



# बैंकिंग

## चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल





# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## विषय सूची

संपादक मंडल		1
संपादकीय		2
अनुचिंतन		4
● मोबाइल बैंकिंग- एक क्रांति	विनोद कुमार चावला	6
● ई-बैंकिंग- सुविधाएं, समस्याएं एवं जोखिम	मुदिता गुप्ता	10
● कृषि एवं ग्रामीण विकास - एक नया मॉडल	प्रह्लाद सबनानी	17
● मुद्रास्फीति प्रबंधन और अर्थव्यवस्था	अंशुप्रिया अग्रवाल	22
● भारत में खाद्य मुद्रास्फीति: कारण, आयाम एवं समाधान	डॉ. राजीव कुमार सिन्हा	25
● इतिहास के पन्नों से	सावित्री सिंह	29
● अधिकारों का प्रत्यायोजन	डॉ. रमाकांत शर्मा	33
● वित्तीय आयोजना	जे. एस.के. रावत	43
● सार्वजनिक क्षेत्र में बैंकिंग की चुनौतियां	निधि चौधरी	49
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	53
● पुस्तक समीक्षा	ऋतु शर्मा	57
● लेखकों से/पाठकों से		59
● सदस्यता नवीकरण फार्म		60



## संपादक-मंडल

### प्रबंध संपादक

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

### सदस्य

**डॉ. शरद कुमार**  
परामर्शदाता, सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### के. सी. मिश्रा

महाप्रबंधक एवं संकाय सदस्य  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

### एम. एल. महाजन

महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### एस. सी. झंवर

महाप्रबंधक  
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

### एम. वी. अशोकन

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### सूरज प्रकाश

उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### डॉ. गजेन्द्र कुमार

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

### डॉ. हरियश राय

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

### अरुण श्रीवास्तव

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

### कार्यकारी संपादक

#### सावित्री सिंह

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### सदस्य सचिव

#### के.सी. मालपानी

प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

## संपादकीय कार्यालय

### भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग  
केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस  
वरली, मुंबई - 400 018

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

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

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

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर

## संपादकीय

नास्ति रागसमं दुःखं  
नास्ति त्यागसमं सुखम्।

### चिन्तन

चाणक्य नीति भारतीय साहित्य का एक विशिष्ट ग्रंथरत्न है, जिसका प्रचार मानव जीवन के सुधार के लिए तथा शासकों की नीति शिक्षा के लिए भारत में व्यापक रूप से होता रहा है। चाणक्य नीति के उक्त श्लोक में संसार में 'त्याग' को सबसे बड़ा सुख माना गया है और 'राग' को सबसे बड़ा दुःख। कहा भी गया है – 'त्यागः भोगश्च नाशश्च वित्तस्य तृतीयो गतिः' इस प्रकार वित्त का सर्वोत्तम उपयोग भी त्याग ही है। इस देश की इसी महान संस्कृति के कारण प्राचीनकाल में आर्थिक उन्नति के शिखर पर होने के बावजूद देश में कोई दुःखी नहीं रहा क्योंकि वित्त का उपयोग मानव कल्याण के लिए किया जाता था, अपने भोग के लिए उसका संचय नहीं किया जाता था।

इतने सारे संघर्षों के बाद आज पुनः उसी त्याग के महत्व को स्वीकार किया जाने लगा है। आज 'सामाजिक न्याय के साथ वृद्धि', की ही बात नहीं की जा रही है, कंपनियों के 'सामाजिक दायित्व' की भी बात हो रही है तथा इसे अधिदेशात्मक बनाने की चर्चा की जा रही है। इससे भी अधिक, विश्व के बड़े-बड़े उद्योगपति अपनी संपत्ति का बड़ा हिस्सा मानव कल्याण में लगाने लगे हैं।

चिर-शांति के लिए हर मानव जाति 'सभ्यता' (अर्थात् वैज्ञानिक उन्नति) और 'संस्कृति' (अर्थात् आध्यात्मिक उन्नति) को साथ लेकर चलती है। इसीलिए भारत में, जहां नगरों में वैज्ञानिक उन्नति होती रही, वहीं तपोवनों में संस्कृति फलती-फूलती रही। तीनों प्रकार की शांति - आध्यात्मिक, आधिदैविक और आधिभौतिक - से ही जनकल्याण संभव है। आध्यात्मिक शांति व्यक्ति-विशेष के सुसंस्कृत विचारों पर निर्भर होती है, परंतु आधिदैविक और आधिभौतिक शांति में समाज का बड़ा योगदान रहता है। भयंकर अग्निकांड, तूफान, अनावृष्टि आदि के कारण उत्पन्न दुःखों से निवृत्ति ही आधिदैविक शांति है। यदि आधुनिक वित्तीय प्रणाली को देखें, तो बीमा संस्कृति उसी प्रकार की शांति को लक्षित कर जन्मी है। बीमा - चाहे जीवन बीमा हो या माल बीमा - कराकर व्यक्ति आधिदैविक अनिश्चितताओं से निवृत्त हो जाता है। शासकीय एवं सामाजिक निरंकुशता के कारण उत्पन्न राष्ट्रीय अथवा अंतरराष्ट्रीय असमानता एवं अव्यवस्था संबंधी दुःखों से निवृत्ति आधिभौतिक शांति है। वित्तीय जगत में इसी लक्ष्य से गरीबी निवारण को लक्षित करके योजनाएं बनायी जाती हैं तथा 'सामाजिक न्याय', 'वित्तीय समावेशन' आदि का लक्ष्य यही आधिभौतिक शांति है। आधिभौतिक शांति के लिए जरूरी है कि सभी की दैनंदिन आवश्यकताएं अवश्य पूरी हों। कृषि की प्रगति, महंगाई पर नियंत्रण लाना एवं सामाजिक न्याय के साथ विकास इसकी पूर्वापेक्षा है। राष्ट्रकवि रामधारी सिंह 'दिनकर' ने इसी लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए कहा था "जब तक जन-जन का इस जग में भाग नहीं सम होगा, शांत न होगा कोलाहल संघर्ष नहीं कम होगा।" इस अंक में प्रस्तुत आलेख 'कृषि एवं

ग्रामीण विकास - एक नया माडल', 'मुद्रास्फीति प्रबंधन और अर्थव्यवस्था' तथा 'भारत में खाद्य मुद्रास्फीति : कारण, आयाम एवं समाधान' पाठकों को भारत की इसी महान संस्कृति से परिचित कराएंगे, वहीं दूसरी ओर 'वित्तीय आयोजना', 'ई-बैंकिंग' तथा 'मोबाइल बैंकिंग' जैसे आलेख वित्त के प्रबंधन की दिशा में मार्गदर्शन प्रदान करेंगे। 'अधिकारों का प्रत्यायोजन' में आधुनिक प्रबंधन का गुरुमंत्र निहित है। इतिहास के पन्नों में इस बार आपको देखने को मिलेगा केनरा बैंक के अतीत से वर्तमान तक का सफर। और अंत में, इस अंक से हमने वित्तीय जगत में आ रहे नित नये महत्वपूर्ण बदलावों की जानकारी को पाठकों तक पहुंचाने का प्रयास किया है, जिसकी परिणति आपको देखने को मिलेगी नये स्तंभ 'घूमता आईना' में। उम्मीद है, पाठकगण इसे पसंद करेंगे।

### अनुचिंतन

प्रश्न यह है कि इस सामाजिक शांति में भाषा की क्या भूमिका है। 'शब्द' को 'ब्रह्म' कहा गया है। जैसे भाषा के विकास के बिना वैज्ञानिक सभ्यता का विकास संभव नहीं है, वैसे ही जनभाषा के विकास के बिना उस वैज्ञानिक प्रगति के फल को आम जनता तक पहुंचाना संभव नहीं है।

इतिहास साक्षी है, जब तक प्रशासन की भाषा और आम जनता की भाषा एक रही, देश में 'रामराज्य' बना रहा। धीरे-धीरे जनता की भाषा बदलती गयी, पर प्रशासन ने उसकी परवाह नहीं की जनता पालि, प्राकृत, अपभ्रंश तथा आधुनिक भारतीय भाषाओं पर उतरती चली गयी, पर प्रशासन संस्कृत, फारसी और बाद में अंग्रेजी से चिपका रहा। परिणाम साफ दिखाई दिया - देश में अशांति बढ़ती गई।

जब आम जनता प्रशासन की भाषा नहीं समझ पाती, तो प्रशासन की अच्छी योजनाओं का फल भी उसे नहीं मिल पाता। माना कि जन-भाषाओं का जितना विकास होना था उतना नहीं हुआ, माना कि सरकारी योजनाओं का शत-प्रतिशत सही रूपांतरण जन-भाषाओं में नहीं किया जा सकता, फिर भी जन-भाषा से सीधा रिश्ता न रखने वाले सुशिक्षित लोग भी अब यह मानने लगे हैं कि जनता के लिए अभिप्रेत योजनाओं का उनकी भाषा में रूपांतरण जरूरी है, क्योंकि इससे प्रशासन और आम जनता के बीच की खाई काफी सीमा तक पाटी जा सकेगी और आधिदैविक एवं आधिभौतिक शांति लाने में मदद मिलेगी।

पत्रिका के पाठकों से अनुरोध है कि वे इस अंक के प्रति अपनी अनुक्रिया एवं बहुमूल्य सुझाव [ramakantgupta@rbi.org.in](mailto:ramakantgupta@rbi.org.in) और/अथवा [savitrisingh@rbi.org.in](mailto:savitrisingh@rbi.org.in) नामक ई-मेल पत्तों पर अथवा डाक से अवश्य प्रेषित करें, ताकि हम इस पत्रिका को उनकी जरूरतों के अधिक अनुकूल बना सकें।

सादर,

(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

## अनुचिंतन



‘बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन’ बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल पत्रिका का जनवरी-मार्च 2011 अंक प्राप्त हुआ। पत्रिका में उत्कृष्टता की परम्परा निभायी गयी है। अंक की साज-सज्जा आकर्षक है। रचनाएं जानकारी परक एवं उपयोगी हैं। संपादकीय ‘चिंतन-अनुचिंतन’ प्रभावशाली एवं विचारोत्तेजक है। बधाई।

शेष शुभ।

### ● श्याम सुंदर ‘सुमन’

बी-320, सुभाष नगर, भीलवाड़ा

आपकी लोकप्रिय तिमाही पत्रिका ‘बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन’ का जनवरी-मार्च 2011 अंक हाल ही में प्राप्त हुआ। पत्रिका भेजने के लिए धन्यवाद। पत्रिका में इतिहास के पन्नों में कार्पोरेशन बैंक का इतिहास, जिसका प्रस्तुतीकरण सावित्री सिंह जी ने किया, पढ़कर काफी अच्छा लगा। पत्रिका पूरी तरह से पठन करने योग्य है।

धन्यवाद।

### ● शिवमंगल चव्हाण

यशोदा नगर नं. 1, अमरावती

अपने एक परिचित से बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का जनवरी-मार्च 2011 अंक पढ़ने को मिला। सर्वप्रथम तो सम्पादकीय इतना हृदयस्पर्शी लगा कि वर्णन को शब्द नहीं मिल रहे हैं। हिन्दी के प्रति जिस चिन्तन के सरोकार इसमें अनुभव हुए, वे हम सब में होने चाहिए। हिन्दी संप्रेषण का सहज साधन होने के साथ-साथ हमारे स्वाभिमान, हमारे गौरव की प्रतीक होकर वैश्विक समुदाय में हमारी पहचान भी है और यह हम पर निर्भर करता है कि हम दूसरे की पहचान के खोल को ओढ़कर बैठ जायें या अपनी पहचान को सम्मान दिलवाने में जुट जायें। अपनी मातृभाषा/राष्ट्रभाषा के प्रति समर्पित होना भी हमारा कर्तव्य है विशेषकर उनके लिए तो यह और भी महत्वपूर्ण है जिनको माँ सरस्वती ने विशेष स्नेह देते हुए हाथों में कलम थमा दी है।

पत्रिका में संकलित लेख ‘महिलाओं के विकास में सहायक-स्वयं सहायता समूह’ अपने आप में एक सम्पूर्ण लेख है जिसमें महिलाओं के स्वयं सहायता समूहों विषयक गहन विश्लेषण के उपरान्त सभी पहलुओं पर दृष्टिपात किया गया है। ‘व्यवसाय विकास में ग्राहक संतुष्टि का महत्व’ लेख वास्तविकता के करीब लगा। ‘बैंकिंग एवं सकारात्मक सोच’ भी प्रेरक लगा। ‘कार्पोरेशन बैंक’ का इतिहास जानकर अच्छा लगा। ‘इधर-उधर से’ भी ज्ञानवर्धक रहा। ‘खुदरा बैंकिंग ऋणों में जोखिम तथा उसे कम करने के उपाय’ भी सामयिक व शिक्षाप्रद लगा। ‘शिक्षा-ऋण - विकास में साधक या बाधक’ में सही मुद्दा उठाया गया है। उन्हीं युवाओं को यह ऋण देना चाहिए जिसे इनकी जरूरत है। युवाओं को इसका दुरुपयोग करते देखा और सुना गया है जिस पर अवश्य ही सरकार और बैंकिंग दोनों को ही ध्यान देना होगा। ‘त्वरित ग्रामीण विकास-2000’ समय की मांग के अनुरूप है क्योंकि गाँव के विकास में ही भारत का विकास निहित है।

मुझे आपसे सादर शिकायत है कि आप पत्रिका तो मुझे भिजवाते नहीं। यही कारण रहा कि कुछ लेख तो मैं पढ़ नहीं पायी। जो लेख पढ़ सकी उनके बारे में लिख दिया। मेरा सुझाव तो यही है कि लेखों को आकार में थोड़ा छोटा रखें, इससे सामग्री अधिक होगी तथा विषय की विविधता भी बढ़ेगी। साक्षात्कार स्तम्भ भी प्रेरक होता था, इस बार नहीं मिला तो निराशा हुई।

कुल मिलाकर अंक शिक्षाप्रद एवं प्रेरक होने के कारण संग्रहणीय है। हिन्दी के प्रति हृदय से जुटे हुए सभी सुधीजन साधुवाद के पात्र हैं।

### ● आशा खत्री

सहायक (लिपिक)

हरियाणा ग्रामीण बैंक, रोहतक

(आपका नाम हमने डाक सूची में शामिल कर लिया है।

आगे से पत्रिका आपको मिलने लगेगी)

आपके कार्यालय द्वारा प्रेषित त्रैमासिक हिन्दी पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के वर्ष 23 अंक 2 (जनवरी-मार्च,

2011) की प्रतियां प्राप्त हो गई हैं। धन्यवाद। इस अंक में डॉ. रमाकांत गुप्ता का संपादकीय अत्यंत विचारोत्तेजक लगा। श्रीमती सावित्री सिंह द्वारा पारिभाषिक शब्दों की जो विस्तृत व्याख्या दी गई है, वह रोचक ही नहीं, मनोरंजक भी है। सभी निबंध ज्ञानवर्धक हैं और उनके लेखकों की प्रशंसा की जानी चाहिए। लेकिन एक खास बात जो महसूस हुई है वह यह है कि किसी भी निबंध की भाषा बोझिल नहीं है। इसका अर्थ है कि अब निबंधों के चयन में भाषा की सहजता और सरलता को अधिक महत्व दिया जा रहा है, जो एक शुभ संकेत है। अंग्रेजी की सामग्री से मशीनी ढंग का अनुवाद करके हिंदी में निबंध श्रृंखलाएं लिखना आज कई लोगों का प्रिय शगल बन गया है। ऐसे में आपकी इस संपादकीय सूझ-बूझ से निश्चय ही हिंदी के प्रसार कार्य को तीव्र गति और सही दिशा मिलेगी।

कुल मिलाकर पत्रिका के इस अंक की सामग्री हमेशा की तरह सूचनाप्रद एवं ज्ञानवर्धक रही।

● डॉ. सुधीर साहु  
प्रबंधक, राजभाषा विभाग  
यूको बैंक, राँची

आपके कार्यालय की सुन्दर और प्रतिष्ठित पत्रिका 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का जनवरी-मार्च, 2011 अंक मिला। धन्यवाद।

इस अंक का मुद्रण और साज-सज्जा आकर्षक तथा सुरुचिपूर्ण है ही, संकलित सामग्री भी अत्यंत रोचक और ज्ञानवर्धक लगी। आपका सम्पादकीय प्रभावित करता है। मैं भी सहमत हूँ कि सम्पादक मण्डल ने इस पत्रिका को उपयोगी बनाने का पूरा प्रयास किया है। श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव का लेख 'प्रशिक्षण: आवश्यकता, उपयोगिता एवं मूल्यांकन', तथा सरजीत सिंह का लेख 'व्यवसाय विकास में ग्राहक संतुष्टि का महत्व', मुझे विशेष रूप से अच्छे लगे।

आशा है कि आप यह पत्रिका मुझे भविष्य में नियमित रूप से भिजवाते रहेंगे। शुभ कामनाओं सहित,

● कृष्ण कुमार ग्रोवर  
पूर्व सचिव  
संसदीय राजभाषा समिति, दिल्ली

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन जनवरी-मार्च, 2011 की प्रति मुझे देखने को मिली। पढ़कर मन प्रफुल्लित हो उठा। विशेषकर संपादकीय डॉ. रमाकांत जी गुप्ता द्वारा लिखा चिंतन-अनुचिंतन "ईशोपनिषद्" का पहला मंत्र :

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

इसी प्रकार यदि ऐसा "ज्ञानगत" साहित्य ज्ञानार्जन के लिए "संपादक मंडल" द्वारा प्राप्त होता रहेगा, तो वास्तव में भारत एक सोने की चिड़िया बनकर रहेगा एवं विश्व हिन्दुत्व की भावना जागृत होगी।

मुझे भी ऐसा साहित्य पढ़ने में बड़ा आनंद आता है तथा मैं हिन्दी भाषा के प्रति भाव विभोर हो जाता हूँ। हिन्दी में ऐसे अनेक ज्ञान के हीरे पड़े हैं जिन्हें ढूँढ निकालने का प्रयास संपादक मंडल कर रहा है। कृपया मुझे भी 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' की प्रति पृष्ठांकित पते पर भेजते रहने का कष्ट करें। मैं संपादक मंडल का अत्यन्त आभारी रहूँगा।

● चैनशंकर तिवारी  
तिवारी सदन  
गोल चौराहा, मंदसौर (म.प्र.)

बैंकिंग जगत की सर्वश्रेष्ठ पत्रिका "बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन" का अंक जनवरी-मार्च 2011 हमें प्राप्त हुआ, जिससे बड़ा हर्ष हुआ। इस पत्रिका के आवरण पृष्ठ पर डा. उदय कुमार द्वारा बनाया गया रूपए का चिन्ह '₹' बड़ा अच्छा लगा एवं साथ ही साथ "इतिहास के पन्नों से" श्री सावित्री सिंह जी का कार्पोरेशन बैंक के बारे में रोचक जानकारी पर लिखा गया लेख बड़ा ही प्रशंसनीय है तथा साथ ही साथ श्री जसवंत लाल गुप्ता जी का 'शिक्षा ऋण विकास में साधक या बाधक' बड़ा ही महत्वपूर्ण लेख था। अन्य आलेख भी बड़े प्रशंसनीय थे।

अब मुझे बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन के अगले अंक का बेसब्री से इन्तजार है।

● अशीष कुमार गुप्ता  
विद्यार्थी परिवार, स्टेशन रोड  
मऊ आइमा, इलाहाबाद

## मोबाइल बैंकिंग - एक क्रान्ति

● विनोद कुमार चावला\*

पिछले एक दशक के दौरान सूचना तकनीक क्रान्ति के चलते पूरा विश्व अंगुलियों पर सिमट गया है। इंटरनेट के माध्यम से विश्व एक गांव में तब्दील हो गया है। सुदूर अमेरिका, अफ्रीका, फ्रांस से लेकर विश्व के दूरदराज गांव, शहर और कस्बे की खबर अब आप अपने घर में बैठकर ही पा जाते हैं। चिट्ठियां लिखना क्रमशः बंद होने लगा है। लोग अपने कम्प्यूटर के जरिए सूचना का आदान-प्रदान कर रहे हैं। कम्प्यूटर के बाद आई मोबाइल क्रान्ति-एक अदना सा पाकेट फोन, जिसके द्वारा आप अपने किसी भी इष्टजन से घंटों बात-चीत कर सकते हैं चाहे वह कितने ही किलोमीटर दूर क्यों न बैठा हो। कम्प्यूटर की लागत को ध्यान में रखते हुए मोबाइल को ही एक मिनी कम्प्यूटर में ढाल दिया गया है जो बनिस्पत कम्प्यूटर से सस्ता है और कम्प्यूटर के सारे लक्षण इसमें उपलब्ध हैं। अपने देश में कम्प्यूटर पर इंटरनेट की सुविधा, अपेक्षाकृत रूप से महंगी होने के कारण, शहरी और अर्धशहरी क्षेत्र तक ही सीमित है जबकि मोबाइल अब गांव-गाँव के किसानों की चौपाल तक पहुंच चुका है।

इंटरनेट के बढ़ते प्रभाव को ध्यान में रखते हुए बैंकों ने नेट बैंकिंग शुरू की और अब तो कोर बैंकिंग के माध्यम से आप देश के किसी भी कोने में बैठकर अपने खाते में लेन-देन कर सकते हैं। एटीएम से आप किसी भी समय धनराशि निकाल सकते हैं। बैंकों ने सूचना तकनीक के हर पहलू का विश्लेषण करने पर पाया कि अब बैंकिंग परिसेवा को कोर बैंकिंग के अगले चरण में ले जाना होगा ताकि यह सुविधा उन लोगों तक भी पहुंचे जिनके पास बैंकों की कोई भी शाखा नहीं है। वित्तीय समावेशन की इस अवधारणा में मोबाइल एक महत्वपूर्ण अस्त्र के रूप में हमारे पास उपलब्ध है।

एक रिपोर्ट के अनुसार अप्रैल 2010 के अंत तक देश की आधी जनसंख्या (60 करोड़) के पास मोबाइल फोन मौजूद है जोकि 2014 तक 100 करोड़ के आसपास पहुंच जाएगा। रिपोर्ट में यह भी कहा गया है कि देश की आबादी का लगभग 40 प्रतिशत हिस्सा ही प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में बैंकों से जुड़ा हुआ है। इससे यह तो साबित होता ही है कि बैंक के अधिकतर ग्राहकों के पास मोबाइल सम्पर्क उपलब्ध है।

एक रिपोर्ट के अनुसार अप्रैल 2010 के अंत तक देश की आधी जनसंख्या (60 करोड़) के पास मोबाइल फोन मौजूद है जोकि 2014 तक 100 करोड़ के आसपास पहुंच जाएगा। रिपोर्ट में यह भी कहा गया है कि देश की आबादी का लगभग 40 प्रतिशत हिस्सा ही प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में बैंकों से जुड़ा हुआ है। इससे यह तो साबित होता ही है कि बैंक के अधिकतर ग्राहकों के पास मोबाइल सम्पर्क उपलब्ध है। अतएव वित्तीय सेवा-प्रदाताओं के लिए मोबाइल एक अचूक अवसर के रूप में मौजूद है जिसके माध्यम से वे प्रत्येक ग्राहक तक आसानी से पहुंच सकते हैं। यह पहुंच इंटरनेट बैंकिंग से ज्यादा प्रभावी और तत्काल होती है क्योंकि इंटरनेट बैंकिंग के लिए एक अदद कम्प्यूटर और इंटरनेट सम्पर्क की आवश्यकता पड़ती है जबकि मोबाइल नेटवर्क के तहत सूचना का आदान-प्रदान अपेक्षाकृत रूप से कम खर्चीला होता है।

मोबाइल की इस सुलभ उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए बैंकों ने भी अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिए मोबाइल को माध्यम बनाना शुरू कर दिया है। वस्तुतः मोबाइल बैंकिंग “अभी और यहां” की तत्काल बैंकिंग की आधुनिकतम अवधारणा है जिससे एक ग्राहक किसी भी स्थान पर तुरंत बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त कर सकता है। मोबाइल बैंकिंग का सामान्य सा अर्थ यह हुआ कि आपका बैंक खाता हमेशा आपके साथ गतिमान रहता है। आज की भागती-दौड़ती जिंदगी में मोबाइल बैंकिंग आपकी दिक्कतों को कम करने में मददगार साबित हो रही है खासकर कारोबारियों के लिए तो यह बहुत जरूरी है। किसी भी व्यवसायी को अगर बैंक जाकर ही अपना सारा लेन-देन करना पड़े तो उसका आधा दिन यूं ही खराब हो जाएगा। दिनभर के व्यस्त कार्यक्रम के दौरान आप कहीं भी खड़े होकर मोबाइल बैंकिंग का लाभ

\* महाप्रबंधक एवं प्राचार्य, इलाहाबाद बैंक स्टाफ कॉलेज, 1-ए, रोनाल्डसे रोड, अलीपुर, कोलकाता - 700027



उठा सकते हैं। मोबाइल एक सशक्त वैकल्पिक आपूर्ति चैनल के रूप में हमारे सामने मौजूद है। कुछ बैंकों ने बहुत पहले से ही मोबाइल के द्वारा सूचना आधारित सेवाएं देनी प्रारम्भ कर दी थीं। इन सेवाओं के अंतर्गत खाते में उपलब्ध शेष धनराशि, लेन-देन की सूचना, चेक भुगतान रोकने संबंधी जानकारी, निकटतम एटीएम/बैंक शाखा की सूचना इत्यादि शामिल हैं। ये सूचनाएं मोबाइल बैंकिंग के ही एक छोटे से हिस्से एसएमएस बैंकिंग के रूप में प्रदान की जाती हैं। मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग क्षेत्र में आज की तारीख में बहुत ज्यादा मांग वाली सेवा है। यह सेवा भविष्य में क्रेडिट और डेबिट कार्ड प्रणाली का स्थान लेने वाली है।

एसएमएस के द्वारा बैंकिंग सूचना आदान-प्रदान के बाद बैंकों ने मोबाइल के माध्यम से धनराशि के अंतरण और विभिन्न बिलों के भुगतान की सुविधाएं देना प्रारम्भ कर दिया है। पहले एक ही बैंक में विभिन्न खातों में फिर आरटीजीएस/एनआईएफटी की तरह दूसरे बैंकों के खातों में भी धनराशि के अंतरण की ओर पहल शुरू हो गई है। सूचना प्रौद्योगिकी की इस नई तकनीक के मद्देनजर भारतीय रिज़र्व बैंक ने मोबाइल परिसेवा के लिए परिचालनगत दिशानिर्देश लागू किए हैं, जिनमें से कतिपय महत्वपूर्ण बिन्दु निम्नानुसार हैं:-

- केवल उन लाइसेंस-प्राप्त बैंकों को ही मोबाइल बैंकिंग सुविधा की अनुमति दी जाएगी, जो भारत में बैंकिंग कारोबार से जुड़े हैं।
- यह सुविधा केवल बैंकों के ग्राहक ही पा सकते हैं।
- इस सुविधा का लाभ देश की भौगोलिक सीमा के अंदर ही लिया जा सकता है तथा समस्त प्रकार का लेन-देन भारतीय रुपए में ही किया जा सकता है।
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के 'कम्प्यूटर एवं दूरसंचार जोखिम तथा नियंत्रण' और 'अपने ग्राहक को जानिए' संबंधी परिपत्रों का अनुपालन करना आवश्यक है।
- यह सुविधा केवल वे बैंक ही ले सकते हैं जिनमें कोर बैंकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) लागू हो चुका है।
- कोई भी ग्राहक एक दिन में केवल ₹ 5000.00 की धनराशि का अंतरण कर सकता है तथा ₹ 10000.00

तक की राशि का सामान खरीद सकता है।

- मोबाइल बैंकिंग सुविधा के लिए भी बैंकों को 'एसटीआर' रिपोर्ट प्रस्तुत करनी होगी।
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा के लिए ग्राहक का पंजीकरण आवश्यक है तथा पंजीकरण के पश्चात ग्राहक को इस सेवा की शर्तों से अवगत कराना जरूरी है।
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा तथा इसके परिचालनगत व्यवसाय में सूचनाओं की सुरक्षा के लिए प्रयुक्त तकनीक बहुत ही सुरक्षित होनी चाहिए ताकि ग्राहक विश्वस्त तरीके से अपने खाते में लेन-देन कर सके।
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का अनुमोदन आवश्यक है।

### मोबाइल बैंकिंग एवं मोबाइल भुगतान के लाभ

आज के समय में मोबाइल बैंकिंग एवं मोबाइल भुगतान की अपरिहार्यता को अस्वीकार नहीं किया जा सकता। ग्राहक अब अपने डेस्कटाप कम्प्यूटर या लैपटाप से कहीं ज्यादा अपने मोबाइल पर भरोसा करते हैं। दरअसल, मोबाइल ने ग्राहक की जेब में घर की चाबी और बटुए के साथ अपनी एक भरोसेमंद जगह बना ली है। इस भरोसे की जगह पर ही वित्तीय सेवा-प्रदाताओं की नजर है और ग्राहक भी चाहता है कि वह जहां चाहे जब चाहे वित्तीय सेवा पाए। एक ही छत तले बैंकिंग की अवधारणा एक ही जेब में समस्त बैंकिंग तक सिमट आई है। संक्षेप में मोबाइल बैंकिंग के लाभ निम्नानुसार हैं :-

#### (क) ग्राहक के स्तर पर

- ग्राहक कहीं से एवं किसी भी समय मोबाइल के जरिए अपने बैंक खाते में से धनराशि का अंतरण एवं संप्रेषण आसानी से कर सकता है।
- विभिन्न बिलों का भुगतान करने की सुविधा मोबाइल के माध्यम से उपलब्ध है।
- अपने खाते में बैलेस का पता लगाने के लिए ग्राहक को केवल मोबाइल फोन का एक बटन दबाने भर की आवश्यकता है।
- ग्राहक मोबाइल के जरिए अपने निकटतम बैंक की शाखा

और एटीएम का पता लगा सकता है।

- म्यूच्युअल फंड निवेश, ऑनलाइन शेयर कारोबार किए जाने की सुविधा भी ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग द्वारा उपलब्ध है।

### (ख) वित्तीय सेवा-प्रदाताओं के स्तर पर

- मोबाइल बैंकिंग सुविधा के चलते बैंक अपने ग्राहकों की संख्या में अभूतपूर्व वृद्धि कर सकता है एवं उत्कृष्ट सेवा के द्वारा उन्हें बांधे रख सकता है।
- बैंकों द्वारा दूर-दराज के इलाकों में, जहां बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना संभव नहीं है वहां भी इन सेवाओं का प्रसार मोबाइल के माध्यम से किया जा सकता है।
- मोबाइल बैंकिंग सुविधा के कारण बैंकों के परिचालनगत खर्च में कमी लाई जा सकती है। अतः मोबाइल सेवा अवश्य ही किफायती है।
- मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के प्रचार एवं प्रसार से करेंसी नोट (रुपए) के प्रयोग एवं व्यवहार में कमी लाई जा सकती है जिससे नकली नोटों के प्रयोग को प्रभावी रूप से रोका जा सकता है। इससे करेंसी के संचालन संबंधी खर्चों एवं जोखिम में भी कमी की जा सकती है।
- मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के प्रसार से बैंकों में ग्राहकों की भीड़ कम होने लगेगी जिससे बैंक अपने उत्पादों के विपणन, ऋण वसूली के लिए अनुप्रवर्तन कार्रवाई एवं समग्र रूप से व्यवसाय बढ़ाने पर अपना ध्यान केन्द्रित कर सकते हैं।

### मोबाइल बैंकिंग सुविधा के नुकसान

जहां एक ओर मोबाइल बैंकिंग सुविधा आम ग्राहक के लिए त्वरित सुविधाओं का पिटारा ले कर आई है, वहीं इस सुविधा के नुकसान भी हैं, जिनमें प्रमुख हैं :

### (क) ग्राहक के स्तर पर

- मोबाइल बैंकिंग के परिप्रेक्ष्य में ग्राहकों में आवश्यक आत्मविश्वास की कमी है जिसे दूर करने के लिए बैंकों को वित्तीय साक्षरता पर बल देने की आवश्यकता है।

- वित्तीय साक्षरता के अभाव में ग्राहकों के बैंक खातों की सुरक्षा एवं तत्संबंधी धोखाधड़ी का जोखिम भी बना रहता है।
- ग्राहक के हाथ में बैंकिंग होने से कई बार ग्राहक अपने वित्त को नियंत्रित करने में असमर्थ रहता है।
- कई बार संवाद संप्रेषण की अस्पष्टता के कारण आम ग्राहक को लेन-देन करने में परेशानी का सामना करना पड़ सकता है।

उपर्युक्त समस्त नुकसान वित्तीय साक्षरता के माध्यम से दूर करना संभव है।

### (ख) वित्तीय सेवा-प्रदाताओं के स्तर पर

- जटिल चैनल प्रक्रिया में सामंजस्य नहीं होने के कारण कभी-कभी बैंक के माध्यम से लेन-देन प्रभावित हो सकते हैं।
- प्रारंभिक अवस्था में सूचनाओं को सही-सही रूप में डि-कोड न कर पाने के कारण लेन-देन प्रभावित हो सकता है, जिससे ग्राहक एवं बैंक दोनों को ही असुविधा का सामना करना पड़ सकता है।
- शहरी और अर्धशहरी ग्राहकों के लिए वैकल्पिक आपूर्ति चैनल जैसे कि इंटरनेट बैंकिंग एवं एटीएम की सुविधा उपलब्ध होने के कारण मोबाइल बैंकिंग सुविधा के प्रचार एवं प्रसार में अभी तक व्यापकता नहीं आ पाई है।
- मोबाइल बैंकिंग के कारण बैंक की शाखाओं का विस्तार सीमित हो जाने की संभावना है।

### मोबाइल बैंकिंग सुविधा की पद्धति

संक्षेप में यह जानना प्रासंगिक होगा कि मोबाइल के माध्यम से बैंकिंग लेन-देन की पद्धति क्या है तथा इसे कौन नियंत्रित करता है। अंतर बैंक मोबाइल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) के अधीन एक नई सेवा है जिसका उद्घाटन भारतीय रिज़र्व बैंक की उप गवर्नर श्रीमती श्यामला गोपीनाथ ने 22 नवम्बर 2010 को किया। एनपीसीआई को देश के 10 बड़े बैंक प्रमोट कर रहे हैं। इसका मूल उद्देश्य है - भारत में खुदरा भुगतान उपलब्ध कराने के लिए एक मानक परितंत्र विकसित करना।

आईएमपीएस मोबाइल आधारित बैंकों की भुगतान पद्धति है। भारत में घरेलू बैंकिंग लेन-देन के लिए इस आपूर्ति चैनल को सुरक्षित एवं चौबीस घण्टे सहज सुलभ भुगतान पद्धति के रूप में माना जा रहा है।

इस सेवा में एक ग्राहक मोबाइल भुगतान सेवा के अधीन किसी एक बैंक में मौजूद अपनी धनराशि का विप्रेषण मोबाइल के माध्यम से दूसरे किसी सदस्य बैंक के इच्छित ग्राहक के खाते में कर सकता है। इस सेवा को पाने के लिए किसी भी बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राधिकृत होना आवश्यक है तथा उसे आईएमपीएस की सदस्यता ग्रहण करनी होगी।

उक्त सेवा के अंतर्गत धनराशि पाने और भुगतान की प्रणाली संक्षेप में निम्नानुसार है :-

### धनराशि प्राप्त करने हेतु

- ग्राहक को बैंक में मौजूद अपने खाते को लिंक करने के लिए अपने मोबाइल नम्बर का पंजीकरण कराना होगा।
- ग्राहक को अपने बैंक से मोबाइल धनराशि अभिन्न सूचक (मोबाइल मनी आइडेंटिफायर अर्थात् एमएमआईडी) प्राप्त करना होगा।
- ग्राहक द्वारा धनराशि भेजनेवाले अर्थात् विप्रेषक को अपने मोबाइल नम्बर तथा एमएमआईडी से अवगत कराना होगा।
- मोबाइल नम्बर एवं एमएमआईडी का प्रयोग करते हुए विप्रेषक से धनराशि भेजने के लिए ग्राहक को अनुरोध करना होगा।
- विप्रेषक द्वारा धनराशि भेजने के पश्चात् जमा संबंधी पुष्टि के लिए प्राप्त एसएमएस की जांच करनी होगी।
- खाते में प्राप्त इस धनराशि का उपयोग ग्राहक अन्य किसी आपूर्ति चैनल/सेवा के लिए कर सकते हैं।

### धनराशि के भुगतान हेतु

- ग्राहक को बैंक में मौजूद अपने खाते को लिंक करने के

लिए अपने मोबाइल नम्बर का पंजीकरण कराना होगा।

- ग्राहक को अपने बैंक से मोबाइल धनराशि अभिन्न सूचक एमएमआईडी तथा मोबाइल बैंकिंग व्यक्तिगत अभिन्न सूचक संख्या (मोबाइल बैंकिंग पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नम्बर - एमपीआईएन) प्राप्त करना होगा।
- ग्राहक को अपने मोबाइल फोन में मोबाइल बैंकिंग सॉफ्टवेयर डाउनलोड कर सक्रिय करना होगा अथवा एसएमएस का प्रयोग करना होगा अथवा बैंक द्वारा असंरचित सहायक सेवा डाटा (अनस्ट्रक्चर्ड सप्लिमेंट्री सर्विस डाटा-यूएसएसडी) आधारित सॉफ्टवेयर का प्रयोग करना होगा।
- ग्राहक को हिताधिकारी (धनराशि पानेवाले) का मोबाइल नम्बर तथा एमएमआईडी प्राप्त करना होगा।
- ग्राहक को मोबाइल बैंकिंग सॉफ्टवेयर में मेनू विकल्पों का अनुसरण करते हुए या एसएमएस के माध्यम से - अनिवार्यतः बैंक के अनुदेशों को मानते हुए हिताधिकारी को धनराशि भेजनी होगी।
- ग्राहक को अपने खाते के नामे तथा हिताधिकारी के खाते में जमा संबंधी एसएमएस पुष्टि की जांच करनी होगी।

अब यह तय है कि करोड़ों की तादाद में उपलब्ध मोबाइल सम्पर्कों के माध्यम से अगली पीढ़ी (जेन-नेक्स्ट) के लिए बैंकिंग लेन-देन अंगुलियों पर होगा। इस सुविधा से बैंकों की शाखाएं कम होंगी, बैंकों के प्रशासनिक और परिचालनगत व्यय में कमी आएगी, शाखाओं में ग्राहकों की भीड़ कम होगी, न्यूनतम सेवा प्रभार के जरिए अधिकतम ग्राहक संतुष्टि दी जा सकेगी तथा सर्वोपरि वित्तीय समावेशन के जरिए देश की बहुसंख्यक आबादी को मोबाइल सुविधा के तहत बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराना संभव होगा। इस प्रकार मोबाइल बैंकिंग का उपयोग देश की आर्थिक उन्नति में एक महत्वपूर्ण कड़ी साबित होगा।

# ई-बैंकिंग-सुविधाएँ, समस्याएँ एवं जोखिम

विश्व में तेजी से हो रहे बदलाव, चाहे वो हमारे रहने के तरीके, काम करने के तरीके या फिर पढ़ाई लिखाई के तरीके में हों, में सूचना प्रौद्योगिकी का बहुत बड़ा हाथ है। प्रौद्योगिकी में तेजी से हो रहे बदलाव और तरक्की ने बिजनेस करने के तरीके को पूरी तरह बदल दिया है - विशेषतया कम्पनी और ग्राहक पारस्परिक क्रिया को। बैंकिंग उद्योग ग्राहकोन्मुख उद्योग है। ग्राहक को बेहतर सेवा और उत्पाद उपलब्ध कराना बैंकों का मुख्य उद्देश्य है और इसके लिए बैंकों ने हमेशा ही नई तकनीक को अपनाया है। इंटरनेट के इस्तेमाल ने पूरे विश्व में काम करने के तरीके को बदल दिया है। इंटरनेट ने भौगोलिक सीमाओं को खत्म कर दिया है। बैंकिंग क्षेत्र भी इंटरनेट के प्रभाव से अछूता नहीं है। प्रौद्योगिकी में तरक्की होने के कारण बैंकों में होने वाले जो कार्य पहले हस्तलिखित थे, अब कम्प्यूटर से किये जाते हैं। कम्प्यूटरीकरण की प्रक्रिया में बैंक व्यक्तिगत कम्प्यूटर कार्य प्रणाली से इंटरनेट तकनीक पर शिफ्ट हुए या दूसरे शब्दों में उन्होंने कोर बैंकिंग सोल्यूशन अपनाया। कोर बैंकिंग सर्विस में बैंक का ग्राहक उस बैंक की किसी भी शाखा में जाकर अपने खाते का परिचालन कर सकता है और ऐसा भी कह सकते हैं कि ग्राहक अब किसी एक शाखा का ग्राहक न होकर पूरे बैंक का ग्राहक बन जाता है। आज तेजी से बदलते वैश्विक परिवेश में जहाँ ग्राहक के पास समय की कमी है, अद्यतन प्रौद्योगिकी की वजह से केवल कोर बैंकिंग सोल्यूशन ही ग्राहक की आवश्यकता को पूरा नहीं करता बल्कि ऐसे में बैंकों के लिए यह आवश्यक हो जाता है कि बैंक ग्राहक के लिए न केवल नवीन तकनीक को अपनाये वरन् वैकल्पिक डिलिवरी चैनल को भी अपनाएँ, जिससे न केवल वे अपने वर्तमान ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करें वरन् बेहतर सेवा तथा नये-नये उत्पाद

*ई-बैंकिंग सुविधा बैंकों द्वारा अपने ग्राहक को प्रदान की जा रही अद्यतन तकनीक या सुविधा है जिसके द्वारा ग्राहक शाखा में गए बिना अपने खाते को बैंक की वेबसाइट या किसी अन्य वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप में कहीं से भी एक्सेस या परिचालित कर सकता है।*

ऑफर करके नये ग्राहक को आकर्षित कर सकें।

ई-बैंकिंग सुविधा बैंकों द्वारा अपने ग्राहक को प्रदान की जा रही अद्यतन तकनीक या सुविधा है जिसके द्वारा ग्राहक शाखा में गए बिना अपने खाते को बैंक की वेबसाइट या किसी अन्य वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक रूप में कहीं से भी एक्सेस या परिचालित कर सकता है।

बैंकों द्वारा ग्राहकों को दी जा रही ई-बैंकिंग सुविधा निम्न प्रकार की हो सकती है -

- **केवल सूचना व्यवस्था (Information only system):** इन्फॉर्मेशन ओनली सिस्टम बैंकों द्वारा दी जा रही ई-बैंकिंग सुविधा का मूल अथवा प्रथम स्तर है, जिसमें बैंकों के विभिन्न उत्पाद, ब्याज परिकलन इत्यादि की जानकारी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हो जाती है। इस प्रकार की ई-बैंकिंग सेवा में बैंक केवल ग्राहक को सूचना प्रदान करने के लिए वेबसाइट का प्रयोग करते हैं।
- **सामान्य संप्रेषण व्यवस्था (Simple Communicational system):** इस प्रकार की ई-बैंकिंग सुविधा में ग्राहक बैंक वेबसाइट का उपयोग कर बैंक के साथ इंटरैक्ट (interact) कर सकता है, लेकिन बैंक और ग्राहक का यह इंटरैक्शन सीमित होता है। ग्राहक बैंक से ई-मेल द्वारा जानकारी प्राप्त कर सकता है, ऋण के लिए ऑन लाइन अप्लाई कर सकता है, अपनी शिकायत को ऑन लाइन रजिस्टर्ड कर सकता है।
- **संपूर्णतः संव्यवहार व्यवस्था (Fully transactional system):** इस प्रकार की ई-बैंकिंग सुविधा में ऊपर दी

\* प्रबंधक (आई टी), यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, क्षेत्रीय कार्यालय, मेरठ

गई सुविधाओं के साथ-साथ ग्राहक अपने खाते का बैंक की वेबसाइट के द्वारा परिचालन कर सकता है। ग्राहक इलेक्ट्रॉनिकली फंड ट्रांसफर कर सकता है।

ई-बैंकिंग की शुरुआत ए.टी.एम. से हुई थी और आज ई-बैंकिंग में टेली बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, बिल भुगतान, नेट-बैंकिंग इत्यादि शामिल हैं, ई-बैंकिंग में वर्तमान में बैंकों द्वारा प्रयोग किये जा रहे उत्पाद निम्न हैं :

◉ **आटोमेटिड टेलर मशीन** : एटीएम मशीन द्वारा ग्राहक शाखा में गए बिना अपने खाते से राशि आहरित कर सकता है अथवा किसी भी समय अपने खाते की जानकारी प्राप्त कर सकता है। एक बैंक का ग्राहक राशि आहरित करने के लिए किसी दूसरे बैंक की एटीएम मशीन का भी इस्तेमाल कर सकता है। वर्तमान में भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमानुसार बचत खाताधारक किसी दूसरे बैंक के एटीएम को एक महीने में पाँच बार बिना किसी प्रभार के इस्तेमाल कर सकता है। पाँच से ज्यादा ट्रांजेक्शन के लिए बचत खाताधारक को हर ट्रांजेक्शन के लिए प्रभार का भुगतान करना पड़ता है। बचत खाता के अतिरिक्त अन्य किसी भी खाते के लिए किसी दूसरे बैंक के ए.टी.एम. का उपयोग करने पर प्रत्येक ट्रांजेक्शन के लिए प्रभार का भुगतान करना पड़ता है।

◉ **मोबाइल बैंकिंग** : वर्तमान में लगभग सभी बैंक मोबाइल बैंकिंग की सुविधा अपने ग्राहकों को उपलब्ध करा रहे हैं। मोबाइल बैंकिंग द्वारा बैंक अपने ग्राहकों को निम्न सुविधाएँ प्रदान करते हैं :-

- ◆ खाते में उपलब्ध शेषराशि की जानकारी
- ◆ एक खाते से दूसरे खाते में निधि का अंतरण
- ◆ बिल का भुगतान

बैंक ग्राहक किसी भी मोबाइल डिवाइस जैसे मोबाइल या पीबीए (PBA—personal digital assistant) का इस्तेमाल करके ऊपर दी गई सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं।

◉ **एसएमएस बैंकिंग** : एसएमएस बैंकिंग सेवा के द्वारा ग्राहक एसएमएस भेजकर कुछ चयनित बैंकिंग परिचालन कर सकते हैं। एसएमएस बैंकिंग सेवा में दो प्रकार के

एसएमएस होते हैं :-

◆ **पुल एसएमएस** : जब ग्राहक बैंक को अपने ट्रांजेक्शन को निष्पादित करने के लिए अनुरोध भेजता है तो वह पुल एसएमएस कहलाता है, जैसे खाते में शेषराशि की जानकारी। पुल एसएमएस एक 'टू वे ऐक्टिविटी' है, जिसमें ग्राहक बैंक को किसी ट्रांजेक्शन को निष्पादित करने के लिए एसएमएस भेजता है और बैंक फिर ग्राहक के अनुरोध को पूरा करने के लिये रिटर्न एसएमएस देता है।

◆ **पुश एसएमएस** : पुश एसएमएस का उपयोग बैंक ग्राहक को कोई सूचना देने के लिए करते हैं, जैसे ग्राहक के खाते में कोई भी डेबिट या क्रेडिट ट्रांजेक्शन की जानकारी देने के लिए बैंक द्वारा भेजा गया एसएमएस। ऋणी ग्राहक को ऋण की किश्त जमा करने के लिए एसएमएस के द्वारा अनुस्मारक दिया जा सकता है।

◉ **टेलीफोन बैंकिंग** : टेलीफोन बैंकिंग सुविधा के द्वारा ग्राहक टेलीफोन पर बैंक को निर्देश देकर अपने खाते को ऐक्सेस या परिचालित कर सकता है।

◉ **आरटीजीएस (Real Time Gross Settlement):** 'बैंक टू बैंक' फंड ट्रांसफर के लिए यह तीव्रतर इलेक्ट्रॉनिक सुविधा है। आरटीजीएस के द्वारा ट्रांजेक्शन एक के बाद एक आधार (transaction one by one basis) पर निपटाए जाते (settle) हैं, जैसे ही ट्रांजेक्शन प्रोसेस किया जाता है तुरन्त ही रियल टाइम बेसिस (real time basis) पर ट्रांजेक्शन का निपटान किया जाता है और हिताधिकारी का खाता उसी दिन क्रेडिट हो जाता है। आरटीजीएस का उपयोग करके ग्राहक दो लाख या उससे अधिक राशि एक बैंक शाखा से दूसरी बैंक शाखा में ट्रांसफर कर सकता है।

◉ **नेफ्ट (NEFT) (National Electronic Fund transfer)** : नेफ्ट सिस्टम के द्वारा भी ग्राहक इलेक्ट्रॉनिकली निधि अंतरित कर सकता है। एक बैंक

शाखा से दूसरी बैंक शाखा में नेफ्ट (NEFT) के द्वारा ग्राहक कोई भी राशि इलेक्ट्रॉनिकली ट्रांसफर कर सकता है।

● **नेट बैंकिंग (Net banking)** : नेट बैंकिंग के द्वारा ग्राहक इंटरनेट के माध्यम से बैंक की वेबसाइट का इस्तेमाल करके अपने खाते को परिचालित या ऐक्सेस कर सकते हैं। नेट बैंकिंग के लिए मूलभूत अपेक्षाएँ निम्नलिखित हैं -

(i) ई-बैंकिंग का इस्तेमाल करने के लिए जरूरी है कि ग्राहक को कम्प्यूटर और इंटरनेट के बारे में जानकारी हो,

(ii) ग्राहक को अपने बैंक से नेट बैंकिंग का यूजर व पासवर्ड एप्लाय करना पड़ता है। यूजर और पासवर्ड मिलने पर ग्राहक को अपना पासवर्ड बदल लेना चाहिए।

नेट बैंकिंग के द्वारा ग्राहक निम्नलिखित कार्य कर सकता है :

- खाते के शेष राशि की जानकारी
- इंटरबैंक फंड ट्रांसफर
- आरटीजीएस अथवा नेफ्ट का उपयोग कर इंटरबैंक फंड ट्रांसफर
- बिल भुगतान
- चेक स्टेटस

### वित्तीय समावेशन एवं ई-बैंकिंग

पिछले कुछ वर्षों में बैंकिंग इण्डस्ट्री में बहुत ही सुस्पष्ट एवं उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। बैंकों द्वारा विभिन्न प्रकार की तकनीक इस्तेमाल करके गुणवत्तापूर्ण सेवा देने के बावजूद हमारे समाज का एक बड़ा हिस्सा बैंकिंग सुविधाओं से अछूता है अथवा यह कह सकते हैं कि आज भी ऐसे बहुत लोग हैं

जिनका किसी भी बैंक में किसी प्रकार का कोई खाता नहीं है - न ही जमा, न ही ऋण खाता। आजादी के इतने वर्षों के बाद तथा बैंकों के राष्ट्रीयकरण के इतने समय पश्चात् भी निम्न तबके के लोग आज भी साहूकारों के जाल में फँसे हुए हैं। इस तरह के निर्धन और अशिक्षित/अल्पशिक्षित लोगों को बैंकिंग सेवाओं के दायरे में लाने के प्रयास किये जा रहे हैं और इन्हीं प्रयासों को हम वित्तीय समावेशन का नाम दे सकते हैं। *साफ शब्दों में कहें तो निर्धन और कम आय वाले लोगों को बिना किसी भेदभाव के किफायती मूल्यों पर बैंकिंग सेवाएं एवं सुविधाएँ उपलब्ध कराना ही वित्तीय समावेशन है।* भारतीय रिज़र्व बैंक आने वाले तीन सालों में हर 2000 की आबादी वाले गाँव में बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराना चाहता है और इसके लिए रिज़र्व बैंक ने सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों को दिशा-निर्देश भी जारी कर दिए हैं। हर 2000 की आबादी वाले क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने के लिए पूर्ण सुविधा सम्पन्न शाखा खोलने में अधिक समय लग सकता है, परन्तु तकनीक का इस्तेमाल करके बैंक बिना शाखा खोले भी ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करा सकते हैं - बस आवश्यकता है तो तकनीक के बेहतर प्रयोग की।

नीचे वर्णित वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों का इस्तेमाल करके बैंक बिना शाखा खोले भी ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा किफायती मूल्यों पर ग्राहक की सुविधानुसार उपलब्ध करा सकते हैं।

### पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल (POS Terminals)

पॉइंट ऑफ सेल डिवाइस को हम डिलिवरी चैनल तो नहीं कह सकते हैं किन्तु फिर भी इस डिवाइस का इस्तेमाल कर बैंक ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करा सकते हैं। रिटेल आउटलेट धारक पीओएस डिवाइस के इस्तेमाल से ग्राहक को उसके डेबिट/ क्रेडिट कार्ड द्वारा भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराते हैं। वित्तीय समावेशन की प्रक्रिया को कार्यान्वित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने जुलाई 2009 में अधिसूचना जारी कर बैंकों को व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल द्वारा नकदी आहरण करने की अनुमति प्रदान की है। अब व्यापारिक प्रतिष्ठान पर बिना कोई खरीदारी किये भी 1000 रुपए तक नकदी आहरित की जा सकती है।

यूनियन बैंक ऑफ इण्डिया ने यूनियन इंस्टेट कैश के नाम

से व्यापारिक प्रतिष्ठानों पर नकदी उपलब्ध कराने की सुविधा प्रारम्भ की है, जिसका उद्देश्य व्यापारिक प्रतिष्ठान पर बिना कोई खरीदारी किये भी 1000 रुपए तक नकदी आहरण की सुविधा उपलब्ध कराना है।

वित्तीय समावेशन प्रक्रिया के अन्तर्गत अधिक से अधिक लोगों को बैंकों से जोड़ने में पीओएस डिवाइस बैंकों के लिए एक अच्छी तकनीक साबित हो सकती है। इसके इस्तेमाल से गाँव के किसी भी व्यापारिक प्रतिष्ठान पर पीओएस डिवाइस के द्वारा बैंक अपने ग्राहक को नकदी आहरण की सुविधा प्रदान करा पाएंगे। सुरक्षित नकदी आहरण के लिए अभी पीओएस डिवाइस पर पिन का इस्तेमाल करना मान्य है क्योंकि पीओएस डिवाइस को वित्तीय समावेशन के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है और जिन लोगों को बैंक सुविधाएँ प्रदान कराना चाहते हैं वे अधिकतर अशिक्षित या अल्पशिक्षित हैं। अतः अत्यावश्यक हो जाता है कि कार्ड का इस्तेमाल करके पीओएस डिवाइस से नकदी आहरण करने के लिए पिन के इस्तेमाल को खत्म कर बायोमैट्रिक तकनीक को इस्तेमाल में लाया जाए।

### बायोमैट्रिक एटीएम

जैसा कि हम जानते हैं कि एटीएम मशीन से बैंकिंग सुविधाएँ इस्तेमाल करने के लिए सुरक्षा की दृष्टि से एटीएम पिन का प्रयोग किया जाता है, परन्तु वित्तीय समावेशन में जिन लोगों को बैंकों से जोड़ने का प्रयास किया जा रहा है वे लोग अधिकांशतः अशिक्षित या अल्पशिक्षित हैं। ऐसे में पिन का प्रयोग कर एटीएम सुविधा प्रदान करना अनुपयोगी होगा। बायोमैट्रिक एटीएम के द्वारा अशिक्षित या अल्प शिक्षित लोग भी एटीएम का प्रयोग उतनी ही आसानी से कर सकते हैं जितना कि शिक्षित लोग।

बायोमैट्रिक एटीएम का इस्तेमाल करने के लिए कार्डधारक के अंगूठे का निशान स्कैन करके सर्वर में अपलोड कर दिया जाता है। बायोमैट्रिक एटीएम में लगे स्कैनर पर कार्डधारक अपने अंगूठे का निशान देता है, जिसे स्कैन करके सर्वर पर पहले से 'सेव थम्ब इम्प्रेशन' के साथ मिलान किया जाता है और मैच होने पर ग्राहक एटीएम के द्वारा अपने खाते का संचालन कर सकता है या फिर एटीएम से अन्य बैंकिंग सुविधा

का उपयोग कर सकता है। इस प्रकार बायोमैट्रिक एटीएम का इस्तेमाल भारत में वित्तीय समावेशन के कार्यान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

### माइक्रो एटीएम

ग्रामीण क्षेत्र को वित्तीय समावेशन में शामिल करने हेतु जहाँ ट्रांजेक्शन की मात्रा बहुत अधिक न हो, वहाँ संपूर्ण सुविधा सम्पन्न एटीएम की सुविधा उपलब्ध कराने के स्थान पर कम लागत वाले एटीएम उपलब्ध कराये जा सकते हैं, जिससे ग्राहक को नकदी आहरण एवं बैलेन्स की जानकारी की सुविधा मिल सके। इन कम लागत वाले एटीएम को माइक्रो एटीएम कहा जाता है।

### मोबाइल बैंकिंग नये रूप में

हाल ही में यूनियन बैंक ने नोकिया मोबाइल कंपनी के साथ टाई-अप करके यूनियन मनी नामक नया उत्पाद लांच किया है, इस सुविधा के अंतर्गत कोई भी व्यक्ति यूनियन बैंक की शाखा में गए बिना अपना प्रीपेड खाता खोल सकता है। खाता खोलने के लिए ग्राहक के पास मोबाइल नंबर होना आवश्यक है। खाता खोलने की सुविधा नोकिया के रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध होगी, जहाँ पर ग्राहक अपना खाता खोलकर पैसा जमा कर सकता है और निकाल सकता है। साथ ही साथ, बैंक ग्राहक को एटीएम सुविधा भी प्रदान करेगा जिससे ग्राहक शुरुआती तौर पर यूनियन बैंक के एटीएम द्वारा ही पैसा आहरित कर सकेंगे।

### ई-बैंकिंग के लाभ

ई-बैंकिंग ने बैंकिंग परिचालन को बहुत सरल व सुगम बना दिया है। ई-बैंकिंग ने बैंकिंग की परिभाषा ही बदल दी है। एक समय था जब ग्राहक को बैंक में खाता खोलने के लिए बैंक की शाखा में जाना होता था या हर बार बैंकिंग ट्रांजेक्शन के लिए शाखा में आहरण पर्ची / जमा पर्ची भरकर काउन्टर पर जाकर अपना नम्बर आने तक इन्तजार करना पड़ता था। किसी कारणवश अगर बैंकिंग समय के बाद ग्राहक को पैसे का आहरण करने की आवश्यकता पड़ती तो उसे अगले दिन तक इंतजार करना पड़ता था। लेकिन आज ई-बैंकिंग ने सारी बाधाएँ समाप्त कर दी हैं। बैंकिंग परिचालन 24 x 7 उपलब्ध

हैं। ग्राहक किसी भी समय एटीएम का प्रयोग करके पैसा आहरित कर सकता है। ई-बैंकिंग के कुछ लाभ निम्नानुसार हैं :

- i) **24 x 7 बैंकिंग परिचालन सुविधा**
- ii) **समय की बचत** : ग्राहक बैंक की शाखा में गये बिना अपने खाते का परिचालन कर सकता है। इसके लिए बहुत सारे ई-बैंकिंग विकल्प उपलब्ध हैं, जैसे कि, ग्राहक केवल अपने बैंक खाते की शेषराशि की जानकारी प्राप्त करना चाहे तो वह एटीएम बैंकिंग या फिर मोबाइल बैंकिंग सेवा का इस्तेमाल कर सकता है।
- iii) **इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर** : पहले फंड ट्रांसफर करने के लिए ग्राहक को डी. डी. बनाकर हिताधिकारी को भेजना पड़ता था। हिताधिकारी डी.डी. को अपनी शाखा में प्रस्तुत करता था। फिर डी.डी. कलेक्शन के लिए भेजा जाता था। इस पूरी प्रक्रिया में काफी समय लग जाता था। पर आज ई-बैंकिंग सुविधा में आरटीजीएस/नेफ्ट का इस्तेमाल करके ग्राहक तत्काल फंड ट्रांसफर कर सकता है।
- iv) **ऑनलाइन बिल भुगतान** : आज ग्राहक अपने बिल का ऑनलाइन भुगतान कर सकता है। ई-बैंकिंग सुविधा के द्वारा बहुत से बैंक सेवाप्रदाता कम्पनियों के साथ टाई-अप करके अपने ग्राहक को ऑनलाइन बिल भुगतान की सुविधा प्रदान करते हैं। ऑनलाइन बिल भुगतान करने के लिए ग्राहक को प्रत्येक सेवाप्रदाता के लिए एक बार रजिस्टर करना पड़ता है।
- v) **रेलवे टिकट** : ई-बैंकिंग का इस्तेमाल करके ग्राहक घर बैठे रेलवे की टिकट बुक करा सकते हैं।
- vi) **ऑनलाइन शॉपिंग** : क्रेडिट कार्ड के द्वारा ग्राहक ऑनलाइन शॉपिंग कर सकते हैं। इसके लिए ग्राहक कंपनी की साइट को विजिट करके प्रोडक्ट ऑर्डर करते हैं तथा भुगतान के लिए अपने क्रेडिट कार्ड का इस्तेमाल कर सकते हैं।

- vii) **बैंक के उत्पाद तक पहुंच एवं सेवा सूचना** : बैंक द्वारा ग्राहक को कौन-कौन सी सेवाएँ प्रदान की जा रही हैं। समय-समय पर बैंक के नये उत्पाद की सूचना, समय-समय पर परिवर्तित हो रहे जमा एवं अग्रिम की ब्याज दरों की जानकारी के लिए ग्राहकों को किसी शाखा में जाने की आवश्यकता नहीं पड़ती। बैंक की वेबसाइट पर जाकर सारी जानकारी ली जा सकती है।

### ई-बैंकिंग से हानियाँ

ई-बैंकिंग ने परिचालन को बहुत ज्यादा आसान, आरामदायक और समय की बचत करने वाला बना दिया है, इसमें कोई दो राय नहीं है। लेकिन आज भी बहुत से लोग पारंपरिक बैंकिंग को प्रमुखता देते हैं, क्योंकि :

- i) ई-बैंकिंग का इस्तेमाल करने के लिए जरूरी है कि ग्राहक को कम्प्यूटर और इंटरनेट के बारे में जानकारी हो।
- ii) इंटरनेट एक पब्लिक नेटवर्क है जिसको कोई भी कहीं से भी एक्सेस कर सकता है। जब ग्राहक ई-बैंकिंग सुविधा का उपयोग करता है तब उसके खाते का विवरण इलेक्ट्रॉनिकली फ्लो होता है। आजकल इंटरनेट पर इतनी फेक साइटें हैं जो स्वतः खुल जाती हैं। ग्राहक को नहीं पता चल पाता और ग्राहक को गुमराह कर उसके खाते की संपूर्ण सूचना ये साइटें प्राप्त कर लेती हैं। इसी तरह ग्राहक को बैंक का हवाला देकर खाते की जानकारी को एसएमएस / ई-मेल द्वारा मांगा जाता है तथा सम्पूर्ण जानकारी न होने के कारण ग्राहक अपनी गोपनीय सूचना को प्रकट कर देते हैं। ऐसी बहुत सी घटनाएं घटी हैं, जहाँ ग्राहक की बिना जानकारी के उनके खाते से धनराशि अंतरित हो गयी।

### ई-बैंकिंग की समस्याएँ

ई-बैंकिंग सुविधाएँ / सेवा को इस्तेमाल करने के लिए कम्प्यूटर और इंटरनेट की जानकारी होना आवश्यक है, जिसकी वजह से सभी बैंक ग्राहकों को ई-बैंकिंग सुविधा प्रदान नहीं कर पाते। बहुत सारे ऐसे उदाहरण हैं जहाँ ग्राहक एटीएम से पैसा निकालने जाते हैं तब पैसा डिस्पेंस नहीं हो पाता



लेकिन उनका खाता डेबिट हो जाता है और ग्राहक को बैंक की शाखा में जाकर एप्लीकेशन लगानी पड़ती है। कई बार नेट-बैंकिंग का इस्तेमाल करते समय पूरी जानकारी न होने के कारण ग्राहक के खाते का आईडी और पासवर्ड लीक हो जाता है। आजकल इंटरनेट पर काम करते वक्त बहुत सारी ऐसी वेबसाइटें हैं जो स्वतः लोड हो जाती हैं और ग्राहक को ऐसा लगता है कि यह बैंक की प्रामाणिक वेबसाइट है। ग्राहक यहाँ पर अपने नेट बैंकिंग के यूजर की डिटेल्स या फिर क्रेडिट कार्ड का पिन नंबर जैसी सूचना फीड कर देता है जिससे ग्राहक को वित्तीय हानि वहन करनी पड़ सकती है। कई ऐसे उदाहरण हैं जहाँ ग्राहक ने अपने नेट बैंकिंग खाते का उपयोग नहीं किया और उसके खाते से पैसा किसी दूसरे खाते में ट्रांसफर कर लिया जाता है।

### ई-बैंकिंग से संबद्ध जोखिम

आज ई-बैंकिंग को पूरे विश्व में एक समय बचत करने वाली तथा लागत प्रभावी बैंकिंग सुविधा (cost effective banking facility) के रूप में इस्तेमाल किया जा रहा है। आज ज्यादा से-ज्यादा ग्राहक ई-बैंकिंग का इस्तेमाल कर रहे हैं, लेकिन ई-बैंकिंग के जितने लाभ हैं उतने ही जोखिम भी ई-बैंकिंग के साथ जुड़े हैं, जरा उन पर एक नजर डालें :

- **परिचालनगत / ट्रांजेक्शन जोखिम** : बैंकों द्वारा उपयुक्त तकनीक का प्रयोग न करना, ग्राहक की लापरवाही, बैंकों द्वारा भली-भाँति निगरानी न करना या फिर बैंक कर्मचारी की धोखाधड़ी के कारण ई-बैंकिंग ट्रांजेक्शन परिचालनगत जोखिम के साथ संबद्ध हो सकते हैं। जब ग्राहक ई-बैंकिंग सुविधा का उपयोग करता है, जैसे नेट बैंकिंग के द्वारा ग्राहक फंड ट्रांसफर करना चाहता है तो ग्राहक के कम्प्यूटर अथवा बैंक के सर्वर के बीच का लिंक अगर सुरक्षित नहीं होगा तो ग्राहक का खाता, यूजर आईडी, पासवर्ड जैसी गोपनीय सूचना लीक हो सकती है और फिर उनके यूजर नेम और पासवर्ड के द्वारा उनके खाते से अप्राधिकृत ट्रांजेक्शन किए जा सकते हैं।
- **सुरक्षा जोखिम** : बैंक से संबंधित क्रिटिकल सूचना प्राप्त करने के लिए अनधिकृत ऐक्सेस के कारण सुरक्षा

जोखिम उद्भूत होता है, जिसमें बैंक के ग्राहक व बैंक की सूचना शामिल होती है।

सुरक्षा जोखिम निम्न कारणों से उत्पन्न हो सकती है :

- (i) जब अनधिकृत यूजर बैंक के नेटवर्क को बैंक की सुरक्षित सूचना को हैक करने के लिए ऐक्सेस करते हैं।
- (ii) जब अनधिकृत यूजर बैंक की साइट को ऐक्सेस करके ब्लॉक कर देते हैं जिसकी वजह से बैंक की वेबसाइट ग्राहक को उपलब्ध नहीं हो पाती।

- **विधिक जोखिम** : ई-बैंकिंग के विभिन्न चैनल जैसे एटीएम, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग ग्राहक को कहीं से भी अपना खाता परिचालित करने की सुविधा प्रदान करते हैं, लेकिन ये सुविधा विधिक जोखिम को भी निमंत्रण देती है, खासकर जब बैंक विनियामक प्राधिकरण के द्वारा बनाये गये नियम तथा कानून का पूरी तरह से अनुपालन नहीं करते हों। उदाहरण के तौर पर, भारत में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार कोई भी बैंक क्रेडिट कार्ड पर तर्कसंगत ब्याज दर से ज्यादा ब्याज प्रभारित नहीं कर सकता। इसी तरह ग्राहक के द्वारा लॉज किये गये एटीएम दावे का बैंक को एक नियत समय में निपटान करना होता है।
- **प्रतिष्ठापक जोखिम** : बैंकों द्वारा दी जा रही ई-बैंकिंग सुविधा का ध्येय ग्राहक को कहीं से भी कभी भी अपने खाते को परिचालित करने की सुविधा प्रदान करना है। लेकिन अगर अक्षम तकनीक, अनुपयुक्त रखरखाव की वजह से बैंक की वेबसाइट ग्राहक को उपलब्ध नहीं हो पाती या नेट बैंकिंग ट्रांजेक्शन करते समय सर्वर रिस्पॉन्स न करे या फिर खराब रिस्पॉन्स करे तो कई बार बैंकों के एटीएम से ग्राहक नकदी आहरित नहीं कर पाते या कनेक्टिविटी की वजह से एटीएम डाउन होता है या फिर एटीएम में नकदी उपलब्ध नहीं होती। ये सब कारण बैंक की प्रतिष्ठा को खराब करते हैं और बैंक अपने ग्राहक को खोता है।

### विभिन्न जोखिमों का प्रबंधन

ई-बैंकिंग से संबद्ध बहुत से जोखिमों का वर्णन ऊपर किया गया है। इन जोखिमों से बचने के लिए या जोखिम प्रबंधन के लिए बैंक निम्नलिखित कदम उठा सकते हैं :

- i) अद्यतन तकनीक का प्रयोग
- ii) ग्राहक जब भी नेट बैंकिंग ट्रांजेक्शन करता है, बैंक यह सुनिश्चित करे कि ग्राहक की सूचना सुरक्षित चैनल पर ट्रांस्मिट हो।
- iii) वैकल्पिक डिलिवरी चैनल की समुचित निगरानी।

### सुरक्षित ई-बैंकिंग हेतु टिप्स

- i) कभी भी अपने नेट बैंकिंग यूजर नाम और पासवर्ड को किसी को न बताएं।
- ii) बैंक की वेबसाइट को किसी भी लिंक द्वारा ऐक्सेस न करें, सीधे बैंक वेबसाइट के यूआरएल (uniform resource locator) का प्रयोग करें। उदाहरण के लिए यूनियन बैंक की वेबसाइट का URL : [www.unionbankofindia.co.in](http://www.unionbankofindia.co.in) है।

iii) साइबर कैफे में जाकर नेट बैंकिंग का उपयोग न करें।

iv) एटीएम से पैसा आहरित करते समय या फिर कोई भी ट्रांजेक्शन करने के बाद जब तक ट्रांजेक्शन पूरा न हो जाये, एटीएम केबिन न छोड़ें।

v) कभी भी बैंक ग्राहक से उनके यूजर आईडी या पासवर्ड को नहीं मांगता। अतः इस तरह की साइट या संदेश को कभी रिस्पॉन्स न करें।

इस तरह हम देखते हैं कि बैंकों ने हमेशा तकनीक के साथ कदम से कदम मिलाकर अपने ग्राहकों को नई और बेहतर सुविधाएं प्रदान करने की कोशिश की है। बैंकों द्वारा दी जा रही ई-बैंकिंग की सुविधा तकनीक आधारित नवीनतम सुविधा है। बैंक और ग्राहक दोनों ही उपयुक्त दिशा-निर्देशों एवं जानकारीयों का उपयोग करके ई-बैंकिंग सुविधा का भरपूर लाभ उठा सकते हैं। जहाँ बैंक तीव्र और सुरक्षित ई-बैंकिंग द्वारा अपना कारोबार और ग्राहक आधार को आसानी से बढ़ा सकते हैं, वहीं ग्राहक भी कम समय में बिना किसी विलम्ब के अपनी बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा कर सकते हैं।

### वैयक्तिक पाठक कृपया ध्यान दें

‘बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन’ पत्रिका के सभी वैयक्तिक पाठकों (Individual Readers) से अनुरोध है कि वे अपनी सदस्यता का नवीकरण किए जाने का अनुरोध पृष्ठ सं. 60 पर दिए गए **सदस्यता नवीकरण फार्म** में भरकर प्रबंध संपादक, बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन, भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस, डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई - 400 018 को **31 अगस्त 2011 तक** अनिवार्यतः भिजवा दें। आपका अनुरोध प्राप्त न होने की स्थिति में यह माना जाएगा कि आप आगे से इस पत्रिका को प्राप्त करने के इच्छुक नहीं हैं और आपका नाम पत्रिका की डाक सूची से हटा दिया जाएगा।

# कृषि एवं ग्रामीण विकास - एक नया माडल

भारत के सकल घरेलू उत्पाद में कृषि क्षेत्र का योगदान लगातार कम हो रहा है। वहीं उद्योग क्षेत्र एवं सेवा क्षेत्र का योगदान लगातार बढ़ता जा रहा है। 1950 के दशक में देश के सकल घरेलू उत्पाद में कृषि, उद्योग एवं सेवा क्षेत्र का योगदान क्रमशः 56.1 प्रतिशत, 11.5 प्रतिशत एवं 32.4 प्रतिशत था। जबकि देश की कुल आबादी का लगभग दो-तिहाई भाग गांवों में निवास करता है एवं अपनी आजीविका के लिए कृषि एवं इससे संबंधित गतिविधियों पर ही निर्भर है। रोजगार हेतु अधिक आबादी के कृषि क्षेत्र पर निर्भर रहने के कारण देश में आर्थिक असमानता लगातार बढ़ रही है। आज प्रति शहरी परिवार की वार्षिक औसत आय ₹ 89,223 (न्यून आय वाले राज्य), ₹ 1,16,421 (मध्यम आय वाले राज्य) एवं ₹ 1,80,948 (उच्च आय वाले राज्य) है। जबकि प्रति ग्रामीण परिवार की वार्षिक औसत आय ₹ 44,999 (न्यून आय वाले राज्य) ₹ 55,604 (मध्यम आय वाले राज्य) एवं ₹ 66,121 (उच्च आय वाले राज्य) है। साथ ही, अभी हाल ही में योजना आयोग को सौंपे गए तेंडुलकर समिति के प्रतिवेदन में बताया गया है कि भारत में गरीबी-रेखा के नीचे जीवन-यापन कर रहे व्यक्तियों की संख्या देश की कुल आबादी का 37.20 प्रतिशत है। अतः आज आवश्यकता इस बात की है कि देश में कृषि एवं ग्रामीण विकास को गति दी जाए ताकि इस क्षेत्र पर निर्भर आबादी की आय में वृद्धि हो और देश के आर्थिक विकास को भी गति मिले। यदि कृषि क्षेत्र पर निर्भर आबादी की आय में वृद्धि होगी तो उद्योग क्षेत्र द्वारा उत्पादित वस्तुओं की मांग में भी वृद्धि होगी और साथ ही सेवा क्षेत्र के विकास को भी और गति मिलेगी। इसका असर अंततः आर्थिक असमानता कम करने पर भी पड़ेगा साथ ही गरीबी रेखा के नीचे जीवन-यापन कर रहे लोगों की संख्या में भी कमी आएगी।

## ग्रामीण विकास - एक नया मॉडल

ग्रामीण क्षेत्र के विकास को गति देने के लिए बैंकों

और सामाजिक संस्थाओं को गांवों की ओर रुख करना होगा। ग्रामीण एवं कृषि विकास हेतु सूक्ष्म स्तर पर योजना बनाकर उसका सफल क्रियान्वयन करना अति आवश्यक है। निम्नलिखित मॉडल के माध्यम से यह कार्य संभव हो सकता है। इस मॉडल को लागू करने हेतु बैंकों में कार्यरत ऐसे कर्मचारी, जो ग्रामीण एवं अर्धशहरी शाखाओं में पदस्थ हैं, विभिन्न सामाजिक संस्थाओं के साथ मिलकर आगे आ सकते हैं।

- लगभग दस गांवों का चयन किया जाए, जो 10 से 12 किलोमीटर के दायरे के अंदर हों तथा इन गांवों में लगभग 2000 परिवार बसते हों।
- समस्त आर्थिक गतिविधियों को इन 2000 परिवारों के बीच इस प्रकार बांटा जाए कि प्रत्येक परिवार को आवश्यक रूप से रोजगार मिले।
- इन आर्थिक गतिविधियों में इस तरह के कार्य भी शामिल किये जाएं, जिससे समस्त परिवारों का शहरों की ओर आना-जाना कम हो बल्कि इन सभी के लिए केवल वे ही 4-5 परिवार शहर की ओर जाएं एवं इन समस्त 2000 परिवारों के शहर से संबंधित किसी भी तरह के कार्य पूर्ण करके लौटें।
- इससे शहरों पर भी दबाव कम होगा एवं इन सभी परिवारों के खर्चों में कमी होगी।

निम्न प्रकार की आर्थिक गतिविधियों को इन परिवारों के बीच बांटा जा सकता है -

- i) समस्त परिवार खाली पड़ी जमीन पर सब्जी / फल / फूल उगायें। यह मॉडल इंडोनेशिया के ग्रामों में सफलतापूर्वक

\* सहायक महाप्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, स्थानीय प्रधान कार्यालय, भोपाल

कार्य कर रहा है। इससे पूरे साल भर के घर खर्च के लायक आय इन परिवारों को हो जाती है। अक्सर, घर के बाहर खाली पड़ी जमीन पर यह कार्य आसानी से किया जा सकता है ताकि शुरुआती दिनों में छोटे-छोटे पौधों की देखरेख आसानी से होती रहे। साथ ही, इससे खेती योग्य प्रति इंच जमीन का उपयोग भी किया जाता है।

- ii) लगभग 1400 परिवार कृषि संबंधी कार्य (बुआई, कटाई, फसल की देखरेख आदि) में संलग्न हों।
- iii) 40 परिवार इन गांवों में उगाई जा रही फसल को बाजार में बेचने संबंधी कार्य करें ताकि इन किसानों को फसल के उचित दाम मिल सकें। यदि 2000 किसान अलग-अलग अपनी फसल बेचेंगे, तो उन्हें निश्चित ही कम दाम मिलेंगे।
- iv) 40 परिवार समस्त किसानों के खाद-बीज आदि की व्यवस्था करें, ताकि इस कार्य के लिए समस्त किसानों/परिवारों को शहर की ओर न भागना पड़े। इससे शहर की ओर पलायन भी कम होगा।
- v) 40 परिवार समस्त फसलों की देखरेख का कार्य संभालें, जैसे कहीं किसी फसल में कीड़ा आदि तो नहीं लग रहा है एवं फसलों का विकास ठीक तरीके से हो रहा है।
- vi) यूरिया (नाइट्रोजेनिक एवं फासफेटिक आदि) खाद के स्थान पर हमारी देशी पद्धति से निर्मित खाद के इस्तेमाल हेतु वर्मीकल्चर को प्रोत्साहन देने हेतु 60 परिवारों का चयन किया जाए, जो लगातार देशी खाद का निर्माण करते रहें एवं इस क्षेत्र के समस्त किसानों को देशी खाद उपलब्ध कराते रहें। इस गतिविधि को आर्थिक रूप से सक्षम बनाने हेतु भी अपनाया जा सकता है। आंध्रप्रदेश में यह कार्य सफलतापूर्वक संपन्न किया जा रहा है। वहां कई गांवों में वर्मीकल्चर की कम से कम एक इकाई कार्यरत है।
- vii) भैंस पालन/बकरी पालन आदि कार्यों के लिए 100

परिवारों का चयन किया जा सकता है ताकि इस क्षेत्र में पर्याप्त दूध एवं दुग्ध पदार्थों की उपलब्धि सुनिश्चित की जा सके।

- viii) सेवा क्षेत्र के कार्यों यथा - साइकिल रिपेयरिंग, मोटर साइकिल रिपेयरिंग, ट्रैक्टर रिपेयरिंग, किराना स्टोर, कपड़े बेचने की दुकान, रेडीमेड गार्मेंट्स की दुकान, टी.वी., रेफ्रिजरेटर रिपेयरिंग, घड़ी रिपेयरिंग, आदि सेवाओं संबंधी दुकानें खोली जा सकती हैं, जिसके लिए 200 परिवारों का चयन किया जा सकता है।
- ix) अन्य कार्यों यथा साफ-सफाई, टेम्पो, ऑटो चालन (परिवहन) इत्यादि कार्यों हेतु भी लगभग 120 परिवारों का चयन किया जा सकता है।

उपर्युक्त वर्णित आर्थिक गतिविधियां एवं उस गतिविधि में कार्य करने वाले परिवारों की संख्या केवल उदाहरण के तौर पर दी गई है। इन्हें आवश्यकता के अनुसार परिवर्तित किया जा सकता है।

उक्त मॉडल का क्रियान्वयन एक मुख्य समस्या हो सकती है क्योंकि एक तो, परिवार का चयन कि कौन सा परिवार कौन सी गतिविधि ठीक तरीके से कर सकता है। दूसरे, इस परिवार को राजी करना कि आप इसी गतिविधि को करें ताकि उत्पादकता को बढ़ाया जा सके। इस समस्या को हल करने हेतु ग्रामीणों के साथ मीटिंग करना आवश्यक होगा। इन गांवों में निवास कर रहे कुछ समझदार पढ़े-लिखे लोगों को साथ लेकर समस्त किसानों को समझाना होगा। इसी कारण से पूर्व में ही कहा गया है कि बैंकों की ग्रामीण एवं अर्धशहरी शाखाओं में कार्यरत कर्मचारी सामाजिक संस्थाओं के साथ मिलकर उक्त मॉडल को सफलतापूर्वक लागू कर सकते हैं।

उक्त मॉडल का क्रियान्वयन यदि सफलतापूर्वक किया जा सके, तो इन 2000 परिवारों की रोजगार संबंधी समस्या हल होगी तथा ये सभी परिवार आत्मनिर्भर बनेंगे एवं इन गांवों का कायाकल्प भी होगा। शहरों की ओर इन परिवारों का पलायन रुकेगा। साथ ही, शहरीकरण की समस्याएं भी खत्म होगी।

## कृषि क्षेत्र की समस्याओं का निदान आवश्यक

चूंकि देश की कुल आबादी का दो-तिहाई हिस्सा गांवों में निवास करता है तथा कृषि एवं संबंधित कार्यों पर अपनी आजीविका के लिए निर्भर है, अतः कृषि क्षेत्र की समस्याओं का निदान शीघ्र ही किया जाना आवश्यक है। कृषि क्षेत्र की निम्न समस्याओं को हल करना होगा -

- i) भारतीय कृषि आज भी मानसून का जुआ ही है। देश में केवल 40 प्रतिशत क्षेत्र में ही सिंचाई की सुविधाएं उपलब्ध हैं। शेष 60 प्रतिशत भाग आज भी मानसून पर ही निर्भर है।
- ii) कृषि क्षेत्र में उत्पादकता अन्य देशों की तुलना में अत्यधिक कम है। उदाहरण के तौर पर भारत में चावल की उत्पादकता 2.9 टन प्रति हेक्टेयर है, जबकि चीन में यह 6.3 टन प्रति हेक्टेयर तथा दक्षिण कोरिया में 6.8 टन प्रति हेक्टेयर है।
- iii) भारत में कृषि जोत अत्यधिक छोटे-छोटे हैं। भारत के लगभग 60 प्रतिशत किसानों के पास केवल 0.4 हेक्टेयर कृषि योग्य भूमि है तथा अन्य 20 प्रतिशत किसानों के पास केवल 1.4 हेक्टेयर कृषि योग्य भूमि है। इस प्रकार देश के 80 प्रतिशत किसान सीमांत एवं लघु कृषकों की श्रेणी में आते हैं, जिससे उत्पादकता बहुत कम है। साथ ही, कई कृषक तो साल भर में केवल एक ही फसल लेते हैं, जबकि विकसित देशों में कई कृषक साल में तीन-तीन फसलें उगा लेते हैं।
- iv) भारत में 17 करोड़ हेक्टेयर क्षेत्र में खाद्य पदार्थों का उत्पादन किया जाता है, जिससे प्रतिवर्ष 22 करोड़ टन खाद्य पदार्थों की पैदावार होती है, जबकि चीन में लगभग 10 करोड़ हेक्टेयर क्षेत्र में प्रतिवर्ष लगभग 44 करोड़ टन खाद्य पदार्थों का उत्पादन किया जाता है।
- v) भारतीय आर्थिक सर्वेक्षण के अनुसार भारत में खाद्य पदार्थों में प्रतिवर्ष औसत वृद्धि दर 1.2 प्रतिशत की है, जबकि जनसंख्या वृद्धि दर प्रतिवर्ष 1.9 प्रतिशत है। इस तरह तो भारत खाद्य पदार्थों में आत्मनिर्भरता खो देगा।

- vi) भारत में कृषि उत्पादकता लगभग पिछले 10 वर्षों के दौरान लगातार स्थिर बनी हुई है, परंतु खाद्य पदार्थों का प्रति व्यक्ति उपभोग लगातार बढ़ रहा है, जो कि न केवल जनसंख्या में हो रही वृद्धि के कारण है बल्कि देश के मध्यमवर्गीय परिवारों में हो रही वृद्धि के कारण तथा इनके खाने के तरीकों में भी लगातार हो रहे बदलाव के कारण भी है।
- vii) आजादी के 60 वर्षों बाद भी भारत आज प्रति व्यक्ति केवल 14 किलो अनाज (गेहूँ + चावल) का उत्पादन प्रतिवर्ष कर पा रहा है।
- viii) वर्ष 2003 के उपलब्ध आंकड़ों के अनुसार देश के कुल 8.93 करोड़ किसान परिवारों में से 4.34 करोड़ परिवार ही कर्ज ले पाये हैं।
- ix) भारत में किसानों को उनके द्वारा उत्पादित अनाज आदि की पैदावार के बाजार मूल्य का केवल 25 से 30 प्रतिशत हिस्सा ही मिल पाता है। शेष हिस्सा बिचौलियों की जेब में चला जाता है।
- x) भारत में फसल हेतु कुल भूमि के लगभग 75 प्रतिशत भाग पर खाद्य पदार्थ यथा – अनाज, दालें, सब्जियाँ एवं फल आदि उगाये जाते हैं। खाद्य फसलों हेतु उपयोग किये जा रहे कुल भूमि के लगभग 80 प्रतिशत भाग पर अनाज उगाया जाता है।

अनाजों में भी चावल एक महत्वपूर्ण फसल है। चावल के बाद गेहूँ दूसरी सबसे महत्वपूर्ण फसल मानी जाती है। खाद्य फसलों के बाद तिलहन, गन्ना, कपास, जूट, चाय आदि कुछ मुख्य फसलें हैं जो भारत में वाणिज्यिक तौर पर उगाई जाती हैं। अतः भारतवर्ष में मुख्यतः खाद्यान्न फसलें ही उगाई जाती हैं, जिनसे कृषकों को कम आय होती है, जबकि विकसित देशों में नकदी फसलें वाणिज्यिक तौर पर उगाई जाती हैं, जिनसे कृषकों को अधिक आय होती है।

## कृषि क्षेत्र के विकास हेतु किए जाने योग्य उपाय

- i) कृषि क्षेत्र में विशाल स्तर पर निवेश की आवश्यकता

हैं ताकि पुरानी तकनीक के स्थान पर नई तकनीक का उपयोग कर इसकी उत्पादकता में वृद्धि की जा सके। कृषि क्षेत्र में लगातार अनुसंधान भी एक आवश्यकता बन गया है। इसे लेबोरेटरी से निकाल कर जमीनी स्तर पर लाना होगा, ताकि प्रति हेक्टेयर पैदावार को बढ़ाया जा सके। सिंचाई सुविधाओं का विस्तार करना होगा। देश के किसी क्षेत्र में बाढ़ आती है तो किसी क्षेत्र में सूखा पड़ता है। देश की समस्त नदियों को जोड़कर 'जल प्रबंधन' का कार्य हाथ में लेना होगा। गांवों तक पक्की सड़कों का निर्माण, ग्रामीण वेयरहाउस एवं शीतागारों का निर्माण भी विशाल स्तर पर करना होगा, ताकि फसलों को सड़ने से बचाया जा सके। एक अनुमान के अनुसार देश में प्रतिवर्ष लगभग ₹ 40,000 करोड़ के फल-फूल आदि पर्याप्त स्टोरेज सुविधा न होने से बाजार में समय पर न पहुंचने के कारण सड़-गल जाते हैं।

ii) भारत में कृषि उत्पादकता विश्व के कई विकसित देशों की कृषि उत्पादकता से बहुत कम है। कृषि क्षेत्र में व्यावसायिक दृष्टिकोण को अपना कर इसे आसानी से 50 से 100 प्रतिशत तक बढ़ाया जा सकता है। निजी क्षेत्र को भी कृषि में अपना निवेश बढ़ाना होगा, ताकि नई तकनीक के साथ कृषि उत्पादन कर कृषि उत्पादकता को बढ़ाया जा सके।

iii) बिहार एवं पूर्वी उत्तर प्रदेश में प्रतिवर्ष बाढ़ की स्थिति बनती है। इन राज्यों में गन्ने की पैदावार को बढ़ावा दिया जा सकता है। लगभग 100 वर्ष पूर्व इन क्षेत्रों को गन्ने की खेती का मुख्य स्रोत माना जाता था। इस क्षेत्र में इस तरह से गरीबी को समूल नष्ट किया जा सकता है। आज गन्ने की पैदावार महाराष्ट्र, गुजरात, तमिलनाडु में भी होती है। महाराष्ट्र में केवल तीन प्रतिशत हिस्से पर गन्ने की फसल उगाई जाती है, जबकि सिंचाई योग्य पानी के 60 प्रतिशत हिस्से का उपयोग इसकी पैदावार में होता है जिसे बचाया जा सकता है, यदि इस फसल को बिहार एवं पूर्वी उत्तर प्रदेश में स्थानांतरित कर दिया जाए, जहां अच्छी वर्षा के कारण पर्याप्त मात्रा में पानी उपलब्ध है। महाराष्ट्र, गुजरात एवं तमिलनाडु की सिंचाई सुविधाओं

का उपयोग अन्य महंगी फसलों/खाद्यान्न उत्पादों आदि के लिए किया जा सकता है।

iv) राष्ट्रीय स्तर पर एक कमीशन की स्थापना की जानी चाहिए जो यह तय कर करे कि देश के किस हिस्से में किस पदार्थ की फसल कम संसाधनों का उपयोग कर आसानी से ली जा सकती है, जिसकी उत्पादकता भी अधिक हो। इसके लिए कृषि क्षेत्र में गहन अनुसंधान की आवश्यकता है। भारत के कई क्षेत्रों में प्रतिवर्ष तीन फसलें ली जा सकती हैं। ऐसे क्षेत्रों की पहचान कर इन क्षेत्रों में सिंचाई सुविधाओं का विस्तार किया जाना चाहिए।

v) भूमि की प्रति इकाई उत्पादकता बढ़ाने हेतु कृषि का निगमीकरण किया जा सकता है तथा कृषि को सहकारी स्तर पर भी किया जा सकता है क्योंकि इससे कृषि जोतों का आकार बढ़ जाएगा तथा इसका आधुनिकीकरण भी आसानी से किया जा सकेगा।

vi) आज आवश्यकता इस बात की है कि अनाज उत्पादन के साथ-साथ अन्य कृषि पदार्थों यथा, बागवानी तथा फूलों की खेती आदि की पैदावार बढ़ाने की ओर भी विशेष ध्यान दिया जाए। इन मदों की विदेशों में काफी अच्छी मांग है। हाईटेक बागवानी, 'फ्लोरीकल्चर' एवं यथार्थ खेती को बढ़ावा दिया जाना चाहिए।

vii) कृषि क्षेत्र को वित्त की कमी का सामना न करना पड़े, इस हेतु सरकारी क्षेत्र के बैंकों को विशेष भूमिका निभानी होगी। इन बैंकों की आज 75000 से अधिक शाखाएं/कार्यालय देश में कार्यरत हैं, एवं इनकी कई शाखाएं ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों में कार्यरत हैं; परंतु देखने में आ रहा है कि पिछले कुछ समय में कृषि क्षेत्र को प्रदान किये जा रहे ऋण की मात्रा में कमी आ रही है जो सारणी I में दिए गए आंकड़ों से सिद्ध होता है।

कृषि क्षेत्र को प्रदत्त ऋण की राशि में लगातार कमी हो रही है जबकि उद्योग एवं सेवा क्षेत्र में बकाया ऋण राशि में तेजी से वृद्धि हो रही है। इस प्रवृत्ति को बदलना अति आवश्यक है।

सारणी - I

राशि (₹ करोड़ में)

	24-09-2010 को बकाया ऋण	अप्रैल-सितम्बर 2009 के बीच वृद्धि	अप्रैल-सितम्बर 2010 के बीच वृद्धि
सकल बैंक ऋण	31,99,151	92,341	1,62,206
कृषि एवं सहायक गतिविधियां	4,01,933	-1,706	-13,481
उद्योग	14,17,200	84,982	1,07,386
व्यक्तिगत ऋण	6,15,195	3,836	29,170
सेवा क्षेत्र	7,64,823	5,281	39,130

देश के आर्थिक विकास में कृषि क्षेत्र के महत्व को नकारा नहीं जा सकता। ग्रामीण एवं कृषि क्षेत्र में ही रोजगार के अधिक अवसरों का सृजन कर देश में आर्थिक असमानता को कम किया जा सकता है। साथ ही इससे गरीबी रेखा के

नीचे जीवन-यापन कर रहे व्यक्तियों की संख्या में भी भारी कमी की जा सकती है। हां, बैंकों को इस कार्य में अपना योगदान जरूर बढ़ाना होगा।

## भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर बैंक निबंध प्रतियोगिता-वर्ष 2011-12

बैंकों से जुड़े स्टाफ सदस्य (राजभाषा संवर्ग से इतर) निम्नांकित में से किसी भी एक विषय पर निबंध लिखकर इस प्रतियोगिता में हिस्सा ले सकते हैं:

**भ्रष्टाचार: कारण और निवारण**

**Corruption: causes and remedies**

अथवा

**मीडिया का समाज पर प्रभाव**

**Impact of media on society**

अथवा

**बढ़ती हुई संवृद्धि दर और सामाजिक परिवर्तन**  
**Enhanced growth rate & social change**

अधिकतम शब्द संख्या : 3000 से 4000 शब्द

निबंध भेजने की अंतिम तारीख: 31 दिसंबर 2011

प्रतियोगिता से जुड़े नियम और शर्तों के लिए देखें:

[www.rbi.org.in/hindi/Home.aspx](http://www.rbi.org.in/hindi/Home.aspx)

# मुद्रास्फीति प्रबंधन और अर्थव्यवस्था

मुद्रास्फीति ऐसी स्थिति है जिससे कोई खुश नहीं होता। यह एक ऐसा कर है जिसका गरीबों पर सबसे बुरा और सबसे कड़ा प्रहार होता है। मुद्रास्फीति का मतलब है एक हफ्ते या एक महीने या किसी तय समयावधि के दौरान कीमतों में वृद्धि की दर। इसे आवश्यक वस्तुओं, ईंधन और विनिर्माणी वस्तुओं तथा खाद्यसामग्री के संदर्भ में आंका जाता है। अगर कोई कहता है कि मुद्रास्फीति दर कम हो रही है तो इसका मतलब यह नहीं है कि कीमतों में गिरावट आ रही है। इसका मतलब यह है कि कीमतों में वृद्धि की दर कम हुई है। भारत में मुद्रास्फीति को थोक मूल्य सूचकांक के अर्थों में आंका जाता है लेकिन विकसित देशों में उपभोक्ता मूल्य सूचकांक को मुद्रास्फीति मापने का आधार बनाया जाता है; जिसमें फुटकर कीमतों का महत्व झलकता है। विकासशील अर्थव्यवस्था में मुद्रास्फीति का थोड़ा बहुत समावेश होता है। भले ही, परंपरागत आर्थिक सिद्धांतों के संदर्भ में मुद्रास्फीति की दर कम हो तो उसे अर्थव्यवस्था के लिए ठीक समझा जाता है क्योंकि इससे विकास की गति तेज़ होती है।

मुद्रास्फीति से हमारा तात्पर्य वस्तुओं एवं सेवाओं की कीमतों के स्तर में वृद्धि और लोगों की क्रयशक्ति में गिरावट के परस्पर संबंध से है। यदि कीमतों और क्रयशक्ति के स्तर में वृद्धि की दर समान हो तो मुद्रास्फीति चिंता का कारण नहीं बनेगी। अगर ऐसा न हो तो लोग चिंतित होंगे क्योंकि वे अपनी आय से वस्तुओं और सेवाओं की जितनी मात्रा पहले खरीदते थे उससे कम खरीद पाएँगे। यदि कीमतों में आय के मुक़ाबले तेज वृद्धि हो और उसके आगे भी जारी रहने का अंदेशा बना रहे, तो भय और चिंता का वातावरण बनना स्वाभाविक है

और इसका समाज पर व्यापक असर पड़ सकता है। ऐसी स्थिति को आमतौर पर अतितीव्र मुद्रास्फीति कहते हैं।

आमतौर पर कीमतों में वृद्धि का अर्थ होता है पूर्ति की अपेक्षा मांग की मात्रा में अधिक बढ़ोतरी होना और इसको देखते हुए उत्पादक वस्तुओं और सेवाओं की पैदावार बढ़ाते हैं जिससे देर-सबेर मांग और पूर्ति के बीच संतुलन कायम हो जाता है और मुद्रास्फीति या तेज़ कीमत वृद्धि की स्थिति पर विराम लग जाता है। यदि ऐसा नहीं होता तो एक विचित्र स्थिति पैदा हो जाएगी जिसे अर्थशास्त्र की भाषा में 'स्टैगफ्लेशन' कहते हैं। यहाँ कीमतों का बढ़ना तो जारी रहता है मगर वस्तुओं और सेवाओं का उत्पादन नहीं बढ़ता। अगर वस्तुओं और सेवाओं की पूर्ति के मुक़ाबले उनकी मांग में अधिक वृद्धि के कारण कीमतें बढ़ती हैं तो इसे हम मांगजनित मुद्रास्फीति कहते हैं। इसके विपरीत अगर पूर्ति के कारण कीमतों में तेज़ी से वृद्धि होती है तो इसे हम लागत आधारित मुद्रास्फीति कहेंगे। यह स्थिति तब आती है जब वस्तुओं की उत्पादन लागत में बढ़ोतरी से कीमतों में काफी वृद्धि हो।

मुद्रास्फीति के कारण सब लोगों को एक समान कष्ट नहीं झेलना पड़ता। अपरिवर्तनशील आय वालों, बेरोजगार और अर्धबेरोजगार लोगों तथा उन सेवानिवृत्त कर्मचारियों को अधिक कष्ट उठाना पड़ता है जिनको महंगाई भत्ता नहीं मिलता। जिन लोगों ने अपनी बचत अपने पास या बैंकों में जमा कर रखी है उनको भी हानि उठानी पड़ती है। यदि मुद्रास्फीति की दर बैंक से प्राप्त होनेवाले ब्याज की दर से अधिक है तो

*मुद्रास्फीति से हमारा तात्पर्य वस्तुओं एवं सेवाओं की कीमतों के स्तर में वृद्धि और लोगों की क्रयशक्ति में गिरावट के परस्पर संबंध से है। यदि कीमतों और क्रयशक्ति के स्तर में वृद्धि की दर समान हो तो मुद्रास्फीति चिंता का कारण नहीं बनेगी। अगर ऐसा न हो तो लोग चिंतित होंगे क्योंकि वे अपनी आय से वस्तुओं और सेवाओं की जितनी मात्रा पहले खरीदते थे उससे कम खरीद पाएँगे।*

\* प्रबन्धक, पंजाब नैशनल बैंक, मुंबई



बचत की वास्तविक राशि घटेगी। जिन वस्तुओं और सेवाओं की कीमतें बढ़ती हैं उनके उत्पादकों और विक्रेताओं की आय बढ़ेगी। आमतौर पर जमीन-जायदाद और सोने चाँदी की कीमतों में भारी इजाफ़ा होता है क्योंकि लोग अपनी बचत उनमें लगाने की कोशिश करते हैं जिससे उनकी माँग बढ़ जाती है और राष्ट्रीय आय का पुनर्वितरण होता है। कुछ लोग अपेक्षाकृत अधिक धनवान हो जाते हैं तो अन्य गरीब हो जाते हैं।

मौद्रिक नीति वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा केंद्रीय बैंक या देश की मौद्रिक नियंत्रक संस्था मुद्रा की आपूर्ति और ब्याज दरों को नियंत्रित करती है। सामान्य तौर पर मौद्रिक नीति अर्थव्यवस्था की संवृद्धि और स्थायित्व को प्राप्त करने के लिए प्रयुक्त की जाती है जिसमें मूल्य की स्थिरता और न्यून बेरोजगारी भी निहित होती है। सरल शब्दों में कहें तो मौद्रिक नीति का कार्य इतना है कि वह बाज़ार में मुद्रा का प्रसार करे या फिर संकुचन। अगर उसे मुद्रा का प्रसार करना होता है तो मुद्रा की आपूर्ति तेज़ी से बढ़ा दी जाती है और यदि संकुचन करना होता है तो मुद्रा आपूर्ति को घटा दिया जाता है या फिर इसे बहुत धीमी गति से बाज़ार में उतारा जाता है। इस लिहाज़ से मौद्रिक नीति को सरकार, केंद्रीय बैंक या देश की मौद्रिक संस्था तीन तरीकों से नियंत्रित करती है।

- प्रथम - मुद्रा आपूर्ति द्वारा,
- द्वितीय - मुद्रा की उपलब्धता द्वारा और
- तृतीय - मुद्रा का मूल्य अथवा संवृद्धि और अर्थव्यवस्था की स्थिरता के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए निर्धारित ब्याज दर के द्वारा।

लेकिन, आज अगर गहराई में जाकर देखें तो मौद्रिक निर्णय जिन कारकों पर आधारित हैं वे कहीं अधिक विस्तृत हैं। इन कारकों में अल्पकालिक ब्याज दरें, दीर्घकालिक ब्याज दरें, अर्थव्यवस्था के माध्यम से मुद्रा का चलनवेग, मुद्रा की विनिमय दरें, क्रेडिट क्वालिटी, बांड और इक्विटी (कारपोरेट स्वामित्व और ऋण), सरकार बनाम निजी क्षेत्र के खर्च और बचतें, बड़े पैमाने पर अंतरराष्ट्रीय पूंजी का प्रवाह और वित्तीय डेरिवेटिव जैसे वायदा, स्वैप आदि शामिल हैं।

मुद्रास्फीति के लक्ष्य संधानकों, जिसकी विशेषता एकल लक्ष्य (मूल्य स्थिरता) और एकल उपकरण (अल्पावधि नीति ब्याज दर) होती है, को प्रतिष्ठित अकादमिक विश्वसनीयता प्राप्त है। संपूर्ण रूप से मुद्रास्फीति के प्रति प्रतिबद्धता से परिचालनात्मक प्रभावोत्पादकता बढ़ती है और वह जवाबदेही को भी लागू करती है। अनेक विकसित अर्थव्यवस्थाओं के केंद्रीय बैंकों को विश्वव्यापी आर्थिक संकट से पहले के वर्षों में मूल्य स्थिरता को बनाए रखने में मिली सफलता ने भी इसे एक बौद्धिक विश्वसनीयता दी है। सिद्धांततः, मौद्रिक नीति की प्रकृति विकसित और विकासशील देशों में एक जैसी नहीं होती। विकसित देशों में मुद्रा स्टॉकों को खर्च करने की समस्या होती है। इसलिए वहाँ केंद्रीय बैंक की जिम्मेदारी होती है कि मुद्रा स्टॉकों को बाज़ार के लिए इस प्रकार खोला जाए कि अर्थव्यवस्था में स्फीतिक समस्या न उत्पन्न हो। लेकिन विकासशील या गरीब देशों में पहली आवश्यकता तो इन मुद्रा स्टॉकों के निर्माण की ही होती है। इसलिए इन देशों में मौद्रिक नीति की आवश्यकता कम राजकोषीय नीति की अधिक होती है क्योंकि मौद्रिक प्रसार का तरीका अक्सर यहाँ स्फीतिकारी और अर्थव्यवस्था में अस्थिरता लाने वाला सिद्ध होता है। तथापि, संकट की अवधि में 'असाधारण नियंत्रण' की गुत्थी ने मुद्रास्फीति संधान के न्यूनतम सूत्र पर सहमति को यदि समाप्त नहीं तो काफी क्षीण कर दिया है। संकट ने दर्शाया है कि मूल्य स्थिरता आवश्यक नहीं कि वित्तीय स्थिरता को भी सुनिश्चित करती हो। सच तो यह है कि इस पर अधिक आग्रह है कि मूल्य स्थिरता और वित्तीय स्थिरता के बीच कोई सीधा तालमेल नहीं है और जो केंद्रीय बैंक मूल्य स्थिरता को लाने में जितना सफल रहा है, यह संभव है कि वह वित्तीय स्थिरता को उतना ही संकट में डाल दे।

केंद्रीय बैंकों का मानक उपकरण अल्पावधि ब्याज दर है, जिसका उपयोग वे वित्तीय बाजारों में ब्याज दरों को प्रभावित करने के लिए करते हैं और इस प्रकार अर्थव्यवस्था में वित्तीय स्थितियों को परिचालित करते हैं। वैश्विक संकट के दौरान विश्व भर के केंद्रीय बैंकों ने नीतिगत दरों में बड़े आक्रामक ढंग से कटौती की और बहुत सारी उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में दरें शून्य या उसके आसपास हैं। तथापि, वित्तीय बाजार ने कोई प्रतिसाद देने से इन्कार कर दिया और ये जकड़ बंदी में ही बने रहे जो कि मौद्रिक संचरण के लगभग समग्र रूप से धराशायी

होने को दर्शाता है। रिज़र्व बैंक मुद्रास्फीति की अस्वीकार्य रूप से ऊंची दर के प्रति चिंतित है। सरकार ने भी थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) की नई श्रृंखलाएं जारी कर आधार वर्ष 1993-94 से बदल कर 2004-05 कर दिया है।

आपूर्ति तथा मांग दोनों पक्षों से ऐसे कारक हैं जो मुद्रास्फीति के रुख को स्पष्ट करते हैं परंतु उच्च मुद्रास्फीति की अवधि में एक सामान्य सूत्र देखा गया है। इनमें प्रतिरूपी तौर पर निम्नलिखित में से कोई एक अथवा उनका मिश्रण रहता है:

- युद्ध
- सूखा, तथा
- पण्य कीमतें, विशेष रूप से तेल कीमत के आघात।

हमारे अपने देश में विभाजन और युद्ध एवं सूखे के कारण जरूरी वस्तुओं की किल्लत होने से कीमतें कई बार बढ़ी हैं मगर एक अंतराल के बाद सब कुछ सामान्य हो गया। सरकार ने बाहर से जरूरी सामान मंगाए। देश में उपलब्ध भंडार को नियंत्रित कर वितरण की व्यवस्था की जिससे जमाखोरी, मुनाफ़ाखोरी और कालाबाजारी न हो सके।

वर्तमान में थोक मूल्य सूचकांक को लेकर कई सवाल उठने लगे हैं। सूचकांक में शामिल कई वस्तुएं ऐसी हैं जो दैनिक उपभोग की दृष्टि से महत्वपूर्ण नहीं हैं। आज विश्व में भारत समेत एक दो अन्य देश ही हैं - जिन्होंने महंगाई को मापने के लिए थोक मूल्य सूचकांक को आधार माना है, जबकि महंगाई को मापने के लिए उपभोक्ता मूल्य सूचकांक खरा पैमाना है। इसी कारण सभी विकसित देश और चीन तक ने उपभोक्ता मूल्य सूचकांक को अपना रखा है।

भारत में थोक मूल्य सूचकांक आधारित मुद्रास्फीति की जानकारी अब मासिक आधार पर बताई जाती है। इसके अलावा औद्योगिक कामगारों के लिए उपभोक्ता मूल्य सूचकांक भी जारी किया जाता है। भारत में उपभोक्ता

मूल्य सूचकांक यदा-कदा ही नज़र आता है। इसका कारण उपभोक्ता मूल्य सूचकांक आधारित मुद्रास्फीति का अधिक होना भी हो सकता है। सरकार इनको जारी कर महंगाई के और अधिक बढ़ने का सिरदर्द मोल लेना नहीं चाहती है।

रिज़र्व बैंक और वित्त मंत्रालय को भविष्य में एक कठिन कार्य पूरा करना है। उन्हें मुद्रास्फीति और विकास में संतुलन लाना होगा क्योंकि ये दोनों ही एक जैसी महत्वपूर्ण हैं। अर्थव्यवस्था अब सशक्त हो रही है लेकिन जैसे-जैसे विकास दर बढ़ेगी मुद्रास्फीति एक महत्वपूर्ण कारक बनेगी। रिज़र्व बैंक हमेशा की तरह सजग है और उसने विकास की रफ्तार पर आँच आने दिए बगैर मुद्रास्फीति दर नियंत्रित करने के लिए सही समय पर सही उपाय किए हैं।

भारत जैसे देश में जहां लाखों - करोड़ों लोग निर्धन हैं, वहां मुद्रास्फीति अधिक कष्टप्रद है। भारत में एक थोक मूल्य सूचकांक है और चार उपभोक्ता मूल्य सूचकांक हैं। भारत में मौद्रिक संचरण तंत्र अनेक सरंचनागत कारणों से बाधित है। मौद्रिक संचरण व्यवस्था के सुसंगत होने के बाद मुद्रास्फीति लक्ष्य संधान कार्यक्षम और प्रभावी हो सकते हैं।

मुद्रास्फीति निश्चय ही चिंता का विषय है, क्योंकि खाद्य पदार्थों की महंगाई अब अन्य क्षेत्रों में फैलती जा रही है। खाद्य मदों की अधिक कीमतों से उभरने वाली हेडलाइन मुद्रास्फीति पर संकेंद्रित दबाव में यह ज़ोखिम रहता है कि यह मुद्रास्फीति समय बीतने पर संभावनाओं से संचालित वेतन मूल्य संशोधनों के जरिए अन्य खाद्य पदार्थों की भिन्न मदों में अंतरित हो सकती है और इस तरह आम मुद्रास्फीति के रूप में प्रकट हो सकती है।

मुद्रास्फीति की दर में होने वाली घट-बढ़ अर्थव्यवस्था में मांग और आपूर्ति की स्थितियों में हुए परिवर्तनों को प्रतिबिंबित करती है। इसलिए मुद्रास्फीति प्रबंधन की प्रक्रिया में विभिन्न मौद्रिक उपायों के जरिए मांग की स्थिति को नियंत्रित करने के साथ-साथ स्फीतिकारी संभावनाओं पर अंकुश लगाना शामिल है।

## “भारत में खाद्य मुद्रा-स्फीति : कारण, आयाम एवम् समाधान”

महंगाई में वृद्धि विश्व स्तर पर ‘खाद्य-उत्पादों’ तथा अन्य वस्तुओं की कीमतों के ऊँचा बने रहने की वजह से भी हो सकती है, इस तथ्य से इंकार नहीं किया जा सकता। इससे उन देशों के लिए मुश्किलें खड़ी हो रही हैं, जिन्हें गरीबों के लिए खाद्यान्नों की व्यवस्था करनी है। विगत दो वर्षों में व्यापार तथा टैरिफ नीतियों का उपयोग आपूर्ति बढ़ाने तथा कीमतें कम करने के लिए किया गया है। कुछ ‘खाद्य-पदार्थों’ का निर्यात प्रतिबंधित कर दिया गया, जबकि आयात को खुला छोड़ दिया गया तथा कुछ मामलों में कर-मुक्त आयात की भी अनुमति दी गयी। फिर भी पिछले एक वर्ष (2010) के दौरान भारत में खाद्य-मुद्रास्फीति काफी ऊँची रही। खाद्यान्नों से सम्बन्धित बढ़ी मुद्रास्फीति के भारत के आम लोगों पर प्रभाव तथा दुष्परिणाम को कम करने के सम्भावित उपायों की चर्चा इसलिए भी महत्वपूर्ण है कि किसी भी औसत भारतीय परिवार के मासिक बजट में खाने-पीने की वस्तुओं की भागीदारी लगभग 50 प्रतिशत होती है। अधिकांश भारतीयों के लिए खाद्य-वस्तुओं की ऊँची तथा बढ़ती हुई कीमतें (परिमाणात्मक तथा श्रेणीगत दोनों रूपों में) खाद्य-पदार्थों के उपभोग-स्तरों में कमी के रूप में प्रतिफलित होती हैं। इस प्रकार की स्थिति लाखों लोगों की पोषण-सुरक्षा के लिए गंभीर खतरे की बात है। अनुशासित से कम खाद्य-वस्तुओं के सेवन की बाध्यता (बढ़ी हुई कीमतों के परिणामस्वरूप) पहले से ही अल्पपोषित अथवा बड़ी संख्या में कुपोषित लोगों के लिए नकारात्मक प्रभाव डालने वाली गम्भीर समस्या का रूप अपना सकती है। अतः खाद्य-वस्तुओं के मूल्यों में अनियंत्रित ढंग से होने वाली वृद्धियों पर अंकुश लगाने के कड़े उपाय करने ही होंगे।

### कृषि-विकास : स्थिति

भारत जैसे राष्ट्र में, जहाँ 650 मिलियन आबादी के जीविकोपार्जन का आधार तथा बड़ी संख्या में इसकी औद्योगिक इकाइयों के लिए कच्चे माल की आपूर्ति कृषि

क्षेत्र द्वारा की जाती हो, कृषि एवम् इससे सम्बन्धित अन्य क्रियाकलापों की महत्ता को कम करके नहीं आँका जा सकता। यह अलग बात है कि देश के समग्र घरेलू उत्पाद (जी.डी.पी.) में कृषि क्षेत्र का योगदान वर्ष 1980-81 के 35 प्रतिशत से 30 वर्षों में 17 प्रतिशत घटकर वर्तमान में 18 प्रतिशत रह गया है। परंतु मामले का दूसरा पक्ष यह है कि इस तीन दशकीय अवधि में कृषि-क्षेत्र पर निर्भर जनसंख्या में मात्र 4 प्रतिशत की कमी आयी है। उक्त अवधि में यह 70 प्रतिशत से घटकर 66 प्रतिशत के उच्च स्तर पर बनी हुई है। कृषि प्रधान राष्ट्र भारत में 1990 के दशक के उत्तरार्द्ध की जी.डी.पी. में कृषि-क्षेत्र के पूँजी-निर्माण की हिस्सेदारी 2.2 प्रतिशत से लगभग आठ वर्षों की अवधि में 0.5 प्रतिशत घटकर वर्ष 2004-05 में 1.7 प्रतिशत हो जाना निश्चय ही चिन्ता की बात है। कृषि में निजी क्षेत्र के निवेश में वृद्धि की प्रवृत्ति के अभाव का एक कारण नब्बे के दशक में कृषि-क्षेत्र की लाभदायकता में 14.2 प्रतिशत की कमी हो सकती है। केन्द्र सरकार तथा लगभग सभी राज्य सरकारों द्वारा कृषि-क्षेत्र के विकास हेतु किये जा रहे विभिन्न प्रयासों के बावजूद खाद्यान्न-उत्पादन की दर वर्ष 1990-2007 की 17 वर्षीय अवधि में घटकर 1.2 प्रतिशत रह गयी, जो वार्षिक औसत जनसंख्या वृद्धि दर (1.9 प्रतिशत) की तुलना में 0.7 प्रतिशत कम है। इस जनसंख्या वृद्धि दर के मुकाबले अपेक्षाकृत निम्न कृषि उत्पादन वृद्धि दर के भरोसे सरकार की यह इच्छा है कि आर्थिक विकास दर 9 प्रतिशत सतत रूप से बनी रहे, कृषि की वार्षिक वृद्धि दर 4 प्रतिशत हो तथा वर्ष 2014 तक देश में निर्धनता-रेखा से नीचे जीवन बसर करने वाले लोगों की संख्या वर्तमान के आधे से भी कम हो जाए। कृषि क्षेत्र में अपेक्षाकृत निम्न उत्पादन वृद्धि-दर सहित ऊपरवर्णित रिक्तियों की उपस्थिति में इतने बड़े लक्ष्यों/उद्देश्यों की प्राप्ति कैसे होगी, जबकि भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.)

\* रिसर्च एसोसिएट, एग्रो-इकोनॉमिक रिसर्च सेंटर फॉर बिहार एण्ड झारखण्ड, भागलपुर

के अध्ययन के अनुसार, वर्तमान में, देश में कृषि शोध तथा प्रसार पर सार्वजनिक व्यय जी.डी.पी. के 1 प्रतिशत से भी कम है, जबकि विकसित राष्ट्रों में जी.डी.पी. के 2.39 प्रतिशत सिर्फ कृषि शोध पर व्यय किया जाता है।

### खाद्य मुद्रा-स्फीति : वर्तमान परिदृश्य

अभी कुछ दिनों पहले एक कार्यक्रम में मुद्रास्फीति के विषय में बोलते हुए गृहमंत्री (श्री पी. चिदम्बरम) ने राय व्यक्त की- “मुद्रास्फीति ऊँची है, खाद्यान्न मुद्रास्फीति तो काफी ऊँची है... हम इस विषय में निश्चित नहीं हो सकते कि हमारे हाथ में मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने के सभी औजार हैं। यह भी कहा गया है - “इन्फ्लेशन इज द ग्रेटेस्ट टैक्स ऑफ ऑल।” सामान्य मुद्रास्फीति समग्र रूप में एक ओर जहाँ लगभग 8 प्रतिशत है, वहीं वर्ष 2010 के दौरान खाद्यान्न मुद्रास्फीति का 2.5 गुना अधिक (अर्थात् लगभग 20 प्रतिशत) होना गंभीर चिंता की बात है। निश्चय ही खाद्यान्नों एवम् अन्य प्रोटीन एवम् विटामिन से पूर्णपूरण खाद्य वस्तुओं (यथा, फल, सब्जियों, दालों, माँस, मछली, अंडे, यहाँ तक कि प्याज) के मूल्यों में अनियंत्रित रूप से अत्यधिक वृद्धि के फलस्वरूप निम्न तथा मध्यम आय वर्ग के लोगों, कृषि तथा अन्य असंगठित क्षेत्रों में कार्यरत श्रमिकों, दिहाड़ी मजदूरों तथा उन पर निर्भर परिवार के लोगों की स्थिति दयनीय होगी। इस गंभीर समस्या से निकट भविष्य में कुप्रभावित होने वाली भारतीय राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के लिए हमें एकजुट होकर कारगर उपाय करने ही होंगे। सभी वर्ग के लोगों के दैनिक उपभोग के लिए आवश्यक एवम् विकल्पहीन खाद्य पदार्थों की कीमतों में पिछले एक वर्ष के दौरान जब-तब हो रही शोषणकारी वृद्धि (बिना यथेष्ट प्राकृतिक आपदा अथवा इनके अंतर्गत क्षेत्रफल कम नहीं होने के बावजूद) निर्धनों पर क्या प्रभाव डालेगी, यह जानने के लिए भारत में निर्धनता की विभिन्न परिभाषाओं के आलोक में उनकी संख्या पर ध्यान देना होगा।

### प्रभावित निर्धन

निर्धनों की पहचान तथा उसकी गणना देश के सर्वोत्तम विशेषज्ञों के लिए भी परेशान करने वाली बात है। निर्धनता के आयाम के विषय में कम से कम चार वैकल्पिक आँकड़े

उपलब्ध हैं। ‘भारतीय योजना आयोग’ के अनुसार देश में निर्धनता रेखा से नीचे जीवन व्यतीत करने वाले लोगों की संख्या 28 प्रतिशत है। ‘एन.सी. सक्सेना समिति’ के प्रतिवेदन के अनुसार यह 50 प्रतिशत है। ‘तेंदुलकर समिति’ के प्रतिवेदन के अनुसार गरीबों की संख्या 42 प्रतिशत है।

‘असंगठित क्षेत्रों में उद्यमों के लिए राष्ट्रीय आयोग (एन.सी.ई.यू.एस.)’ के अनुसार देश में गरीबों की संख्या का प्रतिशत 80 है। गरीबों की संख्या के संबंध में विद्यमान चार अलग-अलग संख्याओं से दिग्भ्रमित नहीं होते हुए यदि सामान्य लोगों की ‘अति सामान्य समझ के अनुसार’ मध्य का औसत आँकड़ा 50 प्रतिशत को मान लिया जाये, तो इसका मतलब यह हुआ कि आजादी के 63 वर्षों बाद भी देश की लगभग आधी आबादी गरीब है। कहने की आवश्यकता नहीं कि खाद्य-वस्तुओं के बढ़े हुए मूल्यों पर देश की लगभग आधी आबादी (गरीबों) का जीवन-यापन कितना कठिन एवम् पीड़ादायक हो गया होगा।

### बढ़ता/स्थिर क्षेत्र और मूल्य वृद्धि

‘थोक बिक्री मूल्य सूचकांक’ में, जिसे मुद्रास्फीति की माप के लिए प्रयोग किया जाता है, सब्जियों का सूचकांक अप्रैल 2010 के 143.9 के मुकाबले 8 महीनों में 129.10 बढ़कर ‘दिसम्बर, 2010’ के अंत तक 273 हो जाना सीमान्त एवम् लघु कृषकों द्वारा उत्पादित सब्जियों को उनके ही पेट में जाने से रोकने के समान है। अप्रैल 2006 से उक्त सूचकांक में 315 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। जाहिर है असंगठित क्षेत्र में काम करने वाले बहुत बड़ी संख्या में गरीबों तथा कुछेक राज्य सरकारों के अंतर्गत आने वाले विभिन्न विभागों या स्वायत्तशासी निकायों में कार्यरत कर्मियों (जिन्हें अभी तक छोटे वेतनमान के आधार पर बढ़ा हुआ वेतनमान नहीं मिल रहा है), की आमदनी में विगत चार-साढ़े-चार वर्षों की उक्त अवधि में 315 प्रतिशत की वृद्धि नहीं हुई है। अतः ऐसे सभी लोगों का ‘खाद्यान्न मुद्रास्फीति’ से नकारात्मक रूप से प्रभावित होना स्वाभाविक है। इस संबंध में आश्चर्य एवम् विशेष शोध का विषय यह है कि वर्ष 2006-07 से वर्ष 2010-11 या वर्ष 2009-10 की चार वर्षीय अवधि में आलू, प्याज, टमाटर, बैंगन, बंद गोभी के

अंतर्गत क्षेत्रों तथा कुल उत्पादन स्तरों में या तो वृद्धि हुई है अथवा इनमें स्थिरता रही है।

वर्ष 2006-07 में देश में आलू के अंतर्गत क्षेत्र, उत्पादन तथा उत्पादकता क्रमशः 1.74 मिलियन हेक्टेयर, 28.59 मिलियन टन तथा 16,692.88 कि.ग्रा./मिलियन हेक्टेयर थी। ये बढ़कर वर्ष 2010-11 में क्रमशः 1.89 मिलियन हेक्टेयर, 40.23 मिलियन टन तथा 21,579.84 कि.ग्रा./हेक्टेयर हो गयी। प्याज के अंतर्गत क्षेत्र में वर्णित अवधि में 0.01 मिलियन हेक्टेयर की मामूली कमी (0.76 मिलियन हेक्टेयर से 0.75 मिलियन हेक्टेयर) अवश्य आयी, परंतु उत्पादकता में पहले की अपेक्षा 3,088.64 कि.ग्रा./हेक्टेयर की वृद्धि (2006-07 के 14,345.92 कि.ग्रा./हेक्टेयर की तुलना में 2010-11 में 17,434.56 कि.ग्रा./हेक्टेयर) के फलस्वरूप प्याज का उत्पादन 10.84 मिलियन टन से बढ़कर 13.05 मिलियन टन हो गया है। टमाटर के अंतर्गत क्षेत्र, जो वर्ष 2006-07 में 0.59 मिलियन हेक्टेयर था, वह वर्ष 2008-09 में उपलब्ध आँकड़ों के आधार पर 0.59 मिलियन हेक्टेयर पर स्थिर रहा, परंतु उत्पादकता में वृद्धि के फलस्वरूप (17,139.92 कि.ग्रा./हेक्टेयर से बढ़कर 18,907.76 कि.ग्रा./हेक्टेयर) उक्त तीन वर्षीय अवधि में उत्पादन 10.05 मिलियन टन से बढ़कर 11.14 मिलियन टन हो गया। बैंगन के अंतर्गत क्षेत्र में 2006-07 की तुलना में 0.4 मिलियन हेक्टेयर की वृद्धि तथा उत्पादकता में (वर्ष 2008-09 तक) 660.40 कि.ग्रा./हेक्टेयर की वृद्धि के फलस्वरूप उत्पादन पूर्वापेक्षा 9.45 मिलियन हेक्टेयर से बढ़कर 10.37 मिलियन हेक्टेयर हो गया। उसी प्रकार, बंद गोभी के अंतर्गत क्षेत्र में वर्ष 2006-07 के 0.24 मिलियन हेक्टेयर में 0.7 कि.ग्रा./हेक्टेयर की वृद्धि के फलस्वरूप (यानि वर्ष 2008-09 तक 0.31 मिलियन हेक्टेयर हो जाने से) उत्पादकता में 254 कि.ग्रा./हेक्टेयर की कमी के बावजूद (22768.56 कि.ग्रा./हेक्टेयर से घटकर 22514.56 कि.ग्रा./हेक्टेयर) उत्पादन पहले की अपेक्षा 5.58 मिलियन टन से बढ़कर 6.87 मिलियन हेक्टेयर हो गया।

जहां पिछले चार-पाँच वर्षों में प्याज, आलू, सब्जियों एवम् अन्य खाद्यान्नों के कुल उत्पादन में वृद्धि के फलस्वरूप

बढ़ोतरी ही हुई है, वहीं इस बीच चार वर्षों की आयु तक के नवजात शिशुओं की संख्या में बढ़ोतरी के बावजूद इन खाद्य-वस्तुओं की माँग में बहुत ज्यादा वृद्धि नहीं हुई होगी। ऐसी स्थिति में पिछले एक वर्ष से खाद्य-पदार्थों के मूल्यों में किन कारणों से आश्चर्यजनक रूप से लगातार वृद्धि होती जा रही है, यह गहन शोध का विषय है। खाद्य-पदार्थों के मूल्यों में इतनी वृद्धि का जरा भी लाभ खून-पसीना बहाकर अनाज, सब्जियाँ, फल आदि उगाने वाले प्राथमिक उत्पादकों (किसानों) को प्राप्त हुआ होता, तो देश के बहुसंख्यक ग्रामीण निर्धनों के आय-स्तरों में धनात्मक तथा चिरप्रतीक्षित सुधार आ जाता। इन कृषि-उत्पादों के अनन्तिम उपभोक्ताओं को बढ़ी कीमतों के भुगतान के कारण शोषण का शिकार होना पड़ रहा है। खाद्यान्न मूल्य-वृद्धि का लाभ परिलक्षित रूप में अगर किसी को हो रहा है, तो वे हैं- भविष्य में बाजार की प्रवृत्ति तथा माँग-पूर्ति से संबंधित उसकी दशा एवम् दिशा की लाभोपार्जन के दृष्टिकोण से जानकारी रखने वाले, थोड़ा-बहुत जोखिम उठाने की क्षमता रखने वाले (परंतु गैर-मेहनतकश बड़े व्यापारी, खुदरा व्यापारी, मध्यस्थ, दलाल, कमीशन एजेंट, आदि वर्गों के) सीमित संख्या में कुछ लोग। कम लोगों के आर्थिक या व्यापारिक लाभ के लिए देश की जनसंख्या के बड़े हिस्से के शोषण (मूल्य-वृद्धि के रूप में) की अनुमति नहीं दी जा सकती।

### परिणामोन्मुखी वांछित उपाय

(1) समग्र रूप में सभी खाद्यान्नों की उत्पादकता सहित चावल, गेहूँ, तिलहनी फसलों, गन्ने, दालों, मोटे अनाजों की उत्पादकता एवम् दूध तथा मछली के उत्पादन स्तरों में वर्ष 1960-61 की तुलना में वर्ष 2007-08 में क्रमशः 2.61, 2.17, 3.27, 2.14, 1.48, 1.18, 2.68, 5.04 तथा 5.92 गुना वृद्धि तथा उत्पादन-स्तरों में भी यथेष्ट वृद्धि के बावजूद खाद्य-वस्तुओं के मूल्यों में अप्रत्याशित वृद्धि निश्चय ही खाद्यान्न वस्तुओं की विपणन-व्यवस्था/ बाजार में अनावश्यक रूप से बड़ी संख्या में विद्यमान बिचौलियों, दलालों, कमीशन एजेंटों, मुनाफाखोर बड़े एवम् खुदरा व्यापारियों की कम समय में अपेक्षाकृत अधिक लाभोपार्जन के उद्देश्य से पैदा की गयी कृत्रिम 'आपूर्ति-माँग असमानता' का परिणाम है। अतः केन्द्र सरकार को मामले में तत्काल

प्रत्यक्ष हस्तक्षेप कर रिज़र्व बैंक, नाबार्ड, राष्ट्रीय कृषि विपणन सहकारी संघ के साथ विचार-विमर्श कर देश के सभी जिलों में पंचायत या प्रखण्ड स्तर पर (परिवहन, भंडारण, खाद्य-पदार्थ संरक्षण आदि की सभी सुविधाओं से सम्पन्न) “कृषि उपज विपणन सहकारी समितियों (ए.पी. एम.सी.) की स्थापना करने की ठोस योजना बनानी होगी।

(2) आलू, प्याज, टमाटर, बैंगन, बंदगोभी सहित अन्य कृषि उत्पादों के अंतर्गत क्षेत्र, उत्पादकता तथा उत्पादन-स्तरों में पिछले चार-पाँच वर्षों में प्रायः वृद्धि या पूर्व के स्तरों पर विद्यमान रहने की स्थितियों के बावजूद इनके मूल्यों में कम अंतरालों पर तीव्र गति से वृद्धि बाजार की शक्तियों के ताकतवर होने एवम् उनके द्वारा माँग-आपूर्ति का कृत्रिम अभाव दिखाकर प्रभावित कर देने के परिणामस्वरूप है। इस खतरनाक प्रवृत्ति पर सक्षम नियंत्रण के लिए केन्द्रीय कृषि मंत्रालय देश के सभी कृषि विश्वविद्यालयों, कृषि विज्ञान केन्द्रों, राज्य सरकार या विश्वविद्यालयों के अंतर्गत ‘कृषि-आर्थिक अनुसंधान केन्द्रों’ आदि को विशेष निर्देश तथा अतिरिक्त जिम्मेवारी देकर खाद्यान्नों, फल-सब्जियों सहित सभी फसलों के उत्पादन की वास्तविक मात्राओं, राज्यों एवम् देश में उनकी माँग तथा खपत, निर्यात योग्य परिमाणों आदि से संबंधित आँकड़ों के ईमानदारीपूर्वक संग्रहण तथा उस आलोक में समसामयिक तथा उचित कृषि-नीति बनाने की व्यवस्था कर सकता है।

(3) वर्ष 2010 तक के आँकड़ों के अनुसार लगभग 1.15 बिलियन की आबादी वाले देश में, जहाँ विभिन्न अनुमानों के अनुसार लगभग 50 प्रतिशत आबादी वास्तविक अर्थों में निर्धन हो, केवल कुछ लोगों (बाजार की शक्ति) के व्यावसायिक लाभ (आर्थिक लाभ) के लिए अनियंत्रित ढंग से भोजन से संबंधित वस्तुओं की कीमतों में जब इच्छा तब वृद्धि या कमी की प्रवृत्ति कदापि सहन नहीं की जा सकती। केंद्र सरकार को राज्य सरकारों के साथ विशेष रणनीति के तहत समन्वय स्थापित कर (i) कृषि विभाग, (ii) माप-तौल विभाग, (iii) खाद्य एवम् नागरिक आपूर्ति विभाग, (iv) भारतीय खाद्य निगम,

(v) राज्य खाद्य निगम एवम् अन्य संबंधित विभागों के कार्यदक्ष, ईमानदार तथा स्वच्छ छवि वाले पदाधिकारियों के नेतृत्व में जिला स्तर पर सर्वशक्ति सम्पन्न छापामार टीमों का गठन करना चाहिए। इन छापामार एवम् जाँच दलों को इस आशय का विशेष निर्देश दिया जा सकता है कि वे प्रत्येक दिन आक्रामक रूप से किसी-न-किसी बाजार, मंडी, बड़े या छोटे व्यावसायियों के गोदामों, वस्तु-भंडारों, दुकानों आदि में स्टॉक तथा उनके द्वारा सामान्य उपभोक्ताओं या खुदरा विक्रेताओं को बेची जा रही सभी प्रकार की खाद्य वस्तुओं की कीमतों की जाँच करें। सभी कृषि उत्पादों के संदर्भ में सरकार द्वारा अनन्तिम उपभोक्ताओं के लिए एक-एक वर्ष के लिए अधिकतम मूल्यों की घोषणा कर देनी चाहिए। इस प्रकार सरकार द्वारा घोषित कीमतों से एक पैसा भी अधिक लेने वाले विक्रेताओं या व्यापारियों पर इन विशेष रूप से गठित छापामार दलों द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए स्थल पर ही भारी आर्थिक जुर्माना लगाकर या अन्य ‘संविधान-सम्मत कड़ी कार्रवाई’ कर दंडित करने की ठोस व्यवस्था करनी होगी।

(4) सभी प्रकार की कृषि-उपजों तथा दिन-प्रतिदिन के उपभोग में आने वाले कुछ प्रसंस्करित खाद्य-पदार्थों के अशोषणकारी मूल्यों पर आम जनता को उपलब्धता सुनिश्चित कराने के उद्देश्य से इन वस्तुओं के संस्थागत विपणन की कोई दीर्घकालिक ठोस व्यवस्था करनी होगी, अर्थात् सरकारी नियंत्रणाधीन विपणन-व्यवस्था पर विचार किया जा सकता है। बाजार की शक्तियों को कमजोर करने के लिए भी ऐसा किया जाना आवश्यक है।

ऊपर वर्णित उपायों से कृषि प्रधान राष्ट्र भारत में खाने-पीने की चीजों को पैदा करने वाले कृषकों, पशु पालकों, गरीबों के, उनकी उत्पादित वस्तुओं की ऊँची कीमतों के फलस्वरूप, होने वाले शोषण की प्रवृत्ति पर कारगर ढंग से अंकुश लग पाएगा और यही वर्तमान समय की महत्वपूर्ण माँग भी है।



इतिहास के पन्नों से

भारतीय बैंक अपनी परंपरागत कार्य प्रणाली और समृद्ध विरासत के लिए जाने जाते हैं। समय के थपेड़ों की मार सहते-सहते वे इतने परिपक्व हो गए हैं कि पिछले दिनों पूरे विश्व को अपनी चपेट में लेनेवाले 'आर्थिक संकट' का सामना उन्होंने बखूबी किया। भारतीय बैंक इस संकट से सर्वथा अछूते रहे और पूरे वैश्विक आर्थिक जगत में अपनी धाक जमा दी। ऐसी मजबूत बैंकिंग प्रणाली के प्रमुख बैंकों की स्थापना के कालक्रमानुसार उनका परिचय अपने पाठकों से कराने का जिम्मा हमने इस पत्रिका के माध्यम से उठाया है। पिछले अंकों में हमने इलाहाबाद बैंक, पंजाब नेशनल बैंक और कारपोरेशन बैंक की समृद्ध विरासत से आपको परिचित कराया। आइए इस बार आपको मिलवाते हैं इस कड़ी के अगले बैंक यानि कि केनरा बैंक से ... आज से लगभग 105 साल पहले कर्नाटक के दक्षिणी प्रांत के मंगलोर शहर में जन्मे केनरा बैंक ने अपने संस्थापक की समाज कल्याणकारी भावनाओं को मूर्त रूप प्रदान करने के लिए आरंभ में एक कल्याणकारी निधि के रूप में आकार ग्रहण किया। कहते हैं कि समय की गति रोके नहीं रुकती और इतिहास का पहिया अनवरत उसके साथ घूमता चला जाता है। इस कालचक्र में एक छोटी सी कल्याणकारी निधि के रूप में पैदा हुई संस्था ने समय की गति के साथ तारतम्य बनाते हुए आज एक विशाल बैंक का रूप ले लिया जिसकी जड़ें आज भी भारतीय बैंकिंग प्रणाली में मजबूती से अपनी पकड़ बनाए हुए हैं। आइए चलते हैं केनरा बैंक के ऐतिहासिक सफर पर ...

मैं केनरा बैंक! क्या आप जानते हैं मेरे जन्म की कहानी ? चलिए मैं ले चलता हूँ आपको कर्नाटक राज्य के दक्षिणी प्रांत के एक प्रमुख शहर मंगलोर में, जहां आज से 105 वर्षों पूर्व 1 जुलाई 1906 को 'दि केनरा हिन्दू पर्मिनेन्ट फंड लिमिटेड' के रूप में मेरा बीजांकुर हुआ। उस समय मंगलोर शहर दक्षिण भारत का एक प्रमुख व्यापारिक स्थल माना जाता था और यह स्वाभाविक ही है कि इसकी वजह से उसे कई बैंकों की जन्मस्थली एवं कार्यस्थल होने का गौरव भी प्राप्त है। मंगलोर के एक नामी-गिरामी वकील, समाज सुधारक, चिंतक और परोपकारी श्री अम्मेबाल सुब्बाराव पै की कल्याणकारी सोच के

## आम आदमी का बैंक



## केनरा बैंक

परिणामस्वरूप मेरा जन्म हुआ। यूं तो मेरी स्थापना के लिए कई वजहें रही हैं लेकिन मेरे संस्थापक श्री सुब्बाराव ने जिस प्रमुख कारण के वशीभूत होकर मुझे आकार देने का फैसला किया, उसके बारे में मैं आपको जरूर बताना चाहूंगा...



श्री अम्मेबाल सुब्बाराव पै

कहा जाता है कि तत्कालीन गौड़ सारस्वत ब्राह्मणों में सदियों पुरानी एक परंपरा चली आ रही थी जिसके अनुसार परिवार में किसी बच्चे का जन्म होते ही उसके बेहतर भविष्य को ध्यान में रखते हुए कुछ रकम समाज के धनी और सम्माननीय तबके के लोगों, जिन्हें 'पाटण शेटी' के नाम से जाना जाता था, के पास जमा कर दी जाती थी। उनसे लिखित अथवा अलिखित रूप में यह आश्वासन लिया जाता था कि बच्चे के वयस्क होते ही वे उस रकम को जमा करनेवाले परिवार को लौटा देंगे। इस तरह से जमा की गई रकम पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता था, केवल एक विश्वास रहता था कि बच्चा जब 18 साल का हो जाएगा वह रकम वापस कर दी जाएगी। लेकिन हमेशा ऐसा होता नहीं था, कई बार पैसा वापस मिलने में अड़चनें आती थीं क्योंकि 18 साल का समय एक लंबी अवधि होता था। इस बीच कई बार जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती थी, या फिर 'पाटण शेटी' अपने वादे से मुकर जाता था या वह दिवालिया हो जाता था। सुब्बाराव जी के पास ऐसे कई मुकदमे आते थे जिनमें अक्सर 'पाटण

शेटी' के पास जमा रकम के डूब जाने की शिकायतें होती थीं। ऐसी घटनाओं ने उन्हें सोचने पर मजबूर कर दिया कि क्यों ना ऐसी कोई संस्था बनाई जाए जहां लोगों की रकम तो सुरक्षित रहे ही, साथ ही साथ उन्हें उससे कुछ आय भी हो सके। यही वह सोच थी जिसने मेरी स्थापना की नींव डाली।

हालांकि औपचारिक रूप से मेरा पंजीकरण 1 जुलाई 1906 को हुआ लेकिन मेरे गठन से जुड़ी कागजी कार्रवाई 1904 से ही आरंभ हो गई थी। उस समय 'मदुरै हिन्दू पर्मानेंट फंड लिमिटेड' एक सुस्थापित और अच्छा कारोबार करनेवाली संस्था थी जिसके मॉडल पर मेरा स्वरूप तय किया गया। सुब्बाराव जी ने इस फंड के नियमों एवं अंतर्नियमों का बारीकी से अध्ययन किया और उसके आधार पर मेरे गठन से जुड़े नियम एवं शर्तों को निर्धारित किया। अपने संस्थापक की समाज कल्याणकारी भावना का एक उदाहरण मैं आपके सामने रखना चाहूंगा, जो मेरी स्थापना के वक्त मेरे परिचालन से जुड़े नियमों को बनाते समय घटित हुआ था। हुआ यूं कि जब मेरा गठन किया जा रहा था उस वक्त बाजार में उधार पर लगाई जानवाली ब्याज दर 15 से 20 प्रतिशत के बीच होती थी। सुब्बाराव जी ने देखा कि यह दर तो बहुत ज्यादा है और सभी इसका लाभ नहीं उठा सकते तब उन्होंने मेरे 'आर्टिकल ऑफ असोसिएशन' में यह शर्त डलवाई कि वसूली जानेवाली ब्याज दर 10 प्रतिशत से ज्यादा नहीं होगी। है ना, यह एक क्रांतिकारी निर्णय।

ऐसा कहा जाता है कि मेरे गठन से जुड़े 'आर्टिकल ऑफ असोसिएशन' के प्रिंट होते ही सुब्बाराव जी इतने अधीर हो उठे थे कि प्रचार-प्रसार के लिए वे इसकी प्रतियां लेकर स्वयं एक बैलगाड़ी पर निकल पड़े। वे लोगों को मेरे बारे में जानकारी प्रदान करते और उनसे शेरर पूंजी के लिए रकम इकट्ठी करते। इस तरह से 50 रुपए मूल्य के 2000 शेररों की पूंजी के साथ मंगलोर में एक किराए के मकान में मैंने काम करना आरंभ किया। गौरतलब है कि दक्षिण केनरा की तत्कालीन संयुक्त स्टॉक कंपनियों में ऐसी पहली कंपनी होने का गौरव मेरे नाम है। मेरे पहले निदेशक मंडल में 18 सदस्य थे जिनमें बड़ी संख्या वकीलों की थी और इनके अलावा उसमें शिक्षक और सेवानिवृत्त सरकारी अधिकारी भी शामिल थे। मेरे संस्थापक श्री सुब्बाराव जी के लिए बैंकिंग की अवधारणा का मतलब था- 'मानवीय, प्रजातांत्रिक, बहुसंस्कृति, प्रगतिशील, मददगार और विशिष्ट प्रणाली'।

आप देख सकते हैं कि इस तरह से व्यापारी वर्ग एवं कारीगरों को कम ब्याज दर पर ऋण उपलब्ध कराने के साथ ही उनकी

बचत के निक्षेपागार के रूप में काम करना मेरा प्रमुख उद्देश्य था। अपने परिचालन के दूसरे साल में ही मेरे पास जमा रकम एक लाख रुपए से अधिक और उधार दी गई राशि दो लाख रुपए से कुछ ही कम थी। फंड के रूप में मेरा विकास धीरे-धीरे हो रहा था तभी मेरे निदेशकों ने महसूस किया कि मेरी स्थापना के वक्त बनाए गए नियम ही मेरी प्रगति में बाधक बन रहे हैं। ऐसे समय मेरे एक शुभचिंतक श्री के. सुब्रमण्य अय्यर ने सलाह दी कि मेरा पुनर्गठन किया जाए और मेरा नाम बदलकर 'केनरा बैंक लिमिटेड' कर दिया जाए। मेरे निदेशक मंडल ने इस सुझाव पर गौर किया और 1910 में मैंने 'केनरा बैंक लिमिटेड' के रूप में अपनी नई पारी की शुरुआत की।

इसके साथ ही अगले कुछ वर्षों में मेरी पेडअप कैपिटल 2 लाख रुपए तक पहुंच गई और बैंक के रूप में अपने परिचालन के पहले साल में ही मैंने अपने ग्राहकों को 6 प्रतिशत का डिविडेंड दिया। मेरे साथ ही साथ अस्तित्व में मेरे समकालीन बैंक 'केनरा बैंकिंग कारपोरेशन लिमिटेड' के परिचालन पर मेरी चौकस निगाहें कायम थीं और वह समय आ गया जब मुझे लगा कि मुझे भी शाखा बैंकिंग को अपना लेना चाहिए। उस वक्त मंगलोर में चार स्थानीय बैंकों एवं दो दूसरे बैंकों की शाखाओं की मौजूदगी ने भी प्रतिस्पर्धा काफी बढ़ा दी थी। तब मुझे लगा कि यदि इनसे टक्कर लेनी है और अपने अस्तित्व को बचाए रखना है तो मुझे भी अपनी शाखाएं अवश्य खोलनी चाहिए। इसे देखते हुए मेरे निदेशक मंडल ने निर्णय लिया कि तत्कालीन वाणिज्य के एक अन्य प्रमुख स्थल के साथ ही तालुका केन्द्र का दर्जा हासिल किए हुए 'करकला' में मेरी पहली शाखा खोली जाए। इस तरह से 1 अप्रैल 1926 को करकला में मेरी पहली शाखा ने काम करना आरंभ कर दिया।

स्थापना के पहले दो दशकों में मेरा पूरा ध्यान विस्तार करने की बजाय अपनी स्थिति को मजबूत करने पर लगा रहा। मेरे संस्थापक भी धीमी किंतु सुदृढ़ प्रगति में विश्वास रखते थे और शायद उनकी इसी दूरदर्शिता ने आनेवाले समय में वित्तीय क्षेत्र में उठे कई बवंडरों के समय मेरी रक्षा की। मैंने पहला संकट उस समय देखा, जब 1930 में काली मिर्च की कीमतों में तेज गिरावट आई और उसके परिणामस्वरूप पश्चिमी तट पर कारोबार कर रहे सभी बैंकों में उथल-पुथल मच गई। इस आंधी में 'पलई बैंक' और 'लक्ष्मी बैंक' का नामोनिशान मिट गया। उस समय मेरे निदेशकों की सूझबूझ एवं उनके द्वारा जमाराशि पर दी जानेवाली ब्याज दर में कटौती करने के बारे में लिए गए साहसिक निर्णय से मेरी डावांडोल स्थिति को संभलने में काफी



मदद मिली। ऐसे निर्णयों का ही परिणाम था कि 1926 से 1936 के बीच दक्षिण केनरा के तत्कालीन अन्य बैंकों की तुलना में मेरा कामकाज काफी बढ़िया रहा और इस अवधि के दौरान सभी बैंकों द्वारा जुटाई गई 127.28 लाख रुपए की जमाराशि में मेरा अकेले का अंश 56.13 लाख रुपए अर्थात् लगभग 45 प्रतिशत था। इसके अलावा 1924 से 1931 के बीच सबसे अधिक 16 प्रतिशत वार्षिक का डिविडेंड भी मैंने ही दिया।

मुझे यह बताते हुए अत्यंत गर्व हो रहा है कि दक्षिण केनरा के तत्कालीन सभी बैंकों में से मैं ही वह पहला बैंक बना जिसे 5 जुलाई 1935 को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की दूसरी अनुसूची में शामिल कर लिया गया।

अब मैं आपको ले चलता हूँ 1928 के साल में, जो मेरे लिए बहुत ही महत्वपूर्ण निर्णय का साल रहा। इसी वर्ष मेरे निदेशक मंडल ने यह तय किया कि भारत की वाणिज्यिक राजधानी 'बॉम्बे' में मेरी एक शाखा खोली जाए ताकि मैं अपने व्यापारिक एवं कारोबारी ग्राहकों को उनके प्रमुख व्यापार स्थल में बैंकिंग सुविधा प्रदान कर सकूँ। इसी वजह से आगे चलकर 1943 में महाप्रबंधक के कार्यालय को भी 'बॉम्बे' ले जाया गया। इसी दौरान 1934 में मैंने अपनी रजत जयंती पूरी की। 1936 में मंगलोर क्लियरिंग हाउस ने इंपीरियल बैंक के नेतृत्व में काम करना आरंभ किया और एक प्रमुख सदस्य के रूप में मुझे उसमें शामिल किया गया। इस क्रम में 1938 भी मेरे अतीत का एक महत्वपूर्ण साल रहा है। इस वर्ष त्रावणकोर नेशनल और क्विलोन बैंक के धराशायी हो जाने से लोगों ने यह मान लिया कि एक दक्षिण भारतीय बैंक होने के नाते मेरा भी यही हश्र हो सकता है। इसका नतीजा यह हुआ कि मेरी शाखाओं में अपनी जमापूंजी निकालने के लिए लोग उमड़ पड़े। लेकिन मैं दाद दूंगा अपने निदेशक मंडल की, जिन्होंने ऐसे कठिन दौर में भी अपना संयम नहीं खोया और यह घोषित किया कि जो लोग अपनी जमापूंजी निकालना चाहते हैं वे ऐसा कर सकते हैं और उन्हें उनके पूरे पैसे वापस मिल जाएंगे। जब लोगों ने यह देखा कि उन्हें अपने पैसे वापस लेने में कोई कठिनाई नहीं हो रही है तो उनका मुझ पर खोया विश्वास वापस लौट आया और उन्होंने पहले से भी अधिक मात्रा में राशि मेरे यहां जमा करनी आरंभ कर दी।

इसके बाद आया 1950 का वह साल जब मैंने अपनी प्रशासनिक संरचना पर ध्यान दिया और अपनी शाखाओं की बेहतर निगरानी के लिए उन्हें तीन क्षेत्रों में बांटते हुए तीन जिला प्रबंधकों की तैनाती की। इनमें से प्रत्येक जिला प्रबंधक

शाखाओं के एक समूह का प्रतिनिधित्व करता था और इस तरह से मैंने प्रशासनिक विकेंद्रीकरण के दौर में पदार्पण किया। इसी साल 'केनरा बैंक न्यूज' नामक मासिक पत्रिका का प्रकाशन भी आरंभ हुआ। 1953 में 'बॉम्बे' में मेरे पहले विदेशी मुद्रा विभाग ने काम करना आरंभ किया। मेरे इतिहास में 1954 का वर्ष एक और प्रमुख प्रशासनिक घटना के लिए याद रखा जाता है और वह है प्रशासनिक कार्यालय को मंगलोर से बंगलोर ले जाया जाना। इसके अलावा इसी साल स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षण की सुविधा प्रदान करने के लिए बंगलोर में ही 'बंगलोर ट्रेनिंग स्कूल' की स्थापना की गई।

मेरे स्वर्ण जयंती वर्ष यानि कि 1956 में मेरे परिवार में शामिल स्टाफ सदस्यों के लाभार्थ कई कल्याणकारी योजनाएं आरंभ की गईं। 1960 में मैंने सफलता का एक नया सोपान उस वक्त तय किया जब 1 जनवरी 1960 को मुझे पहली बार 'ए' श्रेणी के बैंकों में शामिल किया गया। इसके बाद आ पहुंचा 1966 का साल, जो मेरी स्थापना का हीरक जयंती वर्ष था। इस साल मैंने अपने लिए नए प्रतीक चिन्ह एवं नए सूत्र वाक्य का चयन किया। अब मेरा घोष वाक्य था- 'विकास के लिए सेवारत - सेवा के लिए विकासरत'। इसके बाद 19 जुलाई 1969 का वह ऐतिहासिक दिन भी आ पहुंचा जब 14 अन्य बैंकों के साथ ही मैंने भी एक राष्ट्रीयकृत बैंक का चोला धारण कर लिया। मैंने समय-समय पर वक्त की मांग और परिस्थितियों को देखते हुए सदैव अपने लिए नए लक्ष्य एवं उद्देश्य निर्धारित किए हैं, जैसे कि 1977 में मेरा कारपोरेट लक्ष्य था - 'स्थिरता और बेहतर ग्राहक सेवा के साथ संवृद्धि'। इन्हीं प्रयासों का परिणाम रहा कि 1980 में मेरी जमाराशियां 2000 करोड़ रुपए के आंकड़े को पार कर गईं। इसी वर्ष 'क' क्षेत्र में राजभाषा हिंदी के उत्कृष्ट प्रयोग के लिए रिज़र्व बैंक की राजभाषा शील्ट भी मुझे पहली बार हासिल हुई। आगे चलकर इस गौरव को मैंने और भी कई बार हासिल किया।

1981 में अपनी प्लैटिनम जुबिली के दौरान मैंने अपनी जमाराशियों को 2500 करोड़ रुपए से आगे ले जाने में सफलता हासिल की। इसके तुरंत बाद ही 1983 में मुझे अंतरराष्ट्रीय स्तर पर एक बड़ा सम्मान उस वक्त हासिल हुआ जब लंदन की पत्रिका 'दि बैंकर' ने 500 शीर्ष बैंकों की अपनी सूची में 'आस्तियों में वास्तविक संवृद्धि' के तहत पूरे विश्व में मुझे दूसरा स्थान प्रदान किया। 1984 में मेरी आरक्षित निधियां 8 करोड़ रुपए तक पहुंच गईं जो उस वक्त राष्ट्रीयकृत बैंकों में सबसे अधिक थीं। 1985 में हांगकांग में 'डिपॉजिट बैंकिंग कंपनी',



(बंगलोर में प्रशासनिक कार्यालय के उद्घाटन के अवसर पर राष्ट्रपति डॉ. राजेन्द्र प्रसाद, मैसूर के राज्यपाल श्री जयचमराजेंद्रा वाडियार और बैंक के अन्य अधिकारी)

जो अन्य दो बैंकों के साथ मेरा एक संयुक्त उपक्रम था, के रूप में मैंने बैंकिंग के नए क्षेत्र में पदार्पण किया। इसके बाद ग्राहकों के लाभार्थ नित नए बैंकिंग उत्पादों, जैसे कि सिल्वर कार्ड, गोल्ड कार्ड एवं वीसा कार्ड जारी करने के साथ ही नई सब्सिडियरियों को आरंभ करने जैसे उपायों को अपनाते हुए मेरा सदैव यही प्रयास रहा है कि मैं अपने ग्राहकों की संतुष्टि में कोई कसर नहीं छोड़ें। मेरी इन्हीं कोशिशों का परिणाम रहा कि 1990 में मेरी शाखाओं की संख्या 2000 के आंकड़े और वैश्विक जमाराशियां 10,000 करोड़ रुपए से ऊपर पहुंच गईं।

मेरी उपलब्धियों की सूची इतनी लंबी है कि यदि मैं उन्हें गिनाने लगूं तो पन्ने-दर-पन्ने भरते चले जाएंगे। अब तक बताई गई उपलब्धियों के अलावा कुछ और प्रमुख उपलब्धियों को मैं जरूर आपके साथ शेयर करना चाहूंगा, जैसे कि ऐसा पहला बैंक जिसकी बंगलोर स्थित एक शाखा को सबसे पहले 1995-96 में आइएसओ 9002 प्रमाणपत्र हासिल हुआ, समग्र गुणवत्ता के लिए 1996-97 में 'गोल्डन पीकॉक नेशनल क्वालिटी' पुरस्कार, जनवरी 1998 में सिंगापुर में आयोजित वीसा अन्तरराष्ट्रीय सम्मेलन में 'वीसा बैंकर ऑफ दि ईयर' पुरस्कार, एसएचजी-बैंक लिंकेज कार्यक्रम के अंतर्गत नाबार्ड द्वारा वर्ष 2001-02 के लिए उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन हेतु प्रथम पुरस्कार, वर्ष 2003-04 में 'फोर्ब्स' पत्रिका द्वारा प्रकाशित विश्व की शीर्ष 2000 फर्मों की सूची में स्थान मिलना, आदि। इसके अलावा नवंबर 2002 में 11 करोड़ शेयर जारी कर मैंने पहली बार शेयर बाजार में प्रवेश किया और आपको यह जानकर हैरानी होगी कि मेरा वह इश्यू दोगुना ओवर-सब्सक्राइब हुआ था। यह मेरे ग्राहकों के मुझमें अटूट विश्वास का परिचायक है।

इस तरह से विभिन्न पड़ावों को पार करते मैं आ पहुंचा वर्ष 2005-06 में, जो मेरी स्थापना का शताब्दी वर्ष था।

इस उपलक्ष्य में आयोजित समापन समारोह में प्रधानमंत्री डॉ. मनमोहन सिंह उपस्थित थे और उन्होंने मेरी उपलब्धियों के लिए मेरी भूरि-भूरि प्रशंसा की। शताब्दी वर्ष तक आते-आते मेरा कारोबार 2,00,000 करोड़ रुपए को पार कर गया और दुनिया के 80 देशों में मैंने अपने सहयोगी बैंकों के साथ बैंकिंग कारोबार आरंभ कर दिया। अपनी स्थापना से लेकर आज तक मैं सामाजिक बैंकिंग पर जोर देता रहा हूँ। ग्रामीण क्षेत्र में मूलभूत सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए ग्रामीण चिकित्सालय, पीने का पानी उपलब्ध कराना और समुदाय की भलाई के लिए ग्रामीण स्वयंसेवकों की नियुक्ति कुछ ऐसे प्रयास हैं जिनके माध्यम से मैं सदैव समाजहित में जुटा रहता हूँ। आज की बैंकिंग के सबसे प्रमुख पहलू 'वित्तीय समावेशन' के संबंध में भी मैंने कई प्रयास किए हैं। 'केनरा नई दिशा' के तहत मैं वित्तीय समावेशन के लिए उपयोगी सभी उत्पादों को एक बैनर तले ले आया हूँ। इनकी सहायता से मैंने कर्नाटक, केरल, तमिलनाडु, बिहार और उत्तर प्रदेश के 26 अग्रणी जिलों में समग्र वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को प्राप्त कर लिया है। इसी तर्ज पर शहरी गरीबों की सहायता के लिए आज बंगलोर, मदुरै, चेन्नै, कोयंबतूर, हैदराबाद, लखनऊ, चंडीगढ़, अमृतसर और मुंबई में मेरी कई माइक्रोफाइनांस शाखाएं कार्य कर रही हैं।

मैं अपने आपको अत्यंत गौरवशाली महसूस करता हूँ जब मैं देखता हूँ कि विभिन्न खेलों में अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर भारत का सम्मान बढ़ानेवाले 53 खिलाड़ी मेरे परिवार के सदस्य हैं। शायद इसी के मद्देनजर भारत सरकार ने मुझे अपने शिक्षा विभाग, सांस्कृतिक विभाग, मानव संसाधन विकास मंत्रालय के तहत कला विभाग तथा युवा खेल व्यवहार के खातों की देखरेख का कार्यभार सौंपा है। मेरी एटीएम मशीनें आपसे 10 भारतीय भाषाओं में संपर्क कर सकती हैं। नित नई बुलादियों को छूने में मेरा परिवार, मेरे कार्यपालक, अधिकारी एवं कर्मचारीगण पूरी लगन एवं निष्ठा से सतत प्रयासरत हैं। इनकी समर्पित भावना का ही फल है कि अपनी शतकीय पारी पूरी करने के बाद भी मैं पहले जैसी दृढ़ता और नए संकल्प के साथ अपने सफर की नित नई मंजिलों को हासिल करता जा रहा हूँ। आज बस इतना ही, शेष फिर कभी----

आपका

केनरा बैंक  Canara Bank

प्रस्तुतकर्ता :

सावित्री सिंह

सहायक महाप्रबंधक

# अधिकारों का प्रत्यायोजन - चुनौती ही नहीं अवसर भी

कोई भी काम जब समूह में किया जाता है, तब प्रबंधक के लिए यह आवश्यक हो जाता है कि वह अपने अधीनस्थों को अपने कुछ अधिकारों का प्रत्यायोजन करे ताकि सारे काम उसे न देखने पड़ें तथा काम सहज गति से और आसानी से हो सके। गेर्हार्ड एम ब्लेयर के अनुसार 'प्रत्यायोजन एक ऐसा कार्य है जिसके बारे में बहुत बात की जाती है, पर बहुत कम लोग ही इसे वास्तव में समझते हैं।' अक्सर अपनी असफलता किसी दूसरे यानि अपने अधीनस्थ के सिर मढ़ने के लिए इसका प्रयोग किया जाता है। बहुत कम लोग इस बात को समझते हैं कि अधिकारों का प्रत्यायोजन प्रबंधन का एक ऐसा तरीका है जिसके जरिये अपनी टीम के सदस्यों को उनकी क्षमताओं से परिचित कराया जा सकता है और अपना शत प्रतिशत देने के लिए उन्हें अभिप्रेरित किया जा सकता है। इस प्रकार, प्रत्यायोजन प्रबंधन की एक ऐसी शैली है जो अधीनस्थ स्टाफ को अपनी क्षमताएं विकसित करने तथा उनका उपयोग करने का मौका देने के साथ-साथ अपना ज्ञान बढ़ाने और क्षमताओं का पूरा उपयोग करने का अवसर भी उपलब्ध कराती है।

## प्रत्यायोजन की परिभाषा

“प्रत्यायोजन प्राथमिक रूप से अपने प्राधिकार किसी दूसरे को सौंपने से संबंधित है। इसका अर्थ यह हुआ कि वह दूसरा व्यक्ति स्वतंत्र रूप से उन प्राधिकारों का उपयोग कर सकता है। प्रत्यायोजन के माध्यम से वह अपने प्रबंधक की ओर से कार्य का जिम्मा उठाता है।” – गेर्हार्ड एम ब्लेयर

“प्रत्यायोजन को किसी एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को जिम्मेदारी अंतरण के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है ताकि वह उस कार्य को अंजाम दे सके।

कोई कार्य करने के लिए किसी सक्षम व्यक्ति को प्राधिकार का अंतरण प्रत्यायोजन कहलाता है। प्रत्यायोजन

का उत्तरदायित्व प्राधिकार अंतरण करने वाले अधिकारी का ही बना रहता है।” (currentnursing.com)

उपर्युक्त परिभाषाओं से यह स्पष्ट है कि -

- प्रत्यायोजन अपने प्राधिकार किसी अन्य अधीनस्थ को अंतरित करने से संबंधित है।
- यह प्राधिकार अन्य व्यक्ति को इस उद्देश्य से अंतरित किया जाता है कि वह उसे सौंपे गये कार्य या विशेष कार्य को भलीभांति अंजाम दे सके।
- जिसे प्राधिकारों का अंतरण किया गया है, वह उनका स्वतंत्र रूप से उपयोग कर सकता है।
- प्रत्यायोजन के माध्यम से वह अपने प्रबंधक/वरिष्ठ की ओर से काम का उत्तरदायित्व लेता है। इसका अर्थ यह हुआ कि जहां वह उसे अंतरित प्राधिकारों का स्वतंत्र रूप से इस्तेमाल कर सकता है, वहीं प्रत्यायोजन का उत्तरदायित्व प्राधिकार अंतरित करने वाले अधिकारी का ही बना रहता है। इस प्रकार प्राधिकार पाने वाला व्यक्ति उसका मनमाना प्रयोग नहीं कर सकता। चूंकि प्राधिकार अंतरित करने वाले व्यक्ति की जिम्मेदारी बनी रहती है, अतः वह इस बात पर नजर रखता है कि उसने जिन प्राधिकारों का अंतरण किया है, उनका कोई दुरुपयोग न हो।

इस प्रकार, यह कहा जा सकता है कि संस्था के लक्ष्यों को पाने के लिए अन्य लोगों से काम कराने या एक या अधिक व्यक्तियों के कार्यनिष्पादन को यथानिर्देशित अनुसार बेहतर तथा जिम्मेदारीयुक्त बनाने के लिए वरिष्ठ अधिकारियों

\* सेवानिवृत्त महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई.

द्वारा उन्हें अपने कुछ अधिकारों का अंतरण किया जाना प्रत्यायोजन कहलाता है। वे अपने वरिष्ठों से इस प्रकार कार्य का उत्तरदायित्व ग्रहण करते हैं। तथापि, यदि कुछ गलत घट जाता है तो प्रबंधक या उस अधिकारी का उत्तरदायित्व बना रहता है जिसने अधिकारों का प्रत्यायोजन किया है। अतः यह बहुत आवश्यक है कि अधिकारों का प्रत्यायोजन इस प्रकार किया जाए कि काम संपन्न होते रहें पर वे गलत न हों।

### प्रत्यायोजन का उद्देश्य

हम यह देख चुके हैं कि प्रत्यायोजन का उद्देश्य किसी अन्य व्यक्ति से कार्य करा लेना है। यहां कार्य करा लेने से तात्पर्य अनुदेश प्राप्त करने और उनका पालन करने मात्र से ही नहीं है, बल्कि संबंधित कार्य करने के लिए उसे नई परिस्थिति या सूचना के आधार पर निर्णय लेना तथा यथावश्यक परिवर्तन का अधिकार देना भी शामिल है। इससे संबंधित स्टाफ बिना प्रबंधक को बताए या उससे पूछे काम से जुड़ी परिस्थितियों के अनुसार त्वरित निर्णय लेने और उसे लागू करने का अधिकार प्राप्त कर लेता है या वास्तव में यह अधिकार उसे दे दिया जाता है। निश्चित रूप से इसका मुख्य उद्देश्य सहज गति से काम संपन्न करा लेना है।

प्रत्यायोजन के उपर्युक्त उद्देश्य को एक उदाहरण से समझा जा सकता है। प्रबंधक यदि अपने किसी अधीनस्थ को यह काम सौंपता है कि वह प्रत्येक सप्ताह बुधवार को स्टाफ की आवश्यकता के अनुसार स्टेशनरी उपलब्ध कराए तो वह प्रत्येक सप्ताह में एक बार यानि बुधवार को स्टाफ को स्टेशनरी उपलब्ध कराएगा। यह प्रबंधक की ओर से उस व्यक्ति को सामान्य अनुदेश होगा जिसका वह अनुपालन करता रहेगा। लेकिन, यदि प्रबंधक उससे यह कहता है कि जब भी आवश्यक हो, स्टाफ को स्टेशनरी उपलब्ध कराए तो यह प्रत्यायोजन की श्रेणी में आ जाएगा क्योंकि उस व्यक्ति को प्रबंधक की ओर से यह सुनिश्चित करने का अधिकार मिल जाता है कि स्टाफ को स्टेशनरी की वास्तविक आवश्यकता है या नहीं तथा वह उसके आधार पर निर्णय लेकर जब भी जरूरी हो स्टेशनरी दे सकेगा। साथ ही, सामान्य रूप से स्टेशनरी की जरूरत के अलावा विशेष परिस्थितियों में वह अपने विवेकानुसार अतिरिक्त स्टेशनरी भी जारी कर सकेगा। इस प्रकार, इस कार्य के संबंध में उसे यथावश्यक निर्णय लेने

तथा उसका अनुपालन करने का प्राधिकार प्राप्त हो जाएगा। यहां वह अपने विवेक का इस्तेमाल कर सकेगा और संस्था के हित को सामने रख कर अपनी जिम्मेदारी निभाने के लिए प्रवृत्त होगा।

वास्तव में, प्रबंधक अपने किसी भी आदेश या अनुदेश में सभी आकस्मिकताओं को शामिल नहीं कर सकता। अतः उस आदेश या अनुदेश का पालन करने में कोई आकस्मिक बात सामने आ जाती है तो उसके संबंध में अनुदेश लेने के लिए स्टाफ को उसके पास आना होगा। इसे दृष्टि में रख कर यह बेहतर होगा कि संबंधित व्यक्ति/अधीनस्थ को ऐसे अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाए जिसके द्वारा वह आकस्मिकताओं का स्वयं सामना कर सके, परिस्थिति के अनुसार अपने विवेक का इस्तेमाल कर सके और कार्य को अपेक्षित रूप में पूरा कर सके।

### प्रत्यायोजन के लिए पात्रता

अधिकारों का प्रत्यायोजन आंख मूंद कर नहीं किया जा सकता क्योंकि इसका दुरुपयोग किया जा सकता है। साथ ही, यह भी देखा जाना होगा कि जिस व्यक्ति को अधिकार प्रत्यायोजित किए जा रहे हैं, वह उसके लिए योग्य है या नहीं। यदि किसी अयोग्य व्यक्ति को अधिकार प्रत्यायोजित कर दिए जाते हैं तो यह हो सकता है कि वह अपनी अक्षमता के कारण गलत निर्णय ले और कार्य को सुचारु रूप से संपन्न कराने के स्थान पर उसे बिगाड़ दे। इस बात का पहले ही उल्लेख किया जा चुका है कि अधिकारों का प्रत्यायोजन इस प्रकार किया जाना चाहिए कि काम संपन्न होते रहें पर वे गलत न हों। अतः यह बहुत जरूरी है कि जिस व्यक्ति को अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाए वह इसके लिए पात्र हो। इसे देखते हुए किसी व्यक्ति को अधिकारों का प्रत्यायोजन करने से पहले यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि -

- वह इस बात से पूरी तरह वाकिफ है कि प्रबंधक क्या चाहता है।
- प्रबंधक उससे जो काम कराना चाहता है, वह उसके लिए सक्षम है।

- वह यह जानता हो कि संबंधित कार्य कैसे किया जाना है।
- नई परिस्थितियों और सूचनाओं के आधार पर निर्णय लेकर आगे बढ़ने में उसे हिचक नहीं होती हो।

प्रत्यायोजित अधिकारों का सही और सटीक इस्तेमाल सुनिश्चित करने के लिए यह जरूरी होगा कि प्रबंधक संबंधित व्यक्ति को काम के स्वरूप के बारे में उसकी विवेकाधीन शक्तियों के बारे में तथा संबंधित ज्ञान और जानकारी के स्रोत के बारे में स्पष्ट रूप से बताए ताकि विभ्रम की कोई गुंजाइश न रहे और वह उसे अंतरित अधिकारों की व्याप्ति और सीमाओं को समझ कर कार्य को सही रूप में संपादित करने में सफल हो सके। वास्तव में, तभी अधिकार-प्रत्यायोजन का उद्देश्य हासिल किया जा सकता है।

### प्रत्यायोजन कैसे कारगर हो

ऊपर हमने इस बात पर चर्चा की है कि प्रत्यायोजन का उद्देश्य क्या है और उसके अनुरूप पात्र व्यक्ति को ही अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाना चाहिए, स्पष्ट है कि जिस उद्देश्य से अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाता है, वह उद्देश्य प्राप्त होना चाहिए। यदि इसमें असफलता मिलती है तो इसका मतलब यह हुआ कि प्रत्यायोजन के प्रयास कारगर नहीं हैं। प्रत्यायोजन को कारगर बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए जा सकते हैं -

- **पहले से आयोजना तैयार की जानी चाहिए :** अधिकार-प्रत्यायोजन के लिए पहले से आयोजना तैयार की जानी चाहिए। इसमें यह देखा जाना चाहिए कि संस्था के लक्ष्य को प्राप्त करने के अंतिम उद्देश्य से किन क्षेत्रों में और किस काम के लिए अधिकारों के प्रत्यायोजन की आवश्यकता होगी, ये अधिकार कौन प्रत्यायोजित करेगा और किसे करेगा, प्रत्यायोजित अधिकारों की व्याप्ति और सीमाएं क्या होंगी, आदि। यदि यह सब आयोजना के चरण पर पहले से ही तय कर लिया जाता है तो संस्था के वास्तविक कार्यचालन के समय इसे लागू करने में कोई परेशानी नहीं आएगी तथा अधिकार प्रत्यायोजन को कारगर ढंग से लागू किया जा सकेगा।

- **सर्वाधिक योग्य व्यक्ति का चयन किया जाना चाहिए :** अधिकारों का प्रत्यायोजन किए जाने के लिए सर्वाधिक योग्य व्यक्ति का चयन किया जाना चाहिए अन्यथा इच्छित उद्देश्य प्राप्त नहीं किया जा सकेगा। हमने ऊपर यथास्थान इस बात पर चर्चा की है कि जिस व्यक्ति को अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाए वह इसके लिए पात्र हो और इसे देखते हुए अधिकारों का प्रत्यायोजन करने से पहले यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि वह इस बात से पूरी तरह वाकिफ हो कि प्रबंधक क्या चाहता है, प्रबंधक उससे जो काम कराना चाहता है, वह उसके लिए सक्षम हो तथा वह यह जानता हो कि संबंधित कार्य कैसे किया जाना है तथा नई परिस्थितियों और सूचनाओं के आधार पर निर्णय लेकर आगे बढ़ने में उसे कोई हिचक नहीं होती हो।

- **प्रत्यायोजन के उद्देश्य, काम के स्वरूप आदि की स्पष्टता :** यदि अधिकारों के प्रत्यायोजन को कारगर बनाना हो तो प्रबंधक को चाहिए कि वह संबंधित व्यक्ति को उसके उद्देश्यों के बारे में स्पष्टतः समझा दे। जैसा कि प्रत्यायोजन के महत्व पर चर्चा करते समय उल्लेख किया गया है, यह बहुत आवश्यक है कि प्रबंधक संबंधित व्यक्ति को काम के स्वरूप के बारे में, उसकी विवेकाधीन शक्तियों के बारे में तथा संबंधित ज्ञान और जानकारी के स्रोत के बारे में स्पष्ट रूप से बताए ताकि विभ्रम की कोई भी गुंजाइश न रहे और वह उसे अंतरित अधिकारों की व्याप्ति और सीमाओं को समझ कर कार्य को सही रूप में संपादित करने में सफल हो सके। ऐसा करने पर ही प्रत्यायोजन को कारगर बनाया जा सकता है अन्यथा भ्रम बना रहेगा और प्रत्यायोजन का वास्तविक उद्देश्य असफल होकर रह जाएगा।

- **प्रत्यायोजित अधिकारों के प्रयोग की स्वतंत्रता :** जिस व्यक्ति को अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाए, उसे उसके प्रयोग की स्वतंत्रता दी जानी होगी ताकि वह अपने ज्ञान, प्रशिक्षण, क्षमता तथा विवेक का पूरा उपयोग कर सके, कहने का तात्पर्य यह है कि प्रत्यायोजन केवल दिखाने के लिए नहीं किया जाना चाहिए, वह वास्तविक होना चाहिए। ऐसा होने पर ही वह व्यक्ति जिम्मेदारीपूर्वक

काम करने के लिए प्रवृत्त और अभिप्रेरित होगा तथा अपना शतप्रतिशत देने का प्रयास करेगा।

- **प्रत्यायोजित अधिकारों का सही और सटीक इस्तेमाल सुनिश्चित करना :** अधिकारों के प्रत्यायोजन की परिभाषा पर चर्चा करते समय हमने यह देखा था कि प्रबंधक द्वारा अपने अधीनस्थों को अधिकारों का प्रत्यायोजन किए जाने के बाद भी उस कार्य की पूर्णता तथा लक्ष्य प्राप्ति के लिए प्रबंधक ही अंतिम तौर से जिम्मेदार होता है। वह अधिकारों का प्रत्यायोजन करके अपनी जिम्मेदारी से नहीं बच सकता। अतः उसके लिए यह देखना आवश्यक है कि प्रत्यायोजित अधिकारों का सही और सटीक इस्तेमाल हो रहा है। इसके लिए उसे प्रत्येक कार्य के लिए समय सीमा सुनिश्चित करनी होगी तथा किए जा रहे कार्य की प्रगति पर नजर भी रखनी होगी। ऐसा करते समय यह भी सुनिश्चित किया जाना होगा कि प्रत्यायोजित अधिकारों का अधीनस्थों द्वारा प्रयोग किए जाने पर कोई प्रतिबंध न लगे और वे अपने विवेक का इस्तेमाल स्वतंत्रतापूर्वक करते रहें।

- **दिशानिर्देश :** प्रबंधक द्वारा अधिकारों का प्रत्यायोजन किए जाने के बाद भी दिशानिर्देशन की आवश्यकता हो सकती है। जहां - कहीं आवश्यक हो, दिशानिर्देशन स्वयं की पहल पर या संबंधित व्यक्ति द्वारा मांगे जाने पर अवश्य प्रदान किया जाना चाहिए। पर, इस बात का ध्यान रखा जाना होगा कि जिन मामलों में अधीनस्थ स्वयं निर्णय लेने में समर्थ हों, उन मामलों में प्रबंधक निर्णय लेने से बचे। कई बार ऐसा हो सकता है कि किसी मामले में विभ्रम की वजह से वह प्रबंधक की सलाह लेना चाहे। यदि वह गलत दिशा में जा रहा हो तो उसे विश्वास में लेते हुए यह बताया जाना चाहिए कि वह जिस दिशा में जा रहा है या जाना चाहता है, वह गलत क्यों है तथा फिर अपने सुझाव देने चाहिए। यहां केवल सुझाव देना ही उचित होगा और अंतिम निर्णय उस पर ही छोड़ देना ठीक रहेगा।

इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि यदि चर्चा के दौरान अधीनस्थ के दिये गये सुझाव बेहतर हों तो प्रबंधक को अपने विचार/सुझाव उस पर नहीं थोपने चाहिए। यह

छोटी सी लगने वाली बात प्रत्यायोजन को कारगर बनाने में बहुत महत्व रखती है क्योंकि इससे अधीनस्थ व्यक्ति सम्मानित महसूस करेगा और बेहतर कार्यनिष्पादन के लिए प्रवृत्त होगा।

- **अधीनस्थ के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन :** प्रत्यायोजन को कारगर बनाने के लिए यह आवश्यक है कि अधीनस्थों के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन किया जाए। इस मूल्यांकन से ही प्रबंधक को यह पता चल सकता है कि प्रत्यायोजित अधिकारों का प्रयोग ठीक तरह से किया जा रहा है या नहीं। अच्छे कार्यनिष्पादन वाले व्यक्ति की सराहना की जानी चाहिए तथा उसे पुरस्कृत भी किया जाना चाहिए ताकि वह अपनी जिम्मेदारियों को और भी बेहतर ढंग से निभाने के लिए अभिप्रेरित हो सके। जिस व्यक्ति/जिन व्यक्तियों का कार्यनिष्पादन निर्धारित मानदंडों पर खरा नहीं उतरता हो, उनका उचित मार्गदर्शन किया जाना चाहिए तथा यदि आवश्यक समझा जाए तो उन्हें प्रत्यायोजित अधिकारों को वापस लेने पर भी विचार किया जाए ताकि किसी अन्य योग्य व्यक्ति को वे अधिकार अंतरित किए जा सकें।

- **प्रत्यायोजन की दिशा में धीरे-धीरे आगे बढ़ा जाए :** प्रत्यायोजन को कारगर बनाने के लिए यह भी जरूरी है कि प्रत्यायोजन की दिशा में धीरे-धीरे आगे बढ़ा जाए। यदि प्रबंधक किसी ऐसे अधीनस्थ को ऐसा काम सौंपता है जो वह आसानी से पूरा नहीं कर सकता या वह उसकी पूरी जानकारी नहीं रखता तो वह काम निर्धारित समय में पूरा नहीं किया जा सकेगा। इससे स्टाफ हतोत्साहित होगा। अतः यह आवश्यक है कि प्रारंभ में कोई छोटा काम दिया जाए। उसे पूरा करने पर उससे बड़ा कोई काम दिया जाए और फिर धीरे-धीरे अधिक जिम्मेदारीपूर्ण काम अधिकारों सहित उसे सौंपे जाएं ताकि वह आत्मविश्वास के साथ इन्हें संपादित कर सके। गेलाई एम ब्लेयर के अनुसार सीधे दीवार पर चढ़ा देने के बजाय धीरे-धीरे सीढ़ियों से चढ़ाया जाना अधिक उपयुक्त होगा। प्रत्येक प्रत्यायोजित कार्य में जटिलता क्रमशः बढ़नी चाहिए। जिससे काम कराया जा रहा हो उसमें आत्मविश्वास पनपना चाहिए और उसे इस बात का विश्वास होना चाहिए

कि उसे जो काम सौंपा गया है, उसे निभाने में वह समर्थ है। इसका मतलब यह हुआ कि या तो इस हेतु उसके पास पर्याप्त ज्ञान है या उसे यह पता है कि यह ज्ञान उसे कहां से मिल सकता है और सहायता पाने के लिए उसे किसके पास जाना होगा। अतः यह आवश्यक है कि प्रबंधक उस व्यक्ति के साथ अपनी जानकारी और ज्ञान बांटे जिससे वह काम कराना चाहता है। यह भी जरूरी है कि अधिकारों का प्रत्यायोजन कर दिये जाने के बाद प्रबंधक अपना पूरा समर्थन उसे दे तथा उसके काम पर नजर भी रखे।

- **सतत जानकारी उपलब्ध कराने के लिए सुव्यवस्थित प्रणाली** : अधिकारों का प्रत्यायोजन किए जाने के बाद यह सुनिश्चित किया जाना बहुत आवश्यक है कि जिसे अधिकार प्रत्यायोजित किए गए हैं, उसे कार्य से संबंधित पूरी जानकारी त्वरित रूप से तथा लगातार मिलती रहे। इसके अभाव में उससे समय पर उचित निर्णय लिये जाने की अपेक्षा नहीं की जा सकती। अतः यह बहुत जरूरी हो जाता है कि उसे सतत जानकारी उपलब्ध कराने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रणाली विकसित की जाए। प्रबंधक के लिए यह भी जरूरी होगा कि वह अपने स्टाफ को नई से नई जानकारी यदि संभव हो तो स्वयं प्रदान करे ताकि उसके संबंध में उनके कुछ प्रश्न हों तो उनका भी समाधान किया जा सके। साथ ही, यह भी देखा जाना होगा कि स्टाफ को एक-दूसरे द्वारा किए जा रहे कार्यों तथा उनकी अद्यतन स्थिति की भी पर्याप्त जानकारी हो।

इस संबंध में यह बात विशेष तौर से ध्यान देने की है कि यदि प्रबंधक जानकारी या उस तक पहुंच अपने तक ही सीमित रखेगा तो उस जानकारी के आधार पर निर्णय लेने में सिर्फ वही समर्थ हो सकेगा। लेकिन, जानकारी का त्वरित आदान-प्रदान होने या उस तक सभी की पहुंच होने से वे भी सही निर्णय समय पर लेने में समर्थ हो सकेंगे।

जो प्रबंधक यह मानता है कि सारी जानकारी अन्य लोगों को उपलब्ध होने से उसकी अहमियत कम हो जाएगी, वह कभी भी कारगर रूप से अधिकारों का प्रत्यायोजन नहीं कर पाएगा।

- **स्टाफ को अच्छी तरह से प्रशिक्षित करना** : कारगर प्रत्यायोजन के मार्ग में अक्सर यह बाधा पाई जाती है कि प्रबंधक यह सोचते हैं कि यदि अन्य लोगों को प्राधिकारों का प्रत्यायोजन कर दिया गया तो स्टाफ से तथा हालात से उनका नियंत्रण ढीला हो जाएगा या फिर समाप्त हो जाएगा। वास्तव में, यह दृष्टिकोण सही नहीं है, क्योंकि यदि प्रबंधक अपने स्टाफ को अच्छी तरह से प्रशिक्षित करता है तो वे उसकी ओर से नियंत्रण स्थापित करते हैं और कार्य को बेहतर तरीके से सम्पन्न कराने में मदद करते हैं।

- **स्टाफ की व्यक्तिगत आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की पूर्ति** : यदि प्रत्यायोजन को कारगर बनाना है तो उसे सिर्फ एक तकनीक के रूप में ही नहीं देखा जाना चाहिए। इस बात का ध्यान रखा जाना चाहिए कि प्रत्यायोजन व्यक्तियों और उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं पर निर्भर करता है। अतः प्रबंधक को व्यक्तियों और उनकी आवश्यकताओं को समझना चाहिए तथा यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्रत्यायोजन से व्यक्तियों की आवश्यकताओं की पूर्ति होती है तथा वे इस प्रकार प्राप्त किए गए अधिकारों को बोझ न समझ कर उनका आनंद उठाते हुए कार्य को संपन्न कराने में प्रबंधक की सहायता करें।

- **काम का मूल्यांकन परिस्थितियों, कर्मचारी की योग्यता तथा तत्कालीन प्रयोजन के आधार पर किया जाना** : प्रबंधक को इस सत्य को स्वीकार करना चाहिए कि उसने जिसे अधिकार प्रत्यायोजित किए हैं, उससे यह आशा नहीं की जा सकती कि वह प्रबंधक की तरह या उसके स्तर के अनुरूप काम करेगा क्योंकि जो ज्ञान और अनुभव प्रबंधक के पास है, वह अन्य अधीनस्थ स्टाफ के पास होना अधिकांशतः संभव नहीं हो सकता। अतः प्रबंधक को उससे यह अपेक्षा नहीं करनी चाहिए कि वह ठीक वैसे ही काम करे जैसे कि प्रबंधक स्वयं करता। अधिकारों का प्रत्यायोजन कर दिये जाने के बाद काम का मूल्यांकन परिस्थितियों, कर्मचारी की योग्यता तथा तत्कालीन प्रयोजन के हिसाब से किया जाना बेहतर होगा। इससे अनावश्यक रूप से ऊंची अपेक्षाओं पर

लगाम लगेगी और कर्मचारी हतोत्साहित नहीं होंगे।

- बेहतर यह रहेगा कि अधिकार प्रत्यायोजित कर दिए जाने के बाद संबंधित कर्मचारी के काम पर प्रबंधक इस दृष्टि से नजर रखे कि कोई बड़ी दुर्घटना या हानि होने से पहले ही वह गलती पकड़ में आ जाए और हानिकर रूप न ले ले। यहां यह बात भी ध्यान में रखनी होगी कि कर्मचारी को उसकी गलती पर बहुत अधिक शर्मिंदा न किया जाए या उसे लताड़ा न जाए। इससे उसका आत्मविश्वास हिल सकता है और वह प्रत्यायोजित अधिकारों का भविष्य में इस्तेमाल करने से बचने लगेगा जो प्रत्यायोजन के प्रयोजन के बिल्कुल विपरीत तो होगा ही, संस्था के लिए भी अहितकर होगा।
- **सराहना और स्वस्थ आलोचना :** प्रत्यायोजन को कारगर बनाने के लिए यह बहुत जरूरी है कि अच्छा काम किए जाने पर संबंधित कर्मचारी की सराहना की जाए। ऐसा वातावरण निर्मित करना होगा जिसमें अधीनस्थ स्टाफ अपनी समस्याओं और कठिनाइयों पर अपने प्रबंधक से खुल कर और बेझिझक चर्चा कर सकें। गलतियों का पता लगाने के लिए भी स्टाफ को प्रशंसा मिलनी चाहिए। बेहतर रहेगा कि गलती का पता लगाने के लिए स्टाफ की आलोचना करने की बजाय उसे यह अहसास दिलाया जाए कि उसने वैसी गलती होने देने के लिए किन सुरक्षा उपायों को नजरअंदाज किया, ताकि वह भविष्य में उन सुरक्षा उपायों को अपनाने के लिए पूरी सतर्कता बरते।

### किन अधिकारों/प्राधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाए

अक्सर यह प्रश्न उठाया जाता है कि अधीनस्थों को किन अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाना चाहिए और किनका नहीं किया जाना चाहिए। इस संबंध में निम्नलिखित बातें उल्लेखनीय हैं :-

- ऐसे अधिकारों का प्रत्यायोजन किया जाना उपयुक्त रहेगा जिन्हें कोई कनिष्ठ व्यक्ति आसानी से कार्यान्वित कर सकता है। इसे यूँ समझा जा सकता है कि कोई प्रबंधक

ऐसे अधिकारों को अपने अधीनस्थों को प्रत्यायोजित कर सकता है, जो वह स्वयं प्रबंधक के रूप में अपनी पदोन्नति से पहले करता था।

- प्रबंधक अपने साथ काम करने वाली टीम के किसी व्यक्ति को ऐसा काम आसानी से सौंप सकता है, जिसके लिए वह आवश्यक योग्यता रखता हो या जिसके लिए उसे प्रशिक्षित किया गया हो। ऐसे योग्य और प्रशिक्षित व्यक्ति को अधिकार प्रत्यायोजित करके जहां प्रबंधक अपने काम के बोझ को निश्चिततापूर्वक कम कर सकता है, वहीं अपने अधीनस्थ के मनोबल को बढ़ाते हुए उसे अपना शत प्रतिशत देने के लिए अभिप्रेरित भी कर सकता है।
- प्रबंधक को ऐसे कामों / अधिकारों का प्रत्यायोजन करना चाहिए जिनके संबंध में उसे पूरी जानकारी और अनुभव हो। इससे वह अपने अधीनस्थों के काम पर कारगर निगरानी रख सकेगा तथा उनका उचित मार्गदर्शन कर सकेगा। साथ ही, इस प्रकार वह अनावश्यक रूप से स्वयं काम करने में समय नष्ट न करके अपने ज्ञान और अनुभव का लाभ यह सुनिश्चित करने में उठा सकेगा कि अधीनस्थों द्वारा काम ठीक प्रकार से संपादित किया जा रहा है या नहीं। इससे प्रबंधक को अपने अन्य प्राथमिकता वाले कामों को करने के लिए पर्याप्त समय मिल जाता है।
- ऐसे कार्य भी प्रबंधक द्वारा अपने स्टाफ को प्रत्यायोजित किए जा सकते हैं, जिनमें वे काफी अनुभवी हैं। इसका तात्पर्य यह कदापि नहीं है कि प्रबंधक उन कार्यों के संबंध में अपनी जिम्मेदारी से मुक्त हो जाता है, बल्कि इसका तात्पर्य है कि उनके अनुभवों का लाभ उठाया जाए और कार्य संबंधी तात्कालिक निर्णय लेने के लिए उन्हें प्राधिकृत किया जाए ताकि वे अनुभवी लोग अपने स्तर पर निर्णय लेकर काम को आगे बढ़ा सकें।
- निर्णय लेना प्रबंधकों का सामान्य और अनिवार्य कार्य है। लेकिन, कार्य विशेष से संबंधित जरूरी निर्णय लेने के लिए स्टाफ को प्राधिकृत किया जा सकता है। हां, निर्णय लेने की सीमाएं तय की जा सकती हैं ताकि प्रबंधक



महत्वपूर्ण निर्णयों में शामिल रहे। इस प्रकार रोजमर्रा के रूटीन निर्णय लेने का काम स्टाफ पर छोड़ा जा सकता है। इसका फायदा यह होगा कि रूटीन कार्य आसानी से चलते रहेंगे। जहां-कहीं जटिल या महत्वपूर्ण निर्णय लेने हों, वहीं प्रबंधक शामिल होगा और प्रबंधक का वह बहुत सा समय बच जाएगा जो अन्यथा रूप से ऐसे रूटीन निर्णय लेने में बेकार जाता जिनके संबंध में अधीनस्थ अपने अनुभव, ज्ञान तथा जिम्मेदारी की भावना के तहत आसानी से निर्णय ले सकते हैं।

बहुत रूटीन या नीरस स्वरूप के कामों का प्रत्यायोजन करते समय काम के संपादन के साथ-साथ पूरे काम के स्वामित्व की जिम्मेदारी सौंपना बेहतर रहता है। कार्य सौंपने के बजाय कार्य का प्रत्यायोजन यानि संपूर्ण जिम्मेदारी सौंपने का अनुकूल परिणाम यह निकलता है कि संबंधित व्यक्ति उस कार्य में नयापन लाने का प्रयास करता है क्योंकि ऐसी स्थिति में यह काम उसका अपना काम हो जाता है जिसे वह रूटीन तरीके से संपन्न करने के बजाय अपने तरीके से करने के लिए उद्यत होता है। इसका फायदा विभाग ही नहीं, पूरी संस्था को मिल सकता है।

गेरार्ड एम ब्लेयर के अनुसार, चूंकि प्रत्यायोजन का अर्थ किसी अन्य व्यक्ति को प्राधिकार सौंपने से है, अतः यह हुक्म नहीं चलाया जा सकता कि क्या प्रत्यायोजित किया जाए और कैसे किया जाए। प्रत्यायोजन के लिए सबसे पहले तो स्वयं ऐसे कार्य तय किए जाने होंगे जिनका प्रत्यायोजन किया जा सकता है, उसके बाद रिपोर्टिंग के तरीके, सूचनाओं के स्रोत, प्रबंधक की उपलब्धता तथा सफलता के मानदंड तय किए जाने होंगे। इनके संबंध में स्टाफ से अवश्य ही बातचीत की जानी चाहिए क्योंकि उनके विचारों और उनकी सहमति से ही इस संबंध में एक उचित प्रक्रिया निर्धारित की जा सकती है।

### प्रत्यायोजन संबंधी सामान्य त्रुटियां

प्रत्यायोजन के संबंध में कुछ ऐसी त्रुटियों का यहां उल्लेख किया जा रहा है जो अक्सर प्रबंधकों द्वारा की जाती हैं और जिनके कारण प्रत्यायोजन का प्रयोजन पूरा नहीं हो पाता :-

अधीनस्थों में विश्वास का अभाव : अपने अधीनस्थों में

विश्वास के अभाव के कारण अधिकांशतः प्रबंधक स्वयं ही काम को निपटा देना पसंद करते हैं। लेकिन, इसमें लगने वाले समय को देखते हुए तथा अन्य प्राथमिकता वाले कामों को समय पर पूरा करने के लिए वे मजबूरी में अपने अधिकारों का प्रत्यायोजन करते हैं। वास्तव में, यह प्रत्यायोजन आधा-अधूरा होता है और प्रबंधक जब भी समय मिलता है, अधीनस्थों के काम में स्वयं शामिल हो जाते हैं। इस प्रकार के प्रत्यायोजन का कोई विशेष लाभ नहीं हो पाता क्योंकि कर्मचारी यह जानते हैं कि प्रबंधक ने उन्हें ये अधिकार अनिच्छा से सौंपे हैं।

आवश्यकता से कम अधिकारों का प्रत्यायोजन : प्रबंधकों की एक मिथ्या धारणा यह भी होती है कि यदि वे अपने अधीनस्थों को काम / अधिकार सौंपते हैं तो उच्च प्रबंध-तंत्र द्वारा इसका अर्थ यह लगाया जाएगा कि प्रबंधक अपना काम भली-भांति नहीं कर सकता और उसने अपना काम अपने अधीनस्थों पर डाल दिया है ताकि उसकी अक्षमता सामने न आ सके। इसी धारणा के वशीभूत होकर वे अपने अधीनस्थों को यथोचित रूप से अधिकार प्रत्यायोजित करने में हिचकते हैं। वास्तव में, यह मिथ्या धारणा ही है क्योंकि उच्च प्रबंध-तंत्र भी अपने अधिकारों का यथोचित प्रत्यायोजन करता है।

जरूरत से ज्यादा अधिकारों का प्रत्यायोजन : उपर्युक्त के बिल्कुल विपरीत कुछ प्रबंधक अपने अधीनस्थों को जरूरत से ज्यादा अधिकारों का प्रत्यायोजन करते हैं जिससे अधीनस्थों पर काम का अनावश्यक बोझ बढ़ जाता है और उनकी कार्यकुशलता तथा अभिप्रेरणा पर विपरीत असर पड़ता है। कई बार इसका कारण प्रबंधकों की कार्यकुशलता में कमी तथा खराब समय प्रबंधन भी होता है और वे इस कमी को पूरा करने के लिए अपना काम अधीनस्थों से करा लेते हैं। यह प्रबंधन की एक बड़ी खामी के रूप में सामने आ सकता है क्योंकि इससे उत्पादकता प्रभावित हो सकती है।

असंगत प्रत्यायोजन : प्रत्यायोजन की एक गंभीर त्रुटि गलत समय पर, गलत व्यक्ति को तथा गलत कारण से अधिकारों का प्रत्यायोजन करने के रूप में दिखाई देती

है। प्रत्यायोजन के समय यदि यह ध्यान नहीं रखा गया कि जिस व्यक्ति को काम सौंपा जा रहा है, वह उसके काबिल है भी या नहीं, तो अच्छे परिणामों की आशा नहीं की जा सकती।

### प्रत्यायोजन के मार्ग में बाधाएं

प्रबंधक/वरिष्ठ अधिकारी द्वारा प्रत्यायोजन किए जाने के मार्ग में आने वाली कुछ बाधाओं को निम्नानुसार रेखांकित किया जा सकता है :-

- प्रत्यायोजन के मार्ग की सबसे बड़ी बाधा यह है कि प्रबंधक या वरिष्ठ अधिकारी को दूसरों की क्षमताओं में विश्वास नहीं होता। उनका यह विश्वास होता है कि 'मैं स्वयं इस काम को किसी भी व्यक्ति से बेहतर कर सकता हूँ।' इसके परिणामस्वरूप, वह उन कामों का बोझ भी ओढ़े रहता है जो उनके कनिष्ठ अधिकारियों/स्टाफ के द्वारा आसानी से और दक्षतापूर्वक किए जा सकते हैं। यह बहुत आवश्यक है कि प्रबंधक अपने साथ काम करने वाली टीम के सदस्यों में और उनकी क्षमताओं में विश्वास रखे। बेहतर यह रहेगा कि वह प्रायोगिक तौर पर किसी कनिष्ठ व्यक्ति को काम सौंपे और उससे संबंधित सामान्य निर्णय लेने का अधिकार उसे दे। इसके बाद ही उसे यह पता चल सकता है कि उसका कनिष्ठ कार्यभार को उठाने में कितना समर्थ है। हो सकता है कि वह काम को और भी अच्छी तरह से करके दिखाए। लेकिन, अक्सर प्रबंधक अपने कनिष्ठों को अधिकार प्रत्यायोजित करने से इसीलिए कतराते रहते हैं कि वे यह मान कर चलते हैं कि वे ही उस काम को बेहतर तरीके से कर सकते हैं और यदि दूसरों को उसे प्रत्यायोजित किया गया तो काम समय पर और ठीक तरह से संपन्न नहीं होगा।
- उपर्युक्त का एक बिल्कुल दूसरा पहलू यह है कि प्रत्यायोजन करने से इसलिए भी बचा जाता है कि प्रबंधक के आत्मविश्वास में कमी होती है और उसे हमेशा असुरक्षा की भावना घेरे रहती है। उसे यह डर सताता रहता है कि यदि उसने अधिकारों का कनिष्ठ व्यक्ति/व्यक्तियों को प्रत्यायोजन कर दिया और काम बहुत अच्छी तरह से संपन्न हुआ तो वरिष्ठों तक यह संकेत जाएगा कि प्रबंधक

से बेहतर उसके कनिष्ठ लोग हैं। विशेषकर जिन प्रबंधकों में आत्मविश्वास का अभाव होता है और जो अपने काम में बहुत कुशल तथा अनुभवी नहीं होते, वे यह कोशिश करते हैं कि स्वयं काम करें ताकि वे जो भी करें उसी को सबसे अच्छा माना जाए और कोई उसका कनिष्ठ हावी न होने पाए। उनकी अक्सर यह कोशिश रहती है कि होशियार कनिष्ठ को महत्वपूर्ण कामों से अलग रखा जाए ताकि वह उच्च प्रबंध-तंत्र की नजरों में न चढ़ जाए और प्रबंधक से भी अधिक महत्व उस कार्यकुशल कनिष्ठ को न मिलने लगे। इस प्रकार, प्रबंधक/वरिष्ठ अधिकारी की कार्यकुशलता की कमी तथा उसमें आत्मविश्वास का अभाव प्रत्यायोजन के मार्ग में बाधा प्रस्तुत करता है।

- काम के बारे में पूरी जानकारी का अभाव भी प्रत्यायोजन के मार्ग में बाधक होता है। कार्य की पूरी जानकारी रखने वाला व्यक्ति ही यह तय कर सकता है कि उसे किस प्रकार संपन्न किया जा सकता है। वही व्यक्ति कार्य और संबंधित अधिकारों के प्रत्यायोजन पर विचार कर सकता है जिसे कार्य के स्वरूप का पूरा ज्ञान हो तथा यह पता हो कि कौन व्यक्ति उसे पूरी तरह या उसके किसी भाग को संपन्न करने में सहायक हो सकता है। अतः यह कहा जा सकता है कि जब प्रबंधक स्वयं ही काम के बारे में पूरी जानकारी नहीं रखता तब उसके लिए उसे प्रत्यायोजित करना भी आसान नहीं होता।
- प्रत्यायोजन ऐसे व्यक्ति को ही किया जा सकता है जो संबंधित कार्य की जानकारी रखता हो तथा उसमें भली-भांति प्रशिक्षित हो। कई बार प्रबंधक चाहते हुए भी प्रत्यायोजन नहीं कर पाते क्योंकि उनके पास उस कार्य को स्वतंत्र रूप से संभालने के लिए कुशल, योग्य तथा प्रशिक्षित व्यक्ति का अभाव होता है। वास्तव में, अपर्याप्त प्रशिक्षण प्रत्यायोजन के मार्ग में एक बड़ी बाधा के रूप में सामने आता है। अतः यह बहुत जरूरी है कि प्रबंधक अपने स्टाफ को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करे ताकि वह आवश्यकता पड़ने पर उन्हें अपने कुछ कार्य/अधिकार प्रत्यायोजित कर सके।
- भर्ती और चयन की दोषपूर्ण नीतियां भी प्रत्यायोजन की

बाधा के तौर पर सामने आ सकती हैं क्योंकि इसके कारण कुशल व्यक्तियों का अभाव हो सकता है, जिस समय स्टाफ की आवश्यकता होती है, उस समय स्टाफ उपलब्ध नहीं होता तथा जिस काम के लिए जैसा व्यक्ति चाहिए वह नहीं मिल पाता। ऐसी स्थिति में प्रत्यायोजन करने के लिए सही व्यक्ति सही समय पर मिलने में कठिनाई उत्पन्न हो सकती है तथा बहुत कुछ ऐसे काम प्रबंधक को स्वयं निपटाने के लिए बाध्य होना पड़ता है जिसे योग्य कनिष्ठ व्यक्तियों द्वारा किया जा सकता था।

- ❖ प्रत्यायोजन स्थायी स्वरूप के हों, यह जरूरी नहीं है। कार्य विशेष के अनुसार अस्थायी तौर पर भी अधिकारों का केवल उस समय तक प्रत्यायोजन किया जा सकता है जब तक वह काम संपन्न हो। कई काम तत्काल स्वरूप के भी हो सकते हैं। यदि ऐसे कामों की जटिलता और बारीकियां समझाने के लिए समय नहीं हो तो प्रत्यायोजन करना संभव नहीं हो पाता।
- ❖ कुछ कामों में विभिन्न प्रकार के जोखिम निहित होते हैं। ऐसे कार्यों को कनिष्ठों को सौंपने में प्रबंधक कतराते हैं।
- ❖ कुछ काम ऐसे होते हैं जिन्हें पूरा करने के लिए अनिवार्य रूप से दूसरों पर निर्भर रहना होता है। दूसरों पर निर्भरता के कारण काम में होने वाली अड़चनों और विलंब की आशंका से प्रबंधक कनिष्ठ व्यक्तियों को उनसे दूर रखते हैं और अपने पद तथा अधिकारों के बल पर स्वयं कार्य करा लेने के लिए कार्य अपने हाथ में रखना बेहतर समझते हैं। इस प्रकार कार्य संपन्न कराने की धारणा भी काफी हद तक सही नहीं है क्योंकि प्रबंधक अपने पद और अधिकारों का प्रयोग उस कनिष्ठ अधिकारी को समर्थन और सहायता पहुंचाने में भी कर सकता है जिसे वह कार्य प्रत्यायोजित किया जाता है।
- ❖ जैसा कि अन्यथा भी उल्लेख किया गया है, प्रत्यायोजन न करने के पीछे एक बड़ा कारण प्रबंधक का यह सोचना/मानना है कि इससे उसकी शक्तियां खत्म हो जाएंगी और उसकी पूछ घट जाएगी। इस प्रकार, प्रबंधक का यह डर कि कनिष्ठ व्यक्ति को अधिकारों के प्रत्यायोजन

से उसकी शक्तियों और अधिकारों में कमी आ जाएगी, प्रत्यायोजन के मार्ग में एक बाधा के रूप में सामने आता है।

### अधीनस्थों द्वारा प्रत्यायोजन का विरोध

ऊपर हमने उन मुद्दों पर चर्चा की है, जो प्रबंधकों द्वारा अपने अधीनस्थों या कनिष्ठों को अधिकारों का प्रत्यायोजन करने के मार्ग में बाधक बनते हैं। अब हम ऐसे कारणों पर चर्चा करेंगे जिनकी वजह से अधीनस्थ प्रत्यायोजन से बचते हैं। इन्हें निम्नानुसार क्रमबद्ध किया जा सकता है :-

- ❖ जब प्रबंधक द्वारा कोई कार्य अपने अधीनस्थ को इस दृष्टि से सौंपा जाता है कि वह उससे संबंधित निर्णय स्वयं करे और कार्य को अपेक्षित गुणवत्ता और समय पर संपन्न करे तो स्वाभाविक रूप से अधीनस्थों में यह भावना उभरती है कि प्रबंधक अपना काम उन्हें सौंप रहा है और स्वयं जिम्मेदारी तथा कष्ट से बच रहा है। यह सोच अधीनस्थों द्वारा प्रत्यायोजन के विरोध का कारण बनती है। अतः यह बहुत जरूरी है कि प्रबंधक प्रत्यायोजन से पहले उन्हें विश्वास में ले।
- ❖ जब प्रत्यायोजन करने वाला अधिकारी अधीनस्थों के नजरिये को समझने में असफल रहता है तो उसे अधीनस्थों से प्रत्यायोजन का विरोध झेलना पड़ता है। अतः यह आवश्यक है कि काम के बारे में, अधिकारों के बारे में, स्वयं प्रबंधक के बारे में तथा संस्था के बारे में अधीनस्थों के नजरिये का पता लगाया जाए और उसके साथ तादात्म्य स्थापित करते हुए प्रत्यायोजन किया जाए। यह भी देखा जाना होगा कि काम उनकी रुचियों तथा जीवनमूल्यों के अनुकूल है, अन्यथा अधीनस्थों द्वारा प्रत्यायोजन के विरोध की संभावना बनी रहेगी।
- ❖ अधीनस्थों में आत्मविश्वास का अभाव भी प्रत्यायोजन के विरोध के लिए उत्तरदायी होता है। प्रत्यायोजित कार्य को संपन्न करने में जब अधीनस्थ अपने को सक्षम नहीं मानता तो वह उसे स्वीकार करने में आनाकानी करता है।
- ❖ अधीनस्थों द्वारा प्रत्यायोजन के विरोध का एक बड़ा

कारण अति प्रत्यायोजन होता है। जब किसी ऐसे व्यक्ति को अतिरिक्त कार्यभार सौंपा जाता है, जो पहले से ही काम के बोझ से दबा है तो स्वाभाविक रूप से उसका विरोध किया जाता है। इस संबंध में यह उल्लेखनीय है कि जिस व्यक्ति को प्रबंधक बहुत योग्य समझता है या जो उसका विश्वसनीय होता है, अक्सर उस पर महत्वपूर्ण कार्यों का बोझ डालता रहता है। इससे वह व्यक्ति अतिरिक्त काम लेने से कतराने लगता है तथा कभी-कभी खुल कर इसका विरोध करने लगता है।

- जोखिम वाले कार्यों को लेने से भी अधीनस्थ बचते हैं और यदि उन पर ऐसे कार्य करने की अतिरिक्त जिम्मेदारी डाली जाती है तो वे उसके विरोध में उतर आते हैं।

### प्रत्यायोजन के बाद

प्रत्यायोजन करने के बाद प्रबंधक का काम समाप्त नहीं हो जाता और वह अपने दायित्वों से मुक्त नहीं हो जाता। प्रत्यायोजित किए गये कार्य की प्राथमिक जवाबदेही प्रबंधक की ही होती है। अतः प्रबंधक के लिए यह अनिवार्य है कि वह प्रत्यायोजन के बाद इस बात पर निरंतर नजर रखे कि प्रत्यायोजित कार्य का सही रूप में संपादन किया जा रहा है। इस हेतु प्रबंधक की यह जिम्मेदारी है कि वह अपने अधीनस्थों के विकास और प्रशिक्षण की उचित व्यवस्था करे ताकि वे उन्हें सौंपी गई जिम्मेदारियों का निर्वाह कर सकें और अधिकारों का विवेकसम्मत प्रयोग कर सकें।

प्रबंधक को यह याद रखना होगा कि उसे प्रबंधकीय नेतृत्व की अपनी जिम्मेदारी को दक्षतापूर्वक निभाना है। इसके माध्यम से वह प्रत्यायोजन के लिए अपने अधीनस्थों को तैयार कर सकेगा और उन्हें अपना शत प्रतिशत देने के लिए अभिप्रेरित कर सकेगा। प्रत्यायोजन अपने कर्मचारियों की क्षमता में विश्वास का दूसरा नाम है। इसे इतनी कुशलता से किया जाना होगा कि अधीनस्थ उसका विरोध न करें, बल्कि उसे अपने लिए चुनौती और अवसर के रूप में लें।

एक कुशल प्रबंधक इस बात को जानता है कि प्रत्यायोजन के साथ ही उसका काम समाप्त नहीं हो जाता, उसे यह देखना है कि प्रत्यायोजन का उद्देश्य पूरी तरह से सफल हो। इसके लिए उसे कर्मचारियों को अभिप्रेरित करना होगा, उनमें टीम भावना विकसित करनी होगी, उनके अच्छे कार्य के लिए सराहना करनी होगी, त्रुटियों की ओर ध्यान आकर्षित करना होगा, उनके कार्य की तटस्थ समीक्षा करनी होगी और यह देखना होगा कि संस्था के लक्ष्यों की प्राप्ति के साथ-साथ व्यक्तिगत लक्ष्यों की भी प्राप्ति होती है।

प्रत्यायोजन के संबंध में जो एक बात बहुत महत्व रखती है, वह यह है कि यह प्रबंधक से ऐसे अनावश्यक काम के बोझ को हटाता है जो अधीनस्थों द्वारा आसानी से किए जा सकते हैं। इससे प्रबंधक को अन्य महत्वपूर्ण कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए समय मिल जाता है, जिनमें अपनी टीम की प्रभावशीलता बढ़ाने तथा उसके माध्यम से पूरी संस्था के कार्यचालन को बेहतर बनाने का काम शामिल है।

यह कहा जा सकता है कि प्रत्यायोजन प्रबंधकीय नेतृत्व की सफलता में अहम् भूमिका निभाता है। प्रत्यायोजक का काम वही प्रबंधक भलीभांति निभा सकता है, जिसमें आत्मविश्वास हो, जो अपने काम से भलीभांति वाकिफ हो और अपने अधीनस्थों की क्षमताओं और कमियों को समझता हो। यह भी जरूरी है कि वह प्रशिक्षण को पूरा महत्व देता हो और उसे कर्मचारियों के विकास के लिए अनिवार्य मानता हो। प्रत्यायोजक के रूप में एक प्रबंधक को अपनी भूमिका की सही समझ होना भी बहुत जरूरी है तभी वह प्रत्यायोजन के आधारभूत सिद्धांतों अर्थात् सही कारण से, सही समय पर, सही व्यक्ति को अधिकार-प्रत्यायोजन को व्यावहारिक रूप दे सकता है। यहां इस बात को दोहराया जा सकता है कि इस प्रकार प्रत्यायोजन प्रबंधन की एक ऐसी शैली है जो अधीनस्थ स्टाफ को अपनी क्षमताएं विकसित करने तथा उनका उपयोग करने का मौका देने के साथ-साथ अपना ज्ञान बढ़ाने और क्षमताओं का पूरा उपयोग करने का अवसर भी उपलब्ध कराती है।

## वित्तीय आयोजना

हमारा भावी जीवन और उसका स्तर कैसा होगा इसे जानने का सटीक पैमाना है यह जानना कि हम किस प्रकार अपनी आय को नियोजित करते हैं, निवेश करते हैं आदि, आदि। जैसाकि हम सभी जानते हैं, धन के बगैर जीवन की कल्पना नहीं की जा सकती है इसलिए हमारा जीवन-स्तर सीधे तौर पर हमारी वित्तीय योजनाओं पर निर्भर करता है।

हो सकता है कि कई व्यक्ति ऐसी सोच रखें कि हम निवेश क्यों करें। जनसंख्या का एक बड़ा वर्ग उपभोक्तावादी विचारधारा का समर्थक होता है। लेकिन इसका सीधा-सा जवाब है कि उपभोग का आनंद भी तभी उठाया जा सकता है जबकि आदमी को निरंतर आय प्राप्त होती रहे। निवेश का प्रयोजन एक निश्चित अवधि में एक तयशुदा आय प्राप्त करना है। अमीर कौन नहीं बनना चाहता, और निवेश करने के पीछे हर व्यक्ति का मंत्र उपलब्ध आय स्रोतों से अधिकाधिक आय प्राप्त करना ही होता है। हाथ की अंगुलियों के समान हर व्यक्ति की आय, अपेक्षा, जिज्ञासा, लालसा, उद्देश्य और जीवन के लक्ष्य भिन्न-भिन्न होते हैं और इसी के चलते प्रत्येक व्यक्ति प्रतिफल प्राप्त करने के अपने उद्देश्यों को ध्यान में रखकर निवेश उत्पाद/ विकल्प का चयन करता है और उसमें निवेश करने का मानस बनाता है। लेकिन, जैसा कि कहा जाता है, हर चीज के दो पहलू होते हैं, ठीक इसी तरह प्रत्येक निवेश उत्पाद के दो भाग होते हैं : (1) निवेश उत्पाद से प्राप्त प्रतिफल की दर और (2) निवेश उत्पाद में निहित निवेश जोखिम। जो निवेश उत्पाद जितनी अधिक दर से प्रतिफल देगा उसमें अंतर्निहित निवेश जोखिम भी उतनी ही ज्यादा होती है। एक निश्चित अवधि के बाद प्रतिफल की दर में होने वाली संभावित गिरावट को निवेश जोखिम (इंवेस्टमेंट रिस्क) के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। इसे इस रूप में भी कहा जा सकता है कि यदि कोई निवेशक पांच वर्ष बाद किसी म्यूचुअल फंड स्कीम से 20 प्रतिशत की दर पर आय का अनुमान लगाता है और पांच वर्ष बाद उसे 20 प्रतिशत की तुलना में 15 प्रतिशत पर ही आय होती है तो इस प्रकार इस निवेश उत्पाद में निवेशक को 5 प्रतिशत का निवेश

जोखिम रहा। ऐसी स्थिति में निवेशक को ऐसे निवेश विकल्प का चयन करना चाहिए जिससे मिलने वाली प्रत्याशित आय, उसमें निहित निवेश जोखिम, समय-सीमा उसके जोखिम स्तर के अनुकूल हो या जिसमें वह स्वयं को सहज महसूस करे। निवेश विकल्प का चयन निवेशक को अपनी जोखिम सहनशीलता और निवेश उत्पाद के प्रत्याशित प्रतिफल स्तर को ध्यान में रखते हुए करना चाहिए। निवेश निर्णयों में आस्ति आबंटन (असेट अलॉकेशन) की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। विश्व भर में किए गए अध्ययनों से यह साबित हुआ है कि किसी पोर्टफोलियो के निष्पादन की नब्बे प्रतिशत सफलता पोर्टफोलियो के आस्ति आबंटन पर निर्भर करती है।

आइए! हम देखें कि आखिर आस्ति आबंटन है क्या। आस्ति आबंटन उपलब्ध विविध निवेश विकल्पों का बेहतर तरीके से उपयोग करने की प्रक्रिया है। आज बाजार में अनेक निवेश विकल्प मौजूद हैं। इनमें से प्रमुख हैं: इक्विटी, सावधि जमा, स्थावर संपदा (रियल एस्टेट) और अन्य जमाएं। आस्ति आबंटन की प्रक्रिया के माध्यम से सृजित निवेश पोर्टफोलियो का संबंध आस्तियों के ऐसे समूह से है जिसमें निवेशक की प्रोफाइल (खास तौर पर जोखिम प्रोफाइल) के अनुकूल वांछित प्रतिफल प्राप्त करने के लिए अलग-अलग निवेश उत्पादों में अलग-अलग अनुपात में निवेश किया जाता है। किसी भी आस्ति आबंटन को आमतौर पर बांड, स्टॉक और नकदी में बांटा जाता है। आस्ति आबंटन को निम्नलिखित उदाहरणों से और बेहतर तरीके से समझा सकता है: क और ख दोनों काफी समय से शेयर मार्केट में निवेश करते हैं। क के पोर्टफोलियो में ऐसे शेयर हैं जिनसे वार्षिक आधार पर 20 प्रतिशत की आय अपेक्षित है लेकिन जिनकी आय (संभावित) में 25 फीसदी तक उतार-चढ़ाव (निवेश जोखिम) हो सकता है। दूसरी ओर ख के पोर्टफोलियो में ऐसे शेयर हैं जिनसे वार्षिक आधार पर 8 प्रतिशत की आय की उम्मीद की जाती है और जिनकी संभावित आय में 5 प्रतिशत तक उतार-चढ़ाव हो सकता है। यदि क और ख दोनों किसी समय विशेष पर समान राशि का निवेश करते हैं तो समग्र रूप से पोर्टफोलियो

\* प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

14 फीसदी का प्रतिफल देगा। यह मानते हुए कि क और ख दोनों ने 1000/- रुपये का अपने-अपने पोर्टफोलियो के स्टॉक में निवेश किया तो दोनों को आय के रूप में एक वर्ष बाद क्रमशः 200/- रुपये और 80/- रुपये मिलेंगे जो कुल निवेश राशि अर्थात् 2000/- रुपये पर 14 प्रतिशत की आय के बराबर होगी। चूंकि दोनों पोर्टफोलियो में बराबर राशि का निवेश किया गया है इसलिए इसमें शामिल निवेश जोखिम 15%  $[(25 + 5)/2]$  होगा।

यदि क और ख समान राशि का निवेश नहीं कर केवल क्रमशः 500 रुपये और 1500 रुपये का निवेश करते हैं तो ऐसी स्थिति में दोनों का समग्र पोर्टफोलियो कुल मिलाकर 11 प्रतिशत का प्रतिफल देगा और संभावित निवेश जोखिम भी 10 प्रतिशत का होगा। क को अपने 500/- रुपये के निवेश पर 100/- रुपये की आय और ख को उसके 1500/- रुपये के निवेश पर 120/- रुपये की आय होगी। इस प्रकार 2000/- रुपये के कुल निवेश पर 11 प्रतिशत की दर से 220/- रुपये की आय होगी और उनकी इस आय में कमी-बढ़ोतरी भी मात्र 10 प्रतिशत की होगी।

इस प्रकार यदि कोई निवेशक अपने पोर्टफोलियो के आस्ति आबंटन में परिवर्तन करता है तो पोर्टफोलियो से मिलने वाली आय और उसमें निहित निवेश जोखिम दोनों परिवर्तित हो जाते हैं। दूसरे शब्दों में, आस्ति प्रबंध को ऐसा हथियार कहा जा सकता है जिसके माध्यम से जोखिम और प्रतिफल दोनों को संतुलित किया जा सकता है और जो निवेश को विविध आस्ति श्रेणियों में विभक्त कर विविधीकृत पोर्टफोलियो का निर्माण करने में सहायक होता है। अब हमारे लिए आस्ति आबंटन प्रक्रिया को जानना जरूरी होगा।

आस्ति आबंटन में निवेश से संबद्ध विभिन्न पहलुओं अर्थात् निवेश अवधि, जोखिम सहनशीलता, वित्तीय लक्ष्य इत्यादि पर विचार किया जाता है। निवेश अवधि, जैसाकि नाम से ही स्पष्ट है, उस अवधि की ओर संकेत करती है जिस अवधि तक कोई निवेशक किसी वित्तीय लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए अपना निवेश करने / बनाये रखने की आवश्यकता महसूस करता है। हरेक व्यक्ति की कद-काठी की तरह जोखिम सहनशीलता का स्तर प्रत्येक निवेशक का अलग-अलग होता

है। अधिक स्तर पर जोखिम उठाने की क्षमता रखने वाले निवेशक प्रायः अधिक आय प्राप्त करने का लक्ष्य रखते हैं जबकि जोखिम से दूर रहने वाले निवेशक बाजार के अनुकूल एक संतुलित आय प्राप्त करने का लक्ष्य लेकर चलते हैं। जोखिम-आय के बीच का संबंध ही निवेशकों को विभिन्न प्रकार की श्रेणियों में बांटता है। यानि, संतुलित आय प्राप्त करने के इच्छुक निवेशक 'मॉडरेट' निवेशक की श्रेणी और बहुत कम या बगैर किसी जोखिम के अपनी आय प्राप्त करने के इच्छुक निवेशक 'कंजरवेटिव' निवेशक और अधिक जोखिम के साथ अधिक आय प्राप्त करने के इच्छुक निवेशक 'अग्रेसिव' निवेशक कहलाते हैं।

### वित्तीय लक्ष्य

किसी अवसर विशेष पर होने वाले या किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने में लगने वाले व्यय के लिए धन का प्रबंध करने को वित्तीय लक्ष्य निर्धारण की श्रेणी में रखा जाता है। आमतौर पर वित्तीय लक्ष्य एक निश्चित राशि को इंगित करता है। इस प्रकार के लक्ष्यों में सामान्यतया बच्चों की उच्च शिक्षा, उनके विवाह पर होने वाले खर्च और सेवानिवृत्ति के बाद एक निश्चित अंतराल पर अपेक्षित राशि शामिल होती है।

आस्ति आबंटन का निर्णय होने के बाद अगला कदम होता है विचाराधीन प्रत्येक आस्ति श्रेणी (असेट क्लास) से उपयुक्त निवेश उत्पाद का चयन कर पोर्टफोलियो का निर्माण करना। ऐसा करते समय प्रत्येक निवेशक से अपेक्षा की जाती है कि वह एक विविधीकृत पोर्टफोलियो का सृजन करे जिससे कि निवेश जोखिम को कम किया जा सके। यदि किसी आस्ति से प्राप्त प्रतिफल एक ही ओर केंद्रित हो जाए तो पोर्टफोलियो में डाइवर्सिफिकेशन का तत्व कम हो जाता है। इसे इस रूप में भी समझा जा सकता है कि यदि किसी पोर्टफोलियो में शामिल विभिन्न स्टॉक के बीच मजबूत को-रिलेशन हो तो तो ऐसा पोर्टफोलियो विविधीकृत नहीं कहलाता क्योंकि ऐसी स्थिति में सभी स्टॉक से या तो सकारात्मक आय होगी या नकारात्मक। लेकिन ऐसी स्थिति में विविधीकृत पोर्टफोलियो का प्रयोजन, अर्थात् स्थिर और सकारात्मक प्रतिफल प्राप्त करने की संभावनाओं को बढ़ाना, विफल हो जाता है। अतः एक ऐसा पोर्टफोलियो जिसमें शामिल स्टॉक का आपस में संबंध तुलनात्मक रूप से कम हो तो ऐसे पोर्टफोलियो से

जोखिम सहयोजित स्थायी और अति उत्तम प्रतिफल प्राप्त करने की संभावनाएं बढ़ जाती हैं।

आस्ति आबंटन के महत्व को निम्नलिखित उदाहरण द्वारा समझा जा सकता है। इस पोर्टफोलियो में विभिन्न निवेश उत्पाद (इक्विटी, ऋण और स्वर्ण) और उनसे मिलने वाली काल्पनिक आय शामिल की गई है। (देखे सारणी : I)

### सारणी : I

निवेश के प्रत्येक उत्पाद से संभावित रूप से प्राप्त होने वाली आय (वार्षिक आधार पर)\*  
(आय प्रतिशत में)

वर्ष	इक्विटी	बॉण्ड	स्वर्ण	औसत आय
1	2	3	4	(2+3+4)/2
2001	- 20	10	19	3
2002	5	12	13	10
2003	25	5	15	15
2004	72	12	13	33
2005	33	-5	5	11
2006	25	10	-11	8
2007	40	6	21	22
2008	45	8	7	20
2009	-35	27	32	8
2010	76	-6	14	28

\* ऊपर दिए गए सभी आंकड़े काल्पनिक हैं।

ऊपर दी गई तालिका से स्पष्ट है कि किसी भी वर्ष में औसत आय ऋणात्मक नहीं रही। इसका तात्पर्य यह है कि अगर कोई निवेशक तीनों निवेश विकल्पों में प्रतिवर्ष समान राशि निवेश करता तो उसको ऊपर दिए गए दस वर्षों में किसी भी वर्ष में हानि नहीं होती। अलबत्ता, प्राप्त आय प्रति वर्ष ऊपर दिए गए प्रतिशत के अनुसार अलग-अलग होती। अतः यदि पोर्टफोलियो को सही मायने में विविधीकृत किया जाता है तो उससे प्राप्त होने वाली आय के सकारात्मक होने की संभावनाएं प्रबल हो जाती हैं।

### आस्ति आबंटन के लाभ

- इससे पोर्टफोलियो में होने वाली अप्रत्याशित गिरावट को रोकने में मदद मिलती है।
- इससे पोर्टफोलियो से प्राप्त होने वाली आय को परिकल्पित करने में सहायता मिलती है।
- यह निवेशक को अपने वित्तीय लक्ष्य प्राप्त करने में मददगार साबित होता है।

### निवेश के स्वर्णिम नियम

किसी भी पोर्टफोलियो का निर्माण करते समय नीचे दिए गए कुछेक मूलभूत सिद्धांतों का ध्यान रखना चाहिए।

### जितना जल्दी हो कम उम्र में निवेश करना प्रारंभ करें

जैसे किसी पेड़ से फल एक निश्चित समय के बाद ही प्राप्त किए जा सकते हैं। ठीक उसी तरह निवेश से वांछित आय / परिणाम हासिल करने के लिए उसे पर्याप्त समय देना जरूरी होता है और यह तभी हो सकता है जब व्यक्ति युवावस्था से ही निवेश करना शुरू करे। पूरे विश्व भर में स्टॉक मार्केट से बेतहाशा लाभ प्राप्त कर निवेश गुरु कहलाने वाले वारेन बॉफेट इस बात को कई बार रेखांकित कर चुके हैं। इसे एक सरल अंकगणितीय गणना द्वारा और आसानी से समझा जा सकता है। मान लीजिए दो निवेशक अपनी उम्र के अलग-अलग वर्षों से निवेश करना शुरू करते हैं। पहला निवेशक 25 वर्ष की उम्र से और दूसरा 36 वर्ष की उम्र से। यदि दोनों हर वर्ष एक समान राशि (उदाहरण के तौर पर 10,000/- रुपये प्रति वर्ष) निवेश करते हैं और पहला निवेशक ऐसा शुरू के मात्र दस वर्षों तक करता है और उसके बाद नहीं। लेकिन वह निवेश को अपनी 60 साल की उम्र तक बनाये रखता है। दूसरी ओर दूसरा निवेशक जो 35 वर्ष की अवस्था में निवेश करना शुरू करता है और अपनी 60 वर्ष की उम्र तक हर वर्ष दस हजार रुपये निवेश करता है तो दोनों निवेशकों के पास 60 वर्ष की उम्र में क्रमशः 39.33 लाख रुपये और 14.93 लाख रुपये की राशि संचित होगी। इस उदाहरण में निवेश पर प्रतिवर्ष 12 प्रतिशत की दर पर से वृद्धि मानी गई है। हालांकि पहला निवेशक केवल 10 वर्ष तक निवेश करता है लेकिन चूंकि

उसके निवेश को फलने-फूलने के लिए पूरे 25 वर्ष मिले, वहीं दूसरे निवेशक के मामले में ऐसा संभव नहीं था और दोनों की संचित राशि में जमीन-आसमान का फर्क होने के पीछे यही वजह है। (देखें सारणी : II)

**विवेकपूर्ण निवेश**

निवेश निर्णय लेते समय समुचित प्रकार से की गई योजना अतुलनीय होती है। पहले समझें, फिर निवेश करें। प्रत्येक निवेश उत्पाद से संबद्ध निवेश जोखिम को जानना अति आवश्यक

सारणी : II

पहला निवेशक				दूसरा निवेशक			
निवेश शुरू करने का वर्ष	मूल निवेश राशि	12 प्रतिशत की दर पर वार्षिक प्रतिफल	वर्ष के अंत में निवेश राशि का मूल्य	निवेश शुरू करने का वर्ष	मूल निवेश राशि	12 प्रतिशत की दर पर वार्षिक प्रतिफल	वर्ष के अंत में निवेश राशि का मूल्य
25	10000.00	1200.00	11200.00				
26	21200.00	2544.00	23744.00				
27	33744.00	4049.28	37793.28				
28	47793.28	5735.19	53528.47				
29	63528.47	7623.42	71151.89				
30	81151.89	9738.23	90890.12				
31	100890.12	12106.81	112996.93				
32	122996.93	14759.63	137756.56				
33	147756.56	17730.79	165487.35				
34	175487.35	21058.48	196545.83				
35	206545.83	24785.50	231331.33				
36	231331.33	27759.76	259091.09	36	10000.00	1200.00	11200.00
37	259091.09	31090.93	290182.02	37	21200.00	2544.00	23744.00
38	290182.02	34821.84	325003.87	38	33744.00	4049.28	37793.28
39	325003.87	39000.46	364004.33	39	47793.28	5735.19	53528.47
40	364004.33	43680.52	407684.85	40	63528.47	7623.42	71151.89
41	407684.85	48922.18	456607.03	41	81151.89	9738.23	90890.12
42	456607.03	54792.84	511399.88	42	100890.12	12106.81	112996.93
43	511399.88	61367.99	572767.86	43	122996.93	14759.63	137756.56
44	572767.86	68732.14	641500.00	44	147756.56	17730.79	165487.35
45	641500.00	76980.00	718480.01	45	175487.35	21058.48	196545.83
46	718480.01	86217.60	804697.61	46	206545.83	24785.50	231331.33
47	804697.61	96563.71	901261.32	47	241331.33	28959.76	270291.09



पहला निवेशक				दूसरा निवेशक			
निवेश शुरू करने का वर्ष	मूल निवेश राशि	12 प्रतिशत की दर पर वार्षिक प्रतिफल	वर्ष के अंत में निवेश राशि का मूल्य	निवेश शुरू करने का वर्ष	मूल निवेश राशि	12 प्रतिशत की दर पर वार्षिक प्रतिफल	वर्ष के अंत में निवेश राशि का मूल्य
49	1009412.68	121129.52	1130542.20	49	323926.02	38871.12	362797.15
50	1130542.20	135665.06	1266207.26	50	372797.15	44735.66	417532.80
51	1266207.26	151944.87	1418152.13	51	427532.80	51303.94	478836.74
52	1418152.13	170178.26	1588330.39	52	488836.74	58660.41	547497.15
53	1588330.39	190599.65	1778930.04	53	557497.15	66899.66	624396.81
54	1778930.04	213471.60	1992401.64	54	634396.81	76127.62	710524.42
55	1992401.64	239088.20	2231489.84	55	720524.42	86462.93	806987.36
56	2231489.84	267778.78	2499268.62	56	816987.36	98038.48	915025.84
57	2499268.62	299912.23	2799180.85	57	925025.84	111003.10	1036028.94
58	2799180.85	335901.70	3135082.55	58	1046028.94	125523.47	1171552.41
59	3135082.55	376209.91	3511292.46	59	1181552.41	141786.29	1323338.70
60	3511292.46	421355.10	3932647.56	60	1333338.70	160000.64	1493339.34
60 वर्ष उपरांत निवेश मूल्य			39.33 लाख रुपये	60 वर्ष उपरांत निवेश मूल्य			14.93 लाख रुपये

है। इसके साथ उन घटकों को भी जानना आवश्यक है, जो निवेश उत्पाद से होने वाली आय को प्रभावित कर सकते हैं।

### नियमित अंतराल पर निवेश

कई बार निवेशकों के समक्ष निवेश के लिए बेहतर समय होता है लेकिन सही समय का चयन करने की उनकी आदत के चलते ऐसे अवसरों को गंवा दिया जाता है और बाद में वे बाजार में आई उछाल से प्रभावित होकर गलत समय पर एंट्री करते हैं, जो आमतौर पर अपनी गाड़ी कमाई को गंवाने में तब्दील होता है। ऐसी स्थिति से बचने के लिए निवेशकों को एक निश्चित समय अंतराल पर एक निश्चित राशि का निवेश कर अपने निवेश की औसत लागत को कम करना चाहिए। इसी क्रम में आजकल एसआईपी (सिस्टैमैटिक इन्वेस्टमेंट प्लान) की अवधारणा ने लोकप्रियता हासिल की है।

एसआईपी निवेश लागत को औसत करने का अच्छा तरीका है क्योंकि जब मार्केट बढ़ रहा हो और जब इक्विटी शेयरों / म्यूचुअल फंड स्कीमों के एनएवी ज्यादा ऊँचे स्तर पर हों तो आपको कम शेयर / यूनिट मिलते हैं, जबकि इसके विपरीत जब बाजार में गिरावट के कारण इक्विटी शेयर / म्यूचुअल फंड स्कीमों की एनएवी कम होती है तो निवेशक को ज्यादा संख्या में शेयर / यूनिट मिलते हैं।

### अपने समस्त निवेश एक ही श्रेणी के उत्पाद में नहीं करें

प्रत्येक निवेशक को चाहिए कि उसके निवेश पोर्टफोलियो में सभी श्रेणियों के निवेश उत्पाद शामिल हों और यही नहीं प्रत्येक श्रेणी में उपलब्ध समस्त विकल्प / क्षेत्र विशेष के निवेश उत्पाद में निवेश करना चाहिए जिससे कि विविधीकरण के

माध्यम से एक तरफ जोखिम को कम किया जा सके और दूसरी ओर निवेश से प्राप्त होने वाली आय को यथासंभव स्तर तक स्थिर रखा जा सके। जैसा कि ऊपर बताया गया है, निवेश जोखिम को कम करने के लिए निवेशक को अपने पोर्टफोलियो में ऐसे स्टॉक/निवेश उत्पाद शामिल करने चाहिए जिनमें बढ़त और गिरावट में कोई सीधा संबंध नहीं हो यानि जो न तो एक साथ बढ़े और न एक साथ गिरे। ऐसा तभी हो सकता है जब विभिन्न क्षेत्रों में कार्यरत कंपनियों के शेयरों और विभिन्न लक्ष्यों को समर्पित म्यूचुअल फंड स्कीमों / विभिन्न जिसों पर आधारित ईटीएफ स्कीमों में निवेश किया जाए।

### आय कर पर भी रखें नजर

आमतौर पर यह देखा गया है कि निवेशक अपने पोर्टफोलियो में शामिल विभिन्न निवेश उत्पादों से संभावित आय, उनमें शामिल निवेश जोखिम और बाजार में उनके निष्पादन पर वैश्विक घटकों के प्रभाव आदि पर तो विचार कर लेते हैं लेकिन इन निवेश उत्पादों से जुड़े कर प्रावधानों पर उतना गौर नहीं करते जबकि इसे भी उतनी ही तवज्जो दी जानी चाहिए जितनी कि अन्य मुद्दों पर। निवेशक को अपने पोर्टफोलियो का निर्माण करते समय विभिन्न निवेश विकल्पों से होने वाली आय पर करों के प्रभाव को भी जानना चाहिए।

### अपने निवेश की समय-समय पर मानीटरिंग

सही समय और सही कीमत पर निवेश के साथ-साथ यह भी जरूरी है कि निवेशक अपने निवेशों की समय-समय पर मानीटरिंग करें तथा अपने निवेश उद्देश्यों के अनुरूप अपने पोर्टफोलियो से प्राप्त आय/प्रतिफल की आवधिक तुलना करें। ऐसा करने से निवेशक को अपने तयशुदा वित्तीय लक्ष्यों के अनुरूप अपने पोर्टफोलियो को पुनःसंतुलित करने में सहयोग मिलता है।

### मुद्रास्फीति

जैसाकि हम सभी जानते हैं मुद्रास्फीति रुपये की क्रय शक्ति को क्षीण करती है। अतः प्रत्येक निवेशक को अपने निवेश संबंधी निर्णय लेते समय मुद्रास्फीति और निवेश पर इसके

प्रभावों को ध्यान में रखना चाहिए। यदि मुद्रास्फीति की दर निवेश उत्पादों पर प्राप्त होने वाले प्रतिफल से कम हो तभी निवेशक को सकारात्मक आय प्राप्त होगी अन्यथा उसे प्राप्त होने वाली आय ऋणात्मक होगी और ऐसा कोई भी निवेशक नहीं चाहेगा कि उसके द्वारा निवेश की गई राशि की क्रय-शक्ति एक समयावधि के बाद क्षीण हो जाए।

आय पर आय और ब्याज पर ब्याज यानि संमिश्रित आय/ ब्याज का प्रतिफल पाने के लिए निवेशक को चाहिए कि वह निवेश को लंबे समय तक धारित रखे। दूसरी ओर, एक नियमित अंतराल पर एक निश्चित राशि का निवेश करने का विकल्प भी लाभदायी सिद्ध हो सकता है। इससे निवेश की तयशुदा अवधि के बाद निवेशित राशि के निष्पादन में उल्लेखनीय इजाफा हो सकता है। यह तो सभी जानते हैं कि जिस निवेश श्रेणी से जितनी अधिक आय प्राप्त होगी उसका संमिश्रित प्रभाव भी उतना ही अधिक होगा।

### विशेषज्ञों की सलाह पर गौर करें

तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्था, डाइनैमिक बाजार स्थितियों और उपलब्ध अनन्य निवेश उत्पादों को देखते हुए निवेश निर्णय लेना आसान नहीं होता है। दूसरी ओर, प्रत्येक ज्ञान को लेकर आम व्यक्ति की सीमाओं को देखते हुए, वैश्विक स्तर पर चल रहे हालात तथा देश की अर्थव्यवस्था पर होने वाले उनके असर को भांपने के लिए विशेषज्ञों द्वारा दी जाने वाली राय और उनके मंतव्यों को पढ़ने, सुनने और समझने के बाद ही किसी निवेश उत्पाद के बारे में निर्णय लेना उचित रहता है। आज के दौर में ऐसे अनेक विशेषज्ञ एक निश्चित भुगतान पर अपनी विशेषज्ञ सेवाएं देते हैं जो वित्तीय बाजारों को प्रभावित करने वाली घटनाओं पर निरंतर नजर रखते हैं और उनका सूक्ष्म विश्लेषण करते हैं। ऐसे विशेषज्ञ एक आम निवेशक को उसकी जोखिम सहनशीलता और उसके वित्तीय लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए उसे बाजार में उपलब्ध अनेकों निवेश विकल्पों में से उपयुक्त विकल्प चुनने में मददगार साबित हो सकते हैं।

# सार्वजनिक क्षेत्र में बैंकिंग की चुनौतियाँ

जुलाई 1969 में 14 बैंकों के राष्ट्रीयकरण ने भारत में बैंकिंग का स्वरूप 'क्लास बैंकिंग' से 'मास बैंकिंग' कर दिया। तत्पश्चात् 1980 में 6 और बैंकों के राष्ट्रीयकरण द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र में बैंकिंग को व्यापक जनाधार मिला। 1990 के आर्थिक सुधारों के परिणामस्वरूप देश में विदेशी बैंकों एवं निजी बैंकों तथा कम्पनियों के लिए द्वार खुल गए जिसने सार्वजनिक बैंकों के समक्ष सबसे बड़ी चुनौती प्रस्तुत की - वो थी अपना अस्तित्व बनाए रखने की चुनौती।

मार्च 2011 के आंकड़ों के अनुसार भारत में 167 वाणिज्यिक बैंक कार्यरत हैं जिसमें से 163 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक हैं जबकि 4 गैर अनुसूचित बैंक हैं। अनुसूचित बैंकों में 82 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, 26 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं जिसमें स्टेट बैंक एवं उसके 5 सहयोगी बैंक, 19 राष्ट्रीयकृत तथा 1 आईडीबीआई बैंक है जबकि 34 विदेशी तथा 21 निजी क्षेत्र के बैंक हैं। भारत में बैंकिंग आधारभूत संरचना का विस्तार होता जा रहा है और साथ ही ग्राहकों की अपेक्षाएं बढ़ती जा रही हैं। भारतीय बैंकिंग अब अन्तरराष्ट्रीय स्तर के मानदंडों पर कार्य करने को अग्रसर है। बासल - II ने भारतीय बैंकों के पूंजी आधार, जोखिम प्रबंधन एवं पर्यवेक्षण प्रणाली को बड़े पैमाने पर प्रभावित किया है।

निजीकरण एवं उदारिकरण के फलस्वरूप आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की भूमिका काफी उत्तरदायित्वपूर्ण एवं चुनौती भरी हो गई है। उन्हें एक ओर जहां निजी क्षेत्र के बैंकों के अनुरूप व्यावसायिक लक्ष्यों एवं प्रतिबद्धताओं को ध्यान में रखना पड़ता है, वहीं सार्वजनिक लक्ष्यों जैसे वित्तीय समावेशन, नो-फ्रिल खाता, डीआरआई योजना, प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र में ऋण इत्यादि की भी प्राप्ति करनी होती है। जहां निजी एवं विदेशी बैंकों में बैंकिंग मात्र एक व्यवसाय होने के कारण उनका आधार तेजी से बढ़ता जा रहा है वहीं अनेकानेक योजनाओं के संचालन में व्यस्त होने के कारण बड़े

ग्राहक जिनमें कॉरपोरेट इत्यादि शामिल हैं, गैर-सार्वजनिक क्षेत्रों की ओर आकर्षित हो रहे हैं क्योंकि निजी एवं विदेशी बैंकों में अच्छा परिवेश, उत्तम एवं त्वरित ग्राहक सेवा मिलती है। सार्वजनिक क्षेत्र में जहां एक ओर परम्परागत बैंकिंग को चलायमान रखना है वहीं दूसरी ओर नवोन्मेषी उत्पादों एवं सेवाओं का विपणन भी करना है। इस प्रकार वर्तमान समय में सरकारी बैंकों के समक्ष बहुविध चुनौतियाँ खड़ी हैं।

यद्यपि, 1969 में राष्ट्रीयकरण के पश्चात् सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने संख्यात्मक अभिवृद्धि, शाखाओं के विस्तार, विकासात्मक ऋण इत्यादि में प्रभावी कार्य किया किन्तु बैंकों की कार्यप्रणाली में कुछ त्रुटियाँ रह गईं। सुधार प्रक्रिया से पूर्व बैंकों में ग्राहक सेवा का स्तर बहुत नीचे था, तकनीक पुरानी एवं गैर उपयोगी थी तथा वे एक प्रतिस्पर्धात्मक वातावरण की चुनौतियों का सामना करने में सक्षम नहीं थे। व्यापक विनियमन एवं नियंत्रित अर्थव्यवस्था ने न सिर्फ ब्याज दर प्रणाली की प्रभावशीलता को खराब किया, वरन बैंकों की लाभप्रदता एवं संचालन पर भी बुरा असर डाला। इन खामियों को दूर करने के लिए 1991 में श्री एम. नरसिंहम की अध्यक्षता में बैंकिंग सुधार समिति की स्थापना की गई जिसके सुझावों के आधार पर सरकार एवं भारतीय रिज़र्व बैंक ने अनेक उदारिकरण उन्मुखी कदम उठाए, जिसने भारत में बैंकिंग तंत्र में सुधार का युग प्रारम्भ किया और भारतीय बैंकिंग बाजारोन्मुखी, प्रतिस्पर्धी एवं वैश्वीकृत बनने की ओर अग्रसर हुई। परिणामस्वरूप बैंकों को अपने संसाधनों के उपभोग एवं उपयोग में व्यापक स्वायत्तता मिली और बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धी वातावरण तैयार हुआ।

## ग्राहक अपेक्षाओं पर खरा उतरना

उदारिकरण ने बैंकिंग को क्रेता बाजार की बजाय विक्रेता बाजार में बदल दिया है जिसमें ग्राहकों को आकर्षित करना

\* प्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली- 110 001

एवं उनकी निष्ठा प्राप्त करना सर्वाधिक महत्वपूर्ण चुनौती बन गया है। इक्कीसवीं सदी का ग्राहक आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा दी जा रही सेवाओं एवं उत्पादों से संतुष्ट नहीं है, उसे अपनी आवश्यकता एवं उद्देश्य के अनुरूप निर्मित उत्पाद एवं सेवाएं चाहिए। बैंकिंग जगत में व्याप्त प्रतिस्पर्धा के कारण जहाँ ग्राहकों को दिए जाने वाले प्रतिलाभ प्रायः सर्वत्र विद्यमान हैं, एकमात्र ग्राहक सेवा ही वह उपाय है जिसके द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक ग्राहकों को आकर्षित कर सकते हैं, किन्तु बैंकर्स की संख्या में होती कटौती एवं शाखाओं के बढ़ते विस्तार के कारण सार्वजनिक क्षेत्र का बैंकर काम के बोझ तले ग्राहक सेवा पर पर्याप्त ध्यान नहीं दे पा रहा है। यह जरूरी है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपनी शाखाओं में बेहतर आधारभूत संरचना व अच्छा वातावरण बनाने के लिए प्रयास करें क्योंकि बैंक परिसर में ग्राहकों की सुरक्षा व्यवस्था, उनके बैठने, पेयजल, शौचालय, पत्रिकाओं इत्यादि का उचित प्रबंध ग्राहकों पर किया गया अहसान नहीं बल्कि ग्राहकों का अधिकार है। एक सुसज्जित एवं सुव्यवस्थित बैंक शाखा ग्राहक को बार-बार आने का निमंत्रण देती है जबकि एक बिखरी, अस्त-व्यस्त, मेजों, कुर्सियों की कमी से ग्रस्त बैंक शाखा में कोई भी नहीं जाना चाहेगा। अवसंरचनात्मक पहलू के कारण ही सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के कई ग्राहकों ने निजी बैंकों की तरफ रुख कर लिया है।

### विविध प्रकार की सेवा

आज सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को न सिर्फ विदेशी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों, वित्तीय संस्थाओं, बल्कि गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों, साझा निधियों, प्राविडेंट निधि, पेन्शन फंड इत्यादि से कड़ी प्रतिस्पर्धा का सामना करना पड़ता है। अतः यह आवश्यक है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने ग्राहकों को परम्परागत बैंकिंग सेवाओं के साथ कई अन्तरराष्ट्रीय स्तर की वित्तीय सेवाएं, परामर्श सेवाएं, बैंकाश्युरेंस, विविध वित्तीय उत्पादों की क्रॉस सेलिंग इत्यादि भी उपलब्ध करवाएं। किन्तु एक ओर जहां निजी बैंकों एवं विदेशी क्षेत्र के बैंकों में ग्राहक सम्बन्ध तंत्र एवं अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग होने लगा है जिसके द्वारा न सिर्फ अपने वर्तमान ग्राहक आधार को सुरक्षित रखने का प्रयत्न किया जाता है बल्कि नए ग्राहकों को आकर्षित करने की कोशिश भी की जाती है वहीं सार्वजनिक बैंकिंग क्षेत्र पर सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं विकासात्मक योजनाओं के संचालन का अत्यधिक दबाव है जिससे सार्वजनिक क्षेत्र

के बैंकों के उत्पादों और सेवाओं में अधिक विविधता नहीं आ पाई है।

### परिवर्तन प्रबंधन की चुनौती

निजी एवं विदेशी बैंकों के फलस्वरूप जन्मी प्रतिस्पर्धा ने सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को अनेक संगठनात्मक परिवर्तन करने को विवश किया है। पिछले कुछ वर्षों में व्यापक तौर पर बैंकों में सेवानिवृत्ति एवं नए बैंकरों की भर्ती हुई है। ऐसे में अनुभव और नई सोच के बीच सामंजस्य स्थापित करते हुए सार्वजनिक क्षेत्र की कार्य संस्कृति में इस सांगठनिक परिवर्तन का प्रबंधन करना तथा कार्मिकों की नौकरशाही प्रवृत्ति को ग्राहक सेवोन्मुखी बनाना आवश्यक है। कमजोर संगठन संस्कृति बैंक सदस्यों में निराशा, असुरक्षा एवं असंतोष के भाव भरती है जिसका प्रभाव बैंकिंग के हर क्षेत्र में दिखने लगता है।

### प्रौद्योगिकी उन्नयन

आधुनिक बैंकिंग प्रौद्योगिकी केन्द्रीयकृत नेटवर्किंग, प्रचालन, सीबीएस तथा 24x7x365 सेवाप्रदाता प्रणालियों का समावेशन है जो न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप से बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने में सक्षम है। प्रौद्योगिकी द्वारा ही विनियमित एवं प्रतिस्पर्धी वातावरण में संचालन लागत कम करने, आवश्यकतानुरूप निर्मित उत्पाद तथा जोखिम प्रबंधन में सहायता मिल सकती है। यह जरूरी है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने तंत्र, स्टाफ एवं प्रौद्योगिकी को अन्तरराष्ट्रीय स्तर का स्वरूप प्रदान करें। यह नितान्त जरूरी है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग कर नवीनीकृत उत्पादों का विकास करें और उत्तम ग्राहक सेवा द्वारा अपना अस्तित्व बनाए रखें अन्यथा प्रतिस्पर्धा के इस महाभारत में सभी कमजोर बैंक अपना अंतिम समय देखेंगे।

### सूचना तकनीक आधारित बैंकिंग

पिछले एक दशक में देश में सीबीएस, टेली-बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, ऑनलाइन बैंकिंग, डोर-बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, इत्यादि का तेजी से प्रसार हुआ है। जिन बैंकों ने समय रहते सूचना प्रौद्योगिकी आधारित बैंकिंग का इस्तेमाल किया वे अन्यो की तुलना में जोखिम प्रबंधन, गुणवत्ता वृद्धि, उत्पाद नवीनीकरण एवं विविधीकरण कर न सिर्फ अपने ग्राहक आधार को सुरक्षित रख सके वरन नए ग्राहकों को

जोड़ने में भी सफल रहे। वहीं, प्रौद्योगिकीय रूप से पिछड़े बैंकों को ग्राहक आधार बनाए रखने में मुश्किल का सामना करना पड़ा। सूचना प्रौद्योगिकी के इस्तेमाल ने “बिक्र एंड मोटारि” आधारित बैंकिंग का स्वरूप बदलकर उसे वर्चुअल बना दिया किन्तु इसके कुछ नकारात्मक प्रभाव भी हैं। आज बैंकिंग प्रणाली की सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना पर निर्भरता बढ़ने के कारण बैंकिंग सेवाओं में मानवीय पहलू कमजोर हुआ है तथा प्रचालन जोखिम, वित्तीय संचालनों की सुरक्षा, ई-धोखाधड़ी, साइबर अपराध इत्यादि की संभावना बढ़ी है।

### वित्तीय समावेशन

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को चाहिए कि वे वित्तीय समावेशन के माध्यम से न केवल समाज के प्रति अपने दायित्व को पूरा करें बल्कि इसे एक लाभप्रद अवसर मानकर अपने व्यवसाय का विस्तार करें। वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को पूरा करने के लिए यह जरूरी है कि बैंक अपनी प्रक्रियाओं में लालफीताशाही के स्थान पर लचीलापन अपनाते हुए बैंकिंग सुविधाओं से वंचित गरीब जनता तक अपने उत्पादों एवं सेवाओं की सुलभ पहुंच को प्राथमिकता दें। वित्तीय समावेशन के लिए लचीलापन अपनाते समय यह ध्यान रखना जरूरी है कि किसी कानून या नियम की अवहेलना न हो और बैंक पोर्टफोलियो में भी जोखिम में अभिवृद्धि न हो। यह भी आवश्यक है कि बैंकिंग शब्दावली, नियम एवं कानून आम जनता की भाषा में भी उपलब्ध हों ताकि ग्राहकों में बैंकिंग संचालनों की समझ पैदा की जा सके। बैंकों को चाहिए कि वे यथासंभव अपना कार्यसंचालन स्थानीय भाषाओं अथवा राजभाषा हिन्दी में करें ताकि वे ग्राहक से सीधे सम्बन्ध जोड़ सकें। बैंकों को अपनी कार्यप्रणाली में विद्यमान लालफीताशाही, नौकरशाही एवं विलम्ब जैसे प्रक्रियात्मक दोषों को दूर कर त्वरित एवं सुगम, सुलभ सेवाएं प्रदान करने वाली प्रक्रियाएं अपनानी होंगी ताकि ग्राहक के समय, धन एवं सुविधा का ध्यान रख बैंक एक अच्छी छवि का निर्माण कर सकें। प्रक्रियात्मक लचीलापन एवं जोखिम प्रबंधन को समानान्तर महत्व देकर बैंक अपने एवं ग्राहक दोनों के हितों की रक्षा कर सकता है।

### मानव संसाधन विकास

सार्वजनिक क्षेत्र में मानव संसाधन को अद्यतन ज्ञान, दक्षता तथा कॉरपोरेट लक्ष्यों से अवगत रखना एवं इसके लिए सुनियोजित शिक्षण एवं प्रशिक्षण प्रदान करना एक महती

चुनौती बन गया है। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक स्टाफ शिक्षण-प्रशिक्षण में निवेश एवं नियमितता की कमी का शिकार रहे हैं जिसके कारण भारतीय बैंक नवीन वित्तीय उत्पादों जैसे डेरिवेटिव्स, ऑप्शन्स, फ्यूचर्स इत्यादि का उपयोग नहीं कर पा रहे हैं। बदलते आर्थिक परिदृश्य में बैंक नए उत्पादों एवं सेवाओं का सृजन कर रहे हैं, ब्याज दर बाजार आधारित हो गई है, बैंक के अधिकांश उत्पादों का सेवा प्रभार बाजार से प्रभावित हो रहा है, ऐसे में स्टाफ शिक्षण एवं प्रशिक्षण पर ध्यान दिया जाना चाहिए क्योंकि एक सजग स्टाफ ही ग्राहक को सही जानकारी एवं उत्पाद मुहैया करा सकता है। दुर्भाग्यवश भारत के सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में इस अहम मसले को दरकिनार किया जाता रहा है जिससे बैंकर स्वयं को उपेक्षित, थका हुआ, काम के बोझ से दबा, नई तकनीक एवं प्रौद्योगिकी से अनभिज्ञ, पिछड़ा हुआ, असुरक्षित विविध लक्ष्यों से घिरा एवं भ्रमित अनुभव कर रहे हैं जो बैंक प्रबंधन के लिए बड़ी चुनौती बनकर उभरा है।

### अत्यधिक नियमन

भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ, बैंकिंग लोकपाल, उपभोक्ता अदालतों इत्यादि का एक वृहत नियामकीय एवं पर्यवेक्षीय ढाँचा विद्यमान है जिससे उन्हें अनगिनत कानूनों का पालन करना पड़ता है और बैंकर के साथ-साथ ग्राहकों को भी असुविधा का सामना करना पड़ता है। देश में विभिन्न बैंक विभिन्न अधिनियमों से नियंत्रित होते हैं जिससे असमान कार्यक्षेत्र की स्थिति पैदा होती है। ऐसे में, अत्यधिक नियमन के बोझ तले दबे सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को उदारीकरण के कारण प्राप्त हुए अवसरों का लाभ नहीं मिल पा रहा है। आज यह अत्यंत जरूरी है कि बैंकों पर लागू होने वाले विविध कानूनों की पुनरीक्षा की जाए और मौजूदा परिस्थितियों के अनुकूल संशोधन किए जाएँ, साथ ही बैंकिंग क्षेत्र पर विविध नियमनों का स्थान कोई एक सरल एवं स्पष्ट कानून ले।

### नवोन्मेष

उदारीकरण के पश्चात निजी एवं विदेशी बैंकों ने कम लागत पर अधिक लाभ कमाने के लिए नित नए उत्पाद एवं नवोन्मेषी तरीके अपनाए हैं और उनके विपणन के लिए प्रशिक्षित कार्मिक तैयार किए हैं। वहीं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक न तो नवोन्मेष कर पा रहे हैं और न ही उपलब्ध उत्पादों एवं सेवाओं

के विपणन में सफल हो रहे हैं। इसलिए यह आवश्यक है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अपने बाजार का पुनरावलोकन करके अपना उत्पाद पोर्टफोलियो विस्तारित करें जिससे कि वे उत्तम विपणन नीतियां अपनाकर ग्राहकों को बेहतर एवं बहुल सेवाएं प्रदान कर सकें।

### बासल-III

दिसंबर 2010 में बीसीबीएस ने जुलाई 2009 के संशोधनों के साथ अतिरिक्त सुधारों का एक व्यापक पैकेज जारी किया, जिसे बासल-III ढांचे के रूप में जाना जाता है। इस सुधार पैकेज को लागू करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक अन्तरराष्ट्रीय रूप से सहमत अवधि के चरणों का पालन करेगा अर्थात् देश में कार्यरत सभी बैंकों को 1 जनवरी 2013 से नए पूंजी पर्याप्तता मानदंडों पर खरा उतरना होगा। यद्यपि आरबीआई गवर्नर डॉ. डी. सुब्बाराव ने दिसम्बर 3, 2010 को दिए भाषण में यह कहा था कि “भारतीय बैंकों को समग्र तौर पर नए पूंजी नियमों के साथ मात्रा एवं गुणवत्ता दोनों की दृष्टि से सामन्जस्य बनाए रखने में कोई समस्या नहीं होगी।”

मानदंड 30 जून 2010 को	बासल- III की अपेक्षा	भारतीय बैंकों के लिए वास्तविक मान	
		बासल-II के अंतर्गत	बासल- III के अंतर्गत
जोखिम भारित आस्तियों की तुलना में पूंजी (सीआरएआर) %	10.5	14.4	11.7
जिसमें से टियर I पूंजी %	8.5	10.0	9.0
सामान्य ईक्विटी %	7.0	8.5	7.4

उपर्युक्त तालिका से स्पष्ट है कि भारतीय बैंक निर्धारित अवधि में बासल-III मानदंडों को पूरा करने में समर्थ हैं लेकिन आने वाले समय में बढ़ती हुई ऋण जरूरतों को पूरा करने तथा अधिक कठोर विनियामक व्यवस्था में सामन्जस्य बनाए रखना एवं जोखिम प्रबंधन प्रणाली को उन्नत बनाना एक बड़ी चुनौती होगा।

### अन्तरराष्ट्रीय वित्तीय रिपोर्टिंग मानदंड (IFRS)

वैश्वीकरण के दौर में यह नितान्त अनिवार्य है कि भारतीय बैंक स्वयं को अन्तरराष्ट्रीय वित्तीय रिपोर्टिंग मानदंडों के अनुरूप बनाते हुए अपनी खाता प्रणाली, लेखा प्रणाली इत्यादि में बदलाव लाएं। जोखिम प्रबंधन, न्यूनतम पूंजी आवश्यकता, पूंजी पर्याप्तता, जोखिम भारित आस्तियों के प्रति पूंजी अनुपात, बासल-III इत्यादि के कारण बैंकों को नवीन लेखा पद्धतियों को अपनाना नितान्त जरूरी है तथा यह भी आवश्यक है कि वे मौजूदा पद्धतियों में सुधार एवं परिमार्जन के लिए प्रयत्नशील रहें। नए मानदंडों की ओर बदलाव तभी सफल होगा जब भारतीय रिज़र्व बैंक लचीलेपन के साथ अपने दिशानिर्देशों को IFRS के अनुरूप नए सिरे से जारी करे। नए रिपोर्टिंग मानदंड लागू करना भारत के सार्वजनिक बैंकों के लिए एक गंभीर चुनौती है।

उपर्युक्त विश्लेषण के बाद हम यह कह सकते हैं कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक वर्तमान में अनेकानेक जिम्मेदारियों और विनियमनों के चलते ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने और उच्च कोटि की सेवा प्रदान करने में कठिनाई अनुभव कर रहे हैं। यह जरूरी है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक निजी एवं विदेशी बैंकों की तरह अत्याधुनिक तकनीक, कुशल कार्मिक, अच्छी अवसंरचना आदि को अपनाएं तथा वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण इत्यादि का सार्वजनिक दायित्व भी निभाएं। जिस तरह से पिछड़े आधारभूत ढांचे के बावजूद सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने स्वचालन एवं कम्प्यूटरीकरण में सफलता पाई और बैंकिंग प्रतिमान भी तय किए, उससे स्पष्ट है कि भारतीय बैंकिंग उद्योग न केवल इन चुनौतियों का सामना करने में समर्थ है बल्कि इनमें अवसर भी तलाशने में कामयाब होगा। भारतीय बैंकों की वित्तीय सुदृढ़ता ही वित्तीय जोखिम से उनकी रक्षा करने में पहली सुरक्षा पंक्ति का काम करेगी। सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को चाहिए कि वे एक मजबूत जोखिम प्रबंधन नीति अपनाएं ताकि प्रतिस्पर्धा का सामना करने में उन्हें बैंकिंग प्रतिमानों को लांघने की जरूरत न पड़े। उदारीकरण के कारण बदली हुई परिस्थिति में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के सामने सबसे बड़ी चुनौती ग्राहक सेवा के स्तर को ऊंचा उठाना है ताकि वे ग्राहकों की मांगों एवं उम्मीदों पर खरा उतर सकें और न सिर्फ अपने वर्तमान ग्राहकों की निष्ठा प्राप्त कर सकें वरन भारत के लाखों गाँवों में नया ग्राहक आधार भी तैयार कर सकें।



## घूमता आईना

संकलनकर्ता :

● के.सी. मालपानी\*

वित्तीय शिक्षण की जरूरत को ध्यान में रखते हुए प्रस्तुत है एक उपयोगी स्तंभ **घूमता आईना** जिसमें हर बार आप पायेंगे बैंकिंग, कारपोरेट एवं अर्थ जगत से जुड़ी खास खबरें और जानकारियां।

- कार्यकारी संपादक

### आखिर क्या है क्लाउड कंप्यूटिंग ?

अगर आप सोच रहे हैं कि क्लाउड कंप्यूटिंग बादलों से संबंधित है, तो आप एकदम सही सोच रहे हैं। बस इतना याद रखिए कि इन बादलों में पानी नहीं, बल्कि डिजिटल डाटा के रूप में तरह-तरह की जानकारियां तथा उनसे संबंधित अन्य सामग्री भरी होती हैं और ये बादल आकाश में नहीं, बल्कि काफी विशालकाय कंप्यूटरों पर, जिन्हें हम सर्वर कहते हैं, पाये जाते हैं। *क्लाउड कंप्यूटिंग इंटरनेट आधारित एक सर्विस है, जिसके द्वारा इन्फ्रास्ट्रक्चर में किसी प्रकार का अतिरिक्त खर्च किए बिना कंप्यूटर के प्रोसेसिंग पॉवर को काफी हद तक बढ़ाया जा सकता है।* इस तकनीक द्वारा उच्च प्रोसेसिंग पॉवर, हाई डाटा स्टोरेज, हाई डाटा ट्रांसफर आदि का उपयोग कंप्यूटर में बिना किसी अतिरिक्त हार्डवेयर या सॉफ्टवेयर डाले किया जा सकता है। क्लाउड कंप्यूटिंग पूरी तरह से इंटरनेट आधारित है, जहां कंप्यूटर की विभिन्न जरूरतें, जैसे शैयर्ड रिसोर्सेज, इन्फॉर्मेशन, सॉफ्टवेयरस आदि यूजर की आवश्यकता के अनुसार उपलब्ध कराई जाती हैं। वास्तव में लोकल कंप्यूटर इंटरनेट के माध्यम से सर्वर पर उपलब्ध इन सारी सुविधाओं को एक्सेस करता है, जबकि लगता ऐसा है कि मानो उच्च क्षमता से युक्त ये सुविधाएं लोकल कंप्यूटर में ही इन्स्टॉल की गई हों।

कुछ साल पहले तक किसी सॉफ्टवेयर को इस्तेमाल करने का मतलब होता था उसको अपने कंप्यूटर या सेलफोन पर

डाउनलोड करना। इसके बाद वह सॉफ्टवेयर केवल उसी कंप्यूटर या सेलफोन पर चलाया जा सकता था। आज क्लाउड कंप्यूटिंग के जरिये वैसे ही सॉफ्टवेयर का इस्तेमाल किया जा सकता है, बिना कुछ डाउनलोड किये हुए, लगभग किसी भी उपकरण-फोन, टैबलेट, कंप्यूटर या यहां तक कि टीवी से भी। यूं समझिये कि क्लाउड ने आपके कंप्यूटर की जगह ले ली है। आप उस पर काम कर सकते हैं, उस पर अपने दस्तावेज, चित्र, वीडियो इत्यादि रख सकते हैं और जब भी चाहें किसी भी उपकरण से उनको देख और एडिट कर सकते हैं। अमेजन ने अपने ग्राहकों को अपने मनपसंद गानों को उसकी क्लाउड सर्विस पर रखने का मौका दिया है। माइक्रोसॉफ्ट ने भी क्लाउड पर कई उत्पाद डाले हैं और अपना प्रसिद्ध ऑफिस सॉफ्टवेयर भी कुछ हद तक क्लाउड पर डाल दिया है। 'गूगल डाक्स' इसका उदाहरण है। हमें आईपॉड, मैकिंटोश और आईफोन जैसे उपकरण देने वाली कंपनी 'एपल' ने भी क्लाउड कंप्यूटिंग के क्षेत्र में कदम रख दिया है और उसकी **आईक्लाउड सर्विस** लोगों को तरह-तरह के सॉफ्टवेयर और जानकारी अनेक उपकरणों (चाहे वे मोबाइल फोन हों या टैबलेट या डेस्कटॉप पीसी) पर देखने और उपयोग करने की सुविधा प्रदान करेगी। आईबीएम, गूगल, माइक्रोसॉफ्ट, टाटा कम्युनिकेशन आदि कुछ प्रमुख क्लाउड कंप्यूटिंग सर्विस प्रोवाइडर हैं। हाल ही में, इंफोसिस ने भी भारतीय सहकारी बैंकों के लिए अपने कोर बैंकिंग प्रॉडक्ट 'फिनाकल' के क्लाउड वर्शन की पेशकश की है।

### पीओएस यानी किराना की दुकानों पर एटीएम

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को किराना की दुकानों पर इलेक्ट्रॉनिक रिटेल मशीनों, जिनको पॉइंट ऑफ सेल्स (पीओएस) के नाम से जाना जाएगा, लगाये जाने की अनुमति

\* प्रबन्धक, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

प्रदान की है। इस सुविधा के माध्यम से दुकान पर डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए एक बार में 1000/- रुपए तक की नकद राशि आहरित की जा सकती है। पाँच बैंकों क्रमशः यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, आईडीबीआई बैंक तथा एक्सिस बैंक ने कुछ चुनिंदा शहरों में इन इलेक्ट्रॉनिक रिटेल मशीनों अर्थात् व्यापारिक संस्थानों में पॉइंट ऑफ सेल्स (पीओएस) से नकदी दिए जाने की सुविधा प्रारंभ भी कर दी है। नेटवर्क के विस्तार और अन्य बैंकों द्वारा इस दिशा में उठाये जाने वाले कदमों को देखते हुए शीघ्र ही यह सेवा संपूर्ण भारत में उपलब्ध हो जाएगी।

### बाजार बोलेंगे अब आपकी भाषा

अप्रैल 2011 से स्टॉक एक्सचेंज में ऑनलाइन वित्तीय सूचनाएं 16 आधिकारिक भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराई जाएंगी, ताकि निवेशक उसे अपनी भाषा में प्राप्त कर सकें। कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय के एक अधिकारी के अनुसार कंपनियां अपने स्टेटमेंट अंग्रेजी में भर सकेंगी जबकि निवेशक यूजर फ्रेंडली सिस्टम के द्वारा उन्हें अपनी क्षेत्रीय भाषाओं में देख सकेंगे। सूचीबद्ध कंपनियों के बारे में 16 आधिकारिक भाषाओं में सूचनाएं उपलब्ध कराने की सरकार की योजना को अमलीजामा पहनाने के लिए बहुभाषाविदों का एक समूह इन भाषाओं में नए शब्द खोजने में लगा है।

इस परियोजना में विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में सेक्टर विशेष की शब्दावली के साथ ही 4000-6000 लाइन तक की सामग्री शब्दावली के रूप में तैयार की जाएगी और इसकी जांच इन्स्टिट्यूट ऑफ चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट्स ऑफ इंडिया (आईसीएआई) द्वारा की जाएगी। इस अनूठे प्रस्ताव को सफल बनाने के लिए कारपोरेट मामलों का मंत्रालय स्टॉक एक्सचेंजों के साथ मिलकर तकनीकी औपचारिकताओं को पूरा करने में लगा है।

सरकार को आशा है कि अगर यह योजना सफल रही तो निवेश पूरी जानकारी के साथ किया जा सकेगा तथा छोटे कस्बों और ग्रामीण इलाकों के निवेशकों तक समान संस्कृति पहुंच सकेगी।

### सितंबर 2011 से चेक समाशोधन सुविधा पूरी तरह मशीनीकृत हो जाएगी

बैंकों द्वारा चेक समाशोधन की प्रक्रिया, जिसमें गैर-माइकर

समाशोधन केंद्रों का मशीनीकरण किया जाना भी शामिल है, को पूरी तरह मशीनीकृत किए जाने की मांग का समाधान करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक्सप्रेस चेक समाशोधन प्रणाली (ईसीसीएस) की शुरुआत किए जाने का निर्णय लिया है। इस पैकेज को एक बाह्य एजेंसी में इमेज इन्फोसिस सिस्टम द्वारा तैयार किया गया है और यह कार्यान्वित किए जाने के लिए तैयार है। ईसीसीएस को प्रारंभ किए जाने का कार्य अप्रैल से सितंबर की अवधि के बीच पूरा कर लिया जाएगा।

### एफएलसीआर का गठन

देश के वित्तीय क्षेत्र को नियंत्रित करने वाले अधिकतर कानून बहुत पुराने हैं तथा लंबे समय से लगातार हो रहे संशोधनों ने इनकी अस्पष्टता और जटिलता को और अधिक बढ़ा दिया है। इस स्थिति ने विभिन्न नियामकों के बीच अधिकार क्षेत्र के संघर्ष को जन्म दिया है। हाल ही में यूनिट-लिंकड इंश्योरेंस प्रोडक्ट या यूलिप के नियमन के संबंध में सेबी और आईआरडीए के बीच हुई खींचतान इसका प्रमुख उदाहरण है।

बदलते वैश्विक आर्थिक माहौल की जरूरतों के अनुसार वित्तीय कानूनों को फिर से लिखने की घोषणा केंद्रीय वित्त मंत्री प्रणब मुखर्जी द्वारा वर्ष 2010-11 के आम बजट में की गई थी। घोषणा में वित्तीय क्षेत्र के विधान, नियमों और विनियमों को पुनः लिखने और सुसंगत बनाने की बात कही गई थी। इसी दिशा में कदम बढ़ते हुए भारत सरकार ने 24 मार्च 2011 को वित्तीय क्षेत्र वैधानिक सुधार आयोग के गठन की अधिसूचना का प्रस्ताव जारी किया। अधिसूचना के अनुसार सेवानिवृत्त न्यायाधीश बी. एन. श्रीकृष्ण इस आयोग के अध्यक्ष नियुक्त किए गए।

वित्तीय क्षेत्र वैधानिक सुधार आयोग का मुख्यालय नई दिल्ली में ही होगा और आयोग को दो वर्ष के अंदर अपनी रिपोर्ट वित्त मंत्रालय को सौंपनी है।

### टीज़र दर

टीज़र दर एक विशेष आवास ऋण दर है जिसमें ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आरम्भिक वर्षों के लिए कम ब्याज दर की सुविधा दी जाती है एवं बाद में इसे नियत दर से फ्लोटिंग दर अथवा बाज़ार समायोजित दर में बदल दिया जाता है।



टीज़र आवास दर की आलोचना यू.एस. में उत्पन्न वित्तीय संकट के कारण की गई। अमेरिका में अनेक ऋणदाताओं/ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आरम्भिक वर्षों में टीज़र दर देकर ऐसे लोगों को आवास ऋण दिया गया, जो उसे चुका पाने में समर्थ नहीं/अक्षम थे। घरों के मूल्य में वृद्धि होने के पश्चात कई कर्जदारों ने अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए अपनी सम्पत्ति पर दूसरा ऋण ले लिया। बाद में जब घरों के मूल्य स्थिर हो गए तो कर्जदार ऋण की चुकौती करने की स्थिति में नहीं रहे एवं बैंकों को उनका ऋण वापस प्राप्त करने में बहुत कठिनाई हुई।

टीज़र दरों के मामले में विनियामकों की चिंता को गत दो वर्षों से भी कम समय में रियल इस्टेट/अचल संपत्ति में हुई अचानक वृद्धि, जो कि कई केन्द्रों पर लगभग 60% तक है, से जोड़कर देखा जाना चाहिए। डर यह है कि टीज़र दर के साथ समृद्धि के कारण लोग रियल इस्टेट में महंगे जोखिम उठाने लगेंगे। यदि दो वर्ष के बाद ब्याज दरों में तेजी से वृद्धि होती है तो अनेक कर्जदार अपनी मासिक किस्त चुकाने में कठिनाई का अनुभव करेंगे और यदि इसके साथ ही उसी समय रियल इस्टेट के मूल्यों में स्थिरता/गिरावट आती है तो इससे डिफाल्ट को बढ़ावा मिलेगा। इन जोखिमों को कम करने के लिए रिज़र्व बैंक ने टीज़र लोन पर समान आधार पर मानक प्रावधानन को 0.40% से बढ़ाकर 2% कर दिया है।

### संकर प्रतिभूतियां (हाइब्रिड सिक्यूरिटी)

हाइब्रिड सिक्यूरिटी एक ऐसी लिखत है, जिसमें ऋण और इक्विटी दोनों की ही विशेषताएं होती हैं लेकिन इसकी प्रायः कोई घोषित परिपक्वता अवधि नहीं होती। टैक्स के प्रयोजन के लिए इस सिक्यूरिटी को ऋण के रूप में समझा जाता है और रेटिंग के लिए इक्विटी के रूप में। कॉर्पोरेट फाइनेन्सिंग के लिए यह एक अत्यंत लचीला साधन है, जबकि इशूअर्स के लिए यह पूंजी लागत को कम करता है। साथ ही, यह निवेशकों को पोर्टफोलियो निवेश के लिए एक विकल्प उपलब्ध कराता है। हाइब्रिड सिक्यूरिटी कंपनी की बैलेंस शीट में लीवरेज को नहीं बढ़ाती है और न ही इक्विटी पूंजी आधार को कमज़ोर करती है। इसलिए कॉर्पोरेट फाइनेन्सिंग की दृष्टि से यह कम मूल्य पर फंड उपलब्ध करवाने वाला साधन है।

लंबी अवधि के चलते यह सिक्यूरिटी कंपनियों के आकर्षण का केन्द्र बनी हुई है। यूएस और यूरोप में ऐसी सिक्यूरिटी के

माध्यम से फंड उगाहना आम बात है तथा उसी का प्रभाव अब एशिया में भी नजर आ रहा है। टाटा स्टील ने मार्च में पहली बार हाइब्रिड सिक्यूरिटी जारी कर 1,500 करोड़ रुपये का फंड एकत्रित किया था।

हाइब्रिड सिक्यूरिटी बाज़ार हाल ही में एशिया के लिए भी खुल गया है। 2010 में दक्षिण एशिया की बड़ी कंपनियों ने हाइब्रिड सिक्यूरिटी जारी की थी, लेकिन हाइब्रिड सिक्यूरिटी जारी करने वाली टाटा स्टील एकमात्र भारतीय कंपनी है।

### सरकार ने दी नए औद्योगिक उत्पादन सूचकांक को मंजूरी

सरकार ने औद्योगिक उत्पादन को मापने वाले नए सूचकांक को मंजूरी दे दी है। इसके तहत आइसक्रीम, जूस तथा मोबाइल फोन जैसी 100 नई वस्तुओं के उत्पादन की प्रवृत्ति के जरिए औद्योगिक उत्पादन का आकलन किया जाएगा। इसके साथ ही नई श्रृंखला के लिए आधार वर्ष को 2004-05 कर दिया गया है, जो पहले 1993-94 था। अप्रैल महीने का आईआईपी नए मॉडल पर आधारित होगा। अप्रैल का आंकड़ा 10 जून को जारी किया गया। औद्योगिक संवर्धन और नीति विभाग (डीआईपीपी) तथा केंद्रीय सांख्यिकी संगठन ने नए सूचकांक पर काम किया है। फिलहाल आईआईपी में 283 जिस हैं। औद्योगिक उत्पादन सूचकांक मासिक आधार पर जारी किया जाता है। वित्त वर्ष 2010-11 में औद्योगिक उत्पादन वृद्धि दर 7.8 प्रतिशत थी। औद्योगिक उत्पादन सूचकांक (आईआईपी) में जिन अन्य वस्तुओं को रखा गया है, उसमें कंप्यूटर स्टेशनरी, समाचारपत्र, अमोनिया सल्फेट जैसे रसायन, इलेक्ट्रिक उत्पाद, रत्न एवं आभूषण आदि शामिल हैं। जबकि दूसरी तरफ टाइपराइटर्स, लाउड स्पीकर और वीसीआर जैसे इस्तेमाल में नहीं रहे सामानों को हटाया जाएगा।

### सीमान्त स्थायी सुविधा (मार्जिनल स्टैंडिंग फेसिलिटी)

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2011-12 के लिए जारी मौद्रिक नीति में बैंकों के लिए मार्जिनल स्टैंडिंग फेसिलिटी (एमएसएफ) की शुरुआत किए जाने की घोषणा की गयी थी। इसके तहत बैंक सरकारी प्रतिभूतियों के बदले भारतीय रिज़र्व बैंक से एमएसएफ दर पर धनराशि उधार ले सकते हैं। एमएसएफ दर को चलनिधि समायोजन सुविधा (एलएएफ) की रिपो दर से संबद्ध किया गया है और यह दर रिपो दर से 100 आधार अंक अर्थात

1 प्रतिशत अधिक होगी। वे सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, जिनका रिज़र्व बैंक, मुंबई में चालू खाता तथा एसजीएल खाता है, इस सुविधा का लाभ उठा सकेंगे।

चलनिधि में अत्यधिक कमी होने की सूरत में पात्र बैंक इस योजना के तहत विगत दूसरे पखवाड़े (second preceding fortnight) की समाप्ति पर अपनी निवल मांग और मीयादी देयताओं (एनडीटीएल) की बकाया राशि के एक प्रतिशत तक राशि ओवरनाइट उधार के रूप में ले सकेंगे। इस योजना के तहत किया जाने वाला अनुरोध कम-से-कम एक करोड़ रुपए की राशि एवं उसके बाद एक करोड़ रुपए के गुणजों में किया जा सकेगा। इस योजना के लिए पात्र प्रतिभूतियों की श्रेणी में सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) के लिए मान्य भारत सरकार की सभी अंतरणीय दिनांकित प्रतिभूतियों/ खजाना बिलों और राज्य विकास ऋणों (एसडीएल) को शामिल किया गया है। मार्जिन अपेक्षा भारत सरकार की दिनांकित प्रतिभूतियों/ खजाना बिलों के संबंध में 5 प्रतिशत तथा राज्य विकास ऋणों (एसडीएल) के लिए 10 प्रतिशत रहेगी। इस योजना को 9 मई 2011 से लागू किया गया है। इस सुविधा से ओवरनाइट अंतर-बैंक बाज़ार में अस्थिरता को सीमित रखे जाने की आशा है।

### क्या है शरिया इंडेक्स?

शरिया इंडेक्स उन कंपनियों पर आधारित इंडेक्स है, जिनमें इस्लामिक कानून के मुताबिक इन्वेस्ट किया जाता है। इन कंपनियों की जांच एक बोर्ड करता है, जिसके मेंबर कुरान के सिद्धांतों और इस्लामिक कानूनों के अच्छे जानकार होते हैं। दरअसल, इस्लामिक कानून सूदखोरी और जोखिम से बचने पर जोर देता है। इस्लामिक कानून में धन को संपत्ति नहीं माना गया है, इसलिए धन से धन कमाने को मान्यता नहीं दी गई है। कर्ज पर ब्याज और ऐसी चीजों, जिनका वजूद नहीं है (मसलन किसी आपदा की आशंका में लिए गए इंश्योरेंस आदि) की खरीद को जायज नहीं माना गया है। भारतीय शेयर मार्केट पर आधारित दो शरिया इंडेक्स हैं—एसएंडपी सीएनएक्स 500 शरिया और एसएंडपी सीएनएक्स निफ्टी शरिया। सोना-चांदी, धन, तंबाकू, पोर्नोग्राफी, अल्कोहल, जुआ, पोर्क, विज्ञापन और मीडिया (कुछ को छोड़कर) से जुड़ी कंपनियों को शरिया इंडेक्स में शामिल नहीं किया जाता।

### वित्तीय रिपोर्टिंग के लिए एक्सबीआरएल का प्रयोग

कंपनी मामलों के मंत्रालय ने एक अधिसूचना में बताया है कि उनके द्वारा वित्तीय रिपोर्टों के प्रस्तुतीकरण हेतु एक्सटेंसिबल बिजनेस रिपोर्टिंग लैंग्वेज (एक्सबीआरएल) का कार्यान्वयन 15 जुलाई से शुरू कर दिया जाएगा। प्रथम चरण में 5 करोड़ रुपए की चुकता पूंजी अथवा 100 करोड़ रुपए से ज्यादा का सालाना कारोबार करने वाली कंपनियों के लिए एक्सबीआरएल का प्रयोग करते हुए 31 मार्च 2011 को समाप्त लेखावर्ष से वित्तीय विवरणों की रिपोर्टिंग को अनिवार्य बनाया गया है। धीरे-धीरे इसे भारत में पंजीबद्ध सभी 9,00,000 कंपनियों के लिए लागू किया जाएगा।

### अब वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए भी हो सकेंगी संचालक मंडल की बैठकें

कंपनियों के संचालक मंडल की बैठकों में अधिकाधिक भागीदारी और आसान सहभागिता सुनिश्चित किए जाने हेतु प्रौद्योगिकी के प्रयोग को अनुमति देते हुए कारपोरेट मामलों के मंत्रालय (एमसीए) ने कुछ शर्तों के साथ संचालकों को संचालक मंडल / कमिटी की बैठकों में वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए शामिल होने की अनुमति दे दी है। हालांकि, संचालकों के लिए यह जरूरी होगा कि वे वर्ष में कम से कम एक बार संचालक मंडल की बैठक में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित हों। बैठक के कोरम की पूर्ति हेतु वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए बैठक में की गयी भागीदारी को गणना में नहीं लिया जाएगा। इसके साथ ही, बैठक के अध्यक्ष और सचिव को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि केवल कंपनी के संचालक और अधिकृत सहभागी ही वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए बैठक की कार्यवाही में भाग ले सकें। वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए बैठक में भाग ले रहे संचालक का वक्तव्य बाधित होने या ठीक से न सुनाई पड़ने की स्थिति में अध्यक्ष और सचिव द्वारा इसे फिर से दुहराए जाने का अनुरोध किया जाएगा या उनके द्वारा इसे दुहराया जाकर सहभागी से इसकी पुष्टि करवाई जा सकेगी। इसके अलावा, एमसीए द्वारा प्राइवेट और पब्लिक लिमिटेड कंपनियों के शेयरधारकों को भी वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए वार्षिक साधारण सभा (एजीएम) में सहभागिता हेतु अनुमति दी गई है। एमसीए की इस पहल को पर्यावरण के प्रति जागरूकता (green initiative) के रूप में देखा जा सकता है।



पुस्तक का नाम	: असाधारण समाज में साधारण बीमा
लेखक का नाम	: श्री विद्या भूषण तिवारी
प्रकाशक	: संस्कार साहित्य माला, मुंबई
पृष्ठ संख्या	: 128
मूल्य	: 200 रुपये

श्री विद्या भूषण तिवारी द्वारा लिखित पुस्तक “असाधारण समाज में साधारण बीमा” दैनिक जीवन में बीमा के महत्व को बखूबी व्यक्त करती है। लेखक ने प्राचीन, मध्य और आधुनिक सामाजिक संदर्भ को ध्यान में रखते हुए बड़े ही सुंदर ढंग से साधारण बीमा का विस्तृत वर्णन किया है।

पुस्तक को आठ अध्यायों में बांटा गया है। हर अध्याय में संबंधित विषय का विस्तृत वर्णन किया गया है। पहले अध्याय में प्राचीन भारत के वर्णन से पुस्तक लेखन प्रारंभ हुआ है। इसमें बहुत ही सुंदर ढंग से बताया गया है कि असुरक्षा की भावना ने कैसे मनुष्य को पहले समूह में और फिर समाज में रहना सिखाया एवं उसे सामाजिक प्राणी का दर्जा दिलाया। यही असुरक्षा की भावना आगे चलकर बीमा का आधार बनी। जीवन बीमा निगम के घोष वाक्य “योगक्षेमं वहाम्यहम्” के पीछे की भावना और उसकी उत्पत्ति को भी लेखक ने स्पष्ट किया है।

दूसरे और तीसरे अध्याय में क्रमशः मध्यकालीन एवं आधुनिक युग का वर्णन किया गया है। चौथे अध्याय में लेखक ने बीमा और बीमा की बारीकियों को बहुत ही सरल भाषा में समझाया है। इस अध्याय में भारतीय जीवन बीमा और साधारण बीमा में अंतर स्पष्ट किया गया है तथा साधारण बीमा के अपरिहार्य अंगों जैसे बीमाकर्ता, बीमाधारक, प्रतिफल, बीमावस्तु, पॉलिसी, प्रस्ताव पत्र, कवर नोट, दावा प्रक्रिया आदि के बारे में संपूर्ण जानकारी दी गयी है। इसके साथ ही बीमा सिद्धांतों यथा-परम विश्वास, बीमा हित, क्षतिपूर्ति, प्रस्थापन, अंशदान, निकटतम कारण का वर्णन किया गया है।

पांचवें अध्याय में बताया गया है कि पहले केवल चार

सरकारी कंपनियां ही व्यवसाय में मौजूद थीं जो भारतीय साधारण बीमा निगम की सहायक कंपनियों के रूप में साधारण बीमा व्यवसाय करती थीं। आज इन सभी को स्वायत्तता प्राप्त है, अब यह भारतीय साधारण बीमा निगम के अधीन नहीं हैं और साधारण बीमा भी जी.आई.सी.रिइंशोरर के रूप में जानी जाती है। आज तकरीबन 21 कंपनियां मैदान में हैं तथा प्रत्येक जोखिम के लिए पॉलिसी मौजूद है। अध्याय में कुछ नये साधारण बीमा उत्पादों का भी वर्णन किया गया है।

छठा अध्याय ग्राहक सेवा को समर्पित है। बड़े ही अच्छे ढंग से समझाया गया है कि ग्राहक सेवा का क्या अर्थ है तथा ग्राहक को सच्ची व पूरी जानकारी देने, ग्राहक को शिक्षित करने और परेशान न करने की बात कही गयी है। यह बताया गया है कि ग्राहक तक सीधी-सच्ची जानकारी पहुँचे, इसके लिए आवश्यकता है कि एजेंटों को बीमा की मूल आवधारणाओं से भली भांति परिचित कराया जाए और एजेंट बीमा करवाने वाले को निम्न तथ्यों की संगत जानकारी दें :

- 1) बीमा, पॉलिसी में उल्लिखित वस्तु का बीमित राशि के दायरे में आवरण उपलब्ध कराएगा।
- 2) बीमित वस्तु या व्यक्ति को हुई क्षति दुर्घटना के कारण होनी चाहिए।
- 3) पॉलिसी, क्षति की आर्थिक भरपाई करेगी और यह क्षति पॉलिसी अवधि के दौरान होनी चाहिए।
- 4) पॉलिसी कानूनी दस्तावेज है, अतः किसी भी ओर से सत्य नहीं छिपाया जाना चाहिए अन्यथा पॉलिसी अमान्य

हो जाएगी।

- 5) बीमाधारक बालिग हो, पागल या दिवालिया न हो।
- 6) बीमा के लिए व्यक्ति या वस्तु का अस्तित्व हो।
- 7) बीमा वस्तु कानून-सम्मत हो, आदि।

लेखक ने इस बात पर जोर दिया है कि हिंदी पूरे देश में कमोबेश पढ़ी, समझी, बोली जाने वाली भाषा है; अतः बीमा के विज्ञापनों और प्रचार-प्रसार में इसका उपयोग किया जाना चाहिए। फर्जी दावों पर लगाम लगाने की बात कही गई है।

सातवें अध्याय में आय के आधार पर विभिन्न वर्गों, उनकी बीमा आवश्यकताओं तथा देश में मौजूद तीन अर्थ तंत्रों का वर्णन किया गया है। पाठ में साधारण बीमा कारोबार हेतु अपेक्षित कारकों का वर्णन भी शामिल है।

अंतिम आठवां अध्याय कानून - कायदों के नाम है। 1872 में बने भारतीय संविदा अधिनियम को बीमा का आधार बताते हुए करार, संविदा, प्रतिफल को समझाया गया है। इसमें बीमा, साधारण बीमा, मोटर वाहन, कर्मकार क्षतिपूर्ति तथा बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण, उपभोक्ता संरक्षण

अधिनियम के बारे में बताया गया है। लेखक ने अंत में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का विस्तृत वर्णन किया है।

सामान्य महत्व के विषय पर लिखी गई यह किताब बीमा के संबंध में बहुमूल्य जानकारी प्रदान करने के साथ-साथ इसके महत्व को भी इंगित करती है। लेखक ने बीमा जैसे विषय को बहुत ही सरल भाषा में पाठकों के सामने पेश किया है। लेकिन लेखक ने भूमिका बनाने में लंबा समय लिया तथा प्राचीन और मध्यकाल का बहुत लंबा वर्णन किया है जो कहीं-कहीं अप्रासंगिक प्रतीत होता है। अंत में सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 का विस्तृत वर्णन भी किताब को बोझिल बना रहा है। पुस्तक का कवर पृष्ठ, मुद्रण और साजसज्जा आकर्षक है तथा किताब की भाषा शैली रुचिकर है।

कुल मिलाकर यह एक अच्छी और पठनीय पुस्तक है जो पाठकों की बीमा संबंधी जागरूकता को बढ़ाने में निःसंदेह रूप से उपयोगी साबित होगी।

● ऋतु शर्मा  
सहायक प्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
मुंबई

### वैयक्तिक पाठक कृपया ध्यान दें

‘बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन’ पत्रिका के सभी वैयक्तिक पाठकों (Individual Readers) से अनुरोध है कि वे अपनी सदस्यता का नवीकरण किए जाने का अनुरोध पृष्ठ सं. 60 पर दिए गए **सदस्यता नवीकरण फार्म** में भरकर प्रबंध संपादक, बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन, भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, गारमेट हाउस, डॉ. एनी बेसंट रोड, वरली, मुंबई - 400 018 को **31 अगस्त 2011 तक** अनिवार्यतः भिजवा दें। आपका अनुरोध प्राप्त न होने की स्थिति में यह माना जाएगा कि आप आगे से इस पत्रिका को प्राप्त करने के इच्छुक नहीं हैं और आपका नाम पत्रिका की डाक सूची से हटा दिया जाएगा।

## लेखकों से

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

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

## प्रकाशकों से

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

## पाठकों से

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

- पाठकों की प्रतिक्रियाओं का हमें सदैव इंतजार रहता है।

## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन सदस्यता नवीकरण फॉर्म

प्रबंध संपादक  
बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
राजभाषा विभाग  
केंद्रीय कार्यालय, गारमेंट हाउस  
वरली, मुंबई 400 018

महोदय,

मैं दो वर्ष के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' की सदस्यता का नवीकरण कराना/ग्राहक बनना चाहता हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक \_\_\_\_\_

नाम (स्पष्ट अक्षरों में) श्री/श्रीमती/कुमारी \_\_\_\_\_

पता (स्पष्ट अक्षरों में) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

केंद्र \_\_\_\_\_ पिनकोड \_\_\_\_\_

टेलीफोन नं. (कार्यालय) \_\_\_\_\_ (निवास) \_\_\_\_\_

फैक्स नं. \_\_\_\_\_ एसटीडी कोड \_\_\_\_\_

ई-मेल पता \_\_\_\_\_

दिनांक : \_\_\_\_\_ 2011

(हस्ताक्षर)

कृपया नोट करें : सदस्यता नवीकरण फॉर्म प्राप्त न होने पर आपका नाम सदस्यता सूची से हटा दिया जाएगा।

## बैंकिंग शब्दावली

वित्तीय क्षेत्र में हिंदी के प्रचार-प्रसार तथा शब्दावली में एकरूपता सुनिश्चित किए जाने जाने के क्रम में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित बैंकिंग शब्दावली एक ऐसा शब्दकोश है जिसमें बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र से जुड़े महत्वपूर्ण अंग्रेजी शब्दों की अवधारणा को ध्यान में रखते हुए उनके लिए उपयुक्त हिंदी शब्दों का चयन किया गया है। 268 पृष्ठ वाले इस कोश का मूल्य 75.00 रुपए (डाक व्यय अतिरिक्त) है। इसे प्राप्त करने हेतु निम्न पते पर संपर्क किया जा सकता है:

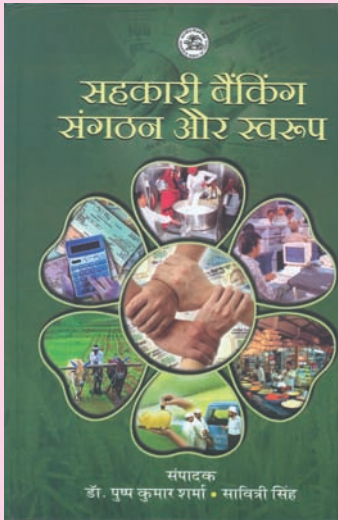


**निदेशक, रिपोर्ट समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग)**

आर्थिक एवं नीति अनुसंधान विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
अमर भवन, फोर्ट, मुंबई - 400 001

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित  
नवीनतम हिन्दी पुस्तक

**‘सहकारी बैंकिंग-संगठन और  
स्वरूप’**



मूल्य : 250/- रुपये  
पुस्तक मिलने का पता

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

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

# पंजीकरण संख्या - 47043/88

## रचनाएं आमंत्रित हैं : एमएसएमई विशेषांक

बैंकिंग चिंतन-अनुचितन का अक्टूबर- दिसंबर 2011 अंक “एमएसएमई” विशेषांक होगा जिसमें आपकी रचनाएं आमंत्रित हैं। इसमें सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमईज़) के विभिन्न पहलुओं के परिचय के साथ-साथ-

- देश के आर्थिक विकास में एमएसएमई का योगदान
- एमएसएमई से जुड़ी संस्थाओं और एजेंसियों के कार्यकलाप
- एमएफआई - एक परिचय
- माइक्रो फाइनेंसियल इंस्टिट्यूशन्स (एमएफआई) द्वारा पूंजी जुटाना और प्रतिभूतिकरण
- एमएसएमई विकास अधिनियम, 2006-एक परिचय,
- एमएफआई पर मालेगांव समिति की रिपोर्ट – मुद्दे
- एसएमई क्षेत्र के विकास के लिए गठित विभिन्न समितियों की सिफारिशों और उनका प्रभाव
- एमएसएमई के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट-एक परिचय
- एमएसएमई क्षेत्र को उधार संबंधी लक्ष्य
- एमएसएमई के विकास के लिए सरकारी कार्यक्रम एवं योजनाएं
- नई पीढ़ी के उद्यमियों के लिए प्रशिक्षण योजनाएं
- एमएसएमई के लिए कौशल विकास एवं प्रशिक्षण
- सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के लिए विपणन सहायता योजना
- सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए क्रेडिट रेटिंग योजना
- एसएमई क्षेत्र की समस्याएं और समाधान
- परंपरागत उद्योगों/उद्योग क्लस्टरों के विकास में एमएफआई की भूमिका
- एमएसएमई क्षेत्र और रोजगार के अवसर
- एमएसएमई क्षेत्र और निर्यात संवर्धन
- एमएसएमई क्षेत्र के विकास में सिडबी की भूमिका
- क्लस्टर मॉडल/दृष्टिकोण से एमएसएमई क्षेत्र का विकास
- फेडरेशन आफ इंडियन माइक्रो, स्माल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज
- वर्ल्ड एसोसिएशन ऑफ स्माल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज
- अंतरराष्ट्रीय सहयोग से एमएसएमई का विकास
- एमएसएमई ऋणों की पुनःसंरचना
- रुग्ण एमएसएमई के पुनर्वास/ पुनःस्थापना संबंधी योजनाएं, आदि शामिल हैं।

---

रचनाएं हमें 31 अगस्त 2011 तक प्राप्त हो जानी चाहिए।

---