सूचना प्रौद्योगिकी सुरक्षा और बी) नेटवर्क की कमज़ोरियाँ।

भारतीय बैंकों में आईटी का आविर्भाव

2. मैं संक्षेप में यह बताना चाहूंगा कि भारत में सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत कब हुई और उसे कब अंगीकार किया गया। देश की बैंकिंग प्रणाली के विनियामक के रूप में रिज़र्व बैंक ने बैंकों में प्रौद्योगिकी के अपनाए जाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है। बैंकों में मशीनीकरण से संबंधित रंगराजन समिति(1984) को भारतीय बैंकों में प्रौद्योगिकी के अग्रदूत के रूप में माना जा सकता है। उसके बाद विभिन्न समितियों/कार्यदलों ने इस क्षेत्र में प्रौद्योगिकी को अपनाने तथा उससे जुड़े सुरक्षात्मक उपाय किए जाने की आवश्यकता की अनुशंसा की। यह यात्रा आमतौर पर लेजर पोस्टिंग मशीन के आने से प्रारंभ हुई थी, उसके बाद संपूर्ण शाखा का आटोमेशन किया गया और अब कोर बैंकिंग सोल्यूशन(सीबीएस) तक पहुंच गई है। 1990 के दशक में, निजी क्षेत्र के नई पीढ़ी के बैंकों को यह अधिदेश दिया गया था कि वे अपने कार्य पूरी तरह से कंप्यूटरीकृत परिवेश में करें। जैसाकि गार्डेन मूर ने भविष्यवाणी की थी कि कंप्यूटर की समग्र प्रोसेसिंग शक्ति प्रत्येक दो वर्ष में दुगुना हो जाएगी, उनका कथन सत्य सिद्ध

* श्री एस.एस.मूंदड़ा, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा कैफरल द्वारा 7 सितंबर 2016 को 'साइबर जोखिम और बैंकों में उसे दूर करने से संबंधित अंतरराष्ट्रीय सेमिनार' विषय पर दिए गए भाषण का मुख्य अंश। श्री आर. रविकुमार द्वारा दिए गए सहयोग के लिए आभार।

हो रहा है, कंप्यूटरीकृत वातावरण में बैंकिंग क्षेत्र में अधिक से अधिक एप्लीकेशन लगाए जा रहे हैं।

3. भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी भुगतान बाज़ार की बुनियादी सुविधाओं के विकास के लिए तथा बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल को आसान बनाने के लिए आईडीआरबीटी, एनपीसीआई, सीसीआईएल आदि जैसी संस्थाओं की स्थापना करके बहुत महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है। इस समय ये संस्थाएं मिशन-महत्वपूर्ण एवं सुरक्षित भुगतान प्रणाली एप्लीकेशन जैसे आरटीजीएस, सुरक्षित वित्तीय संदेशन प्रणाली, तयशुदा लेनदेन निपटान प्रणाली आदि के संचालन के लिए प्लेटफार्म उपलब्ध करवा रही हैं।

4. वर्ष 2000 में सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम पारित होने से कंप्यूटरीकृत परिवेश में लेनदेन को संचालित करने को अत्यधिक बढ़ावा मिला जिससे उसे कानूनी सहारा मिल गया। इंटरनेट का इस्तेमाल धीरे-धीरे बढ़ता गया और बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं की डिलीवरी के लिए इंटरनेट का चैनल के रूप में उपयोग बढ़ गया। देश में मोबाइल फोन के उपयोग करने वालों की अत्यधिक वृद्धि से यह चैनल डिलीवरी का फास्ट-ट्रैक बन गया। बैंकिंग प्रौद्योगिकी में हुए नवोन्मेष की लंबी श्रृंखला में सबसे आधुनिक है यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस(यूपीआई), जिसने विप्रेषण की सीमाओं को बढ़ा दिया है। इस लंबी कहानी को यदि संक्षेप में कहें तो प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल कई गुना बढ़ गया है और आज कोई भी बैंक तीव्र प्रौद्योगिकी, ग्राहक-मैत्रीय डिजिटल उत्पाद, बाधारहित उपयोक्ता अनुभव तथा सतत नवीनीकरण के बिना जीवित नहीं रह सकता है।

फिनटेक क्रांति

5. पूरे विश्व में फिनटेक संबंधी क्रांति के आ जाने से एक बार फिर से बैंकों के लिए स्थिति चुनौतीपूर्ण बन गई है। आज

अधिकांश बैंकिंग आवश्यकताओं को मोबाइल के माध्यम से पूरा किया जा सकता है। कार्ड-आधारित भुगतान भी प्रीपेड कार्ड, टैप एंड गो, वर्चुअल कार्ड, बहु-करेंसी कार्ड, क्यूआर कोड धारित भुगतान आदि के आ जाने से काफी परिपक्व हो गया है। प्रौद्योगिकी अब सुविधाजनक बनती जा रही है तथा उससे यह अंतर महसूस किया जा सकता है कि वह आखिरकार आवश्यकता एवं जीवन जीने का तरीका बन गई है। इस वर्ष के अंत तक भारत में थोड़े-बहुत भुगतान बैंक अपने कार्य प्रारंभ कर देंगे जो बैंकों को प्रौद्योगिकी की दौड़ में खींचेंगे। वित्तीय क्षेत्र में कुछेक प्रौद्योगिकीय तरक्की जो धीरे-धीरे वित्तीय क्षेत्र पर धावा बोल रही है उसमें **बड़ा डाटा, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, ब्लाक-चेन प्रौद्योगिकी तथा इंटरनेट जैसी चीजें** शामिल हैं। मैं कुछ उदाहरण देकर अपनी बात रखना चाहूंगा।

6. “बैंकों सांतादोर” ने यह इरादा ज़ाहिर किया है कि वह अपने बैंकिंग ऐप के माध्यम से आवाज़ की पहचान करते हुए सुरक्षित लेनदेन उपलब्ध कराएगा। आरबीएस ने ‘लुवो’ का ट्रायल लिया है, जो ए1 ग्राहक सेवा सहायता देता है जिसके माध्यम से स्टाफ से संपर्क किया जाता है और यह निकट भविष्य में अत्यधिक सुरक्षित तरीके से ग्राहकों को सेवा प्रदान करेगा। जापान के साफ्टबैंक ने पेरिस के रोबोटिक एक्सपर्ट अलडेबरन के साथ मिलकर ‘पेप्पर’ तैयार किया है जो विश्व का पहला मानव रोबोट है। ‘पेप्पर’ का इस्तेमाल पहले से ही ग्राहक सेवा उद्योगों में किया जा रहा है जिसने सूचना बूथ तथा स्वागत कक्ष को प्रतिस्थापित कर दिया है। बताया जाता है कि मिजूहो फाइनेंशियल ग्रुप इन्कार्पो. बैंक ने 2015 में टोकियो में अपनी प्रमुख शाखा में ‘पेप्पर’ का इस्तेमाल शुरू कर दिया है जो ग्राहक की पूछताछ संबंधी जरूरतों को पूरा करेगा, जबकि मितसुबिशी यूएफजे फाइनेंशियल ग्रुप ने ‘नावो’ का परीक्षण

किया है, जो मानव रोबोट है और ग्राहकों से बातचीत करेगा। अपने जापानी साथी से संकेत ग्रहण करते हुए मुझे उम्मीद है कि एचडीएफसी बैंक भी भारत में रोबोटिक के माध्यम से इसी प्रकार के आटोमेशन की शुरुआत करने का इरादा रखता है।

7. बैंकिंग क्षेत्र में प्रौद्योगिकी पर बढ़ती निर्भरता के केंद्र-बिंदु को और पुष्ट करने के लिए मैं कुछ आंकड़ों का इस्तेमाल करना चाहूंगा। भारतीय रिज़र्व बैंक की वर्तमान वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार मात्रा के हिसाब से कुल लेनदेन में इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन का हिस्सा पिछले साल 74.6 प्रतिशत था जो बढ़कर 84.4 प्रतिशत हो गया है। इसी प्रकार यदि मूल्य के हिसाब से देखें तो इसका हिस्सा 94.6 प्रतिशत से बढ़कर 95.2 प्रतिशत हो गया है। मार्च 2016 के अंत में 172 बैंकों की 1,30,013 शाखाओं में राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण(एनईएफटी) सेवाएं उपलब्ध थीं, साथ ही कारोबारी प्रतिनिधि आउटलेट भी उपलब्ध थे। एनईएफटी द्वारा 1.2 बिलियन लेनदेन का संचालन किया गया जिसका कुल मूल्य 83 ट्रिलियन रुपए (लगभग 1.3 ट्रिलियन अमरीकी डालर) था जिसकी तुलना में यह लेनदेन पिछले वर्ष 928 मिलियन था जिसका कुल मूल्य 60 ट्रिलियन रुपए(लगभग 0.9 ट्रिलियन अमरीकी डालर) था। मार्च 2016 के महीने में एनईएफटी से सबसे अधिक 129 मिलियन लेनदेन किए गए थे। इसी प्रकार इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग आधारित भुगतान बड़ी तेजी से बढ़ रहे हैं। मैंने यूपीआई का उल्लेख पूर्व में किया था। इस संदर्भ में यह भी उल्लेख करना समीचीन होगा कि आधार (देश में रहने वालों की एक विशिष्ट पहचान) में लोगों ने काफी बड़ी संख्या में स्वयं को सूचीबद्ध किया है जिसे प्रत्येक व्यक्ति के खाते से जोड़ा गया है, जिसको यूपीआई से जोड़कर अंतर्निहित क्षमता सृजित करके आगे चलकर खाता संख्या सुवाह्यता किया जा

सकता है। यह बैंकिंग क्षेत्र में ऐसा बदलाव लाएगा जिसकी कल्पना अभी से नहीं की जा सकती है।

8. जहां हर कोई इस बात की सराहना कर रहा है कि तीव्र एवं कुशल तरीके से 24x7 बैंकिंग लेनदेन सेवाएं उपलब्ध हैं, वहीं इस प्रकार की उन्नत प्रौद्योगिकीयुक्त सुविधा मुहैया कराने का मेरुडंड बैंकों की आईटी संरचना द्वारा उपलब्ध कराया जा रहा है। इसलिए आदर्श रूप से नए डिजिटल उत्पाद मुहैया कराने के लिए नई प्रौद्योगिकी का सहारा लेने हेतु बैंकों में आईटी प्रणाली तेज़ होनी चाहिए, लेनदेन की बढ़ती हुई मात्रा को सुरक्षित तरीके से संचालित करने में बैंक की कोर बैंकिंग सोल्यूशन में एक्सेस करने के लिए विभिन्न एप्लीकेशंस में सुरक्षित ढंग से कनेक्टिविटी उपलब्ध कराने में सक्षम होनी चाहिए और वहीं पर ग्राहकों की सुचनाओं की गोपनीयता बनाए रखनी चाहिए। इन चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक प्रौद्योगिकी को अपनाने के संबंध में बैंकों को मार्गदर्शन देता रहा है। इस प्रयोजन से रिज़र्व बैंक ने एक बड़ी पहल यह की है कि सूचना सुरक्षा, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के संबंध में प्रौद्योगिकी जोखिम प्रबंधन और साइबर धोखाधड़ी (श्री गोपालकृष्ण के अधीन) पर एक कार्य समूह का गठन किया है। इस समूह ने नौ बड़े क्षेत्रों के बारे में सिफारिशों की हैं जैसे आईटी अभिशासन, सूचना सुरक्षा, आईएस आडिट, आईटी परिचालन, आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग, साइबर धोखाधड़ी, कारोबार निरंतरता योजना, ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम और कानूनी पहलू। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में दिशानिर्देश अभी-अभी जारी कर दिए गए हैं जिसमें यह रेखांकित किया गया है कि इन सिफारिशों का कार्यान्वयन जोखिम आधारित हो और प्रत्येक बैंक की गतिविधियों के स्वरूप एवं दायरे तथा प्रौद्योगिकी पर उनके कारोबार प्रक्रिया की

निर्भरता के अनुरूप हो। बैंकों में बोर्ड स्तरीय समितियों को यह अधिदेश दिया गया है कि वे संबंधित बैंकों में इन दिशानिर्देशों को लागू करने की स्थिति पर निगरानी रखें। पिछले कुछ वर्षों में इस दिशा में जहां काफी प्रगति हुई है वहीं मुझे यकीन है कि बैंकों को अभी भी समस्त आवश्यकताओं का पूरी तरह से पालन कर लिए जाने से पूर्व काफी लंबी यात्रा तय करनी है। आज बैंकों में जिस प्रकार से प्रौद्योगिकी ने अपना प्रमुख स्थान बना लिया है, उसे देखते हुए इसे मात्र अनुपालन कर लिए जाने का मामला नहीं समझा जाना चाहिए बल्कि इसे अपने कारोबार का प्रमुख अंग मानना चाहिए।

पर्यवेक्षीय सरोकार

9. बैंक के भीतर विभिन्न गतिविधियों को कंप्यूटरीकृत कर दिए जाने से एक रेगुलेटर एवं पर्यवेक्षक के रूप में हमारे बैंकों से अपेक्षा है कि वे निर्णय लेने के उद्देश्य से संबंधित प्रबंधन सूचना को सृजित करने के लिए और अधिक क्षमताएं पैदा करें। लेकिन हर कोई जानता है कि वादा करने और निभाने में काफी अंतर होता है, इसलिए मैं कुछ खास क्षेत्रों पर प्रकाश डालना चाहूंगा।

10. वित्तीय संसार के लिए सबसे पहली चिंता का विषय यह है कि यह सुनिश्चित किया जाए कि बैंकिंग प्रणाली का दुरुपयोग अवांछित तत्वों द्वारा धन-शोधन के लिए न किया जाए। समस्त क्षेत्रों में अपने ग्राहक को जानिए/धन-शोधन विरोधी रेगुलेशंस चारों तरफ तेजी से फैला दिए गए हैं। लेकिन हमने अकसर यह पाया है कि बैंकों में इन रेगुलेशंस का पालन करने के लिए तीव्र प्रणाली नहीं है। ग्राहकों से जानकारी लेते समय बैंकों को चाहिए कि वे अपने ग्राहकों का मूल्यांकन करें, उनके कारोबार और उनके खाते में अंदाज़न कितने का लेनदेन होगा, लेनदेन

किससे होगा आदि के बारे में पता करें। हाल के समय में हमने बैंकों में ऐसे अनेक मामले देखे हैं जिनमें ग्राहकों के खातों में लेनदेन की अनुमति दे दी गई है और उनके घोषित कारोबारी प्रोफाइल का उचित ध्यान नहीं रखा गया है। इन खातों में आरटीजीएस/एनईएफटी के माध्यम से अनेक विप्रेषण आए हैं और भेजे भी गए हैं। अनेक खातों का दुरुपयोग विदेश में आयात अग्रिम का धन भेजने के लिए किया गया है। इन खातों में अलग-अलग तरह के कार्यकलाप होने के बावजूद बैंकों की निगरानी प्रणाली हमारी अपेक्षाओं पर खरी नहीं उतरी है। मुझे आश्चर्य है कि बैंकों ने ऐसे गलत लेनदेन का पता लगाने के लिए फूलप्रूफ प्रौद्योगिकी आधारित समाधान क्यों नहीं तैयार किया है। जैसाकि आप जानते होंगे कि भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्तमान केवाईसी/एएमएल अनुदेशों का पालन न करने के लिए तथा बैंकों द्वारा उनके जोखिम प्रोफाइल के अनुसार ग्राहकों को वर्गीकृत न कर पाने के लिए 13 बैंकों पर जुर्माना भी लगाया है।

11. एक अन्य क्षेत्र जो मेरे दिमाग में आ रहा है वह है सिस्टम-आधारित एनपीए की पहचान करना। हम यह महसूस करते हैं कि इस क्षेत्र में सुधार की काफी गुंजाइश है। जहां हम यह जानते हैं कि बैंक मल्टिपल प्रणाली का उपयोग कर रहे हैं, उनके नियम विस्तृत हैं तथा गुणवत्तापूर्ण भी हैं, फिर भी कंप्यूटर सिस्टम में पैरामीटर को कैप्चर करने के प्रति चुनौती पेश कर रहे हैं; लेकिन प्रौद्योगिकी क्षेत्र में हुई प्रगति को देखते हुए इस समस्या को काफी पहले हल कर लिया जाना चाहिए था। हम यह चाहते हैं कि एक सिस्टम आधारित एनपीए पहचानने की तीव्र प्रणाली हो, जो न केवल रेगुलेटर के उपयोग के लिए हो बल्कि बैंक के आंतरिक उपयोग के लिए भी हो ताकि समय पर वसूली हो सके/समाधान हो सके।

12. तीसरा क्षेत्र जिसके बारे में मैं बताना चाहूंगा वह है स्वतः डाटा फ्लो चार्ट, जिसमें यह निहित है कि रेगुलेटरी रिपोर्टिंग के उद्देश्य से उनके सिस्टम द्वारा डाटा स्वतः निकलकर आएगा। मेरा यह मानना है कि एडीएफ प्रणाली को अपेक्षित स्तर तक नहीं लागू किया गया है और प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर अत्यधिक प्रगति हो जाने के बावजूद डाटा प्रस्तुतीकरण की गुणवत्ता, एकरूपता एवं समयबद्धता का मुद्दा अभी भी बना हुआ है।

13. मैं इसी प्रकार से उदाहरण पर उदाहरण दे सकता हूँ। लेकिन इन सब मामलों में एक धागा कामन है, वह है **बोर्ड के स्तर पर निगरानी तथा कार्यपालक प्रबंधन की प्रतिबद्धता का अभाव**। प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता, खासतौर से उत्पाद वेंडर्स की भी काफी भूमिका है। यह महत्वपूर्ण है कि वे जो प्रौद्योगिकी उपलब्ध करा रहे हैं वह विनियामकीय अपेक्षा को सतत आधार पर पूरा करने में सक्षम होनी चाहिए और यदि कोई अंतर आता है तो उसे कम से कम समय में पूरा किया जाना चाहिए तथा इस प्रकार से अपग्रेड किया जाए जो बाधरहित हो तथा उनके समस्त ग्राहकों के लिए किफायती हो।

हाल की साइबर घटनाएं

14. अब मैं हाल में हुई साइबर घटनाओं का उल्लेख करना चाहूंगा जिनका संबंध वित्तीय संसार से है।

- 2 अगस्त 2016 को बिटफिनेक्स, डिजिटल करेंसी की ट्रेडिंग के लिए हांगकांग एक्सचेंज ने घोषणा की कि उसके कुछ ग्राहकों के खाते हैक कर लिए गए हैं और बिटक्वाइन चोरी कर लिए गए हैं। चोरी किए गए बिटक्वाइन का मूल्य तकरीबन 65 मिलियन अमरीकी डालर या उससे अधिक था। फलस्वरूप बिटक्वाइन का मूल्य गिर गया और डिजिटल करेंसी से भरोसा हिल गया।

- वर्ष के प्रारंभ में, बांग्लादेश बैंक को निशाना बनाया गया और 1 बिलियन अमरीकी डालर चोरी करने का प्रयास किया गया और अंततः आक्रमणकारी 81 बिलियन अमरीकी डालर लेकर भाग गए। हाल में भारत में भी एक कमर्शियल बैंक में इसी प्रकार का प्रयास किया गया था जिसमें नास्ट्रो खाते में धोखे से भुगतान अनुदेश जारी किए गए और उसे स्विफ्ट संदेश प्रणाली पर रखा जा रहा था। यद्यपि संबंधित भुगतानकर्ता/मध्यस्थता करने वाले बैंक के साथ सक्रिय अनुवर्तन किए जाने से मौद्रिक नुकसान को बचा लिया गया लेकिन इस घटना से यह ज्ञात हुआ कि अभी भी अनेक स्टेकहोल्डरों ने इन घटनाओं से सबक नहीं लिया है। हमें भी ऐसी घटनाएं देखने में आई हैं जिनमें स्विफ्ट की सुविधा का उपयोग करते हुए दस्तावेजी क्रेडिट की पुष्टि का कपटपूर्ण संदेश भेजा जा रहा था। हालांकि बाद की जो घटनाएं हुई हैं वे मुख्यतया आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की असफलता तथा 'चार आंख के सिद्धांत' का पालन न करने से हुई हैं। यह घटना इसलिए भी हुई कि एक ऐसी प्रणाली पर निर्भरता है जिसमें स्विफ्ट लेनदेन को सीबीएस में उसी प्रकार का लेनदेन किए अंजाम दिया जा सकता है।

- एक अन्य घटना में बैंक के मोबाइल वॉलेट को साझा किया गया था, इसमें संवेदनशीलता एप्लीकेशन में ही पाई गई जिसका दुरुपयोग आक्रमणकारी द्वारा किया गया था। अंतरण करने वाला बड़ी मात्रा में लेनदेन में उस राशि को पाने वाले के खाते में बिना तदनुसूची डेबिट करके वापस पा सकता था (इसमें निहित कुल राशि लगभग 12 करोड़ रुपए थी)। बैंक किसी प्रकार वास्तविक समय का समायोजन कार्य नहीं कर रहा था और यह बात तब

पता चली जब लेनदेन में कुछ गड़बड़ी महसूस हुई जिसे समायोजन के दौरान पाया गया। इस घटना में सिस्टम के प्रति संवेदनशीलता के दुरुपयोग को टाला जा सकता था, बशर्ते कि उत्पाद की शुरुआत उसके माध्यम से न की जाती।

- एक अन्य घटना में एक बड़े बैंक के ई-पेमेंट वेबसाइट को हैक कर लिया गया। आश्चर्य की बात तो यह है कि उस बैंक ने उसे तब तक नोटिस नहीं किया जब तक कि एक विधि प्रवर्तन एजेंसी ने नोटिस करके नहीं बताया। पड़ोसी देश से फेसबुक पर एक डाक डाली गई थी जिसमें उस परिचालन का दावा किया गया था। हालांकि हैकिंग घटना से किसी प्रकार का माली नुकसान नहीं हुआ क्योंकि साइट में केवल अंतिम उपयोक्ता द्वारा किए गए इनपुट की वैधता का प्रमाणन कार्य किया जाता था, जो भी हो इससे यह पता चलता है कि सुरक्षा का गंभीर उल्लंघन किया गया है।

15. जैसाकि ऊपर दिए गए उदाहरणों से देखा जा सकता है कि साइबर चुनौतियां बढ़ती जा रही हैं। ऐसा होना स्वाभाविक भी है क्योंकि पैसा अब न केवल मूर्त रूप में बल्कि ज्यादातर इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से इधर से उधर हो रहा है। इससे गलत तत्वों को शह मिलती है कि वे उसे चुराने के लिए गलत तरीकों का इस्तेमाल करें। आक्रमणकारियों का सबसे अधिक लक्ष्य ग्राहक के विवरण जानने का होता है, क्योंकि उससे उन्हें 'खज़ाने' की चाबी प्राप्त हो जाती है। हाल के अनुभवों से पता चलता है कि संगठित गिरोह और राष्ट्र-राज्य के एक्टर्स शामिल होते हैं जिनको बड़ी मात्रा में वित्तीय मदद हासिल होती है। दूसरी ओर, इस प्रकार के आक्रमण को निष्पादित करने में लागत कम होती जा रही है। अनेक रिपोर्टों से पता चलता है कि इस अंधेरी वेब में बहुत से ग्राहकों के ब्योरे बिक्री के लिए उपलब्ध हैं, यह स्थिति वास्तव में भयावह है।

साइबर की समुत्थानशक्ति में सुधार

16. पूरे विश्व में अब फोकस साइबर सुरक्षा पर है। साइबर सुरक्षा अब किसी भी तरह से पृथक घटना नहीं है जो केवल एक उद्योग/देश को प्रभावित कर रही है। हाल के समय में अनेक साइबर आक्रमण तैयार किए गए हैं ताकि राजनैतिक/धार्मिक उद्देश्य पूरे किए जा सकें तथा आतंकवाद को बढ़ावा देने के लिए धन प्राप्त किए जा सकें। इसके बड़े भयावह आयाम हैं क्योंकि इससे वित्तीय स्थिरता पर प्रभाव पड़ेगा। इस मुद्दे के महत्व का अंदाज़ा इस बात से लगाया जा सकता है कि विश्व की मानक निर्धारक निकाय तथा प्रतिष्ठित केंद्रीय बैंक इस तबाही को दूर करने के लिए बहुत बड़े संसाधनों को लगा रहे हैं।

17. अनेक देशों ने साइबर से लड़ने की अपनी शक्ति बढ़ाने के लिए उपाय किए हैं। भुगतान और बाज़ार इंफ्रास्ट्रक्चर से संबंधित समिति और अंतरराष्ट्रीय प्रतिभूति आयोग संगठन बोर्ड (आईओएससीओ) ने जून 2016 में स्टैकहोल्डरों से परामर्श करके वित्तीय बाज़ार की साइबर समुत्थानशक्ति के संबंध में मार्गदर्शी निर्देश जारी किए हैं। बैंक आफ इंग्लैंड की वित्तीय नीति समिति (एफपीसी) ने सीबीईएसटी नामक पहल की है – यह एक प्रभावकारिता परिक्षण संरचना है। जून 2013 में उनकी बैठक के बाद एफपीसी ने सिफारिश की थी कि महारानी की ट्रेजरी एवं रेगुलेटर्स मिलकर यूके के प्रमुख वित्तीय सिस्टम एवं उसके इंफ्रास्ट्रक्चर को एक कार्यक्रम लागू करने के कार्य में लगाएंगे तथा साइबर-आक्रमण के प्रति टिकने की शक्ति का परीक्षण करेंगे। समिति ने यह भी नोट किया था कि वित्तीय फार्मों के बोर्ड तथा इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदाता यह मानें कि इस प्रकार के आक्रमणों का जवाब देने की उनकी जिम्मेदारी है। हाल ही में, मई 2016 में हांगकांग मौद्रिक प्राधिकारी ने

एक साइबर सुरक्षा फोर्टिफिकेशन पहल (सीएफआई) प्रारंभ की है। सीएफआई मुख्यतया तीन स्तंभों पर आधारित है:

- क. साइबर समुत्थानशक्ति मूल्यांकन संरचना
- ख. प्रोफेशनल विकास कार्यक्रम और
- ग. साइबर आसूचना साझा प्लेटफार्म

18. भारत में हम भी साइबर अपराध से रक्षा को सुदृढ़ बनाने के लिए कार्य कर रहे हैं। भारत सरकार ने साइबर-आक्रमण के खतरे को दूर करने के लिए अनेक कदम उठाए हैं और महत्वपूर्ण संस्थागत व्यवस्थाएं की गई हैं। भारतीय कंप्यूटर एमरजेंस रेस्पॉन्स टीम (सीईआरटी-इं) की स्थापना की गई है जो भारतीय साइबर स्पेस की निगरानी करती है और बड़े खतरों के प्रति सजग एवं सतर्क करने में समन्वय का कार्य करती है तथा देश में सरकारी एवं निजी उपयोक्ताओं तथा संगठनों के बीच होने वाले हानिकारक आक्रमणों का पता लगाती है। बैंक/वित्तीय संस्थाओं के इंफ्रास्ट्रक्चर को इस प्रयोजन से महत्वपूर्ण पाया गया है। एक राष्ट्रीय साइबर समन्वयन केंद्र की भी स्थापना की गई है।

19. भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2 जून 2016 को बैंकों में साइबर सुरक्षा संरचना के संबंध में अनुदेश जारी किए हैं। मुझे उम्मीद है कि आप में से कई लोगों ने उन अनुदेशों को देखा होगा। अन्य बातों के साथ-साथ परिपत्र में यह अपेक्षा की गई है कि बैंक अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित साइबर सुरक्षा नीति लागू करें ताकि साइबर-संकट प्रबंधन योजना बनाई जा सके, निरंतर चौकसी की व्यवस्था की जा सके, हार्डवेयर, साफ्टवेयर, नेटवर्क डिवाइसेस आदि खरीदते समय/कनेक्ट करते समय सुरक्षा पहलुओं का आकलन किया जा सके, उपभोक्ता सूचना की रक्षा सुनिश्चित की जा सके, असामान्य

सुरक्षा घटनाओं को भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ साझा किया जा सके, परिपत्र में दी गई बेसलाइन अपेक्षाओं के अनुरूप साइबर सुरक्षा की तैयारी में कमी का मूल्यांकन किया जा सके तथा साइबर सुरक्षा आपरेशन केंद्र स्थापित किया जा सके। भारतीय रिज़र्व बैंक ने आईटी परीक्षण और साइबर सुरक्षा से संबंधित एक विशेषज्ञ पैनल (अध्यक्ष: श्रीमती मीना हेमचंद्र) गठित किया है जिसमें उद्योग से प्रतिनिधि सदस्य शामिल किए गए हैं। यह पैनल बैंकों में आईटी परीक्षण/साइबर सुरक्षा पहल में मदद करता है, परीक्षण रिपोर्टों की समीक्षा करता है तथा कार्रवाई योग्य सुझाव प्रदान करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अक्टूबर 2015 में विस्तृत आईटी परीक्षण का कार्यक्रम प्रारंभ किया है। यह प्रस्ताव है कि यह परीक्षण 2016-17 के दौरान 30 प्रमुख बैंकों से अधिक बैंकों में किया जाए तथा 2017-18 तक सभी बैंकों में परीक्षण कर लिया जाए। रिज़र्व बैंक ने साइबर सुरक्षा लैब की भी स्थापना का प्रस्ताव किया है, जो आईटी परीक्षकों की बैंक में साइबर सुरक्षा के विश्लेषण में सहायता प्रदान करेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक अपनी आईटी सहयोगी संस्था (द रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी (रिबीट) प्रा. लिमि.) को भी कार्यशील करने की प्रक्रिया में है। रिबीट का अधिदेश अन्य बातों के साथ-साथ यह भी है कि वह आईटी सिस्टम एवं वित्तीय क्षेत्र की साइबर सुरक्षा (संबंधित अनुसंधान सहित) से जुड़े मुद्दों पर फोकस करेगा और रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं की लेखापरीक्षा एवं मूल्यांकन में सहायता प्रदान करेगा।

20. मुझे यह देखकर प्रसन्नता हो रही है कि आईडीआरबीटी ने जुलाई 2016 में साइबर सुरक्षा पर तैयार की गई व्यापक जांच-सूची जारी की है जो विशेषज्ञों के पैनल द्वारा तैयार की गई है जिसमें उद्योग एवं अकादमिक क्षेत्र से विशेषज्ञ शामिल

हैं। मैंने देखा है कि जांच-सूची में साइबर सुरक्षा के व्यापक पहलुओं को समाहित किया गया है जैसे उद्यम नियंत्रण, आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर सुरक्षा, अंतिम बिंदु सुरक्षा, सुरक्षा निगरानी तथा आउटसोर्सिंग सुरक्षा। मुझे भरोसा है कि बैंक/वित्तीय संस्थाएं जब अपनी संस्था में ऐसी प्रथाओं को लाएंगे तब इस जांच-सूची में उल्लिखित सर्वोत्तम प्रथाओं को इसके मुकाबले में बहुत उपयोगी पाएंगे।

बैंकों से अपेक्षाएं

21. अब मैं बैंकों से की गई कुछ अपेक्षाओं को साझा करना चाहूंगा। सबसे पहली बात यह है कि निदेशक मंडल प्रौद्योगिकी संबंधी मामलों में सक्रिय रूप से शामिल हो जाए। आईटी रणनीति को कारोबार की रणनीति से अत्यधिक समरूप बनाना है। प्रौद्योगिकी में किए जा रहे प्रयासों को देखते हुए बोर्डों के लिए प्रभावी तरीके से प्रौद्योगिकी को अपनाना मुश्किल होगा यदि उनके पास प्रौद्योगिकी संबंधी क्षेत्रों के विशेषज्ञ नहीं होंगे। साइबर जोखिम सहित प्रौद्योगिकी जोखिम को उसी तरह से माना जाना चाहिए जिस प्रकार से बैंक कोई अन्य निहित जोखिम का सामना कर रहे हैं जैसे क्रेडिट जोखिम, बाज़ार, परिचालनगत जोखिम तथा बोर्ड को यह तय करना होगा कि उनकी वहन क्षमता कितनी है, कौन से अवशिष्ट जोखिम वे उठाना चाहेंगे तथा निराकरण की कौन सी रणनीति अपनाना पसंद करेंगे? प्रौद्योगिकी अपनाने के नाम पर जहां बैंक विभिन्न प्रकार के गैजेट्स खरीदने में सक्रिय हैं, हमें अनेक संस्थाओं में यह देखने को मिला है कि इन डिवाइसेस के कनफिगुरेशन को बहुत महत्व दिया गया है और वह कार्य वेंडर पर छोड़ दिया गया है। प्रभावशीलता हार्डवेयर, मिडिलवेयर, साफ्टवेयर, आपरेटिंग सिस्टम, एप्लीकेशंस, नेटवर्क डिवाइसेस,

कम्यूनिकेशंस डिवाइसेस आदि में मौजूद है। अतः यह महत्वपूर्ण है कि कोई भी नई डिवाइस खरीदते समय/लागू करते समय तथा सोल्यूशन लेते समय बहुत अधिक ध्यान दिए जाने की ज़रूरत है। साइबर अपराधी भी बढ़चढ़कर स्मार्ट फोन साफ्टवेयर से होने वाली प्रभावशीलता का दुरुपयोग कर रहे हैं जो मालवेयर से आपरेटिंग सिस्टम को रूग्ण बना रहे हैं। जो बैंक मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से बड़े पैमाने पर सेवाएं दे रहे हैं उन्हें इस उभरते हुए जोखिम के प्रति सुरक्षा की ओर ध्यान अवश्य देना चाहिए।

22. एक अन्य चिंता का क्षेत्र पैच प्रबंधन है। ओईएमएस द्वारा पैचेस जारी किए जाते हैं जब उन्हें ज्ञात प्रभावशीलता को प्रेषित कर दिया जाता है और यदि पैचेस को समय पर रोलआउट नहीं किया जाता है तो हम व्यावहारिक रूप से दुरुपयोग के लिए दरवाज़ा खोल देते हैं। उपयोक्ता प्रबंधन काफी हद तक साझा-पासवर्ड की अपेक्षित प्रथा, कोई पासवर्ड न होना, एडमिनिस्ट्रेटर स्तर पर फ्री पहुंच, दिनांकित प्राधिकृत उपयोक्ता सूची को सामान्य स्थान पर छोड़ देने में लापरवाही बरतते हैं। प्रायः नए उपयोक्ता के सृजन की तथा उपयोक्ताओं की सूची की समीक्षा करने एवं निष्क्रिय उपयोक्ता को सूची से हटाने की कोई तेज प्रक्रिया मौजूद नहीं होती है। उसके बाद प्रत्यक्ष सुरक्षा को लागू करने का मुद्दा सामने आता है। मैंने देखा कि प्रत्यक्ष रूप से एक्सेस नियंत्रण प्रणाली मौजूद है लेकिन उसके इस्तेमाल के लिए आग्रह नहीं किया जाता है। इसके अलावा, वेंडर पर निर्भरता बढ़ती जा रही है और कई बार केवल वेंडर को मालूम होता है कि सिस्टम को कैसे आपरेट किया जाए। वेंडर की सुविधा के हिसाब से ग्राहक की सूचनाएं भंडारित की जाती हैं, वह भी पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था किए बिना। एक अन्य चकित कर देने वाली बात मैंने नोट

की है कि जहां बैंक यह दावा करते हैं कि उनके पास कुशल संसाधन नहीं हैं, वहीं एक ही वेंडर अनेक बैंकों को महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान कर रहा होता है। इससे यह सवाल पैदा होता है कि क्या बैंक को पता है कि उन्हें आउटसोर्स वेंडर से प्राप्त हो रहा है, साथ ही उसकी डिलीवरी की क्वालिटी क्या है। समय पर यह निर्णय लेना कि क्षमता को बढ़ाया जाना है, जरूरी है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सेवाएं लगातार उपलब्ध हों और कारोबार में वृद्धि हो रही है। लोग और प्रक्रिया को पर्याप्त महत्व देने की आवश्यकता है, क्योंकि अच्छे हाथों के बिना अच्छे से अच्छा सिस्टम भी फेल हो सकता है। निगरानी रखना सबसे महत्वपूर्ण है – जो पोर्ट विशेष कार्य के लिए खोला गया था क्या उसे कार्य समाप्त हो जाने के बाद समय पर बंद कर दिया गया था, वह कौन है जो उन लाग्स का विश्लेषण करता है जिन्हें अनिवार्य रूप से सृजित किया गया था, घटनाओं को किस प्रकार से लिया जाता है, क्या विभिन्न सिस्टम में किए जा रहे इनपुट सुरक्षा आपरेशन केंद्र(एसओसी) से जुड़े हुए हैं, क्या जो अपवाद बताए जाते हैं उन्हें उचित स्तर तक पहुंचाया जाता है आदि।

23. बैंकों में सुरक्षा संस्कृति में बेहतर बदलाव लाने की आवश्यकता है। एक पक्के मकान में शाखा के होने पर यदि तिजोरी के लिए अच्छा ताला लगाने का सिस्टम नहीं है, या दीवारों में दरारें पड़ी हुई हैं, छत टपक रही है, क्या बैंकों ने इस पर ध्यान दिया है। डिजिटल संसार में क्या यह जरूरी नहीं है कि इस प्रकार से छत के टपकने, दरारों को तथा प्रभावित होने की संभावना के लिए उचित कार्रवाई की जाए? ग्राहकों पर फिशिंग के आक्रमण बढ़ रहे हैं। क्या यह बैंकों की जिम्मेदारी नहीं है कि वे अपने ग्राहकों को शिक्षित करें और आसपास

कुछ ऐसे कार्य उत्पन्न करें कि धोखेबाज़ इतनी आसानी से न निकलने पाएं? यह देखते हुए कि ग्राहक इतने ज्यादा संगठित इलेक्ट्रॉनिक अपराध के सामने नहीं टिक पाएगा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक ऐसी संरचना लागू की है जिसमें ग्राहक के सुरक्षा उपाय की दृष्टि से अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की देयता को सीमित किया गया है। इसी प्रकार, चाहे प्रौद्योगिकी सेवा देने वाला हो या स्विफ्ट जैसा इंफ्रास्ट्रक्चर उपलब्ध कराने वाला हो, क्या यह वेंडर की जिम्मेदारी नहीं है कि वह यह सुनिश्चित करे कि उनके एजेंट हर समय समस्त प्रकार की इलेक्ट्रॉनिक सुरक्षा अपेक्षाओं को पूरा करें और उनका संपूर्ण परिदृश्य उल्लिखित कारोबार करने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित है? मेरा मानना है कि समाज को यह देखना होगा कि इस उभरते डिजिटल परिदृश्य को पहचानें तथा अपने-अपने स्तर पर छोटे-छोटे प्रयास करें ताकि हमारा डिजिटल संसार जो हमारे लिए सुविधा मुहैया कराता है तथा उपभोक्ताओं को आराम उपलब्ध कराता है, उसकी सुरक्षा से किसी प्रकार का समझौता न करें।

समापन

24. अपनी बात समाप्त करते हुए मैं पुनः कुछ बिंदुओं को बताना चाहूंगा:

- साइबर सुरक्षा पूरे विश्व में, खासतौर से वित्तीय क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण क्षेत्र के रूप में उभरा है जिस पर ध्यान देने की आवश्यकता है,
- साइबर की घटनाएं अधिकांशतः अंतिम उपयोक्ता को निशाना बनाने के बजाए वित्तीय संस्थाओं को लक्ष्य करने की ओर बढ़ती जा रही हैं। इस प्रवृत्ति का जीता जागता उदाहरण कारबनाक से सिद्ध है, जो एक बहुत

बड़ी उन्नत किस्म की बनी रहने वाली चुनौती(एपीटी) स्वरूप का आक्रमण है जो पूरे विश्व में वित्तीय संस्थाओं के खिलाफ किया जा रहा है। इस एपीटी आक्रमण में हैरान करने वाली बात यह है कि अपने रास्ते बदल लेते हैं तथा उनकी योजना बहुत सावधानीपूर्वक होती है, जिसमें उपभोक्ता के ब्योरे चुराने के साइबर अपराधी तरीके अपनाने या मालवेयर से प्रत्येक आनलाइन बैंकिंग सेशन के साथ कामप्रोमाइज करने के बजाय कारबनाक गिरोह ने बैंक की आंतरिक प्रणाली और परिचालनों को लक्ष्य किया था, फलस्वरूप इसमें अनेक चैनलों में डकैती डाली गई और लगभग 1 बिलियन अमरीकी डालर की चोरी की गई।

- साइबर जोखिम को शून्य तक नहीं लाया जा सकता है। इसलिए तुरंत बहाली लाने की योजना तैयार रहना महत्वपूर्ण है ताकि बाद में होने वाला नुकसान कम से कम हो। ऐसी स्थितियों में वित्तीय संस्थाओं तथा सार्वजनिक प्राधिकारियों के बीच समन्वय की एक रूपरेखा बनाए जाने की आवश्यकता है।

25. डिजिटल संसार बड़ी तेजी से बढ़ रहा है और इसलिए प्रौद्योगिकी को सावधानीपूर्वक अपनाया जाना चाहिए, प्रयोजनपरक होना चाहिए तथा वैल्यू बढ़ाने वाली होनी चाहिए। आईटी सुरक्षा को बेहतर बनाने के लिए बैंकों को चाहिए कि वे इसके बारे में स्टाफ/ग्राहकों में अधिक जागरूकता पैदा करें तथा प्रशिक्षण दें। इस प्रयास के पहले कदम के रूप में स्टाफ तथा ग्राहकों को इस बात से सावधान किया जाना चाहिए कि वे संदेहपरक ईमेल न खोलें, अज्ञात व्यक्तियों के ईमेल न खोलें,

जाली वेबसाइट, विशिंग पर अपने व्यक्तिगत खाते के ब्योरे आदि न डालें।

26. जहां वित्तीय क्षेत्र दशकों से लगातार इस बात के लिए कार्य कर रहा है कि धोखाधड़ी की रोकथाम की जाए तथा धोखाधड़ी को पहचानने एवं उससे बचाव की प्रणाली को सुदृढ़ बनाया जाए, वहीं उनके आंतरिक परिचालन नेटवर्क के प्रति चुनौती थोड़ी कम आंकी जाती रही है जब तक कारबनाक जैसी घटनाएं नहीं घट जाती हैं। इन उभरती परिस्थितियों में बैंकों को सावधान रहना है कि बैंक की आंतरिक कोर प्रणाली से ही आक्रमण हो सकता है और इस प्रकार के आक्रमण से प्रभावित होने से बचें। बैंकों को 'साइबर हायजीन' की प्रैक्टिस करनी चाहिए और मुझे उम्मीद है कि बोर्ड एवं शीर्ष प्रबंधतंत्र इस महत्वपूर्ण कार्य के लिए जितनी जल्दी हो सके संवेदनशीलता पैदा कर लेंगे। इस पहल में सीआइएसओ की भी बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका है कि वे बोर्ड तथा वरिष्ठ तंत्र की सहायता करें जिसमें आईटी पर, सूचना सुरक्षा आडिट, ग्राहक संप्रेषण, धोखाधड़ी प्रबंधन तथा कानूनी पहलुओं पर फोकस किया जाए। हमारा विचार है कि सीएसआईओ की भूमिका परिचालन स्तर से बढ़ा कर रणनीति के स्तर पर कर दी जानी चाहिए।

27. मैं सेमिनार की सफलता की कामना करता हूं और उम्मीद करता हूं कि इसमें होने वाली चर्चाएं सभी के लिए फायदेमंद होंगी और आगे चलकर बैंकिंग क्षेत्र को अधिक सुरक्षित, कुशल एवं पारदर्शी बनाने के लिए अर्थोपाय तलाशने में मददगार साबित होंगी।

धन्यवाद!

सूचना प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा

सूचना प्रौद्योगिकी ने ज्ञान, सूचना और व्यापार के क्षेत्र में समय और भौगोलिक सीमाओं को समाप्त कर क्रांति ला दी है और उसे एक नया आयाम दिया है। ऐसी स्थिति में बैंकों द्वारा ग्राहक को लाभ के रूप में देखना अथवा स्वीकार करना प्रत्येक ग्राहक के अस्तित्व को स्वीकार करते हुए उसकी आवश्यकता एवं अपेक्षा के अनुरूप स्वयं को ढालना या तैयार करना विपणन का वित्तीयकरण ही माना जाएगा। इसके साथ ही ग्राहक सेवा प्रदान करने वाले अन्य कारकों की आवश्यकता तथा उन पर होने वाले व्यय बैंक के तुलन पत्र और लाभ तथा हानि खाता को कितना और कैसे प्रभावित करेंगे, यह भी विचारणीय है।

ग्राहक एवं उसकी प्रवृत्ति

सूचना प्रौद्योगिकी के कारण आज का ग्राहक बैंक के उत्पादों तथा सेवाओं से तो संबंध रखता है, पर स्वयं उसकी या उसके



डॉ० मनोज कुमार अम्बष्ट
उप प्रबंधक
भारतीय स्टेट बैंक, पटना

किसी प्रतिनिधि की बैंक शाखा में शारीरिक उपस्थिति अनिवार्य या मजबूरी नहीं है और वह घर बैठे ही अपनी सुविधानुसार बैंक से अधिकांश कारोबार कर रहा है। आज का ग्राहक अधिक शिक्षित तथा सूचना संपन्न है और मोबाइल तथा इंटरनेट रूपी दो अमोघ हथियार उसके पास हैं। इंटरनेट तो युवा पीढ़ी की धड़कन बन चुकी है और आज का भारत युवाओं का भारत है। आज भारत में 261.31 मिलियन* से अधिक इंटरनेट उपभोक्ता तथा 1,195 मिलियन* से अधिक मोबाइल धारक हैं। ज्ञान, सूचना तथा क्रयशक्ति में वृद्धि लोगों को बेहतर जीवन शैली अपनाने को प्रेरित कर रही है। इसके कारण ग्राहक अधिक लाभ तथा पैसे के बेहतर मूल्य की अपेक्षा करेंगे एवं विश्व की नवीनतम और सर्वोत्तम सुविधाओं का उपयोग और उपभोग बिना कोई मूल्य या अतिरिक्त मूल्य चुकाये प्राप्त करना चाहेंगे। ऐसा संभव नहीं होने पर वे स्थानीय तथा भारतीय दामों पर ही वैश्विक स्तर की सुविधा/उत्पाद प्राप्त करना चाहेंगे। इस परिपेक्ष्य में बैंकों को स्वयं को प्रतिस्पर्धा में बनाये रखने के लिए पहले से कहीं अधिक प्रयास करना होगा और बेहतर सेवा/उत्पाद प्रदान करने होंगे।

तेजी से होते इस परिवर्तन से यह तय है कि अनेक श्रेणियों में वर्गीकृत किए जा सकने वाले ग्राहक अपनी आवश्यकता और अपेक्षा के अनुरूप बैंक की सेवा का आकलन अथवा

* भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा 28 अप्रैल 2017 को जारी प्रेस विज्ञप्ति.

तुलनात्मक आकलन करेंगे। ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहकों की प्राथमिकताएं शहर के नौकरीपेशा ग्राहकों से भिन्न होगी। उसी प्रकार, बैंक परिसर में आने वाले ग्राहक तथा घर बैठे बैंकिंग लेनदेन करने वाले ग्राहकों की स्थिति भी अलग होगी। एक लघु व्यवसायी और कॉरपोरेट ग्राहक दोनों की आवश्यकता भिन्न होगी। स्त्रियों में बढ़ती शिक्षा, समाज और नौकरी में उनकी बढ़ती भागीदारी या पुरुषों के नौकरी या व्यवसाय के कारण घर में अनुपलब्धता की स्थिति में बैंकों में महिला ग्राहकों की संख्या निरंतर बढ़ रही है। इन सारी आवश्यकताओं तथा अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग सेवा को ग्राहकों को सुलभ करवाना होगा।

ग्राहक /जनता का बैंक में विश्वास

प्रसिद्ध अर्थशास्त्री प्रो० जे. एम. कीन्स ने अपनी प्रसिद्ध पुस्तक 'द जेनरल थ्योरी ऑफ एम्प्लॉयमेंट, इंटेरेस्ट एंड मनी' में यह स्पष्ट किया है कि लोग मुद्रा को नकद अथवा तरल रूप में रखना क्यों पसंद करते हैं। उनके अनुसार इसके तीन उद्देश्य हैं – 1. लेनदेन की प्रवृत्ति, 2. आकस्मिक घटनाओं की प्रवृत्ति, तथा 3. सट्टेबाजी की प्रवृत्ति। इन उद्देश्यों की पूर्ति बैंक द्वारा ही संभव है। सुरक्षा की दृष्टि से भी बैंक में पैसे जमा किए जाते हैं। भारत में विदेशी बैंक तथा निजी क्षेत्र के नए बैंक प्रायः वर्ग विशेष अथवा उच्च मूल्य वाले ग्राहकों की सेवा में विश्वास करते हैं, जबकि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में सीमित अधःसंरचनाओं पर आश्रित होते हुए सामाजिक-आर्थिक लक्ष्यों के साथ समाज के सभी वर्गों के बीच व्यापार करते हैं। फिर भी बैंकिंग व्यवसाय का लगभग 75% भाग सार्वजनिक क्षेत्र द्वारा ही संपन्न किया जाता है। सच तो यह है कि लघु जमाकर्ताओं और गरीबों को निजी क्षेत्र के बैंकों में आस्था भी नहीं है। ज्ञातव्य है कि सन 1913 से

1948 के बीच 1,101 तथा सन 1951 से 1992 के बीच 55 निजी क्षेत्र के बैंक असफल होकर बोरिया विस्तर बाँध कर चले गए। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक न सिर्फ सरकारी योजनाओं को कार्यान्वित करते हैं, अपितु देश के दूर-दराज के क्षेत्रों में अपनी सेवाएं जनता को प्रदान कर रहे हैं। आज 90 वाणिज्यिक बैंकों की देशभर में लगभग 1,28,000 (30 जून 2015 को 1,27,343) से भी अधिक शाखाएँ कार्यरत हैं।

ग्राहक संतुष्टि

बैंक ग्राहकों के लिए ही है और ग्राहकों पर ही टिका हुआ है। ग्राहकों के बिना बैंक का अस्तित्व संभव नहीं है, यह एक निर्विवाद सत्य है। बैंकिंग व्यापार में ग्राहक ही साधन और साध्य दोनों हैं। ग्राहक संबंधित ज्ञान एक अच्छी ग्राहक सेवा रणनीति की प्रथम कड़ी है। इसके साथ ही बैंक आज क्रेता बाजार में नहीं, बल्कि विक्रेता बाजार में खड़े हैं। अतः ग्राहक उसी वस्तु को खरीदेगा जो अच्छी हो और प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में उसका मूल्य न्यूनतम तथा उसकी जेब के अनुरूप हो। ऐसी स्थिति में भारत में निजी क्षेत्र के पुराने बैंकों, निजी क्षेत्र के नए बैंकों, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, भारतीय स्टेट बैंक समूह, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों तथा विदेशी बैंकों के बीच आपस में होड़ मची है। सभी एक दूसरे से आगे बढ़ जाने की प्रतिस्पर्धा में शामिल हैं। जो जीता, वही सिकन्दर। पर इस जल्दबाज़ी में गलत निर्णय/चयन (ग्राहक संबंधित) आत्मघाती भी हो सकता है। बैंकों द्वारा नए ग्राहकों को लुभाने तथा पुराने ग्राहकों को बनाये रखने की रणनीति में ग्राहक की अपेक्षाएं बढ़ी हैं। ग्राहकों की अपेक्षाएं तथा बैंकों में प्राप्त सेवा (वास्तविकता) के बीच न्यूनतम दूरी ग्राहक संतुष्टि की ओर इंगित करता है, जबकि इन दोनों के बीच बढ़ती दूरी ग्राहक संतुष्टि में कमी का। इसे इस प्रकार से भी दर्शाया जा सकता है –

ग्राहक संतुष्टि का स्तर : ग्राहक अपेक्षा – वास्तविकता

बैंकों के उत्पादों तथा सेवाओं से ग्राहक को प्राप्त विशुद्ध लाभ जितना अधिक होगा ग्राहक संतुष्टि उतनी ही अधिक होगी, जबकि ग्राहक की उच्च अपेक्षाओं के अनुरूप विशुद्ध लाभ का न होना ग्राहक असंतुष्टि का द्योतक है।

ग्राहक सेवा को प्रभावित करने वाले कारक

बैंक में ग्राहक सेवा को सर्वाधिक प्रभावित करने वाले दो कारक हैं – बैंककर्मि और तकनीकी। बैंककर्मि ही ग्राहकों की आवश्यकता तथा हित को ध्यान में रखते हुए उनके लिए बैंक द्वारा लायी गयी नई-नई योजनाओं को लोकप्रिय बनाते हैं और समय को ध्यान में रखकर उसे बखूबी अंजाम तक पहुँचाते हैं। किसी भी कार्यक्रम या योजना की सफलता कर्मियों को विश्वास में लिए बिना या उनके विभिन्न कारणों से असंतुष्ट रहने पर संदिग्ध हो सकती है। अपेक्षा से अधिक सेवा की प्राप्ति ग्राहकों को आह्लाद प्रदान करती है जबकि अपेक्षा के अनुरूप सेवा में कमी उन्हें असंतुष्ट करती है। ग्राहक संतुष्टि कभी-कभी स्थान, समय और संबंधित व्यक्ति पर भी निर्भर करती है। कार्मिकों के व्यक्तिगत उत्कृष्ट व्यवहार ग्राहकों को आह्लादित करते हैं तथा उनके द्वारा कार्यों का लुटिहीन एवं शीघ्र निपटारा ग्राहकों को सुकून पहुंचाता है। बैंक का प्रत्येक कर्मचारी अपने बैंक का प्रतिनिधि होता है तथा उसका व्यवहार बैंक की छवि को प्रभावित करता है। अतः कर्मचारियों को साथ लिए बिना कोई भी सफलता अधूरी रह जाएगी। जटिल कार्यों के शीघ्र एवं लुटिहीन निष्पादन हेतु नवीनतम तकनीक की भी आवश्यकता है। विगत वर्षों में भारतीय बैंकों ने तकनीकी पर काफी खर्च किया है और विभिन्न सुविधा से युक्त ए.टी.एम., कैश डिपॉजिट मशीन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, विभिन्न ऐप्स, पासबुक अद्यतन मशीन (स्वयं), इनटच

शाखाओं इत्यादि के द्वारा बैंक के बाहर और अंदर ग्राहकों को स्वयं उपयोग करने वाली सुविधाएं प्रदान कर ग्राहक सेवा को बेहतर बनाया है और ग्राहक सशक्तीकरण भी किया है। इससे 24/7 बैंकिंग घर-घर पहुँचा है। फिर भी, बैंकिंग सफलता के लिए तकनीकी में सदैव निवेश करना होगा। इस प्रकार बैंकिंग उद्योग की ग्राहक सेवा तथा लाभ, मानव पूँजी तथा तकनीक - दो पहियों पर टिकी हुई है।

ग्राहक संतुष्टि

बढ़ती प्रतिस्पर्द्धा में बैंकों को अपनी स्थिति सुदृढ़ बनाए रखने हेतु ऐसी प्रणाली अपनानी होगी जो ग्राहकों को उनका मूल्य और सम्मान प्रदान कर सके। बैंक प्रबंधकों को उत्पाद/सेवा तथा ग्राहक दोनों का सापेक्षिक लाभ समझना होगा। उन्हें मौद्रिक लागत, समय लागत, ऊर्जा लागत तथा मनोवैज्ञानिक लागत – इन चारों को न्यूनतम रखना होगा ताकि ग्राहक को संतुष्टि प्रदान की जा सके। मौद्रिक लागत का संबंध उत्पाद या सेवा के मौद्रिक लागत से है, जिसे ग्राहक को भुनाना होता है। समय लागत का अर्थ ग्राहक के द्वारा बैंक में उत्पाद/सेवा की प्राप्ति के लिए बैंक में व्यतीत समय से है। ऊर्जा लागत ग्राहक को बैंक उत्पाद के लिए ऊर्जा की तीव्रता तथा ऊर्जा की हानि है, जबकि मनोवैज्ञानिक लागत वास्तविक तथा अकारण दोनों ही है। आँकड़े बताते हैं कि घरेलू बचत का लगभग एक तिहाई बैंकों में ही जमा होता है। घरेलू बचत घर के सारे खर्चों के बाद बचत की गई राशि है। अतः इसमें प्रति व्यक्ति राशि भले ही कम होगी, पर ग्राहकों की संख्या अधिक होगी। ऐसे ग्राहक बैंक में प्रायः स्वयं आएंगे, अतएव उनकी संतुष्टि बाजार में भी बैंक की छवि का निर्माण करने में अहम भूमिका निभाएंगी। ग्राहक संतुष्टि के लिए बैंकों में ग्राहकों को उचित मूल्य पर ससम्मान, सुरक्षित एवं पर्याप्त सेवा मिल सके, यह आवश्यक है। ग्राहक भी हाड़-माँस से बने जीव होते हैं, जिनमें भावना

तथा अहसास होता है। अतः उन्हें मानवोचित व्यवहार, सम्मान तथा सुविधाएं चाहिए।

बेहतर ग्राहक सेवा/ग्राहक संतुष्टि के लिए ग्राहकों के बीच सर्वेक्षण कराया जाना चाहिए तथा उनसे प्राप्त अनुभवों तथा आँकड़ों के आधार पर कमी को दूर किया जाना चाहिए। इस संबंध में बैंक कर्मचारियों के बीच भी सर्वेक्षण कराकर उनसे प्राप्त अनुभवों/आँकड़ों के आधार पर ग्राहक सेवा को बेहतर किया जा सकता है। बैंकों को यह भी ध्यान रखना चाहिए कि बैंक सेवा, बैंक उत्पाद तथा बैंक कर्मियों – तीनों का लक्ष्य ग्राहक लाभ ही हो।

ग्राहक संतुष्टि के अन्य पहलू

ग्राहक किसी उत्पाद को नहीं बल्कि अपनी इच्छा की पूर्ति को खरीदता है। इस प्रकार ग्राहक द्वारा किसी सामान अथवा सेवा को अपनाया जाना भी ग्राहक संतुष्टि का द्योतक है। यदि ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा को अस्वीकृत कर देता है तो इसे नकारात्मक न मानकर गुणवत्ता तथा ग्राहक सेवा हेतु मूल्यांकन तथा पुनर्विचार हेतु अवसर के रूप में अपनाया जाना चाहिए ताकि ग्राहक की अपेक्षाओं तथा चुनौतियों को पूरा किया जा सके। दोषमुक्त या त्रुटिहीन सेवा ही ग्राहक संतुष्टि के लिए अपेक्षित है। बेहतर ग्राहकसेवा तो ग्राहक परिवेदना तथा शिकायत को भी दूर करने में मदद करती है।

बाजार में अग्रणी भूमिका निभाने हेतु बाजार में हिस्सेदारी तथा जनता के दिलों में हिस्सेदारी, दोनों ही क्षेत्रों में अग्रणी होना आवश्यक है। जन छवि को बेहतर तथा सक्षम बनाने के लिए जन संपर्क की अहम भूमिका है। टाटा समूह जैसी कंपनी न सिर्फ अपने उत्पादों बल्कि समाज में अपने योगदान के कारण अपनी जन छवि से भी जानी जाती है और लोगों का विश्वास पाती है। भारत जैसे विकासशील देश में जहाँ सरकार

सामाजिक क्षेत्र में सीमित खर्च करती है, बैंक सामाजिक उत्थान तथा विकास का यथासंभव उत्तरदायित्व लेकर इस दिशा में समाज और सरकार को मदद कर सकते हैं। समाज से प्राप्त आय को सीएसआर गतिविधियों के लिए खर्च करना बैंकों का उत्तरदायित्व है और मुनाफे का 2% खर्च करना वैधानिक आवश्यकता भी।

अंततः

बैंकों के लिए ग्राहक प्राणवायु हैं, सर्वोपरि हैं। सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग से घरेलू और वैश्विक दोनों बाजारों में परिवर्तन के साथ ही पारंपरिक विपणन तथा पारंपरिक ग्राहक की छवि दोनों में परिवर्तन हुए हैं। बैंकों में अपनाए जाने वाले ग्राहक के प्रति महात्मा गाँधी के विचार का भौगोलिक और सामयिक विस्तार हुआ है। ग्राहक सशक्तीकरण में इंटरनेट का महत्वपूर्ण योगदान है और बैंक अपने सारे उत्पाद सूचना प्रौद्योगिकी की चासनी में डुबोकर ही ग्राहकों को परोस रहे हैं। फिर भी, बैंकों की व्यवसाय वृद्धि और इसकी सफलता की रणनीति हेतु मानव संसाधन एक आवश्यक अवयव है। ग्राहकों से संबंध विपणन (रिलेशनशिप मार्केटिंग) के माध्यम से दीर्घावधि तक गहरा रिश्ता कायम किया जा सकता है। वास्तव में उत्कृष्ट सेवा ग्राहक के प्रति विचार तथा प्रतिबद्धता की संस्कृति का परिचायक है। यह सब ग्राहकों के मन में यह विश्वास पैदा करेगी कि बैंक और ग्राहक 'एक दूजे के लिए' हैं। अतएव सारी परिस्थितियों एवं पहलुओं पर विचार करते हुए यह कहा जा सकता है कि ग्राहक ही लाभ है और ग्राहक सेवा के लिए निमित्त और समर्पित आधुनिकतम तकनीक एवं बैंक कर्मी इसके सहायक तथा पूरक हैं।

* * * * *

विलयन, अधिग्रहण व समेकन एक संक्षिप्त परिचय

विगत वर्षों में अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग परिदृश्य में वित्तीय क्षेत्र के पुनर्गठन में विलयन, अधिग्रहण और समेकन के मामले में काफी उथल-पुथल दिखाई दी है तथा मर्जर व अमलामेशन (एम एंड ए) के माध्यम से समेकन की प्रवृत्ति दृष्टिगोचर हो रही है। वर्तमान में भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में भी विलयन व अधिग्रहण की काफी चर्चाएं हो रही हैं। भारतीय स्टेट बैंक के साथ उसके सहायक बैंकों के मर्जर तथा सार्वजनिक बैंकों का आपस में विलयन व अधिग्रहण आज के प्रमुख समाचार बन रहे हैं।

वैश्विक स्तर पर विलयन व अधिग्रहण के मुख्य कारण डिरेगुलेशन है जो मुख्यतः तीन कारकों से प्रभावित है:

- ब्याजदर नियंत्रण की समाप्ति,
- बैंकों और अन्य वित्तीय मध्यस्थों के बीच बाधाओं को हटाना तथा



ध्रुव मुखर्जी
वरिष्ठ प्रबंधक
इलाहाबाद बैंक, कोलकता

- बैंकिंग क्षेत्र में प्रवेश के नियमों में ढिलाई।

डिरेगुलेशन ने अमध्यस्थीकरण, निवेशकों को अधिक रिटर्न, लागत व भौगोलिक प्रतिस्पर्धा, कम मार्जिन, 'स्प्रेड में कमी' आदि के चलते बैंकों को अपना राजस्व बढ़ाने के लिए नए तरीकों को तलाश करने पर मजबूर किया है।

इस दिशा में समेकन एक वैश्विक दृष्टिकोण है जो 'इकोनॉमी ऑफ स्केल', भौगोलिक विविधता, शाखा/कर्मचारियों के युक्तिकरण के माध्यम से कम लागत, 'क्रॉस-बॉर्डर विस्तार' तथा 'बाज़ार-हिस्सेदारी' के स्पष्ट लाभ से प्रेरित होकर उभरा है। नए बासल-III मानदंडों ने भी बैंकों को 'एम एंड ए' पर विचार करने को प्रेरित किया है।

विलयन क्या है?

दो इकाइयों का मिश्रण, जिसमें एक इकाई का अस्तित्व समाप्त हो जाता है, विलयन कहलाता है। व्यापक अर्थों में अधिग्रहण और समेकन विलयन में समाहित होते हैं, परंतु संकीर्ण अर्थों में विलयन, अधिग्रहण और समेकन से पृथक है।

अधिग्रहण क्या है?

किसी इकाई के नियंत्रण हेतु उसकी पूंजी में हिस्सेदारी की खरीद को अधिग्रहण कहते हैं।

समेकन क्या है?

दो इकाइयों का इस प्रकार से मिश्रण जिससे एक नई इकाई का गठन ही समेकन कहलाता है।

विलयन/समेकन के कारण

विकास: कंपनियों के जैविक/प्राकृतिक विकास में समय लगता है जबकि डाइनामिक कंपनियाँ अधिग्रहण के माध्यम से तेजी से भौगोलिक पहुँच तथा अपना आकार विकसित करने को वरीयता देती हैं।

सिनर्जी: अधिकतर मामलों में विलयन के माध्यम से आय में वृद्धि तथा लागत में कमी करने में सफलता मिलती है।

प्रबंधकीय दक्षता: अधिग्रहण करने वाली कंपनी संसाधनों का बेहतर प्रबंधन कर पाती है जिससे उसके मूल्यों में वृद्धि होती है।

रणनीतिक इरादे: एक दूसरे की पूरक व्यावसायिक इकाइयाँ/बैंक विलयन के माध्यम से बाजार में अपनी स्थिति को मजबूत कर सकते हैं।

बाजार में प्रवेश: नकदी में मजबूत कंपनियाँ नए बाजार में प्रवेश करने हेतु विलयन का मार्ग चुनती हैं तथा उस क्षेत्र में पहले से स्थापित कंपनी को खरीद कर मौजूदा मंच का उपयोग निर्माण हेतु करते हैं।

‘कर-कवच’ व वित्तीय सुरक्षा उपाय: करों में रियायत मजबूत इकाइयों/बैंकों के लिए उत्प्रेरक है। वे उन कमजोर इकाइयों/बैंकों, जिनका घाटा व अनक्लेम्ड मूल्यहास बहुत अधिक है, का अधिग्रहण कर अपने बैलेंसशीट को बेहतर बनाते हैं।

विनियामक हस्तक्षेप:

जमाकर्ताओं की सुरक्षा तथा वित्तीय सेवा क्षेत्र के स्थायित्व के लिए विनियामक (भारतीय रिज़र्व बैंक) जानबूझकर कमजोर बैंकों के विलयन हेतु हस्तक्षेप करता है।

वास्तव में दो इकाइयों/बैंकों का विलयन तभी सम्भव है जब उन्हें लगता हो कि विलयन के माध्यम से नवगठित संगठन में वृद्धि होगी तथा संयुक्त लाभ उनके अलग-अलग इकाइयों के लाभ की तुलना में अधिक होगा।

विलयन के प्रकार

- क्षैतिज (Horizontal)
- कार्यात्मक (Vertical/Functional)
- सामूहिक (Conglomerate)
- सकेन्द्रिक (Concentric)
- समेकित (Consolidated)

क्षैतिज विलयन

दो अलग-अलग इकाइयों का विलयन जो किसी एक क्षेत्र में विशेषता रखते हों। उदाहरणार्थ दो विभिन्न बैंकों का विलयन जो विदेशी मुद्रा व्यापार में विशेषज्ञ हों।

कार्यात्मक विलयन

दो अलग-अलग इकाइयों का विलयन जो सम्पूर्णतः अलग-अलग क्षेत्रों में कार्य करते हैं। उदाहरणार्थ बैंक के साथ बीमा कंपनी का विलयन।

सामूहिक विलयन

दो अलग-अलग इकाइयों का विलयन जो दो अलग-अलग क्षेत्रों में विशेषता रखते हों। उदाहरणार्थ मित्सुबिशी बैंक (पर्सनल बैंकिंग में विशेषता) का बैंक ऑफ टोक्यो (अंतरराष्ट्रीय व्यापार में विशेषता) के साथ विलयन।

संकेन्द्रित विलयन

एक इकाई का एक ऐसी दूसरी इकाई के साथ विलयन जो एक ही प्रकार के उत्पादों का उत्पादन करते हैं अथवा ऐसे एकसमान उत्पादों का विपणन करते हैं। उदाहरणार्थ गिल्ट्स लिमिटेड का डीएफएचआई के साथ विलयन।

समेकित विलयन

सहायक इकाई का मूल (पैरेंट) इकाई के साथ विलयन। उदाहरणार्थ आईसीआईसीआई का आईसीआईसीआई बैंक के साथ विलयन।

विलयन और अधिग्रहण के मूल सिद्धांत

दो इकाइयों के विलयन/अधिग्रहण सदैव उनके द्वारा निर्मित 'सिनर्जी वैल्यू' के सिद्धांत पर निर्भर करती है। इस 'सिनर्जी वैल्यू' को राजस्व (अधिक राजस्व), व्यय (खर्चों को कम करने) या पूंजी-लागत (कुल पूंजी-लागत को कम करने) के माध्यम से देखा जाता है।

विलयन के तीन महत्वपूर्ण सूत्र

1. विलयन संबंधी जोखिम उठाने व उसमें निवेश का संपूर्ण लाभ लेने के लिए इकाई को पूरी तरह से विलयन के सिद्धांत से सहमत होने की आवश्यकता,
2. जोखिम को कम करने और उसमें विविधता लाने हेतु विभिन्न विकल्पों पर ध्यान देना तथा उस विकल्प का चयन करना जो सबसे लाभप्रद हो,
3. अधिग्रहण करने वाली इकाई का लचीला, संयमी तथा व्यापार-गतिशीलता के चलते परिवर्तन को अपनाने में सक्षम होना।

विलयन और अधिग्रहण के तरीके

- परिसंपत्तियों की खरीद के द्वारा,
- सामान्य शेयरों की खरीद के द्वारा,
- परिसंपत्तियों के शेयरों के आदान-प्रदान से तथा
- शेयरों के शेयरों से आदान प्रदान द्वारा

विलयन व अधिग्रहण की प्रक्रिया

चरण 1: पूर्व अधिग्रहण समीक्षा :

विलयन व अधिग्रहण की आवश्यकतानुसार अधिग्रहण करने वाली इकाई द्वारा आत्म-मूल्यांकन तथा लक्ष्य के अनुरूप विकास योजना तैयार करना।

चरण 2: लक्ष्य की खोज व निर्धारण :

अधिग्रहण करने वाली इकाई द्वारा उपयुक्त अधिग्रहित इकाइयों की खोज तथा एक अच्छी इकाई का स्कैन व चयन जो रणनीतिक रूप से उसके साथ फिट/सटीक हो।

चरण 3: लक्ष्य की जांच और मूल्यांकन :

प्राथमिक स्क्रीनिंग के माध्यम से उचित इकाई के चयन के पश्चात उस लक्षित इकाई का विस्तृत विश्लेषण करना।

चरण 4: वार्ता के माध्यम से लक्ष्य की प्राप्ति :

लक्षित इकाई के चयन के पश्चात वार्तालाप/नेगोसिएशन प्रारम्भ करना तथा विलयन हेतु आम सहमति बनाना जो दोनों इकाइयों को विलयन हेतु परस्पर सहमत हो सके।

चरण 5: विलयन के बाद एकीकरण :

उपरोक्त सभी चरणों के ठीक से कार्यान्वयन के पश्चात् दोनों इकाइयों द्वारा विलयन समझौते की औपचारिक घोषणा करना।

विलयन के लाभ

1. अधिक उत्पादन
2. विस्तार और विविधीकरण
3. प्रौद्योगिकी उन्नयन
4. जोखिम में कमी
5. लागत में कमी
6. संसाधनों का बेहतर उपयोग
7. प्रतिस्पर्धा का सामना करने में सक्षम
8. बाजार हिस्सेदारी में वृद्धि
9. प्रबंधकीय क्षमता में सुधार
10. कर-बोझ में कमी
11. लाभप्रदता में वृद्धि
12. वित्तीय शक्ति में वृद्धि

विलयन के साथ जुड़े जोखिम

1. विलयन का तुरंत परिणाम संभव नहीं। परिणाम का प्रभाव मिलने में देरी,
2. दो अलग-अलग इकाइयों के सांस्कृतिक एकीकरण में कठिनाइयाँ,
3. कर्मचारियों के बीच असंतोष और उत्साह की कमी,
4. शेयरों के मूल्यांकन में कठिनाइयाँ,
5. नई इकाइयों के नामकरण और ब्रांडिंग में कठिनाइयाँ,

6. कमजोर इकाई के साथ विलयन से मजबूत इकाई के कमजोर होने की संभावना, तथा

7. बेरोजगारी की समस्या

विलयन व अधिग्रहण की असफलता के कारण

दोषपूर्ण रणनीति: कंपनी के उद्देश्यों और रणनीति में व्यापक अंतर होने के कारण।

खराब प्रबंधित एकीकरण: दोषपूर्ण योजना और डिज़ाइन के साथ इकाइयों का एकीकरण जो कार्यान्वयन की विफलता का कारण।

अपूर्ण शोध व विचार: विलयन व अधिग्रहण पर अधूरा व अपरिपक्व शोध व विश्लेषण उसके विफलता का प्रमुख कारण क्योंकि यही पूरे रणनीति के मूल में है।

अति आशावादी: लक्षित इकाई/कंपनी के बारे में अत्यधिक आशावादी अनुमान जो विलयन के खराब निर्णय व असफलता की ओर इंगित करता है।

निष्कर्ष

विलयन व अधिग्रहण किसी भी व्यावसायिक रणनीति का एक महत्वपूर्ण घटक है तथा इसे 'परिवर्तन एजेंट' के रूप में प्रयोग किया जाता है। यह सर्वमान्य तथ्य है कि नवोन्मेषी व चुस्त-दुरुस्त व्यवसाय/संगठन ही अस्तित्व में रह सकता है तथा विकसित हो सकता है। अतः व्यवसाय के लिए विलयन एवं अधिग्रहण एक महत्वपूर्ण रणनीतिक व्यवस्था व विकल्प है।

सावधानी से करें एटीएम का इस्तेमाल

आधुनिक युग में बैंकिंग गतिविधियों का संचालन इंटरनेट, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, फोन बैंकिंग आदि साधनों द्वारा किसी भी स्थान से किया जा सकता है, परिणामस्वरूप जहाँ एक ओर बदलते हुए परिवेश में बैंकिंग व्यवस्था अधिक गतिशील हुई है वहीं व्यवसाय में भी वृद्धि हुई है और सेवा लागतों में कमी आई है। ई-बैंकिंग की शुरुआत एटीएम से हुई थी जो आज बैंकिंग उत्पादों में सबसे महत्वपूर्ण माना जा रहा है। एटीएम मशीन द्वारा ग्राहक, शाखा में गए बिना अपने खाते से धनराशि आहरित कर सकता है अथवा किसी भी समय अपने खाते से संबंधित सभी जानकारीयां प्राप्त कर सकता है, इससे चौबीस घण्टे बैंकिंग, वर्ष में 365 दिन बैंकिंग संभव हो गई है। एटीएम के प्रयोग से बैंक में काउण्टर पर जाकर सेवा लेने वाले ग्राहकों की संख्या घटी है तथा लागत एक चौथाई से भी कम हो गई है, इससे भुगतान के क्षेत्र में क्रांति सी आ गई है। भारतीय स्टेट बैंक द्वारा तो “कोड

डिवीजन मल्टीपल एक्सेस” वायरलेस टैक्रोलॉजी द्वारा नाव पर फ्लोटिंग एटीएम लगाए गए हैं।

एटीएम, कंप्यूटर तकनीक पर आधारित, एक ऐसी मशीन है जो ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए किसी सार्वजनिक स्थान पर लगायी जाती है। ग्राहक, बैंक द्वारा दिए गए अपने क्रेडिट कार्ड अथवा डेबिट कार्ड से, एटीएम मशीन को स्वयं एक्टिवेट करता है और अपने खाते से पैसा निकालता है या जमा करता है अब तो इसका स्वरूप बहुत व्यापक हो गया है। एटीएम के माध्यम से ग्राहकों को बहुत-सी सुविधाएं दी जा रही हैं जैसे बिजली, पानी, मोबाइल आदि के बिलों का भुगतान, प्रत्यक्ष कर अथवा अप्रत्यक्ष कर, स्कूल कॉलेज की फीस, मोबाइल फोन रिचार्ज, धार्मिक संस्थाओं को दान अथवा चंदा भी दे सकते हैं। बैंक अब वित्तीय समावेशन के अंतर्गत दुर्गम स्थानों पर बायोमैट्रिक एटीएम लगाने पर गंभीरता से विचार कर रहे हैं। वर्तमान में बैंक ग्राहक, किसी भी एटीएम मशीन का उपयोग कर सकते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमानुसार बचत खाता धारक किसी दूसरे बैंक के एटीएम को एक महीने में पाँच बार तथा बड़े शहरों में तीन बार, बिना किसी प्रभार के प्रयोग कर सकते हैं, इससे अधिक लेनदेन के लिए प्रभार का भुगतान करना पड़ता है। अपने बैंक के एटीएम में लेनदेन पर कोई प्रभार नहीं देना पड़ता, इसका अधिक फायदा विदेश यात्रा के समय होता है। यदि आप विदेश में हैं तो उस देश की मुद्रा आपको एटीएम से प्राप्त हो जाएगी और वह भी उचित दर पर।



डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह
एसोसिएट प्रोफेसर, वाणिज्य विभाग,
साहू जैन कॉलेज नजीबाबाद

एटीएम की शुरुआत सन् 1939 से मानी गई है। टर्की में जन्मे लूथर जार्ज सिमजिआन ने पहली बार उसका प्रयोग न्यूयार्क में किया था। उन्होंने रंगीन एक्सरे मशीन और स्वचालित कैमरे का आविष्कार किया था किन्तु सिमजिआन के द्वारा यह प्रयोग पूर्ण रूप से सफल नहीं हुआ, इसके बाद स्मिथ सोनियन म्यूजियम, डोनाल्ड सीवेटजेल को एटीएम मशीन का जनक मानता है। डोनाल्ड सीवेटजेल डाक्यूटेल नामक कंपनी में कार्यरत थे, उन्होंने अपने दो सहयोगी जार्ज चेस्टिन ओर टॉम बार्नेस की सहायता से 1969 में पहली आधुनिक एटीएम मशीन बनाई। मशीन बनाने के लिए उन्हें पांच मिलियन डॉलर खर्च करने पड़े। 1973 में डॉक्यूटेल को इसका पेटेंट मिला और विश्व की पहली एटीएम मशीन न्यूयार्क स्थित केमिकल बैंक में स्थापित की गई। भारत में एटीएम मशीन का आगमन काफी देरी से हुआ। हांगकांग एण्ड शंघाई बैंक ने 1987 में पहली बार भारतीय बैंकिंग जगत में एटीएम की स्थापना की। एटीएम के संबंध में भारत ने दो विश्व रिकॉर्ड भी बनाए जिसमें पहला विश्व की सबसे ऊँचाई पर स्थित एटीएम मशीन भारत में स्थित है जो समुद्रतल से 13200 फीट की ऊँचाई पर सिक्किम राज्य में नथुला पास के समीप थेंगू नामक स्थान पर भारतीय यूनिट ट्रस्ट द्वारा स्थापित की है, जिसका उपयोग सेना के जवान और पर्यटक करते हैं। दूसरा विश्व की पहली तैरती एटीएम केरल राज्य में भारतीय स्टेट बैंक द्वारा बोट में उपलब्ध कराई गई है। कुछ निजी क्षेत्र के बैंक तो केवल एटीएम मशीन के द्वारा ही ग्राहकों को सभी प्रकार की सुविधाएं मुहैया करा रहे हैं। ग्राहक को पता भी नहीं होता कि वास्तव में इनकी बैंक या शाखा कहाँ स्थित है। एटीएम के फायदों को देखते हुए अभी भी दूरस्थ, पिछड़े एवं अविकसित क्षेत्रों में राष्ट्रीयकृत बैंकों के एटीएम की संख्या काफी कम है। अधिक संख्या में एटीएम वाले बैंकों के एटीएम पर जहां प्रतिदिन 200 से 250 लेन-देन होते हैं, वहीं कम संख्या में एटीएम वाले बैंकों के एटीएम पर

75 से 100 लेनदेन ही प्रतिदिन होते हैं, क्योंकि पर्याप्त संख्या में एटीएम नहीं होने पर ग्राहक उस बैंक का एटीएम लेना कम पसंद करते हैं। एटीएम की संख्या बढ़ाना एवं अधिकाधिक संख्या में एटीएम कार्ड जारी करना ही इसका समाधान है। विभिन्न बैंकों द्वारा मिलेजुले एटीएम नेटवर्क उपलब्ध कराना इस दिशा में एक ठोस कदम है। वर्ष 2010 तक जहाँ लगभग 1,00,000 एटीएम थे वहीं जुलाई 2016 तक 2,15,760 एटीएम खोले जा चुके हैं। एटीएम की संख्या में विगत वर्ष में बहुत तेजी से वृद्धि दर्ज की गई है जिसको निम्न तालिका द्वारा दर्शाया गया है।

देश में विभिन्न बैंकों द्वारा स्थापित एटीएम की संख्या

माह	एटीएम की संख्या
जुलाई 2015	187571
अगस्त 2015	189189
सितंबर 2015	189195
अक्तूबर 2015	190827
नवंबर 2015	192208
दिसंबर 2015	193622
जनवरी 2016	195933
फरवरी 2016	210028
मार्च 2016	212062
अप्रैल 2016	213120
मई 2016	214213
जून 2016	215192
जुलाई 2016	215760

एटीएम के कार्य

एटीएम के कार्य भिन्न-भिन्न बैंकों में अलग-अलग हो सकते हैं किन्तु सामान्य रूप से सभी बैंकों के एटीएम में निम्न सुविधाएं एवं कार्य उपलब्ध होते हैं।

- एटीएम के माध्यम से खाता धारक आवश्यकता पड़ने पर नकद रोकड़ प्राप्त कर सकता है।
- प्रत्येक बैंक द्वारा एटीएम से एक सीमा के अंतर्गत ही लेनदेन निर्धारित किया गया है, जिसकी सीमा अधिकतर बैंकों द्वारा 15,000 से 25,000 रुपये प्रतिदिन रखी गई है तथा प्रतिव्यवहार अधिकतम सीमा 15,000 रुपया तथा दूसरे बैंक के एटीएम से अधिकतम 10,000 हजार रुपये रखी गई है, सभी रोकड़ निकासी 100 के गुणकों में सुनिश्चित की गई है।
- एटीएम के द्वारा खाते के शेष की जानकारी की जा सकती है।
- एटीएम के माध्यम से विगत पांच से दस लेनदेन की जानकारी मिनी स्टेटमेंट के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।
- एटीएम के द्वारा ग्राहक अपने पिन नंबर को आसानी से बदल सकते हैं।
- अत्याधुनिक एटीएम मशीनों के माध्यम से ग्राहक अपने खाते में नकदी भी जमा करा सकते हैं।
- यदि कोई ग्राहक उसी बैंक के दूसरे ग्राहक को धन स्थानान्तरित करना चाहता है तो एटीएम के माध्यम से सीधे धन स्थानान्तरित कर सकता है।
- एटीएम के माध्यम से ग्राहक चैक बुक अथवा खाते के विवरण का आवेदन भी बैंक को भेज सकता है।
- यदि कोई ग्राहक अपने एटीएम कार्ड को निरस्त कराना चाहे तो वह भी एटीएम के माध्यम से निरस्त करा सकता है।

एटीएम के लाभ

एटीएम कार्ड से अतिरिक्त राशि प्रबंधन की आवश्यकता समाप्त हो जाती है, इसने आम आदमी के जीवन को सुखद

बना दिया है जो एक वरदान के रूप में साबित हो रहा है, इससे भुगतान के क्षेत्र में क्रान्ति-सी आ गई है। अतः एटीएम के निम्न लाभ हैं :

(अ) बैंक की दृष्टि से

- कम स्थान की आवश्यकता।
- शाखा खोलने की तुलना में कम पूंजीगत व्यय की आवश्यकता।
- प्रति लेनदेन कम लागत।
- बैंक उत्पादों के विज्ञापन के माध्यम के रूप में प्रयोग।
- बैंक कर्मचारियों को विपणन हेतु अधिक समय की उपलब्धता।
- नकदी प्रवाह में कमी।

(ब) ग्राहकों की दृष्टि से

- आसान बैंकिंग।
- घर के पास।
- समय की पाबन्दी नहीं।
- लेनदेन में कम समय लगना।
- खरीददारी में आसानी (धनराशि साथ लेकर घूमने की आवश्यकता नहीं)।
- लेनदेन के लिए बैंक शाखा जाने की आवश्यकता नहीं।
- किसी भी समय, किसी भी जगह, किसी भी प्रकार बैंकिंग का उपयोग।
- त्वरित एवं सुयोग्य सेवाएं।
- धन निकालने पर नए नोटों की प्राप्ति।
- खाते के संबंध में आसानी से सूचना मिलना।
- निधि हस्तान्तरण।
- दिनभर के लेनदेन के संबंध में खाता विवरण प्राप्त करना।

एटीएम से संबंधित धोखा धड़ी

बैंकों में जैसे-जैसे सूचना प्रौद्योगिकी का विकास हुआ और एटीएम लगाए गए, वे आज ग्राहक की एक अहम आवश्यकता बन गए हैं अर्थात् अधिकांश लेनदेन ग्राहक एटीएम के माध्यम से ही करने लगे हैं। जैसे-जैसे बैंक लेनदेन में वृद्धि हो रही है, उसके साथ ही साथ धोखाधड़ी की घटनाएं भी सामने आ रही हैं। ये धोखाधड़ी आंतरिक एवं बाह्य दोनों हो सकती हैं। डेबिट या एटीएम कार्डधारकों से धोखाधड़ी के मामले अक्सर होते रहते हैं, यह अब कोई नई बात नहीं रही है। हाल ही में घटी धोखाधड़ी की घटना ने संगठित रूप में लगभग दर्जनभर बैंकों के लाखों ग्राहकों के डेबिट कार्ड के डाटा चुराकर, बैंकिंग नेटवर्क की एक बड़ी खामी को उजागर किया है। हालांकि देश में मौजूद कुल डेबिट कार्डधारकों की संख्या में से सिर्फ आधा प्रतिशत ही इस घटना से प्रभावित हुई है, लेकिन संख्यात्मक दृष्टि से यह एक बड़ी संख्या अर्थात् 32 लाख है। यदि समय रहते इस घटना का पता न चलता तो बैंकिंग नेटवर्क ही चरमरा सकता था। प्रौद्योगिकी ने निसन्देह भौगोलिक सीमाएं खत्म कर दी हैं, पर इसका दूसरा पक्ष साइबर संसार में होने वाली धोखाधड़ी के रूप में सामने आया है, जिसमें दुनिया में कहीं भी बैठा व्यक्ति कम्प्यूटर मालवेयर या वायरस के जरिए महत्वपूर्ण डाटा चुरा सकता है या पूरे नेटवर्क को ध्वस्त कर सकता है। धोखाधड़ी कार्डधारक की लापरवाही से अथवा बैंक की सचेतना में कमी से हो सकती है। यदि कार्डधारक निम्न उपायों को ध्यान में नहीं रखता तो उसका जोखिम और भी अधिक बढ़ जाता है।

- कार्ड प्राप्त करते समय धोखाधड़ी हो सकती है यदि अनुचित तरीके अपनाकर कार्ड नंबर एवं पिन की कार्बन कॉपी बना ली जाए।
- बैंक के क्लर्क द्वारा धोखाधड़ी से क्रेडिट कार्ड की अतिरिक्त प्रति बना ली जाए अथवा अपने व्यक्तिगत

प्रयोग हेतु कार्ड को किसी अन्य कार्ड से या द्वितीय प्रति से बदल दिया जाए।

- कार्डधारक के साथ धोखाधड़ी हो सकती है यदि उसके पास कोई पोस्टकार्ड, पत्र अथवा टेलीफोन कॉल इस आशय से आती है कि वह किसी इनाम के लिए अथवा यात्रा पैकेज या महंगे गिफ्ट के लिए चुन लिया गया है और कुछ पैसे की मांग की जाती है। यदि कार्ड धारक को क्रेडिट कार्ड का नंबर इस उद्देश्य से पूछा जाता है कि मेम्बरशिप फीस या गिफ्ट के लिए टोकन प्राइस का भुगतान डेबिट अथवा क्रेडिट कार्ड से कर दिया जाएगा तो निश्चित रूप से धोखाधड़ी की संभावना बनी रहेगी।

एटीएम धोखाधड़ी से संबंधित सावधानियां

(क) ग्राहकों हेतु सावधानियां

बैंक के सम्मुख एटीएम की सुरक्षा के साथ उपयोगकर्ताओं की सुरक्षा भी एक चुनौती बनी हुई है। यद्यपि एटीएम एवं इसके उपयोगकर्ताओं के लिए बैंक द्वारा सुरक्षा हेतु मापदंड निर्धारित किये गए हैं, जिनमें चूक होने से अप्रिय घटनाएं होने का डर बना रहता है, अतः ग्राहकों की भी यह जिम्मेदारी है कि वे एटीएम का उपयोग करते समय बैंक द्वारा दिये गए निर्देशों का पालन करें एवं पूर्ण सावधानी बरतें। इस संबंध में निम्न बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए।

(अ) पिन एवं कार्ड के संबंध में

- बैंकों द्वारा पिन नंबर 'वन टाईम पासवर्ड' द्वारा जनरेट किया जाने लगा है अतः ग्राहक अपने पिन नंबर (व्यक्तिगत पहचान संख्या) को गोपनीय एवं सुरक्षित बनाये रखें और एटीएम कार्ड की हिफाजत भी नकदी की तरह करें।
- अपने एटीएम कार्ड एवं पिन नंबर को एक साथ न रखें और न ही कार्ड के ऊपर पिन नंबर को लिखें।

- फोन पर अथवा ऑनलाइन किसी व्यक्ति के द्वारा अथवा बैंक द्वारा भी एटीएम कार्ड का नंबर और पिन नंबर मांगे जाने पर बिल्कुल भी न दें, क्योंकि बैंक ऐसी सूचना नहीं मांगता है।
 - किसी अन्य व्यक्ति को अपना एटीएम कार्ड तथा पिन नंबर प्रयोग करने के लिए न दें।
 - बैंक में अवधि समाप्त होने पर पुराने कार्ड को जमा करने से पूर्व उसे अनिवार्य रूप से बंद करा दें।
 - केवल उन्हीं कार्डों को अपने साथ रखें जिनका प्रयोग करने की अनिवार्यता अथवा अधिक आवश्यकता हो।
 - बैंक से नए एटीएम कार्ड प्राप्त करते समय शीघ्रातिशीघ्र उस पर अपने हस्ताक्षर सुनिश्चित करें।
 - ग्राहक द्वारा अपने एटीएम कार्ड के नंबर, उनकी वैधता की तिथि, उनके फोन नंबर और प्रत्येक बैंक के पते का रिकॉर्ड किसी सुरक्षित स्थान पर बना कर रखें।
 - अपने एटीएम कार्ड जिनका पिन नंबर हो, उसको पूर्ण गोपनीय रखें तथा पिन नंबर के रूप में अपनी जन्मतिथि, फोन नंबर, शादी की तारीख अथवा घर के नंबर को कतई प्रयोग न करें।
 - पिन नंबर को साथ रखने के बजाय हमेशा याद रखें।
 - अपने एटीएम के पिन नंबर को प्रत्येक दो माह के अंतराल पर बदलते रहें।
 - जहाँ पर आप अपने एटीएम कार्ड अथवा पिन नंबर रखते हो उस स्थान पर धोखाधड़ी की घटनाओं के बारे में भी पूर्ण सावधानी बरतें।
- (ब) एटीएम के संबंध में**
- जब आप एटीएम का प्रयोग कर रहे हों तथा उसका दरवाजा आपके कार्ड से खुला हो तो ध्यान रखें कि आपके साथ दूसरा कोई व्यक्ति प्रवेश न कर सके और आपके अंदर जाने पर यह सुनिश्चित कर लें कि आपके पीछे एटीएम का दरवाजा पूर्ण रूप से बंद हो।
 - ऐसे एटीएम का चयन करें जिसमें पूर्ण प्रकाश एवं कैमरे की व्यवस्था हो अथवा सुरक्षा गार्ड उपलब्ध हो।
 - एटीएम में कम से कम समय व्यतीत करें इसके लिए अपने कार्ड को पहले से ही तैयार रखें और यदि आपको धनराशि जमा करनी हो तो जमा पर्ची घर से ही भरकर ले जाएं।
 - एटीएम मशीन के कीबोर्ड पर पिन नंबर टाइप करते समय हाथ एवं उंगलियों का तेजी से उपयोग करें ताकि बाहर से कोई व्यक्ति आपके पिन नंबर को भांपकर उसका पता न लगा सके।
 - यदि एटीएम मशीन कार्य न कर रही हो अथवा आपके कार्ड को स्वीकार न कर रही हो तो अपने पिन नंबर को दोबारा न दबाएं और बैंक से तुरंत संपर्क करें।
 - केवल उसी एटीएम का प्रयोग करें जहां और जब आप पूर्ण आरामदायक एवं सुरक्षित महसूस करते हो।
 - एटीएम मशीन का प्रयोग करने से पूर्व यदि कोई संदिग्धता दिखायी दे तो किसी दूसरे एटीएम का प्रयोग सुनिश्चित करें।
 - ऐसे एटीएम कभी प्रयोग न करें जहां पर किसी गड़बड़ी अथवा संदेहास्पद लोगों के होने की आशंका दिखायी देती हो।
 - यदि किसी एटीएम की स्क्रीन पर पहले से ही कोई संदेश अथवा चिन्ह स्थायी रूप से दिखायी दे अथवा स्क्रीन की दिशा बदली हुई दिखाई दे तो ऐसे एटीएम का प्रयोग भी नहीं करना चाहिए।

- यदि एटीएम मशीन पर लेनदेन में असमर्थता का संदेश आया हो तो एटीएम कार्ड का उपयोग कदापि न किया जाए।
- यदि एटीएम सुनसान जगह पर हो तो वहाँ जाने से बचना चाहिए।

(स) धन निकासी के संबंध में

- ध्यान रखें अपना एटीएम कार्ड लेनदेन के उपरान्त एटीएम मशीन के पास न छोड़ें।
- जब आप एटीएम मशीन पर लेनदेन कर रहे हैं तो अपना पूरा ध्यान वहीं पर लगाएं और मोबाईल पर बातें न करें।
- एटीएम में एटीएम कार्ड का उपयोग करते समय अनजान व्यक्ति की मदद नहीं लेनी चाहिए।
- एटीएम में लेनदेन जैसे ही पूरा हो, एटीएम मशीन पर कैंसिल का बटन दबाकर ही बाहर निकलें।
- एटीएम में धनराशि को प्रदर्शित न करें और सुरक्षित रखकर एटीएम से बाहर निकलें और उसकी गणना बाद में अपनी कार, घर अथवा सुरक्षित स्थान पर पहुँचने के बाद ही करें।

(द) आस-पास के संबंध में

- एटीएम का प्रयोग करते समय अपने और गार्ड के चारों ओर सावधानीपूर्वक देखें तथा कैमरे की स्थिति पर भी ध्यान दें और किसी भी संदिग्धता से बचें।
- अगर आपको अपने आसपास सब कुछ सही न लगे तो जहाँ आप सुरक्षित महसूस करें ऐसे एटीएम अथवा बैंक शाखा का उपयोग करें। यदि संभव हो तो बैंक शाखा के पास अथवा शाखा के अन्दर लगी एटीएम मशीन का ही प्रयोग करें, क्योंकि अपराधी लोगों द्वारा ऐसी मशीनों पर अधिक गड़बड़ की संभावना रहती है, जो बैंक शाखा से दूरी पर स्थित है।

- यदि एटीएम के पास कोई अपराध अथवा संदिग्ध गतिविधि दिखायी दे तो उसकी सूचना तुरंत बैंक एवं पुलिस को दें।

- अगर आपको कोई संदिग्धता दिखाई दे तो तुरंत अपने एटीएम का लेनदेन निरस्त कर, वहाँ से हट जाएं और जितना जल्दी हो सके अपनी बैंक शाखा से यह सुनिश्चित करें कि वह लेनदेन वास्तव में निरस्त हो गया है।

- जब आप एटीएम का उपयोग कर रहे हों तो उसके अन्य सभी खिड़की एवं दरवाजे पूर्णतः बन्द हों, सिवाय निकासी द्वार के।

- जब आप आंतरिक एटीएम का प्रयोग कर रहे हों तो यह सुनिश्चित कर लें कि कार का इंजन बन्द कर, गाड़ी को लॉक कर दिया है और चाबी स्वयं के पास है।

- यदि आप सूर्यास्त के बाद एटीएम का उपयोग करते हैं तो यह सुनिश्चित कर लें कि पार्किंग एरिया और पैदल रास्ते पर पूर्णतः प्रकाश की व्यवस्था है। अच्छा हो आप अपने साथ किसी को लेकर जाएं फिर भी अगर आप किसी समस्या को महसूस करते हैं तो किसी दूसरे एटीएम का प्रयोग सुनिश्चित करें।

- यदि आप एटीएम में लेनदेन की प्रक्रिया शुरू कर चुके हो और बीच में कोई समस्या अथवा व्यवधान उत्पन्न हो जाए तो तुरंत लेनदेन निरस्त कर अपना कार्ड सुरक्षित कर, वहाँ से हट जाएं और किसी दूसरे एटीएम पर जाएं अथवा कुछ समय पश्चात् पुनः उस एटीएम का प्रयोग करें।

(य) कार्ड के चोरी अथवा खोने के संबंध में

- एटीएम कार्ड के खोने एवं चोरी हो जाने पर तुरंत बैंक को सूचित करें ताकि उसके अनधिकृत उपयोग को रोका जा सके।

- यदि एटीएम कार्ड चोरी हो गया हो तो उसकी सूचना पुलिस को दें और ऐसे खाते को बंद कर नया खाता खुलवाएं और नया एटीएम कार्ड, पिन नंबर प्राप्त कर लें।
- यदि एटीएम के द्वारा प्राप्त मिनी स्टेटमेंट में कोई गड़बड़ी दिखाई दे तो तुरंत बैंक को सूचित करें अन्यथा आपका जोखिम बढ़ जायेगा।
- यदि आपके संज्ञान में आए कि कोई लेनदेन आपके द्वारा नहीं किया गया है अथवा आपके खाते का शेष अचानक से कम हो रहा है तो ऐसी समस्या को तुरंत बैंक को विशेष फोन नंबर पर सूचित करें।

(र) अन्य गतिविधियों के संबंध में

- सदैव एटीएम से निर्गत पर्चियों को सम्भाल कर रखें उन्हें एटीएम में न छोड़ें क्योंकि उन पर खाते से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी होती है।
- एटीएम द्वारा डेबिट कार्ड से दूसरे खाते में धन स्थानांतरण के संबंध में पिन एंटर करने से पहले सावधानीपूर्वक जांच लें कि निश्चित धनराशि एवं सही खाते में ही आपके खाते से स्थानांतरित हो रही है।
- एटीएम कार्ड को अपनी उपस्थिति में ही स्विप करने को कहें क्योंकि अक्सर कार्ड बदलकर धोखाधड़ी हो सकती है।

(ख) बैंक हेतु सावधानियां

प्रायः एटीएम कारोबार एटीएम मैनेजमेंट कंपनियों के पास रहता है इसीलिए एटीएम स्थापना के समय एटीएम में सीसीटीवी कैमरा लगाना एटीएम को सुरक्षा देने के बराबर ही होता है, जिससे धोखाधड़ी पर काबू रखने में सहायता मिलती है। एटीएम मैनेजमेंट कंपनियों उपयोगकर्ताओं के सीधे संवाद में नहीं रहती है, क्योंकि उनकी जवाबदेही बैंक के प्रति होती

है न कि ग्राहकों के प्रति। अतः बैंक को चाहिए कि एटीएम मैनेजमेंट कंपनी जो सेवा प्रदाता हो, उस पर अनुबंध के अनुरूप ही कार्य करने को कहें ताकि धोखाधड़ी से बचा जा सके। 20 अक्टूबर, 2016 की धोखाधड़ी कितनी खतरनाक हो सकती है इसे बांग्लादेश में इसी वर्ष एक घटना से समझा जा सकता है, जहां साइबर चोरों ने वहां के केंद्रीय बैंक से हैकिंग कर 10 करोड़ डालर उड़ा लिए थे, जिसकी वजह से वहां केंद्रीय बैंक के गवर्नर को इस्तीफा देना पड़ा था। बैंकिंग का यह संजाल बहुत बड़ा है और इससे निपटने के लिए सतर्कता जरूरी है। इसमें प्रमुख धोखाधड़ी निम्न हो सकती हैं।

- एटीएम में नकदी भरते समय यदि बैंक अधिकारी, कंपनी कर्मचारी के ऊपर विश्वास कर ले और नकदी का मिलान न करें तो गड़बड़ी की सम्भावना बढ़ जाती है।
- बैंक द्वारा प्रतिदिन यदि शेष नकदी का मिलान नहीं किया जाता है एवं नकदी का आकस्मिक निरीक्षण एवं गणना नहीं की जाती तो बैंक के लिए जोखिम बढ़ जाता है।
- बैंक को यह समझना चाहिए कि एटीएम में बची नकदी हाथ में रोकड़ का ही एक रूप है। अतः उसको निरंतर अंतराल के बाद भौतिक रूप से गणना एवं मिलान करना चाहिए क्योंकि इसमें धोखाधड़ी की बहुत संभावना है।
- बैंक को चाहिए कि बैंक में एटीएम कार्ड निर्गत करने का कार्य तथा पिन नंबर देने के लिए अलग-अलग व्यक्तियों की ड्यूटी लगायी जाए।
- जो एटीएम कार्ड और पिन नंबर अभी निर्गत नहीं हुए हैं उन पर कठोर नियंत्रण रखा जाए तथा उनका समय-समय पर भौतिक रूप से मिलान किया जाए।
- एटीएम से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों और वापसी डाक एवं ई-मेल पर तुरंत कार्रवाई की जाए।

- जो ग्राहक अपनी साख एवं एटीएम की सीमा को बढ़वाना चाहते हैं उन पर पूरा नियंत्रण रखा जाए।
- जो एटीएम के ग्राहक अपना पता बदलवाना चाहते हैं उन पर बैंक तुरंत कार्रवाई करे और इसकी सूचना भी ग्राहक को भेजी जाए।
- यह भी सुनिश्चित किया जाए कि एटीएम कार्ड और उनके पिन नंबर को भेजने में अनावश्यक देरी न की जाए।
- नए ग्राहक का खाता खोलने और उन्हें डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड निर्गत करने में 'अपने ग्राहक को जानिए' संबंधी नियमों का कड़ाई से पालन करें।
- यदि किसी ग्राहक के खाते में बैंक को संदिग्ध एवं आपत्तिजनक गतिविधियां दिखायी दें तो ऐसे खातों पर विशेष निगरानी रखी जाए।
- बैंक द्वारा ऐसे खातों पर निगरानी रखी जाए, जिसमें व्यापार के अलावा दूसरे नामों से चैक अथवा ड्राफ्ट जमा किये गए हों।
- ऐसे खातों पर विशेष निगरानी रखी जाए जिनमें खाताधारक, टेलीफोन द्वारा देश के अन्य भागों अथवा अन्य बैंकों में धन स्थानांतरण के लिए कहा जाए अथवा धन जमा के तुरंत बाद धन स्थानांतरण के लिए आवेदन किया जाए।

बैंक द्वारा एटीएम की सुरक्षा हेतु भरसक प्रयास किये जाते हैं। फिर भी बैंक अथवा एटीएम कंपनी एटीएम उपयोगकर्ता की सुरक्षा के लिए उत्तरदायी नहीं है। बैंक केवल एटीएम मशीन एवं परिसर की सुरक्षा हेतु उत्तरदायी माने जाते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार एटीएम परिसर में उपस्थित सुरक्षाकर्मी एटीएम उपयोगकर्ता की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार नहीं हैं। एटीएम की सुरक्षा एक चुनौती है, क्योंकि 24 घण्टे

प्रत्येक एटीएम पर सुरक्षा काफी महंगी होती है। अतः इसके लिए एटीएम परिसर में गैर बैंकिंग उत्पादों के विज्ञापन से कुछ पैसा प्राप्त किया जा सकता है। जहां कई बैंकों के एटीएम एक स्थान पर हों वहाँ एक ही सुरक्षा गार्ड रखकर खर्च को सभी बैंक आपस में बांट सकते हैं। जहाँ एटीएम ज्यादा न चलते हों और सुनसान वाली जगह पर हों तो ऐसे एटीएम को रात में बंद किया जा सकता है। सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए एटीएम को जीपीएस प्रणाली से जोड़कर पुलिस कन्ट्रोल रूम से भी जोड़ा जा सकता है। सभी एटीएम के दरवाजों के ताले एटीएम कार्ड के माध्यम से ही खुलने वाले लगाये जाएं एवं उनको दुरुस्त रखा जाए। बैंक को चाहिए कि एटीएम के स्थान का चयन मुख्य बाजार, कॉलोनी, पुलिस थाना अथवा मॉल आदि के नजदीक रखा जाए। साथ ही एटीएम के बाहर सायरन लगाया जाए और उसके बटन एटीएम मशीन के पास लगाये जाएं। इस तरह की व्यवस्था भी की जाए कि यदि कोई व्यक्ति अनाधिकृत रूप से कोई तोड़फोड़ अथवा छेड़खानी करे तो स्वतः ही सायरन बजने लगे।

आज डिजीटल आधारित संपर्कविहीन भुगतान प्रणाली हमारे जीवन का एक अभिन्न अंग बन गई है। ज्यादातर लोग अब नकद साथ रखने के बजाय कार्ड से पेमेंट करना ज्यादा पसंद करते हैं। सभी प्रकार के बैंक कार्ड, डेबिट, क्रेडिट कार्ड इत्यादि के कारण कैशलैस पेमेंट की सुविधा हो गई है, इनकी बढ़ती लोकप्रियता से जहां बैंक उत्साहित है वहीं बैंक शाखाओं में भी ग्राहकों की भीड़ घट रही है, लेकिन जहां सुविधा होती है वहां जिम्मेदारी भी बढ़ जाती है। यदि आप सतर्क रहते हैं तो सुविधाओं का लाभ उठाते हुए सुरक्षित बैंकिंग कर सकते हैं, जिसके लिए ग्राहक एवं बैंक दोनों की जिम्मेदारी बराबर की है। अब जनधन जैसी योजना और बैंक में सीधे भुगतान जैसी व्यवस्था बन रही है, जिसमें करोड़ों लोग जुड़े हुए हैं, इसलिए सावधानी बरतना और भी जरूरी हो गया है।

डिजिटल बैंकिंग - सुविधा तथा सावधानियाँ

आज की रफ्तार भरी जिंदगी में जब सीमित समय में ही हमें सब काम निबटाने होते हैं, तो ऐसे में प्रत्येक मिनट का महत्व होता है। बैंक में जाना पड़े तो आधा दिन चुटकियों में इसी भागदौड़ी के बीच बैंक में निकल जाता है। ऐसे में डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को बड़ी राहत दी है। ऑनलाइन बैंकिंग के जरिए आप मिनटों में पैसों का लेनदेन, लोन के लिए आवेदन व अन्य बैंक संबंधित कई काम निबटा सकते हैं और तो और यह सब करते वक्त न ही आप का समय बरबाद होता है और न ही आप को इसके लिए किसी प्रकार का अतिरिक्त भुगतान करना पड़ता है।

क्या हैं डिजिटल बैंकिंग?

डिजिटल बैंकिंग का मतलब है तकनीक की मदद से बैंक को ग्राहकों तक पहुँचाना। खाता खुलवाने से लेनदेन तक करने में तकनीक का इस्तेमाल डिजिटल बैंकिंग कहलाता है। इसमें



श्रीमती पी. वी. गोदाम
विजया बैंक, मैसूर

इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम आदि शामिल हैं। सरल शब्दों में कहे तो डिजिटल बैंकिंग का अर्थ तकनीक की मदद से आप का बैंक हमेशा आप के साथ रहता है। कम या न के बराबर और कभी भी उस की सेवाओं का फायदा उठा सकते हैं। बैंक की शाखाओं पर अपनी सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंकों को कर्मचारी संसाधनों पर काफी खर्च करना पड़ता है। हालांकि जब आप लेनदेन के लिए डिजिटल बैंकिंग का सहारा लेते हैं, तो लागत बहुत कम या फिर न के बराबर हो जाती है। ज्यादा ब्याज और सस्ता कर्ज डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से यदि ग्राहक कोई निवेश योजना लेते हैं, तो बैंक अक्सर उस पर ज्यादा ब्याज उपलब्ध कराते हैं। इस का कारण यह है कि डिजिटल बैंकिंग बैंकों की लागत को कम कर देती है जिस का फायदा वे ग्राहकों को दे देते हैं। उसी प्रकार ऑनलाइन लोन के लिए आवेदन करने पर बैंक ग्राहकों को समय की बचत, बैलेंस चेक करना हो, सस्ती दरों पर लोन उपलब्ध कराना हो, पैसे भेजने हो, क्रेडिट कार्ड की लिमिट बढ़वानी हो, बिल का भुगतान करना हो, लोन के लिए आवेदन या फिर बैंकों द्वारा उपलब्ध कराई जा रही विभिन्न निवेश योजनाओं के बारे में कोई सूचना हासिल करनी हो, डिजिटल बैंकिंग की मदद से आप यह सब काम सैकंडों में घर बैठे ही कर सकते हैं। जबकि इसी काम के लिए यदि आप को बैंक जाना पड़े तो समय काफी बरबाद होता है। आप को बैंक के कई चक्कर लगाने पड़ते हैं।

निजी क्षेत्र के सबसे बड़े बैंक आईसीआईसीआई बैंक की एक वरिष्ठ अधिकारी कहती हैं (डिजिटल चैनल), 'ग्राहक डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं को तेजी से अपना ही नहीं रहे हैं बल्कि हमें यह भी बता रहे हैं कि उन्हें कैसे सुधारा जाए।'

एक्सिस बैंक के सीआईओ अमित सेठी कहते हैं, 'डिजिटल बैंकिंग का प्रचलन बढ़ रहा है क्योंकि ग्राहक त्वरित सेवा एवं सूचना चाहते हैं। वे अब शाखा में जाना या सेवा को चालू कराने के लिए इंतजार करना पसंद नहीं करते हैं।'

डिजिटल बैंकिंग के विकल्प

1. *99# भुगतान विकल्प:- *99# एक आसान मोबाइल बैंकिंग सुविधा है, जो सभी तरह के मोबाइल फोन द्वारा प्राप्त की जा सकती है। (यह सुविधा CDMA मोबाइल पर उपलब्ध नहीं है।) यह सुविधा इस्तेमाल करने के लिए अपने बैंक में मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन करना आवश्यक है। ग्राहक अपने नजदीकी बैंक ब्रांच, एटीएम, नेट बैंकिंग, मोबाइल ऐप में जाकर मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन की सेवा प्राप्त करने के लिए अनुरोध कर सकते हैं।

2. कार्ड्स, पीओएस:- डिजिटल भुगतान करने के लिए आप ज्यादातर जगहों पर डेबिट या क्रेडिट कार्ड के जरिए पेमेंट्स कर सकते हैं। अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड को POS मशीन में स्वाइप करिए, उसमें पासवर्ड डालिए तथा रसीद प्राप्त करें। इस प्रकार कार्ड के जरिए आसानी से भुगतान किया जा सकता है।

3. ई-वॉलेट:- ई-वॉलेट का मतलब है, ई-बटुवा जिसमें पैसे का लेन-देन मुमकिन है। ऐसे कई ई-वॉलेट उपलब्ध हैं। मोबाइल में ई-वॉलेट ऐप डाउनलोड कर मोबाइल नंबर डालके

रजिस्ट्रेशन करिए। अपने डेबिट या क्रेडिट कार्ड या फिर नेट बैंकिंग को इससे जोड़िए और इस प्रकार आपका फोन आपका बटुवा बन जाएगा।

4. आधार एनेबल्ड पेमेंट सिस्टम:- अपने आधार कार्ड के द्वारा पेमेंट करना, अर्थात आधार कार्ड को बैंक अकाउंट के साथ लिंक करके आधार कार्ड द्वारा पेमेंट किया जा सकता है। इस सुविधा के द्वारा आप फंड ट्रांसफर, बैलेंस पूछताछ, कैश जमा करना या निकालना, इंटर बैंक ट्रांजेक्शन आदि कर सकते हैं। शॉपिंग के दौरान दुकानों में भी इस सुविधा का उपयोग किया जा सकता है।

5. यूपीआई - यूपीआई का पूर्ण रूप है यूनिकाइड पेमेंट इंटरफेस। किसी भी यूपीआई सेवा प्रदान करने वाले बैंक में जरूरी केवाईसी द्वारा अपना खाता खुलवा लें। इससे बैंक द्वारा प्रदान मोबाइल बैंकिंग की सभी सुविधा प्राप्त हो सकेंगी। अपने मोबाइल में यूपीआई ऐप डाउनलोड कर इस सुविधा को प्राप्त किया जा सकता है। आप अपनी यूपीआई आई.डी. (VPA) के साथ एक से ज्यादा खाते भी जोड़ सकते हैं।

6. आई एम पी एस:- तत्काल भुगतान सेवा या आई.एम.पी.एस. यह एक इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से तत्काल भुगतान की सुविधा प्रदान करने वाली सेवा है जो भारत सरकार द्वारा दी जाती है। मोबाइल फोन द्वारा छोटी-बड़ी राशि का भुगतान करने हेतु इस सुविधा का उपयोग किया जाता है। इस सेवा का उपयोग करने के लिए..

- अपने बैंक की बैंकिंग ऐप मोबाइल फोन में डाउनलोड करके मोबाइल बैंकिंग एक्टिव करें।
- आपके बैंक की शाखा से पिन और पासवर्ड प्राप्त कर एमएमआईडी तयार करना है।

- किसी व्यक्ति का एमएमआईडी और मोबाइल नंबर का उपयोग कर किसी भी बैंक के मोबाइल बैंकिंग पर पैसे भेज सकते हैं।
- अन्य व्यक्ति के पास मोबाइल बैंकिंग न होते हुए भी उसके खाते में खाता नंबर और आईएफसी कोड की सहायता से एनईएफटी द्वारा राशि भेजी जा सकती है।

7. ब्लॉकचेन:- भविष्य की बैंकिंग में अगली बड़ी लहर तकनीक का इस्तेमाल होगी, जिसे ब्लॉकचेन कहा गया है। यह लेन देन को संभव बनाने का सस्ता और ज्यादा सुरक्षित तरीका है। बिटकॉइन द्वारा लोकप्रिय बनाई गई ब्लॉकचेन एक ऐसी तकनीक है, जो रिकॉर्ड रखती है। यह हमारे बैंकिंग के वर्तमान तरीके को पूरी तरह बदल सकती है। भविष्य में आपको मोबाइल सेवा की तरह बैंक खाता पोर्टेबिलिटी की भी सुविधा मिल सकती है।

8. बायोमेट्रिक भुगतान:- एटीएम पर फिंगरप्रिंट से हाल में बैंकों द्वारा एक ऐसी सेवा शुरू की है जिसमें आप बिना कार्ड और पिन के एटीएम से नकदी निकाल सकते हैं। इसके लिए आपका आधार आपके बैंक खाते से जुड़ा होना चाहिए। आपको एटीएम पर पैसे निकालने के लिए अपना आधार क्रमांक डालना होगा और पिन की जगह फिंगरप्रिंट का इस्तेमाल करना होगा। इसके लिए सभी एटीएम की तकनीक को आधुनिक बना रहे हैं ताकि वे नियमित कार्ड एवं पिन आधारित सेवाओं के साथ ही बायोमेट्रिक लेनदेन की सुविधा मुहैया करा सकें। आने वाले समय में बहुत से बैंक यह सेवा शुरू करेंगे। अलग-अलग बैंकों के ग्राहक बायोमेट्रिक का इस्तेमाल कर सकेंगे। इसके लिए कार्ड रखने और पिन याद रखने की जरूरत नहीं पड़ेगी।

भविष्य में बैंक खाता खोलने के लिए बैंक में जाने की जरूरत नहीं पड़ेगी। ई-केवाईसी का इस्तेमाल कर बैंक खाता खोलने

में लगने वाले समय को बचाया जा सकता है। सेल्फी लें और बैंक खाता खोलें। भविष्य में आप किसी भी बैंक का ऐप डाउनलोड कर और सेल्फी लेकर उसमें खाता खोल सकते हैं। ऐप आपको आपके आधार कार्ड की तस्वीर लेने के लिए कहता है और फौरन आपको खाता संख्या मिल जाएगी। आगे की औपचारिकता बैंक कर्मचारी को घर बुलाकर या शाखा में जाकर पूरी की जा सकती है। इस बीच अगर आपको किसी भुगतान की जरूरत पड़ती है तो आप प्रक्रिया पूरी होने से पहले भी अपने बैंक खाते के जरिये 10,000 रुपये तक भेज सकते हैं। डिजिटल बैंकिंग के बहुत से फायदे होते हैं जिससे आपका समय तथा मेहनत की बचत होती है।

क्या हैं डिजिटल पेमेंट

डिजिटल यानी आपके मोबाइल या कंप्यूटर में ही बैंकिंग से लेकर भुगतान तक की सुविधा यानी आप अपने मोबाइल के जरिए ही सब्जी, दूध से लेकर रोजमर्रा की हर जरूरत का सामान खरीद सकते हैं।

1. वॉलेट कंपनी पेटीएम को सबसे ज्यादा फायदा अभी डिजिटल भुगतान, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, मोबाइल वॉलेट के जरिए हो रहा है। नोटबंदी के बाद मोबाइल वॉलेट कंपनी पेटीएम सबसे ज्यादा चर्चा में हैं। ये वॉलेट बेहतर सुविधा देते हैं, इसलिए ग्राहकों ने इसका इस्तेमाल करना शुरू कर दिया है। पेटीएम से रोज 120 करोड़ रुपये का लेनदेन हो रहा है। पेटीएम यूजर्स की संख्या 15 करोड़ तक पहुँच चुकी है। चाय, गोलगप्पे जैसे 10 लाख छोटे-बड़े दुकानदार भी पेटीएम से खुशी-खुशी पेमेंट ले रहे हैं।
2. इसके बाद वित्तीय प्रौद्योगिकी स्टार्टअप आई है (फिनटेक), जिन्होंने तकनीक का इस्तेमाल कर बेहतर

सेवाएं मुहैया कराना शुरू कर दिया है। बैंकों ने फिनटेक स्टार्टअप के साथ गठजोड़ करना शुरू कर दिया है क्योंकि कुछ महीनों में पूरी प्रणाली बदलना मुमकिन नहीं है और तकनीक भी तेजी से बदल रही है। इसमें भारी निवेश की भी जरूरत होती है, इसलिए गठजोड़ करना दोनों के लिए फायदेमंद है। बैंकों को नई तकनीक मिलती है। स्टार्टअप को धन और परामर्श मिलता है। इसी वजह से बेहतर उत्पाद तेजी के साथ आ रहे हैं। कई महीनों तक एक ही उत्पाद तैयार करते रहने के बजाय बैंक साझेदारों की मदद से कुछ ही वक्त में कई उत्पाद ला सकते हैं। अब बैंक भी नए प्रयोग करने से परहेज नहीं करते हैं। पहले वे पूर्णतया सही उत्पाद बनाने के लिए इंतजार करते थे। अब वे परीक्षण परियोजना के साथ शुरुआत करते हैं और तेजी से अन्य शहरों में विस्तार करते हैं।

3. मोबीकीक ऐसी ही एक कंपनी है जो 2009 में शुरू होने के बाद तेजी से बढ़ रही है। बिग बाजार जैसी छोटी-बड़ी ढाई लाख कंपनियों मोबीकीक से ट्रांजेक्शन कर रही हैं। नई खबर यह है कि, देश के चार करोड़ यूजर्स मोबीकीक से पेमेंट दे या ले रहे हैं। टोल प्लाजा पर टोल पेमेंट मोबीकीक से हो रहा है। नोटबंदी के बाद ऐसी कंपनियों का बिजनेस 25 फीसदी बढ़ा है। डिजिटल इंडिया बनाने का प्रधानमंत्री का सपना है। लेकिन यह इतना आसान भी नहीं है। देश में 65 फीसदी मोबाइल यूजर्स के पास स्मार्ट फोन नहीं है। 93 फीसदी ग्रामीण भारत में कोई डिजिटल ट्रांजेक्शन नहीं किया है।

देश में एक अरब से अधिक मोबाइल फोन कनेक्शन हैं। एक तिहाई यूजर्स के पास स्मार्टफोन हैं, लेकिन बड़ा तबका अब भी फीचर फोन ही चलाता है। फीचर फोन पर भी ऐसी सुविधा

हैं जिससे भुगतान एवं पैसा भेजने सहित बहुत से बैंकिंग लेन-देन संभव हैं। यह सेवा टेक्स्ट मैसेज पर काम करती है। इसका लाभ यह है कि आपको पैसा भेजने या भुगतान करने जैसी बुनियादी बैंकिंग सेवा के लिए स्मार्टफोन की जरूरत नहीं पड़ती।

सावधानियाँ

इसमें कोई संदेह नहीं कि डिजिटल बैंकिंग ने लोगों की जिंदगी को आसान बनाया है। मगर इसमें की गई थोड़ी सी भी लापरवाही आप को भारी नुकसान पहुँचा सकती है। जब आप बैंक की शाखा में जा कर बैंकिंग सेवाओं का फायदा उठाते हैं तो आप की सूचना को सुरक्षित करने की जिम्मेदारी बैंक की होती है। पर जैसे ही आप डिजिटल बैंकिंग का इस्तेमाल करते हैं तो आप अपने जोखिम पर इन सेवाओं का फायदा उठाते हैं। लेनदेन और बैंकिंग के कामकाज को आसान बनाने के नए तरीके तलाशे जा रहे हैं। सबसे अच्छी बात यह है कि सुरक्षा पर बहुत ज्यादा ध्यान दिया जा रहा है। पेटीएम जैसी वॉलेट कंपनियों की लोकप्रियता ने बैंकों को भी आगाह कर दिया है। ऐसे में कुछ बातों का ध्यान रखना बेहद जरूरी है।

- साइबर कैफे में जाकर आप ऑनलाइन बैंकिंग न करें। हैकर्स ऐसे ही मौकों की तलाश में रहते हैं।
- आप अपने पर्सनल कंप्यूटर से डिजिटल बैंकिंग करें, उसमें एंटीवायरस का होना बेहद जरूरी है। हैकर्स अकसर वायरस के जरिए ग्राहकों का अकाउंट हैक कर लेते हैं।
- अपने मोबाइल बैंकिंग के पासवर्ड को न तो किसी को बताएं और न ही इसे ऐसी जगह लिख कर रखें जिससे किसी और की नजर उस पर पड़े।

- यदि आप को ऑनलाइन भुगतान करना हो तो साइबर कैफे में जाने के बजाय अपने पर्सनल कंप्यूटर से भुगतान करें।
 - यदि आप मोबाइल बैंकिंग कर रहे हैं तो इसके लिए बैंकों के एप्लिकेशन डाउनलोड कर लें, जो काफी सुरक्षित होते हैं।
 - भुगतान करने के दौरान क्रेडिट कार्ड या डेबिट कार्ड की जानकारी किसी वेबसाइट पर सेव न करें। बैंकिंग करने के बाद एप्लिकेशन को बंद कर उसमें लॉग आउट करना न भूलें।
 - यदि आप मोबाइल बैंकिंग करते हैं तो इस के लिए बैंकों से संबंधित जानकारी किसी वेबसाइट पर सेव न करें।
 - अक्सर लोगों के पास लॉटरी जीतने और विभिन्न ऑफर के ई-मेल आते हैं, जिन में उनसे अकाउंट नंबर व अन्य पासवर्ड जैसी जानकारी मांगी जाती है। ऐसे ई-मेल का कभी जवाब न दें और न ही ऐसे ई-मेल को चेक करें।
 - कई हैकर्स और साइबर अपराधी कस्टमर केयर कर्मी बन कर ग्राहकों से उन के अकाउंट से संबंधित जानकारी मांगते हैं। ऐसा कोई फोन आने पर आप अपने अकाउंट से संबंधित जानकारी उपलब्ध न कराएं। बैंक कभी भी आप से इस प्रकार की सूचना खास तौर पर पासवर्ड आदि नहीं मांगते।
 - डिजिटल बैंकिंग के दौरान यदि आप को अपने खाते में किसी भी प्रकार की अनियमितता नजर आए तो इस की जानकारी फौरन अपने बैंक को दें।
 - डिजिटल इजेशन एक ऐसा क्षेत्र है जिस पर नई सरकार सतत ज़ोर दे रही है। तेज गतिवाली ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी द्वारा देश में इंटरनेट के प्रसार पर बहुत अधिक ध्यान दिया जा रहा है।
- इंटरनेट प्रसार में पिछले वर्ष के दौरान तेजी से बढ़ोतरी हुई है; तथापि, इंटरनेट प्रसार का 20 प्रतिशत का यह स्तर अन्य विकासशील देशों जैसे चीन (46 प्रतिशत), ब्राज़ील (53 प्रतिशत) तथा रूस (59 प्रतिशत) की तुलना में फीका है; जबकि विकसित देशों जैसे अमेरिका, इंग्लैंड तथा जापान में यह 85 प्रतिशत से अधिक है। इंटरनेट के इस कम प्रसार में बैंकिंग क्षेत्र के लिए अवसर छुपे हुए हैं। जैसे-जैसे देश में इंटरनेट इस्तेमाल करने वालों की संख्या बढ़ेगी, बैंक एक डिलिवरी चैनल के रूप में इसका बेहतर इस्तेमाल कर सकेंगे। दूसरी ओर, देश में मोबाइल प्रसार उल्लेखनीय रूप से काफी अधिक लगभग 930.20 मिलियन है तथा इसमें भी पर्याप्त संभावनाएं मौजूद हैं जिनका दोहन किया जाना है।
- संदर्भ – आंकड़ों का स्रोत – इंटरनेट

मुद्रा योजना

"प्रधानमंत्री मुद्रा योजना" आर्थिक सफलता तथा वित्तीय सुरक्षा की प्राप्ति हेतु अपनी सहभागी संस्थाओं के साथ मिलकर समावेशी, टिकाऊ एवं मूल्य आधारित उद्यमिता संस्कृति के निर्माण की दिशा में कारगर भूमिका अदा करती हुई दिखाई देती है। इस योजना से हवा का रुख बदलने का प्रयास किया गया है। "मुद्रा" बैंक योजना उद्यमशीलता के माध्यम से समावेशित विकास को सुदृढ़ करने की ओर एक सशक्त कदम है। राष्ट्रीय प्रतिदर्श सर्वेक्षण संगठन (2013) के अनुसार इस समय देश में 5.77 करोड़ के आस-पास लघु स्तरीय व्यापार इकाइयां हैं जो व्यापार, विनिर्माण, फुटकर एवं अन्य लघु स्तरीय क्रियाकलापों में संलग्न हैं, जबकि संगठित क्षेत्र एवं बड़ी कंपनियों में कार्य कर रहे व्यक्तियों की कुल संख्या 1.25 करोड़ है। ये आंकड़े स्पष्टतः इस लघु व्यवसाय में निहित संभाव्य का विदोहन करने के अपार संभाव्य को प्रदर्शित करते हैं और सरकार इस बात को मानती भी है। आज

यह क्षेत्र असंगठित तथा अविनियमित है जिसे संगठित बैंकिंग उद्योग की ओर से किसी प्रकार का वित्तीय संबल उपलब्ध नहीं है। देश भर में बिखरे इन असंख्य सूक्ष्म उद्यमों के सामने कतिपय कठिनाइयां इस प्रकार हैं:-

- i) वित्त तक पहुंच न होना,
- ii) कौशल विकास संबंधी अंतराल,
- iii) जानकारी संबंधी अंतराल,
- iv) ढांचागत (बुनियादी) संरचना संबंधी अंतराल,
- v) नीतिगत परोकार संबंधी आवश्यकताएं,
- vi) सूचना संबंधी विषमता,
- vii) विकासोन्मुखता की कमी,
- viii) बाजार विकास/बाजार निर्माण की कमी,
- ix) प्रवेश स्तर की प्रौद्योगिकियां,
- x) ऊँची लागत, ऊँचा मूल्य भार,
- xi) बिक्री व प्रमाणीकरण की कठिनाइयां।

इनके अतिरिक्त लघु पैमाने की इकाइयों को अपने माल का भुगतान समय पर नहीं मिलने से काफी वित्तीय कठिनाई का सामना करना पड़ता है। ये सूक्ष्म इकाइयां प्रायः कच्चा माल नकद भुगतान पर खरीदती हैं और निर्मित माल उधार पर बेचती हैं, जिससे इनके सामने प्रायः कार्यशील पूंजी का अभाव बना रहता है। यही नहीं, इन इकाइयों के सामने नए यंत्रों तथा डिजाईनों के लिए उपयुक्त अनुसंधान की कमी, यातायात के



सुबह सिंह यादव
सहायक महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)
बैंक ऑफ बड़ौदा, जयपुर

साधनों का अभाव, प्रबंध की क्षमता की कमी, सस्ती शक्ति का अभाव आदि ऐसी कठिनाईयाँ हैं जिनका एक ही साथ समुचित समाधान निकालने से ही इन उद्योगों के भविष्य को संवारा जा सकता है। संस्थागत प्रणाली इस क्षेत्र की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उन तक पहुंचने में असमर्थ रही है। पिरैमिड के निम्नतम स्तर के व्यापक आर्थिक एवं सामाजिक विकास के लिए एकीकृत वित्तीय सहायता प्रदान करता है, जिससे इन इकाइयों का उत्पाद सर्वोत्कृष्ट होने के साथ साथ विश्वस्तर पर सर्वोत्तम पद्धतियों तथा मानकों के अनुरूप हो। "मुद्रा" बैंक का मूल उद्देश्य सहभागी संस्थाओं के विकास और संवर्द्धन तथा सूक्ष्म उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि के लिए परितंत्र के निर्माण के माध्यम से समावेशी एवं टिकाऊ रूप से विकास को प्राप्त करना है। यह एजेंसी उन सभी अल्प वित्त संस्थाओं के विनियमन तथा पुनर्वित्तीयन के लिए उत्तरदायी होगी जो विनिर्माण, व्यापार व सेवा संबंधी कार्यकलापों में संलग्न सूक्ष्म/ लघु व्यवसाय निकायों को ऋण प्रदायगी का व्यवसाय करती है। लघु/सूक्ष्म व्यवसाय उद्यमों को अंतिम छोर पर वित्त प्रदान करने वाले वित्त दाता को वित्त प्रदायनी के लिए यह बैंक राज्य स्तरीय/क्षेत्र स्तरीय समन्वकों के साथ सहभागिता करेगा। इस योजना का मूल उद्देश्य अनौपचारिकता को औपचारिकता में परिवर्तित करके वित्तीय सुविधा से वंचितों को वित्त प्रदान करना है।

"मुद्रा" बैंक योजना एक सार्वजनिक क्षेत्र की वित्तीय संस्था है जो सिडबी की पूर्णतः स्वामित्व वाली सहायक इकाई है। इसका कार्यालय मुंबई में स्थित है। इस योजना का लक्ष्य ग्रामीण और शहरी क्षेत्र में उत्पादन, व्यापार एवं सेवा क्षेत्र में सूक्ष्म उपक्रमों को वित्तीय सहायता प्रदान करने का कारोबार करने वाले अंतिम वित्तीय सुविधा प्रदान करने वाले अंतिम वित्तीय संस्थान जैसे वाणिज्यिक बैंक/क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/

सहकारी बैंक/गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं/पारस्परिक निधि संस्थाओं/अन्य वित्तीय मध्यस्थों को पुनर्वित्त/वित्त प्रदान करता है। फलस्वरूप तदनुसार "मुद्रा" बैंक योजना द्वारा देश में सूक्ष्म उद्यमों को दिये गए ऋणों के लिए "मुद्रा" बैंक द्वारा पुनर्वित्त की सुविधा दी जायेगी। "मुद्रा" योजना का एकदम सही तरीका है। यह माइक्रोफाइनेंस संस्थाओं को छोटे उद्योगों के लिए एक नियामक के रूप में कार्य करेगा। "मुद्रा" का शाब्दिक अर्थ धन से है। कुटीर उद्योगों को धन की सहायता देना इस योजना का मुख्य बिंदु है।

"मुद्रा" बैंक योजना की भूमिका एवं दायित्व

भारत देश में लघु व्यवसाय चलाने वाले करोड़ों आम लोग अर्थव्यवस्था में बहुत बड़ा योगदान करते हैं। लेकिन फिर भी वे औपचारिक संस्थागत वित्त के दायरे से लगभग बाहर हैं। "मुद्रा" बैंक एक अभिनव प्रयास है जो वित्त वंचितों का वित्तपोषण करेगा। भारत में विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों व नगरीय मलिन बस्तियों में रहने वाले वंचितों, गरीबों, विकलांगों, बच्चों और वृद्धों जैसे कमजोर वर्गों के लिए अनेक कल्याणकारी योजनाओं और कार्यक्रमों को संचालित करके उन्हें समाज की मुख्य धारा में सम्मिलित करने हेतु विभिन्न प्रयास किये जाते रहे हैं। देशवासियों के सर्वांगीण विकास के उद्देश्य से सरकार द्वारा विभिन्न रोजगारपरक, कल्याणकारी एवं मूलभूत सुविधाओं को जुटाने वाली योजनाएं चलाई जा रही हैं। ठीक इसी परिप्रेक्ष्य में "मुद्रा" बैंक योजना को लघु एवं कुटीर उद्योगों को रोजगार प्रदान करने तथा ऋण की सुविधा देने हेतु कुछ कारगर दायित्व सौंपे गए हैं जिसे इन उद्योगों के विकास में इस बैंक की भूमिका को सार्थक रूप से रेखांकित किया जा सके। "मुद्रा" बैंक प्रमुखतः निम्नांकित के लिए उत्तरदायी होगा-

1. सूक्ष्म उद्यम वित्तपोषण के लिए नीतिगत दिशा-निर्देश का निर्धारण

2. अल्प वित्त संस्था निकायों का पंजीकरण
3. अल्प वित्त संस्था निकायों का पर्यवेक्षण
4. अल्प वित्त संस्था निकायों को मान्यता/रेटिंग प्रदान करना
5. वित्तीयन की उतरदायित्वपूर्ण कार्य पद्धतियों का निर्धारण ताकि अति ऋणग्रस्तता से बचा जा सके और ग्राहक संरक्षण के उचित सिद्धांत व वसूली को सुनिश्चित किया जा सके।
6. अल्प उद्यमों को अंतिम बिंदु पर ऋण प्रदायगी के अनुशासन के लिए मानक सिद्धान्तों का विकास
7. अंतिम बिन्दु के लिए सटीक प्रौद्योगिकी समाधानों को बढ़ावा देना
8. सूक्ष्म उद्योगों को उपलब्ध कराए जा रहे ऋणों / संविभागों को गारंटी प्रदान करने के लिए ऋण गारंटी योजना बनाना और चलाना
9. क्षेत्र में विकास एवं संवर्द्धनपरक गतिविधियों में सहायता प्रदान करना
10. सूक्ष्म व्यवसायों को अंतिम बिंदु पर ऋण प्रदायगी के उद्देश्य से अच्छी व्यवस्था निर्मित करना

प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के उद्देश्य

अब तक का अनुभव यह बताता है कि सूक्ष्म/लघु उद्योगों को बैंकों से आसानी से मदद नहीं मिलती है क्योंकि वे बैंकों के नियमों का पूरी तरह से पालन नहीं कर पाते हैं और इस कारण वे अपनी इकाइयों को आगे बढ़ाने में असमर्थ होते हैं। "मुद्रा" योजना आरंभ करने का एक लक्ष्य शिक्षित नवयुवकों के हुनर को सुदृढ़ बुनियाद प्रदान करना तथा महिलाओं का सशक्तिकरण करना है। इस परिप्रेक्ष्य में "मुद्रा" बैंक के उद्देश्यों को तीन भागों में बांटा जा सकता है :-

(अ) "मुद्रा" बैंक योजना का मुख्य उद्देश्य छोटे उद्योगों को साहूकारों की सूदखोरी से बचाना है। इस योजना के अंतर्गत कुटीर उद्यमकर्ता आसानी से बैंक से ऋण ले सकेंगे।

(ब) "मुद्रा" योजना के अन्तर्गत संबंधी प्रशिक्षण एवं व्यापार की छोटी बातें भी बताई जाएंगी जिससे उद्योगपतियों को अपने व्यापार में वृद्धि करने का अवसर प्राप्त होगा।

(स) भारत में बड़े उद्योग 1.25 करोड़ जनता को रोजगार देते हैं, जबकि छोटे उद्योग लगभग 12.5 करोड़ लोगों को रोजगार देते हैं। यदि इन लघु उद्योगों को अधिक सहायता दी जाए तो वे निरन्तर प्रगति करते हुये वृद्धिशील संख्या में लोगों को रोजगार प्रदान करेंगे।

"मुद्रा" के परिप्रेक्ष्य में ऋण इकाइयों का वर्गीकरण

आरंभ में "मुद्रा" को 50,000 से 10,00,000 के बीच की ऋण आवश्यकताओं वाली सूक्ष्म इकाइयों के लिए पुनर्वित्त, उत्पाद तथा आगे ऋण इत्यादि देने के लिए अल्प वित्त संस्थाओं को वित्तीय सहायता प्रदान करने की आवश्यकता होगी। "मुद्रा" प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के अंतर्गत सूक्ष्म व्यवसायों के लिए पुनर्वित्त प्रदान करेगा। वर्तमान में "मुद्रा" द्वारा सूक्ष्म इकाइयों को उन्हें दिए गए ऋण के आधार पर तीन संवर्गों में वर्गीकृत किया गया है:

- शिशु : ₹ 50,000 तक के ऋणों को इस श्रेणी में वर्गीकृत किया गया है।
- किशोर : ₹ 50,000 से अधिक तथा 5.00 लाख तक के ऋणों को इस श्रेणी में वर्गीकृत किया है।
- तरुण : ₹ 5.00 लाख से अधिक तथा 10.00 लाख तक के ऋणों को इस संवर्ग में शामिल किया गया है।

यद्यपि "मुद्रा" का मुख्य उद्देश्य पुनर्वित्त सुविधा प्रदान करना है, लेकिन इसके अतिरिक्त इसकी अन्य गतिविधियां भी हैं। उपरोक्त तीन संवर्गों के व्यापक प्रारूप में यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि कुल ऋण का कम से कम 60 प्रतिशत ऋण शिशु श्रेणी इकाइयों को दिया जाए और शेष ऋण राशि किशोर एवं तरुण श्रेणियों में जाए। शिशु, किशोर तथा तरुण इकाइयों के विकास एवं वृद्धि के ढांचे तथा समग्र उद्देश्य के भीतर, जिन उत्पादों की "मुद्रा" द्वारा घोषणा के स्तर पर पेशकश की गई है वे विभिन्न क्षेत्रों/व्यवसाय गतिविधियों तथा व्यवसाय/उद्यम घटकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बनाए गए हैं, जैसे-

- क्षेत्र/गतिविधि विशिष्ट योजनाएं
- अल्प ऋण योजना
- महिला उद्यमी योजना
- मिसिंग मिडिल योजना
- सूक्ष्म इकाइयों को उपकरण वित्त
- व्यापारियों तथा दुकानदारों के लिए व्यवसाय ऋण
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अनुसूचित सहकारी बैंकों के लिए पुनर्वित्त योजना

"मुद्रा" द्वारा योजनाएं एवं नवोन्मेषी उत्पाद बनाए जा रहे हैं, उनकी विलक्षताएं इस प्रकार हैं:-

(1) माइक्रो ऋण योजना - अल्प वित्त संस्थाओं, व्यक्तियों/व्यक्तियों के समूह/संयुक्त देयता समूहों (JLG)/स्व सहायता समूहों (SHEs) को सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अंतर्गत पात्र आस्तियों के सृजनार्थ, आगे ऋण देने हेतु, समय पर तथा पर्याप्त वित्तीय सहायता उपलब्ध कराना, ताकि वे कृषि इतर आय अर्जक गतिविधियाँ स्थापित/संचालित कर सकें।

(2) मिसिंग मिडिल ऋण योजना- वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं को सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम के अनुसार सूक्ष्म, उद्यम तथा कृषि इतर आय अर्जक गतिविधियां स्थापित/संचालित करने के लिए व्यक्तियों को आगे ऋण प्रदायन के लिए समय पर तथा पर्याप्त वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने हेतु जहां प्रति लाभार्थी ऋण की राशि 50,000 से 10,00,000 तक हो, यह योजना कारगर है।

(3) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/सहकारी बैंकों के लिए पुनर्वित्त योजना (RASB)- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अनुसूचित सहकारी बैंकों द्वारा एम.एस.एम.ई.डी. अधिनियम के अंतर्गत सूक्ष्म उद्योगों को दिए गए ऋणों को पुनर्वित्त के माध्यम से उनकी तरलता बढ़ाना। इन ऋणों को आकार विनिर्माण एवं सेवा क्षेत्र उद्यमों के लिए प्रति उद्यम/उधारकर्ता 10 लाख तक रहेगा।

(4) महिला उद्यमी योजना - अल्प वित्त संस्थाओं को समय पर तथा पर्याप्त वित्तीय सहायता उपलब्ध कराना ताकि वे महिलाओं/महिलाओं के समूह/संयुक्त देयता समूहों/स्वयं सहायता समूहों को आगे उधार दे सके, जिससे वे भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार ऐसी अर्ह (Qualifying) परिसंपत्तियों का सृजन कर सकें, जो सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम के अनुसार सूक्ष्म उद्योगों को स्थापित/चालित करने हेतु अपेक्षित हैं तथा कृषि इतर आय अर्जक गतिविधियां चला सकें।

(5) व्यापारियों और दुकानदारों के लिए व्यवसाय ऋण- अल्पविकसित संस्थाओं को समय-समय पर तथा पर्याप्त वित्तीय सहायता ताकि वे व्यक्तियों को उनकी दुकान/व्यापार व व्यावसायिक गतिविधियों, सेवा उद्यमों को चलाने एवं गैर कृषि आय अर्जक गतिविधियों हेतु आगे उधार दे सकें, जिसमें प्रति उद्यम/उधारकर्ता ऋण आकार 10 लाख तक रहेगा।

(6) **सूक्ष्म इकाईयों के लिए उपकरण वित्त-** अल्पवित्त संस्थाओं को समय समय पर तथा पर्याप्त वित्तीय सहायता, ताकि वे व्यक्तियों को आवश्यक मशीनरी/उपकरण खरीदते हुए सूक्ष्म उद्यम लगाने हेतु आगे उधार दे सकें, जिसमें प्रति लाभार्थी अधिकतम ऋण आकार 10 लाख तक हो।

"मुद्रा" का क्षेत्र एवं लाभ

प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और सहकारी बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों, विदेशी बैंकों, अल्पवित्त संस्थाओं तथा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के माध्यम से उपलब्ध होगी। इसमें अनौपचारिक को औपचारिक में बदलकर निम्न बातों को सुनिश्चित किया जा सकेगा :-

- शीर्षस्थ पुनर्वित्त प्रदाता
- भारत के परिप्रेक्ष्य को देखते हुए स्वदेशी संकल्पना के स्वप्न को साकार करना यह तथ्य "मुद्रा" की संरचना की ओर इशारा करता है।
- अंतिम बिंदु के वित्तदाताओं का समावेशन/ पासा पलटने वाला विचार है, जिससे हवा का रुख भी बदल सकता है।
- सूक्ष्म/व्यष्टि उद्योगों के लिए वित्त तक पहुंच को विस्तार देने में सहायक कम लागत वाला वित्त अर्थात् वित्त की लागत कम हो।
- ऋण से अधिक प्रदायगी/सुपुर्दगी दृष्टिकोण महत्वपूर्ण हो।
- जन-जन व्यापी उद्यमियता विकास एवं संवृद्धि।
- रोजगार सृजन तथा दूसरी ओर सकल घरेलू उत्पाद में वृद्धि।

"मुद्रा" ऋण लेने की पात्रता - कोई भी व्यक्ति, स्त्री, पुरुष, स्वामित्व आधारित प्रतिष्ठान, भागीदारी फर्म, प्राइवेट लिमिटेड कंपनी अथवा अन्य निकाय प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के अन्तर्गत ऋण के लिए आवेदन के पात्र हैं। यदि आवेदक

सीएनजी टैम्पो/टैक्सी को सार्वजनिक परिवहन के तौर पर प्रयोग करना चाहता है तो उसकी खरीद के लिए "मुद्रा" ऋण मिल सकता है। "मुद्रा" ऋण उस प्रत्येक कार्यकलाप पर लागू होते हैं जिसके फलस्वरूप आय अर्जन होता है। चूंकि खादी वस्त्र क्षेत्र के अंतर्गत पात्र गतिविधि है, इसलिये यदि "मुद्रा" ऋण आय अर्जन के लिए प्राप्त किए गए हों तो उनको शामिल किया जा सकता है। भारत का कोई भी नागरिक जिसकी गैर कृषि क्षेत्र की आय अर्जक गतिविधियां जैसे विनिर्माण, प्रसंस्करण, व्यापार अथवा सेवा क्षेत्र वाली व्यवसाय योजना की ऋण आवश्यकता ₹ 10 लाख से कम हो, वह प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के अन्तर्गत "मुद्रा" ऋण प्राप्त करने के लिए पात्र है और वह इस संदर्भ में किसी भी बैंक, अल्पवित्त संस्था अथवा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी से ऋण लेने हेतु संपर्क कर सकता है। प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के अन्तर्गत ऋण लेने के लिए ऋणदात्री एजेंसी को सामान्य शर्तों का पालन करना पड़ सकता है तथा उधार दरें भी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस संबंध में जारी दिशा निर्देशों के अनुसार ही तय होती हैं। ध्यान रहे इस योजना के अंतर्गत दिये जाने वाले ऋणों के लिए कोई सब्सिडी नहीं है। यदि ऋण प्रस्ताव सरकार की किसी योजना से संबद्ध हो, जिसमें सरकार पूंजी सब्सिडी प्रदान करती है, तब भी वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत पात्र होगा।

प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना की अन्य महत्वपूर्ण विलक्षणताएं

1. "मुद्रा" का उद्देश्य गैर निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र के अंतिम छोर पर स्थित विभिन्न संस्थाओं जैसे बैंकों/और बैंकिंग वित्तीय कंपनियों तथा अन्य अल्प वित्त संस्थाओं के माध्यम से निधिपोषण उपलब्ध कराना है।
2. कोई भी पात्र व्यक्ति अपने व्यवसाय की प्रकृति तथा परियोजना की जरूरत के अनुसार "मुद्रा" की किसी भी मध्यवर्ती संस्था से मानदण्डों के अनुरूप वित्तीय सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

3. ऋण निबंधन और शर्तों पर ऋण देने वाली संस्था और भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों के दायरे में रहकर निर्धारित किये जाएंगे। आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी ऋणदात्री संस्था से प्राप्त की जा सकती है।
4. "मुद्रा" ऋण के संबंध में किसी भी परिवाद/शिकायत से संबंधित बैंक के उच्चतर प्राधिकारियों, जैसे क्षेत्रीय प्रबंधक/अंचल प्रबंधक के यहां दर्ज कराई जा सकती है, बशर्ते ऋण मंजूर करने में बैंक के अधिकारियों की ओर से कोई चूक हुई हो।
5. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सभी बैंकों को यह अधिदेश दिया गया है कि वे सूक्ष्म एवं लघु उद्यम क्षेत्र की इकाइयों को प्रदान किये जाने वाले 10 लाख तक के ऋणों के मामले में संपार्श्विक प्रतिभूति की मांग न करें।
6. शिशु ऋण के लिए एक पृष्ठ का आवेदन प्रारूप तथा किशोर एवं तरुण ऋण के लिए 3 पृष्ठ का आवेदन प्रारूप "मुद्रा" की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
7. चुकौती की शर्त उद्यम में होने वाली नकदी प्रवाह के अनुसार होगी।
8. उधारकर्ता की पालता ऋणदात्री संस्था के मानदण्डों के आधार पर होगी।
9. ऋणदात्री संस्था प्रस्ताव के गुणदोष के आधार पर ऋण आवेदन पर विचार करेंगी।
10. ऋण राशि का निर्धारण आय अर्जक गतिविधियों के अनुसार होगा।
11. चुकौती की शर्तें उद्यम के नकदी प्रवाह के साथ-साथ उधारकर्ता की पालता ऋणदात्री संस्था के मानदण्डों के अनुसार निर्धारित होगी।
12. प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के लिए जीवन बीमा की आवश्यकता नहीं है।
13. प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के लिए पैन कार्ड होना जरूरी नहीं है।
14. प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना के लिए उधारकर्ता को वित्तीय संस्था की अपने ग्राहक को जानिये (KYC) संबंधी अपेक्षाएं पूरी करनी होंगी।
15. ब्याज - दरें विनियमन मुक्त कर दी गई हैं और बैंकों को सूचित कर दिया गया है कि वे रिज़र्व बैंक के व्यापक दिश-निर्देशों के अधीन रहते हुए उचित ब्याज दर लगाएं।
16. भारत का प्रत्येक वह नागरिक "मुद्रा" ऋण ले सकता है जो ऋण के लिए पाल है तथा जिसके पास आय अर्जक गतिविधि के लिए व्यवसाय योजना है।
17. सामान्यतः छोटी राशि के ऋणों के लिए आयकर विवरणियों पर बल नहीं दिया जाता। किंतु इस संबंध में ऋणदात्री संस्थाएं ही अपेक्षित दस्तावेजों की जानकारी देगी।
18. शिशु ऋण के अंतर्गत प्रस्ताव पर कार्यवाही करने के लिए पूरी सूचना मिलने पर सामान्यतः 7 से 10 दिन का समय अपेक्षित है।
19. राज्य स्तर पर प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना की निगरानी राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति के माध्यम से और राष्ट्रीय स्तर पर "मुद्रा"/वित्तीय सेवा विभाग, भारत सरकार द्वारा की जाएगी। इस उद्देश्य से "मुद्रा" ने एक पोर्टल विकसित किया है, जिसमें बैंक तथा अन्य ऋणदात्री संस्थाएं सीधे ही अपनी उपलब्धि का विवरण भरेंगी।
20. इस सूचना को सिस्टम द्वारा समेकित किया जाता है और समीक्षा के लिए रिपोर्ट जनरेट की जाती है।

"मुद्रा" कार्ड

"मुद्रा" कार्ड एक नवोन्मेषी ऋण उत्पाद है, जिसमें उधारकर्ता बिना किसी झंझट के और लचीले तरीके से उधार ले सका है। यह उधारकर्ता को कैश क्रेडिट/ओवर ड्राफ्ट के रूप में कार्यशील पूंजी की सुविधा प्रदान करेगा। चूंकि "मुद्रा" कार्ड रूपे डेबिट कार्ड होगा, इसलिए यह एटीएम से या बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि से नकद राशि निकालने अथवा क्रय विक्रय मशीन का प्रयोग करके खरीदी करने में इस्तेमाल हो सकता है। जब कभी धन की बचत हुई तब राशि लौटाने में सुविधा भी है, ताकि ब्याज का बोझ कम हो सके। आगे, "मुद्रा" कार्ड की पेशकश से सदस्यों को पूर्वस्वीकृत क्रेडिट लाइन उपलब्ध कराने में सहायता मिलेगी और कार्ड का उपयोग पंजीकृत उत्पादकों से एक ऑनलाइन मंच पर उपकरण, सहायक उपकरण व कच्चे माल के लिए किया जा सकेगा। "मुद्रा" कार्ड को प्रधानमंत्री जनधन योजना बचत खाते के साथ जोड़ा जा सकता है तथा सूक्ष्म उद्योग की तात्कालिक चलनिधि समस्याओं से निपटने के लिए आहरण की भी बैंक के एटीएम नेटवर्क के माध्यम से व्यवस्था की जा सकती है। वित्तीय सेवाएं विभाग, भारत सरकार द्वारा अनुमोदित "मुद्रा" कार्ड की अद्यतन अभिकल्पना कुछ इस तरह की है कि इससे बैंकों को बहुत सुविधा होगी। "मुद्रा" की अवधारणा से आगे बढ़ते हुए "मुद्रा" नवोन्मेषी विचारों के साथ प्रस्तावों में और सुधार कर दिया है जिससे एक पूर्व भारित "मुद्रा" कार्ड आकलित मूल्य के साथ अस्तित्व में आया है।

रेटिंग एजेंसियों के साथ कार्य

अल्प वित्त संस्थाओं का प्रमाणन/रेटिंग "मुद्रा" के निश्चित किये गए कार्यों में से एक है। इसके अतिरिक्त गैर कॉर्पोरेट क्षेत्र के लिए वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं के एक भाग को वित्तीय

संरचना में उभरने के लिए परिकल्पित कर लिया गया है। "मुद्रा" रेटिंग, एजेंसियों के साथ समन्वय करते हुए कार्य करेगा ताकि विभिन्न क्षेत्रों के प्रतिभागियों के लिए विशिष्ट विशेषताओं का ध्यान रखते हुए उचित रेटिंग ढांचा बनाया जाए। कालान्तर में क्षेत्र के प्रतिभागियों के लिए रेटिंग की उपलब्धता से नियम निष्ठ और क्षेत्र को पूंजी के अतिरिक्त प्रवाह में सुगमता होगी।

"मुद्रा" का भावी परिप्रेक्ष्य

"मुद्रा" बैंक के लिए जिस वित्तपोषण संरचना की परिकल्पना की गई है, उसका एक लक्ष्य यह भी होगा कि गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों/गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी, अल्प वित्त संस्थाओं तथा गैर निगमित अल्प वित्त संस्थाओं जैसी मध्यवर्ती संस्थाओं का उपयोग करते हुए इनका अंतिम स्तर के वित्तपोषकों के औपचारिक ऋण वितरण चैनल के रूप में एकीकरण किया जाए। ऐसे वित्तपोषकों की पहचान करना भी जरूरी है जो भारत के छोटे-छोटे कस्बों और शहरों में कार्य करते हुए स्थानीय ऋण आवश्यकताओं की पूर्ति कर रहे हैं। इनके क्षमता निर्माण हेतु प्रयास करना आवश्यक है ताकि समय बीतने के साथ-साथ यह अपने आकार को बढ़ा सकें, अपने परिचालन क्षेत्र का विस्तार कर सकें तथा अपनी निधि की लागत में भी कमी ला सकें। ऐसा करने से ये वित्तीयक इस क्षेत्र को ऋण प्रदायन की अपनी क्षमता को बढ़ा सकेंगे तथा निधियों की लागत को भी कम कर सकेंगे। अतः "मुद्रा" के सामने एक प्रमुख मुद्दा यह होगा कि वह इन वित्त पोषकों को अपने वित्तीय ढांचे में शामिल करें तथा स्थानीय बाजारों में लंबे समय से ऋण उपलब्ध कराने में उनकी महत्वपूर्ण भूमिका स्वीकार करे। यही नहीं "मुद्रा" का एक प्रमुख दृष्टिकोण यह होना चाहिये कि यह वित्तीय क्षेत्र में ऐसी संस्थाओं को परिपोषित करे जो पात्र उद्यमियों को बिना किसी जटिल औपचारिकताओं के सुगम तथा नवोन्मेषी

तरीकों से ऋण उपलब्ध करा सके ताकि उद्यमियता की ज्योति फिर से उज्ज्वलित हो सके। यह बहुस्तरीय व्यवस्था/मध्यवर्तन की प्रकृति का होगा और इस माध्यम के लिए उपयुक्त ऋण वितरण संरचना विकसित करने का कार्य किया जाएगा, जिसमें अंतिम स्तर के वित्तपोषकों के पंजीकरण की व्यवस्था, उनमें उत्तरदायित्वपूर्ण ऋण वितरण और वसूली पद्धतियों का प्रसार, विभिन्न स्तरों पर ऋण वितरण की लागत में दक्षता बनाएं रखना और अंतिम स्तर के ऋण वितरण को शासित करने वाली मानक प्रसंविदाओं का विकास जैसी आवश्यकताओं का समावेश होगा। प्रारंभ में "मुद्रा" बैंक द्वारा पुनर्वित्तपोषित की जाने वाली मध्यवर्ती संस्थाएं मौजूदा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ/अल्प वित्त संस्थाएं होंगी, तथापि आगे चलकर जैसे-जैसे यह क्षेत्र औपचारिक होता चला जाएगा और इसलिए संभवतः अधिक पूंजी आकर्षित करेगा, वैसे-वैसे यह आशा की जाती है कि यह चैनल नए प्रकार के मध्यवर्तियों- 'लघु व्यवसाय वित्तीय कम्पनियों' (जिनकी इस क्षेत्र में विशेषज्ञता होगी) के लिए समर्थकारी परिवेश निर्मित करेगा। "मुद्रा" द्वारा मध्यवर्तियों के सहयोग से जो ऋण वितरण प्रणाली लागू की जाएगी, उसका मेरूदण्ड होगा- प्रौद्योगिकी का लाभदायक प्रयोग।

गैर औपचारिक इकाइयों का पंजीकरण

अल्पवित्त संस्थाओं/मध्यवर्तियों द्वारा "मुद्रा" बैंक के लिए लाभार्थी डाटा अपलोड किया जाना, जिसमें ऋण प्रवाह तथा लाभार्थी विवरण जैसे- क्षेत्र, गतिविधि का प्रकार, सीजनलिटी, उत्पाद का प्रकार, समुदाय आदि का समावेश हो।

1. व्यवसाय/बैंकिंग प्रतिनिधि द्वारा निविष्टियों हेतु सुविधा
2. निम्नलिखित से सम्बद्धता की सुविधा:
 - यू.आई.डी./आधार डाटाबेस/सिस्टम

- प्रधानमंत्री जनधन योजना बैंक खाता
- ऋण ब्यूरो
- मिक्स मार्केट जैसी संस्थाएं

राष्ट्रीय कौशल विकास निगम के साथ सहक्रियाएं -

राष्ट्रीय कौशल विकास निगम राष्ट्रीय स्तर पर कौशल विकास की प्रक्रिया में पहले से ही कार्यरत है। राष्ट्रीय कौशल विकास निगम के साथ मिलकर कार्य करने से "मुद्रा" को इस क्षेत्र विशेष में कार्यरत इकाइयों के कौशलों में अभिवृद्धि करने में सहायता मिलेगी। इसके अतिरिक्त ऋण पद्धतियों के विकसित होने के फलस्वरूप अल्पवित्त क्षेत्र में ऋण ब्यूरो की स्वीकार्यता के स्तर में वृद्धि हुई है। ऋण ब्यूरो संस्कृति से एक निश्चित समयावधि में ऋण इतिहास की रचना करने में सहायता मिलेगी और इस व्यवस्था के लागू होने पर तीव्र गति से ऋण प्रदान करने में सुविधा होगी।

उपसंहार

प्रधानमंत्री "मुद्रा" योजना भारत सरकार की योजना है जो छोटे उधारकर्ताओं को गैर कृषि, आय अर्जक गतिविधियों के लिए बैंकों, अल्प वित्त संस्थाओं, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से 10 लाख तक के ऋण लेने की सुविधा देता है। आम तौर पर बैंकों द्वारा सूक्ष्म/लघु उद्यमों को 10 लाख तक के ऋण बिना किसी संपार्श्विक प्रतिभूति के जारी किये जाते हैं। "मुद्रा" 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 करती 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 करेगी।

सूक्ष्म इकाइयां बहुधा कोलेटरल सिक्क्यूरिटी उपलब्ध कराने की स्थिति में नहीं होती, इसलिए इस समस्या को समाप्त करने के लिए "मुद्रा" एक क्रेडिट गारंटी उत्पाद भी प्रस्तुत करता है।

जैसे जैसे "मुद्रा" का विकास होगा, इसे नूतन नवोन्मेषी पेशकशों को तलाशना होगा, जो सौहार्दपूर्ण सिद्धान्त 'समस्या का हल' पर आधारित होगी। यह आवश्यक है कि गैर निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र संवर्ग को वित्त पोषण करने में वास्तविक विशेषज्ञता रखने वाली मध्यवर्ती संस्थाओं व अंतिम सिरे के वित्तपोषकों को दीर्घकालीन ऋण पूंजी का स्थिर प्रवाह वाजिब लागत पर मिले, ताकि वे अपने उधार के कार्यकलाप निर्बाध रूप से जारी रख सकें तथा निरंतर विकसित भी होते रहे। वर्तमान में ये मध्यवर्ती संस्थाएं ऋण जुटाने में भारी समस्याओं का सामना कर रही है। इस प्रकार की मध्यवर्ती संस्थाओं के लिए निवेशक/ऋणदाता का आधार बड़ा करने की जरूरत है। प्रतिभूतिकरण इस प्रकार की लंबी अवधि के पूंजी प्रवाह के लिए एक उपयोगी उपकरण होगा। तथापि गैर निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र की परिसंपत्ति के वर्ग से संबंधित प्रतिभूतिकरण सौदों के लिए बाजार नवजात है, इसलिए इसे पहले पोषित व विकसित करने की आवश्यकता होगी। "मुद्रा" निम्नांकित उपायों के माध्यम से विशेष प्रयास करेगा- (1) संवृद्धित क्रेडिट प्रदान करना और (2) सह/अनेक व्युत्पत्तिकर्ता मॉडल अपनाना। "मुद्रा" ऐसे कुछ मौजूदा खिलाड़ियों के अनुभव का लाभ उठाएगा जिन्होंने गैर निगमित लघु व्यवसाय क्षेत्र की जरूरतों को पूरा करने की क्षमता दिखाई है। उद्योग में विकसित मॉडलों का अनुकूलन किया जा सकेगा। शीर्ष एजेन्सी होने के नाते "मुद्रा" (जिसके साथ मध्यवर्ती पंजीकृत होंगे/उससे पुनर्वित्त का लाभ उठा रहे होंगे) इस स्थिति में होगा कि वह इस बहु उत्पन्नकर्ता मॉडल के तहत इस प्रकार के प्रतिभूतिकरण सौदों के कार्यान्वयन में प्रभावी भूमिका निभा सके। बाजार

बनाने और उचित वातावरण तंत्र के निर्माण के लिए इसी तरह के अन्य उपाय भी "मुद्रा" हाथ में लेगा।

सन् 2013 में "इकरा"(IORA) द्वारा किये गए एक अध्ययन के अनुसार अल्पवित्त संस्थाओं की संभावनाएं अनुकूल हैं, किन्तु पूंजी तक पहुंच की दृष्टि से उद्योग का दृष्टिकोण एवं अल्प वित्त संस्थाओं के कार्य निष्पादन का विशेष महत्व है। अल्प वित्त संस्थाएं जिनमें स्वयं सहायता समूह बैंक लिंकेज एवं अन्य वित्तीय संस्थाएं शामिल हैं, का आरंभिक फैलाव यदि 50-70 प्रतिशत स्तर तक हो तथा ₹ 35000-45000 प्रति परिवार के आकार हिसाब से हो, तो इसका संभावित आकार ₹ 1.4 खरब से ₹ 2.5 खरब जितना होगा। यदि फैलाव को 100 प्रतिशत मान ले और प्रति परिवार वित्त के आकार को ₹ 50,000 मान लेने पर संभावित अल्प वित्त बाजार के ₹ 2.69 खरब जितना बड़ा होने का अनुमान है। जापान के सहयोग से अंतरराष्ट्रीय वित्त निगम द्वारा "भारत में अन्य लघु एवं मध्यम उद्योग का वित्तीयन (2012) शीर्षक रिपोर्ट के अनुसार भारत में व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्योग क्षेत्र का मांग एवं पूर्ति अंतराल लगभग ₹ 3.57 खरब है। वस्तुतः इस अंतराल को पाटना एक अतिविशाल कार्य है। हां "मुद्रा" इस अंतराल की पूर्ति कर सकता है जिससे समावेशी आर्थिक संरचना का निर्माण होगा। इसका एक आधार भी है। वास्तव में "मुद्रा" एक ऐसी पुनर्वित्त एजेन्सी होगी जिसे सरकारी हस्तक्षेप के माध्यम से ब्याज दर से कम दर पर निधियन की आवश्यकता होगी और वह इन निधियों के माध्यम से अंतिम स्तर के वित्तपोषकों तथा अंतिम लाभार्थी सूक्ष्म इकाइयों को उचित दरों पर सहायता प्रदान करेगी। वित्त तक पहुंच और उचित दर का संयोग "मुद्रा" के ग्राहक के लिए विशिष्ट मूल्यवत्ता युक्त पेशकश होगी।

समग्र कृषि विकास की राष्ट्रीय योजना-आत्मा

‘कृषिरेव महालक्ष्मीः’ अर्थात् कृषि ही सबसे बड़ी लक्ष्मी है। भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ कृषि कहलाती है, जहां 49 प्रतिशत व्यक्ति खेती कर रहे हैं। भारत विकासशील देश है। भारत सबसे बड़ा चावल निर्यातक देश है। भारत में वर्ष 2016-17 में 27.19 करोड़ टन खाद्यान्न उत्पादन का अनुमान लगाया गया है, जबकि वर्ष 2015-16 में 25.31 करोड़ टन खाद्यान्न उत्पादन हुआ था। भारत में सबसे ज्यादा दूध और बागवानी फसलों का उत्पादन होता है। भारत में दुग्ध सहकारी संघों द्वारा वर्ष 2014-15 में 14.63 करोड़ लिटर दूध का वितरण किया गया है। भारत में वर्ष 2016-17 में कृषि विकास की दर 4.1 प्रतिशत रही है। जबकि सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर 6.5 प्रतिशत रही है। सकल घरेलू उत्पाद में कृषि का योगदान घटता जा रहा है। कृषि केवल जीवन यापन का साधन बन कर रह गई है।



डॉ. भागचन्द्र जैन

प्राध्यापक, (कृषि अर्थशास्त्र)
इंदिरा गांधी कृषि विश्वविद्यालय, रायपुर (छत्तीसगढ़)

भारत का आर्थिक सर्वेक्षण 2016-17

क्रमांक	विवरण	2015-16	2016-17
1	सकल घरेलू उत्पाद	7.2	6.5
2	कृषि विकास दर	1.2	4.1
3	औद्योगिक विकास दर	7.4	5.2
4	सेवा क्षेत्र की विकास दर	10.0	8.9

समय परिवर्तनशील है। कृषि में नई-नई तकनीक का उपयोग किया जा रहा है। बीज, उर्वरक, पौध संरक्षण सामग्री और श्रमिक व्यय दिनों दिन बढ़ता जा रहा है। बौआई से लेकर कटाई- गहाई तक उपयुक्त समय पर श्रमिक नहीं मिलते हैं तथा वे अन्य व्यवसायों से कृषि की तुलना करते हुए मजदूरी मांगते हैं। कृषि में समय पर आदानों की उपलब्धता न होना एक बड़ी समस्या है। कृषि को लाभकारी व्यवसाय बनाने के लिए भारत सरकार और राज्य सरकारों द्वारा तरह-तरह की योजनाएं चलायी जा रही हैं, जिनमें कृषि प्रौद्योगिकी प्रबंधन एजेंसी (Agriculture Technology Management Agency) अर्थात् ATMA आत्मा ऐसी योजना है, जो देश के 639 जिलों में संचालित की जा रही है। आत्मा ऐसी केन्द्र प्रवर्तित योजना है, जिसे वर्ष 2014-15 से राष्ट्रीय कृषि विस्तार प्रौद्योगिकी मिशन के सब मिशन एस.एम.ए.ई. में समाहित किया गया है। इसे सपोर्ट टू स्टेट एक्सटेंशन प्रोग्राम्स फॉर एक्सटेंशन रिफार्म्स भी कहा जाता है।

● योजना के उद्देश्य

- 1- कृषि प्रसार में शासकीय विभागों के साथ-साथ विभिन्न अशासकीय संस्थाओं, गैर शासकीय संगठनों, कृषि उद्यमियों की भागीदारी बढ़ाना।
- 2- कृषि और संबंधित विभागों, कृषि विज्ञान केन्द्रों, कृषि अनुसंधान केन्द्रों में समन्वय स्थापित कर साथ-साथ कार्य करना तथा कृषि विकास की कार्य योजना तैयार करना।
- 3- समन्वित कृषि पद्धति (कृषि, उद्यानिकी, पशुपालन जैसे सहायक व्यवसायों को एक साथ अपनाना) अर्थात् कृषि पद्धति पर आधारित कृषि प्रसार सुनिश्चित करना।
- 4- कृषि विस्तार हेतु सामूहिक प्रयास करना। फसल या रुचि पर आधारित कृषकों के समूह की उनकी जरूरत के अनुसार क्षमता विकसित करना।
- 5- अन्य विभागीय योजनाओं में विस्तार संबंधी प्रावधान न होने पर उसका एक्सटेंशन रिफार्म्स योजना में समावेश करना।
- 6- महिला कृषकों को समूह के रूप में संगठित करना और कृषि के क्षेत्र में उनकी क्षमता बढ़ाना।
- 7- किसानों, कृषि वैज्ञानिकों और विस्तार कार्यकर्ताओं के बीच में बेहतर तालमेल स्थापित करना।

भारत में फसल उत्पादन

क्रमांक	फसल	2016-17
1.	चावल	10.88 करोड़ टन
2.	गेहूं	9.60 करोड़ टन
3.	मोटे अनाज	4.43 करोड़ टन
4.	मक्का	2.61 करोड़ टन
5.	दलहन	2.21 करोड़ टन

क्रमांक	फसल	2016-17
6.	तिलहन	6.00 करोड़ टन
7.	सोयाबीन	1.41 करोड़ टन
8.	चना	0.91 लाख टन
9.	अरहर	0.42 लाख टन
10.	उड़द	0.28 लाख टन
11.	मूंगफली	0.84 लाख टन
12.	कपास	5 करोड़ गांठे

स्रोत : कृषक जगत, 20-26 फरवरी 2017

● योजना की विशेषताएं

- जमीनी स्तर से कार्य योजना तैयार करना तथा उसे प्रस्तुत करना।
- किसानों की जरूरत के अनुरूप गतिविधियों का चयन करना तथा उन्हें क्रियान्वित करना।
- कार्य योजना बनाने और उसके क्रियान्वयन में किसानों की भागीदारी बढ़ाना।
- कार्य प्रणाली में लचीलापन होना और निर्णय लेने की प्रक्रिया का विकेन्द्रीकरण करना।
- एकल खिड़की प्रणाली द्वारा कृषि विस्तार करना।
- कृषि विस्तार सेवाओं को टिकाऊ बनाने के लिए हितग्राहियों से 5 से 10 प्रतिशत हिस्सा प्राप्त करना।

● रणनीति

इसमें राज्य, जिला, विकास खण्ड और ग्राम स्तर पर विभिन्न विस्तार गतिविधियों का क्रियान्वयन किया जाता है:

● राज्य प्रकोष्ठ (State Nodel Cell)

यह कृषि विभाग के अधीनस्थ कार्य करता है। यह प्रकोष्ठ विभिन्न

जिलों से वार्षिक कार्य योजना (Annual Action Plan) प्राप्त करता है, उसमें राज्य कृषक सलाहकार समिति (State Farmers Advisory Committee) के सुझावों को शामिल करता है, फिर राज्य कृषि विस्तार कार्य योजना (State Agriculture Extension Action Plan) तैयार की जाती है। इस कार्य योजना को प्रदेश की अंतर्विभागीय कार्यकारी समूह (Inter Departmental Working Group) की ओर से भारत सरकार द्वारा अनुमोदन कराया जाता है। इसके बाद कार्य योजना को क्रियान्वयन एजेंसी को अवगत कराया जाता है। इसमें केन्द्र और राज्य सरकारों से राशि प्राप्त कर एजेंसी आत्मा को आबंटित की जाती है तथा योजना के क्रियान्वयन का अनुश्रवण और मूल्यांकन किया जाता है।

- **राज्य कृषि प्रशिक्षण संस्थान (State Agriculture Training Institute)**

यह संस्था कृषि विस्तार से जुड़े शासकीय, निजी, गैर शासकीय संगठनों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं का आकलन करती है तथा प्रशिक्षण की वार्षिक कार्य योजना तैयार करती है, जिसके अनुसार राशि प्राप्त कर विभिन्न वर्गों के लिए प्रशिक्षण आयोजित करती है। इसके अलावा परियोजना तैयार करने, परीक्षण, क्रियान्वयन एवं अनुश्रवण करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शन दिया जाता है। यह संस्था कृषि विस्तार को अधिक प्रभावी बनाने के लिए प्रबंधन तरीकों के विकास एवं उनके उपयोग को बढ़ावा देती है।

- **कृषि प्रौद्योगिकी प्रबंधन एजेंसी (आत्मा)**

आत्मा जिला स्तरीय संस्था है, जो किसानों तक कृषि विस्तार सेवाओं को पहुंचाती है। इसमें सक्रिय योगदान देने वाले व्यक्ति सदस्य होते हैं। भारत सरकार और राज्य सरकार से

सीधे आत्मा को बजट मिलता है। इसके अलावा सदस्यों से सदस्यता शुल्क और लाभान्वितों से कृषक अंश की राशि प्राप्त होती है। कृषि एवं कृषि संबंधी तकनीक के व्यापक प्रचार-प्रसार की जवाबदारी आत्मा की होती है। इसमें जिले के उप संचालक कृषि को परियोजना निदेशक और कृषि विज्ञान केन्द्र के कार्यक्रम समन्वयक को उप परियोजना निदेशक नामांकित किये जाते हैं।

- **गवर्निंग बोर्ड (Governing Board)**

यह बोर्ड जिला स्तर पर आत्मा की नीति तैयार करती है, प्रशासकीय एवं वित्तीय स्वीकृति देती है, क्रियान्वयन की समीक्षा करती है। गवर्निंग बोर्ड के अध्यक्ष कलेक्टर और सचिव परियोजना निदेशक होते हैं।

- **प्रबंधन समिति (Management Committee)**

यह आत्मा की कार्य योजना बनाती है तथा गतिविधियों के क्रियान्वयन करती है, जिसमें आत्मा द्वारा जिले के कृषि एवं संबंधित विभागों जैसे-उद्यानिकी, पशुधन, मत्स्य, रेशम पालन, विपणन, कृषि विज्ञान केन्द्र, कृषि अनुसंधान केन्द्र, लीड बैंक, गैर शासकीय संगठनों और कृषि से जुड़े विभिन्न संगठनों से सम्पर्क किया जाता है तथा इनमें समन्वय स्थापित किया जाता है। इस समिति में जिले में कार्यरत इन विभागों के वरिष्ठ अधिकारी सक्रिय सदस्य होते हैं। यह समिति प्रति माह बैठक का आयोजन करती है तथा प्रगति की समीक्षा करती है। प्रबंधन समिति द्वारा प्रगति प्रतिवेदन तैयार कर राज्य प्रकोष्ठ को भेजा जाता है।

- **जिला कृषक सलाहकार समिति (District Farmers Advisory Committee)**

इसमें अधिकतम 25 सदस्य होते हैं। यह समिति किसानों की ओर से कार्य योजना बनाने और इसके क्रियान्वयन हेतु

फीड बैंक तथा आवश्यक सलाह गवर्निंग बोर्ड और प्रबंधन समिति को देती है। इसमें सभी वर्ग के प्रगतिशील, पुरस्कृत कृषक सदस्य होते हैं, जो कि विभिन्न विकास खण्डों की कृषक सलाहकार समिति से नामांकित होते हैं। इस समिति की बैठक प्रत्येक तीन माह में प्रायः प्रबंधन समिति की बैठक के पहले आयोजित की जाती है।

- **विकास खण्ड तकनीकी दल (Block Technology Team)**

यह विकास खण्ड स्तर पर कृषि एवं संबंधित विभागों के अधिकारियों का दल होता है, जिसके द्वारा आत्मा की विभिन्न गतिविधियों की वार्षिक कार्य योजना बनाकर जिले की आत्मा को उपलब्ध कराती है तथा उसका विकास खण्ड में क्रियान्वयन करती है। इस तकनीकी दल को सहयोग के लिए विकास खण्ड तकनीकी प्रबंधक और सहायक तकनीकी प्रबंधक कार्यरत होते हैं, जो विभिन्न विभागों में समन्वय स्थापित कर गतिविधियों का क्रियान्वयन कराते हैं।

- **विकास खण्ड कृषक सलाहकार समिति (Block Farmers Advisory Committee)**

इसमें संबंधित विकास खण्ड के प्रगतिशील/पुरस्कृत कृषक, अभिरुचि समूहों/ कृषक संगठनों के प्रतिनिधि सदस्य होते हैं। इसमें सदस्यों की संख्या 20 से 25 तक होती है। इस समिति की बैठक प्रत्येक दो माह में होती है, जिसमें विकास खण्ड तकनीकी दल को किसानों की ओर से फीड बैंक और सलाह दी जाती है।

- **कृषक मित्र (Farmer Friend)**

प्रत्येक दो गांवों के बीच में एक कृषक मित्र नामांकित किया जाता है। कृषक मित्र प्रगतिशील कृषक होते हैं, जो कृषि प्रसार तंत्र और किसानों के बीच में महत्वपूर्ण कड़ी होते हैं।

कृषक मित्र विभागीय योजनाओं, जानकारी को किसानों तक पहुंचाते हैं तथा किसानों की समस्याओं के संबंध में किसान काल सेंटर से सुझाव लेते हैं। प्रत्येक कृषक मित्र को रुपये 6000/- प्रति वर्ष मानदेय दिया जाता है।

- **खाद्य सुरक्षा समूह (Food Security Group), कृषक अभिरुचि समूह (Farmer Interest Group), कमोडिटी अभिरुचि समूह (Commodity Interest Group)**

ये समूह अपने सदस्यों के बीच में कृषि तकनीक के प्रचार-प्रसार में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। समूहों के सदस्यों को प्रशिक्षण, शैक्षणिक भ्रमण, प्रदर्शन, कार्य कुशलता वृद्धि और चक्रीय निधि (Revolving Fund) देकर सशक्त बनाया जाता है।

- **प्रक्षेत्र विद्यालय (Farm School)**

प्रगतिशील किसानों के माध्यम से अन्य किसानों तक कृषि तकनीक के प्रचार-प्रसार में प्रक्षेत्र विद्यालय अच्छे माध्यम है।

- **कृषि उद्यमी (Agriculture Entrepreneur)**

गांवों में कृषि उद्यमी गुणवत्तापूर्ण कृषि आदान सामग्री एवं तकनीकी सलाह किसानों को उपलब्ध कराकर मदद करते हैं।

- **अनुसंधान एवं विस्तार की कार्य योजना**

जिले के चहुमुखी विकास के लिए कृषि की पंचवर्षीय योजना तैयार करना आत्मा का पहला कार्य है, इस योजना का कृषकों, ग्रामीणों की भागीदारी से बनाया जाता है। इस योजना में वर्तमान कृषि पद्धति की सूचनाओं का विश्लेषण, अनुसंधान और विस्तार का अंतराल तथा समय के अनुरूप कृषि पद्धति में परिवर्तन आदि शामिल होता है, जिसमें अनुसंधान एवं विस्तार की प्राथमिकताएं निर्धारित की जाती हैं। यह योजना जिले के

कृषि विकास की आधार स्तम्भ होती है। इसमें कृषि अनुसंधान एवं विस्तार संबंधी जरूरतों की पूर्ति हेतु प्राथमिकता के अनुसार प्रत्येक वर्ष जिला वार्षिक कार्य योजना (District Annual Action Plan) बनाकर गतिविधियों का क्रियान्वयन किया जाता है। पांच वर्ष बाद इस कार्य योजना की समीक्षा की जाती है तथा शेष बचे हुए कार्य को शामिल कर आवश्यकतानुसार पुनः पंचवर्षीय कार्य योजना बनायी जाती है।

● मुख्य गतिविधियां

कृषि प्रौद्योगिकी प्रबंधन एजेंसी द्वारा कृषक उन्मुखी, तकनीकी विस्तार, कृषक सम्पर्क और नवोन्मेषी गतिविधियों का संचालन किया जाता है:

कृषक उन्मुखी

कृषक उन्मुखी गतिविधियों में अनुसंधान एवं विस्तार की कार्य योजना बनाना, कृषक समूह बनाना, महिला समूह बनाना, खाद्य सुरक्षा समूह बनाना, कृषक समूहों का प्रशिक्षण देना, प्रदर्शन डालना, शैक्षणिक भ्रमण और प्रक्षेत्र विद्यालय आदि शामिल हैं। इसके अलावा कृषकों की क्षमता बढ़ाने और तकनीकी के प्रचार-प्रसार में कृषकों की भागीदारी बढ़ाने के लिए प्रयास किया जाता है। इसमें किसानों, कृषक समूहों, वैज्ञानिकों, विस्तार में लगे हुए अधिकारियों, कर्मचारियों और उत्कृष्ट आत्मा को पुरस्कृत किया जाता है।

कृषि तकनीकी के प्रचार

कृषि तकनीकी के प्रचार -प्रसार हेतु किसान मेला, कृषि प्रदर्शनी का आयोजन किया जाता है तथा किसानोपयोगी साहित्य प्रकाशित किया जाता है। सफलता की कहानी पर केंद्रित वीडियो फिल्में भी बनायी जाती हैं।

अनुसंधान-विस्तार कृषक सम्पर्क

कृषि अनुसंधान और विस्तार गतिविधियों से सम्पर्क स्थापित करने के लिए कृषकों और वैज्ञानिकों के बीच में परिचर्चा आयोजित की जाती है। कृषक गोष्ठी, प्रक्षेत्र भ्रमण और स्थानीय जरूरतों पर अनुसंधान किया जाता है।

नवोन्मेषी

इसमें गांवों, ग्राम पंचायतों में सूचना पटल लगाए जाते हैं। कम्युनिटी रेडियो स्टेशन स्थापित किये जाते हैं। मोबाइल - इंटरनेट, पाइको प्रोजेक्टर और कला जत्था द्वारा कृषि तकनीक का प्रचार-प्रसार किया जाता है।

1- प्रदर्शन

अ. **कृषि-** प्रति प्रदर्शन 0.40 हेक्टेयर क्षेत्र हेतु रुपये 3000/- धान, गेहूं, दलहन-तिलहन एवं मक्का हेतु रुपये 2000 की दर से औसत 125 प्रदर्शन प्रति विकास खण्ड।

ब. **उद्यानिकी, पशुपालन, मत्स्य पालन, रेशम पालन-** प्रति प्रदर्शन रुपये 4000 की दर से औसत 50 प्रदर्शन प्रति विकास खण्ड।

2- शैक्षणिक भ्रमण

अ. **अंतर्राज्यीय-** प्रति कृषक प्रतिदिन रुपये 800 की दर से औसत 5 कृषक प्रति विकास खण्ड।

ब. **राज्य के अंदर-** प्रति कृषक प्रतिदिन रुपये 400 की दर से औसत 25 कृषक प्रति विकास खण्ड।

3- क्षमता विकास एवं कौशल उन्नयन

कृषक समूहों की क्षमता विकास हेतु रुपये 5000 प्रति समूह प्रति वर्ष तथा अधिकतम लक्ष्य 20 समूह प्रति विकास खण्ड प्रति वर्ष।

कृषक प्रशिक्षण, प्रदर्शन, शैक्षणिक भ्रमण और क्षमता विकास के लिए आयोजन हेतु सामान्य कृषकों से 10 प्रतिशत तथा अनुसूचित जाति, अनुसूचित जन-जाति और महिला कृषकों से 5 प्रतिशत कृषक अंश लिया जाता है। इन कार्यक्रमों में न्यूनतम 30 प्रतिशत महिलाओं की भागीदारी अनिवार्य है।

4- खाद्य सुरक्षा समूह

इसमें प्रति विकास खण्ड न्यूनतम दो खाद्य सुरक्षा समूह प्रति वर्ष गठित करने का प्रावधान है, जिसके लिए प्रति समूह रुपये 10000 निर्धारित हैं।

5- कृषक पुरस्कार

कृषि, उद्यानिकी, पशुपालन, मत्स्य पालन के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने वाले कृषकों को प्रति वर्ष पुरस्कृत किया जाता है:

- अ. राज्य स्तर पर- 10 उत्कृष्ट कृषकों को, 50 हजार रुपये प्रति कृषक का पुरस्कार।
- ब. जिला स्तर पर- 10 उत्कृष्ट कृषकों को, 25 हजार रुपये प्रति कृषक का पुरस्कार।
- स. विकास खण्ड स्तर पर- 5 उत्कृष्ट कृषकों को, 10 हजार रुपये प्रति कृषक का पुरस्कार।

6- कृषक समूह पुरस्कार

कृषि, उद्यानिकी, पशुपालन, मत्स्य पालन के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने वाले कृषक समूहों को जिला स्तर पर पुरस्कृत करने का प्रावधान है, जिसमें प्रति वर्ष पांच कृषक समूहों को 20 हजार रुपये प्रति समूह की दर से पुरस्कृत किया जाता है। इसमें प्रत्येक जिले से प्रति वर्ष पांच कृषक समूह पुरस्कृत किये जाते हैं।

7- फार्म स्कूल

क्षेत्र विशेष में पारंगत विशेषज्ञ कृषक द्वारा अपने क्षेत्र के 25 प्रशिक्षणार्थी कृषकों तक तकनीकी हस्तांतरण का प्रावधान है। फार्म स्कूल के लिए हर स्कूल को रुपये 29,414 दिये जाते हैं।

8- कृषक - वैज्ञानिक परिचर्चा

प्रगतिशील या जिला कृषक सलाहकार समिति और विकास खण्ड कृषक सलाहकार समिति के सदस्यों के लिए वैज्ञानिक परिचर्चा आयोजित की जाती है, जिसमें उन्नत कृषि तकनीक की जानकारी दी जाती है तथा रणनीति बनायी जाती है। यह परिचर्चा प्रत्येक जिले में खरीफ और रबी के पहले आयोजित की जाती है, जिनकी खरीफ और रबी में एक-एक संख्या होती है।

9- किसान गोष्ठी/प्रक्षेत्र दिवस

आत्मा द्वारा प्रति वर्ष प्रत्येक जिले में खरीफ और रबी में किसान गोष्ठी, प्रक्षेत्र दिवस का आयोजन किया जाता है।

10- विकास खण्ड कृषक सलाहकार समिति की बैठक

इस समिति की बैठक प्रत्येक दो माह के अंतराल में विकास खण्ड में आयोजित की जाती है, जिसमें कृषि और संबंधित विभागों के अधिकारी भाग लेते हैं। वर्ष में इन बैठकों की संख्या छह होती है।

11- जिला कृषक सलाहकार समिति की बैठक

इस समिति की बैठक वर्ष में चार बार होती है।

12- कृषक मित्त

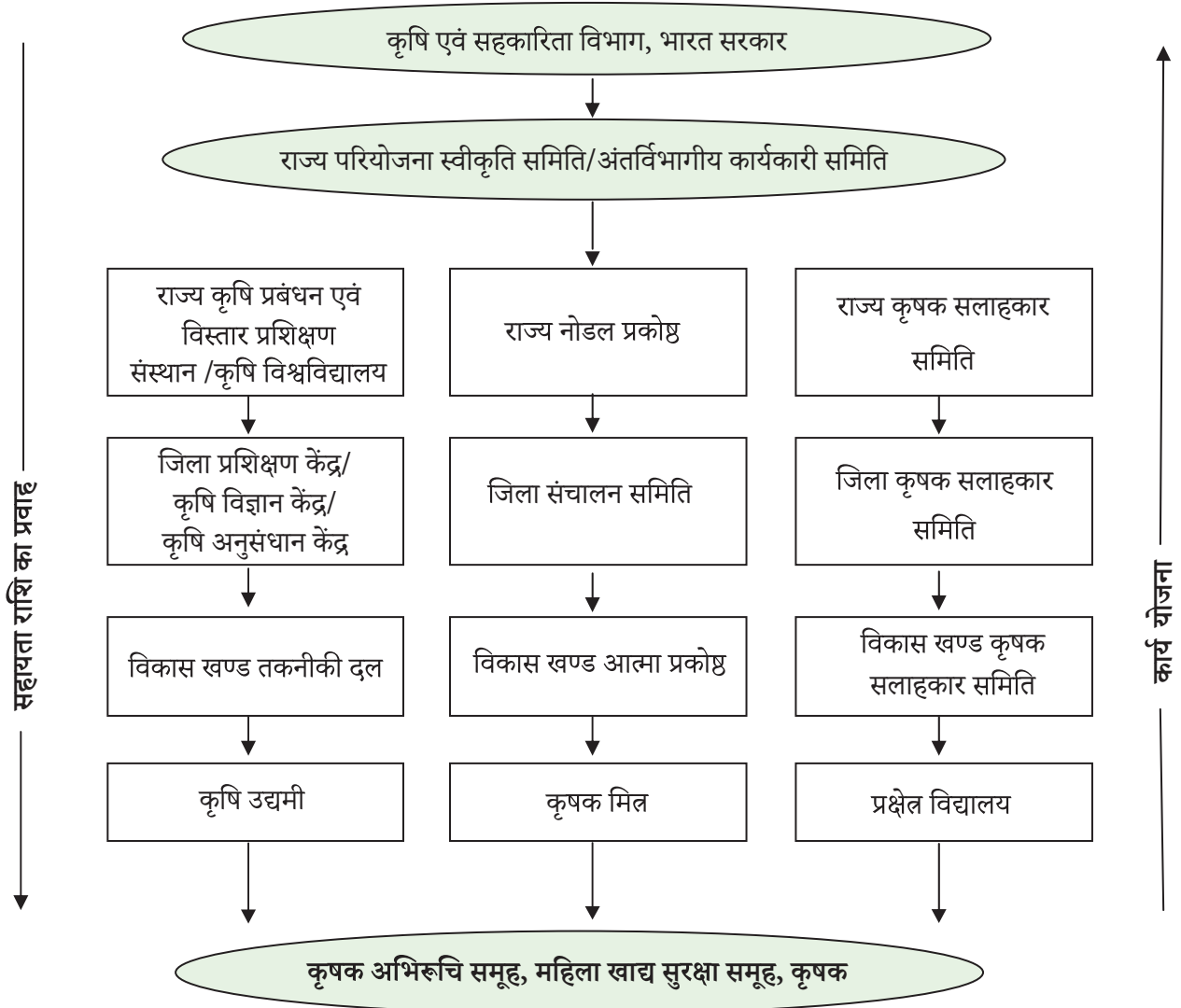
प्रत्येक दो गांव के बीच में एक कृषक मित्त बनाया जाता है, जिसका चयन ग्राम सभा द्वारा किया जाता है। कृषक मित्त को प्रति वर्ष 6000 रुपये देने का प्रावधान है।

● गतिविधियों के क्रियान्वयन में पारदर्शिता

प्रत्येक विकास खण्ड की सभी ग्राम पंचायतों को क्रमिक रूप से लाभ दिलाने का लक्ष्य आत्मा का होता है, जिसमें लगभग 50 प्रतिशत हितग्राही लघु और सीमांत कृषक और 30 प्रतिशत महिला कृषक का प्रावधान है। इसमें सभी वर्ग के किसानों

को उनकी जनसंख्या के अनुपात में लाभ की पात्रता होती है। कृषक सलाहकार समिति और ग्राम पंचायत की अनुशंसा के अनुसार आत्मा में हितग्राहियों का चयन किया जाता है, जिसमें किसी भी किसान को एक जैसा लाभ दो बार न मिले, इसका ध्यान रखा जाता है।

आत्मा का संगठनात्मक ढांचा
(Organisational Structure of ATMA)



साइबर अपराध से बचाव हेतु कंप्यूटर साक्षरता की आवश्यकता

आज का युग कंप्यूटर का युग है; इंटरनेट का युग है। जीवन के हर क्षेत्र में कंप्यूटर और इंटरनेट का आधिपत्य है। ऐसे में भला वित्तीय क्षेत्र कंप्यूटर व इंटरनेट से अछूता कैसे रह सकता है? हर क्षेत्र की तरह इस क्षेत्र में भी कंप्यूटर ने दखल जमा लिया है। बल्कि इस क्षेत्र में तो सूचना प्रौद्योगिकी का अधिक ही प्रभाव है। आज प्रायः सभी बैंक न सिर्फ कंप्यूटरीकृत हो गए हैं बल्कि सीबीएस से जुड़ गए हैं। यहाँ तक कि क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और सहकारिता बैंक भी इस दिशा में तीव्रतापूर्वक गतिमान हैं। एटीएम, कैश डिपॉजिट मशीन, पासबुक प्रिंटर, चेक प्रसंस्करण मशीन, इस प्रकार के मशीनों से सुसज्जित सेल्फ हेल्प कियोस्क, ई लॉबी आदि अनेक सुविधाएं हैं जो ग्राहक को कंप्यूटरीकृत सुविधा उपलब्ध करवा रहे हैं और ग्राहकों को अद्भुत सेवा और सुविधा का अनुभव करा रहे हैं।

परंतु इस तस्वीर का दूसरा पक्ष भी है। अपराधियों के द्वारा ग्राहकों से अक्सर ई मेल अथवा फोन के द्वारा, यह झांसा दे



श्री. वी. के. पाठक
मुख्य प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक
हटिया शाखा, धुर्वा

कर कि मेल अथवा फोन इनके बैंक की ओर से है, गोपनीय जानकारी हासिल की जाती है और फिर उनके खाते से विभिन्न तरीकों से रकम निकाल लिए जाते हैं। ग्राहक को पता भी नहीं होता और उसके खाते में इंटरनेट के माध्यम से सेंध लगा दी जाती है। संक्षेप में कहें तो साइबर अपराध के द्वारा ग्राहकों को लूटा जाता है। यह लूट पारंपरिक तरीके की लूट नहीं होती जिसमें सेंधमारी कर घर से बहुमूल्य सामान गायब कर दिया जाता है या फिर हथियार का भय दिखलाकर माल असबाब छीन लिया जाता है। यह लूट तकनीक का प्रयोग कर ग्राहक के खाते से या उसके क्रेडिट कार्ड से किया जाता है। ग्राहक या तो अपने खाते में जमा रकम से वंचित हो जाता है या फिर उसके ऊपर क्रेडिट कार्ड कंपनी का कर्ज चढ़ जाता है।

साइबर अपराध - कंप्यूटर और इंटरनेट की मदद से लिया जाने वाला अपराध साइबर अपराध है। कंप्यूटर से तात्पर्य सिर्फ कंप्यूटर से न होकर मोबाइल फोन, लैपटॉप, या फिर अन्य किसी यंत्र से है जिसे इंटरनेट से जोड़ा जा सके। इस प्रकार के अपराध के अंतर्गत कंप्यूटर को एक साधन के रूप में या लक्ष्य के रूप में या दोनों रूप में प्रयोग किया जाता है। वस्तुतः पारंपरिक अपराध और साइबर अपराध में मुख्य अंतर है साधन का। साइबर अपराध में वायरस, वर्म, ट्रोजन, स्पाईवेयर, ऐडवेयर, रेंसमवेयर आदि का प्रयोग कर गैर कानूनी गतिविधि को अंजाम दिया जाता है। साइबर अपराध किसी व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह, किसी संस्था, समाज का सरकार के विरुद्ध हो सकता है।

वर्तमान में साइबर अपराध में तेजी से वृद्धि हुई है जो चिंता का विषय है। यद्यपि इसके लिए कई सुधारात्मक उपाय भी

अपनाये गए हैं परंतु इस क्षेत्र में अभी बहुत कुछ किया जाना बाकी है।

साइबर अपराध के तकनीक - जैसे तो साइबर अपराध का क्षेत्र अत्यंत व्यापक है और इसके लिए तकनीक भी भांति-भांति के अपनाए जाते हैं परंतु यहां हम उन तकनीकों तक स्वयं को सीमित रखेंगे जिसके द्वारा अपराधी लोगों के खाते अथवा डेबिट/क्रेडिट कार्ड से रकम गायब करते हैं।

फिशिंग - ग्राहक के बहुमूल्य व्यक्तिगत एवं वित्तीय जानकारी हासिल करने के लिए इस तकनीक का प्रयोग किया जाता है। इस प्रकार की जानकारी में क्रेडिट कार्ड का नंबर, पासवर्ड, पिन, खाता नंबर आदि आते हैं। इसके अंतर्गत लोगों को ईमेल प्रेषित किया जाता है जो किसी विश्वस्त संस्था की ओर से भेजे जाने का अहसास देता है। इसमें ग्राहकों को विभिन्न जानकारी देने के लिए लुभाया जाता है। अपराधी लाखों ईमेल प्रेषित करते हैं और इनमें कई व्यक्ति तो इन पर ध्यान नहीं देते पर कई व्यक्ति इसके शिकार बन जाते हैं।

मैलवेयर - यह शब्द अंग्रेजी के दो शब्द मेलिग्र और सॉफ्टवेयर के योग से बनाया गया है। दुर्भावनापूर्ण उद्देश्य को साधने के लिए प्रयुक्त होने वाला सॉफ्टवेयर मैलवेयर कहलाता है। इसका प्रयोग कर कंप्यूटर पर अनधिकृत अधिकार किया जा सकता है। वायरस, वर्म, ट्रोजन हॉर्स, स्पाईवेयर आदि इसके अंतर्गत आते हैं। ईमेल के जरिए मैलवेयर को प्रेषित किया जाता है।

ट्रोजन हॉर्स - ट्रोजन एक प्रोग्राम है जो सिस्टम को दूषित कर सकता है और इस पर हैकर का नियंत्रण हो सकता है। ट्रोजन के द्वारा कंप्यूटर के डाटा को चुराया जा सकता है। कंप्यूटर में वायरस, वर्म आदि डालने के लिए ट्रोजन का प्रयोग किया जा सकता है।

वायरस - यह एक ऐसा प्रोग्राम है जो स्वतः प्रतिकृति बनाता है और सिस्टम के अन्य प्रोग्राम को भी दूषित करता है।

वर्म - वर्म भी वायरस की ही तरह स्वतः प्रतिकृति बनाने वाला प्रोग्राम है। यह भी कंप्यूटर के अन्य प्रोग्रामों को दूषित करता है। वायरस और वर्म में अंतर यह है कि वायरस किसी अटैचमेंट के खोलने से फैलता है जबकि वर्म स्वतः ही फैलता है।

स्पाईवेयर - यह एक प्रकार का मैलवेयर है जो कंप्यूटर में गुपचुप तरीके से लगा दिया जाता है। इसके द्वारा कंप्यूटर के प्रयोगकर्ता की जानकारी प्राप्त की जा सकती है। प्रयोगकर्ता की जानकारी प्राप्त कर उसका दुरुपयोग किया जाता है।

रैनसमवेयर - यह भी एक प्रकार का मैलवेयर है जो उपयोगकर्ता के कंप्यूटर में स्थित फाइलों को अपठनीय बना देता है और इस प्रकार उपयोगकर्ता के लिए कंप्यूटर प्रयोगनीय नहीं रह जाता है। फिरौती लेकर ही फाइल को फिर से पठनीय बनाया जाता है।

उपर्युक्त के अलावा भी अनेक तकनीक हैं जिनका प्रयोग साइबर अपराध में किया जाता है। इन तकनीकों का प्रयोग कर अपराधी ग्राहकों के आई-डी और पासवर्ड तथा अन्य जानकारी ले कर उनके रकम उड़ा ले जाते हैं।

इलेक्ट्रॉनिक कार्ड से संबंधित धोखाधड़ी - इस तरह की धोखाधड़ी का मुख्य मकसद कार्डधारी के रकम का अनधिकृत प्रयोग करना है। इलेक्ट्रॉनिक कार्ड के अंतर्गत एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड आदि आते हैं। कार्ड स्किमिंग, कार्ड जैमिंग, जाली कार्ड बनाना, कार्ड बदलना, गोपनीय सूचना प्राप्त कर उसका दुरुपयोग करना आदि तरकीबों से धोखाधड़ी को अंजाम दिया जाता है। कार्ड स्किमिंग के अंतर्गत कार्ड के मैग्नेटिक स्ट्रीप को अवैध रूप से प्राप्त कर लिया जाता है। कार्ड जैमिंग के अंतर्गत कार्ड को एटीएम में फंसा लिया जाता है और बाद में अपराधियों के द्वारा इसे हथिया लिया जाता है। कई बार अपराधी कार्डधारी का कार्ड बदल लेते हैं। ऐसा एटीएम में या अन्य व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में होता है। कई बार टेलीफोन के द्वारा या ई-मेल से गोपनीय सूचना प्राप्त कर कार्ड का ऑनलाइन खरीदारी के लिए प्रयोग किया जाता है।

क्रेडिट कार्ड से संबंधित धोखाधड़ी में क्रेडिट कार्ड से खरीदारी और रोकड़ आहरण आते हैं। खो गये या चुराये गये कार्ड से अपराधी खरीदारी करते हैं जब तक कि कार्ड को ब्लॉक नहीं करवा दिया जाता। कार्डिंग और स्किमिंग के द्वारा क्रेडिट कार्डधारी के नाम, नंबर वैधता तिथि आदि को अन्य कार्ड पर अंकित कर लिया जाता है। कई बार अपराधी इंटरनेट या फओन के जरिए महत्वपूर्ण जानकारी ग्राहक से ले लेते हैं।

गलत पहचान के आधार पर कार्ड बनवाना - कई बार ग्राहक जाली दस्तावेज के आधार पर किसी दूसरे के नाम पर कार्ड जारी करवा लेते हैं। इसे एप्लीकेशन फ्रॉड के नाम से जाना जाता है। एकाउंट टेकओवर के अंतर्गत अपराधी आवश्यक जानकारी एकत्र कर खुद को अधिकृत कार्डधारी बतला कर कार्ड के गुम होने की बात कह कर नए पते पर कार्ड जारी करवा कर उसके द्वारा धोखाधड़ी करते हैं।

सीम बदल कर धोखाधड़ी - इसके अंतर्गत अपराधी किसी व्यक्ति के मोबाइल नंबर को लक्ष्य बनाता है। उस नंबर से संबंधित व्यक्ति की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र कर उस व्यक्ति का सीम बंद करवा देता है और फर्जी कागजात से उस नंबर का डुप्लीकेट सीम प्राप्त कर लेता है। चूंकि यह सीम पीड़ित व्यक्ति के खाते से जुड़ा होता है और किसी लेनदेन के लिए एकल प्रयोज्य पासवर्ड उस सीम पर आता है। पीड़ित व्यक्ति के पास सीम चूंकि बंद होता है अतः उसे पता भी नहीं चलता और अपराधी उसके व्यक्तिगत जानकारी के आधार पर खाते से निकासी कर लेता है।

निवारणात्मक उपाय - विक्रेता निम्न उपाय अपना कर कार्ड से होने वाली धोखाधड़ी की संभावना को कम कर सकते हैं। प्रत्यक्ष खरीदारी करने वाले ग्राहक की स्थिति में फोटो पहचान पत्र के द्वारा विक्रेता की पहचान की जा सकती है। इसी प्रकार कार्ड पर कार्डधारी के हस्ताक्षर से स्लिप पर हस्ताक्षर की मिलान कर भी पहचान सुनिश्चित की जा सकती है।

ग्राहक को जागरूक बनाने की आवश्यकता - आज चूंकि अधिकांश लेनदेन कंप्यूटर और इंटरनेट तथा प्लास्टिक करेंसी

से हो रहा है और भविष्य में इसके और बढ़ने की संभावना है अतः ग्राहकों को साइबर अपराध से बचने के लिए जागरूक बनाने की आवश्यकता है ताकि वे ठगे जाने से बच सकें। सर्वप्रथम ऑनलाइन ट्रांजेक्शन करने वाले ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे सुरक्षित वातावरण में कार्य करें। वे अपना पासवर्ड इस प्रकार का रखें जिसका अनुमान लगाना अत्यंत कठिन हो। पासवर्ड में अक्षर, अंक, विशेष चिह्नों का संयोग होना चाहिए। अक्षर भी कहीं कैपिटल तो कहीं स्मॉल रखने चाहिए। आवश्यकता होने पर अलग अलग भाषा के अक्षर लिए जाएं तो और बेहतर इन्हें अपने नाम, जन्म तिथि, विवाह तिथि, गाड़ी नंबर, फ्लैट नंबर आदि पर नहीं रखना चाहिए। साथ ही समय समय पर पासवर्ड को बदलते भी रहना चाहिए। साइबर कैफे जैसे जगहों पर इंटरनेट बैंकिंग का प्रयोग नहीं करना चाहिए। जब भी इस बात की आशंका हो कि किसी को पासवर्ड का अनुमान हो गया है तो इसे तुरंत बदलना चाहिए। साथ ही बैंक का हेल्पलाइन नंबर आदि हमेशा अपने पास रखना चाहिए ताकि किसी विशेष परिस्थिति में खाता/कार्ड को तत्क्षण ब्लॉक करवाया जा सके।

पुनः अपना कंप्यूटर खुला छोड़कर कभी भी नहीं जाना चाहिए। यदि अपरिहार्य कार्य से कहीं जाना आवश्यक हो तो स्क्रीन लॉक कर देना चाहिए ताकि अन्य कोई कंप्यूटर का प्रयोग नहीं कर सके।

कुछ उदाहरण ऐसे भी आए हैं जिनमें ग्राहकों को झांसे में डालकर उनसे नकली वेबसाइट से लेनदेन करवा दिया जाता है। अतः वेबसाइट के सही होने की जांच कर लेनी चाहिए।

फायरवाल - फायरवाल नियमों का समुच्चय होता है जिसके आधार पर अनधिकृत ट्रैफिक को रोका जाता है। कंप्यूटर पर फायरवाल का होना धोखाधड़ी से बचाव में कारगर होता है।

एंटीवायरस सॉफ्टवेयर - वायरस से बचाव के लिए एंटीवायरस सॉफ्टवेयर का प्रयोग किया जाना चाहिए। साथ ही एंटी वायरस सॉफ्टवेयर को नियमित रूप से अद्यतन किया जाना चाहिए

ताकि वायरस आक्रमण को यह प्रभावी तरीके से निष्प्रभावी कर सके।

साइबर अपराध एक दंडनीय अपराध है और इसकी रिपोर्टिंग तुरंत की जानी चाहिए। स्थानीय पुलिस स्टेशन या मुख्य नियंत्रण कक्ष (नं.100) को रिपोर्ट किया जा सकता है। जरूरी नहीं कि रिपोर्ट पीड़ित व्यक्ति के द्वारा ही हो। कोई भी व्यक्ति जिसे इस तरह के अपराध की जानकारी है, रिपोर्ट कर सकता है। ऑनलाइन रिपोर्टिंग भी की जा सकती है। इंडियन कंप्यूटर इमरजेंसी रिस्पॉन्स टीम (आई सी ई आर टी) को वेबसाइट पता www.cert.in.org पर रिपोर्टिंग की जा सकती है। यह संचार एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन कार्यरत एक सरकारी संस्था है। यह हैकिंग एवं फिशिंग जैसे साइबर अपराध से सुरक्षा लक्ष को मजबूती प्रदान करने की दिशा में कार्य करता है।

रिपोर्ट करने वाले को अपना नाम, पत्राचार पता, दूरभाष नंबर और अपराध की जानकारी देनी होती है। इसके अलावा परिस्थिति के अनुसार अन्य जानकारी भी मांगी जा सकती है।

इस तरह के धोखाधड़ी से बचने के लिए बैंक, बीमा कंपनी, वित्तीय संस्थाएं तथा अन्य अभिकरण ग्राहकों को जागरूक बनाने के लिए बेशक कार्य कर रहे हैं। समय-समय पर पासवर्ड बदलने, पासवर्ड को सुरक्षित रखने, मैलवेयर से कंप्यूटर को सुरक्षित रखने, किसी को संवेदनशील जानकारी न देने, वेबसाइट पते की शुरुआत एचटीपीपीएस से होने, ताले का प्रतीक चिह्न देख सुरक्षा प्रमाणपत्र सत्यापित करने, फिशिंग से बचने आदि की जानकारी दी जाती है। ईमेल तथा एसएमएस के जरिए किसी को गोपनीय सूचना न देने की हिदायत दी जाती है। परंतु इसके बावजूद यदि इस तरह के अपराध दिन पर दिन बढ़ रहे हैं तो मतलब साफ है कि अभी इस क्षेत्र में बहुत कुछ किया जाना बाकी है।

स्थानीय भाषा में जानकारी - ग्राहक को स्थानीय भाषा में और समझने योग्य भाषा में साइबर अपराध से बचाव की जानकारी

दी जानी चाहिए। इस तरह की जानकारी उन सभी स्थानों पर उपलब्ध कराई जानी चाहिए। जहाँ अधिक से अधिक लोगों की पहुँच हो। उदाहरण के लिए टी.वी., रेडियो, समाचार पत्र आदि पर। इस तरह की जानकारी की आवृत्ति में बढ़ोत्तरी की आवश्यकता है। हर ग्राहक के व्यक्तिगत ईमेल पते पर, मोबाइल पर लिखित या सस्वर संदेश दे कर जागरूक बनाया जाए। इसी प्रकार एटीएम, कैश डिपॉजिट मशीन तथा अन्य मशीनों के स्क्रीन पर एटीएम पर्ची पर, पत्राचार के लिए प्रयुक्त लिफाफे पर, इस आशय की सूचना उपलब्ध कराने से इस प्रकार की धोखाधड़ी में कमी आ सकती हैं।

मोबाइल एवं टेलीफोन सेवा प्रदाता के द्वारा केवाईसी नियमों का कड़ाई से अनुपालन - प्रायः देखा जाता है कि अपराधी

मोबाइल एवं टेलीफोन सेवा प्रदाता से आसानी से सीम एवं कनेक्शन ले कर लोगों को धोखाधड़ी का शिकार बनाते हैं। यदि कड़ाई से केवाईसी नियमों का अनुपालन किया जाए तो प्रथम तो गलत पहचान और पते पर किसी को कनेक्शन नहीं मिलेगा और ऐसे में यदि कोई किसी व्यक्ति से संवेदनशील जानकारी प्राप्त कर धोखाधड़ी करता भी है तो उसे आसानी से पकड़ा जा सकेगा, दंडित किया जा सकेगा।

हेल्पलाइन - जनता को इस हेल्पलाइन नंबर या ईमेल पता उपलब्ध कराया जाना चाहिए ताकि इस प्रकार की जानकारी मांगने वालों की सूचना इस नंबर पर तत्क्षण संदेश से या कॉल के द्वारा दी जा सके। वस्तुतः अपराधी जितने लोगों को ईमेल या मोबाइल से कॉल करते हैं उनमें से अनेक उनकी चाल को समझते हैं और उनके द्वारा दिये गये निर्देश को नहीं मानते परंतु दूसरी ओर वे किसी अभिकरण को इसकी जानकारी भी नहीं देते। परिणाम यह होता है की कुछ भोले भाले व्यक्ति उनके शिकार बन जाते हैं। एक हेल्पलाइन नंबर या ईमेल पता उपलब्ध हो जाने से लोगों को शिकायत करने का आसान विकल्प उपलब्ध होगा और लोग यथा शीघ्र शिकायत कर सकेंगे और इस प्रकार की प्रवृत्ति पर रोक लगेगी।

भारतीय बैंकिंग व्यवस्था - नकदरहित बैंकिंग की स्थिति

मिलिंद देसाई

स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्र, अकोला

‘ट्रांसपैरेसी इंटरनेशनल’ एक विश्वस्तर का ऐसा संगठन है जो समूचे विश्व में भ्रष्टता पर नजर रखता है और विश्व के भ्रष्ट देशों की सूची बनाता है। इस संगठन के वर्ष 2015 के रिपोर्ट के अनुसार भारत कुल 168 देशों में भ्रष्टता में 76 वे स्थान पर है। यह एक गंभीर चिन्ता का विषय है। इसके कई कारण हो सकते हैं। हमारी अर्थ व्यवस्था में नकद (या चलन) की ज्यादा मात्रा यह एक कारण है। जाहिर है कि नकद का अधिक प्रचलन हम कम करते हैं तो भ्रष्टता पर हम कुछ नियंत्रण पा सकेंगे।

भारतीय रिज़र्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के अनुसार नकद रहित बैंकिंग के प्रचलन से न केवल बैंकों का रोकड़ प्रबंधन आसान हो जाएगा बल्कि इससे भ्रष्टता पर भी अच्छा खासा नियंत्रण आ सकता है।[#] विभिन्न प्रकार के प्रौद्योगिकी उत्पादों से इसकी शुरुवात हो चुकी है। इनमें प्रौद्योगिकी आधारित भुगतान प्रणालियों का महत्वपूर्ण योगदान है। भारतीय रिज़र्व बैंक के भूतपूर्व गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन महोदय ने IMPS यू.पी.आई./बी.बी.पी.एस. आदि प्रणालियों द्वारा कैसे नकद रहित सक्षम व शीघ्र प्रणालियाँ विकसित की जा सकती हैं इस पर संक्षेप में टिप्पणियाँ की हैं।[@]

‘मास्टरकार्ड ईकारपोरेटेड’ की जानकारी के अनुसार भारत में चलन में जो मुद्रा हैं वह देश के सकल घरेलू उत्पाद के 12.04% हैं, यही ब्राजील में 3.93%, मेक्सिको में 5.32% और दक्षिण आफ्रिका में 3.72% हैं। (मास्टरकार्ड इंडा

2014 का सर्वेक्षण : ‘कोस्ट आफ कैश इन इंडिया’)

देश	नोटों की संख्या अरब में BN	गृह मुद्रा मूल्य अरब में BN
भारत	73.517	11648.00
अमेरिका	34.50	1198
कनाडा	22.00	63.70
ऑस्ट्रेलिया	1.15	53.60
यूरो जोन	15.80	933.70

ऊपरी तालिका से तुरंत पता चलता है कि हमारे देश में चलन में जारी मुद्रा का मूल्य व संख्या दोनों का अनुपात अन्य अर्थ व्यवस्थाओं की अपेक्षा काफी ज्यादा है।

रोकड़ राशि के मुद्रण, भण्डारण, अभिरक्षा, परिवहन आदि के लिए भारत में हर साल अनुमानित करीब करीब ₹ 21,000 करोड़ की लागत लगती है। अगर नकदरहित व्यवहार बढ़ते हैं तो यह लागत काफी कम हो सकती है। स्वाभाविकतः विकास कार्यों के लिए उपलब्ध राशि बढ सकती है। ज्यादा तर बैंकों ने कुछ प्रौद्योगिकी सौगात लाए हैं जैसे :

- डेबिट व क्रेडिट कार्ड्स,

[#] श्री एच आर खान, आर बी आई के भूतपूर्व डिप्टी गवर्नर द्वारा 23 अक्टूबर 2015 को IDBRT हैदराबाद में दिया गया भाषण।

[@] 18/07/2016 को IDBRT पुरस्कार समारोह में डॉ. रघुराम जी. राजन की टिप्पणियाँ।

- ऑनलाइन बैंकिंग,
- मोबाइल बैंकिंग,
- पीओएस मशीनें,
- भिन्न पोर्टल्स के साथ जुड़कर बिल भुगतान सुविधा आदि।

पूरे तरीके से नकद रहित लेनदेन शायद हमारी अर्थ व्यवस्था में संभव नहीं हैं। अपितु प्रौद्योगिकी का विकास ग्राहकों की बदलती रुचि एवं समय का अभाव इनके चलते नकद रहित लेनदेन व्यवहार अपने आप बढ़ रहे हैं। हर नए कदम अपने साथ कुछ लाभ और कुछ हानियाँ ले आते हैं।

नकदरहित वित्तीय प्रणाली से लाभ

अ) ग्राहकों को सुविधा : नकदरहित प्रणाली के प्रचलन से ग्राहकों को काफी सुविधा होती है उदाहरण के तौर पर कोई बड़े दुकान / मॉल में अब डेबिट / क्रेडिट कार्डों का प्रचलन आम बात हुई है और खरीद के लिए नकद रकम साथ ले जाना जरूरी नहीं रहा है। ऑनलाइन शॉपिंग और ई ट्रेड के चलते ग्राहक आराम से घर बैठे व्यवहार कर रहे हैं।

ब) सुरक्षा: ऑनलाइन खरीद और नकदरहित व्यवहारों के चलते रोकड़ लेनदेन व्यवहारों में कमी आना स्वाभाविक है। जाहिर है, जब नकद राशि की जरूरत कोई लेनदेन में न हो, नकद राशि चोरी होना / ज्यादा भुगतान करना या देना / कम लेना एवं जाली नोट इनसे संबंधी जोखिम दोनों पक्षों के लिए (क्रेता / विक्रेता) काफी कम होता है। वैसेही इलेक्ट्रॉनिक व्यवहार जब पर्याप्त रक्षा मापदंड युक्त प्रमाणित साइट्स के माध्यम से होते हैं तब सुरक्षित होते हैं।

लगभग सभी सुरक्षित साइट्स 128 बिट या 256 बिट रक्षित साकेट स्तर तकनालोजी अपनाकर व्यवहार और निजी व गोपनीय जानकारी कूटित कर सुरक्षित रखते हैं।

स) लागत में कमी : नकद रहित प्रणाली के प्रचलन से मुख्यतः

बैंकों की लागत में कटौती हो सकती है। विभिन्न मशीन जैसे पी ओ एस कार्ड रीडिंग डिविसेज इनके प्रयोग से मानवीय हस्तक्षेप या मदद की जरूरत काफी कम हो जाती है। इससे बैंकों की कार्मिक लागत में कमी आ सकती है। बड़ी दूकान / मॉल्स आदि में नकदरहित, शीघ्र, प्रौद्योगिकी आधारित लेनदेन के चलते नकद व सामान्य प्रबंधन करने वाले कार्मिकों की ज्यादा जरूरत नहीं रहने पर कार्मिक लागत कम हो जाती है।

द) व्यवहारों का अभिलेखन एवं प्रबंध सूचना तंत्र (एम आई एस) : लेनदेन व्यवहारों में दोनों पक्ष सुनियोजित अभिलेखन की उम्मीद रखते हैं। विशेषतः कॉर्पोरेट्स सशक्त प्रबंध सूचना तंत्र एम आई एस की अपेक्षा रखते हैं। प्रायः नकद रहित व्यवहारों में यह उम्मीद पूरी हो जाती है।

ई) सरकार के लिए सक्षम सूचना व्यवस्था :

नकद रहित व्यवहारों से सरकार को भी कई लाभ हैं :

- सरकार लेनदेन व्यवहारों पर आसानी से कड़ी नजर रख सकती है।
- काले धन पर नियंत्रण लाया जा सकता है।
- धन शोधन विरोधी उपायों में मदद होती है।
- कर प्रणाली मजबूत होती है।
- अर्थव्यवस्था की स्थिति की पूर्वसूचना मिलती है।

नकदरहित व्यवस्था के सामने कई चुनौतियाँ भी हैं।

इलेक्ट्रॉनिक प्रणालियाँ असफल होना

एक लेनदेन व्यवहार में प्रणाली असफलता के पश्चात क्रेता और विक्रेता के बीच विवाद हो सकते हैं। किसी असफल व्यवहार के कारण किसी व्यक्ति / कंपनी का भारी नुकसान भी संभव है।

हैकिंग / धोखाधड़ी के मामले : सभी सूचनाप्रणालियों में हैकिंग का खतरा हमेशा रहता है। किसी खाता हैक होने के पश्चात एक व्यक्ति या कंपनी का भारी नुकसान और इसके

साथ मानसिक प्रताड़ना एक गंभीर जोखिम है। विशेषतः जो ग्राहक / उपयोक्ता स्वयं के पासवर्ड / पिन संख्या आदि की गोपनीयता के बारे में सतर्क नहीं हैं, वे धोखा धड़ियों / साइबर हमलों के शिकार बन सकते हैं। हाल ही में बहोत सारे बैंकों ने अपने ग्राहकों को एटीएम मालवेर हमले से बचने के लिए एटीएम के पिन नंबर / कार्ड बदलने की अपील की खबर ताजा हैं।

समानांतर मुद्रा का उदय व चलन : क्रेता विक्रेता दोनों पक्ष सहमति से समानांतर मुद्रा उदा. बिटकोइन्स का प्रयोग कर सकते हैं जिससे किसी देश के अर्थ व्यवस्था को बाधा पहुँच सकती हैं।

भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक हमारी अर्थ व्यवस्था में नकद लेनदेन किस प्रकार से कम किए जा सकते हैं, इस पर संयुक्त रूप से काम कर रहे हैं। वित्त मंत्रालय के एक वरिष्ठ अधिकारी श्री नीरजकुमार गुप्ता की अध्यक्षता में इस पर एक कार्यदल बनाया गया है। आर.बी.आई. के आंकड़ों के अनुसार मार्च 16 तक बैंकों द्वारा 2.45 करोड़ क्रेडिट कार्ड, 66.18 करोड़ डेबिट कार्ड्स तथा 13 लाख पी ओ एस मशीने उपलब्ध/जारी की गई है।

पेमेंट्स काउंसिल आफ इंडिया तथा आईएमएआई के वार्षिक रिपोर्ट 14-15 में अनुमान लगाया गया है कि हमारे देश में इंटरनेट प्रयोक्ताओं की तादाद मार्च 17 तक 54 करोड़ तक पहुँच सकती है। इसी प्रकार का अनुमान गूगल इंडिया अनुसंधान ने भी किया है। भारत की विशाल जन संख्या एवं शीघ्र गति से बढ रहे इंटरनेट प्रयोक्ताओं की संख्या के कारण प्रौद्योगिकी आधारित नकद रहित निपटारों में भविष्य में तीव्र बढोत्तरी आएगी।

डिजिटल भुगतान उद्योग दिसंबर 14 तक भारत में मात्र ₹ 120 करोड़ मूल्य का था। भारत में आबादी का मात्र 25% हिस्सा इंटरनेट का प्रयोग करता है, लेकिन यह संख्या अति

तीव्र गति से बढ रही है और बहुत जल्द 50% छू सकती है।

भारत में डिजिटल भुगतान उद्योग की स्थिति :

नेट बैंकिंग के प्रयोक्ता	: 44%
क्रेडिट कार्ड धारक	: 32%
डेबिट कार्ड धारक	: 21%
अन्य जिनमें वालेट्स आदि शामिल हैं	: 3%

एनपीसीआई (नेशनल पेमेंट्स कार्पोरेशन ऑफ इंडिया) भुगतान प्रणालियों में निरंतर सुधार और नए सौगात ला रहा है। एनपीसीआई ने अप्रैल 16 में समानीकृत भुगतान इंटरफेस शुरू किया है। यूपीआई (यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस) ऐसा प्लैटफार्म है जिसके माध्यम से धन का अंतरण आसानी से व सुरक्षित रूप से होता है। डॉ. रघुराम राजन ने यूपीआई के उद्घाटन के दौरान कहा, “हम बैंकिंग विश्व में क्रांतिकारी परिवर्तन की अपेक्षा बहुत दिनों से कर रहे थे, मेरे ख्याल से अब यूपीआई द्वारा वास्तव में वह क्रांति आ गई है।”

इस प्रणाली के तहत हर बैंक ग्राहक को ईमेल नुमा एक आभासी पता देगा। जैसे अ ब स कोई स्टेट बैंक का ग्राहक है, उनका आभासी पता अ ब स @sbi हो सकता है, इसके दूसरे रूप में मोबाइल संख्या का प्रयोग भी हो सकता है, जैसे 9830123456@sbi ग्राहक अ ब स उनके निजी पिन संख्या का प्रयोग कर सुरक्षित रूप से व्यवहार पूरा कर सकते हैं। UPI के माध्यम से सुरक्षित एवं शीघ्र पी टु पी (पीयर से पीयर) इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन का अनुभव कई ग्राहकों के लिए संतोषजनक एवं आश्चर्यकारी हो सकता है।

भारतीय स्टेट बैंक व नकद रहित बैंकिंग : आई. आई. एफ. एल. के अनुसार विश्व की शीर्ष 10 सबसे ज्यादा प्रयुक्त साइटों में www.onlinesbi.com को 8 वां स्थान प्राप्त हुआ है। स्टेट बैंक अपने खुदरा और कार्पोरेट ग्राहकों को इसके माध्यम से ग्राहक उन्मुख सेवाएँ प्रदान कर रहा है। वित्त वर्ष 15-16 में

स्टेट बैंक ने ई वाणिज्य के 18,000 नए व्यापारिक गठजोड़ किए जिनके माध्यम से ₹ 67 करोड़ के ई वाणिज्यिक लेनदेन संभव हुए। भारतीय स्टेट बैंक ने मोबाइल प्री पैड वालेट स्टेट बैंक 'बडी' शुरू किया है, इसका प्रयोगकर्ता केवल मोबाइल नंबर के आधार पर धन माँगना / प्रेषित करना / मोबाइल या डी टी एच रीचार्ज करना / बस / फ्लाइट / सिनेमा के टिकट बुक करना आदि कार्य आसानी से कर सकता है। 'बडी' के माध्यम से मार्च 16 तक 230.71 करोड़ रुपये मूल्य के 48 लाख लेनदेन व्यवहार हुए। इनमें 11.47 करोड़ रुपये के व्यापारिक व्यवहार थे।

वर्ष 15-16 के आँकड़े

भारतीय स्टेट बैंक के ग्राहक	लेनदेन व्यवहारों की संख्या करोड़ में
इंटरनेट बैंकिंग	124
मोबाइल बैंकिंग	14.41
पी ओ एस व्यवहार (लक्ष संख्या)	882

स्त्रोत : स्टेट बैंक वार्षिक अहवाल 15-16

नकदरहित व्यवहार एवं वित्तीय समावेशन :

वित्त मंत्री श्री अरूण जेटली महोदय ने वर्ष 14-15 के बजट में JAM त्रयी का खुलासा किया था जे = जनधन खाता / ए = आधार संख्या / एम = मोबाइल अर्थात यह तीनों के संगम से लेनदेन और सब्सिडी / अन्य लाभ अंतिम लाभार्थियों के खातों में निमिष मात्र में जमा किए जाएंगे। इसकी जानकारी लाभार्थी के मोबाइल सेट में संदेश द्वारा हाथों हाथ पहुंचाई जाएगी। प्रधान मंत्री जन धन योजना के अंतर्गत अब तक करीबन 25 करोड़ खाते खुल चुके हैं जिनमें आधार से जुड़े आधे से ज्यादा हैं। JAM के विस्तार से वित्तीय समावेशन तीव्र तेजी से हो सकता है। प्रौद्योगिकी के विस्तार से व बल पर वित्तीय समावेशन पर 'नचिकेत मोर' समिति ने भी बल

दिया है। समिति के अन्य सुझावों के साथ यह भी एक सुझाव है कि हर नागरिक का एक UEBA यूनियवरसल इलेक्ट्रॉनिक बैंक अकाउंट हो। यह खाते की मदद से डी बी टी सीधा लाभ अंतरण सभी के लिए संभव हो सकता है।

उपसंहार

यद्यपि भारत में नकद रहित लेनदेन कुल लेनदेन में प्रतिशत आधार पर कम हैं, ग्राहकों / प्रयोक्ताओं की बदलती रुचि और प्रौद्योगिकी में निरंतर विकास के कारण यह चित्र तेजी से बदल रहा है। नजदीकी भविष्य में ज्यादा से जादा लेनदेन इलेक्ट्रॉनिक / मोबाइल माध्यमों द्वारा होंगे। अगर सरकार नकद रहित बैंकिंग को सजग बढ़ावा देती हैं तो इससे धन शोधन में कमी, कर उगाही में वृद्धि व काले धन पर रोकथाम ये भी लाभ मिलेंगे। भारतीय स्टेट बैंक व एनपीसीआई नकदरहित व्यवहारों में नए सौगात ला रहे हैं। उदाहरण के तौर पर यूपीआई स्टेट बैंक 'बडी' आदि। सरकार की विभिन्न विकास योजनाओं के लाभ सबसे आखरी स्तर के आम आदमी तक पहुँचने में आधार पर आधारित व अन्य नकद रहित अंतरण प्रणालियाँ सबसे ज्यादा मददगार रहेंगी। हो सकता है, आने वाले कुछ दिनों में ही नकद रहित बैंकिंग का नया परिदृश्य हमारे सामने आए।

संदर्भ :

1. www.rbi.org.in
2. www.sbi.co.in
3. www.hindubusinessline.com
4. www.livemint.com
5. www.paymentcouncil.in
6. www.npci.org.in
7. www.finmin.nic.in
8. www.moneycontrol.com

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 महत्वपूर्ण भूमिका 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 स्तम्भ 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 सातवां लेख।]

ह्वाइट लेबल एटीएम आपरेटरों को रिटेल आउटलेट से नकदी की उपलब्धता

ह्वाइट लेबल एटीएम ऑपरेटरों को नकदी उपलब्ध कराने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि उन्हें रिटेल आउटलेट से निम्नलिखित शर्तों के अधीन नकदी प्राप्त करने की अनुमति दी जाए :

- नोटों की गुणवत्ता और उनकी असलियत सुनिश्चित करने का दायित्व ह्वाइट लेबल एटीएम ऑपरेटरों पर होगा।
- वे जिन रिटेल आउटलेट से नकदी प्राप्त करना चाहते हैं उनके साथ वे अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के आधार पर द्विपक्षीय व्यवस्था करेंगे।
- इस प्रकार की व्यवस्था से यदि कोई देयता और विवाद



श्री एल. एन. उपाध्याय
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

उत्पन्न होता है तो उसकी जिम्मेदारी ह्वाइट लेबल एटीएम ऑपरेटरों की होगी।

- वे ग्राहकों के विवादों का निपटान करने के लिए जिम्मेदार होंगे और नकली नोटों सहित ग्राहक को हुई किसी भी हानि की भरपाई करेंगे।
- इस व्यवस्था से प्राप्त 60% नकदी ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में वितरित की जाएगी।
- इससे संबंधित अन्य सभी मौजूदा दिशा-निर्देश अपरिवर्तित रहेंगे।

₹2000 तक के लेन-देनों पर सत्यापन के अतिरिक्त घटक की अपेक्षा में छूट

रिज़र्व बैंक ने कार्ड प्रस्तुत किये बिना किए गए ₹ 2000 तक के ऑनलाइन लेनदेनों के लिए सत्यापन के अतिरिक्त घटक की अपेक्षा से छूट दी है। यह सूचना उद्योग जगत के विभिन्न वर्गों से कार्ड प्रस्तुत किये बिना किये गये कम मूल्य के लेनदेनों में अतिरिक्त सत्यापन घटक की आवश्यकता की समीक्षा करने हेतु प्राप्त अनुरोध के बाद जारी की गई है।

प्रतिभूतियों की खरीद और बिक्री

भारतीय कंपनियों द्वारा जारी अपरिवर्तनीय डिबेंचरों/ बांडों को विदेशी पोर्टफोलियो निवेशक द्वारा अधिग्रहण की प्रक्रिया में लचीलापन लाने के उद्देश्य से रिज़र्व बैंक द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि उन्हें ऐसे लिखतों में सीधे अथवा प्रचलित/

अनुमोदित बाजार परंपरा के अनुसार लेनदेन करने की अनुमति दी जाए।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को अधिक स्वर्ण ऋण प्रदान करने की अनुमति

रिज़र्व बैंक ने 16 फरवरी 2017 को निम्नलिखित शर्तों के अधीन योजना के अंतर्गत प्रदान किए जाने वाले ऋण की मात्रा को 1 लाख रुपए से बढ़ाकर 2 लाख रुपए कर दिया है।

- ऋण की अवधि मंजूरी की तारीख से 12 माह से अधिक न हो।
- खाते पर मासिक अंतराल पर ब्याज लगाया जाएगा, किंतु वह केवल मंजूरी की तारीख से 12 माह के अंत में मूलधन की चुकौती के साथ ही भुगतान के लिए दिया होगा।
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को ब्याज सहित ऋण की बकाया राशि पर लगातार आधार पर मूल्य की तुलना में ऋण अनुपात 75 प्रतिशत बनाए रखना होगा, अन्यथा ऋण को अनर्जक आस्ति (एनपीए) के रूप में माना जाएगा।

रिज़र्व बैंक ने यह भी स्पष्ट किया है कि स्वर्ण/ स्वर्ण के आभूषणों की संपार्श्विक जमानत पर मंजूर किए गए फसल ऋण, ऐसे ऋणों पर लागू आय निर्धारण, आस्ति वर्गीकरण और प्रावधानीकरण के मौजूदा मानदंडों द्वारा नियंत्रित होते रहेंगे।

धन अंतरण सेवा योजना पर मास्टर निर्देश

रिज़र्व बैंक ने 24 फरवरी 2017 को धन अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) से संबंधित मास्टर निर्देश जारी किए हैं, जो विदेश से भारत में लाभार्थियों को व्यक्तिगत विप्रेषण का एक त्वरित और आसान तरीका है। एमटीएसएस का इस्तेमाल भारत में व्यक्तिगत विप्रेषण के लिए, जैसे परिवार के भरण-पोषण के लिए विप्रेषण और भारत की यात्रा पर आने वाले विदेशी पर्यटकों के पक्ष में विप्रेषण के लिए किया जा सकता है। इसका उपयोग भारत से बाहर विप्रेषण के लिए नहीं किया

जा सकता। साथ ही, भारतीय एजेंट को विदेशी प्रिंसिपल को कोई भी राशि विप्रेषण करने की अनुमति नहीं है।

"ऋण के मूल्य निर्धारण" के संबंध में दिशा-निर्देशों की समीक्षा

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2 फरवरी 2017 को सभी एनबीएफसी-एमएफआई को यह सुनिश्चित करने को कहा है कि किसी तिमाही के दौरान स्वीकृत ऋण पर औसत ब्याज दर पिछली तिमाही के दौरान लिए गए ऋण की औसत लागत तथा निर्धारित सीमा में मुनाफे के योग से अधिक न हो।

इससे पहले एनबीएफसी-एमएफआई को यह सुनिश्चित करना अपेक्षित था कि किसी वित्तीय वर्ष के दौरान ऋणों पर औसत ब्याज दर उस वित्तीय वर्ष के दौरान लिए गए ऋण की औसत लागत तथा निर्धारित सीमा में मुनाफे के योग से अधिक न हो।

चूंकि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों के लिए औसत आधार दर तिमाही आधार पर प्रकाशित की जाती है, इसलिए ऋण के मूल्य निर्धारण संबंधी दिशा-निर्देशों को संशोधित करने का निर्णय लिया गया।

बैंकों को मसाला बांड के जरिए निधि जुटाने की अनुमति

रिज़र्व बैंक ने सरकार से परामर्श के बाद भारतीय बैंकों को विदेशों में रुपया मूल्यवर्गित बांड (मसाला बांड) जारी करके निधि जुटाने की अनुमति प्रदान की है। इसके माध्यम से कारपोरेट बांड में विदेशी निवेश के लिए निर्धारित ₹ 2,44,323 करोड़ की वर्तमान सीमा तक निधि जुटाई जा सकती है। विदेशों में मसाला बांडों का बाजार विकसित करने के साथ-साथ पूंजी/ दीर्घावधि निधि जुटाने के लिए बैंकों को अतिरिक्त स्रोत उपलब्ध कराने के उद्देश्य से यह अनुमति दी गई है। इस प्रकार जुटाई गई राशि विद्यमान बासल III पूंजी विनियमों के अंतर्गत अतिरिक्त टियर-I पूंजी के रूप में शामिल किये जाने हेतु पात्र होगी। इसके अतिरिक्त, बैंक मूलभूत ढांचे के विकास और किफायती आवास के वित्तपोषण के लिए विदेशों में रुपया मूल्यवर्गित दीर्घावधि बांड जारी कर सकते हैं।

इतिहास के पन्नों से

बैंक ऐसा हो कि जिसकी ओर भरोसे की नज़र से देखा जा सके। हिंदुस्तान की सरज़मीं शुरू से ही दुनिया के लिए एक अज़ीब-सी पहेली रही है। यह पहेली आपको इसकी संस्कृति, इतिहास और इसके सामाजिक जीवन के हर पहलू में नज़र आएगी। भारत का यह अनोखापन उसकी बहुलताओं के विषम से उभरती लोकमंगल की भावना में प्रत्यक्ष होता है। समाज का कोई क्षेत् इस भावना से अछूता नहीं है। बैंकों के राष्ट्रीयकरण से जनधन योजना तक की जनोन्मुख बैंकिंग भी इसकी साक्षी है।

युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया की कथागाथा लिखने की शुरुआत में यह तथ्य ध्यान में लाना होगा कि भारत में बैंकिंग एक आधुनिक व्यवस्था है। जब भी खेतिहर समाज से औद्योगिक समाज में रूपांतरण की प्रक्रिया की बात चलेगी, बैंकिंग की बात भी उसके साथ अभिन्न रूप से जुड़ी रहेगी। आधुनिक संदर्भों में बैंक का मतलब ही जनकल्याण है। यह दीर्गार बात है कि बैंकिंग सिस्टम व्यावसायिकता के तकाजे पर चलती है लेकिन सार्वजनिक हित उसकी स्थापना और संचालन के नियामक पहलू हैं।



सुशील कृष्ण गोरे

सहायक महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, अहमदाबाद



यह एक रोचक तथ्य है कि बहुत सारे बैंकों की स्थापना के पीछे अग्रणी समाज सुधारकों, राष्ट्रीय नेताओं और मशहूर उद्योगपतियों की प्रेरक भूमिका रही है। यदि इसी नज़रिए से युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया के इतिहास को भी देखा जाए तो हम पाएंगे कि इसके जन्म के पीछे भी ऐसे ही दूरदृष्टा उद्यमी प्रेरणा-पुंज रहे हैं।

चलिए, इस बार हम आपको युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया के अतीत से उसके वर्तमान तक की विकास-यात्रा पर ले चलते हैं। लोकहित की मूलभावना से बैंकिंग की अपनी एक अनूठी शैली विकसित करने वाले इस बैंक की जन्मकथा एवं उसका सफ़रनामा उसकी ही जुबानी सुनते हैं :

युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया की उत्पत्ति

मेरा जन्म वर्ष 1950 में चार बैंकों - कोमिल्ला बैंकिंग कॉरपोरेशन, बंगाल सेंट्रल बैंक, कोमिल्ला यूनियन बैंक लिमिटेड तथा हुगली बैंक लिमिटेड के समामेलन से हुआ था। कोमिल्ला बैंकिंग कॉरपोरेशन की स्थापना वर्ष 1914 में अविभाजित बंगाल के कुमिला जिले (अब बांग्लादेश) में दूरदृष्टा स्व. श्री नरेंद्र चंद्र दत्त के हाथों हुई थी। इसी प्रकार, बंगाल सेंट्रल बैंक लिमिटेड का जन्म 1918 में स्व. श्री जे.सी. दास द्वारा कलकत्ता (अब कोलकाता) में हुआ था, कोमिल्ला यूनियन बैंक लिमिटेड का जन्म वर्ष 1922 में कोमिल्ला में स्व. श्री एल.बी. दत्त द्वारा हुआ था तथा हुगली बैंक लिमिटेड का जन्म वर्ष 1932 में स्व. श्री डी. एन. मुखर्जी द्वारा हुआ था।

वर्ष 1950 में मेरे गठन से पहले उक्त चार बैंक स्वतंत्र रूप से कार्य कर रहे थे। स्व. श्री के. सी. नियोगी हमारे प्रथम अध्यक्ष थे। मेरा प्रधान कार्यालय 4, क्लाइव घाट स्ट्रीट में स्थित था जहां तत्कालीन बंगाल सेंट्रल बैंक लिमिटेड का मुख्यालय था। सफलता के पथ पर मेरे कदम दिन-प्रतिदिन दृढ़ता से बढ़ने लगे और देखते-देखते मैं विशेष रूप से देश के पूर्वी भाग में सामाजिक - आर्थिक उन्नति का एक प्रमुख अग्रदूत बन गया।

समाज के सभी आर्थिक वर्गों के बीच बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने तथा देश के महत्वाकांक्षी औद्योगिकीकरण कार्यक्रम में बैंकों को मुख्य भागीदार बनाने के उद्देश्य से सरकार ने 1969 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण करने का निर्णय लिया। इसी क्रम में राष्ट्रीयकृत युनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया के रूप में मेरा एक नया अवतार हुआ। श्री बी. के. दत्त मेरे प्रथम अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक बने।

इसके बाद एक समय ऐसा भी आया जब बैंकिंग को सुदृढ़ आधार प्रदान करने के लिए मेरे साथ कटक बैंक लिमिटेड, तेज़पुर इंडस्ट्रियल बैंक लिमिटेड, हिंदुस्तान मर्कटाइल बैंक लि. और नारंग बैंक ऑफ़ इंडिया लि. जैसे छोटे-छोटे बैंकों का विलय किया गया।

वृद्धि

मैं आपको बताना चाहूंगा कि राष्ट्रीयकरण के समय देश भर में मेरी 174 शाखाएं थीं और मैं कुल व्यवसाय ₹ 287 करोड़ (जमा ₹ 168 करोड़ और ऋण ₹ 119 करोड़) का सालाना व्यवसाय कर रहा था। अगर व्यवसाय की दृष्टि से देखा जाए तो मैं राष्ट्रीयकृत बैंकों की श्रेणी में शीर्ष से छठवें स्थान पर था। विगत 6 दशकों में, अर्थात् 1950 एवं 2016 के दरमियान मैंने अनवरत प्रयास किए हैं कि अपने ग्राहकों को अपनी बेहतरीन से बेहतरीन सेवाएं प्रदान कर सकूँ। मैं भरोसे के साथ कह सकता हूँ कि हमारी मेहनत रंग लाई है। जनता के साथ मेरे जुड़ाव का आधार व्यापक हुआ है। हमारी सेवा को मेरे ग्राहकों ने पसंद किया है। हमने अपने ग्राहकों के विश्वास को ग्राहक सेवा का मापदंड बनाया है। नतीजे सामने हैं - मेरे व्यवसाय की मात्रा में गुणात्मक वृद्धि दर्ज हुई है तथा मेरा जो व्यवसाय वर्ष 1950 में ₹ 40 करोड़ था, वह मार्च, 2016 में बढ़कर ₹ 1.88 लाख करोड़ हो गया। मैंने अपनी सीबीएस समर्थित 2011 शाखाओं तथा 2048 एटीएम नेटवर्क के माध्यम से पूरे देश में अपनी उपस्थिति दर्ज कराने में कामयाबी हासिल की

है। मैं शान से कह सकता हूँ कि मेरा बैंकिंग नेटवर्क देश के 29 राज्यों और 05 केंद्र शासित क्षेत्रों में फैला है जिसका कुशल प्रबंधन एवं संचालन देश भर में फैले मेरे 35 क्षेत्रीय कार्यालयों और 2 संपर्क कार्यालयों (हैदराबाद में एक और इंफाल में एक) के माध्यम से किया जाता है।

जैसा आपने मेरे जन्म की पृष्ठभूमि देखी, अपनी पैदाइश और शुरूआती परवरिश के हिसाब से मुझे लोग पूरबी मानते हैं। लेकिन, आज मेरी व्यावसायिक स्थिति और राष्ट्रीय स्तर पर एक महत्वपूर्ण उपस्थिति के कारण मुझे एक अखिल भारतीय पहचान मिली है। यह सच है कि मेरी 75 प्रतिशत से अधिक शाखाएं देश के पूर्व और पूर्वोत्तर क्षेत्र में स्थित हैं और मैं देश के इस भाग में लोगों की “पहली पसंद का बैंक” हूँ। अब तक पूर्वोत्तर के 07 राज्यों में मेरी 356 शाखाएं हैं जिनमें से 244 शाखाएं असम राज्य में स्थित हैं। असम के अलावा अरुणाचल प्रदेश में मेरी 04 शाखाएं, त्रिपुरा में 64, मणिपुर में 19, मेघालय में 16, मिजोरम में 06 और नागालैंड में 03 शाखाएं हैं। पूर्वोत्तर के अतिरिक्त देश के पूर्वी भाग में मेरी 1170 शाखाएं हैं जो 06 राज्यों अर्थात पश्चिम बंगाल में 854, बिहार में 94, झारखंड में 78, सिक्किम में 03, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में 02 और ओड़िशा में 138 शाखाएं हैं। पंजाब में बैंक की 19 शाखाएं, हरियाणा में 26, हिमाचल प्रदेश में 4 तथा जम्मू और कश्मीर में 01 शाखा है।

इसके अतिरिक्त पश्चिम बंगाल, असम, त्रिपुरा और मणिपुर राज्यों में मेरे द्वारा प्रायोजित चार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं जिनका कुल 1165 शाखाओं का संयुक्त नेटवर्क है। इससे इस क्षेत्र में मेरी स्थिति और अधिक सुदृढ़ हुई है। मणिपुर राज्य में मणिपुर ग्रामीण बैंक की 28 शाखाएं हैं। मुझे पश्चिम बंगाल और त्रिपुरा राज्य में एसएलबीसी के संयोजक की जिम्मेदारी सौंपी गई है।

समावेशी बैंकिंग अभियान

चूंकि पूर्वी और पूर्वोत्तर भाग में मेरी उपस्थिति सबसे ज्यादा है इसलिए इस क्षेत्र की कृषि का विकास आरंभ से ही मेरे एजेंडा

का मुख्य विषय और प्राथमिक लक्ष्य रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस क्षेत्र को ‘प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र’ घोषित करने के बहुत पहले से ही मैं देश के इस क्षेत्र में अपने महत्वपूर्ण योगदान की बदौलत अपनी मजबूत पकड़ बनाने में कामयाब रहा हूँ। यह क्षेत्र चाय के बगान और चाय उद्योग के लिए प्रसिद्ध है। मैंने शुरू से ही क्षेत्र की पहचान से जुड़े चाय उद्योग को बढ़ावा देना अपना जरूरी कर्तव्य समझा है। इसके लिए पर्याप्त ऋण प्रदान किया जाता है। यही वजह है कि इस क्षेत्र में प्यार से मुझे आज भी “चाय बैंक” कहा जाता है।

इसके अतिरिक्त अब बैंक मित्त के माध्यम से मैं जे. एल. जी ऋण उत्पादों की सुपुर्दगी कर रहा हूँ। इससे उन समूह उधारकर्ताओं पर पड़ने वाला अत्यधिक वित्तीय बोझ काफी हल्का हो जाएगा, जो पहले अत्यधिक वित्तीय ब्याज दर पर एमएफएल से ऋण लेने के लिए बाध्य होते थे।

हाल ही में, भारत सरकार एवं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आरंभ किए गए वित्तीय समावेशन अभियान में मैंने सराहनीय प्रदर्शन किया है। अब तक 4252 बैंक मित्त (बीसी एजेंट) के माध्यम से 13250 बैंक रहित गांवों को शामिल करते हुए प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत 82.70 लाख खाते खोले गए हैं। मेरी सभी शाखाओं के संयुक्त प्रयास का सुखद परिणाम है कि विभिन्न सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत अपने क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के साथ मिलकर हमने कुल 32.86 लाख ग्राहकों को पंजीकृत किया है। इनमें पीएमजेजेबीवाई में 4.97 लाख, पीएएसबीवाई में 27.03 लाख और एपीवाई में 0.86 लाख ग्राहक शामिल हैं।

वित्तीय समावेशन में उल्लेखनीय भूमिका निभाने वाले बैंक के रूप में मेरी नई पहचान

वित्तीय समावेशन के कार्यान्वयन में बैंक की असाधारण उपलब्धियों को भारत सरकार के वित्तीय सेवाएं विभाग तथा अन्य कई संगठनों से मुझे निम्नलिखित सम्मान एवं पुरस्कार प्राप्त हुए हैं:

- प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत उप-सेवा क्षेत्रों में अधिकतम कवरेज करने के लिए पहला रैंक प्राप्त करने पर त्रिपुरा के एस.एल.बी.सी. को-ओर्डिनेटर के रूप में योगदान हेतु सम्मान।
- प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत चिह्नित हाउसहोल्ड कवरेज (16.08.2014 से 26.01.2015 तक) के लिए पहला रैंक प्राप्त करने पर पश्चिम बंगाल के एस.एल.बी.सी को-ओर्डिनेटर के रूप में योगदान हेतु सम्मान।
- प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत उप-सेवा क्षेत्रों में अधिकतम कवरेज करते हुए प्रथम स्थान प्राप्त करने के लिए युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, अग्रणी जिला प्रबंधक, बांकुड़ा (पश्चिम बंगाल) को विशिष्ट योगदान के लिए मान्यता।
- प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत 26.01.2015 तक पीएमजेडीवाई खाते में संग्रहित कुल जमा राशि के लिए तीसरा स्थान प्राप्त करने पर युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया की कूच बिहार शाखा (पश्चिम बंगाल) द्वारा दिए गए योगदान के लिए मान्यता।
- पीएमजेडीवाई को सफल बनाने में महत्वपूर्ण योगदान के लिए फेडरेशन ऑफ इंडस्ट्रीज, ट्रेड एंड सर्विसेज (एफआईटीएस) ने बैंक को एक्सेलेंस अवार्ड और ट्रॉफी देकर सम्मानित किया है।
- फोरम फॉर इंकलूसिव फाइनांसियल सिस्टम (एफएफआईएस) द्वारा बैंक को “पीएमजेडीवाई के तहत खोले गए खातों में सर्वाधिक जमा” की श्रेणी में पश्चिम बंगाल में सर्वोत्तम बैंक के रूप में सम्मानित किया गया है।
- युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया को पीएमजेडीवाई के तहत सर्वश्रेष्ठ बैंक अवार्ड प्रदान किया गया। बैंक को फिक्की (एफआईसीसीआई) सभागार, नई दिल्ली में 18 जनवरी 2016 को चेंबर ऑफ इंडियन माइक्रो, स्माल एंड मीडियम

इंटरप्राइजेस द्वारा उभरते बैंकों के तहत प्रमोशनल स्कीम के लिए सर्वश्रेष्ठ बैंक अवार्ड से सम्मानित किया गया।

- माननीय प्रधानमंत्री ने 21 अप्रैल, 2016 को एक भव्य समारोह में देश के सर्वोत्तम 3 जिलों में से युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया को अग्रणी बैंक के रूप में नगांव (असम) जिले को पीएमजेडीवाई के सफल कार्यान्वयन के लिए जिला कलेक्टर और अग्रणी जिला प्रबंधक को अवार्ड प्रदान किया।



क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के प्रायोजक बैंक की भूमिका

मेरे द्वारा प्रायोजित चार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं – असम ग्रामीण विकास बैंक, बंगीय ग्रामीण विकास बैंक, त्रिपुरा ग्रामीण बैंक और मणिपुर ग्रामीण बैंक। इन बैंकों ने अपने संबंधित कार्यक्षेत्रों में उत्तम कार्य-निष्पादक के रूप में अपनी पहचान बनाई है। चार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपनी 1165 शाखाओं को मिलाकर संयुक्त शाखा नेटवर्क के माध्यम से उल्लेखनीय भूमिका निभा रहे हैं तथा इनका कुल ₹ 35210 करोड़ का व्यवसाय है। असम ग्रामीण विकास बैंक को 2011-12 में देश का सर्वोत्तम आरआरबी होने का गौरव प्राप्त हुआ। इसके अतिरिक्त एनएससीओएम की ओर से वर्ष 2012-13 के लिए “बैंकिंग में आईटी चालित नवोन्मेषी कार्य” के क्षेत्र में असम ग्रामीण विकास बैंक को सर्वोत्तम आरआरबी घोषित किया गया। एएसएसओसीएचएम (ASSOCHAM)

द्वारा घोषित सर्वोत्तम सामाजिक बैंक की श्रेणी में 29 जनवरी, 2016 को मणिपुर ग्रामीण बैंक ने रनर-अप पुरस्कार जीता। तत्कालीन वित्त राज्य मंत्री, भारत सरकार श्री जयंत सिन्हा द्वारा यह पुरस्कार प्रदान किया गया।

प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में नवोन्मेषी कार्य

मेरे बैंक में नवोन्मेषी कार्यों को बढ़ावा देने की संस्कृति है। हम लोग सूचना एवं प्रौद्योगिकी की मजबूत बुनियादी सुविधाओं के लिए कृतसंकल्प हैं। इसके अलावा, अनेक नवोन्मेषी बैंकिंग उत्पादों के मामले में भी हमारी नीति नवोन्मेषी ऊर्जा से भरपूर है। आज जो भी शाखा खोली जाती है, वह सीबीएस आधारित होती है और सभी 4252 बैंक मिला सीबीएस प्रणाली के तहत वास्तविक समय के आधार पर जुड़े हुए हैं। हमने उपयोगकर्ता के अनुकूल और सूचनापरक वेबसाइट विकसित की है जिस पर ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग की द्रुत एवं सुरक्षात्मक सुविधा उपलब्ध है। हमारे नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के समग्र उपयोगकर्ताओं की संख्या बढ़कर क्रमशः 4 लाख और 2.90 लाख तक हो गई है। ग्राहक सभी मोबाइल प्लेटफॉर्म पर मोबाइल बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं। पारंपरिक नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ऑनलाइन बैंकिंग लेनदेन के अलावा, सभी उपलब्ध माध्यम जैसे शाखा, बैंक मिला केन्द्र आदि आईएमपीएस प्लेटफॉर्म पर 24x7 तुरंत धन अंतरित किया जा सकता है। लाभार्थी के केवल मोबाइल नंबर का उपयोग कर निधि अंतरित की जा सकती है। ऑनलाइन मीयादी जमा खरीदी जा सकती है और बचत बैंक खाता खोला जा सकता है। हमने सबसे पहले रुपये आधारित प्लेटिनम डेबिट कार्ड जारी किया। हमारा बैंक मोबाइल वॉलेट शुरू करने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का पहला बैंक है। बैंक का नवीनतम नवोन्मेषी कार्य ई-कॉर्नर है जो वास्तव में एक "मानवरहित शाखा" है जहां ग्राहक आसानी से 24x7 बैंकिंग सुविधा का लाभ उठा सकते हैं। हमने बाजार के साथ लेनदेन करने में सक्षम और

उपयोगकर्ता के अनुकूल ऑनलाइन इक्विटी ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म का शुभारंभ किया है जो ग्राहकों के बीच लगातार लोकप्रिय हो रहा है। इसी प्रकार हम एएसबीए एप्लीकेशन द्वारा प्राथमिक बाजार में निवेश, अर्थात् कंपनियों के आईपीओ में निवेश की सुविधा प्रदान कर रहे हैं। हाल ही में बैंक ने ई-पासबुक ऐप की शुरुआत की है जोकि एंड्रॉइड प्लेटफॉर्म पर है और हमने बहु-प्रतीक्षित यूपीआई को भी शुरू कर दिया है।

सामाजिक दृष्टिकोण यानी कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व का निर्वाह

हमारे बैंक की पूरी अवधारणा ही कॉरपोरेट आर्थिक दायित्व (सीईआर) और कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) के बीच संतुलन पर टिका है। आप इसे हमारे कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के कार्यक्रमों को संचालित करने वाले मार्गदर्शी सिद्धांत में देख सकते हैं जिसका मूलमंत्र है - "सशक्तीकरण के माध्यम से बढ़ावा" देना। उक्त सिद्धांत के अंतर्गत जोखिम को कम करना, मूल्यों का सृजन करना तथा क्षमता का निर्माण करना महत्वपूर्ण माना जाता है।

हमने पश्चिम बंगाल, असम और त्रिपुरा में समाज के निम्नवर्ग के संभावित उद्यमियों को प्रशिक्षण देने के लिए 14 ग्रामीण स्वरोजगार एवं प्रशिक्षण संस्थान अर्थात् आर-सेटी का गठन किया है। पश्चिम बंगाल में स्थित राजपुर के आर-सेटी को भारत के सर्वश्रेष्ठ आर-सेटी के पुरस्कार से सम्मानित किया गया है। उक्त आर-सेटी द्वारा प्रशिक्षण देने के अतिरिक्त बैंक से ऋण की व्यवस्था करवाने में सहायता की जाती है। पिछले वित्तीय वर्ष में 50,000 से अधिक ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षित किया गया है और सबसे खुशी की बात यह है कि इन प्रशिक्षुओं में से 85% कमजोर वर्गों की महिलाएं थीं।

हमने पश्चिम बंगाल, असम, त्रिपुरा और मणिपुर राज्यों में 38 वित्तीय साक्षरता केंद्रों की स्थापना की है। इन केंद्रों द्वारा अर्थव्यवस्था के वंचित लोगों के लिए क्रेडिट परामर्श सेवा प्रदान

की जाती है और वित्तीय साक्षरता का प्रसार और विस्तार किया जाता है।

कौशल विकास

बैंकिंग जगत में आजकल कौशल विकास को एक प्रमुख रणनीतिक लक्ष्य के रूप में देखा जा रहा है। हमारे सभी प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों के मॉड्यूल को हर "चिंगारी को लौ में" परिणत करने पर फोकस किया गया है। हमारा प्रशिक्षण मॉडल आंतरिक और बाह्य प्रशिक्षण, सिद्धांत और व्यावहारिक, रूटीन और उपयोगिता का एक विवेकपूर्ण मिश्रण है। नए कर्मचारियों के लिए हमने एक अनोखी संरचना विकसित की है, जहां अधिकारीगण क्लास रूम के वातावरण में 3 महीने के लिए प्रशिक्षण लेते हैं और फिर 3 महीने के लिए वास्तविक जीवन परिदृश्य के परीक्षण के लिए हमारी शाखाओं में जाते हैं और अगले 3 महीने के लिए क्लास-रूम प्रशिक्षण के लिए पुनः वापस आते हैं। अनुभवी बैंकरों के लिए बैंक द्वारा उत्पाद आधारित प्रशिक्षण, रिक्रेशर पाठ्यक्रम और बाह्य प्रशिक्षण संस्थानों अर्थात् ग्लोबल और राष्ट्रीय स्तर पर ख्याति प्राप्त संस्थानों अर्थात् एनआईबीएम, आईडीआरबीटी, सीएएफआरएएल, स्टैनफोर्ड जीएसबी, केलॉग स्कूल ऑफ मैनेजमेंट आदि में प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

हमारे बैंक में "क्वेस्ट" नाम से एक ऑनलाइन पोर्टल विकसित किया गया है। इसके द्वारा सतत रूप से ग्राहक व्यवहार और सेवाओं के लिए विशिष्ट मुद्दों पर ज्ञानवर्धन किया जाता है। हमने प्रशिक्षण के लिए पर्याप्त व्यवस्था की है। हमारे पास पांच प्रशिक्षण महाविद्यालय और केंद्र हैं, जो कोलकाता, मुंबई, दिल्ली, भुवनेश्वर और गुवाहाटी में स्थित हैं। कोलकाता में स्थित कर्मचारी प्रशिक्षण महाविद्यालय हमारा नोडल केंद्र है। इसके अलावा हमने आईबीपीएस के माध्यम से चुने गए बैंक के प्रोबेशनरी अधिकारियों के लिए नीमराना स्थित एनआईआईटी, आईएफबीआई में एमबीए पाठ्यक्रम शुरू किया है।

ग्राहक सेवा

वर्तमान दौर बैंकिंग क्षेत्र में ग्राहक सेवा का दौर है। इस प्रकार ग्राहक और उसको प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाएं बैंकों के कार्य-निष्पादन की सबसे महत्वपूर्ण कसौटी बन गई हैं। मैं यह बताते हुए फخر महसूस कर रहा हूँ कि एक बैंक के रूप में मेरे साथ 3 करोड़ से अधिक ग्राहकों का परिवार जुड़ गया है। वे ही हमारी वास्तविक पूंजी हैं जिसके लिए हम उनके प्रति तहे-दिल से शुक्रिया अदा करते हैं। साथ ही, मैं उन्हें विश्वास दिलाता हूँ कि उनको बेहतर से बेहतर सेवाएं प्रदान करने के लिए मैं सदैव तत्पर रहूँगा। हम अपने सभी विचारों, ऊर्जा और नवोन्मेषी कार्यों को एक लक्ष्य अर्थात् ग्राहकों की अपेक्षाओं और जरूरतों को पूरा करने की ओर निर्देशित कर रहे हैं। हमने अपने ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि के लिए अपने खुदरा ऋणों को अधिक आकर्षक बनाया है। ऑनलाइन बैंकिंगयुक्त वेबसाइट, ऑनलाइन शेयर ट्रेडिंग प्लैटफॉर्म, मजबूत मोबाइल बैंकिंग प्लैटफॉर्म चालू किया है। मिस्ड कॉल आधारित सावधि जमा और एसएमएस आधारित अकाउंट बैलेंस पूछताछ सुविधा शुरू की है। इसके अलावा, 24X7 बैंकिंग सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए ई-कॉर्नर की स्थापना की गई है तथा समय की बचत हेतु देश भर में खुदरा ऋण केंद्रों की स्थापना की गई है।

हम युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया के लोगों का यह मानना है कि हमारा एक भी ग्राहक असंतुष्ट नहीं होना चाहिए। एक भी ग्राहक की असंतुष्टि हमें स्वीकार्य नहीं है। हम 100% ग्राहकों की संतुष्टि में विश्वास करते हैं। इस दिशा में, हमने ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र तैयार किया है और एक मजबूत "व्यापक अनुपालन प्रबंधन प्रणाली" स्थापित की है जहां कोई भी असंतुष्ट ग्राहक अपने मुद्दे को उठा सकता है और ऑनलाइन माध्यम से अपनी शिकायत पर की जाने वाली निवारक कार्रवाई की प्रगति देख सकता है।

कॉरपोरेट बैंकिंग

यदि रूपकों की शैली में कहा जाए तो जहां खुदरा व्यवसाय किसी बैंकिंग संस्था का दिल होता है, वहीं कॉरपोरेट बैंकिंग उसका स्नायु केंद्र है जो बैंक के आधे क्रेडिट पोर्टफोलियो को नियंत्रित करता है। मेरे प्रतिभाशाली पेशेवर कर्मियों की टीम द्वारा संचालित कॉरपोरेट व्यापार समूह देश के लगभग सभी शीर्ष कारपोरेट घरानों के साथ संपर्क स्थापित करता है तथा उन्हें निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सेवाएं प्रदान करता है।

"मेक इन इंडिया" एमएसएमई के लिए शुभ संकेत है, विशेषकर पूर्वी भारत के लिए जो बैंक का गृह क्षेत्र है। इन दिनों एमएसएमई बैंकिंग व्यवसाय का मूलमंत्र बन गया है। हम गुणवत्ता से युक्त एमएसएमई उधारकर्ताओं द्वारा क्षेत्र में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए पूरी तरह से तैयार हैं। हमारा एमएसएमई पोर्टफोलियो ₹ 11885 करोड़ से अधिक है। हम अपनी 180 विशेषीकृत एमएसएमई शाखाओं के चैनल से इस पोर्टफोलियो में निर्णायक रूप से कार्य कर रहे हैं। इस प्रक्रिया को गति देने के लिए प्रमुख स्थानों पर एमएसएमई केंद्र स्थापित किए गए हैं। बैंक ने सक्रिय एमएसएमई संघों के साथ उनके प्रचार कार्यक्रमों में सहभागिता करने के लिए एक इंटरफेस विकसित किया है। पीएमएमवाई, स्टैंड अप इंडिया, सामूहिक विकास तथा सरकार द्वारा प्रायोजित अन्य योजनाओं में आर्थिक विकास के लिए बैंक सक्रिय रूप से भाग लेता है।

राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति के संयोजक के रूप में भूमिका

हमारे बैंक को 2 राज्यों-पश्चिम बंगाल और त्रिपुरा में राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) के संयोजक के रूप में नामित होने का गौरव प्राप्त है। हमें पश्चिम बंगाल, असम, त्रिपुरा और मणिपुर के 34 जिलों में लीड बैंक की जिम्मेदारी सौंपी गई है। असम के 27 जिलों में से हमारे बैंक को 12 जिलों में अग्रणी बैंक की भूमिका मिली है। भारतीय रिज़र्व

बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में हम अग्रणी बैंक की हैसियत से असम के 12 जिलों में नियमित रूप से डीएलआरसी की बैठकें आयोजित करते हैं जिनमें भाग लेने के लिए स्थानीय सांसद/विधायक को आमंत्रित किया जाता है। उपर्युक्त 12 जिलों - अर्थात् नगाँव, मोरीगाँव, शिवसागर, जोरहाट, डिब्रुगढ़, कछार, हैलाकंदी, धेमाजी, लखिमपुर, करीमगंज, गोलाघाट और तिनसुकिया में कैलेंडर वर्ष 2016 के दौरान 50 से अधिक बैठकें आयोजित की गईं। संयोजक के रूप में, हम सभी संबंधित राज्य सरकारों के साथ लगातार संपर्क रख रहे हैं तथा विभिन्न सरकारी योजनाओं और समाज कल्याण कार्यक्रमों के कार्यान्वयन तथा वार्षिक क्रेडिट प्लान तैयार करने के लिए केंद्र सरकार, राज्य सरकारों एवं जन साधारण के बीच सेतु का कार्य कर रहे हैं। एसएलबीसी की बैठक में विचार-विमर्श के लिए माननीय मुख्यमंत्री, वित्त मंत्री और वरिष्ठ पदाधिकारी भाग लेते हैं और इससे उक्त राज्यों में बैंक सेवाओं का व्यापक रूप से कार्यान्वयन किया जा रहा है।

नए कदम और नई राहें

एक वाणिज्यिक संगठन के रूप में हमारे बैंक द्वारा व्यवसाय और मुनाफे को अत्यंत महत्व दिया जाता है। हम अपने व्यवसाय के लिए व्यापक एवं बहुआयामी रणनीति तैयार करते हैं जिसमें अल्पकालिक और दीर्घकालिक तौर पर संगठनात्मक लक्ष्यों को निर्धारित किया जाता है और फिर उन्हें हासिल करने के लिए जोरदार प्रयास किया जाता है। आने वाले समय में हमारी प्राथमिकता होगी - बट्टे खाते में डाली गई संपत्ति से वसूली पर ध्यान केंद्रित करना, एसएमई और खुदरा क्षेत्रों पर विशेष जोर के साथ क्रेडिट पोर्टफोलियो को बढ़ाना, शुल्क आधारित और गैर-ब्याज आय में वृद्धि कर राजस्व प्रोफाइल बढ़ाना, प्रौद्योगिकी के लाभ को ग्राहकों की संतुष्टि से जोड़ना, लाभप्रदता में सुधार लाना तथा एक निपुण और सामाजिक रूप से जिम्मेदार बैंकिंग और वित्तीय संस्था के रूप में उभरना।

घूमता आईना



‘वर्ष 2016-17 में जीडीपी संवृद्धि 7.01 फीसदी रही

देश की सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) की संवृद्धि दर 2016-17 में घटकर 7.1 प्रतिशत रह गई। आधार वर्ष 2011-12 के आधार पर नई श्रृंखला के हिसाब से 2015-16 में जीडीपी की संवृद्धि दर 8 प्रतिशत थी जबकि पुरानी श्रृंखला के हिसाब से यह 7.9 प्रतिशत थी।

कृषि क्षेत्र के काफी अच्छे प्रदर्शन के बावजूद संवृद्धि दर नीचे आई है। नोटबंदी के तत्काल बाद की तिमाही अर्थात जनवरी-मार्च 2017 के लिए संवृद्धि दर घटकर 6.1 प्रतिशत रही।

सरकारी आंकड़ों के अनुसार 31 मार्च 2017 को समाप्त वित्त वर्ष में सकल मूल्यवर्धन (जीवीए) भी घटकर 6.6 प्रतिशत पर आ गया, जो कि 2015-16 में 7.9 प्रतिशत रहा था। 2016-17 की चौथी तिमाही में जीवीए 5.6 प्रतिशत रहा।



के. सी. मालपानी
सहायक महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी

आयकर रिटर्न के लिए आधार की अनिवार्यता

अब सरकार ने आयकर रिटर्न दाखिल करने के लिए पैन संख्या के साथ-साथ आधार संख्या भी अनिवार्य कर दी है। यह एक जुलाई 2017 से प्रभावी होगा। इसके लिए आपको अपने पैन नंबर को आधार नंबर से जोड़ना होगा।

अपने पैन नंबर को आधार नंबर से कैसे लिंक करें

- सबसे पहले आयकर विभाग की ई-फाइलिंग वेबसाइट (www.incometaxindiaefiling.gov.in) पर जाएं। यहां पर बाईं तरफ दिए गए 'लिंक आधार' पर क्लिक करें।
- अब एक नई विंडो खुल जाएगी। यहां पर अपना पैन नंबर, आधार नंबर और आधार कार्ड पर दिया गया नाम दर्ज करें। इसके बाद पेज पर नीचे की ओर दिया गया कैप्चा कोड भरकर आखिर में दिए गए 'लिंक आधार' बटन पर क्लिक करें।

- अगर सभी जानकारियां सही भरी गई हैं तो इसकी जानकारी स्क्रीन पर आ जाएगी और आधार और पैन कार्ड का लिंक कंफर्म कर दिया जाएगा और एक नई विंडो में 'आधार-पैन लिंकिंग इज कंप्लिटेड सक्सेसफुली' का मैसेज दिखाई देगा।

अगर आधार कार्ड में लिखी गई जन्म की तारीख तथा जेंडर की डिटेल्स पूरी तरह सही पायी जाती है परंतु नाम के मिलान में किसी तरह की मामूली असंगति पायी जाती है तो इसके लिए आधार ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) देना जरूरी होगा। यहां ध्यान देने वाली बात यह है कि आपका आधार नंबर पैन कार्ड से तभी लिंक होगा जब दोनों में दी गई जानकारियां पूरी तरह से एक जैसी होंगी।

आधार को पैन के साथ जोड़ने का एक फायदा यह होगा कि आपको आयकर रिटर्न दाखिल करने के बाद अलग से एक फॉर्म भेजने की जरूरत नहीं होगी। आधार से जुड़े मोबाइल नंबर पर एक बारगी पासवर्ड (ओटीपी) आ जाएगा और इलेक्ट्रॉनिक तरीके से रिटर्न की पहचान पूरी हो जाएगी।

संसद की लोक लेखा समिति (पीएसी) के अध्यक्ष बने मल्लिकार्जुन खड़गे

कांग्रेस के वरिष्ठ नेता मल्लिकार्जुन खड़गे को संसद की लोक लेखा समिति का नया अध्यक्ष बनाया गया है। इस पद पर इसके पूर्व उनकी ही पार्टी के के. वी. थामस थे।

लोक लेखा समिति भारतीय संसद की सबसे पुरानी और सबसे महत्वपूर्ण समितियों में से एक है। भारतीय संसद के भी बनने से पहले 1921 में सेन्ट्रल लेजिस्लेटिव असेम्बली में भी लोक लेखा समितियां होती थीं। 1967 तक इसका अध्यक्ष सत्तारूढ़ दल से होता था। 1967 के बाद से हमेशा इसका अध्यक्ष

विपक्ष से होता है। लोक लेखा समिति में सदस्यों की संख्या अधिकतम 22 होती है, जिसमें लोक सभा के 15 तथा राज्य सभा के अधिकतम 7 सदस्य शामिल होते हैं। इसके अध्यक्ष को कैबिनेट मंत्री स्तर का दर्जा प्राप्त होता है। समिति का पुनर्गठन प्रतिवर्ष किया जाता है। सरकार का कोई मंत्री इस समिति का सदस्य नहीं हो सकता। लोक लेखा समिति सरकार के राजस्व एवं व्यय संबंधी आँकड़ों के पुनरीक्षण का कार्य करती है।

विश्व के शीर्ष 50 बैंकों में शामिल हुआ भारतीय स्टेट बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के साथ उसके पाँच सहायक बैंकों - स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद, स्टेट बैंक ऑफ मैसूर, स्टेट बैंक ऑफ पटियाला, स्टेट बैंक ऑफ त्रावनकोर तथा भारतीय महिला बैंक का विलय 1 अप्रैल 2017 से प्रभावी हो गया है।

इस विलय के पश्चात् भारतीय स्टेट बैंक अब परिसंपत्तियों के मामले में विश्व के 50 अग्रणी बैंकों में शामिल हो गया है। विलय के बाद एसबीआई के पास कुल जमा राशियां अब ₹ 26 लाख करोड़ से अधिक की हो गई हैं, जबकि इसके द्वारा प्रदत्त उधार ₹ 18.50 लाख करोड़ के हैं। बैंक के ग्राहकों की कुल संख्या अब 37 करोड़ के आंकड़े को पार कर गई है जिनको देशभर में फैली बैंक की लगभग 24,000 शाखाओं के नेटवर्क तथा लगभग 59,000 एटीएम की सुविधाएं प्राप्त हैं।

फोर्ब्स सूची के अनुसार बिल गेट्स विश्व में तथा मुकेश अंबानी भारत में सबसे अधिक धनी

हाल ही में अमरीकी वाणिज्यिक पत्रिका फोर्ब्स ने विश्व के अरबपतियों की वर्ष 2017 की सूची जारी की है। फोर्ब्स द्वारा

जारी सूची में 2,043 अमीरों को जगह मिली है। अमेरिका में सबसे अधिक 565 अरबपति हैं। एक साल पहले अमेरिका में अरबपतियों की संख्या 540 थी। चीन में 319, जर्मनी में 114 और भारत 101 अरबपतियों के साथ इस सूची में चौथे स्थान पर पहुंच गया है।

दुनिया के अरबपतियों की सूची में माइक्रोसॉफ्ट के सह-संस्थापक बिल गेट्स (86 अरब डालर) लगातार चौथे साल शीर्ष पर हैं। बिल गेट्स पिछले 23 सालों में 18 बार दुनिया के सबसे धनी व्यक्ति रहे हैं। उनके बाद बर्कशायर हैथवे के प्रमुख वारेन बफेट (75.6 अरब डालर) का स्थान है जबकि ऐमजॉन के जेफ बेजोस (72.8 अरब डालर) तीसरे स्थान पर रहे हैं।

मुकेश अंबानी (23.2 अरब डालर) उक्त सूची में 33वें स्थान पर हैं। वे भारत के 101 अरबपतियों में सबसे शीर्ष पर हैं। भारतीय अरबपतियों की सूची में दूसरा स्थान आर्सेलर मित्तल के चेयरमैन लक्ष्मी निवास मित्तल (16.4 अरब डालर) का है जो वैश्विक सूची में 56वें स्थान पर हैं। इनके साथ ही तीसरे स्थान पर विप्रो के अजीम प्रेमजी (14.9 अरब डालर) रहे हैं जो वैश्विक सूची में 72वें स्थान पर हैं।

लघु बचत योजनाओं पर ब्याज दरों में 0.1 प्रतिशत की कटौती

सरकार ने वित्त वर्ष 2017-18 की पहली तिमाही के लिए लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), किसान विकास पत्र और सुकन्या समृद्धि योजनाओं जैसी लघु बचत योजनाओं पर ब्याज दर में 10 आधार अंकों यानी 0.10 प्रतिशत की कटौती की है। यह कटौती 01 अप्रैल 2017 से प्रभावी हो जायेगी। हांलाकि, बचत खातों पर सालाना 4 प्रतिशत की ब्याज दर को बरकरार रखा गया है।

इस कटौती के बाद पीपीएफ में निवेश पर अब 7.9 प्रतिशत का ब्याज मिलेगा जो पहले आठ प्रतिशत था। इसी तरह पांच साल की अवधि वाले राष्ट्रीय बचत पत्र पर भी 7.9 प्रतिशत ब्याज मिलेगा। किसान विकास पत्र (केवीपी) में निवेश पर 7.6 प्रतिशत ब्याज मिलेगा और अब यह 112 महीने में परिपक्व होगा।

बालिकाओं के लिए शुरू की गई सुकन्या समृद्धि योजना पर ब्याज दर 8.4 प्रतिशत होगी जो अभी 8.5 प्रतिशत है। वरिष्ठ नागरिक बचत जमा योजना पर भी ब्याज दर घटकर 8.4 प्रतिशत पर रह जायेगी। आवर्ती जमा (आरडी) पर ब्याज दर 7.2 प्रतिशत होगी।

उल्लेखनीय है कि अप्रैल 2016 से लघु बचत योजनाओं पर मिलने वाले ब्याज की दरों में तिमाही आधार पर बदलाव किए जा रहे हैं।

पुराने नोट रखने पर लगेगा जुर्माना, कानून अस्तित्व में आया

सरकार ने अमान्य हो चुके पुराने 500 और 1,000 रुपये के 10 से अधिक नोट रखने वालों को दंडित करने के प्रावधान वाले कानून को अधिसूचित कर दिया। इस कानून के तहत ऐसे लोगों पर न्यूनतम 10,000 रुपये के जुर्माने का प्रावधान है।

निर्दिष्ट बैंक नोट (देनदारी दायित्व समाप्ति) कानून, 2017 अब लागू हो गया है। इस कानून के अस्तित्व में आने के साथ ही यदि किसी व्यक्ति के पास ऐसे 10 से ज्यादा पुराने नोट पाए जाते हैं या अध्ययन अथवा शोध करने वाले के पास 25 से अधिक नोट पाए जाते हैं, तो उसे अपराध माना जाएगा। ऐसे लोगों पर 10,000 रुपये या जितने नोट मिलते हैं उसका पांच गुना जो भी अधिक हो, उतना जुर्माना लगाया जा सकता है।

इस कानून के अस्तित्व में आने के बाद इन नोटों पर सरकार और रिज़र्व बैंक का देनदारी दायित्व भी समाप्त हो गया है।

रिज़र्व बैंक का वित्तीय साक्षरता सप्ताह - 5 से 9 जून 2017

रिज़र्व बैंक ने बैंकों के कामकाज को लेकर किसी प्रकार की शिकायत और डिजिटल लेन-देन के तौर-तरीकों समेत अन्य वित्तीय जानकारियों के प्रचार-प्रसार के लिए वित्तीय साक्षरता अभियान की शुरुआत की। यह अभियान 5 से 9 जून 2017 तक देशभर में चलाया गया।

वित्तीय साक्षरता सप्ताह में चार मुख्य विषयों पर ध्यान केंद्रित किया गया। इनमें पहला, अपने ग्राहक को जानिये की आसान प्रक्रिया के बारे में बताया गया। दूसरा, बैंक से कर्ज लेने और उसे चुकाने के बारे में जरूरी सलाह दी गई। तीसरा, बैंक

ग्राहक को यदि कोई शिकायत है तो उसे बैंक अथवा बैंकिंग लोकपाल में कैसे दर्ज किया जाएगा - इसकी जानकारी से अवगत कराया गया और चौथा विषय डिजिटल लेनदेन (यूपीआई और *99#) के बारे में था।

इसके अलावा वित्तीय साक्षरता सप्ताह के दौरान वित्तीय साक्षरता के बारे में तैयार संदेशों को बैंक शाखाओं में पोस्टरों के जरिये प्रदर्शित किया गया। बैंकों के एटीएम स्क्रीन और बैंकों की वेबसाइट पर भी इन विषयों से संबंधित जरूरी सुझाव एवं जानकारी को प्रसारित किया गया। रिज़र्व बैंक द्वारा किसानों, लघु उद्यमियों, स्कूल के बच्चों, स्वयं सहायता समूहों और वरिष्ठ नागरिकों के लिए भी उनकी जरूरतों के अनुरूप वित्तीय साक्षरता सामग्री तैयार करवाई गई।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

के स्वामित्व और अन्य ब्यौरों का विवरण फॉर्म IV

1.	प्रकाशन का स्थान	:	मुंबई
2.	प्रकाशन की अवधि	:	तिमाही
3.	संपादक, प्रकाशक का नाम	:	डॉ. रमाकांत गुप्ता
	राष्ट्रीयता	:	भारतीय
	पता	:	भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी 9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051
4.	उन व्यक्तियों के नाम और पते जो इस पत्रिका के मालिक हैं	:	भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, बांद्रा कुर्ला संकुल, मुंबई - 400 051

मैं, डॉ. रमाकांत गुप्ता, एतद्वारा यह घोषणा करता हूँ कि उपर्युक्त विवरण मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सही है।

दिनांक : 31 मार्च 2017

ह./-
डॉ. रमाकांत गुप्ता
प्रकाशक

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 उसमें 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, 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।
 - ङ. 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 न्यूनतम 5 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।
 - ख. वह कागज 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 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 / मोबाइल नंबर 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 फार्म

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 (यदि पहले से सदस्य हैं) _____

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

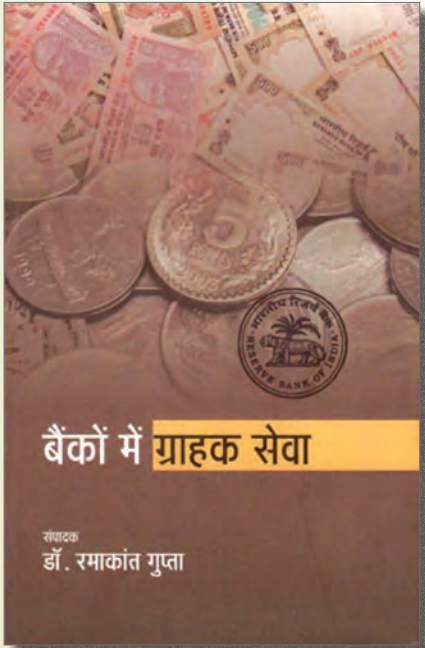
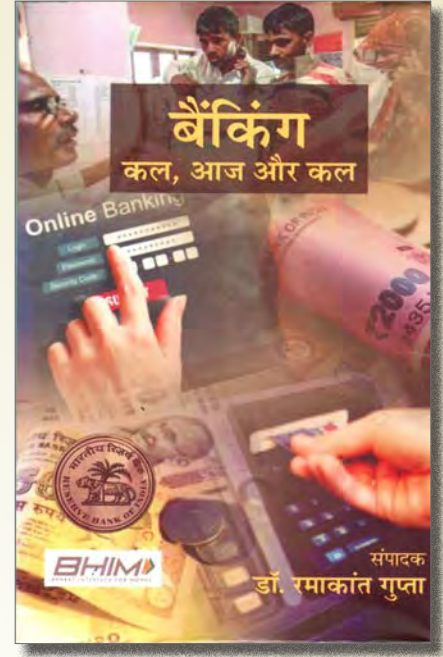
(हस्ताक्षर)

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित
नवीनतम हिंदी पुस्तक

‘बैंकिंग कल, आज और कल’

मूल्य : 300/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता -
मै. आधार प्रकाशन प्रा.लि.
एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16
पंचकूला - 134 113
(हरियाणा)



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित
नवीनतम हिंदी पुस्तक

‘बैंकों में ग्राहक सेवा’

मूल्य : 500/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता -
मै. आधार प्रकाशन प्रा.लि.
एस.सी.एफ. 267, सेक्टर 16
पंचकूला - 134 113
(हरियाणा)

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के विशेषांक में प्रकाशित आलेखों में से तीन सर्वश्रेष्ठ आलेखों के लिए मानदेय योजना की शुरुआत

जैसा कि हमारे सुधी लेखकों/पाठकों को ज्ञात है कि बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन बैंकिंग जगत का एक माल व्यावसायिक जर्नल है जिसका प्रकाशन भारतीय रिज़र्व बैंक के राजभाषा विभाग द्वारा बैंकिंग विषयों पर हिंदी में किया जाता है। इसमें प्रकाशित सभी आलेखों को मानदेय देने का प्रावधान भी है।

हाल ही में संपादक मंडल ने यह निर्णय लिया है कि इस नियमित मानदेय के अलावा बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के विशेषांक में प्रकाशित तीन उत्कृष्ट आलेखों को पुरस्कृत किया जाए। इस हेतु प्रथम, द्वितीय तथा तृतीय स्थान प्राप्त आलेखों को क्रमशः 10,000/-, 7,500/- तथा 5,000/- रुपये मानदेय देने का प्रावधान किया गया है। इन तीन सर्वश्रेष्ठ आलेखों हेतु मानदेय योजना बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के विशेषांक में प्रकाशित आलेखों पर लागू है जिसका प्रकाशन वर्ष में एक बार किसी एक विशेष विषय पर अक्टूबर-दिसंबर अंक में किया जाता है।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन में प्रकाशित आलेखों के मानदेय में वृद्धि

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन अखिल भारतीय स्तर पर एक ऐसा व्यावसायिक जर्नल है जिसका वितरण देश के कोने-कोने में होता है। हिंदी में बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर मौलिक सामग्री उपलब्ध कराना इस पत्रिका का मुख्य ध्येय है। इसके लेखक बैंकों, वित्तीय संस्थाओं के कार्मिकों के अलावा आम नागरिक भी हैं। पत्रिका के समय पर प्रकाशन होने में लेखकों का योगदान सराहनीय रहा है।

लेखकों हेतु पत्रिका में प्रकाशित आलेखों के लिए मानदेय का प्रावधान काफी समय से चला आ रहा है। संपादक मंडल की हाल में हुई बैठक में इस मानदेय में वृद्धि करने का निर्णय लिया गया है। मानदेय राशि की बढ़ी हुई दरें निम्न हैं -

क्र. सं.	विषयवस्तु	मानदेय राशि (रुपये)
1.	(क) प्रति मुद्रित पृष्ठ तथा (ख) संपूर्ण आलेख पर दी जाने वाली अधिकतम राशि (चार पृष्ठ या अधिक)	1000/- 4000/-
2.	पुस्तक समीक्षा हेतु दिए जाने वाले मानदेय की राशि	1600/-
3.	साक्षात्कार हेतु दिए जाने वाले मानदेय की राशि	1600/-