

## संपादक-मंडल



### प्रबंध संपादक

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

### कार्यकारी संपादक

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

### सदस्य सचिव

डॉ. अनिल चन्द्र  
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### संपादकीय कार्यालय

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

### सदस्य

डॉ. ए.आर. जोशी  
परामर्शदाता, सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

श्री ब्रिज राज  
उप महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय, पटना

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, डीईपीआर, मुंबई

श्री जनमेजय पटनायक  
उप महाप्रबंधक एवं प्रधानाचार्य  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया, एसपीबीटी कॉलेज, मुंबई

श्री राकेश चन्द्र नारायण  
उप महाप्रबंधक  
युनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया, कोलकाता

डॉ. अजित कुमार  
संकाय सदस्य एवं सहायक महाप्रबंधक  
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक, पुणे

डॉ. जवाहर कर्णावट  
सहायक महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव  
मुख्य प्रबंधक  
बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

### तकनीकी सहयोगी

श्री के.सी. मालपानी  
प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

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

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

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

## संपादकीय....

प्रिय पाठको,

### चिंतन

वृत्तं यत्नेन संरक्ष्येद् वित्तमेति च याति च ।  
अक्षीणो वित्ततः क्षीणो वृत्ततस्तु हतो हतः ॥



अर्थात् मनुष्य को चाहिए कि सदाचार की प्रयत्नपूर्वक रक्षा करे, वित्त तो आता जाता रहता है। धन से क्षीण मनुष्य वस्तुतः क्षीण नहीं होता, बल्कि सदाचारहीन मनुष्य हीन होता है। जब वित्तीय मामलों में मनुष्य सदाचार का निर्वाह नहीं करता है तो उससे वित्तीय धोखाधड़ी को जन्म मिलता है, जो समूची वित्तीय प्रणाली को तहस-नहस करके रख देती है। इसी प्रवृत्ति वाले इरादतन चूककर्ताओं ने बैंकिंग प्रणाली की एक बड़ी रकम को चूना लगा रखा है। माना कि जीवन में धन का बड़ा महत्त्व है - “*धनहीनः स्वपत्न्यापि त्यज्यते किं पुनः परेः।* (अर्थात् धनहीन मानव का उसकी पत्नी भी त्याग कर देती है तो फिर दूसरों की क्या बात?)”, इतना ही नहीं “*धनहीनं जनं दृष्ट्वा सखापि हि पलायते।* (अर्थात् धनहीन मानव को देखकर मित्र भी भाग जाते हैं।)” पर धर्मपूर्वक कमाया गया धन ही अपनी, समाज की और पूरे देश की प्रगति का मार्ग प्रशस्त करता है और अधर्मपूर्वक कमाया गया धन तीनों के लिए अहितकर होता है।

वित्तीय धोखाधड़ी से बैंकिंग प्रणाली को बचाने के लिए विनियामक की और ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए लोकपाल की जरूरत पड़ती है। इस अंक में धोखाधड़ी से संबंधित तीन लेख और लोकपाल से संबंधित एक लेख शामिल किया गया है। श्री के.आर. चौहान ने खुदरा ऋण में धोखाधड़ी की चर्चा की है तो श्री परवेज़ अख्तर ने धोखाधड़ी के मामलों में तृतीय पक्षकारों की भूमिका की विशद विवेचना की है। आजकल धोखाधड़ी भी ऑनलाइन होने लगी है और इस पहलू पर प्रकाश डाला है - भारतीय स्टेट बैंक, जयपुर के मुख्य प्रबन्धक श्री विनय कुमार पाठक ने। श्री सर्वज्ञ शेखर गुप्ता ने ग्राहकों की शिकायतों के निपटान में बैंकिंग लोकपाल योजना की भूमिका की समीक्षा की है। साथ ही, बैंक के विकास में खुदरा ऋण के महत्त्व को देखते हुए खुदरा ऋण पर एक स्वयंपूर्ण लेख भी शामिल किया गया है, जिसे लिखा है भारतीय स्टेट बैंक, पटना के श्री मनोज कुमार अंबष्ट ने। आशा करता हूँ कि ये सभी लेख पाठकों को पसंद आएंगे।

संवृद्धि में कमी से घरेलू स्तर पर राजनैतिक तनाव को बढ़ावा मिलता है, अतः उभरती अर्थव्यवस्थाओं के साथ-साथ औद्योगिक देशों में भी उच्च संवृद्धि की आवश्यकता है। संवृद्धि के इस महत्त्व को देखते हुए माननीय गवर्नर महोदय डॉ. रघुराम जी. राजन के भाषण “संवृद्धि के लिए आक्रामकता” का हिंदी पाठ इस अंक में शामिल किया जा रहा है। आशा है कि पाठक इसे अवश्य पसंद करेंगे।

ऋण चुकाने वाले ग्राहकों से ऋण वसूलने और ग्राहकों को बेहतरीन सेवा प्रदान करने दोनों के लिए बैंककर्मियों को प्रशिक्षण देने की जरूरत है। पर साथ ही यह भी सच है कि वयस्क बैंककर्मियों को प्रशिक्षण देना भी आसान कार्य नहीं है। बैंककर्मियों को प्रशिक्षण देने की इन नई चुनौतियों पर प्रकाश डाला है - श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव और श्री विद्या भूषण मल्होत्रा ने। मुझे पूरा विश्वास है कि पाठक इसे उपयोगी पाएंगे और इससे बैंक कर्मियों के प्रशिक्षण के बारे में उनकी समझ में बढ़ोतरी होगी।

प्रधानमंत्री जन-धन योजना के बारे में आपने पिछले अंक में डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह एवं श्री वैभव सिंह का लेख “सरकार की विकासोन्मुख प्रधानमंत्री जन-धन योजना और उसका प्रभाव” अवश्य पढ़ा होगा। इस अंक में प्रधानमंत्री जन-धन योजना को और

सफल बनाने के बारे में “बैंक सेवक” की एक नई संकल्पना लेकर आए हैं - डॉ. रमाकांत शर्मा। पाठकों से अनुरोध है कि वे उनका लेख पढ़कर इस संकल्पना से रू-ब-रू हों।

हमारे विभाग की सहायक प्रबन्धक डॉ. मीनू मंजरी ने ‘इतिहास के पन्नों में’ इस बार आपका परिचय कराया है - असाधारण व्यक्तित्व के धनी श्री प्राणलाल देवकरण नानजी द्वारा स्थापित और बैंकिंग के साथ-साथ विभिन्न सामाजिक गतिविधियों के प्रति समर्पित बैंक “देना बैंक” से। देना बैंक ने ही नहीं, अपितु सभी बैंकों ने जमा और ऋण दोनों ही प्रकार की योजनाओं से समाज के विभिन्न तबकों के जीवन को बेहतर बनाने का प्रयास किया है। “सुकन्या समृद्धि योजना” इसी प्रकार की एक जमा योजना है, जिसकी विशद विवेचना की है सुश्री निधि चौधरी ने। देश-दुनिया की नवीनतम आर्थिक-वित्तीय गतिविधियों को संक्षेप में उजागर किया है - पत्रिका की संपादकीय समिति के तकनीकी सलाहकार श्री के.सी. मालपानी ने अपने लेख ‘घूमता आईना’ में। नए नियमित स्तंभ “रेग्युलेटर की नज़र से” को भी जारी रखा गया है। आशा है कि पाठकगण इन नियमित स्तंभों को भी पसंद करेंगे और इनके बारे में भी अपनी राय देंगे।

### अनुचिंतन

पिछले अंक में मैंने दसवें विश्व हिन्दी सम्मेलन का जिक्र किया था और यह आशा प्रकट की थी कि इस सम्मेलन में ऐसे निर्णय लिए जाएंगे जिनसे हिन्दी भाषा सचमुच में भारत की सामासिक संस्कृति के सभी तत्वों की अभिव्यक्ति का माध्यम बन सकेगी। मुझे भी इस सम्मेलन में भाग लेने का और हिन्दी भाषा के बारे में देशी विदेशी विद्वानों के विचार सुनने का सुअवसर मिला। सम्मेलन में अनेक ऐसे निर्णय लिए गए जिनसे हिन्दी भाषा के विकास का मार्ग प्रशस्त होगा।

धीरे-धीरे ही सही पर हिन्दी और भारतीय भाषाएँ सरकारी कामकाज में अंग्रेजी को लोकहित में प्रतिस्थापित कर रही हैं। संस्कृत में एक कहावत है -

योजनानां सहस्रं तु शनैर्गच्छेत् पिपीलिका ।  
आगच्छन् वैनतेयोपि पदमेकं न गच्छति ॥

अर्थात् यदि चींटी चल पड़ी तो धीरे-धीरे वह एक हजार योजन भी चल सकती है। परन्तु यदि गरुड़ जगह से नहीं हिला तो वह एक पग भी आगे नहीं बढ़ सकता। राजभाषा विभाग, भारत सरकार की सक्रियता से हिन्दी सही दिशा में आगे बढ़ रही है और इसी तरह हजारों योजन चलकर एक दिन वह अपनी मंजिल तक ज़रूर पहुंचेगी।

मुझे आपकी अनुक्रियाओं से ही पता चलेगा कि यह अंक आपके हृदय में स्थान बना पाने में कहां तक सफल रहा है। पिछले अंक के बारे में आपने जो अनुक्रियाएँ दीं उन्हें पढ़कर हम अभिभूत हो गए। हम ऐसे सभी उत्साहवर्धक पाठकों के प्रति आभार व्यक्त करते हैं। पत्रिका के पाठकों से विशेष अनुरोध है कि वे इस अंक के प्रति भी अपनी अनुक्रिया और बहुमूल्य सुझाव ramakantgupta@rbi.org.in और/अथवा anilchandra@rbi.org.in नामक ई-मेल पत्तों पर अथवा डाक से अवश्य प्रेषित करें, ताकि हम इस पत्रिका को उनकी ज़रूरतों के अधिक अनुकूल बना सकें।



(डॉ. रमाकांत गुप्ता)

महाप्रबंधक और प्रबंध संपादक

## अ | नु | चि | त | न

**बैंकिंग** चिंतन-अनुचिंतन का अंक 2-3 (जनवरी-जून 2015) प्राप्त हुआ, धन्यवाद। सामाजिक जन जागृति के मद्देनजर पत्रिका आर्थिक विकास, बैंकिंग मालूमात, बैंकिंग नव तंत्रज्ञान प्रणाली तथा विविध योजना की जानकारी की दृष्टि से एक प्रेरणादायक, संग्रहणीय व महत्त्वपूर्ण प्रयास है। मानवीय कल्याण, सामाजिक उन्नति एवं राष्ट्रीय चेतना को प्रोत्साहन देने में 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का महत्त्वपूर्ण योगदान है।

आपका संपादकीय नवीनतम जानकारी तथा सकारात्मक हस्तक्षेप से अवगत कराता है। श्रीमान अभिनव श्रीवास्तव का 'बैंकिंग उद्योग और महिला सशक्तीकरण' स्त्री वर्ग के लिए प्रेरणादायक है। श्री के.सी. मालपानी का 'घूमता आईना' भी विशेष उल्लेखनीय है। उत्कृष्ट संपादन के कारण प्रस्तुत अंक अविस्मरणीय बन पड़ा है। उत्तरोत्तर समृद्धि एवं विकास हेतु मनःपूर्वक शुभेच्छा।

● प्रा. डॉ. प्रकाश वि. जीवने  
नागपुर

**बैंकिंग** चिंतन-अनुचिंतन का नवीनतम अंक प्राप्त कर हार्दिक प्रसन्नता हुई। अपनी चिरपरिचित पहचान के साथ जनवरी-जून 2015 अंक के आलेख नवीनतम, बहुउद्देशीय एवं उपयोगी हैं। पत्रिका का संपादन श्रेष्ठ है। बदलते परिवेश में बैंकिंग का महत्त्व एवं उपयोगिता दिनोंदिन बढ़ती जा रही है। ऐसे में जरूरी है कि बैंकिंग उसी के अनुरूप अपने को ढाले। आज की बैंकिंग नवीन तकनीक पर आधारित हो गई है। खुशी की बात है कि भारत इस परिवर्तन में सफल हो रहा है।

पुनः बधाई एवं शुभकामनाओं के साथ।

सादर

● संतोष श्रीवास्तव  
भोपाल

**मैंने** बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का बैंकिंग जर्नल जनवरी-जून 2015 विशेषांक पढ़ा जिसमें सभी विषय अत्यन्त उपयोगी हैं। परंतु विशेष रूप से 'बैंकिंग उद्योग और महिला सशक्तीकरण', 'कोच की भूमिका में प्रबन्धक', 'सरकारी बैंकों के एकीकरण की प्रासंगिकता', 'बैंकों में सूचना प्रौद्योगिकी आपदा प्रबंधन', 'खातेदार की मृत्यु पर खाते का संचालन व निपटारा' एवं 'व्हिसल ब्लोवर नीति' तो वास्तविक रूप से अत्यधिक ज्ञानवर्धक एवं उपयोगी रहे जिसके लिए लेखक, सम्पादक एवं प्रकाशक आदि सभी बधाई के पात्र हैं। अगले अंक की प्रतीक्षा में - शुभकामनाओं के साथ।

● योगेन्द्र दत्त शर्मा  
उत्तर प्रदेश

**आपका** जनवरी-जून 2015 अंक प्राप्त हुआ। मुखपृष्ठ अत्यन्त आकर्षक है जो कि पूरी पत्रिका की एक झलक माना जा सकता है। सम्पादन के स्तर पर पत्रिका बेहतरीन है क्योंकि इसमें किसी प्रकार की त्रुटि मैंने कहीं नहीं देखी। श्री एस.एस. मूंदड़ा जी का भाषण काफी रोचक लगा जो नए बैंकिंग परिदृश्य से हमारा परिचय कराता है।

महिला सशक्तीकरण के बारे में लेख बहुत अच्छा लगा। 'सरकारी बैंकों के एकीकरण की प्रासंगिकता' नामक लेख में श्री सतीश कुमार सिंह ने बैंक के एकीकरण की आवश्यकता पर प्रकाश डाला है। अन्य लेख भी काफी सूचनाप्रद हैं। इस अंक से पाठकों को काफी महत्त्वपूर्ण जानकारी हासिल हुई है। सफल प्रकाशन के लिए बधाई। अगले अंक के इन्तजार में.....

शुभकामनाओं के साथ।

● राकेश कुमार  
अजमेर

## संवृद्धि के लिए आक्रामकता<sup>1</sup>

- डॉ. रघुराम जी. राजन

विश्व में तेजी से विकास करने वाले क्षेत्र बहुत कम हैं, और उनके संबंध में आईएमएफ ने हाल के दिनों में अपने विकास के पूर्वानुमानों को लगातार कम किया है। धीमी संवृद्धि का यह समय खासतौर से खतरनाक है क्योंकि औद्योगिक राष्ट्र एवं उभरते बाज़ार दोनों को ऊंची संवृद्धि दर चाहिए ताकि वे घरेलू स्तर पर बढ़ते राजनैतिक तनाव को समाप्त कर सकें। इन परिस्थितियों में नई विकास दर बनाने के बजाए इस बात की अधिक संभावना रहती है कि ऐसी नीतियां बनाई जाएं जिनमें अन्य क्षेत्रों से संवृद्धि को डाइवर्ट (अपवर्तित) करने का प्रयास हो। यहां तक कि यदि हम विकास को बनाए रखने के लिए हालात पैदा कर भी लेते हैं, तो भी हमें खेल के नये नियम चाहिए, जिनका प्रवर्तन बहुपक्षीय संगठनों द्वारा निष्पक्ष रूप से किया जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि राष्ट्रों द्वारा अंतरराष्ट्रीय जिम्मेदारियों का पालन किया जा रहा है।

### पारंपरिक निदान और उपचार

विश्व के लिए महामंदी से पहले की वृद्धि दर बहाल करना इतना मुश्किल क्यों हो रहा है? इसका स्वाभाविक उत्तर यह है कि महामंदी के पूर्व जो वित्तीय तेजी थी उसने औद्योगिक राष्ट्रों

को कर्जदार बना दिया और कर्ज चाहे जिसपर हो, सरकार पर, परिवारों पर अथवा बैंकों पर, वृद्धि<sup>2</sup> प्रक्रिया को रोक देता है। जहां इसका इलाज यह है कि कर्ज को माफ कर दिया जाए ताकि कर्जदार से मांग को पुनर्जीवित किया जा सके, लेकिन यह बहस का मुद्दा है कि क्या अतिरिक्त कर्ज देकर पैदा की गई मांग दीर्घकाल में वहनीय होगी। किसी भी स्थिति में, बड़े पैमाने पर कर्ज को बढ़े खाते डालना (अथवा अत्यधिक कर्जदार को राजकोषीय अंतरण) राजनैतिक दृष्टि से कठिन है भले ही आर्थिक दृष्टि से वैसा किया जाना वांछित हो।

भला किस प्रकार से कमज़ोर घरेलू और सरकारी मांग को ठीक किया जा सकता है जब कर्ज माफ करने की प्रक्रिया नदारद हो? आदर्श स्थिति यह होगी कि और कम ब्याज दर तथा कर में छूट के जरिए निवेश और रोजगार को प्रोत्साहित किया जाए। लेकिन यदि कर्ज की अधिकता (ओवरहैंग) से उपभोक्ता की अंतिम मांग देर तक कमज़ोर बनी रहती है तो नये निवेश पर वास्तविक प्रतिफल धराशायी हो सकता है। विकसेलियन न्यूट्रल रियल रेट - साधारण शब्दों में कहें तो ऐसी ब्याज दर जो अर्थव्यवस्था को स्थिर मुद्रास्फीति सहित वापस पूर्ण रोजगार की स्थिति में लाए - काफी हद तक अत्यधिक ऋणात्मक भी हो सकती है।<sup>3</sup> इसे

<sup>1</sup> डॉ. रघुराम जी. राजन, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 19 मई 2015 को इकनॉमिक क्लब ऑफ न्यूयार्क में दिए गए वक्तव्य। डॉ. राजन ने डॉ. प्राची मिश्रा के अभिमत और उनकी अनुसंधान संबंधी सहायता के लिए उनके प्रति आभार प्रकट किया है।

<sup>2</sup> रोचक साक्ष्य आतिफ मियां और आमिर सूफी, हाउस आफ डेट प्रिंसटन यूनिवर्सिटी प्रेस, न्यू जर्सी, 2014) तथा देशपारीय साक्ष्य केरमन रेनहार्ट एवं केनेथ रागाफ के सीमा-पार, साक्ष्य के लिए 'This Time is Different' (प्रिंसटन यूनिवर्सिटी प्रेस, न्यू जर्सी 2008) में देखें। विश्व वित्तीय संकट और नीतिगत उपचार पर निदर्शनात्मक समग्र स्थिति देखने के लिए मार्टिन वूल्फ की 'The shifts and the Shocks : what we've Learned and Have Still to Learn from the Financial Crisis' (पेंगुइन यूएसए 2015) देखें।

<sup>3</sup> इसके लिए क्लाडियोबोरियो और पिटी डिसयाटाट के चिंतनपरक अंश को <http://www.voxeu.org/article/low-interest-rates-secular-stagnation-and-debt> पर देखें जिसमें सुझाया गया है कि वास्तविक न्यूट्रल ब्याज दर न्यून नीति दर से प्रभावित हो सकती है। अनुमान से, लेखक का तर्क है कि न्यून नीति दर गलत निवेश, वित्तीय दबाव तथा कर्ज के ओवरहैंग की स्थिति के बीज बो सकती है, और ये सब मिलकर निवेश पर भावी वास्तविक प्रतिफल को और इस तरह आज की वास्तविक दीर्घकालिक न्यूट्रल दर को नीचे ले जा सकते हैं।

विशिष्ट तौर पर आक्रामक मौद्रिक नीति का आधार बना लिया गया है। चूंकि नीतिगत दरों को काफी नीचे लाकर शून्य के नीचे नहीं लाया जा सकता है (हालांकि यूरोप के कई देश इस सीमा के लिए भी परीक्षण कर रहे हैं), दीर्घकालिक साम्य ब्याज दरें उस स्तर से अधिक हो सकती हैं जो निवेश को प्रोत्साहित करने के लिए आवश्यक स्तर है। इसलिए केंद्रीय बैंकों ने गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति (यूएमपी) पर जोर दिया है जो दीर्घकालिक दरों को सीधे ही कम करेगी।

सरकार के लिए मांग को प्रेरित करने का एक अन्य तरीका यह है कि उसमें खर्च को बढ़ाने के लिए उधार लेने की कितनी क्षमता है। चूंकि इससे सरकारी कर्ज, जो पहले से ही अधिक है, और अधिक बढ़ जाएगा, इसलिए इस तरीके को सुझाने वालों की राय है कि बुनियादी सुविधाओं में निवेश किया जाए जिससे आगे ऊंचा प्रतिफल मिल सकता है क्योंकि आज निर्माण लागत और ब्याज दरें कम हैं। लेकिन, उन्नत राष्ट्रों में ऐसी बुनियादी सुविधा का पता लगाना एवं उसका कार्यान्वयन मुश्किल है जिसमें अधिकांश जरूरी निवेश पहले ही किए जा चुके हैं- राजनैतिक प्रभाव के चलते अपेक्षित बुनियादी सुविधा के रूप में पूल से लेकर हाई स्पीड ट्रेन नेटवर्क जैसी अव्यवहार्य परियोजनाओं के निर्माण की संभावना रहती है। जहां हर कोई यह महसूस कर रहा हो कि विद्यमान बुनियादी सुविधाओं की मरम्मत और नवीकरण की आवश्यकता है, ऐसी स्थिति में बहुत बड़ी परियोजनाओं के बजाय विकेंद्रीकृत व्यय की आवश्यकता है और इसके लिए केंद्र से पहल कर पाना तथा वित्त देना कठिन हो सकता है।

दूसरे शब्दों में, ऐसी बुनियादी सुविधाओं में निवेश करना, जिनमें प्रतिफल बहुत अधिक हो, बहुत अच्छी सोच है किंतु, अधिकांश उन्नत देशों की सरकारों के लिए इसे बड़े पैमाने पर कार्यान्वित कर पाना कठिन है। जहां तक इस तरह के कर्ज से किए गए खर्च से विश्वास और गतिविधियों का एक स्वतः पूरक चक्र बनता है वहां तक वह वृद्धि दर को बनाए रखने का सेतु बन सकता है। लेकिन जिस सीमा तक पूंजी का गलत इस्तेमाल हो जाता है (क्योंकि “शावेल-रेडी” परियोजनाएं बहुत कम हैं, इस प्रकार अधिकांश आपात खर्च मात्र किराया लेने वाले स्थान में अपवर्तित

हो जाता है), इससे लोगों की भविष्य के बारे में चिंताएं बढ़ जाएंगी, इससे कॉरपोरेट निवेश कम होगा और घरेलू बचत बढ़ेगी।

इन सब बातों में एक चिंता और भी है। यदि प्रोत्साहन राशि से वृद्धि दर अस्थायी रूप से बढ़ भी जाती है - और ऊपर की चर्चा से यह पता चलता है कि वृद्धि दर नहीं बढ़ेगी - तो इस वृद्धि दर को एक ऐसा सेतु होना चाहिए जो सकल मांग को बनाए रखे। लेकिन, यदि ऐसा नहीं हुआ तो क्या?

### उत्पादकता पहेली, लगातार गतिरोध और अन्य चिंताएं

अभी-अभी मैंने जिन कार्रवाइयों के बारे में चर्चा की है वे ऐसी अर्थव्यवस्था के लिए लागू होते हैं जहां सैद्धांतिक रूप से शायद कर्ज की अतिशयता के अलावा और कुछ भी बुनियादी तौर पर बुरा नहीं है - ज़रूरत इस बात की है कि वृद्धि की जो क्षमता है उसमें से वृद्धि चक्र-दर-चक्र निकलकर आए। टाइलर कोवेन, रॉबर्ट गार्डन और लॉरी समर्स जैसे अर्थशास्त्रियों ने यह संभावना प्रकट की थी कि औद्योगिक राष्ट्रों में वृद्धि की संभाव्यता महामंदी के पहले ही कम हो गई थी। शायद तब वह वृद्धि दर जिसे हम वापस पाना चाहते हैं उसे बिना गंभीर जोड़-तोड़ के प्राप्त करना संभव नहीं हो।

मौजूदा सतत आर्थिक रुग्णता की स्थिति को स्पष्ट करने के लिए लॉरी समर्स द्वारा ‘सतत गतिरोध’ शब्द, जिससे आलविन हैनसन द्वारा 1938 में महामंदी के दौरान दिए गए भाषण के स्वर सुनाई देते हैं, आज सार्थक लगता है।<sup>4</sup> किंतु अलग-अलग अर्थशास्त्री गतिरोध के बारे में विभिन्न पहलुओं और कारणों पर फोकस करते हैं।<sup>5</sup> समर्स कुल मांग की अपर्याप्तता पर जोर देते हैं, और सच्चाई यह है कि दरें शून्य की ओर होने तथा वित्तीय

<sup>4</sup> एल. समर्स (2014), ‘अमरीकी आर्थिक संभावनाएं : सतत गतिरोध, हिस्टेराइसिस एंड शून्य से नीचे की ओर’ विषय पर नेशनल एसोसिएशन फार बिजनेस इकनॉमिक्स, इकनॉमिक पालिसी कान्फ्रेंस में 24 फरवरी, 2014 को दिया गया भाषण।

<sup>5</sup> उदाहरण के लिए देखें - ‘The Crisis of Democratic Capitalism’ वूल्फगैंग स्ट्रीक, न्यूलेफ्ट रिव्यू 71, सितंबर/अक्टूबर 2011 अथवा ‘The True Lessons of the Recession. The west can't Borrow and Spend its Way to Recovery’ रघुराम राजन, विदेश कार्य मंत्रालय, अंक 91, सं.3, मई/जून 2012

अस्थिरता की संभाव्यता मौद्रिक नीति को बहुत अधिक सक्रिय नहीं होने देती है। कुल मांग के कमजोर होने का यह भी कारण है कि ज्यादातर जनसंख्या बूढ़ी हो रही है जो कम उपभोग करती है और बहुत अमीर लोगों की आय का हिस्सा बढ़ रहा है जिनकी उपभोग की सीमांत प्रवृत्ति बहुत कम है।

दूसरी ओर, टाइलर कोवेन और राबर्ट गार्डन ने आपूर्ति की कमजोर संभाव्यता पर जोर दिया है।<sup>6</sup> उनका कहना है कि द्वितीय विश्व युद्ध के बाद का समय एक अपवाद था क्योंकि औद्योगिक राष्ट्रों में वृद्धि दर को सहायता पुनर्निर्माण, प्रौद्योगिकी के फैलाव जैसे बिजली, टेलीफोन, आटोमोबाइल, उच्चतर शैक्षिक प्राप्ति, कार्यबल में महिलाओं के प्रवेश से उच्च श्रमिक सहभागिता, विश्व व्यापार की बहाली, पूंजी में बढ़ते हुए निवेश से प्राप्त हुई थी। लेकिन, युद्ध के पश्चात उत्पादन कारकों से कुल उत्पादकता वृद्धि - जिसमें उसका कुछ हिस्सा नई सोच तथा उत्पादन के नये तरीकों से प्राप्त हुआ था - 1920-50 की उसकी उच्च वृद्धि से कम थी। हाल में, न केवल उत्पादकता वृद्धि और भी कम हुई है (1990 के दशक के अंत में सूचना प्रौद्योगिकी क्रांति के कारण अस्थायी रूप से थोड़े धनात्मक उठान के साथ) बल्कि शिक्षा के स्तर में ठहराव आ जाने एवं श्रमिक सहभागिता कम होने तथा कुछ देशों में आबादी वृद्ध होने के कारण मज़दूरों की संख्या कम होने से भी वृद्धि दर बाधित हुई है।

इन कारकों की सूची से यह स्पष्ट हो जाता है कि कुल मांग कमजोर होने के प्रभाव को संभाव्य आपूर्ति की धीमी वृद्धि से अलग कर पाना मुश्किल है। वृद्ध होती जनसंख्या इन दोनों में भागीदार है। वस्तुतः, एक दूसरे का कारण बन सकता है। उदाहरण के लिए, वृद्धि की संभाव्यता में यदि धीमापन रहने की उम्मीद की जाती है तो परिवार पेंशन तथा स्वास्थ्य सुविधा का हक न मिलने की स्थिति में होनेवाली सेवानिवृत्ति की चिंता में परिवार बचत करना चाहेगा और उस बचत को बढ़ाना चाहेगा। इससे मांग और भी प्रभावित होगी। इसके विपरीत, प्रत्याशित कमजोर मांग निगमों के लिए भौतिक एवं मानवपूँजी में निवेश करने के

<sup>6</sup> टाइलर कावेन (2013), 'The Great Stagnation', ईबुक, आर.गार्डन (2012), 'Is US Economic Growth Over? Faltering Innovation Confronts Six Headwinds' एनबीईआर वर्किंग पेपर 18315

प्रोत्साहन को कम करेगी जिसके कारण आपूर्ति की संभाव्यता में वृद्धि और भी धीमी हो जाएगी।

संरचनागत सुधार से जिनमें स्पर्धा बढ़ जाती है, नवोन्मेष का संचार होता है, और संस्थागत परिवर्तन आते हैं, यही वह तरीका है जिससे संभाव्य वृद्धि में तेजी आती है। लेकिन इससे उन संरक्षित क्षेत्रों को तत्काल रूप से क्षति पहुंचती है जो यथास्थिति में रहते हुए किराया वसूलने के आदी बने रहते हैं। इन क्षेत्रों को पहुंचने वाला फायदा बाद में होता है जो अनिश्चित भी होता है जबकि उसका दर्द तात्कालिक होता है और असर बिल्कुल स्पष्ट होता है। इसमें कोई आश्चर्य नहीं करना चाहिए जब जीन-क्लाड जन्कर, लक्जेमबर्ग के तत्कालीन प्रधानमंत्री ने यूरो संकट की चरम स्थिति पर पहुंच जाने पर कहा था “हम सभी जानते हैं कि क्या करना है, लेकिन हमें यह ज्ञात नहीं है कि परिवर्तन की कार्रवाई कर लेने के बाद हम दुबारा चुनकर किस प्रकार वापस आएंगे।”

### संवृद्धि की अनिवार्यता

यदि वास्तव में फंडामेंटल्स इस प्रकार के हैं कि औद्योगिक जगत कुछ समय तक धीमी गति से संवृद्धि करता है और तब तक करता रहेगा जब तक नई प्रौद्योगिकी और नये बाज़ार वृद्धि की रक्षा के लिए इस्तेमाल नहीं किए जाते, क्या राजनैतिक रूप से धीमी संवृद्धि दर पर ही संतुष्ट रहना आसान रहेगा? ऐसा इसलिए है कि औद्योगिक राष्ट्रों की प्रति व्यक्ति आय काफी अधिक है, और कुछ वर्षों तक वृद्धि की धीमी दर से सकल स्तर पर कुछ खास नुकसानदेह नहीं होगा। संवृद्धि के लिए इतनी अधिक राजनैतिक आवश्यकता क्यों है?

इसका एक कारण सरकारी वचनबद्धता को पूरा करना है। समाजशास्त्री वोल्फगैंग स्ट्रीक लिखते हैं कि 1960 के दशक की तीव्र वृद्धि के वर्षों में जब 'महान समाज' का विज़न प्राप्य लग रहा था, उस समय औद्योगिक अर्थव्यवस्थाओं ने बड़े पैमाने पर जन साधारण से सामाजिक सुरक्षा प्रदान करने के बड़े-बड़े वायदे कर लिए थे।<sup>7</sup> उसके बाद से कई देशों में सार्वजनिक क्षेत्र के कामगारों को पेंशन तथा बुढ़ापे में चिकित्सा सुविधा देने की

<sup>7</sup> देखें - 'The Crisis of Democratic Capitalism', वोल्फगैंग स्ट्रीक, न्यूलेफ्ट रिव्यू 71, सितंबर/अक्तूबर 2011

वचनबद्धता के रूप में राजनैतिक दृष्टि से सुविधाजनक (क्योंकि यह बजट अलग छुपा होता था) किंतु राजकोषीय दृष्टि से अनुचित वायदे बढ़ते गए। और हाल में महामंदी के पहले तथा बाद में सरकार द्वारा लिए गए ऋण ने सरकार की वचनबद्धता को बढ़ा दिया है, हालांकि आबादी को बढ़ाने वाली पीढ़ी भारी संख्या में सेवानिवृत्त हो रही है। संवृद्धि के तात्कालिक वायदे के बिना आप देखेंगे कि की गई ये तमाम वचनबद्धताएं पूरी नहीं हो सकेंगी।

वृद्धि दिखाने का एक अन्य कारण यह भी है कि अर्थव्यवस्थाएं अंदरूनी व्यक्तियों को फायदा पहुंचाना चाहती हैं - उदाहरण के लिए उन्हें जिनके पास रोजगार है। संवृद्धि की धीमी दर के कारण बेरोजगारी की जो हालत पैदा हुई है उसकी मार श्रमिक बाज़ार में प्रवेश करने वाले नये लोगों को झेलनी पड़ती है। वे न केवल बड़ी संख्या में बेरोजगार हैं बल्कि जो श्रमिक कठिन परिस्थितियों में श्रमिक बल से जुड़ते हैं उनकी आजीवन आमदनी कम ही रही है। वृद्धि लाने की ज़रूरत इसलिए है ताकि पीढ़ी-दर-पीढ़ी समानता बनाई रखी जा सके क्योंकि खासतौर से आज की ये जो पीढ़ी है वह पुरानी पीढ़ी द्वारा किए गए वायदों को पूरा करने के लिए कार्य करेगी। इन परिस्थितियों में यही वे दस्ते हैं जो सड़क पर उतर आएंगे क्योंकि वृद्धि सामाजिक समन्वय के लिए ज़रूरी है।

संवृद्धि के फायदों का वितरण न केवल पीढ़ी-दर-पीढ़ी असमान रहा है बल्कि उनका वितरण एक पीढ़ी के भीतर भी अत्यधिक असमान है। प्रौद्योगिकी के विस्तार और विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा बढ़ने से, नेमी बार-बार किया जानेवाला कार्य, चाहे उसे कुशल या अकुशल श्रमिक करते हों, औद्योगिक देशों में काफी कम हो गया। इन कार्यों में असेंबली का काम करने वाले कामगारों से लेकर कानूनी सहायक या बीमा लिपिक के ऐसे कार्य शामिल हैं, जिन्हें या तो स्वचालित कर दिया गया है या फिर आउटसोर्स कर दिया गया है। ऊंची तनख्वाह वाले पसंदीदा कार्य नेमी स्वरूप के नहीं होते और इनके लिए कौशल की आवश्यकता होती है जैसे सलाहकार या ऐप-डिज़ाइनर, जिनके लिए कौशल की ज़रूरत है। मध्यम वर्ग के लोगों ने यह समझ लिया है कि उन्हें गुणवत्तापूर्ण उच्च शिक्षा तथा प्रशिक्षण

की ज़रूरत है ताकि उन्हें न्यून कौशल वाले गैर-नेमी कार्य, जैसे सुरक्षा गार्ड या माली का काम, करने के लिए स्पर्धा न करनी पड़े। लेकिन प्रारंभ में उन्हें प्राप्त घटिया किस्म की शिक्षा तथा गुणवत्तापूर्ण उच्च शिक्षा हासिल करने के लिए लागत वहन न कर पाने की मजबूरी के कारण अनेक अच्छे कार्य उनकी पहुंच के बाहर हो जाते हैं। प्रत्येक प्रतिशत बिंदु की संवृद्धि के साथ अकुशल या अल्प-कुशल लोगों के लिए 'अच्छी' नौकरी बहुत कम सृजित होती है अतः अधिक संवृद्धि की आवश्यकता है ताकि उन्हें अच्छी नौकरी मिल सके। इसी प्रकार संवृद्धि को और आगे बढ़ाने का यह भी एक कारण है कि बेरोजगार लोगों में कौशल तेजी से घटता जा रहा है।

### अपस्फीति का भय

अंतिम बात यह है कि औद्योगिक देशों में वृद्धि को और आगे बढ़ाने के लिए प्राधिकारी अपस्फीति के भय से अधिक ज़ोर दे रहे हैं। जापान इसका प्रामाणिक उदाहरण है जहां अधिकांश का मानना है कि गलती यह हुई थी कि वह अपस्फीतिकारी स्थिति में चला गया था जो लगातार बनी रही और जिसने संवृद्धि की गति को रोक रखा था।

जापान के इस अनुभव पर बारीकी से नज़र डालें तो पता चलता है कि यह किसी भी तरह से स्पष्ट नहीं है कि जापान की संवृद्धि उसकी अपेक्षित संवृद्धि दर से कम थी भले ही अपस्फीति के कारण संवृद्धि मंद रही हो। यह सच है कि 1990 के दशक के प्रारंभ में हुए तबाही के संकट के बाद यदि जापान ने अपनी बैंकिंग प्रणाली को दुरुस्त करने अथवा अत्यधिक कर्ज में डूबे हुए निगमों की पुनर्चना के लिए शीघ्र कदम नहीं उठाया होता तो संवृद्धि की धीमी दर लंबे समय तक बनी रहती। लेकिन जब उसने 1990 के दशक के अंत में तथा 2000 के दशक के प्रारंभ में निर्णय ले लिया तब जापान की प्रति व्यक्ति या प्रति कामगार संवृद्धि अन्य औद्योगिक राष्ट्रों के समान हो गई थी (सारणी 1)<sup>8</sup>।

<sup>8</sup> मुझे इन तथ्यों की सबसे पहले जानकारी क्लाड त्रिचेत से मिली। अपस्फीति के बारे में और विस्तार से जानकारी के लिए क्लाडियो बोरोओ, मगडेलेना एरेडम, एंड्रू फिलार्डो एंड बोरोस हाफमन का 'The Costs of deflations: a historical perspective' बीआईएस तिमाही समीक्षा मार्च 2015 देखें।

जापान की सकल आर्थिक संवृद्धि महज इसलिए धीमी हो सकती है क्योंकि उसकी आबादी घट रही है, और बहुत कम लोग श्रमिक बल से जुड़ रहे हैं न कि इसलिए कि अन्य विकसित अर्थव्यवस्थाओं का निष्पादन कम है।

**सारणी 1 : प्रति व्यक्ति वास्तविक जीडीपी में वृद्धि :  
उन्नत अर्थव्यवस्थाएं : 1996-2014**

अवधि	जापान	अमेरिका	यूरो क्षेत्र
1996-2000	0.63	3.10	2.41
2001-2005	1.05	1.56	0.99
2006-2010	0.35	-0.12	0.41
2011-2014	0.91	1.38	0.13

स्रोत : वर्ल्ड इकनॉमिक आउटलुक डेटाबेस, आईएमएफ

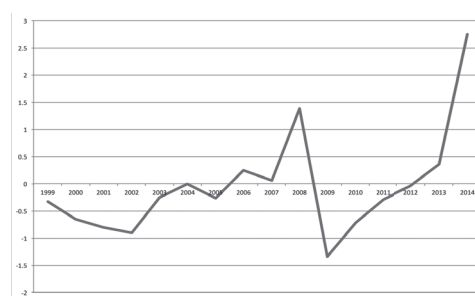
अपस्फीति से होने वाले हानिकारक प्रभाव के बारे में क्या होगा? अपस्फीति का एक चिंताजनक प्रभाव यह है कि यदि मज़दूरी नीचे की ओर ही टिका रहता है तो वास्तविक मज़दूरी बढ़ती है और उससे बेरोजगारी पैदा होती है। इसके बावजूद जापान में 2000-2014 के बीच बेरोजगारी औसतन 4.5 प्रतिशत ही थी जबकि इसकी तुलना में उसी अवधि में अमेरिका में 6.4 प्रतिशत तथा यूरो क्षेत्र में 9.4 प्रतिशत बेरोजगारी थी।<sup>9</sup> आंशिक रूप से जापानियों ने मज़दूरी में लचीलापन प्राप्त कर लिया है और आजीवन बेरोजगारी संविदा के पुराने ढर्रे को छोड़कर नई अल्पावधि संविदा को अपना लिया है। वस्तुतः औद्योगिक देशों में यूनियन की शक्ति क्षीण होने तथा अस्थायी या 'जीरो ऑवर' कामगारों में वृद्धि के साथ-साथ निचले स्तर की मज़दूरी में लचीलापन पूर्व में किए गए आकलन से कहीं अधिक होगा। जहां इसकी सामाजिक लागत तो होगी ही, इस प्रकार के लचीलेपन से अर्थव्यवस्था में सतत अपस्फीति का सामना करने की शक्ति आ जाती है।

एक अन्य चिंता की बात यह रही है कि कम मुद्रास्फीति

<sup>9</sup> स्रोत : वर्ल्ड इकनॉमिक आउटलुक डेटाबेस, आईएमएफ

नीचे जाते जाते गंभीर स्वरूप की बड़ी अपस्फीति बन जाती है, जिसमें सांकेतिक ब्याज दर का झुकाव शून्य की ओर रहता है जो वास्तविक ब्याज दर को अनुचित रूप से ऊंचे स्तर पर ले जाती है। एक बार फिर यह स्पष्ट नहीं है कि जापान में ऐसा हुआ था। वर्ष 1999 से 2012 के बीच औसत सीपीआई अपस्फीति 2004 के -0.01 प्रतिशत से वर्ष 2009 के -1.3 प्रतिशत के बीच थी, लेकिन उसमें कोई स्पष्ट चक्रीय पैटर्न नहीं था (चित्र 1)-

**चित्र 1 : जापान : सीपीआई मुद्रास्फीति  
(अवधि औसत, प्रतिशत में)**



स्रोत : वर्ल्ड इकनॉमिक आउटलुक डेटाबेस, आईएमएफ

जब अपस्फीति धीमी होती है तो भी ग्राहक अपनी खरीदारी स्थगित कर देता है और बचत को इस उम्मीद में बढ़ा देता है कि भविष्य में कीमतें कम होंगी, खासतौर से जब शून्य की ओर बढ़ रही दर वास्तविक ब्याज दरों को उनके वांछित मूल्य से ऊपर बढ़ा देती है। हमने चित्र-2 में पारिवारिक बचत को अपस्फीति दर की तुलना में जापान के जीडीपी में उसके हिस्से के रूप में दर्शाया है। पुनः, यह देखना मुश्किल है कि अपस्फीति की ऊंची दर के साथ ऊंची बचत दर का भी पैटर्न बना रहे।

अंतिम बात यह है कि यह सत्य है कि अपस्फीति वर्तमान कर्ज के वास्तविक बोझ को बढ़ा देती है, फलतः कर्ज का ओवरहैंग बढ़ जाता है। लेकिन यह स्थिति किसी अप्रत्याशित अवस्फीति में सत्य हो सकती है, किंतु निश्चित अपस्फीति की स्थिति में नहीं। यदि कर्ज ज़रूरत से ज़्यादा बढ़ जाता है तो यह बेहतर होता है कि उसे चारों तरफ बढ़ाने के बजाय लक्ष्य करके उसकी पुनर्रचना की जाए।

इन सभी तर्कों के बावजूद, अपस्फीति के प्रेत ने केंद्रीय बैंकों को काफी परेशान कर रखा है। जब यह बात ऊपर बताई गई थी और असमान वृद्धि जैसी अन्य राजनैतिक चिंताओं के साथ उठाई जाती है तो इसमें कोई आश्चर्य नहीं कि विकसित देशों में प्राधिकारी धीमी वृद्धि के लिए तैयार नहीं होना चाहेंगे, भले ही उनकी अर्थव्यवस्था की क्षमता उतनी ही क्यों न हो।

अतः, औद्योगिक अर्थव्यवस्थाओं में प्रमुख दुविधा यह है कि सुदृढ़ संवृद्धि संबंधी राजनैतिक अनिवार्यताओं का समाधान इस वास्तविकता के साथ कैसे किया जाए कि चक्रीय प्रोत्साहन उपाय भी ऊंची संवृद्धि दर बनाए रखने में प्रभावी साबित नहीं हुए हैं, कर्ज को माफ करना राजनैतिक रूप से स्वीकार्य नहीं है और संरचनात्मक सुधार के लिए राजनैतिक दृष्टि से, तकलीफ बनाम लाभ का सही समय नहीं है। लेकिन, संवृद्धि का एक अन्य चैनल भी है - निर्यात।

### उभरते बाजारों की प्रतिक्रिया

यदि औद्योगिक राष्ट्र धीमी वृद्धि के चक्र में फंस गए हैं तो क्या उभरते बाजार (मैंने इस शब्द का प्रयोग बड़े पैमाने पर विकासशील या फ्रंटियर बाजारों को भी शामिल करते हुए किया है) विश्व में मांग की कमी को पूरा कर सकते हैं? अंततः उभरते बाजारों की एक स्पष्ट ज़रूरत बुनियादी सुविधाओं तथा बढ़ती हुई आबादी जो अंतिम मांग का स्रोत बन सकती है में निवेश करने की है। औद्योगिक राष्ट्र क्यों न उभरते बाजारों को निर्यात करें ताकि उनकी संवृद्धि को बल मिले? क्योंकि विगत में उन्होंने ऐसा किया भी है।

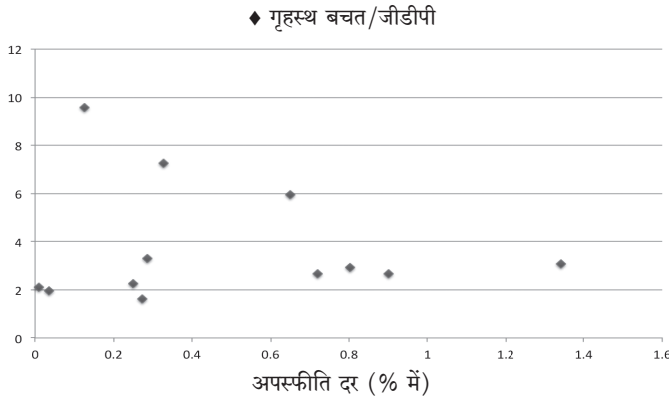
उभरते बाजारों में भी औद्योगिक राष्ट्रों की तुलना में वृद्धि की अनिवार्यता कम नहीं है। जहां कुछ उभरते बाजारों ने विगत में वायदे पूरे करने की पात्रता हासिल नहीं की है, वहीं कुछ की आबादी वृद्ध हो रही है जिसके लिए व्यवस्था की जानी है और बहुत से बाजार ऐसे हैं जिनमें युवा, गरीब तथा ऐसे लोग भी हैं जिनकी संवृद्धि के प्रति आकाश की ऊंचाइयों तक की प्रत्याशाएं हैं। आदर्श तौर पर, उभरते बाजार भविष्य के लिए निवेश करेंगे, जिसके लिए धन अमीर देशों द्वारा उपलब्ध

कराया जाएगा, और इस प्रकार से विश्व की सकल मांग को सहारा मिल सकेगा।

1990 का दशक वस्तुतः ऐसा दशक था जिसमें उभरते बाजारों ने बुनियादी सुविधाओं तथा विकास के वित्तपोषण के प्रयास में शेष विश्व से धन उधार लिए। लेकिन यह प्रयास सफल नहीं रहा, सिर्फ ऋण लेने में तेजी आ गई, पैसे बड़ी-बड़ी गैर-फायदेमंद ऐसी परियोजनाओं में लग गए जो मात्र प्रतिष्ठा के लिए थीं और अंततः सब बिखर के रह गया। 1994 का मेक्सिको संकट, 1997-98 का एशियाई संकट तथा 2001 का अर्जेंटीना संकट इस बात के प्रमाण थे कि उभरते बाजार आई हुई विदेशी पूंजी द्वारा निधीकृत देशी निवेश में हुई बड़े पैमाने की वृद्धि का प्रबंधन करने में असमर्थ रहे। 1990 के दशक के संकट से यह सबक मिला कि उभरते बाजारों का संवृद्धि के लिए विदेशी पूंजी पर निर्भर रहना खतरनाक था। विवेकपूर्ण तरीके से निवेश देशी बचत तक सीमित रहने से स्वाभाविक रूप से उनकी विश्व की संवृद्धि का इंजन बनने की योग्यता कम हो गई।

1990 के दशक के संकट के बाद, जैसाकि चित्र 3 में बिंदु-रेखा से प्रदर्शित किया गया है, अनेक उभरते बाजारों ने निवेश में अत्यधिक कमी करते हुए चालू खाता अधिशेष को और बढ़ाने का कार्य किया, और विदेशी मुद्रा का भंडार बढ़ाने लगे ताकि विदेशी विनिमय संबंधी प्रतिस्पर्धा को कायम रखा जा सके। विश्व की वस्तुओं के लिए और अधिक मांग पैदा करने के बजाय वे स्वयं आपूर्तिकर्ता (यूँ कहें कि बचतकर्ता) बन गए, और मांग की खोज अन्यत्र करने लगे। और वैश्विक वित्तीय संकट के पहले औद्योगिक देशों की कर्ज से पैदा की गई मांग, जैसाकि उनके चालू खाता घाटा में दिखाया गया है, उभरते बाजारों की वस्तुओं की मांग के रूप में फैल गई। संकट के पूर्व के वर्ष चीन जैसे देशों के लिए प्रचुरता के वर्ष थे जिसने सीधे ही औद्योगिक देशों की मांग को पूरा किया, और अफ्रीका, एशिया तथा लैटिन अमेरिका के देशों के लिए भी प्रचुरता का वर्ष था जिन्होंने वस्तुओं तथा इंटरमीडिएट वस्तुओं की बिक्री सीधे सप्लाई करने वालों को कर दी।

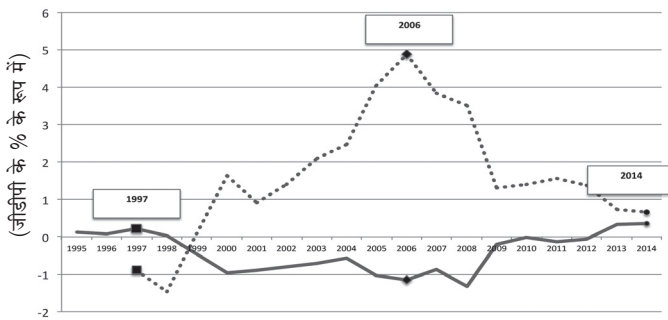
चित्र 2 : घरेलू बचत तथा अपस्फीति दर : जापान



स्रोत : वर्ल्ड इकनॉमिक डेटाबेस, आईएमएफ। इस चार्ट में जापान की अपस्फीति दर तथा बचत अनुपात को दिखाया गया है जो 1980-1995, 1999, 2000-2005, 2009-2014 तक के उन सभी वर्षों के संबंध में हैं जब मुद्रास्फीति की दरें ऋणात्मक रही हैं।

चित्र 3 : चालू खाता शेष (जीडीपी के % के रूप में)

— उन्नत अर्थव्यवस्थाएं ..... उभरती अर्थव्यवस्थाएं



स्रोत : वर्ल्ड इकनॉमिक आउटलुक डेटाबेस, अप्रैल 2005- उभरती अर्थव्यवस्थाओं में 'उभरते और विकासशील' देश शामिल हैं।

वर्ष 2005 में फेडरल रिज़र्व के गवर्नर बेन बर्नानके ने चालू खाते के अधिशेष, विशेष रूप से उभरते बाज़ारों के अधिकांश के लिए 'वैश्विक बचत प्रचुरता' नामक शब्दावली का निर्माण किया था, जो अमेरिका में आ रहा था।<sup>10</sup> उनका तर्क था कि

<sup>10</sup> 'वैश्विक बचत प्रचुरता और अमेरिकी चालू खाता घाटा', विषय पर गवर्नर बर्नानके द्वारा वर्जीनिया एसोसिएशन ऑफ इकनॉमिस्ट, रिचमंड, वर्जीनिया में 10 मार्च 2005 को सैड्रिज भाषण में की गई टिप्पणियां <http://www.federalreserve.gov/boarddocs/speeches/2005/20050310/>

इनसे अमेरिका में ब्याज की दरों में कमी आई, उपभोग में और अमेरिका के चालू खाता घाटे में वृद्धि हुई। बर्नानके ने कहा था कि इन प्रवाहों से अमेरिका को कई प्रकार के प्रतिकूल परिणाम झेलने पड़े जिनमें व्यापार योग्य विनिर्मित वस्तुओं से इतर आवास जैसे गैर-व्यापार योग्य वस्तुओं में संसाधनों का गलत तरीके से आबंटन किया गया। उनका सुझाव था कि यह बेहतर होगा यदि अमेरिका के चालू खाता घाटे को कम किया जाए, लेकिन उसके लिए पहली ज़रूरत यह है कि उभरते बाज़ार अमेरिका से कार्रवाई करने की अपेक्षा करने के बजाय विनिमय दर में अपना हस्तक्षेप कम करें।

इस प्रकार, विश्व के वित्तीय संकट से पहले ही उभरते बाज़ार और औद्योगिक राष्ट्र पूंजी-प्रवाह तथा मांग के खतरनाक संबंधों में क़ैद हो चुके थे और उसने 1990 के दशक के उत्तरार्ध में हुए उभरते बाज़ार के संकट से पूर्व के समान रूप से खतरनाक पैटर्न को उलट दिया। उभरते बाज़ारों के केंद्रीय बैंकों द्वारा लगातार विनिमय दर में हस्तक्षेप तथा औद्योगिक राष्ट्रों में लीवरेज की अतिशय वहनीयता ने अंततः विश्व में आपदा लाने में योगदान दिया। किंतु वित्तीय संकट के बाद पैटर्न पुनः उलट रहा है।

विश्व के वित्तीय संकट के बाद, काफी हद तक 2000 के दशक के प्रारंभ में उभरते बाज़ार के समान औद्योगिक राष्ट्रों ने अपने उपभोग (जीडीपी के अंश के रूप में) को बढ़ाए बिना अपने निवेश में कटौती कर दी और इस प्रकार उन्होंने विदेशी वस्तुओं की मांग तथा विदेश से वित्तीय सहायता पर निर्भरता कम कर दी। वस्तुतः चित्र 3 में मोटी रेखा से यह पता चलता है कि वर्ष 2013 में उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के चालू खाते में अधिशेष की स्थिति थी और यह अनुमान था कि वर्ष 2014 में भी वे अधिशेष की स्थिति में रहेंगे, वर्ष 2008 से चालू खाता शेष में लगभग 1.5 प्रतिशत का बदलाव हुआ है।

उन्नत अर्थव्यवस्थाओं के चालू खाते में घाटे की स्थिति (मांग सृजित करने वाला) से अधिशेष की स्थिति (आपूर्ति सृजित करने वाला) में आ जाने से उभरते बाज़ारों के चालू खाते के अधिशेषों में उसी अवधि में अत्यधिक गिरावट आ गई। उभरते बाज़ारों से विदेशी वस्तुओं की अपेक्षाकृत बढ़ती हुई मांग इसलिए थी कि 2008 से निवेश में अत्यधिक वृद्धि हुई, बजाय बचत में कमी होने के - 2008 से 2014 के दौरान चालू खाता शेष

में जीडीपी के 2.7 प्रतिशत अंक का बदलाव हुआ। इसे सुकर बनाने या इस बदलाव को लाने में 2006-2014 के बीच उभरते बाज़ारों में वास्तविक प्रभावी विनिमय दरों में हुई काफी वृद्धि और औद्योगिक राष्ट्रों में दरों में हुए हास की भूमिका थी।

क्या 2000 के दशक के प्रारंभ में उभरते बाज़ारों के केंद्रीय बैंकों द्वारा लगातार विनिमय-दर में हस्तक्षेप किए जाने के समान औद्योगिक राष्ट्रों के केंद्रीय बैंकों की नीतियों के कारण इस चालू खाते के समायोजन कार्य में तेजी आई? संभवतः, मोटे तौर पर ये नीतियां गैर-परंपरागत मौद्रिक नीतियां हैं।

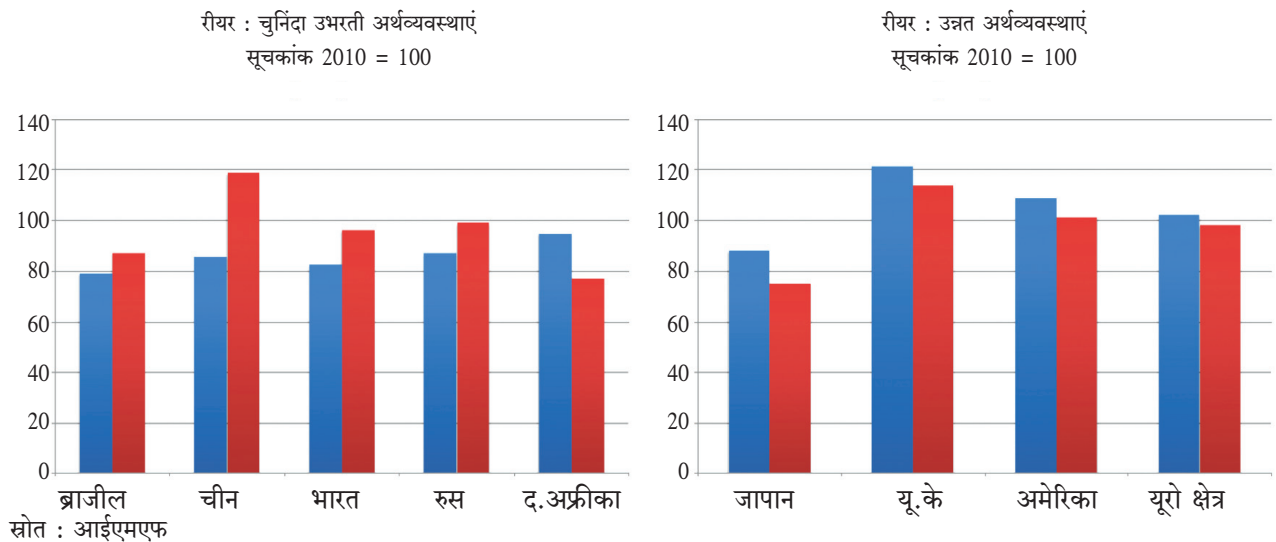
### गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति

गैर-परंपरागत मौद्रिक नीतियों में दोनों प्रकार की नीतियां शामिल हैं जिनमें केंद्रीय बैंक ब्याज दर को लंबे समय तक के लिए शून्य के आसपास रोके रखने का प्रयास करता है तथा ऐसी नीतियां जो केंद्रीय बैंक के तुलनपत्र को प्रभावित कर सकें जैसे विनिमय बाज़ार सहित कुछ बाज़ारों से आस्तियों की खरीद करना, ताकि बाज़ार की कीमतों को प्रभावित किया जा सके।<sup>11</sup>

ऐसी स्थिति में स्पष्ट रूप से गैर-परंपरागत नीतियों की भूमिका होती है - जब बाज़ार टूटता है या फिर काफी हद तक निष्क्रिय होने लगता है तब केंद्रीय बैंकों को अपने तुलनपत्र के साथ बाज़ार में उतरना पड़ता है ताकि बाज़ार के रुख को मोड़ा जा सके। अहम प्रश्न यह है कि उस समय क्या होता है जब इन नीतियों को बाज़ार को सुधारने के लिए जरूरत से ज़्यादा लंबे समय तक लागू रखा जाता है जिससे वस्तुतः बाज़ार विकृत होने लगते हैं। यहां पर लागत की तुलना में प्रतिलाभ के अनुपात की स्थिति कम स्पष्ट है।

उदाहरण के लिए शून्य की ओर उन्मुखता की समस्या को ले लें। चूंकि अल्पकालिक नीतिगत दर को शून्य से नीचे की ओर नहीं धकेला जा सकता, और चूंकि दीर्घकालिक दरें अल्पकालीन दरों की तुलना में जोखिम प्रीमियम पर चलती हैं, इसलिए केंद्रीय बैंक दीर्घकालिक दरों को सीधे-सीधे प्रभावित करने के लिए गैर-परंपरागत मौद्रिक नीतियों का इस्तेमाल कर सकते हैं। जोखिम वहन करने वाले केंद्रीय बैंक द्वारा की गई सीधी कार्रवाई, जैसे दीर्घकालीन बांडों की खरीद, से शेष दीर्घकालिक आस्तियों पर उपलब्ध जोखिम प्रीमियम प्रभावी रूप से कम हो जाता है।<sup>12</sup>

चित्र 4 : वास्तविक प्रभावी विनिमय दर उतार-चढ़ाव 2006-2014



<sup>11</sup> इसे अच्छी तरह से पढ़ने के लिए देखें क्लाडियो बोरियो और पी. डिसयाटैट, 'Unconventional monetary policies: An appraisal,' द मानचेस्टर स्कूल, सं.78, अंक एस1, पृ.53-89, सितंबर 2010.

<sup>12</sup> उदाहरण के लिए, क्योंकि ज़्यादातर जोखिम से बचने वाले वर्तमान में दीर्घकालिक बांड धारक उसे पहले बेचते हैं और अल्पकालिक आस्तियां धारित करने के लिए आगे बढ़ते हैं।

इसके दो प्रभाव पड़ते हैं, पहला यह कि जो अल्पकालिक और दीर्घकालिक आस्तियों में पुनः संतुलन कर सकते हैं वे अब अल्पकालिक आस्तियों को धारित करने को तरजीह देंगे क्योंकि इसमें जोखिम समायोजित कर दिए जाने पर यह बेहतर सौदा होता है। इसलिए जैसे ही केंद्रीय बैंक मात्रात्मक सहजता के अंतर्गत बांडों की खरीद बढ़ा देता है, वैसे ही वाणिज्यिक बैंकों द्वारा दीर्घकालिक आस्तियां बढ़ाने के बजाय लाभरहित भंडार को धारित करने की लालसा बढ़ जाती है। दूसरा, ऐसी संस्थाएं जो अल्पकालिक आस्तियों की ओर नहीं जा सकती हैं जैसे-पेंशन फंड, बांड म्यूच्युअल फंड, तथा बीमा कंपनियां, वे या तो अपनी आस्तियों को धारित किए रहेंगी और उन्हें जोखिम के प्रति अपेक्षाकृत कम-क्षतिपूर्ति का नुकसान उठाना पड़ेगा या फिर वे जोखिमपूर्ण आस्तियों की ओर उन्मुख होंगी। यह आचरण जिसे 'प्रतिफल की तलाश' भी कहा जाता है, तभी होता है जब अधिक आकर्षक आस्तियों में जोखिम के प्रति अपेक्षाकृत कम-क्षतिपूर्ति न्यूनतर होती है, अथवा संस्थाओं को अपने पोर्टफोलियो में निश्चित सांकेतिक प्रतिफल के दबाव को पूरा करना होता है। निश्चित रूप से, इस प्रकार के पोर्टफोलियो को पुनः संतुलित करना पड़ेगा क्योंकि केंद्रीय बैंक संस्थाओं के पोर्टफोलियो से दीर्घकालिक बांडों को खरीदेगा और उनके पास जो नकदी बचेगी उसे उन्हें पुनः लगाना पड़ेगा।

इसमें से कोई भी चीज समस्या नहीं बन सकती है जब यह ज्ञात हो कि हमें कहां रुकना है। दुर्भाग्य से केंद्रीय बैंकों द्वारा इन नीतियों को अपनाने की कुछ मजबूरियां हैं क्योंकि वे स्वतः वित्तपोषक होती हैं (वाणिज्यिक बैंक ज़्यादा से ज़्यादा केंद्रीय बैंक रिज़र्व को उस समय धारित करना चाहते हैं जब दीर्घकालीन बांड पर जोखिम प्रीमियम घट जाता है)। यदि इस नीति से संवृद्धि नहीं बढ़ती है, तो इसे और अधिक किया जा सकता है। कुल मिलाकर, आस्ति मूल्यों में विकृति और निधियों का गलत-आबंटन बढ़ सकता है और यह तब बहुत महंगा पड़

सकता है जब केंद्रीय बैंक इस नीति से बाहर निकलने का निर्णय लेता है।

समान रूप से एक और बात महत्वपूर्ण है, वह यह कि देशी निधि-प्रबंधक विदेशों में अर्जन (यील्ड) तलाश सकते हैं, पैसा भेजने वाले देश की करेंसी का मूल्य गिराकर जिनसे प्राप्तकर्ता देश की करेंसी का मूल्य बढ़ेगा, शायद इतनी तेजी से बढ़ सकता है जितना कि साधारण मौद्रिक नीति से नहीं बढ़ेगा। इससे घरेलू स्तर पर प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी जिससे प्रेषक देश के निर्यात को बढ़ावा मिल सकता है। लेकिन, इस प्रकार की प्रतिस्पर्धा में वृद्धि करना तथा 'मांग को शिफ्ट' करना विश्व की स्थिरता के काफी प्रतिकूल होगा, खासतौर से तब जब इसके साथ घरेलू स्तर पर मांग का सृजन न हो।

### उभरते बाज़ारों पर फैलता प्रभाव और नाटकीय संकट

यदि गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति (यूएमपी) से मूल देश में घरेलू निवेश या उपभोग में वृद्धि के बिना वित्तीय जोखिम उठाने की क्षमता बढ़ती है, तो यूएमपी से होने वाले विनिमय दर का प्रभाव सामान्य तौर पर उनकी वस्तुओं के लिए अधिक क्षतिपूर्क घरेलू मांग का सृजन किए बिना मांग को उन देशों से शिफ्ट कर देगा जहां यूएमपी नहीं अपनाई गई है। यदि ऐसा है, तो फिर विश्व के वित्तीय संकट से पहले उभरते बाज़ारों की विनिमय दर हस्तक्षेप नीतियों से यूएमपी का काफी साम्य होगा।

वस्तुतः, वैश्विक संकट के उपरांत उभरते बाज़ारों में पूंजी का प्रवाह बहुत ज़्यादा था, जबकि उभरते बाज़ारों का भरसक प्रयास यह था कि विदेशी मुद्रा भंडार को बढ़ाते हुए उस प्रवाह को वापस कर दिया जाए (उभरते बाज़ारों को 2006 में निवल पूंजी प्रवाह 120 बिलियन अमेरिकी डालर की तुलना में 2013 में 550 बिलियन अमेरिकी डालर तक पहुंच गया)।<sup>13 14</sup> इन प्रवाहों से स्थानीय लीवरेज बढ़ गया है, यह न केवल सीमा पार के देशों से बैंकिंग प्रवाह के प्रत्यक्ष प्रभाव से है बल्कि परोक्ष प्रभाव से भी है जो विनिमय दर में वृद्धि तथा विशेष रूप से भू-संपदा में

<sup>13</sup> वर्ल्ड इकॉनॉमिक आउटलुक डेटाबेस पर आधारित। उभरते बाज़ारों में शामिल हैं 'उभरते और विकासशील' देश। निवल पूंजी प्रवाह में शामिल है निवल प्रत्यक्ष निवेश, निवल पोर्टफोलियो निवेश, और 'अन्य' निवल निवेश।

<sup>14</sup> वस्तुतः वाणिज्यिक बैंकों के आचरण के अनुरूप, उभरते बाज़ार के केंद्रीय बैंकों की पूंजी अंतर्वाह को देखते हुए अल्पकालिक पेपर धारित करने की इच्छा ने औद्योगिक राष्ट्र के केंद्रीय बैंकों की ओर आगे भी गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति अपनाने की क्षमता को बढ़ा दिया है। अर्थात् उभरते बाज़ार के केंद्रीय बैंकों ने सावधानीपूर्ण भंडार धारित करके विदेशी निवेशकों को चलनिधि उपलब्ध करा दी है।

आस्ति की बढ़ती कीमतों से होता, जिससे यह प्रतीत होने लगता है कि उभरते बाज़ार के उधारकर्ताओं के पास वास्तविकता से अधिक इक्विटी है। 2005 में बर्नानके की जो चिंता उभरते बाज़ारों से पूंजी के आने वाले प्रवाह से अमेरिका में गलत निवेश करने को लेकर थी वही बात उभरते बाज़ारों में संकट के बाद घटित हो गई क्योंकि औद्योगिक राष्ट्रों से पूंजी का आगमन हो रहा था।

क्या 1990 के दशक में उभरते बाज़ारों में आए संकट को 2000 के दशक में औद्योगिक राष्ट्रों के संकट के रूप में और उसी प्रकार से एक बार फिर 2010 में उभरते बाज़ारों पर पड़ने वाले दोषपूर्ण प्रभावों के रूप में बदला जा सका क्योंकि राष्ट्र अपनी समस्याओं को अन्य देशों को अंतरित करते हुए विश्व में अपर्याप्त मांग की समस्या के प्रति प्रतिक्रिया दिखाते हैं? जुलाई 2013 में 'टैपर टैट्रम' से निश्चित रूप से लगता है कि उभरते बाज़ार, जिनमें भारी मात्रा में चालू खाता घाटा था, एक बार पुनः सुभेद्य बन गए थे।<sup>15</sup> क्या पूरा विश्व नाटकीय संकट के धिनौने खेल खेल रहा है क्योंकि प्रत्येक राष्ट्र संवृद्धि को बढ़ाने का प्रयास कर रहा है? पीछे की गई चर्चा को देखें तो यदि ये शायद सही है तो हम इस चक्र को कैसे तोड़ सकेंगे?

### अच्छी नीतियां ..... और अच्छा आचरण

एक आदर्श विश्व में, संवृद्धि के लिए राजनीतिक अनिवार्यता अर्थव्यवस्था की क्षमता को पीछे नहीं धकेलती है। यदि यह स्थिति है तो हम ऐसी दुनिया में शायद नहीं जी रहे हैं और यदि सामाजिक सुरक्षा की वचनबद्धता, कर्ज की अतिशयता तथा गरीबी समाप्त नहीं होने वाली हैं, तब ऐसी स्थिति में समझदारी यह होगी कि बनाए रखने योग्य संवृद्धि को बढ़ाने के लिए उपाय खोजे जाएं।

स्पष्ट है कि विश्व में कमज़ोर संवृद्धि को देखते हुए दीर्घकाल के लिए ऐसी नीतियां होनी चाहिए जो नवोन्मेष तथा संरचनागत सुधार को बढ़ावा दें जिससे क्षमता में वृद्धि हो। यह देखते हुए कि देशों के भीतर संवृद्धि का वितरण बहुत ही खराब है, ऐसी नीतियों की ज़रूरत है जिससे घरेलू स्तर पर क्षमता तथा अवसर

के वितरण में ऐसा सुधार आए जिससे नवोन्मेष तथा दक्षता के प्रोत्साहन पर बहुत बुरा असर नहीं पड़े।

हालांकि, अल्पकाल में समझदारी से किए जाने वाले निवेश का अत्यधिक महत्त्व है। औद्योगिक राष्ट्रों में हरित ऊर्जा पहल जैसे कार्बन-कर अथवा एमिशन की सीमा तय करने के साथ उद्योग को इस बात का स्पष्ट संकेत देना कि निवेश कहां किया जाना है, भी इस योग्यता पर निर्भर करता है कि संकेत की सुई सकल निवेश पर हो और पर्यावरण के संरक्षण के लिए दीर्घकालिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक हो।

अधिकांश उभरते बाज़ारों में बुनियादी सुविधा में निवेश की बहुत अधिक ज़रूरत है। हमें अभी भी यह समझने की आवश्यकता है कि परियोजना के चयन तथा वित्तपोषण में सुधार कैसे लाया जाए - बहुत अधिक सरकारी क्षेत्र के समावेश से ढिलाई पैदा हो जाती है और उसमें अधिक पैसे की ज़रूरत पड़ने लगती है, वहीं पर बहुत अधिक निजी क्षेत्र को शामिल कर लेने से जोखिम बर्दाश्त के बाहर हो सकता है तथा मुनाफाखोरी होती है। आगे चलकर सरकारी और निजी दोनों की अच्छी तरह की भागीदारी अन्यत्र किए गए सफल कार्य अनुभव के आधार पर निजी पहल के संपूरक के रूप में कार्य करे।

जी-20 की आस्ट्रेलियाई प्रेसिडेंसी ने एक स्वागत योग्य प्रणाली बनाई है जिसके माध्यम से सभी देशों की उत्तम निवेश प्रथाओं को साझा किया जा सकता है। वहीं पर, हमें यह ध्यान देना होगा कि बड़े पैमाने की निवेश परियोजनाओं के लिए संयत जोखिम पूंजी की आवश्यकता होती है जिसकी उभरते बाज़ारों में कमी है। निजी निवेशकों में वह जोखिम सहन क्षमता मुश्किल से होती है जो सरकारी या बहुपक्षीय संस्थाओं में होती है। अतः ज्ञान के आदान-प्रदान के साथ-साथ विश्व की संवृद्धि को बहुपक्षीय संस्थाओं जैसे विश्व बैंक, अफ्रीका विकास बैंक, तथा एशियाई विकास बैंक के पूंजी आधार में वृद्धि से फायदा होगा, ताकि वे उभरते विश्व की आवश्यकताओं के अनुसार संयत जोखिम सहन पूंजी का एक हिस्सा प्रदान कर

<sup>15</sup> जो लोग मैक्रो-प्रबंधन के लिए विनिमय-दर के समायोजन को प्रमुखता देने की वकालत करते हैं, उनके लिए यह कोई अतिशयोक्ति नहीं होगी कि जिन देशों ने मात्रात्मक सहजता के पूर्व की अवधि में वास्तविक विनिमय-दर को सर्वाधिक बढ़ने दिया था उन्हें वित्तीय स्थिति पर सबसे अधिक प्रतिकूल प्रभाव का सामना करना पड़ा (देखें इचेनग्रीन, बैरी और पूनम गुप्ता (2013), 'Tapering Talk: The Impact of Expectations of Reduced Federal Reserve Security Purchases on Emerging Markets', वर्किंग पेपर, कैलिफोर्निया विश्वविद्यालय, बेर्केली और प्राची मिश्रा, केनजी मोरियमा, पापा एन डाय और लैम न्यूयेन (2014), 'The Impact of Fed Tapering Announcements on Emerging Markets' आईएमएफ वर्किंग पेपर)।

सकें। प्रतिस्पर्धी घरेलू मांग के बावजूद, औद्योगिक राष्ट्रों को यह मानना होगा कि विकास बैंक किस प्रकार की महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं और उनकी पूंजी को बढ़ाने में किस प्रकार मदद कर सकते हैं। वे इतना तो कर ही सकते हैं कि पूंजी और स्वामित्व बढ़ाने वालों के रास्ते में बाधा न पैदा करें।

यह स्पष्ट है कि समझदारी से किए गए निवेश पर लाभांश मिलने का अवसर बेहतर होता है, जब मैक्रो-आर्थिक नीतियां भी सुदृढ़ हों। और इस प्रकार की नीतियों का कार्यान्वयन तब आसान होता है जब सीमा-पार से पूंजी प्रवाह के प्रतिकूल प्रभाव सीमित होते हैं। इसके लिए नीति बनाने में खेल के नये नियम बनाने की ज़रूरत होगी।

### खेल के नये नियम ?

हम घरेलू स्तर पर मांग पैदा करने के लिए किस प्रकार फोकस करें तथा उन राष्ट्रों द्वारा यह संकट उत्पन्न करने के इस नाटकीय खेल से कैसे बचें जो लगातार प्रत्यक्ष विनिमय-दर संबंधी हस्तक्षेप अथवा गैर-परंपरागत मौद्रिक नीतियों (जहां मांग पैदा करने के प्रसारण चैनल बंद किये जाते हैं) के माध्यम से अपने विनिमय-दर को कम करने का प्रयास कर रहे हैं?<sup>16</sup> इस प्रकार की कार्रवाई को न्यायोचित बतानेवाले तर्कों की परख करना और उन्हें चुनौती देना शायद फायदेमंद होगा।

**तर्क 1 :** यदि हमारी संवृद्धि सुदृढ़ तरीके से हो तो क्या इससे पूरे विश्व की बेहतरी नहीं होगी ?

निःसंदेह एक देश की संवृद्धि से विश्व की बेहतरी होगी बशर्ते उस देश की कार्रवाइयों से कोई नकारात्मक प्रभाव न पड़े। किंतु घरेलू स्तर पर विनिमय-दर को कम करके प्राथमिक रूप से घरेलू संवृद्धि को प्रभावित करने की समग्र नीति में प्रमुख बिंदु यह है कि ऐसे राष्ट्र अन्य राष्ट्रों की संवृद्धि को पीछे खींच कर कार्य करते हैं और दूसरों की संवृद्धि का सृजन नहीं करते।

**तर्क 2 :** हम घोर मंदी के दौर से गुज़र रहे हैं। हमें ऐसे किसी भी उपलब्ध साधन की ज़रूरत है जो हमारी संवृद्धि को छलांग लगाकर आगे बढ़ा दे। एक बार हम मंदी से बाहर आ गए, तो हमारी संवृद्धि

से अन्य राष्ट्रों को जो लाभ मिलेगा वह बहुत अधिक होगा।

यह बहुत ही उपयुक्त तर्क होगा यदि इस प्रकार की नीति का इस्तेमाल 'एकबारगी' हो और एक बार देश विकास संबंधी भय से बाहर निकल आए, वह अपनी करेंसी के मूल्य को बढ़ने देने का इच्छुक हो ताकि अपने आयात को खपा सके, और इस प्रकार अपने साथ-साथ अन्य देशों को भी खींच सके। लेकिन, यदि मज़बूत होती हुई करेंसी गैर-परंपरागत नीतियों को बने रहने देती है और देश के प्राधिकारी अपनी करेंसी का मूल्य घटाकर हासिल की गई संवृद्धि को वापस देने के लिए राजी नहीं होते, या यदि करेंसी मज़बूत होने से घरेलू स्तर पर इस बात के लिए बहुत ज़्यादा राजनैतिक शोरगुल मचता है कि विदेशी राष्ट्र अपनी करेंसियों का अवमूल्यन कर रहे हैं, तब ऐसी स्थिति में यह तर्क संदेहास्पद बन जाएगा। इतना ही नहीं, ऐसी नीतियां, जिनसे अन्य देशों में पूंजी के बाहरी प्रवाह को एक ही दिशा में सतत रूप से जाने को प्रोत्साहन मिलता रहेगा, पूंजी प्रवाह प्राप्त करने वाले राष्ट्र की वित्तीय स्थिरता को काफी कमज़ोर कर सकती है, जो उनकी प्रतिस्पर्धात्मक क्षमता पर पड़ने वाले प्रभावों के अतिरिक्त होगी। इसलिए यदि ऐसी नीति का एक बार भी प्रयोग किया जाता है तो उसकी अवधि सीमित होनी चाहिए।

**तर्क 3 :** हमारे घरेलू जनादेश की यह अपेक्षा है कि हम वह कार्य करें जिससे हमारा महंगाई संबंधी उद्देश्य पूरा हो सके और गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति उस समय आवश्यक हो जाती है जब हम शून्य की ओर नीचे गिरती हुई दर को रोकना चाह रहे हों।

इस तर्क की दो कमज़ोरियां हैं। पहली, यह घरेलू जनादेश को अंतरराष्ट्रीय दायित्व के ऊपर रखती है। यदि इसे उपयुक्त मान लिया जाए तो कोई भी देश स्थिति असुविधाजनक होने पर अंतरराष्ट्रीय दायित्वों का सम्मान नहीं करेगा। दूसरी, इसमें यह अव्यक्त रूप से मान लिया गया है कि महंगाई संबंधी जनादेश को पूरा करने का एक ही रास्ता गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति है (यह मानते हुए कि बढ़ती हुई महंगाई की स्थिति में भी गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति सफल रही है, परंतु इसके साक्ष्य बहुत कम हैं)।

**तर्क 4 :** हम नीति का निर्धारण करते समय शेष विश्व से अपनी अर्थव्यवस्था के संबंध में फीडबैक के प्रभाव को ध्यान में रखते हैं। अतः हम गैर-परंपरागत मौद्रिक नीतियों को अन्य राष्ट्रों पर पड़ने वाले प्रभावों से अनजान नहीं हैं।

<sup>16</sup> फैबरिज़िओ सैकोमनी द्वारा चिंतनपरक लेख 'Monetary spillover? Boom and bust? Currency wars?' भी देखें, अंतरराष्ट्रीय मौद्रिक प्रणाली की दुबारा दस्तक, बीआईएस विशेष गवर्नरों की बैठक, मनीला फरवरी 2015

आदर्श स्थिति यह है कि विश्व का जिम्मेदार नागरिक यह चाहेगा कि एक राष्ट्र बिल्कुल उसी प्रकार कार्रवाई करे जैसे वह पूरे विश्व में बिना किसी सीमा के कर रहा है। ऐसे संसार में, एक नीति-निर्माता को यह आंकना चाहिए कि क्या किसी नीति के समग्र सकारात्मक घरेलू एवं अंतरराष्ट्रीय फायदे, जो एक समयावधि में मिलेंगे, उनकी लागतों से अधिक हैं। कुछ नीतियों का घरेलू स्तर पर फायदा बहुत अधिक हो सकता है और उसकी लागत विदेश को झेलनी पड़ सकती है, लेकिन ऐसी नीतियां सीमाहीन विश्व के लिए उपयुक्त हो सकती हैं क्योंकि उससे जिनको नुकसान होगा उसकी तुलना में काफी अधिक लोग उससे लाभान्वित होंगे।

इस परिभाषा को ध्यान में रखा जाए तो चौथे तर्क का अर्थ यह नहीं होगा कि वह केवल विश्व की जिम्मेदार नागरिकता के लिए ही है क्योंकि कोई भी देश दूसरों पर पड़ने वाले प्रभावों के बजाय यह ध्यान में रखता है कि वह जो नीतियाँ अपनाता है उससे उस पर पड़ने वाला वैश्विक प्रभाव क्या होगा। उदाहरण के लिए, राष्ट्र 'क' राष्ट्र 'ख' में उद्योग 'I' को अपनी नीतियों के माध्यम से नष्ट कर सकता है, किंतु वह केवल इतना ही ध्यान में रखेगा कि उद्योग 'I' के राष्ट्र 'क' के निर्यात की खरीद कम कर दिए जाने से उस पर वापसी प्रभाव क्या पड़ेगा।

**तर्क 5 :** मौद्रिक नीति जिसका फोकस घरेलू स्तर पर है वह पहले से ही बहुत जटिल है और उसका प्रसार बहुत मुश्किल है। यह बात और भी असंभव तरीके से जटिल हो जाएगी यदि हम यह सोचने का अतिरिक्त भार अपने ऊपर ले लेंगे कि मौद्रिक नीति (गैर-परंपरागत) का अन्य देशों पर क्या प्रभाव पड़ेगा।

यह बहुश्रुत तर्क वस्तुतः जिम्मेदारियों को त्यागने जैसा है। ऐसा लगता है जैसे मौद्रिक प्राधिकारी पर केवल घरेलू जनादेश का दबाव है, जो ऊपर दिया गया तर्क 3 है। परस्पर जुड़े संसार में 'जटिलता' का तर्क देकर नहीं बचा जा सकता है।

**तर्क 6 :** हम वही करेंगे जो हमें करना है, तालमेल आपको बैठाना है।

समायोजन या तालमेल बैठाना कभी भी आसान नहीं होता है, और कई बार तो यह बहुत महंगा पड़ता है - यह भी एक कारण है कि बेन-बर्नार्नके ने अपने 'बचत की प्रचुरता' वाले भाषण में परिवर्तन का बोझ अमेरिका से बाहर के देशों पर डालने की बात कही थी। उभरते बाजारों के पास ऐसी संस्थाएं नहीं हो सकती

हैं जो विनिमय-दर अस्थिरता तथा भारी मात्रा में पूंजी-प्रवाह से जुड़े ऋण-वृद्धि के मामले से बचकर निकल सकें - उदाहरण के लिए यदि उभरते बाजार के केंद्रीय बैंक की साख नहीं है तो विनिमय-दर में तीव्र कमी तेजी से मुद्रास्फीति में बदल सकती है, जबकि औद्योगिक राष्ट्र विनिमय-दर में कमी को बड़ी आसानी से सहन कर जाते हैं।

कहने का तात्पर्य यह है कि बहुपक्षीय संस्थाएं जैसे आईएमएफ को चाहिए कि एक जिम्मेदार नीति के लिए 'खेल के नियमों' की पुनः जांच करें और नये नियमों के लिए आम-सहमति विकसित करें। केंद्रीय बैंकों के घरेलू जनादेश चाहे जो भी हों, अंतरराष्ट्रीय जिम्मेदारियों को नज़रअंदाज़ नहीं किया जा सकता। आईएमएफ को चाहिए कि वह प्रत्येक नई गैर-परंपरागत मौद्रिक नीति (सतत रूप से एकतरफा विनिमय-दर हस्तक्षेप सहित) का विश्लेषण करे और उनसे होनेवाले प्रभावों के आधार पर तथा खेल के सहमत नियमों के अनुसार उन्हें स्वीकार करने या स्वीकार न करने की घोषणा करे। ऐसी नीतियों को रोककर, जो प्राथमिक रूप से विनिमय-दर के माध्यम से कार्य करती हैं, पुराने कैदी वाली दुविधा की समस्या के लिए भी समाधान प्रस्तुत होगा जो ऐसी नीतियों से जुड़ी हुई हैं जिनमें विनिमय-दर कम होती है - एक बार कुछ देशों द्वारा इन नीतियों को अपना लिए जाने पर इससे छुटकारा पाना कठिन होता है, (जो देश इन नीतियों को अपनाता है उसे पता चलता है कि उसकी करेंसी का मूल्य बढ़ गया है और मांग घट गई है)। इन नीतियों से बाहर निकलना भी कठिन होता है (क्योंकि निकलने वाले राष्ट्र की करेंसी मूल्य में तीव्र वृद्धि हो जाती है)। अतः, सामूहिक कार्रवाई की अनुपस्थिति में, इन नीतियों को तभी अपनाया जाएगा जब स्थिति इष्टतम न हो और वह लंबे समय तक जारी रहेगी।

निःसंदेह, लगभग सभी औद्योगिक राष्ट्रों के प्राधिकारियों ने व्यापार-विरोधी वित्त-विरोधी (और केंद्रीय बैंक विरोधी) सस्ते राजनैतिक आंदोलनों के तुष्टीकरण पर ध्यान दिया है, उनमें अंतरराष्ट्रीय वचनबद्धता के प्रति अडिग रहने की भूख बहुत कम है। हमें जहां उठाए गए इन मुद्दों पर और भी स्पष्ट रूप से बात करने तथा सार्वजनिक बहस करने की ज़रूरत है, वहीं इस बात को भी ध्यान में रखना होगा कि प्रगति के लिए एक मज़बूत राजनैतिक नेतृत्व की भी आवश्यकता होगी।

## अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा कवच

उभरती अर्थव्यवस्थाओं को उनपर पड़ने वाले प्रभावों को कम करने के लिए तथा उस मुकाम पर आने के लिए कार्य करना होगा जहां आस्ट्रेलिया या कनाडा खड़े हैं, जो विनिमय-दर में लोच को उस हद तक जाने की अनुमति देते हैं जिससे वे पूंजी अंतर्वाह के साथ समायोजन कर सकें। लेकिन जिन संस्थाओं को इसकी ज़रूरत है उन्हें यह स्थिति विकसित करने में वक्त लगेगा। तब तक, उभरते बाज़ारों की परेशानी यह रहेगी कि वे पूंजी की भारी मात्रा को तेजी से एवं स्थिर तरीके से खपाएं, जिसे “जीरो लोअर बाउंड” की तरह एक बाधा के रूप में देखा जाना चाहिए, बजाय ऐसी चीज के जिसे तेजी से बदला जा सकता हो। उभरते बाज़ार प्रवाहों को खपा लेने के लोभ से परहेज़ करते हुए भी उभरते बाज़ार सुरक्षा कवच की ओर नजर डालेंगे।

उभरते बाज़ारों में विदेशी मुद्रा का बार-बार भंडार संचित होना रोकने का एक अन्य रास्ता यह है कि अब, प्रतिस्पर्धा करने के बजाय पूर्व सावधानी उपाय के रूप में, अंतरराष्ट्रीय स्तर पर एक मज़बूत सुरक्षा कवच बनाया जाए। उदाहरण के लिए, एक संभावना आईएमएफ से अयाचित चलनिधि-व्यवस्था की सुविधा है, जिसके लिए आईएमएफ द्वारा राष्ट्रों को पहले से अर्हक बना दिया जाता है और उन्हें बता दिया जाता है (शायद निजी तौर पर) कि वर्तमान नीति के अंतर्गत उन्हें आईएमएफ के साथ वार्षिक बातचीत पर संशोधित राशि सीमा में से कितनी राशि की सुविधा मिल सकेगी, और उस राशि में, की गई किसी भी प्रकार की कमी 6 महीने बाद लागू होगी। सामान्य रूप से चलनिधि की कमी हो जाने पर आईएमएफ बोर्ड द्वारा उक्त सुविधा तक पहुंच जाने का द्वार खुल जाएगा (जैसे - जब न्यून दरों की विस्तारित अवधि के बाद मूल राष्ट्र में नीतिगत कठोरता से निवेश प्रबंधक जोखिम उठाने से बचने लगे)।

इसके बदले में, आईएमएफ इस चलनिधि की ज़रूरत के लिए केंद्रीय बैंकों के साथ मध्यस्थता स्वैप के माध्यम से वित्त उपलब्ध करा सकता है (और इस प्रकार चूक की स्थिति में वह केंद्रीय बैंकों को गारंटी देगा)। इस प्रकार के प्रस्ताव से देश चलनिधि हासिल करने के लिए आईएमएफ के पास जाने हेतु लांछित हुए बिना, चलनिधि प्राप्त कर सकेंगे और इसमें अन्य कोई शर्त नहीं होगी जैसाकि आईएमएफ की अन्य व्यवस्थाओं में होता है और

इस प्रकार उन्हें पूर्व सावधानी उपाय के रूप में स्वीकार कर लिए जाने की ज्यादा संभावना होती है। इससे पूंजी प्रवाह विपर्याय की बढ़ती हुई आशंका की अवधि में आईएमएफ के लिए उन देशों का निर्धारण भी उपयोगी होगा जिनके पास सहारे के लिए स्वयं, द्विपक्षीय, क्षेत्रीय या बहुपक्षीय चलनिधि व्यवस्थाएं नहीं हैं और यह इस प्रकार से एक प्रकार के कुछ सुरक्षा कवच तक उनकी पहुंच को बेहतर बनाने की दिशा में कार्य करने के समान होगा।

## निष्कर्ष

मेरे विचार से इस समय अंतरराष्ट्रीय मौद्रिक नीति में जिस तरह से कोई प्रणाली मौजूद नहीं है, वह बहुत बड़े जोखिम का स्रोत है, सतत संवृद्धि तथा वित्तीय क्षेत्र दोनों के लिए। यह कोई औद्योगिक राष्ट्र की समस्या नहीं है, न ही उभरते बाज़ार की समस्या, बल्कि यह सामूहिक रूप से कार्य करने की समस्या है। हमें मौद्रिक सहजता लाने की स्पर्धा तथा नाटकीय संकट की ओर धकेल दिया गया है।

मैं मंदीकाल की शब्दावली का प्रयोग करना चाहूंगा क्योंकि मुझे भय है कि कमज़ोर सकल मांग की दुनिया में, हम सब ज़्यादा से ज़्यादा भाग हासिल करने के लिए जोखिमपूर्ण प्रतिस्पर्धा में शामिल हो जाएंगे। इसलिए हम भी जहां गैर-परंपरागत नीतियां समाप्त होने को हैं, वहीं वित्तीय क्षेत्र के लिए जोखिम पैदा कर रहे हैं।

हमें पूंजी से लैस सुदृढ़ बहुपक्षीय संस्थाओं की ज़रूरत है जिसकी वैधता बड़े पैमाने पर हो, जिनमें से कुछ अध्यक्षीय स्थिर रूप से पूंजी प्रदान कर सकें और अन्य खेल के नये नियमों की निगरानी कर सकें। हमें भी बेहतर अंतरराष्ट्रीय सुरक्षा कवच की ज़रूरत है। हममें से प्रत्येक को अपने देश में मुक्त व्यापार, खुला बाज़ार, तथा जिम्मेदार वैश्विक नागरिक बनने की दिशा में कार्य करने के लिए आम सहमति विकसित करने हेतु कठिन कार्य करना होगा। यदि हम यह सब प्राप्त कर सकें, हालांकि हाल की आर्थिक घटनाओं ने हमें बहुत तंग-नज़र और अंतर्मुखी बना दिया है, तो हम यह मान सकते हैं कि हमने सही मायने में सुदृढ़ रूप से सतत संवृद्धि का मंच तैयार कर दिया है जिसकी हम सभी को सख्त ज़रूरत है।

○○○

## सुकन्या समृद्धि योजना – एक विवेचना

**भा**रत के माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने 22 जनवरी 2015 को हरियाणा में 'बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ' अभियान के अंतर्गत एक अनुपम योजना **सुकन्या समृद्धि योजना** का उद्घाटन किया। यह योजना देश में बेटियों के सशक्तीकरण एवं उनके वित्तीय समावेशन का एक अनूठा प्रयास है। यह योजना माता-पिता को बेटियों के नाम पर खाता खोलने व निवेश करने को प्रोत्साहित करती है, जिसके लिए निवेशकों को आयकर का लाभ भी मिलेगा।

### सुकन्या समृद्धि योजना की विशेषताएं

बेटियों के भविष्य को उज्वल बनाने के लिए केन्द्र सरकार ने सुकन्या समृद्धि खाता योजना शुरू की है। इस योजना की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं -

- इस योजना में खाता कन्या के माता-पिता अथवा वैधानिक संरक्षक द्वारा खुलवाया जा सकता है।
- यह खाता कन्या के नाम से अधिकृत वाणिज्यिक बैंकों अथवा डाकघरों में खोला जाएगा।



निधि चौधरी

भारतीय प्रशासनिक सेवा, महाराष्ट्र

- यह खाता कन्या के जन्म लेने से लेकर उसके 10 वर्ष तक की आयु प्राप्त करने तक कभी भी खुलवाया जा सकता है।
- खोले गए खाते को देश के किसी भी डाकघर अथवा अधिकृत बैंक की किसी भी शाखा में स्थानांतरित करवाया जा सकता है।
- खाता खुलवाते समय कन्या का बैंक अथवा पोस्ट ऑफिस में उपस्थित रहना अनिवार्य नहीं है।
- इसमें एक वित्तीय वर्ष में न्यूनतम 1000 रुपये एवं अधिकतम 1.5 लाख रुपये सालाना निवेश किया जा सकता है। इस खाते में सौ रुपये के गुणक में राशि जमा करवाई जा सकती है।
- इस योजना में अधिकतम दो बच्चियों का खाता खोला जा सकता है किन्तु दोनों बालिकाओं के नाम पर कुल सालाना निवेश केवल 1.5 लाख ही किया जा सकता है।
- इस निवेश तथा इससे मिलने वाली आय दोनों को ही मौजूदा बजट में आयकर से मुक्त किया गया है।
- यह राशि अधिकतम 14 वर्ष व बेटी की उम्र 21 वर्ष पूरा होने तक जमा रहेगी। खाते की अवधि कन्या के 21 वर्ष होने पर पूरी हो जाएगी। खातेदार परिपक्वता के बाद भी तत्कालीन ब्याज दर पर खाता जारी रख सकता है।
- खातेदार उच्चतर शिक्षा और विवाह के लिए आर्थिक आवश्यकता की पूर्ति के लिए वित्त वर्ष की समाप्ति पर खाते में जमाराशि के 50 फीसदी तक की राशि निकाल सकता है। शादी की स्थिति में बालिका की उम्र 18 वर्ष पूरी होना अनिवार्य है।

- इस खाते को कुछ विशेष परिस्थितियों में समयपूर्व बंद किया जा सकता है। मसलन खातेदार की मृत्यु होने अथवा किसी गंभीर बीमारी के कारण खाता चलाने में सक्षम नहीं होने की स्थिति में खाता बंद किया जा सकता है।
- इस योजना में ब्याज दर को सरकारी ट्रेजरी बिलों से जोड़ा गया है जिसके कारण इस पर मिलने वाला रिटर्न सरकारी बिलों की गारंटी के कारण काफी सीमा तक सुरक्षित है।
- तीसरी बेटी का खाता उसी स्थिति में खुलेगा जब एक साथ जुड़वा बेटी पैदा हों। इस स्थिति में चिकित्सक द्वारा जारी किया गया प्रमाणपत्र देना पड़ेगा।

### सुकन्या समृद्धि खाते के लिए जरूरी दस्तावेज

इस खाते के लिए “अपने ग्राहक को जानिए (KYC)” के तहत कन्या का जन्म प्रमाणपत्र, माता-पिता व वैधानिक संरक्षक का फोटो पहचान पत्र व निवास प्रमाणपत्र आवश्यक हैं जिनके बारे में विस्तार से जानकारी इस प्रकार है -

1. **जन्म प्रमाणपत्र** - कन्या की आयु के संदर्भ में अस्पताल द्वारा दिया जाने वाला जन्म प्रमाणपत्र अथवा यह दस्तावेज न होने की स्थिति में सरकारी विभागों द्वारा जारी किया जाने वाला प्रमाणपत्र वैध दस्तावेज के तौर पर मान्य होगा।
2. **निवास प्रमाणपत्र** - माता-पिता अथवा वैधानिक संरक्षक के पासपोर्ट, ड्राईविंग लाइसेंस, टेलीफोन बिल, बिजली बिल, मतदाता कार्ड, राशन कार्ड अथवा सरकार द्वारा मान्य कोई भी अन्य निवास प्रमाणपत्र मान्य होगा।
3. **परिचय प्रमाणपत्र** - इसके तहत भी पासपोर्ट, पैन कार्ड, मैट्रिक्युलेशन प्रमाणपत्र, नियोक्ता द्वारा जारी प्रमाणपत्र अथवा सरकार द्वारा मान्य कोई भी अन्य फोटो प्रमाणपत्र, जिससे व्यक्ति का परिचय स्थापित होता हो, शामिल होंगे।
4. **फोटो** - इस खाते के लिए कन्या एवं माता-पिता दोनों का ही फोटो दिया जाना आवश्यक होगा।

### सुकन्या समृद्धि खाते से लाभ

यह योजना बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान के सामाजिक-आर्थिक लक्ष्यों को मद्देनजर रखते हुए बनाई गई है।

यही कारण है कि निवेश से जुड़ी इस योजना के कई प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष लाभ हैं जो इस प्रकार हैं -

1. **सामाजिक लाभ** - देश में घटते हुए लिंगानुपात की दृष्टि से सुकन्या समृद्धि योजना एक बहुत ही नेक प्रयास है क्योंकि इससे बेटियों की शिक्षा एवं उनके विवाह के लिए माता-पिता आर्थिक रूप से निधि जमा कर पाते हैं और इस प्रकार उन्हें बेटियों का लालन-पालन बोझ नहीं लगता और इससे कन्या भ्रूण हत्याओं के कुत्सित अपराधों में भी कमी लाई जा सकती है।
2. **वित्तीय समावेशन** - आज भी देश की केवल 20 फीसदी महिलाओं का किसी प्रकार का बचत खाता है। स्पष्ट है कि महिलाओं के वित्तीय समावेशन में हमारा देश काफी पिछड़ा हुआ है। इस संदर्भ में सुकन्या समृद्धि योजना बेहद महत्वपूर्ण है क्योंकि इसे बैंक अथवा पोस्ट ऑफिस के द्वारा संचालित किया जाएगा जिसके कारण बहुत सारी कन्याएँ वित्तीय तंत्र से जुड़ पाएंगी। कन्याओं का वित्तीय समावेशन भविष्य में उनके परिवारों का वित्तीय समावेशन व आर्थिक सुदृढ़ीकरण है। इस दृष्टि से यह योजना अत्यन्त ही उपयोगी सिद्ध हो सकती है।
3. **अन्य योजनाओं से अधिक रिटर्न** - सुकन्या समृद्धि खाते में ब्याज दर सरकारी बिलों से 0.75 प्रतिशत अधिक है जो कि इस वर्ष के लिए 9.2 प्रतिशत प्रतिवर्ष है। इस आधार पर सुकन्या समृद्धि खाते में टैक्स सेविंग फिक्स्ड डिपॉजिट (8%) एवं पी.पी.एफ. (8.75%) से अधिक रिटर्न है।
4. **आयकर से छूट** - इस योजना में खातेदार को 1.5 लाख तक के निवेश पर आयकर की धारा 80 के तहत छूट मिलती है। इस निवेश पर ब्याज से होने वाली आमदनी पर भी आयकर छूट मिलती है।
5. **लॉकइन अवधि** - इस योजना में पूंजी को निश्चित समय से पूर्व नहीं निकाला जा सकता है। इस कारण से यह पूंजी केवल कन्या की शिक्षा अथवा उसके विवाह पर ही खर्च की जा सकेगी।

6. **निरंतरता** – खाते की अवधि कन्या के 21 वर्ष का होने पर पूरी हो जाती है। यदि खातेदार 21 वर्ष के बाद भी इस खाते को जारी रखना चाहती हैं तो आगे भी उसी ब्याज दर पर रिटर्न मिलता रहेगा।

### सुकन्या समृद्धि खाते में कमियां

इसमें कोई दो राय नहीं कि यह योजना बेटियों के लिए निवेश का सुअवसर है। इससे बेटियों के जीवन में समृद्धि आएगी और इसलिए दस साल से छोटी बच्चियों के माता-पिता को निश्चित तौर पर सुकन्या समृद्धि खाता खुलवाना चाहिए। इस योजना में अनेक लाभ हैं किन्तु कुछ खामियां भी हैं जो इस प्रकार हैं -

1. **अपर्याप्त निवेश** – मुद्रास्फीति को नज़र में रखते हुए यह जानना उचित होगा कि इस योजना से मिलने वाली राशि कन्या की उच्च शिक्षा अथवा विवाह के लिए पर्याप्त हो। उदाहरण के लिए यदि कोई माता-पिता कन्या के दस वर्ष की आयु में यह खाता खुलवाते हैं और प्रतिवर्ष उसमें 1.5 लाख रुपया निवेश करते हैं तो 21 वर्ष की आयु में यह राशि मौजूदा ब्याज दर पर बढ़कर 28.89 लाख रुपये हो जाएगी। दूसरे शब्दों में, यह संभव है कि वर्ष 2026 में 28.89 लाख रुपये उच्च शिक्षा अथवा विवाह जैसे अवसर पर अपर्याप्त हों। अतः यह आवश्यक है कि माता-पिता इस योजना के अलावा अन्य योजनाओं जैसे पीपीएफ, म्यूच्युअल फंड, टैक्स सेविंग एफडी, किसान विकास पत्र इत्यादि अन्य योजनाओं में भी अपनी पूंजी का निवेश करें।
2. **ब्याज दर में अनिश्चितता** – पिछले वर्ष के सरकारी ट्रेजरी बिल के आधार पर मौजूदा वर्ष में सुकन्या समृद्धि खाते पर 9.2 प्रतिशत की दर से ब्याज मिलेगा किन्तु यह ब्याज दर प्रतिवर्ष बदल सकती है क्योंकि यह सरकारी बिलों से सीधे तौर पर जुड़ी हुई है जिनकी ब्याज दर सरकारी कर्ज बाजार की तरलता पर निर्भर रहती है।
3. **सीमित ग्राहक आधार** – यह खाता केवल दस वर्ष से छोटी आयु की कन्याओं के माता-पिता खोल सकते हैं

जिसके कारण इसका कवरेज सार्वभौमिक नहीं है।

4. **सीमित लिक्विडिटी** – इस खाते में जमाराशि को कन्या के 18 वर्ष के होने से पूर्व नहीं निकाला जा सकता है जिसके कारण इस खाते में लचीलापन नहीं है और आवश्यकतानुसार इससे राशि नहीं निकाली जा सकती है। लेकिन यह प्रावधान इसीलिए है कि कन्या स्वयं इस राशि के बारे में सोच-विचारकर निर्णय ले सके और गैर-जरूरी खर्चों पर यह पूंजी व्यय नहीं की जाए।
5. **ऑनलाइन बैंकिंग की सुविधा नहीं** – फिलहाल इस खाते में ऑनलाइन संचालन करने की सुविधा नहीं है जिसके कारण इस खाते में चेक या डीडी या नकदी रूप में ही राशि जमा करवाई जा सकती है। उम्मीद है कि सरकार जल्दी ही इसे ऑनलाइन सुविधा से लैश करेगी।

### सारांश

सार रूप में, हम यह कह सकते हैं कि सुकन्या समृद्धि योजना कन्याओं की सामाजिक-आर्थिक स्थिति में सुधार लाने की दृष्टि से उठाया गया एक महत्वपूर्ण कदम है। इस योजना से जहां एक ओर माता-पिता अथवा संरक्षक कन्याओं के भविष्य के लिए एक अच्छी पूंजी जमा कर पाएंगे जिसपर उन्हें आयकर का लाभ भी होगा, बल्कि कन्याओं के खाते खुलने से वित्तीय तंत्र से उनका परिचय भी बढ़ेगा जो कि उनके समग्र विकास में सहायक हो सकता है। सरकार को इस योजना को पूरे जोर-शोर से लागू करना चाहिए तथा भारतीय रिज़र्व बैंक को सभी सार्वजनिक बैंकों को इस योजना के महत्व को समझाना चाहिए ताकि बैंक इसे एक अन्य सरकारी योजना न समझकर भारतीय समाज विशेषकर भारतीय कन्याओं के लिए अपनी सामाजिक नैतिक जिम्मेदारी समझकर लागू करें। इस योजना की सफलता में भारतीय डाक विभाग भी महत्वपूर्ण भूमिका रखता है। यह तो आने वाला समय ही सिद्ध करेगा कि यह योजना भविष्य में कितनी सफलता प्राप्त कर पाती है लेकिन अपने मौजूदा स्वरूप में इसकी संभावनाएं उज्वल दिखाई देती हैं।

○○○

## जन-धन योजना और बैंक सेवक

प्रधानमंत्री जन-धन योजना वित्तीय समावेशन के मूलभूत लक्ष्य को तेज गति से हासिल करने का उद्देश्य लेकर चलाई जा रही है जिसका मंतव्य उन लोगों को बैंकिंग सेवाओं के दायरे में लाना है जो अब तक इससे वंचित हैं।

बैंकिंग तक पहुंच के लिए सबसे पहली जरूरत है, बैंक में बचत खाता होना। सामान्यतः बचत बैंक खाते के माध्यम से ही किसी व्यक्ति का बैंक से नाता जुड़ता है। बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद बैंकों और उनकी शाखाओं की संख्या में भारी वृद्धि हुई और बैंक ग्रामीण क्षेत्र तक जा पहुंचे, पर चिंता इस बात की रहती आई है कि इन तमाम प्रयासों के होते हुए भी समाज के एक बड़े वर्ग तक, विशेषकर, कम आय वाले लोगों और आर्थिक तथा सामाजिक रूप से पिछड़े लोगों तक बैंकिंग सेवाएं नहीं पहुंचाई जा सकी हैं। वित्तीय रूप से वंचित इन लोगों में शहरों और गांवों में रहने वाले गरीब और अशिक्षित लोग, भूमिहीन किसान, मौखिक पट्टेदार, झुग्गी-झोपड़ियों में रहने वाले, वरिष्ठ नागरिक तथा महिलाएं आदि शामिल हैं।

जैसाकि पहले उल्लेख किया जा चुका है, जन-धन योजना ऐसे सभी लोगों को बिना और समय गंवाए वित्तीय सेवाओं के



डॉ. रमाकांत शर्मा  
महाप्रबंधक (से.नि.)  
भारतीय रिज़र्व बैंक

दायरे में लाने हेतु उठाया गया एक बड़ा कदम है। लेकिन, जन-धन योजना की सफलता केवल कुछ ही दिनों में करोड़ों बैंक खाते खोलने भर से ही सुनिश्चित नहीं की जा सकती, इसे बस एक ठोस शुरुआत भर कहा जा सकता है। वस्तुतः देश की स्वतंत्रता के इतने वर्ष बाद भी जो लोग अब तक बैंकिंग सुविधाओं से नहीं जुड़ पाए हैं, हमें उनकी पृष्ठभूमि तथा अन्य स्थितियों को विचार में लेना होगा और तदनुसार कुछ नवोन्मेषी कदम उठाने होंगे ताकि इन लोगों को बैंक खाते से जुड़े लाभ वास्तव में मिल सकें। जिन करोड़ों लोगों को जन-धन योजना के माध्यम से बैंकों से जोड़ा जा रहा है, उनमें से अधिकांश लोग वे हैं जो -

- अर्धशहरी, ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों में रहते हैं।
- अनपढ़ हैं या बहुत ही कम पढ़े-लिखे हैं।
- बैंकिंग तथा बैंक के कार्यों के बारे में सामान्य जानकारी भी नहीं रखते।
- यह नहीं जानते कि बैंक खाता खुलने के बाद उन्हें क्या करना होगा।
- इस बात से अनभिज्ञ हैं कि उन्हें खाते के माध्यम से क्या और कैसे लाभ मिल सकते हैं।
- बैंक परिसरों में जाने से डरते हैं।
- यह नहीं जानते कि किस काम के लिए बैंक में किससे संपर्क करना है।
- सामान्यतः खेती या मजदूरी या फिर अपने छोटे-मोटे काम में इतना व्यस्त रहते हैं कि उनके पास बैंक शाखा में जाने के लिए पर्याप्त समय नहीं होता।
- अपने काम कराने के लिए बैंक शाखाओं के चक्कर लगाने की विलासिता नहीं कर सकते क्योंकि कुंआ खोद कर पानी

पीने वाले इन लोगों के लिए बैंक शाखा में लगने वाला समय दैनिक आय खोने के बराबर होता है।

- बैंकों से संबंध बनाने में बहुत अधिक रुचि भी नहीं रखते क्योंकि पीढ़ियों से ऋणग्रस्तता का शाप भोग रहे ये लोग न तो बचत कर पाते हैं और न ही उसका महत्त्व समझ पाते हैं।
- बैंकों की सूचना-प्रौद्योगिकी आधारित प्रक्रियाओं और क्रियाविधियों को सहूलियत की जगह परेशानी के तौर पर लेते हैं।
- बैंकों की अंग्रेजियत से आतंकित रहते हैं।
- बैंकों में हेय दृष्टि से देखे जाते हैं और इन्हें ग्राहक के रूप में अपेक्षित सम्मान नहीं मिलता।
- अपनी वित्तीय जरूरतों के लिए बैंकों के पास जाने की अपेक्षा साहूकारों के पास जाना आसान और बेहतर समझते हैं।
- अपनी छोटी-मोटी बचत को घर में छुपाकर रखना अधिक सुरक्षित समझते हैं।
- नकद लेनदेन को सबसे अच्छा समझते हैं और इसके विकल्पों से या तो अनजान हैं या फिर उनके उपयोग को झंझट मानते हैं।
- बैंक सेवाओं को अपनी पहुंच से बाहर समझते हैं।
- अज्ञानता तथा संकोचवश अपनी जरूरतें सामने नहीं ला पाते।
- सरकार और बैंकों की उन योजनाओं की जानकारी नहीं रखते जो उनके लाभ के लिए बनी हैं।

स्पष्ट है कि ऐसे लोगों तक बैंक खाते से जुड़ने के लाभ पहुंचाने तथा वित्तीय समावेशन के जरिये देश के विकास में उन्हें भागीदार बनाने के लिए कुछ नवोन्मेषी कदम उठाने होंगे। इस संबंध में यहां एक सुझाव “बैंक सेवकों की नियुक्ति” करने का दिया जा रहा है।

### बैंक सेवक की नियुक्ति का विचार

ग्राम सेवक की तर्ज पर “बैंक सेवक” की नियुक्ति करने पर बैंकों द्वारा विचार किया जा सकता है। इसकी अवधारणा में शामिल है -

- गांवों के दसवीं तक या उससे अधिक शिक्षित बेरोजगार

लोगों को स्थायी/अस्थायी या फिर संविदा के माध्यम से बैंक सेवक के रूप में नियुक्त किया जा सकता है।

- प्रत्येक गांव की आवश्यकता के अनुसार एक या उससे अधिक बैंक सेवक नियुक्त किए जा सकते हैं।
- उनकी नियुक्ति के स्वरूप के आधार पर उनका वेतन या पारिश्रमिक तय किया जा सकता है तथा ग्रामीणों के बैंकों से संबंधित मामले संभालने की संख्या के आधार पर उन्हें प्रोत्साहन राशि देने पर विचार किया जा सकता है।
- इस हेतु चयनित व्यक्तियों को बैंकिंग तथा संबंधित बैंक की योजनाओं और प्रक्रियाओं के संबंध में गहन प्रशिक्षण दिया जाना होगा।
- उन्हें जन-धन योजना, उससे जुड़े लाभों आदि से पूरी तरह परिचित किया जाना होगा ताकि वे ग्रामीणों को सही सलाह दे सकें और उनकी अपेक्षित सहायता कर सकें।
- बैंक सेवक बैंक सेवाओं के संबंध में अनपढ़ ग्रामीणों तथा कमजोर वर्ग के लोगों की बैंक संबंधी छोटी-मोटी जरूरतें पूरी करने के लिए हर समय आसानी से उपलब्ध होंगे।
- इस हेतु वे अपने घर से या फिर उन्हें सुविधाजनक किसी ऐसे स्थान से काम करेंगे जहां वे ग्रामीणों को हर समय उपलब्ध हो सकें।
- उनके पास बैंक से संबंधित जरूरी स्टेशनरी हमेशा मौजूद रहेगी।
- बैंक सेवाओं के संबंध में उन्हें अद्यतन जानकारी उपलब्ध कराने की व्यवस्था की जानी होगी।

### बैंक सेवक के कार्य

- जन-धन योजना के अंतर्गत बैंक खाता खोलने में सहायता करना।
- जमा पर्ची तथा आहरण पर्ची भर कर देना।
- पासबुक में प्रविष्टि करा देना।
- बैंक से प्राप्त सूचनाओं को पढ़ कर सुनाना/समझाना, उनके जवाब तैयार कर देना।
- बैंकों से संबंधित फार्म/पर्चियां भर देना।

- संबंधित बैंककर्मियों के साथ संवाद कायम करने में सहायता करना।
- ग्रामीणों को उनके मतलब की बैंक योजनाओं की जानकारी देना।
- जन-धन योजना के लाभों से परिचित कराना।
- बैंक के संबंध में उनकी आशंकाओं/कुशंकाओं/संकोच को समाप्त करना।
- खाते के संबंध में उनकी पूछताछ के जवाब देना।
- किसान क्रेडिट कार्ड तथा अन्य सुविधाओं के उपयोग से परिचित कराना तथा उनके इस्तेमाल में उनकी सहायता करना।
- ग्रामीणों का समय बचाने के लिए बैंक से संबंधित उनके छोटे-मोटे काम करने हेतु बैंक परिसर में जाना।
- अन्य ऐसे कार्य जो बैंक और जन-धन योजना के खातेदारों के बीच सेतु बनने के लिए “बैंक सेवक” को सौंपे जाने आवश्यक समझे जाएं।

### कारोबार प्रतिनिधि (बिजनेस करेस्पोंडेंट) तथा कारोबार सुलभकर्ता (बिजनेस फेसिलिटेटर) मॉडल और प्रस्तावित बैंक सेवक योजना के बीच अंतर

वित्तीय समावेशन को सफल बनाने तथा ग्रामीण क्षेत्र और बैंकरहित केंद्रों/क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने की दृष्टि से भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को कारोबार प्रतिनिधि (बिजनेस करेस्पोंडेंट) तथा कारोबार सुलभकर्ता (बिजनेस फेसिलिटेटर) नियुक्त करने की अनुमति पहले ही प्रदान की हुई है और ये दोनों मॉडल पहले से कार्यरत हैं। इसे देखते हुए यह प्रश्न उठ सकता है कि फिर बैंक सेवक की क्या आवश्यकता है। आइये, हम इस पर विस्तार से चर्चा करें।

बिजनेस करेस्पोंडेंट तथा बिजनेस फेसिलिटेटर के रूप में बैंक गैर-सरकारी संस्थाओं, किसान क्लबों, सहकारी संस्थाओं, कंपनियों, डाकघरों, बीमा एजेंटों, पंचायतों, ग्राम सूचना केंद्रों, न्यासों तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं आदि की सेवाएं ले सकते हैं। बिजनेस करेस्पोंडेंट को जो काम सौंपे जा सकते हैं, उनमें शामिल हैं -

- कम राशि के ऋणों का संवितरण।
- ऋणों की वसूली।
- कम राशि की जमाराशियों का संग्रहण।
- लघु बीमा, पारस्परिक निधियों/पेंशन निधियों तथा अन्य पार्टियों के उत्पाद बेचना।
- लघु राशि के विप्रेषण तथा अन्य भुगतान लिखतों की सुपुर्दगी करना।

इसी प्रकार, बिजनेस फेसिलिटेटर को जो काम सौंपे जा सकते हैं, उनमें शामिल हैं-

- ऋणकर्ता के संबंध में प्राथमिक जानकारी तथा आंकड़ों का सत्यापन।
- ऋण आवेदनों पर कार्रवाई।
- बचत/बैंक उत्पादों के संबंध में जानकारी।
- धन-प्रबंधन संबंधी सलाह।
- ऋण आवेदन बैंकों को प्रस्तुत करना।
- स्वयं सहायता समूहों/संयुक्त देयता समूहों का संवर्धन और संपोषण।
- ऋण-मंजूरी बाद निगरानी।
- बैंक ऋणों की वसूली संबंधी अनुवर्ती कार्रवाई।

उक्त संस्थाएं बिजनेस करेस्पोंडेंट तथा बिजनेस फेसिलिटेटर के रूप में बैंकों के काम में सहायता करने के लिए कमीशन तथा शुल्क वसूल करती हैं। वस्तुतः ये ग्रामीण ग्राहकों के लिए बैंक के तौर पर ही काम करती हैं। ये संस्थाएं बैंकों के काम में सहायता करने अर्थात् ग्राहकों से नकदी प्राप्त करने तथा उन्हें भुगतान के सिलसिले में अपने पास निर्धारित मात्रा में नकदी रख सकती हैं। ये जो लेनदेन करती हैं उनका संबंधित बैंक की बहियों में उसी दिन इन्द्राज होना भी जरूरी होता है।

### उपर्युक्त के परिप्रेक्ष्य में हम कह सकते हैं कि -

- यह बैंक परिसर को छोड़कर अन्य परिसर से बैंक सेवाएं उपलब्ध कराने का एक तरीका है। बैंकों के मध्यस्थ के तौर पर काम करने वाली ये ऐसी संस्थाएं हैं, जो अपनी पहुंच

के कारण उन स्थानों पर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने का काम करती हैं जहां बैंकों की पहुंच नहीं है या बहुत कम है।

- ये वस्तुतः कमीशन या शुल्क पर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने वाली संस्था हैं। इनका मुख्य उद्देश्य बैंकिंग की पहुंच का दायरा बढ़ाना है।
- इनकी नियुक्ति बैंकों के गरीब ग्रामीण ग्राहकों की सहायता करने से अधिक बैंकों के एजेंट के तौर पर काम करने के लिए की जाती है। वास्तव में, इनका मुख्य जोर बैंकों की पहुंच से बाहर के क्षेत्रों में आधारभूत बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने, संबंधित बैंक उत्पादों की जानकारी देने और उनकी बिक्री करने पर है।
- ये संस्थाएं मिशन भावना से नहीं, बल्कि कमीशन और शुल्क प्राप्त करने पर अपना अधिक ध्यान केंद्रित करती हैं। गरीब ग्रामीण बैंक ग्राहकों की छोटी-छोटी समस्याएं समझने और उनका समाधान प्रस्तुत करने के लिए इन्हें न तो नियुक्त किया जाता है और न ही ये अपने संस्थागत स्वरूप के कारण इस पर अपना ध्यान केंद्रित कर पाती हैं।

आइये, अब हम देखें कि “बैंक के प्रतिनिधि/एजेंट” के रूप में कमीशन/शुल्क पर काम करनेवाली इन संस्थाओं से “बैंक सेवक” की अवधारणा किस रूप में भिन्न और नवोन्मेषी है। इस पर हम यहां “बैंक सेवक की नियुक्ति से लाभ” शीर्षक के अंतर्गत चर्चा करेंगे।

### बैंक सेवक की नियुक्ति से लाभ

- बैंक सेवक कोई संस्था या बीमा एजेंट न होकर ग्रामीणों के बीच का ही एक व्यक्ति होगा, इसलिए गरीब ग्रामीणों को बैंक संबंधी अपने कार्यों/समस्याओं के लिए उसके पास जाने में कोई संकोच नहीं होगा।
- छोटी-मोटी पूछताछ के लिए या फार्म आदि लेने-देने जैसे छोटे लेकिन समय लगने वाले कामों के लिए ग्रामीण खातेदारों को बैंकों के चक्कर नहीं लगाने पड़ेंगे। वास्तव में, बैंक सेवक की नियुक्ति से गरीब ग्रामीण ग्राहकों का हर छोटे-मोटे काम के लिए बैंक परिसर में जाने-आने में लगने वाला कीमती समय बच सकेगा क्योंकि बैंक सेवक ऐसे

कामों को अंजाम देने में उनकी सहायता करेगा। विशेषकर, दिहाड़ी पर काम करने वालों को इससे बहुत राहत मिल सकेगी।

- अनपढ़ या कम पढ़े-लिखे ग्रामीण अपने में से एक व्यक्ति (बैंक सेवक) से लिखा-पढ़ी के काम कराने, जैसे फार्म आदि भराने में संकोच का अनुभव नहीं करेंगे।
- बैंक सेवक ग्रामीणों से उनकी ही भाषा और लहजे में बात करेंगे जिससे उन्हें बैंक/खाते से संबंधित जानकारी अच्छी तरह दे सकेंगे।
- बैंक सेवक आवश्यकतानुसार ग्रामीणों को बैंक के संबंधित कर्मचारी से मिलाने तथा उनके बीच संवाद-सेतु बनने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकेंगे तथा गरीब ग्रामीण ग्राहकों का बैंक परिसर में घुसने का डर/संकोच समाप्त करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएंगे।
- बैंक सेवक की नियुक्ति से जहां गरीब ग्रामीण ग्राहकों का कीमती समय बच सकेगा, वहीं बैंककर्मियों के भी मूल्यवान समय की बहुत बचत होगी क्योंकि सामान्य पूछताछ में लगने वाला तथा अनपढ़/कम पढ़े-लिखे ग्राहकों की समस्याओं को सुलझाने में लगने वाला उनका काफी समय बच सकेगा।
- बैंककर्मियों/बैंक करेस्पोंडेंट तथा बैंक फेसिलिटेटर के मुकाबले बैंक सेवकों की सेवाएं बहुत कम लागत पर उपलब्ध होंगी।
- चूंकि बैंक सेवकों का कार्यक्षेत्र उनका ही गांव होगा अतः वे अपने गांव में रह कर अपने ही लोगों को सेवा प्रदान करने में गर्व का अनुभव करेंगे। साथ ही, अपने ही गांव में रोजगार मिलना उनके लिए संतोष और हर्ष का विषय होगा।
- वे अपने लोगों की बैंकों से अपेक्षाओं का सही आकलन कर सकेंगे और इस संबंध में बैंकों की मदद कर सकेंगे।
- बैंक सेवकों की नियुक्ति से बड़ी संख्या में लोगों को रोजगार मिलेगा, जिससे बेरोजगारी घटाने में सहायता मिल सकेगी।
- बैंक अपनी योजनाओं को आसानी से और कम लागत पर अपने लक्षित ग्राहकों तक पहुंचा सकेंगे जिससे उनके प्रचार-प्रसार का व्यय कम होगा।

- चूंकि बैंक सेवक सामान्यतः अपने घर से ही कार्य करेंगे अतः स्थापना व्यय लगभग शून्य होगा।
- बैंक सेवकों का मुख्य लक्ष्य कमीशन/शुल्क लेकर बैंक उत्पाद बेचना न होकर ग्रामीण गरीब बैंक ग्राहकों की छोटी-मोटी जरूरतें पूरी करना होगा जिनका उल्लेख “बैंक सेवक के कार्य” शीर्षक के अंतर्गत पहले ही किया जा चुका है।
- चूंकि बैंक सेवक संविदा पर काम करेंगे अतः अपना काम करने में कोताही नहीं बरतेंगे। यदि वे ऐसा करते हैं तो उनकी संविदा समाप्त की जा सकेगी या फिर उसका नवीकरण नहीं किया जाएगा।
- बैंक सेवक की सेवाओं का आधार पूर्णतः ग्राहकोन्मुख होगा और इस हेतु उन्हें बैंक द्वारा प्रशिक्षित किया जाएगा।
- एटीएम/किसान क्रेडिट कार्ड/जनरल क्रेडिट कार्ड तथा प्रौद्योगिकी से जुड़े अन्य बैंक उत्पादों को सरलतम तरीके से समझाने तथा उनका प्रयोग करने में बैंक सेवक गरीब ग्रामीण ग्राहकों की सहायता कर सकेंगे।
- बैंक फेसिलिटेटर/बैंक करेस्पोंडेंट जैसी संस्थाओं की संरचनागत और स्वभावगत जटिल प्रक्रियाओं तथा कार्यालयीन औपचारिक वातावरण का गरीब ग्रामीण बैंक ग्राहकों को ज्यादातर सामना नहीं करना पड़ेगा।
- बैंक सेवक गरीब ग्रामीण लोगों को जन-धन योजना से जोड़ने के साथ-साथ उन्हें बैंक का ग्राहक बनाए रखने, उनके खाते को जीवंत बनाए रखने, लाभदायक बनाने तथा उसके परिचालन में महत्वपूर्ण कड़ी साबित हो सकते हैं, जिससे वित्तीय समावेशन का अंतिम लक्ष्य हासिल करने में बैंक तथा सरकार को आसानी होगी।

इस प्रकार, हम देखते हैं कि प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत इतने कम और रिकॉर्ड समय में गरीबों, समाज के कमजोर और उपेक्षित वर्ग के लोगों को बैंक खाते के जरिये बैंकिंग सेवाओं के दायरे में लाने का जो बड़ा कदम उठाया गया है, उसे बैंक सेवक की नियुक्ति से सफल और सार्थक बनाया जा सकता है। इस कम खर्चीले, रोजगार के अवसर उत्पन्न करने वाले, बैंकों के दैनिक कार्यों में सहायता पहुंचाने वाले तथा जन-धन योजना की भावना को सही अंजाम तक पहुंचाने वाले विचार को मूर्त रूप देने पर भारतीय रिज़र्व बैंक/बैंक गंभीरतापूर्वक विचार कर सकते हैं। बैंक सेवकों की यह अवधारणा जन-धन योजना के खातेदारों के साथ-साथ बैंक के अन्य ग्राहकों के लिए तो उपयोगी होगी ही, स्वयं बैंकों तथा सरकार के लिए भी उपयोगी सिद्ध होगी।

○○○

### भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतिगत दरें\*

बैंक दर	:	7.75%
रेपो दर	:	6.75%
रिवर्स रेपो दर	:	5.75%
<b>आरक्षित अनुपात*</b>		
आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर)	:	4.0%
सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर)	:	21.5%
*30 नवंबर 2015 की स्थिति		

## बैंकिंग में प्रशिक्षण – वयस्कों को प्रशिक्षित करना

**स**भ्य समाज में शिक्षा को अशिक्षा की तुलना में हमेशा बेहतर माना जाता है। शिक्षा को एक वरदान के रूप में देखा जाता है। परिवार हो, संगठन हो अथवा राष्ट्र; सभी अपने बजट में शिक्षा हेतु प्रावधान करते हैं। स्कूल कॉलेज में हमें औपचारिक शिक्षा दी जाती है। इसके साथ हम बहुत कुछ अपने परिवेश, अनुभवों तथा वातावरण से सीखते हैं। इस प्रकार शिक्षा आजीवन चलने वाली सतत प्रक्रिया है। संगठन भी इस तथ्य के महत्त्व को स्वीकारते हैं और उनकी तमाम रणनीतियों में कार्मिकों को प्रशिक्षित करना भी शामिल होता है। संगठनों में दी जाने वाली यह शिक्षा प्रशिक्षण के रूप में होती है। आज के चुनौतीपूर्ण एवं प्रतियोगी वातावरण में संगठन प्रशिक्षण पर पहले से कहीं अधिक ध्यान देने लगे हैं। उनके बजट का एक महत्त्वपूर्ण हिस्सा प्रशिक्षण गतिविधियों पर खर्च किया जाता है। प्रशिक्षण को मानव संसाधन में निवेश के रूप में लिया जाता है। मान्यता है कि एक संगठन की सफलता उसके मानव संसाधन की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। मानव संसाधन की इस गुणवत्ता वृद्धि में प्रशिक्षण की अहम भूमिका होती है।



विजय प्रकाश श्रीवास्तव  
मुख्य प्रबंधक  
बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

बैंकिंग उद्योग में आज प्रशिक्षण को अत्यधिक महत्त्व दिया जा रहा है। इसके कई कारण हैं। बैंकिंग एक सेवा उद्योग है और इसमें दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता तभी सुनिश्चित की जा सकती है जब कार्मिक समुचित रूप से प्रशिक्षित हों और अपनी भूमिका को बखूबी निभाएँ। कार्मिकों को अपने काम की अच्छी समझ होनी चाहिए। उदाहरण के लिए आवास ऋण का काम देखने वाले कार्मिक, चाहे वह लिपिक हो अथवा अधिकारी, के लिए अनिवार्य होगा कि वह अपने बैंक की आवास ऋण योजना से पूरी तरह परिचित हो। इसमें पात्रता, ऋण सीमा, स्वीकृति पूर्व की औपचारिकताएँ, चुकाने के नियम, लिए जाने वाले दस्तावेज़ आदि की जानकारी शामिल होगी। इसी प्रकार संबंधित स्टाफ को अन्य बैंकिंग उत्पादों का प्रशिक्षण आवश्यक होगा। चूंकि आज की बैंकिंग प्रौद्योगिकी आधारित है इसलिए प्रौद्योगिकी के प्रशिक्षण का बराबर महत्त्व है। इनके साथ बैंक अपने कार्मिकों को सॉफ्ट स्किल्स में प्रशिक्षित करना अत्यधिक उपयोगी मानते हैं। इसके अंतर्गत कार्मिकों में सही दृष्टिकोण विकसित करने पर जोर दिया जाता है। सेवा उद्योग में कार्मिक ग्राहकों के साथ किस तरह से पेश आते हैं, यह बहुत मायने रखता है। पेश आने का तरीका कार्मिक के दृष्टिकोण से निर्धारित होता है। एक कारोबारी संगठन के लिए ग्राहकों का जो महत्त्व है उसे संगठन के सभी कार्मिकों को समझना चाहिए। तभी वे उनके साथ सही बर्ताव कर पाएंगे। अतः बैंक अपनी कारोबारी प्रकृति को देखते हुए कार्मिकों में प्रशिक्षण के माध्यम से ग्राहकोन्मुखता विकसित करने का प्रयास करते हैं। सॉफ्ट स्किल्स के अन्य विषयों में शामिल हैं टीम भावना, समय प्रबंधन, सम्प्रेषण कौशल, नवोन्मेषिता एवं सृजनशीलता, निर्णय कौशल, नेतृत्व इत्यादि। विभिन्न स्तरों पर किन विषयों को

शामिल किया जाए यह प्रशिक्षण आवश्यकताओं का आकलन करने के पश्चात तय किया जाता है। प्रशिक्षण में प्रत्येक स्तर पर लागत निहित है। कार्यक्रमों के आयोजन पर तो व्यय होता ही है, कार्मिक के कार्य स्थल से दूर होने की भी कीमत होती है। इस लागत व कीमत का अधिकतम प्रतिफल मिले इस हेतु प्रशिक्षण की समुचित रणनीति बनाकर इस पर अमल किया जाना चाहिए। संगठनों का संचालन वयस्कों के जिम्मे होता है। बैंकों में भी विभिन्न पदों पर वयस्क लोग ही कार्य करते हैं।

वयस्कों को प्रशिक्षित करना बच्चों को शिक्षित करने से कई प्रकार से भिन्न है। बच्चों का मस्तिष्क एक साफ स्लेट की तरह होता है। सिखाई जाने वाली बातें इस पर आसानी से अंकित की जा सकती हैं। बच्चों ने दुनिया ज्यादा नहीं देखी होती, उनके मन में पूर्वाग्रह नहीं होते और उनका कौतूहल उन्हें सीखने के लिए उत्सुक बनाता है। इसकी तुलना में वयस्कों को प्रशिक्षण प्रदान करने में कई प्रकार की चुनौतियाँ आती हैं जिसके विशिष्ट कारण हैं। वयस्कों के पास अनुभवों का भंडार होता है, वे पहले से बहुत कुछ सीख चुके होते हैं और उनकी अपनी धारणाएँ भी होती हैं। उनमें बच्चों जैसी ऊर्जा नहीं होती न ही उनके जैसा कौतूहल। अतः उन्हें प्रशिक्षित करने के लिए ज्यादा प्रयास की जरूरत होती है। इसके साथ यह भी देखना आवश्यक हो जाता है कि उन्हें प्रशिक्षित करने हेतु कौन से तरीकों को उपयोग में लाया जाए ताकि प्रशिक्षण कारगर बन सके।

संगठनों में कार्मिकों को प्रदान किया जाने वाला प्रशिक्षण सार्थक, सामरिक एवं उपयोगी हो इस हेतु उनकी विशिष्टताओं को ध्यान में रखना जरूरी है। ऐसी कुछ विशिष्टताएँ निम्नलिखित पहलुओं से जुड़ी हुई हैं -

**उम्र एवं परिपक्वता का ख्याल :** वयस्क प्रशिक्षार्थी स्वाभाविक रूप से चाहेंगे कि उनके साथ वयस्कों जैसा बरताव किया जाए। संगठन में प्रवेश से पूर्व वे उच्च शैक्षणिक योग्यताएँ हासिल कर चुके होते हैं और विद्यार्थी के रूप में उन्होंने लंबा समय गुजारा होता है। कुछ ने अपना कैरियर शुरू किया होता है तो कुछ थोड़े, मध्यम अथवा दीर्घ काल का अनुभव प्राप्त कर चुके होते हैं। कार्य अनुभव विविधतापूर्ण भी हो सकता है। उनके पास

कार्य संबंधी जिम्मेदारियाँ होती हैं। इनके साथ उनके पास संगठन द्वारा प्रदत्त अधिकार भी होते हैं। प्रशिक्षण कार्यक्रम में सहभागी के रूप में भले ही उनकी हैसियत प्रशिक्षार्थी की हो, उन्हें एक सामान्य विद्यार्थी की तरह समझ कर बर्ताव करना उनके आत्म सम्मान को चोट पहुंचा सकता है। प्रशिक्षार्थियों को यदि यह महसूस कराया जाए कि प्रशिक्षक वर्ग तथा पूरा प्रशिक्षण तंत्र उनके अनुभव एवं परिपक्वता का सम्मान करता है तो उनका आत्मविश्वास ऊंचा होगा और वे प्रशिक्षण में ज्यादा मनोयोग से भाग लेंगे। यदि उन्हें हीन अथवा दुय्यम दर्जे का मानकर प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है तो उनके मन में प्रशिक्षक द्वारा कही गई बातों के लिए प्रतिरोध ज्यादा होगा और प्रशिक्षण कार्यक्रम के सुगम संचालन में भी रुकावट आ सकती है।

प्रशिक्षण के दौरान प्रशिक्षार्थी जितना सहज महसूस करेंगे, उतना ही खुल कर भाग लेंगे। वे सहजता के साथ पेश आएँ इसके लिए परस्पर विश्वास, समझदारी एवं ख्याल रखने का वातावरण निर्मित करना होगा। प्रशिक्षार्थियों का परिचय प्राप्त करने, उनसे प्रश्न पूछने, उनके प्रश्नों का उत्तर देते समय सम्मान का दृष्टिकोण होना चाहिए। प्रशिक्षार्थी यदि प्रशिक्षक की किसी बात से असहमति जाहिर करते हैं या कोई भिन्न दृष्टिकोण प्रस्तुत करते हैं तो भी प्रशिक्षक को अपना वर्चस्व दिखाने की कोशिश नहीं करनी चाहिए न ही वाद विवाद में उलझना चाहिए। प्रशिक्षक अपना पक्ष या दृष्टिकोण रख सकता है। इन्हें स्वीकार कर लिया जाए तो ठीक है अन्यथा बेहतर होगा कि असहमति के लिए सहमत होकर आगे बढ़ा जाए।

**बदलाव हेतु प्रतिरोध :** कम उम्र के लोगों की आदतें अभी बन रही होती हैं। उनका दृष्टिकोण खुला होता है। अतः वे चीजों को आसानी से स्वीकार कर लेते हैं तथा अपनी आदतों, तरीकों आदि को बदलने हेतु तत्पर होते हैं। इसकी तुलना में वयस्कों को परिवर्तन अथवा बदलाव हेतु तैयार करना मुश्किल होता है। उनकी निश्चित आदतें होती हैं और बंधे बंधाए तरीके होते हैं। ज्यादातर मामलों में उनका विश्वास होता है कि वे जो कुछ कर रहे हैं ठीक कर रहे हैं। उन्होंने अपना एक 'कंफर्ट जोन' बना लिया होता है जिससे बाहर आने की उनकी कोई इच्छा नहीं होती। पूर्व अनुभवों एवं प्रेक्षणों के चलते उनके मन में

बहुत सी धारणाएं होती हैं एवं पूर्वाग्रह भी हो सकते हैं। इन सबसे प्रशिक्षण के रास्ते में चुनौतियाँ खड़ी हो सकती हैं। जिन प्रथाओं व तरीकों को प्रशिक्षार्थी पहले से अपनाते आए हैं और जिन्हें उन्होंने सुगम पाया है उससे भिन्न रास्ता वे क्यों अख्तयार करें, इस तरह के सवाल उनके मन में आना स्वाभाविक है। विशेषकर प्रशिक्षण जब नयी या उन्नत तकनीकों को लेकर हो तो ऐसा प्रतिरोध ज्यादा देखने को मिल सकता है।

उपर्युक्त के मद्देनजर प्रशिक्षक को धैर्य एवं सावधानी से काम लेने की जरूरत होगी। प्रशिक्षार्थी में बदलाव लाने की कोशिश की बजाय प्रशिक्षक का ज़ोर ऐसा वातावरण तैयार करने पर होना चाहिए जिसमें प्रशिक्षार्थी बदलाव की आवश्यकता एवं महत्त्व को समझे एवं स्वयं में बदलाव लाने अथवा नवीन/उन्नत प्रौद्योगिकी को अपनाने, जैसी आवश्यकता हो, के लिए तत्पर हो। प्रशिक्षार्थी को बार बार यह नहीं लगना चाहिए कि उन्हें कुछ नया सिखाने की कोशिश की जा रही है या उन पर कोई नया दृष्टिकोण थोपा जा रहा है। मेरे लिए इसमें क्या है? इस सवाल का अनुकूल जवाब उन्हें मिल जाए तो वे प्रशिक्षण को सकारात्मक भाव से ग्रहण करते हुए बदलाव के लिए तैयार होंगे।

**लंबे समय तक बैठने में परेशानी :** प्रशिक्षण कार्यक्रम विभिन्न अवधियों के लिए आयोजित किए जाते हैं। प्रतिदिन का कार्यक्रम सत्रों में बंटा होता है। प्रत्येक सत्र की अवधि औसतन एक से डेढ़ घंटा हुआ करती है। इस पूरी अवधि के दौरान सजग रह कर प्रशिक्षण को ग्रहण कर पाना बच्चों के लिए आसान हो सकता है पर वयस्कों के मामले में स्थिति भिन्न होती है। प्रशिक्षकों का अनुभव बताता है कि सत्र की शुरुआत में तो प्रतिभागियों की एकाग्रता दिखती है पर आगे चल कर वे उदासीन दिखने लगते हैं। एकाग्रता मानसिक एवं शारीरिक सक्रियता से निर्धारित होती है। बच्चों की तुलना में वयस्क जल्दी थक जाते हैं। स्वस्थ एवं सक्रिय वयस्क व्यक्ति के लिए भी सत्र में लगातार ध्यानमग्न बने रहना मुश्किल होता है। यदि प्रशिक्षण का भौतिक वातावरण सही न हो तो ध्यान विचलित होने के अवसर और भी बढ़ जाते हैं। इस भौतिक वातावरण में प्रकाश, ध्वनि व्यवस्था, बैठने की सुविधा, प्रशिक्षक व प्रशिक्षार्थियों के बीच दूरी जैसी चीजें शामिल हैं।

प्रशिक्षण प्रदान करने का तरीका यदि रुचिकर न हो तो प्रतिभागियों का मन नहीं लगता और उनका ध्यान दूसरी ओर चला जाता है। प्रशिक्षण में यदि प्रशिक्षक की ओर से केवल एकतरफा संवाद बना रहता है तो प्रशिक्षार्थियों की भागीदारी वैसे भी सीमित रहेगी क्योंकि उनका ध्यान भटकता रहेगा।

यहाँ प्रशिक्षक की ज़िम्मेदारी बढ़ जाती है। उसके लिए सबसे अधिक जरूरी यह है कि प्रशिक्षण को एकतरफा संवाद न बने रहने दिया जाए और प्रशिक्षण सत्र में प्रशिक्षार्थियों की सक्रिय भागीदारी सुनिश्चित की जाए। रोल प्ले, केस स्टडी, समूह चर्चा आदि कुछ ऐसी पद्धतियाँ हैं जिनका उपयोग कर प्रशिक्षण को रुचिकर एवं विविधतापूर्ण बनाया जा सकता है। इससे सत्र लंबा भी हो तो प्रशिक्षार्थी ऊबेंगे नहीं और उनकी सीख भी मजबूत होगी। प्रशिक्षण के बीच में कुछ रोचक, संक्षिप्त कार्यक्रम रखे जा सकते हैं। यदि वयस्क प्रशिक्षार्थियों को लंबे समय तक प्रशिक्षण देना है तो इस हिसाब से रणनीति बनानी जरूरी है।

**ध्यान विकर्षण :** वयस्कों के पास अनेक जिम्मेदारियाँ होती हैं और स्वाभाविक रूप से इन जिम्मेदारियों से जुड़ी चिंताएँ भी होती हैं। अतः इस बात की पूरी संभावना होती है कि शारीरिक रूप से तो वे प्रशिक्षण में मौजूद रहें पर उनका मन कहीं और हो। ऐसे हालात में प्रशिक्षण का पूरा लाभ उन तक नहीं पहुँच सकेगा। एक और स्थिति हो सकती है जब प्रशिक्षार्थी में अभिप्रेरणा (मोटिवेशन) की कमी हो और वह स्वयं अपने ध्यान को इधर उधर भटकने के लिए छोड़ दे। यहाँ प्रशिक्षक के लिए पशोपेश की स्थिति होती है। वयस्क प्रशिक्षार्थियों के प्रति वह अधिक कठोर नहीं हो सकता। उसे बहुत संभल कर प्रशिक्षार्थियों को अपना पूरा ध्यान प्रशिक्षण में लगाने को प्रेरित करना होता है।

प्रशिक्षक को इस वास्तविकता को ध्यान में रखना चाहिए कि एकरूपता के पैमाने पर लक्ष्य समूह में भले ही एक समान सदस्यों को चुना गया हो पर निष्पादन के और क्षेत्रों की भांति प्रशिक्षण में भी सभी का योगदान एवं व्यवहार एक जैसा नहीं होगा, न ही उनकी ग्रहणशीलता एक जैसी होगी। किसी के सीखने की गति तेज होती है तो किसी की धीमी। कोई प्रशिक्षण की एक पद्धति को पसंद करता है तो कोई दूसरी पद्धति को।

प्रशिक्षण को सभी प्रतिभागी समान रूप से ग्रहण करेंगे, यह मान लेना सही नहीं है। इन चुनौतियों को प्रशिक्षक द्वारा समझा जाना जरूरी है। उसे चाहिए कि वह अधिकाधिक प्रतिभागियों को प्रशिक्षण का अधिकाधिक लाभ प्रदान करने पर अपना ध्यान केंद्रित करे। सभी प्रतिभागी आदर्श प्रशिक्षार्थी के रूप में प्रशिक्षण में पूरे मनोयोग से पेश आएँ, यह स्थिति वास्तविक कम, काल्पनिक ज्यादा प्रतीत होती है।

बेहतर होगा प्रशिक्षक शुरू में ही प्रशिक्षार्थियों को अवगत करा दे कि उसे प्रशिक्षार्थियों एवं उनकी प्रवृत्तियों में विविधताओं की समझ है तथा वह उनके स्तर पर महसूस की जाने वाली समस्याओं से परिचित है। साथ में प्रशिक्षक द्वारा यह भी बताया जाना चाहिए कि प्रशिक्षार्थियों से क्या उम्मीदें की जाती हैं। वास्तव में प्रशिक्षार्थी प्रशिक्षक एवं प्रशिक्षण से जो आशा रखते हैं वह भी सामने आना चाहिए। आशाएँ यदि निर्धारित कर ली जाती हैं तो इनके समक्ष वास्तविक उपलब्धि का मूल्यांकन करना आसान हो जाता है। साथ ही, दोनों पक्ष एक दूसरे की अपेक्षाओं पर खरा उतरने का प्रयास करते हैं। इससे बेहतर परिणाम मिलने की आशा बढ़ जाती है।

**समीक्षात्मक दृष्टिकोण :** जैसा पहले कहा गया है वयस्कता में प्रवेश करने तक व्यक्ति के पास विविध क्षेत्रों के काफी अनुभव एकत्र हो चुके होते हैं और जब भी उन्हें कोई नवीन जानकारी दी जाती है तो प्रायः उसे वे इन अनुभवों से जोड़ कर देखते हैं या उनके आधार पर इस नयी जानकारी को परखते हैं। बच्चों के मामले में ऐसा नहीं होता। उनके अनुभवों का क्षेत्र बहुत सीमित होता है। अधिकांश मामलों में वे चीजों को जस का तस स्वीकार कर लेते हैं। वयस्कों में समीक्षा एवं विवेचना करने की प्रवृत्ति अधिक होती है। एक प्रकार से यह अच्छा भी है। अनुभवों से सीखना, पहले की गयी गलतियों को न दुहराना वयस्कता एवं परिपक्वता की पहचान मानी जाती है।

इस प्रवृत्ति को केंद्र में रखते हुए प्रशिक्षक अपने संदेश की प्रभावशीलता बढ़ा सकते हैं। वयस्क प्रशिक्षार्थी जिन धारणाओं को साथ लेकर चल रहे हैं वे कितनी वैज्ञानिक एवं व्यावहारिक हैं, इस पर गहराई से विचार करने हेतु उन्हें अवसर देकर उनके

समीक्षात्मक दृष्टिकोण का उचित उपयोग किया जा सकता है। फिर क्रमशः प्रशिक्षक उन्हें आश्चस्त करने की कोशिश कर सकता है कि वे नवीन दृष्टिकोण, प्रौद्योगिकी आदि जिनका वर्णन प्रशिक्षण कार्यक्रम में किया जा रहा है, की उपादेयता के विषय में गंभीरता से सोचें और उनके मन में इन्हें लेकर कोई शंका हो तो उनका निवारण कर लें।

वयस्क प्रशिक्षार्थियों को यह लगना चाहिए कि उन्हें अपने विवेक का प्रयोग करने एवं सुविचारित निर्णय लेने का अवसर दिया जा रहा है। साथ ही, उन्हें अपनी सीमित सोच से बाहर आकर व्यापक दृष्टिकोण अपनाने का संदेश जाना चाहिए। प्रशिक्षक यदि प्रशिक्षार्थी को खुद अपनी सोच को परखने व इसे चुनौती देने हेतु तैयार कर सके तो यह उसकी महत्त्वपूर्ण उपलब्धि होगी और प्रशिक्षण का उद्देश्य पूरा होना इससे आसान हो जाएगा।

वयस्कों को प्रशिक्षण प्रदान करने वाले प्रशिक्षक भी वयस्क ही होते हैं। अतः जो चुनौतियाँ प्रशिक्षार्थियों के स्तर पर हैं उनमें से कुछ या सभी प्रशिक्षकों के स्तर पर भी हो सकती हैं। प्रशिक्षक को यह समझने व आकलन करने का प्रयास करना चाहिए कि उसका अपना दृष्टिकोण प्रशिक्षण की राह में बाधाएँ तो नहीं खड़ी कर रहा है। हठधर्मिता, अपने को प्रशिक्षार्थियों की तुलना में श्रेष्ठ साबित करने की कोशिश, नए विचारों पर ध्यान न देकर उन्हें पूरी तरह खारिज कर देने जैसी प्रवृत्तियों को प्रत्येक प्रशिक्षक को खुद से दूर रखने की कोशिश करनी चाहिए।

बैंकिंग उद्योग में विभिन्न स्तरों के कार्मिकों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते रहते हैं। बिलकुल नए कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण और वरिष्ठ, अनुभवी कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण दोनों में हमें लक्ष्य समूह की विशिष्टता का ध्यान रखना होगा। जहां प्रशिक्षण बैच में मिश्रित प्रतिभागी हों वहाँ भी सावधानी बरतनी होगी। प्रशिक्षण कुशलता इस क्षेत्र में अनुभव से निखरती है। वयस्कों को प्रशिक्षित करना इस अनुभव को और भी समृद्ध बनाता है।

○○○

## धोखाधड़ी के मामलों में तृतीय पक्षकारों की भूमिका-कारण व निवारण

मई 2014 में नई दिल्ली में कॉरपोरेट धोखाधड़ी पर आयोजित एसोचेम के शिखर सम्मेलन में सीबीआई डाइरेक्टर ने कॉरपोरेट धोखाधड़ी में वृद्धि पर गंभीर चिंता जताते हुए सांविधिक लेखा परीक्षकों सहित विनियामक निरीक्षण तंत्र की सामूहिक विफलता को दोषी ठहराया है। उन्होंने कहा कि वाणिज्यिक बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों ने 31 मार्च 2013 तक धोखाधड़ी के कुल 1.69 लाख मामलों में ₹29,910 करोड़ की राशि शामिल होने की सूचना दी है।<sup>1</sup> धोखाधड़ी के इन बढ़ते हुए मामलों में प्रमोटर्स, शीर्ष प्रबंधन द्वारा धन का गबन तथा उधारदाताओं या निवेशकों को चूना लगाने से जुड़े मामलों के अतिरिक्त तृतीय पक्षकारों जिनमें कि सनदी लेखाकार, मूल्यांकनकर्ता तथा अधिवक्ता आदि शामिल हैं, द्वारा बोगस प्रमाणपत्र जारी करना भी शामिल हैं जिनपर विश्वास कर बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों द्वारा एक बड़ी राशि ऋण के रूप में उधार दी गई है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग क्षेत्र में घटित धोखाधड़ी के आंकड़ों पर यदि हम नज़र डालें तो पता चलता है कि धोखाधड़ी के मामलों की संख्या में यद्यपि उत्तरोत्तर कमी आई है परंतु वहीं धोखाधड़ी की राशि में लगातार वृद्धि हुई है:



परवेज़ अख्तर

उप महाप्रबंधक (विधि)

भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक, अहमदाबाद

वर्ष	धोखाधड़ी के कुल मामले	राशि (करोड़)
2009-2010	24791	2037.81
2010-2011	19827	3832.08
2011-2012	14735	4491.54
2012-2013	13293	8646.00
2014 -2015 <sup>2</sup>	2100	11022.00

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग क्षेत्र में घटित इन धोखाधड़ी के मामलों का विश्लेषण कर यह पाया कि सबसे अधिक मामले खुदरा ऋण जिनमें कि आवास ऋण, गोदाम रसीदों के एवज में वित्तपोषण, कृषि डीलरों से खेती योग्य साज सामान की खरीद के लिए ऋण, वाहन ऋण तथा क्रेडिट कार्ड आदि शामिल हैं, की धोखाधड़ी से संबंधित हैं तथा इन मामलों में उत्तरोत्तर वृद्धि हुई है। इन धोखाधड़ी के मामलों में से अधिकांश में एक आम विशेषता तृतीय पक्षकारों जैसे कि बिल्डर, गोदाम मालिक, व्यापारी, ट्रेवल एजेंटों की भूमिका का संदिग्ध होना था जिन्होंने चार्टर्ड एकाउंटेंट, मूल्यांकनकर्ता, आर्किटेक्ट्स, अधिवक्ता जैसे पेशेवरों के साथ सांठगांठ कर तथा उनसे झूठी सलाह/प्रमाणपत्र आदि लेकर धोखाधड़ी के मामलों को अंजाम दिया।

धोखाधड़ी के मामलों में तृतीय पक्षकारों की भूमिका को लेकर भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने 16 मार्च 2009 के परिपत्र के माध्यम से सभी बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों को यह निर्देश दिया कि वे धोखाधड़ी के मामलों में शामिल तृतीय पक्षकारों, पेशेवरों आदि का सम्पूर्ण विवरण तथा धोखाधड़ी में उनकी भूमिका को

<sup>1</sup> देखें - <http://indiatoday.intoday.in/story/corporate-fraud>

<sup>2</sup> देखें - बिजनेस स्टैण्डर्ड रिपोर्ट - 22 मार्च 2015 (प्रथम 9 मास के)

भारतीय बैंक संघ को सूचित करें। भारतीय रिजर्व बैंक ने यह भी कहा कि भारतीय बैंक संघ को विवरण भेजने से पूर्व बैंक तथा वित्तीय संस्था यह सुनिश्चित कर ले कि उन तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों आदि को सुनवाई का तथा उन्हें अपना पक्ष रखने का पूरा मौका दिया गया है। इस रिपोर्टिंग के आधार पर भारतीय बैंक संघ तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों आदि की एक सावधानी सूची तैयार करेगा तथा उसे बैंकों तथा वित्तीय संस्थानों के बीच परिचालित करेगा ताकि वे इसका उपयोग तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की सेवाएँ लेने से पूर्व कर सकें।

चूँकि ऐसे मामलों के लिए उपर्युक्त परिपत्र में तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों आदि के लिए कोई निश्चित प्रक्रिया निर्धारित नहीं की गई थी अतः भारतीय बैंक संघ ने अपने 27 अगस्त 2009 के परिपत्र के माध्यम से विस्तृत दिशा-निर्देशों को जारी किया तथा बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को निम्न प्रक्रियाओं का पालन करने का निर्देश दिया :

- (i) तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की पहचान तथा उनके डेटाबेस का रखरखाव,
- (ii) धोखाधड़ी के मामलों में तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की भूमिका का एक सशक्त फोरम के माध्यम से मूल्यांकन,
- (iii) तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की संलिप्तता का पाया जाना तथा भारतीय बैंक संघ को उनके बारे में सूचित करना,
- (iv) भारतीय बैंक संघ द्वारा संलिप्त पाए गए तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की सावधानी सूची जारी करना,
- (v) तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की सावधानी सूची का आंतरिक सूची से मिलान करना,
- (vi) तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों के विरुद्ध उपयुक्त फोरम में कार्रवाई करना।

भारतीय बैंक संघ ने अपने दिशा-निर्देशों में तृतीय पक्षकारों तथा पेशेवरों की भूमिका का मूल्यांकन करने के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाओं का पालन करने को कहा :

- (i) बैंकों और वित्तीय संस्थाओं की अन्वेषण टीम को स्क्रीम/उत्पादवार मानक जांच प्रक्रियाएं बनानी चाहिए ताकि

अन्वेषण करते समय कोई बिन्दु छूट न जाए। इन बिन्दुओं में यह भी शामिल करना चाहिए कि क्या तृतीय पक्षकार की राय क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया का हिस्सा थी और क्या उसकी राय वास्तविक थी या किसी बदनीयत से ग्रसित थी। यह भी देखना चाहिए कि क्या तृतीय पक्षकार ने अपनी राय देने में कोई घोर लापरवाही की थी।

- (ii) यदि अन्वेषण में यह तथ्य साबित होता है कि तृतीय पक्षकार धोखाधड़ी में शामिल था तो अन्वेषण रिपोर्ट में इस बात का उल्लेख होना चाहिए कि तृतीय पक्षकार की धोखाधड़ी में संलिप्तता किस सीमा तक है और उसका कृत्य घोर लापरवाही की श्रेणी में आता है या वह किसी बदनीयत से किया गया कृत्य है।
- (iii) अन्वेषण टीम द्वारा प्रस्तुत की गई रिपोर्ट का मूल्यांकन सशक्त फोरम जिसमें कि बैंक के उच्चाधिकारी व मुख्य सतर्कता अधिकारी शामिल होंगे, द्वारा किया जाएगा। निर्णय लेने में सशक्त फोरम स्वतंत्र तथा नैसर्गिक न्याय के सिद्धांत का पालन करेगा।
- (vi) यदि सशक्त फोरम को ऐसा प्रतीत होता है कि तृतीय पक्षकार ने बदनीयत से अपनी राय दी थी तो सशक्त फोरम संबंधित व्यवसाय ग्रुप या परिचालन विभाग को उस तृतीय पक्षकार से उसकी उस राय के बारे में स्पष्टीकरण माँगेगा और तृतीय पक्षकार से पत्र की प्राप्ति से 15 दिन के भीतर अपना पक्ष रखने को कहेगा। यदि तृतीय पक्षकार अपना पक्ष नहीं रखता है या तृतीय पक्षकार के स्पष्टीकरण में कोई तथ्य नहीं होता है तो सशक्त फोरम इस संबंध में अपना निर्णय लेकर तृतीय पक्षकार का नाम भारतीय बैंक संघ की सावधानी सूची में शामिल करने की संस्तुति करेगा और उसका नाम विहित प्ररूप में भारतीय बैंक संघ को प्रेषित कर दिया जाएगा। परंतु यदि सशक्त फोरम को ऐसा प्रतीत होता है कि तृतीय पक्षकार का स्पष्टीकरण तार्किक तथा स्वीकार योग्य है तो वह व्यवसाय ग्रुप/परिचालन विभाग को इस संबंध में सूचित करेगा।
- (v) तृतीय पक्षकार का नाम भारतीय बैंक संघ को प्रेषित करने

के अतिरिक्त बैंक उस तृतीय पक्षकार की नियामक संस्था जैसे कि बार काउंसिल ऑफ इंडिया, इंस्टिट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स ऑफ इंडिया में लिखित शिकायत कर सकता है तथा तृतीय पक्षकार के विरुद्ध आपराधिक परिवाद/प्रथम सूचना रिपोर्ट भी दाखिल कर सकता है।

(vi) यदि तृतीय पक्षकार या उसकी नियामक संस्था उस कार्रवाई (तृतीय पक्षकार का नाम भारतीय बैंक संघ की सावधानी सूची में शामिल करने) के विरुद्ध कोई विधिक कार्रवाई करता है तो संबंधित बैंक तथा भारतीय बैंक संघ सामूहिक रूप से उस कार्रवाई का बचाव करेंगे। इसके अतिरिक्त यदि बैंक को किसी कोर्ट या प्राधिकरण से कोई ऐसा आदेश प्राप्त होता है जिसमें कि तृतीय पक्षकार का नाम उस सावधानी सूची से निकालने का आदेश दिया गया है तो बैंक उस आदेश के विरुद्ध या तो अपील में जा सकता है या फिर उस आदेश को स्वीकार करते हुए उस तृतीय पक्षकार का नाम सावधानी सूची से निकालने का निर्णय लेते हुए भारतीय बैंक संघ को इस संबंध में सूचित करेगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक तथा भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी इन दिशा-निर्देशों को सभी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं ने अपने यहाँ लागू कर दिया है। फलस्वरूप भारतीय बैंक संघ ने कई अपराधी/बेईमान तृतीय पक्षकारों के नामों को सावधानी सूची में शामिल कर लिया है। लेकिन अभी भी बैंकिंग प्रणाली में ऐसी प्रक्रियाएँ हैं जिनको मजबूत किया जाना अभी बाकी है ताकि कोई बेईमान उधारकर्ता इन तृतीय पक्षकारों से साँठ-गाँठ कर बैंकों में धोखाधड़ी को अंजाम न दे सके।<sup>3</sup> इस संबंध में कुछ प्रमुख सुझाव निम्न प्रकार हैं :

1. जब भी कोई उधारकर्ता बैंक में किसी तृतीय पक्षकार द्वारा जारी या प्रमाणित दस्तावेज़ प्रस्तुत करता है, ऐसे में यह आवश्यक है कि संबंधित अधिकारी उस दस्तावेज़ का तृतीय पक्षकार से पुष्टीकरण करवा ले कि वह दस्तावेज़ उसी ने जारी या प्रमाणित किया है।
2. साथ ही साथ, तृतीय पक्षकार को इस संदर्भ का पत्र कि

यदि उसका प्रमाणीकरण त्रुटिपूर्ण या गलत पाया जाता है तो बैंक द्वारा उसके विरुद्ध आपराधिक कार्रवाई किए जाने के अतिरिक्त उसका नाम भारतीय बैंक संघ की सावधानी सूची में शामिल करने के लिए प्रेषित कर दिया जाएगा।

3. धोखाधड़ी के कई मामलों में ऐसा पाया गया है कि सनदी लेखाकार के जो प्रमाणपत्र उधारकर्ता द्वारा बैंक को प्रेषित किए गए थे वे सब झूठे व गलत थे। यहाँ तक कि उधारकर्ता ने सनदी लेखाकार के झूठे हस्ताक्षर बनाकर बैंकों से ऋण लिया था। ऐसे में यह आवश्यक है कि उस सनदी लेखाकार के विवरण, सदस्यता आदि का प्रमाणीकरण संबंधित वेबसाइट (Institute of the Chartered Accountants of India) से कर लिया जाए। इसके अतिरिक्त उस सनदी लेखाकार से दूरभाष के माध्यम से भी उन प्रमाणपत्रों के बारे में जानकारी प्राप्त कर ली जाए।
4. जहाँ तक संभव हो तृतीय पक्षकारों की सेवाएँ बैंक स्वयं ले तथा उसके द्वारा जारी प्रमाणपत्र सीधे ही प्राप्त करे।
5. तृतीय पक्षकार यदि अपूर्ण या अस्पष्ट रिपोर्ट प्रेषित करता है तो उस पर तब तक विचार न किया जाए जब तक कि तृतीय पक्षकार बैंक की संतुष्टि के अनुसार रिपोर्ट प्रेषित नहीं करता।
6. आस्तियों की मूल्यांकन रिपोर्ट के संबंध में मूल्यांकनकर्ता को यह स्पष्ट निर्देश हो कि वह आस्तियों का मूल्यांकन तीन आधार यानि बाजार मूल्य, वसूली योग्य मूल्य तथा निकृष्ट मूल्य पर करे। यह भी सुनिश्चित होना चाहिए कि मूल्यांकनकर्ता ने वास्तव में आस्तियों को देखा है व तत्पश्चात उनका मूल्यांकन किया है।

साथ ही, एक ऐसा तंत्र विकसित किया जाना चाहिए (तृतीय पक्षकारों की एकल खिड़की) जहाँ बैंकों को वे सारी सुविधाएँ उपलब्ध हों ताकि बैंक उस तंत्र द्वारा जारी रिपोर्ट पर विश्वास कर ऋण संबंधी निर्णय ले सके। यद्यपि इन सब कवायदों से बैंकिंग क्षेत्र में धोखाधड़ी के मामले बंद नहीं होंगे फिर भी काफी हद तक इन पर काबू पाया जा सकता है तथा हजारों करोड़ जनधन की हानि को बचाया जा सकता है।

<sup>3</sup> देखे - विजाई वाणी अक्टूबर 2011

## बैंकिंग लोकपाल योजना : एक समीक्षा

**बैंकिंग** लोकपाल योजना (Banking Ombudsman Scheme) भारतीय बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों एवं समस्याओं को सुलझाने के लिए आरम्भ की गयी एक योजना है। इसके अंतर्गत एक 'बैंकिंग लोकपाल' की नियुक्ति की जाती है जो एक अर्ध-न्यायिक प्राधिकारी है। वैसे तो बैंकिंग लोकपाल योजना 14 जून 1995 को लागू की गई थी, लेकिन 2002 एवं 2006, 2007 और 2009 में इस योजना का दायरा बढ़ाते हुए संशोधन किए गए, ताकि बैंकों द्वारा स्वच्छ, पारदर्शी, भेदभाव रहित और जिम्मेदारी पूर्वक बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा सकें। यह एक स्वशासी स्वतंत्र संस्था है जो बैंकों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं की निगरानी रखती है। ग्राहक किसी भी बैंक के अधिकारी व कर्मचारी की शिकायत व समय से सेवाएं न मिलने पर बैंकिंग लोकपाल को शिकायत डाक, ईमेल, ऑनलाइन दर्ज करा सकता है। निःशुल्क की जाने वाली इस शिकायत का निस्तारण तीस दिन के अंदर किया जाता है। ग्राहकों की सुविधा व बैंकों में पारदर्शिता लाने के लिए यह योजना संचालित है।

बैंक ग्राहकों द्वारा बैंकिंग सेवाओं में पाई गई कमियों के संबंध में अपनी शिकायतों के समाधान हेतु उन्हें द्रुतगति वाला और कम खर्च वाला मंच प्रदान करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मुख्यतया क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों पर भी लागू करके इसका विस्तार किया गया था।



सर्वज्ञ शेखर गुप्ता  
केनरा बैंक  
गुड़गाँव

अब ग्राहक नए क्षेत्रों में शिकायतें जैसे क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायतें, बैंकों के सेल्स एजेंटों द्वारा वचनबद्ध सेवाएं प्रदान न करने और बैंकों द्वारा वचनबद्धता को पूरा न करने, ग्राहकों को पूर्वसूचना दिए बिना सेवा प्रभार लगाने तथा छोटे मूल्यवर्ग के नोट व सिक्के स्वीकार न करने या छोटे मूल्यवर्ग के नोट स्वीकार करने हेतु कमीशन लेने के संबंध में शिकायतें कर सकेंगे।

वर्ष 2007 तक तो उपभोक्ता बैंकिंग लोकपाल द्वारा खारिज की गई शिकायतों की सुनवाई की अपील तक नहीं कर सकते थे। वे केवल उन्हीं मामलों में अपील कर सकते थे जिनमें बैंकिंग लोकपाल ने उनकी शिकायत के विरुद्ध फैसला दिया हो। वर्ष 2007 में पर्सनल लोन, क्रेडिट कार्ड और तीसरे पक्ष के उत्पादों को गलत तरीके से बेचे जाने की घटनाओं में बढ़ोतरी के बाद इसमें बदलाव आया। वहीं वर्ष 2009 तक बैंकिंग लोकपाल इंटरनेट बैंकिंग से जुड़े मामलों की सुनवाई नहीं कर सकता था।

वर्ष 2009 में ही यह सुधार शामिल किया गया कि बैंकिंग लोकपाल क्रेडिट कार्ड से जुड़े मामलों में एक लाख रुपये तक का हर्जाना चुकाने का आदेश दे सकता है। उसी साल रिकवरी एजेंटों को बैंकिंग लोकपाल के दायरे में लाया गया। महत्वपूर्ण बात यह है कि अब आरबीआई ने इलेक्ट्रॉनिक धोखाधड़ी और तीसरे पक्ष की योजनाओं को भी उसके दायरे में ला दिया है।

जब बैंकिंग लोकपाल योजना 1995 में शुरू की गई थी तब शिकायतों के कुल 11 प्रकार के आधार थे, वहीं आज बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत बैंक सेवाओं के संबंध में 27 प्रकार के आधारों का प्रावधान है। रिज़र्व बैंक निःशुल्क आधार पर बैंकिंग लोकपाल योजना को परिचालित करता है जिससे कि यह सभी की पहुंच में हो सके। इसकी प्रभावक्षमता और उपयोगिता में वृद्धि करने के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का निधीयन और स्टाफ की पूर्ति आज पूरी तरह से रिज़र्व बैंक द्वारा की जाती है।

हाल ही में प्रकाशित भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना की वर्ष 2013-14 की वार्षिक रिपोर्ट के अनुसार पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2013-14 में लोकपाल कार्यालयों को प्राप्त शिकायतों की संख्या में 8.55 प्रतिशत की बढ़ोतरी हुई है। लोगों ने इलेक्ट्रॉनिक साधनों की तुलना में भौतिक जरियों को प्राथमिकता दी है, जो कि इस बात से स्पष्ट होता है कि 67 प्रतिशत की शिकायतें पत्रों/पोस्ट कार्डों/फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुई हैं, जबकि ईमेल और ऑनलाइन माध्यम से क्रमशः 20 प्रतिशत और 13 प्रतिशत शिकायतें ही प्राप्त हुईं। वर्ष 2013-14 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में से लगभग 71 प्रतिशत शिकायतें महानगरीय और शहरी इलाकों से प्राप्त हुई हैं तथा अर्ध-शहरी और ग्रामीण इलाकों से क्रमशः 16 प्रतिशत और 13 प्रतिशत शिकायतें प्राप्त हुईं। इस वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों में से 96 प्रतिशत शिकायतों का निपटान किया गया है।

### 2013-14 की रिपोर्ट के प्रमुख अंश

- वर्ष 2013-2014 के दौरान 76,573 शिकायतें प्राप्त हुईं, जो पिछले वर्ष के दौरान प्राप्त 70,541 शिकायतों की तुलना में 8.55 प्रतिशत अधिक हैं।
- बैंकिंग लोकपाल ने कुल प्राप्त शिकायतों में से 96 प्रतिशत का निपटान किया।
- अन्य शिकायतों के अंतर्गत निर्धारित कार्य-समय का पालन नहीं करने, करों का भुगतान स्वीकार नहीं करने, या स्वीकार करने में देरी करने, सरकारी प्रतिभूतियां जारी नहीं करने/जारी करने में देरी करने या सेवा प्रदान न करने, उनका मोचन नहीं करने, खातों को बंद नहीं करने या बंद करने में देरी करने से संबंधित शिकायतें शामिल हैं।
- अपील प्राधिकारी ने इस वर्ष के दौरान इस योजना के अंतर्गत 107 अपीलों पर कार्रवाई की है।
- आम जनता के बीच इस योजना की जानकारी प्रदान करने के लिए बैंकिंग लोकपाल ने इस वर्ष के दौरान कई जागरूकता अभियान चलाए।
- बैंकिंग लोकपालों द्वारा निपटाई गई शिकायतों से प्राप्त प्रतिसूचना के आधार पर रिज़र्व बैंक ने इस वर्ष अनेक ग्राहक-केंद्रित नीतिगत निर्णय लिए।

रिपोर्ट के अनुसार कुल प्राप्त शिकायतों में से 32 प्रतिशत शिकायतें भारतीय स्टेट बैंक और उसके सहयोगी बैंकों के खिलाफ थीं तथा 32 प्रतिशत शिकायतें राष्ट्रीयकृत बैंकों से संबंधित थीं, 22 प्रतिशत शिकायतें निजी क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध थीं और 6.5 प्रतिशत की शिकायतें विदेशी बैंकों के खिलाफ थीं। यह निम्नलिखित सारिणी से स्पष्ट है-

बैंक के हिसाब से शिकायतों का वर्गीकरण			
बैंक	शिकायतों की कुल संख्या		
	2011-12	2012-13	2013-14
राष्ट्रीयकृत बैंक	22326 (31%)	21609 (31%)	24391 (32%)
भा. स्टेट बैंक	25848 (35%)	23134 (33%)	24367 (32%)
निजी क्षेत्र के बैंक	15090 (21%)	15653 (22%)	17030 (22%)
विदेशी बैंक	5068 (7%)	4859 (7%)	5016 (6.5%)
ग्रामीण व सहकारी बैंक	1439 (2%)	1489 (2%)	1590 (2%)
अन्य	3118 (4%)	3797 (5%)	4179 (5.5%)
<b>कुल</b>	<b>72889</b>	<b>70541</b>	<b>76573</b>

प्रतिबद्धता पूरी करने में चूक, उचित व्यवहार संहिताओं का पालन नहीं करने, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) से संबंधित शिकायतों का हिस्सा सर्वाधिक था (कुल प्राप्त शिकायतों का 26.6 प्रतिशत) और उसके बाद कार्ड से संबंधित शिकायतों का बड़ा हिस्सा रहा (24.1 प्रतिशत)। यह आगे दी गई सारिणी से स्पष्ट है -

मदवार शिकायतें			
	कुल प्राप्त शिकायतें		
	2011-12	2012-13	2013-14
जमा खाते	8713 (12%)	3913 (6%)	4032 (5.3%)
रेमिटेंस	3928 (5%)	2664 (4%)	2659 (3.5%)
एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड	14492 (21%)	17867 (25%)	18474 (24.1%)
ऋण एवं अग्रिम	6016 (8%)	5996 (9%)	5655 (7.4%)
बिना सूचना के अधिभार लगाना	3806 (5%)	3817 (5%)	4547 (5.9%)
पेंशन भुगतान	5944 (8%)	5740 (8%)	6555 (8.5%)
आचार संहिता व नियमों के अनुपालन में विफलता	18365 (25%)	18130 (26%)	20368 (26.6%)
रिकवरी एजेंट से संबंधित	459 (1%)	351 (0.8%)	295 (0.4%)
नोट और सिक्के	165 (0.2%)	56 (0.2%)	63 (0.1%)
अन्य	7327 (10%)	8635 (12%)	9861 (12.9%)
उपर्युक्त से अतिरिक्त	3674 (5%)	3372 (5%)	4064 (5.3%)
<b>कुल</b>	<b>72889</b>	<b>70541</b>	<b>76573</b>

(कोष्ठक में पूरे वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत)

उक्त रिपोर्ट की समीक्षा से ज्ञात होता है कि आलोच्य वर्ष में शिकायतों में लगभग 9 प्रतिशत की वृद्धि हुई है। यह इस बात का परिचायक है कि ग्राहकों को बैंकों द्वारा दी गई सेवा के स्तर में कुछ हद तक गिरावट आयी है और उसमें और अधिक सुधार की आवश्यकता है। इन शिकायतों में 67 प्रतिशत शिकायतें पत्रों, पोस्ट कार्डों, फैक्स के माध्यम से प्राप्त हुई हैं, अर्थात् ये गरीब

एवं अपेक्षाकृत कम शिक्षित वर्ग की है। इसका तात्पर्य यह है कि ग्रामीण, अर्धशहरी शाखाओं के ग्राहकों को अपेक्षित सेवा नहीं प्राप्त हो पा रही हैं। कुल शिकायतों में 29 प्रतिशत ग्रामीण, अर्धशहरी शाखाओं के ग्राहकों की हैं।

समीक्षा से यह भी ज्ञात होता है कि एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड, बिना सूचना के अधिभार लगाने, पेंशन भुगतान, आचार संहिता व नियमों के अनुपालन में विफलता से संबंधित शिकायतों में वृद्धि हुई है। एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड की शिकायतें 2012-13 के 17867 के मुकाबले 2013-14 में बढ़कर 18474 हो गईं तो बिना सूचना के अधिभार लगाने संबंधी शिकायतें 3817 से बढ़कर 4547, पेंशन भुगतान संबंधी शिकायतें 5740 से बढ़कर 6555 व आचार संहिता व नियमों के अनुपालन में विफलता की शिकायतें 18130 से बढ़कर 20368 हो गईं। जमा खाते, रेमिटेंस एवं ऋण एवं अग्रिम से संबंधित शिकायतों में अपेक्षाकृत कमी हुई है।

#### निष्कर्ष

निष्कर्षतः यह कहा जा सकता है कि ग्रामीण, अर्ध शहरी शाखाओं के ग्राहकों को उच्चतर ग्राहक सेवा प्रदान किये जाने की आवश्यकता है। वित्तीय समावेशन के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार ने गरीबों, ग्रामीणों, मजदूरों, किसानों और वंचित वर्ग के लोगों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने हेतु अनेक योजनाएं प्रारम्भ की हैं। प्रधानमंत्री जन-धन योजना, प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना एवं प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना चल रही हैं। यदि हम इन्हें उत्तम ग्राहक सेवा देकर प्रोत्साहित नहीं करेंगे तो सामाजिक सुरक्षा और सबको बैंकों से जोड़ने की मूल भावना का ही अंत हो जाएगा। बिना सूचना के अधिभार लगाने की शिकायत काफी पुरानी है और दुर्भाग्य से अभी तक इसका समाधान नहीं हो पाया है। एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड की शिकायतें भी विगत 3 वर्षों से लगातार बढ़ रही हैं। यद्यपि बैंकों ने इस बारे में ग्राहकों को बहुत जागरूक किया है परंतु क्रेडिट कार्ड में बिलिंग ज्यादा होने, भुगतान को समाविष्ट नहीं किए जाने, एटीएम से कम मुद्रा या खराब मुद्रा निकलने जैसी समस्याओं से ग्राहक अभी भी जूझ रहे हैं। संतोषजनक बात यह है कि लोकपाल ने 96 प्रतिशत का निपटान किया और पीडित ग्राहकों को यह संदेश दिया कि हम आपके साथ हैं। परंतु यह संदेश उन बैंक कर्मियों के लिए भी प्रासंगिक है जिनसे और अधिक अच्छी ग्राहक सेवा की अपेक्षा की जाती है।

○○○

## बदलते बैंकिंग परिवेश में प्रशिक्षण का महत्त्व

पिछले दशक में विश्व के आर्थिक क्षितिज पर जो परिवर्तन हुए उसका असर भारतीय अर्थव्यवस्था पर पड़ना स्वाभाविक ही था। परिणामस्वरूप बैंकिंग स्वरूप में भी बदलाव आया। बदलते परिवेश में जहाँ एक ओर ग्राहकों की नई-नई अपेक्षाएं हैं, तकनीकी होड़ तथा आधुनिकताओं के क्रियान्वयन का उत्तरदायित्व है, वहीं दूसरी ओर बैंकों के समक्ष बाजार स्थापन, बाजार उन्मुखता, प्रतिस्पर्धा, नवीन व्यवसाय, नवोन्मेष उत्पाद, उत्पाद विपणन तथा व्यावसायिक जोखिम जैसी नई-नई चुनौतियाँ भी उभरकर सामने आ रही हैं। अतः बैंकों के सफल संचालन के लिए बैंकिंग प्रशिक्षण की आवश्यकता और भी बढ़ गई है।

### प्रशिक्षण का अर्थ

यह जानना आवश्यक है कि प्रशिक्षण क्या है? इसकी अवधारणा क्या है? प्रायः शिक्षण एवं प्रशिक्षण को एक ही समझ लिया जाता है। दोनों एक दूसरे के पूरक हैं फिर भी दोनों में भिन्नता है। शिक्षण एक सैद्धांतिक प्रक्रिया है, प्रशिक्षण रोजगार परक व्यावहारिक ज्ञानार्जन है। शिक्षण एक कला है और प्रशिक्षण एक कलात्मक विज्ञान है जिसमें प्रायोगिक शिक्षा दी जाती है।



विद्या भूषण मल्होत्रा  
पंजाब नेशनल बैंक, जयपुर

प्रसिद्ध वैज्ञानिक स्ट्रेटन ने प्रशिक्षण की परिभाषा इस प्रकार बताई है – “ज्ञान, दक्षता, तकनीक, रुझान तथा अनुभव का ऐसा विकास जो किसी भी व्यक्ति को इतना योग्य बना दे कि वह जिस संस्था में है, उसमें अधिक प्रभावशाली योगदान दे सके।”

अन्तरराष्ट्रीय मजदूर संगठन द्वारा प्रशिक्षण को इस प्रकार परिभाषित किया गया है – “किसी भी संस्था में ऐसे क्रियाकलाप को प्रशिक्षण कहते हैं जो रोजगारपरक व्यावहारिक ज्ञान, दक्षता तथा रुझान प्रदान करने के उद्देश्य से दिए गए।”

### प्रशिक्षण की आवश्यकता

प्रशिक्षण किसी भी कर्मचारी के कैरियर का महत्त्वपूर्ण अंग होता है। आज बैंकिंग का हर क्षेत्र उदारीकरण व सार्वभौमिकता से प्रभावित हो रहा है। इस स्थिति में प्रशिक्षण का महत्त्व और भी बढ़ जाता है। आज के इस प्रतिस्पर्धी वातावरण में क्षमतावान श्रमशक्ति के निर्माण एवं विकास हेतु कर्मचारियों का उचित चयन ही पर्याप्त नहीं है बल्कि प्रभावी प्रशिक्षण की भी आवश्यकता होती है। आज तकनीकी परिवर्तन, ग्राहकों की आवश्यकता में परिवर्तन, उत्पाद परिवर्तन तथा आर्थिक परिवर्तन के कारण कर्मचारियों में प्रशिक्षण द्वारा परिवर्तन आवश्यक हो गया है।

### प्रशिक्षण के प्रकार

प्रशिक्षण को चार रूपों में बाँटा जा सकता है –

- अनौपचारिक
- औपचारिक
- सामान्य
- विशिष्ट

अनौपचारिक प्रशिक्षण में कार्य को करते हुए ज्ञान में वृद्धि की जाती है, जबकि औपचारिक प्रशिक्षण में विषय की संकल्पना,

वर्गीकरण तथा पूर्वनिर्धारित योजना होती है। इसी क्रम में यदि देखा जाए तो सामान्य प्रशिक्षण में एक विषय और उससे जुड़ी जानकारी प्रदान की जाती है और वहीं विशिष्ट प्रशिक्षण में किसी कार्य विशेष से जुड़े हुए पहलुओं पर व्यापक योजना, विश्लेषण तथा सिद्धान्तों का अध्ययन किया जाता है।

### प्रशिक्षण का महत्त्व

आज के प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में बैंकिंग प्रशिक्षण का विशेष महत्त्व है। यह ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों की मौजूदा व्यावसायिक कार्यकुशलता बढ़ाकर उन्हें कुशल व बेहतर ढंग से अपना कार्य करने में सक्षम बनाती है। समय के साथ बैंकिंग प्रशिक्षण में भी बदलाव आया है।

वर्तमान स्थिति में बैंकिंग प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सामयिक विषयों पर प्रशिक्षण प्रदान करना आवश्यक हो गया है। बैंक कर्मचारियों को ऐसा प्रशिक्षण प्रदान करना चाहिए जिससे वे यह जान सकें कि बैंकिंग कार्यों में पारंगत होने की विधि क्या है तथा नियमों के भीतर किस सीमा तक जाकर ग्राहकों को बेहतर सेवाएं प्रदान की जा सकती हैं।

बैंकिंग प्रशिक्षण की वर्तमान स्थिति और भावी चुनौतियों को ध्यान में रखकर ही भारतीय रिज़र्व बैंक तथा राष्ट्रीय बैंक प्रबंध संस्थान (एन.आई.बी.एम.) द्वारा 'प्रशिक्षण ढाँचे का पुनर्निर्धारण' जैसे विषयों पर प्रायः जोर दिया जाता रहा है। बैंक के अर्थशास्त्री सम्मेलनों में भी बैंकिंग प्रशिक्षण कार्यक्रमों को प्रभावशाली बनाने पर जोर दिया जाता रहा है। अतः बैंकों को चाहिए कि पुराने घिसे-पिटे प्रशिक्षण कार्यक्रमों में बदलाव लाएं तथा नए प्रशिक्षण कार्यक्रम व्यापार की बदलती हुई आवश्यकताओं व नीतियों में सुधार को ध्यान में रखकर बनाए जाएं। बैंक के प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कार्य-निष्पादन में चूक की खोज, कर्मचारियों में लाभप्रदता के प्रति झुकाव, लागत नियंत्रण ऋण प्रबंधन में विशेष जानकारी, बैंकों के रुख में बदलाव, आधुनिक तकनीकी ज्ञान, बैंक सेवाओं का विपणन, जन सम्पर्क तथा भविष्य में आनेवाले विभिन्न प्रकार के जोखिमों तथा शाखाओं में प्रतिदिन आनेवाली समस्याओं के निराकरण पर जोर दिया जाना चाहिए।

### क्षमता निर्माण में प्रशिक्षण की भूमिका

भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री आर. गांधी ने मानव संसाधन प्रबंधन के तरीकों में सुधार लाने तथा प्रशिक्षण के तरीकों द्वारा क्षमता निर्माण के महत्त्व पर जोर दिया है। बैंकिंग क्षेत्र देश के आर्थिक विकास में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है अतः क्षमता निर्माण को ध्यान में रखकर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 'उन्नत वित्तीय अनुसंधान और अध्ययन केंद्र' (Centre for Advanced Financial Research & Learning) की स्थापना की गई है। क्षमता निर्माण की प्रक्रिया प्रशिक्षण में विशेष महत्त्व रखती है। इसमें बैंक स्तर पर मानव संसाधन विकास, संगठनात्मक विकास, संस्थागत और कानूनी ढाँचे के विकास आदि भी शामिल हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री आर. गांधी ने कहा है कि क्षमता निर्माण बैंक के शीर्ष प्रबंधन स्तर पर भी आवश्यक है। अतः यह स्पष्ट है कि क्षमता निर्माण में प्रशिक्षण की विशेष भूमिका है।

### व्यावसायिक विकास में प्रशिक्षण का महत्त्व

व्यावसायिक विकास में प्रशिक्षण का विशेष महत्त्व है। प्रशिक्षण द्वारा कर्मचारियों के कौशल का पूर्ण रूप से विकास करके प्रयत्नों का अनुकूलतम उपयोग किया जाता है जिससे व्यावसायिक विकास को नई दिशा मिलती है। प्रशिक्षण संगठन के सभी स्तरों पर वांछनीय कौशल, ज्ञान व अभिरुचियों के विकास हेतु कर्मचारियों को अवसर प्रदान कर संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने तथा व्यावसायिक विकास में सहायता प्रदान करता है।

प्रशिक्षण द्वारा कर्मचारियों के आत्मविश्वास तथा कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। फलस्वरूप, सेवाओं में गुणवत्ता व ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है। वहीं दूसरी ओर प्रशिक्षण द्वारा कार्यनिष्पादन में सुधार आता है, परिवर्तन के प्रति अनुकूलता उत्पन्न होती है तथा उत्पादकता में अभिवृद्धि भी होती है। हमें यह नहीं भूलना चाहिए कि प्रशिक्षित कर्मचारी सेवाओं में गुणवत्ता एवं समय की बचत करते हैं, जिससे संसाधनों का अपव्यय कम होता है, सेवा लागत में कमी आती है तथा लाभप्रदता में गुणात्मक वृद्धि भी होती है।

### नये व पुराने कर्मचारियों के बीच सामंजस्य

प्रशिक्षण के प्रभाव के कारण ही नये व पुराने कर्मचारियों

के बीच सामंजस्य स्थापित होता है। पिछले 3-4 वर्षों में जो नये कर्मचारी बैंकों में भर्ती हुए हैं उनकी औसत आयु लगभग 25 वर्ष है और वे सभी कम्प्यूटर तथा तकनीकी ज्ञान प्राप्त करके ही बैंकों में आए हैं। कोई कम्प्यूटर विशेषज्ञ है तो कोई सूचना-प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में डिप्लोमा या डिग्रीधारक। वहीं दूसरी ओर पुराने अनुभवी स्टाफ की औसत आयु 55 वर्ष से अधिक है। बैंकिंग विकास हेतु यह आवश्यक है कि पुराने व नये कर्मचारियों के बीच सामंजस्य स्थापित किया जाए, जो प्रशिक्षण द्वारा ही सही ढंग से किया जा सकता है।

आधुनिक बैंकिंग के इस दौर में अब प्रबंधकीय दृष्टिकोण में भी बदलाव आ रहा है। कुछ बैंकों में बहुस्तरीय प्रशिक्षण कार्यक्रम (मल्टीलेयर ट्रेनिंग) का भी प्रावधान है जिसमें कर्मचारी, अधिकारी और प्रबंधकों को एक साथ प्रशिक्षण दिया जाता है जिसके सार्थक परिणाम भी सामने आ रहे हैं। कुछ बैंकों ने प्रयोग के तौर पर कर्मचारी यूनियनों तथा अधिकारी संघों के पदाधिकारियों को भी प्रशिक्षण देना प्रारम्भ कर दिया है। इससे टीम भावना को बल मिलता है तथा मधुर औद्योगिक संबंध भी विकसित होते हैं।

### प्रशिक्षण को प्रभावशाली बनाने के उपाय

बैंकिंग परिप्रेक्ष्य में प्रशिक्षण कार्यक्रमों को प्रभावशाली बनाने के उपाय हमेशा ढूँढ़े जाते रहे हैं जिससे कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में बढ़-चढ़ कर हिस्सा लें तथा उनमें अपनी रुचि भी दिखाएं। प्रशिक्षण कार्यक्रमों को प्रभावशाली बनाने के लिए निम्न बिन्दुओं पर ध्यान देना नितांत आवश्यक है -

- प्रशिक्षण कार्यक्रम ज्यादा लम्बी अवधि के नहीं होने चाहिए क्योंकि लम्बी अवधि के कार्यक्रम प्रायः उबाऊ तथा अरुचिकार सिद्ध होते हैं।
- प्रशिक्षण कार्यक्रम नीतियों, लक्ष्यों तथा प्रगति, लाभार्जन व कार्यपद्धति में सुधार को ध्यान में रखकर तैयार किए जाने चाहिए।
- बैंकिंग प्रशिक्षण कार्यक्रमों में व्यवसाय की आवश्यकताओं तथा चुनौतियों को पहचानना चाहिए। त्रुटियों का विश्लेषण भी करना चाहिए और उन्हें दूर करने के उपाय भी खोजने चाहिए।

- प्रशिक्षण को कार्य/व्यवसाय के अनुरूप जोड़ना चाहिए तथा प्रशिक्षण के लिए वार्षिक कार्य योजना भी तैयार की जानी चाहिए।

राष्ट्रीय ग्रामीण विकास संस्थान, पुणे ने प्रशिक्षण के संबंध में कुछ सुझाव दिए हैं जैसे -

- यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षणार्थी के क्रियाकलापों के अनुरूप हो।
- कर्मचारी प्रशिक्षण को मात्र सवैतनिक अवकाश न समझें बल्कि अपने कैरियर का महत्वपूर्ण हिस्सा मानें।
- प्रशिक्षण के दौरान प्रशिक्षणार्थी को 'हैण्ड आउट तथा अन्य पठनीय सामग्री अग्रिम में दे देनी चाहिए तथा प्रशिक्षण से पहले तथा बाद में उनकी परीक्षा भी ली जानी चाहिए।
- इसके अतिरिक्त शाखा की समस्याएं प्रशिक्षण कार्यक्रम से अलग रखी जानी चाहिए।

प्रशिक्षण केंद्रों में प्रायः व्याख्यान पद्धति ही अपनाई जाती है। भावी चुनौतियों को ध्यान में रखकर तथा प्रशिक्षण कार्यक्रमों को अधिक रुचिकर बनाने के लिए सामूहिक चर्चा, प्रश्न मंच प्रकरण अध्ययन, दृश्य माध्यम (फिल्म इत्यादि), भूमिका निर्वहन तथा फ्लापी चार्ट प्रक्रिया पद्धति को अपनाया जाना चाहिए।

### उपसंहार

आज आवश्यकता इस बात की है कि कर्मचारियों की मानसिकता में परिवर्तन लाने के ठोस प्रयास किए जाएं जिससे बैंक कर्मचारी इस प्रतिस्पर्धापूर्ण वातावरण में अपने आप को शीघ्रतापूर्वक ढाल सकें। प्रबंधक वर्ग को अपने कर्मचारियों को प्रेरित करना चाहिए कि वे संस्था की प्रगति में अपना पूर्ण सहयोग प्रदान करें। कर्मचारियों को उनकी रुचि एवं योग्यता के आधार पर अर्थात् सही व्यक्ति को सही कार्य सौंपा जाना चाहिए। प्रशिक्षणार्थियों की चयन प्रक्रिया में सुधार लाना चाहिए तथा प्रशिक्षण द्वारा अर्जित ज्ञान का सदुपयोग किया जाना चाहिए तभी बैंक नये परिवेश का पूर्ण व्यावसायिक दोहन कर सकें। अतः यह आवश्यक हो गया है कि बदलते बैंकिंग परिवेश में बैंक कर्मचारियों को सामयिक विषयों पर प्रशिक्षण दिया जाए।

○○○

## खुदरा ऋणों में धोखाधड़ी एवं बढ़ते हुए एनपीए की रोकथाम के लिए निवारक सतर्कता मानदंड

पिछले कुछ वर्षों से देश के मध्यम वर्ग की आय में हुई बढ़ोतरी के परिणामस्वरूप युवा पीढ़ी में बड़ा मकान, बड़ी कार और अन्य महंगे उपभोक्ता सामान खरीदने की इच्छा में भी वृद्धि हुई है। इससे बैंकों के ऋण पोर्टफोलियो में खुदरा ऋणों का महत्व बढ़ गया है। खुदरा ऋणों में हुई बढ़ोतरी से बैंकों की लाभप्रदता में वृद्धि के साथ-साथ उनके ग्राहक आधार में भी उल्लेखनीय बढ़ोतरी हुई है, जिससे बैंकों को अपने अधिकाधिक उत्पादों की क्रॉस सेलिंग के अधिक अवसर उपलब्ध हुए हैं। स्वाभाविक है कि प्रत्येक बैंक अपने उत्पादों की बिक्री के लिए आक्रामक रणनीति बनाकर प्रतिस्पर्धा में टिके रहना चाहते हैं। बैंकों द्वारा कई तरह के नवोन्मेषी तरीके अपनाकर अलग-अलग ग्राहक वर्ग के लिए विभिन्न प्रकार की लुभावनी छूट की योजनाएं घोषित की जाती हैं तो कई बार खुदरा ऋणों के लिए विशेष अभियान (Campaign) भी चलाए जाते हैं। इन्हीं सब का लाभ उठाकर जालसाजी और धोखाधड़ी करने वाले लोगों के समूह सक्रिय हो जाते हैं। विगत कुछ वर्षों में खुदरा ऋणों में हुई धोखाधड़ी की घटनाओं से लगभग सब बैंक प्रभावित हुए हैं। खुदरा ऋणों में



के.आर. चौहान

मुख्य प्रबंधक (प्रशिक्षण एवं संकाय)  
बैंक ऑफ बड़ौदा, अहमदाबाद

बढ़ती हुई धोखाधड़ी की घटनाएं और बड़ी संख्या में ऋण खातों का एनपीए में वर्गीकृत होना, सभी बैंकों के लिए चिंता का एक बड़ा कारण बना हुआ है।

**धोखाधड़ी को अंजाम देने वाले लोग अपनी कार्यप्रणाली के तहत निम्नलिखित तरीके अपनाते हैं:**

1. आय या पेशे से संबंधित झूठे या बनावटी दस्तावेज प्रस्तुत करना।
2. अधूरा या अस्पष्ट ऋण आवेदन पत्र प्रस्तुत करना।
3. वेल्यूअर के साथ गठजोड़ बनाकर अचल संपत्ति की कीमत अधिक दर्शाना।
4. संपत्ति के मूल दस्तावेजों (चेन ऑफ टाइटल डीड) की अधूरी कड़ियाँ प्रस्तुत करना।
5. संपत्ति के दस्तावेजों की नकली/जाली या रंगीन फोटोकॉपी प्रस्तुत करना।
6. जिस संपत्ति का अस्तित्व नहीं है, उनके जाली/झूठे राजस्व रिकॉर्ड प्रस्तुत करना।
7. राजस्व रिकॉर्ड का सत्यापन/सर्च किए बिना ही नकली दस्तावेजों के आधार पर बैंक के पैनल एडवोकेट द्वारा बनवाई गई सर्च रिपोर्ट शाखा में प्रस्तुत करना।
8. बनावटी स्टाम्प पेपर का उपयोग करना।
9. नए विकसित हो रहे इलाकों में मकान की खरीद बताना जहां कि बिल्डिंग प्लान/नक्शे का अनुमोदन नगर निगम द्वारा नहीं किया गया है और न ही निर्माण के लिए नगर निगम की अनुमति ली गई है।

10. आवेदक की अन्य आय को बढ़ा चढ़ाकर बताना जिससे अधिक ऋण लेना सुनिश्चित किया जा सके। प्रथमदृष्ट्या ही अन्य आय का मद नियमित प्रकृति का नहीं लगता है।
11. ग्राहक के खाते की नकली/जाली/बनावटी बैलेन्स शीट/बैंक खाते की विवरणी प्रस्तुत करना।
12. पहले से ही उसी बैंक के पास बंधक रखी हुई संपत्ति के जाली दस्तावेजों के आधार पर ऋण लेने के लिए आवेदन प्रस्तुत करना।
13. संपत्ति के दस्तावेजों की सत्यापित प्रतियों के बंधन के एवज में मकान ऋण मंजूर करवा लेना और तत्पश्चात मूल दस्तावेजों को अन्य बैंक में बंधक रखकर एक ही संपत्ति के बंधन के एवज में दूसरी बार ऋण हेतु आवेदन करना।
14. अर्धनिर्मित प्रोजेक्ट में फ्लैट का पूरा ऋण वितरण करवा लेना लेकिन बाद में ज्ञात होना कि प्रोजेक्ट कभी पूरा नहीं हुआ और बैंक के पास ऋण की सुरक्षा के लिए कोई प्रतिभूति उपलब्ध नहीं है।
15. राजस्व अधिकारियों के रिकॉर्ड में बैंक के पक्ष में संपत्ति पर सृजित किया गया प्रभार दर्शाने वाला जाली/नकली पत्र प्रस्तुत करना।
16. ओवरड्राफ्ट खाते में अल्प समय में ही पूरा भुगतान नकद से प्राप्त कर लिया गया।
17. सिबिल डेटा में पकड़ में आने से बचने के लिए स्वयं के नाम की स्पेलिंग में थोड़ा सा बदलाव करके, एक ही बैंक की विभिन्न शाखाओं में अलग-अलग पते और मोबाइल नंबर देकर एक से अधिक ऋण प्राप्त कर लेना।
18. कार डीलर को किए गए एडवॉन्स भुगतान की जाली रसीद और नकली आरसी बुक प्रस्तुत करके बैंक ऋण राशि का दुर्विनियोजन।
19. किसी कोऑपरेटिव बैंक में जाली नाम से खाता खुलवाकर

कार ऋण वितरण राशि का बैंकर्स चेक केश करवा लिया गया है।

20. ऋणी ने ऋण लेने के तुरंत बाद कार को किसी अन्य व्यक्ति को बेच दिया है। रजिस्ट्रेशन प्रमाणपत्र में बैंक के पक्ष में लियन नोट नहीं किया गया था।

ऊपर दर्शाई गई कार्यविधि के अलावा भी अनेकों तरीके अपनाकर ये लोग बैंकिंग प्रणाली को और स्टाफ को नुकसान पहुंचाने का प्रयास करते हैं।

सभी तरह के खुदरा ऋणों की मंजूरी से पूर्व और मंजूरी के दौरान अनुपालन करने योग्य निम्नलिखित निवारक दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाए तो धोखाधड़ी की घटनाओं में कमी की जा सकती है।

### सभी तरह के खुदरा ऋणों हेतु निवारक सतर्कता से संबंधित दिशा-निर्देश :

1. 'अपने ग्राहक को जानिए' दिशा-निर्देशों का सावधानीपूर्वक एवं सख्ती से अनुपालन सुनिश्चित किया जाए। ग्राहक द्वारा पहचान एवं पते के सबूत के तौर पर प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की छानबीन व सत्यापन उनके मूल दस्तावेजों के साथ अत्यंत सावधानीपूर्वक किया जाना चाहिए।
2. स्वीकृति से पूर्व किए जाने वाले निरीक्षण के दौरान घर एवं आवास की विजिट तथा प्रस्तावित संपत्ति का निरीक्षण स्वतंत्र रूप से किया जाना चाहिए। आवेदक या किसी भी अन्य व्यक्ति को सूचित किए बिना ही यह निरीक्षण अचानक किया जाना चाहिए।
3. वेतनभोगी व्यक्ति के मामले में उसके नियोक्ता से स्वतंत्र रूप से कर्मचारी के नियोजन की स्थिति और वेतन आदि के बारे में पूछताछ की जानी चाहिए। इससे कर्मचारी के वास्तविक वेतन की सही जानकारी हो जाएगी। नवीनतम महीने की वेतन पर्ची मंगवाई जानी चाहिए।
4. गैर वेतनभोगी व्यक्ति के मामले में उसके द्वारा आयकर विभाग में जमा करवाए गए कर के मूल चालान मंगवाकर आयकर

- विवरणी की सत्यता को वेरिफाई करना चाहिए। आयकर विवरणी के साथ-साथ आयकर अधिकारी के हस्ताक्षर से जारी एसेसमेंट ऑर्डर की प्रतिलिपि भी मंगवानी चाहिए। विगत तीन वर्षों की आयकर विवरणियां एक साथ फाइल करने वाले आवेदक का प्रार्थनापत्र स्वीकार नहीं करना चाहिए।
5. वेतन पर्ची और आयकर विवरणी का क्रॉस सत्यापन आवेदक के बैंक खाते के स्टेटमेंट से मिलान करके अवश्य ही करना चाहिए।
  6. आयकर विवरणियों और आयकर चालान आदि के सत्यापन का कार्य क्षेत्रीय कार्यालय के परामर्श के अनुसार बैंक द्वारा नामित किए गए चार्टर्ड एकाउंटेंट को ही सौंपा जाना चाहिए।
  7. जहां कहीं भी रोजगार की स्थिति का सत्यापन अनिवार्य है, रोजगार की स्थिरता, आय की निरंतरता, स्थिति आदि के बारे में पूर्ण संतोषजनक सत्यापन कर लिया जाना चाहिए।
  8. खुदरा ऋण मंजूर करने से पहले यह अवश्य सुनिश्चित करना चाहिए कि उसी आवेदक ने इससे पूर्व इसी उद्देश्य के लिए किसी अन्य बैंक से ऋण नहीं लिया है।
  9. सिबिल डेटा की छानबीन अत्यंत ही सावधानीपूर्वक करनी चाहिए जिससे उसकी अन्य सभी देयताओं की पूरी जानकारी हासिल हो सके।
  10. मध्यस्थ व्यक्ति को किसी भी हाल में ऋण प्रक्रिया का भाग नहीं बनने देना चाहिए। अधिकांश मामलों में यह पाया गया है कि ऋणी ने मध्यस्थों की सहायता से ही बनावटी आयकर विवरणियां आदि प्रस्तुत की हैं।
  11. यदि ऋणी अन्य बैंक का जमा खाता ग्राहक है तो प्रिंसिपल ऋणी के बैंक खाते की विवरणी/वेतन पर्ची को ध्यानपूर्वक सत्यापित किया जाना चाहिए, जिससे खाते के संतोषजनक व्यवहार और अन्य देयताओं का पता चल सके।
  12. ऋण देने का निर्णय लेने से पूर्व निर्धारित मोड्यूल में क्रेडिट रेटिंग अवश्य ही की जानी चाहिए।
  13. ऋण वितरण से पूर्व शाखाओं को बिल्डर/कार डीलर के बैंक एवं शाखा का नाम तथा बैंक खाते के नंबर आदि की पूरी जानकारी लिखित में प्राप्त करनी चाहिए, जिससे ऋण वितरण की राशि को सीधे ही बिल्डर/कार डीलर के खाते में जमा किया जा सके। उक्त जानकारी का सत्यापन बिल्डर/कार डीलर से लिखित में कर लिया जाना चाहिए।
  14. बैंक के पैनल एडवोकेट से प्राप्त लीगल रिपोर्ट/सर्च रिपोर्ट व्यापक एवं विस्तृत प्रारूप में होनी चाहिए। बैंक स्टाफ को उस रिपोर्ट का ध्यानपूर्वक अध्ययन करना चाहिए तथा बैंक हितों को प्रतिकूल प्रभावित करने वाले किसी भी संदेहास्पद बिंदु पर पूरी छानबीन की जानी चाहिए।
  15. अचल संपत्ति को बंधक रखने के मामले में मूल दस्तावेजों को जमा किया जाना चाहिए तथा बैंक के पैनल एडवोकेट द्वारा सुझाए गए बिंदुओं के अनुसार पूर्व के समस्त मूल दस्तावेजों की कड़ियों का मिलान कर, उन मूल दस्तावेजों को प्राप्त किया जाना चाहिए।
  16. सरकारी/बैंक के अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता की ओर से दी गई अचल संपत्ति की वैल्यूएशन रिपोर्ट को ध्यान में रखते हुए ऋण मूल्यांकन अधिकारी/मंजूरीकर्ता अधिकारी को स्वतंत्र रूप से भी बाजार दरों के आधार पर संपत्ति के मूल्यांकन को सत्यापित करवा लेना चाहिए और उसका रिकॉर्ड रखा जाना चाहिए।
  17. जहां भी लागू हो, संपत्ति के साम्य मूलक बंधकों को उप पंजीयक के कार्यालय में पंजीकृत अवश्य ही करवा लेना चाहिए।
  18. पैनल एडवोकेट/वैल्यूअर को सुपुर्द किए जाने वाले सब दस्तावेज सीधे ही पैनल एडवोकेट/वैल्यूअर से ही लिए जाने चाहिए। यदि इस प्रकार के दस्तावेज ग्राहक के माध्यम से शाखा को प्राप्त होते हैं तो इस प्रेक्टिस को हतोत्साहित किया जाना चाहिए।
  19. स्वीकृति पूर्व निरीक्षण रिपोर्ट में जिस संपत्ति को स्पष्ट पहचान

- योग्य बताया गया है, निरीक्षण अधिकारी को चाहिए कि वे संपत्ति का भौतिक सत्यापन करते समय वेल्यूएशन रिपोर्ट और टाइटल रिपोर्ट से उसका भली-भांति मिलान कर लें।
20. एक अतिरिक्त सावधानी के तौर पर बैंक के पैनल एडवोकेट से अनुरोध किया जाए कि बंधक के लिए प्रस्तुत की जाने वाली संपत्ति के दस्तावेज की एक सत्यापित प्रति उप पंजीयक के कार्यालय से प्राप्त करें और मूल दस्तावेज से उसका मिलान कर लिया जाए।
  21. संपत्ति पर बंधक सृजित होने के उपरांत संपत्ति पर बैंक के पक्ष में प्रभार/चार्ज/लियन नोटिंग करवाने के लिए राजस्व अधिकारियों (पटवारी, तहसीलदार, उप पंजीयक आदि) को समुचित नोटिस जारी किया जाए।
  22. सभी खुदरा ऋणों की प्रोसेसिंग ऑटोमेशन प्रणाली के माध्यम से ही की जानी चाहिए।

### कार लोन के मामलों में निवारक सतर्कता से संबंधित विशिष्ट दिशा-निर्देश :

1. कार डीलर के पास ऋणी द्वारा जमा करवाई गई एडवान्स राशि की वास्तविकता और प्रामाणिकता की भली-भांति छानबीन करने के उपरांत ही मंजूरीकर्ता प्राधिकारी द्वारा इसे मार्जिन के तौर पर स्वीकार किया जाना चाहिए।
2. बैंक के पक्ष में भारित समस्त आस्तियों का अनिवार्यतः सत्यापन करना चाहिए और उसकी एक रिपोर्ट रिकॉर्ड में रखी जानी चाहिए।
3. वाहन कंपनी के अधिकृत डीलर द्वारा जारी किया गया बिल/इनवॉइस ही स्वीकार किया जाना चाहिए। सब-डीलर, दलाल एवं एजेंट द्वारा जारी बिल को कतई स्वीकार न किया जाए।
4. ऋण राशि का वितरण वाहन कंपनी के अधिकृत डीलर को ही किया जाना चाहिए न कि उसके सब-डीलर, दलाल या एजेंट को।

5. वाहन कंपनी के अधिकृत डीलर को चेक की सुपुर्दगी देकर इसकी स्पष्ट रसीद प्राप्त कर उसे रिकॉर्ड में रखना चाहिए।
6. ऋण वितरण के पश्चात कार का निरीक्षण निरपवाद तौर से किया जाना चाहिए। निरीक्षण के समय वाहन के चेसिस नंबर और इंजन नंबर का सत्यापन अन्य दस्तावेजों जैसे कि पंजीयन प्रमाणपत्र, बीमा कवर नोट और इनवॉयस बिल में दर्ज नंबरों के साथ कर लेना चाहिए। इसी समय स्टाफ सदस्य एवं ऋणी सहित कार के साथ एक फोटोग्राफ अवश्य लिया जाना चाहिए और उस फोटो का खर्च बैंक द्वारा वहन किया जाना चाहिए।
7. क्षेत्रीय परिवहन अधिकारी द्वारा पंजीकरण प्राप्त पत्र की सत्यापित प्रति प्राप्त कर उसे मूल प्रमाणपत्र से वेरिफाई कर लिया जाना चाहिए। इस बात का विशेष ध्यान रखा जाना चाहिए कि उसमें बैंक पक्ष में प्रभार सृजित किया गया हो।
8. कार के डीलर की डिटेल का सत्यापन करने के लिए शोरूम की व्यक्तिगत विजिट करनी चाहिए या कार निर्माता कंपनी की वेबसाइट से उसके अधिकृत डीलर की जानकारी हासिल करनी चाहिए।

### आवास ऋण के मामलों में निवारक सतर्कता से संबंधित विशिष्ट दिशा-निर्देश :

1. मंजूरीकर्ता अधिकारी या शाखा के स्टाफ को केवल वेल्यूअर पर ही भरोसा न रखते हुए प्रतिभूति की वेल्यूएशन की वास्तविकता की जांच स्वयं करने के लिए साइट का विजिट अवश्य कर लेना चाहिए और संबंधित दस्तावेजों को रिकॉर्ड में रखना चाहिए।
2. जिन बिल्डरों की बाजार में साख अच्छी नहीं है या जिनके नाम निगेटिव सूची में दर्ज हैं, उन बिल्डरों की आवासीय योजना में ऋण मंजूर करने से पहले भली-भांति छानबीन कर लेनी चाहिए। यदि बिल्डर प्रा.लि.कं. या लिमिटेड

कंपनी है तो कंपनी रजिस्ट्रार के कार्यालय से रिपोर्ट प्राप्त कर लेनी चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रस्तावित संपत्ति भार मुक्त है एवं उस पर किसी अन्य बैंक द्वारा वित्तपोषण नहीं किया हुआ है।

3. जहां आवश्यक हो, ऋण का वितरण स्टेजवाइज किया जाना चाहिए। प्रत्येक वितरण से पूर्व साइट पर जाकर कार्य की प्रगति का निरीक्षण करना चाहिए और रिपोर्ट को रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए।
4. अंतिम किस्त के वितरण के उपरांत निश्चित तौर पर मकान का निरीक्षण किया जाना चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण राशि का पूरा उपयोग उसी कार्य के लिए हुआ है, जिस हेतु ऋण दिया गया था। इससे यह भी सुनिश्चित किया जा सकता है कि ऋणी ने मकान का कब्जा ले लिया है।
5. संपत्ति के दस्तावेजों की प्रामाणिकता जांचने हेतु पैनाल एडवोकेट द्वारा दी गई रिपोर्ट के अलावा स्वतंत्र तौर पर भी स्वयं बैंक के अधिवक्ता के माध्यम से भी प्रयास किया जाना चाहिए। इस आशय के लिए मूल दस्तावेजों के आधार पर रिपोर्ट प्राप्त की जानी चाहिए।
6. ब्लैक लिस्ट किए गए बिल्डरों की जानकारी हासिल करने के लिए अन्य बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं के साथ अपने संबंध मधुर बनाकर रखा जाना चाहिए।
7. फ्लैट की स्थिति में ऋण की पहली किस्त का वितरण करने से पूर्व भूमि के अविभाजित हिस्से की रजिस्ट्री करवाने पर जोर दिया जाना चाहिए।
8. बैंक को बिल्डर के साथ इस आशय का भी त्रिपक्षीय करार पंजीकृत करवा लेना चाहिए कि यदि फ्लैट का सौदा निरस्त होता है तो वितरित की गई ऋण की राशि का रिफंड सीधे बैंक को ही किया जाएगा न कि ऋणी को।
9. बिल्डर की क्रिसिल क्रेडिट रेटिंग मैडेरी है।

**होम लोन के टेकओवर के समय पर ध्यान में रखने योग्य निवारक सतर्कता के मुख्य बिन्दु :**

1. केवल विस्तृत व्यावसायिक हितों को ध्यान में रखकर ही आवास ऋणों को टेकओवर किया जाना चाहिए।
2. प्रस्तावित ऋणी से एक पावर ऑफ अटर्नी अपने पक्ष में लिखवानी चाहिए जिसके आधार पर संपत्ति के दस्तावेजों को पूर्व के वित्तपोषित बैंकों से प्राप्त करने में सुविधा रहे। इसमें इस बात का स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए कि ऋण की बकाया राशि प्राप्त होने पर वह बैंक संपत्ति के मूल दस्तावेज उस बैंक को सुपुर्द करेंगे जिन्होंने ऋण स्वीकृत किया है। इससे यह भी सुनिश्चित हो जाएगा कि प्रॉपर्टी के मूल दस्तावेज किस बैंक के पास रखे हैं।
3. मौजूदा ऋणदाता के बहियों में मौजूद ऋण खाता, जिसे टेकओवर किया जाना है, मानक आस्ति के रूप में वर्गीकृत होना चाहिए।
4. टेकओवर किया जाने वाला ऋण खाता पिछले दो सालों के दौरान रिशेड्यूल या रिस्ट्रक्चर किया हुआ नहीं होना चाहिए।
5. मौजूदा रेटिंग मॉड्यूल के अनुसार निर्धारित अनुमत/न्यूनतम ग्रेड के स्तर पर ऋण खाते की रेटिंग की जानी चाहिए।
6. टेकओवर किए जाने वाले ऋण खाते का वितरण सीधे ही उस संस्था को किया जाना चाहिए जहां मौजूदा ऋण खाता चालू है। ऐसे ऋणों के वितरण का चेक या डीडी किसी भी परिस्थिति में सीधे ऋणी को सुपुर्द नहीं किया जाना चाहिए।

**सारांश :** सभी कारोबार में अपने व्यवसाय से संबंधित जोखिम तो सदा रहने वाली है। भावी जोखिम से बचने का केवल एक ही मार्ग है और वह है - घटना के घटित होने से पूर्व ही समय रहते सावधान हो जाना। धोखाधड़ी या जालसाजी की घटना को शून्य स्तर पर तो लाना कठिन है लेकिन ऋण विभाग में कार्यरत स्टाफ सदस्यों की जागरूकता/सतर्कता से ऐसी घटनाओं में उल्लेखनीय स्तर पर कमी अवश्य लाई जा सकती है।

○○○

## रिटेल बैंकिंग का भविष्य\*

**बूँद-बूँद** से तालाब भरने की कामना प्रत्येक बूँद के महत्त्व को जानती है और उसे रेखांकित करते हुए अपने लक्ष्य को प्राप्त करती है। प्रत्येक व्यक्ति की वित्तीय आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की पूर्ति करते हुए उनके सुखद भविष्य और हर्ष हेतु रिटेल बैंकिंग बैंकों का ऐसा ही प्रयास है जो ग्राहकों और बैंक के लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर अग्रसर है। बैंकिंग क्षेत्र में सूचना प्रौद्योगिकी के प्रयोग से ग्राहकों के समक्ष खुदरा (रिटेल) बैंकिंग के विभिन्न उत्पादों की प्रस्तुति में काल और स्थान के परे सरलता, सहजता, सतर्कता, निरंतरता और तत्परता आयी है और परिशुद्धता को बल मिला है। तभी तो बैंकों के लिए खुदरा बैंकिंग एक आकर्षक और नये अवतार के रूप में सामने आया है। इसकी सफलता और अपार संभावनाओं के कारण खुदरा बैंकिंग क्षेत्र का नया व्यवसाय मंत्र बनकर उभरा है।

### रिटेल बैंकिंग : एक विश्लेषण

‘रिटेल’ (फ्रेंच, संज्ञा) शब्द का पहला प्रयोग सन 1433 ई. में देखने को मिलता है, जिसका शाब्दिक अर्थ ‘छोटी मात्रा में बिक्री है’। डच और जर्मन भाषा में भी रिटेल का यही अभिप्राय है।



श्री मनोज कुमार अंबष्ट  
उप प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, पटना

बैंकिंग के क्षेत्र में खुदरा बैंकिंग का संबंध कॉर्पोरेट, संस्थागत तथा सरकारी लेनदेन से हटकर बैंक द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति से है। दिनांक 19 जुलाई 1969 ई. को भारत में बैंकों के राष्ट्रीयकरण के उपरान्त राष्ट्रीयकृत बैंक दीवान-ए-खास (वर्ग बैंकिंग) से दीवान-ए-आम (जन बैंकिंग) की ओर अभिमुख हुए। विभिन्न सरकारी नीतियों के अंतर्गत बैंकिंग का लाभ धीरे-धीरे आम जनता को मिलने लगा। देशी साहूकारों के चंगुल से बचने के लिए भी लोग बैंकों में आने लगे। सन 1991 ई. से भारतीय अर्थव्यवस्था में उदारीकरण के आने के बाद नयी पीढ़ी के निजी क्षेत्र के बैंक खुले। ग्राहक सेवा पर अधिक बल दिया जाने लगा, बैंकों के बीच प्रतिस्पर्धा बढ़ी, तकनीक का अधिकाधिक और आधुनिकतम प्रयोग होने लगा तथा वैयक्तिक ग्राहकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं की पूर्ति एवं अपने व्यवसाय वृद्धि हेतु बैंकों ने खुदरा बैंकिंग पर ध्यान केंद्रित किया।

भारतीय उपभोक्ता बाजार में परिवर्तन आया है और उनकी मानसिकता भी बदली है, जिसके कारण उनमें बचत की बजाय खर्च करने की प्रवृत्ति बढ़ी है और उच्च जीवन स्तर के प्रति आकर्षण और उसके निर्वाह हेतु चाहत के कारण भी ऋण लेने की प्रवृत्ति बढ़ी है। बीसवीं सदी में 1970 और 1980 के दशक से रोजगार के क्षेत्र में महिलाओं की उत्तरोत्तर भागीदारी और शिक्षा के प्रसार से भी खुदरा व्यापार में वृद्धि हुई है। यह एक सामाजिक-आर्थिक परिवर्तन है, जहाँ अर्थोपार्जन में महिलाओं की भूमिका से उनकी सामाजिक भूमिका में वृद्धि के साथ ही वे आर्थिक स्वावलंबन और संपन्नता के कारण आवश्यकतानुसार

\* भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर-बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता वर्ष 2014-15 में प्रथम पुरस्कार (‘क’ क्षेत्र के लिए) प्राप्त निबंध।

आर्थिक फैसले लेने लगीं और खरीददारी करने लगीं। खुदरा बैंकिंग में यह भी सहायक सिद्ध हुआ है। खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में असीम संभावनाएं हैं, फिर भी इनका स्वोट (SWOT - स्ट्रेंथ, वीकनेस, अपॉर्च्युनिटी, थ्रेट) विश्लेषण अपेक्षित है।

भारतीय संस्कृति में व्यवसाय का जो दर्शन है, उसमें लाभ को सदैव शुभ के साथ देखने की कल्पना की गयी है और इसी कारण सदैव 'शुभ लाभ' कहा जाता है। दूसरे शब्दों में वह लाभ जिसका स्रोत गलत हो, शुभ नहीं कहा जा सकता है। गलत ढंग से कमाया गया लाभ स्थायित्व नहीं प्राप्त कर सकता है। भारतीय संस्कृति के अति प्राचीन मांगलिक चिह्न स्वस्तिक में सुख, आनंद, कल्याण और संपन्नता के साथ शोभा, आरक्षा और व्यापकता का भी पुट है। गति-प्रगति से यह जन्म और जीवन

अर्थ 'ग्राहकता' और 'आदत' भी है। ग्राहक वह व्यक्ति अथवा संस्था है जो किसी उत्पाद अथवा सेवा का उपभोग करता है या प्राप्त करता है। किसी को ग्राहक बनाए रखने के लिए उसमें आदत डालनी होगी। यह आदत विक्रेता और क्रेता के बीच संबंध बनाए रखने की है। ग्राहक की अपेक्षाएँ सांस्कृतिक मूल्यों, विपणन, विज्ञापन और आपूर्तिकर्ता के साथ-साथ अन्य स्रोतों से प्राप्त संसूचना से प्रभावित होती हैं। सूचना प्रौद्योगिकी से लैस खुदरा बैंकिंग ही बैंकों और ग्राहकों दोनों के लिए उपयोगी और लाभकारी है। इसमें प्रति ग्राहक व्यवसाय भले ही कम हो, ग्राहक की निरन्तर बढ़ती अपेक्षाओं के कारण असंतोष हो जाए, व्यवसाय के क्रम में मानवीय भूल के कारण शिकायत की गुंजाइश रह जाए, पर खुदरा बैंकिंग में व्यक्ति और समाज की उन्नति के साथ लाभ ही लाभ है।



### रिटेल बैंकिंग - लक्ष्य की प्राप्ति

रिटेल बैंकिंग का लक्ष्य कम लागत पर ग्राहकों को उनकी आवश्यकतानुसार बैंकों द्वारा विभिन्न प्रकार के वित्तीय उत्पादों को प्रस्तुत करना है, जिसे निम्नांकित सारणी से दर्शाया जा सकता है -

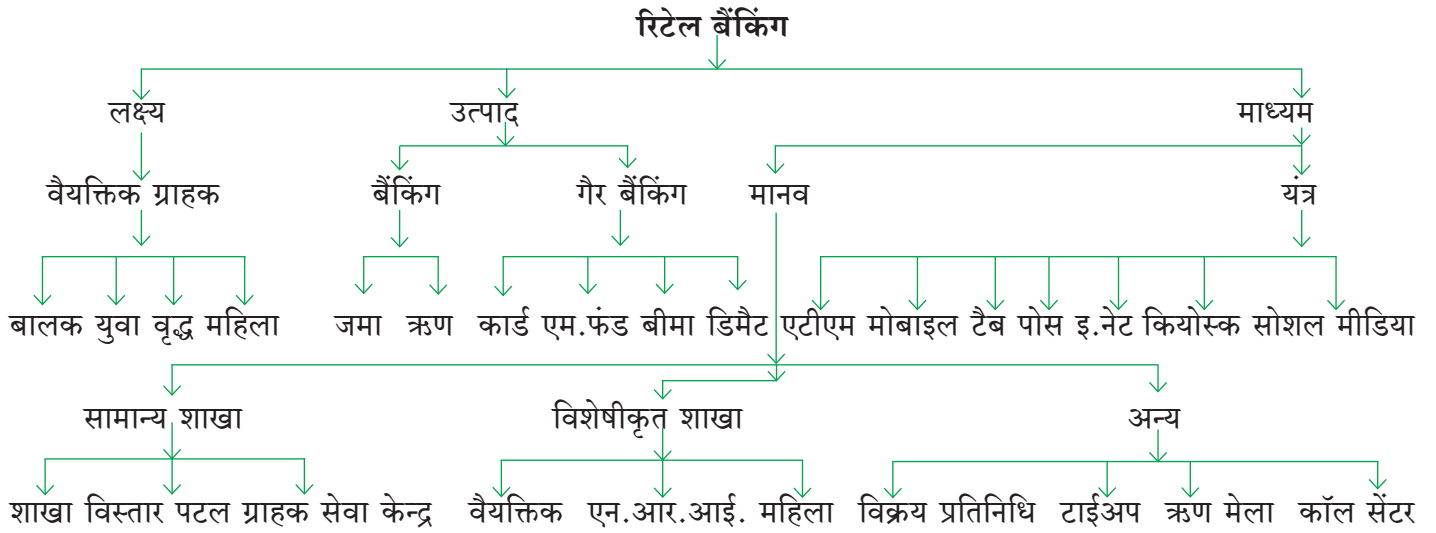
**वैयक्तिक ग्राहक** - रिटेल बैंकिंग के तहत कॉर्पोरेट ग्राहकों, संस्थागत ग्राहकों, सरकारी विभागों इत्यादि को छोड़कर वैयक्तिक ग्राहकों को अपना लक्ष्य मानते हुए व्यवसाय किया जाता है जिसमें सभी आयु और वर्ग के स्त्री-पुरुष शामिल हैं।

**1. बालक** - दस वर्ष से कम के बालक अपने अभिभावक के साथ तथा उससे अधिक स्वतंत्र रूप से बैंक में खाता खोल सकते हैं। बचपन की बैंकिंग आदत और बैंक के प्रति सकारात्मक धारणा इन्हें भविष्य में भी बैंक से जोड़े रखने में सहायक सिद्ध होगी। दस वर्ष से अधिक उम्र के बच्चों के लिए फोटोयुक्त एटीएम तथा आवश्यकतानुसार शिक्षा ऋण भी उपलब्ध हैं।

**2. युवा** - व्यक्तिगत, पारिवारिक और सामाजिक जिम्मेदारियों के निर्वाह हेतु युवाओं को बैंक की जमा, ऋण एवं अन्य योजनाओं की आवश्यकता पड़ती है। आधुनिकतम तकनीक और नवीनतम जानकारी से लैस सबसे बड़े उपभोक्ता वर्ग 'युवा' को केंद्र में रखते हुए बैंकों ने अनेक प्रकार की योजनाएँ बनायी हैं।

का अप्रतिम प्रतीक बन गया है। इसी कारण रिटेल बैंकिंग के स्वोट विश्लेषण को स्वस्तिक की पृष्ठभूमि के साथ दर्शाने की कोशिश की गयी है।

रिटेल बैंकिंग वैयक्तिक ग्राहक पर आश्रित है ग्राहक का शाब्दिक अर्थ 'ग्रहण करने वाला या खरीदनेवाला' है। बैंक का ग्राहक वह है जो बैंकिंग सेवाओं को ग्रहण करता है। ग्राहक के लिए अंग्रेजी शब्द 'कस्टमर' कस्टम से बना है जिसका शाब्दिक



**3. वृद्ध** - अपने जीवन के अंतिम पड़ाव में वृद्ध शारीरिक, सामाजिक और आर्थिक सुरक्षा के लिए चिंतित रहते हैं। बैंक उन्हें सावधि जमा पर 0.5 प्रतिशत अधिक ब्याज, पेंशनभोगियों हेतु ऋण तथा पृष्ठ बंधक ऋण (रिवर्स मॉर्गेज लोन) भी देते हैं।

**4. महिला** - बैंकिंग गतिविधियों में महिलाओं की भागीदारी बढ़ाने और उन्हें प्रोत्साहित करने हेतु कुछ बैंक शिक्षा ऋण और गृह ऋण की ब्याज दर में रियायत देते हैं। अभी मात्र 26 प्रतिशत महिलाओं के पास बैंक खाते हैं। महिलाओं की सुविधा हेतु कुछ बैंकों ने महिला शाखा और भारत सरकार ने भारतीय महिला बैंक (19-11-2013 को) खोला है।

**बैंकिंग उत्पाद** - बैंक के जमा उत्पादों में मुख्यतः बचत खाता, चालू खाता, आवर्ती जमा और सावधि जमा हैं। मार्च 2013 तक भारतीय बैंकों के 18.2 करोड़ बचत खातों में 183 बिलियन रुपये जमा हैं। दिनांक 28 अगस्त 2014 से शुरू प्रधानमंत्री जन-धन योजना के अंतर्गत साढ़े आठ करोड़ से अधिक खाते खोले गए हैं। अधिक लेनदेन के लिए बैंकों में ब्याजरहित चालू खाते की व्यवस्था है जिसमें अधिविकर्ष की वैकल्पिक सुविधा भी होती है। ये दोनों खाते ग्राहकों हेतु सुविधाजनक तथा बैंकों के लिए कम लागत और अधिक लाभप्रदता वाले खाते हैं। आवर्ती जमा में हर महीने जमा की गयी एक निश्चित राशि एक निश्चित अवधि

के बाद एक बड़ी राशि के रूप में मिलती है, तो सावधि जमा में ब्याज निकासी, परिपक्वतापूर्व भुगतान अथवा ऋण सुविधा की वैकल्पिक व्यवस्था के साथ राशि एक निश्चित अवधि के उपरांत प्राप्त होती है। तरलता में इन चारों खातों का कोई जबाब नहीं। आयकर में बचत और आकर्षक ब्याज के लिए कुछ बैंकों में लोक भविष्य निधि जैसी सरकारी योजनाएँ भी हैं।

ऋण उत्पादों में अधिविकर्ष, माँग-ऋण, वैयक्तिक ऋण, उपभोक्ता ऋण, शिक्षा ऋण, वाहन ऋण, स्वर्ण ऋण, गृह ऋण, पेंशनर ऋण तथा वृद्धों हेतु पृष्ठ बंधक ऋण (रिवर्स मॉर्गेज लोन) प्रमुख हैं। मार्च 2013 तक भारत के बैंकों में कुल खुदरा ऋण ₹10095 बिलियन का था जिसमें गृह ऋण ₹4754 बिलियन, उपभोक्ता ऋण ₹34 बिलियन, क्रेडिट कार्ड प्राप्य ₹268 बिलियन, वाहन ऋण ₹1421 बिलियन तथा अन्य वैयक्तिक ऋण ₹3618 बिलियन के थे। संप्रति आयकर से आंशिक राहत देने वाले गृह ऋण के कई उत्पाद बैंकों के पास उपलब्ध हैं।

**गैर बैंकिंग उत्पाद** - गैर बैंकिंग उत्पादों यथा कार्ड, म्यूच्युअल फंड, डिमैट खाता इत्यादि से भी बैंक खुदरा ग्राहकों के लिए निवेश अथवा सीमित अवधि के ऋण के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

कार्ड में मुख्यतः डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड प्रमुख हैं। डेबिट कार्ड में अपनी जमाराशि निकालने की सुविधा होती है

जबकि क्रेडिट कार्ड से एक निश्चित राशि तक अधिविकर्ष की सुविधा होती है। इन कार्डों से पैसा निकासी, खरीददारी, शुल्क भुगतान के अलावा कई सुविधाएं मिलती हैं। एटीएम सह डेबिट कार्ड से इसके अतिरिक्त खाते का विवरण, चेक हेतु आदेश, दान, दूसरे खाते में निधि अंतरण जैसे कई कार्य किये जा सकते हैं। इनमें कुछ शुल्क का भुगतान कर बीमा की सुविधा भी ली जा सकती है। कई बैंकों ने विभिन्न वर्ग के ग्राहकों के लिए विभिन्न कार्ड जारी किए हैं, जिनसे देश और विदेश में भी पैसे की निकासी की जा सकती है। मार्च 2013 तक भारतीय बैंकों ने 1 करोड़ 95 लाख क्रेडिट कार्ड जारी किए हैं।

बैंक म्यूच्युअल फंड में निवेश हेतु भी ग्राहकों को आकर्षित करते हैं, जो उस बैंक के अथवा दूसरी कंपनियों के भी हो सकते हैं। शेयर बाजार में अधिक अनुभव न रखनेवालों के लिए यह अच्छी सुविधा है।

यूरोपीय देशों में 'बैंकास्योरेंस' की सफलता के बाद भारतीय बैंकों ने भी बीमा उत्पाद बेचने शुरू कर दिए हैं। बैंक कर्मचारी वित्तीय क्षेत्र में बाह्य बीमा अभिकर्ताओं से ज्यादा अनुभवी और विश्वसनीय होते हैं जो बैंक की छवि को ध्यान में रखते हुए बैंक प्रतिनिधि के रूप में बीमा कार्य को करते हैं और ग्राहकों को उनकी वित्तीय आवश्यकतानुसार बेहतर बीमा पॉलिसी दे सकते हैं। भारतीय स्टेट बैंक में तो सामान्य बीमा योजना के अंतर्गत उनके अपने खातेदारों के लिए ₹100/- प्रतिवर्ष पर ₹2 लाख का तथा ₹1000/- पर ₹20 लाख का बीमा किया जाता है। भारतीय स्टेट बैंक गृह ऋण लेने वालों को उनकी इच्छानुसार गृह ऋण का बीमा भी करती है जिसके कारण ऋण लेने वालों की मृत्यु के उपरांत उनके उत्तराधिकारी को ऋण चुकाने की आवश्यकता नहीं होती।

शेयर बाजार में कारोबार करने वाले वैयक्तिक ग्राहकों के लिए बैंकों ने डिमैट खाता की सुविधा दी है, जिससे वे आसानी से अपना लेनदेन कर सकते हैं। यह एक सुरक्षित खाता है और इसमें शेयर को कागजी रूप में रखने के झंझट, खोने अथवा चोरी होने के भय से मुक्ति मिल जाती है।

### खुदरा बैंकिंग उत्पादों की सुपुर्दगी हेतु मानवीय माध्यम

बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से खुदरा बैंकिंग का कार्य करते हैं। इंटर-गारे से बने इन भवनों में बैंक के कर्मचारी बैंक के अन्य कार्यों के साथ खुदरा बैंकिंग का कार्य भी करते हैं। इसके साथ ही कई स्थानों पर ग्राहकों की सुविधा हेतु विस्तार पटल और वित्तीय समावेशन के अंतर्गत ग्राहक सेवा केंद्र भी खोले गए हैं। मार्च 2013 तक बैंकों के ग्रामीण क्षेत्रों में 2,21,341 तथा शहरी क्षेत्रों में 27,143 व्यवसाय अभिकर्ता (बिजनेस कॉरिस्पांडेंट्स) कार्यरत थे। अभी चलंत विस्तार पटल मूर्त रूप नहीं ले सके हैं।

खुदरा बैंकिंग पर बल देते हुए भारतीय स्टेट बैंक सहित कई बैंकों ने वैयक्तिक बैंकिंग शाखा, एन.आर.आई. शाखा, महिला शाखा इत्यादि खोल रखे हैं।

कुछ बैंकों, खासकर निजी क्षेत्र के बैंकों, ने खुदरा बैंकिंग हेतु विक्रय प्रतिनिधि भी नियुक्त किए हैं, जो संभावित ग्राहकों से उनके इच्छित स्थान एवं नियत समय पर मिल कर व्यवसाय को मूर्त रूप देते हैं। कुछ बैंकों ने रियल इस्टेट डेवलपर्स, वाहन निर्माताओं, वाहन व्यापारियों, शैक्षिक संस्थानों इत्यादि के साथ समझौता कर ग्राहकों को कुछ रियायत देते हुए उसी स्थान पर ऋण देने की सुविधा दी है। इस प्रकार ऋण लेने के इच्छुक व्यक्ति को बैंक गए बिना ही ऋण की सुविधा मिल जाती है।

**बैंक समय** – बैंक समय पर शाखा से हटकर ऋण मेला लगाकर वाहन ऋण, गृह ऋण इत्यादि देते हैं।

कॉल सेंटर के शुल्क मुक्त (टोल फ्री) नंबर पर बात करके भी विभिन्न योजनाओं की सही जानकारी प्राप्त की जा सकती है या संबंधित शिकायत दर्ज की जा सकती है।

### बैंकिंग उत्पादों की सुपुर्दगी हेतु मानवेतर माध्यम

सूचना प्रौद्योगिकी के निरंतर अपनाए जाने के कारण बैंक ग्राहकों तक अपने उत्पादों को कंप्यूटर तथा विभिन्न यंत्रों के माध्यम से पहुंचाने लगे हैं। इनमें ए.टी.एम., इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, टैब बैंकिंग, पॉइंट ऑफ सेल, कियोस्क एवं सोशल मीडिया प्रमुख हैं।

मुख्यतः शाखा से हटकर बैंक का सर्वाधिक लोकप्रिय निर्गम (आउटलेट) ए.टी.एम. है जो 365 दिन और 24 घंटे सेवा में तत्पर है। 27 जून 1967 से इनफील्ड लंदन (इंग्लैंड) से प्रारंभ ए.टी.एम. की यात्रा सन 1987 में हाँगाकाँग एण्ड शंघाई बैंकिंग कॉरपोरेशन के माध्यम से भारत पहुँची। आज भारत में लगभग 34 करोड़ 77 लाख डेबिट कार्ड धारक लगभग 1,56,000 ए.टी.एम. के माध्यम से लगभग 54 करोड़ (संख्या) लेनदेन करते हैं (स्रोत भारतीय रिजर्व बैंक, जून 2014 तक, प्रभात खबर, 05 नवंबर 2014)। विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के लिए लगभग सात प्रकार के ए.टी.एम. तथा चलंत ए.टी.एम. भी उपलब्ध हैं। भारतीय स्टेट बैंक का एक ए.टी.एम. नाव पर भी है। भारतीय स्टेट बैंक के कुछ कार्ड से प्रतिदिन अधिकतम निकासी की सीमा ₹1 लाख तथा अंतरण की सीमा ₹2 लाख है। अभी घरेलू उपयोग हेतु वीसा और मास्त्रो कार्ड की जगह देश में ही विकसित रुपे कार्ड के प्रचलन पर ज्यादा जोर है। इसके अतिरिक्त, पैसा जमा करने के लिए कैश डिपॉजिट मशीन भी लगाए गए हैं, जो जाली नोटों की पहचान कर उन्हें अलग कर देता है।

इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से कहीं भी और कभी भी नकद निकासी छोड़कर अधिकांश बैंकिंग कार्य किए जा सकते हैं। खाते में राशि का अंतरण, सावधि जमा, विभिन्न प्रकार के बिल और फीस का भुगतान, बीमा की किस्त का भुगतान, रिचार्ज, खरीददारी इत्यादि इंटरनेट बैंकिंग से किए जा सकते हैं। यह सहज और सुरक्षित है।

किसी मोबाइल पर मोबाइल बैंकिंग की सुविधा प्राप्त कर अंतर्बैंक (Intra-Bank) और अंतर-बैंक (Inter-Bank) खातों में निधि का अंतरण, शेष संबंधी पूछताछ, लघु विवरणी, चेक बुक हेतु अनुरोध, बिल एवं क्रेडिट कार्ड का भुगतान, मोबाइल/टी.वी. रिचार्ज, बीमा की किस्तों को जमा करना इत्यादि कार्य किये जा सकते हैं। इंडसइंड बैंक के पास मोबाइल पर विडियो ब्रांच तथा विडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा है। ज्ञातव्य है कि मोबाइल बैंकिंग से प्रति लेनदेन लागत लगभग 30 पैसे आता है जबकि नेट बैंकिंग से ₹1-1.5/-, पी.ओ.एस. से ₹6/-, ए.टी.एम. से ₹18/- तथा शाखा से ₹40/- आता है। इस प्रकार मोबाइल

बैंकिंग सरल, सहज, सर्वत्र तथा सबसे किफायती है।

टैब बैंकिंग के माध्यम से बैंक प्रतिनिधि संभावित ग्राहक के इच्छित स्थान पर जाकर उनका खाता खोल सकते हैं अथवा अन्य बैंकिंग सुविधा दे सकते हैं।

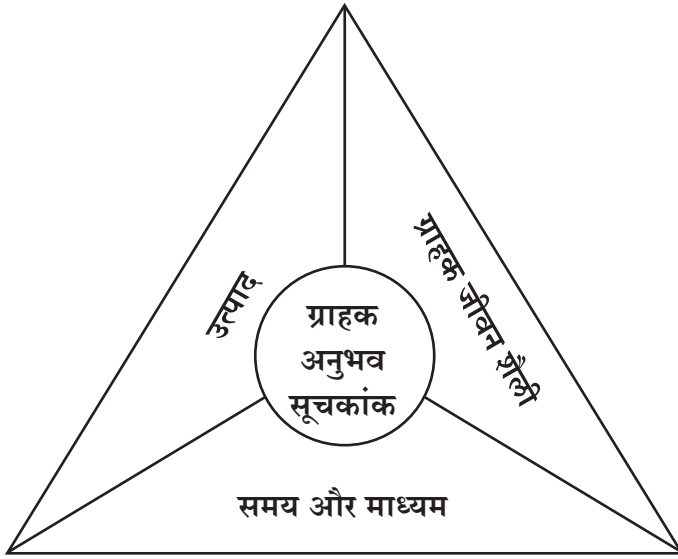
पॉइंट ऑफ सेल (पोस) के माध्यम से डेबिट या क्रेडिट कार्ड के द्वारा किसी दूकान में खरीददारी की जा सकती है अथवा संप्रति ₹1000/- तक नकद निकासी की जा सकती है। भारत में अभी 5 लाख 'पोस' हैं।

सेल्फ सर्विस कियोस्क के माध्यम से पासबुक की छपाई, निधि का अंतरण, जी.आर.पी.टी., एन.ई.एफ.टी., सावधि जमा खोलना, शेष संबंधी पूछताछ, खाता विवरणी, बीमा भुगतान, बिल भुगतान, निजी ब्योरा देखना, चेक हेतु अनुरोध, मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण, इंटरनेट बैंकिंग पंजीकरण, ऋण खाता का विवरण, एसएमएस सूचना पंजीकरण, चेक भुगतान को रोकना अथवा उसे पुनः भुगतान हेतु जारी करना जैसे कार्य किए जा सकते हैं।

ग्राहकों और कर्मचारियों से जानकारी के आदान-प्रदान हेतु कई बैंक सोशल मीडिया जैसे फेसबुक, ट्विटर, यूट्यूब इत्यादि पर भी उपलब्ध हैं।

### क्रॉस सेलिंग एवं ग्राहक सुरक्षा

ग्राहक को अपने उत्पादों की जानकारी देकर एक से अधिक उत्पादों की बिक्री करना क्रॉस सेलिंग है। क्रॉस सेलिंग से बैंकों को लाभ तो होता ही है, साथ ही ग्राहक भी इससे लाभान्वित होते हैं। बचत खाता, वाहन ऋण तथा गृह ऋण के साथ बीमा ग्राहक की वित्तीय सुरक्षा हेतु बैंकों के द्वारा उठाए गए कदम हैं। बैंक ग्राहकों के बीच बीमा द्वारा वित्तीय सुरक्षा संबंधी जागरूकता भी पैदा करती है। इसी तरह बैंक द्वारा शुरू की गई बीमा योजनाएं कम लागत के कारण अधिक लाभ दे सकती हैं। ग्राहक संबंध सहायक, ग्राहक संबंध अधिकारी तथा संबंध बैंकिंग प्रबंधक ग्राहकों को उनकी अवस्था और आवश्यकतानुसार उचित सलाह देकर उनके भविष्य को सुखद और सुरक्षित बनाने में सहायक सिद्ध हो सकते हैं। इस प्रकार, ग्राहकों के सुरक्षित भविष्य हेतु खुदरा बैंकिंग सजग है।



### रिटेल बैंकिंग का भविष्य

विकासशील देशों में मात्र 37 प्रतिशत महिलाएँ ही बैंक के खातेदार हैं जबकि दुनिया भर में 25 करोड़ युवाओं के पास कोई औपचारिक बैंक खाता नहीं है। (प्रभात खबर, पटना, पृ. 13, दिनांक 19 नवम्बर 2014) बिल एंड मेलिंडा गेट्स फाउंडेशन द्वारा समर्थित वित्तीय समावेशी दृष्टिकोण कार्यक्रम के अंतर्गत 45 हजार से ज्यादा भारतीयों पर किये गये सर्वेक्षण के परिणाम चौंकाने वाले और दुःखद हैं, जिसके अनुसार केवल 48 प्रतिशत भारतीय वयस्कों के पास ही सक्रिय बैंक खाते हैं और 47 प्रतिशत खाते निष्क्रिय हैं। ज्यादातर भारतीय अपने परिजनों और मित्रों से उधार लेते हैं और वित्तीय संस्थानों से उधार लेने में परहेज करते हैं। (प्रभात खबर, पटना, दिनांक 04-12-2014 पृ.10) इसी के अनुसार, देश में बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करने के मामले में 17% लैंगिक असमानता है। ये आँकड़े यह स्थापित करते हैं कि भारत में रिटेल बैंकिंग में अपार संभावनाएँ हैं।

रिटेल बैंकिंग की सफलता हेतु ग्राहक के अनुभव का सकारात्मक होना आवश्यक है जो कि ग्राहक की जीवन शैली, उत्पाद और उनकी सुपुर्दगी में निहित समय और माध्यम पर निर्भर करता है, जिसे पार्श्व में बने चित्र से स्पष्ट किया जा सकता है।

भारत एक विकासशील देश है और सन 1991 में उदारीकरण के पश्चात एक सक्षम एवं संप्रांत वर्ग तेजी से उभरा है। इस प्रकार,

बैंकों को सबको ध्यान में रखते हुए अपने उत्पादों और तकनीक को प्रस्तुत करना है। बैंकों ने ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरूप जमा और ऋण की अनेक योजनाएं बनाई हैं। ग्राहकों को उत्पादों की सुपुर्दगी हेतु भी बैंकों ने नवीनतम तकनीक अपनाते हुए कई वैकल्पिक माध्यम प्रस्तुत किए हैं, जिनका पूर्ण उपयोग जानकारी और जागरूकता के अभाव में नहीं हो रहा है और शाखाओं में भीड़ बनी रहने के कारण ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में भी कमी दिखाई देती है। उदाहरणार्थ, संयुक्त खाते में एक से अधिक ए.टी.एम. कार्ड लेकर ए.टी.एम. का बेहतर और अधिकाधिक उपयोग किया जा सकता है। इसी प्रकार, भारत में जून 2013 तक 86.78 करोड़ मोबाइल हैं और प्रति माह लाखों मोबाइल खरीदे जा रहे हैं। मोबाइल धारकों की संख्या 60 करोड़ से अधिक है, पर मात्र 3 प्रतिशत द्वारा ही मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से मौद्रिक सेवाओं का लाभ लिया जाता है। इस सुविधा को सभी शिक्षित मोबाइल धारकों तक पहुंचाया जाना चाहिए। अभी नेशनल पेमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इण्डिया (एनपीसीआई) के अंतर्गत दस बैंक अंतर बैंक मोबाइल भुगतान सेवा का निष्पादन कर रहे हैं। कैलिफोर्निया के अनुसंधान संगठन ए पी पी इंस्टीट्यूट द्वारा किए गए शोध के अनुसार 45 फीसदी स्मार्टफोन उपयोगकर्ता बैंकिंग ऐप का इस्तेमाल करते हैं। अमेरिका और इंग्लैंड के स्मार्टफोन उपयोगकर्ता शॉपिंग ऐप का इस्तेमाल 27 प्रतिशत तथा बैंकिंग ऐप का 45 प्रतिशत करते हैं (प्रभात खबर, दिनांक 26-11-2014)। भारत के बैंकों को इससे सीख लेते हुए इस दिशा में प्रयास करने चाहिए तथा युवा वर्ग पर विशेष बल देना चाहिए। मोबाइल फोन पर इंटरनेट के बढ़ते उपयोग के कारण दिसंबर 2014 तक भारत में इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या 30.2 करोड़ तथा जून 2015 तक 35.4 करोड़ तक हो जाने की संभावना है। अभी भारत चीन और अमेरिका के बाद तीसरे स्थान पर है (प्रभात खबर, 20-11-2014, पृ.सं. 15)। अतः, इंटरनेट बैंकिंग को छोटे स्थानों पर लोकप्रिय बनाने की आवश्यकता है। स्वयं सेवा कियोस्क के प्रति लोगों को जागृत करने की आवश्यकता है। ये कियोस्क बत्तीस प्रकार के लेनदेन कर सकते हैं और भारतीय स्टेट बैंक 1300 से अधिक कियोस्क लगा चुका है। एसबीआई

ने युवाओं को ध्यान में रखते हुए 'इन टच' नामक डिजिटल बैंक शाखाएँ खोली हैं जो सातों दिन दस बजे दिन से दस बजे रात तक खुली रहेंगी। मुसलमानों की धार्मिक भावना का सम्मान करते हुए भारतीय स्टेट बैंक दिसम्बर 2014 से देश के 17 करोड़ मुसलमानों के लिए शरीयत कानून के अनुरूप म्यूच्युअल फंड की शुरुआत करने जा रहा है, जो कि देश में इस प्रकार का पहला बैंक होगा (प्रभात खबर, पटना, बुधवार 26-11-2014, पृ.सं.20)। एसबीआई ने कैपिटल मार्केट के लिए 'वसीयत' की सुविधा भी शुरू की है। एक आँकड़े के अनुसार 10 प्रतिशत से अधिक ग्राहक अपने बैंक से संपर्क करने के लिए सप्ताह में कम से कम एक बार सोशल मीडिया का प्रयोग करते हैं।

### उपसंहार

वर्ल्ड रिटेल बैंकिंग रिपोर्ट, 2014 के अनुसार वैश्विक स्तर पर सन 2014 में 39.5 प्रतिशत ग्राहकों ने अपने बैंकिंग अनुभव को सकारात्मक बताया है जो कि सन 2013 में 41.6 प्रतिशत था।

रिटेल बैंकिंग की सफलता के लिए वैयक्तिक ग्राहकों की भावनाओं और इच्छाओं का सम्मान करना होगा। डिजिटल तकनीक से उपभोक्ता बैंकिंग में काफी परिवर्तन आया है, रोकड़ रहित लेनदेन के मामले में स्वीडन दुनिया में पहले स्थान पर है और इससे वहाँ अपराध में काफी कमी आयी है। रोकड़ विहीन परियोजना को बढ़ावा देने के लिए यूनाइटेड नेशन्स कैपिटल डेवेलपमेंट फंड काफी प्रयत्नशील है। उसके विशेषज्ञों का मानना है कि डिजिटल भुगतान द्वारा बचत, लागत मूल्यों में कमी और पारदर्शिता लाना अधिक आसान है। एक अनुमान के अनुसार भारत सरकार ई-भुगतान की मदद से प्रति वर्ष 22.4 अमेरिकी डॉलर बचत कर सकती है\*। रिटेल बैंकिंग के क्षेत्र में भी यह बैंकों और ग्राहकों के लिए काफी मददगार सिद्ध होगा। ग्राहकों की सुविधा हेतु एक राष्ट्रीय अंतरण पद्धति (जाइरो) जैसी अखिल भारतीय बिल भुगतान प्रणाली विकसित और प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है जिससे कि लोग दिन-प्रतिदिन के भुगतान और निधि अंतरण संबंधी दायित्व के बोझ को एक ही स्थान

\* स्रोत - प्रभात खबर, 19 नवंबर 2014

पर निपटा सकें। इससे 'कहीं भी, कभी भी' का सपना सच हो सकेगा। मोबाइल बैंकिंग पारंपरिक माध्यमों से बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाने की तुलना में 60 प्रतिशत सस्ता है। सन 2007 में केन्या ने मोबाइल से दूसरे मोबाइल धारक को कम समय में कम लागत पर शीघ्र और सुरक्षित पैसा भेजने के लिए एम-पैसा (M-PESA) नामक सॉफ्टवेयर तैयार किया था, तो भारत एम-पैसा (M-PAISA) क्यों नहीं विकसित कर सकता है? रिटेल बैंकिंग के बेहतर भविष्य के लिए न्यूनतम रोकड़ प्रयोग से निम्न संसाधन लागत द्वारा उन्नत दक्षता, उन्नत सुरक्षा, उन्नत सुविधा तथा बिना बैंक या कम बैंक वाले क्षेत्रों का समावेशन भी किया जाना चाहिए। नये उत्पाद, नयी तकनीक, कम लागत पर त्वरित निष्पादन और ग्राहक आह्लाद से रिटेल बैंकिंग की अपार संभावनाओं को कम जोखिम के साथ स्वीकार करते हुए बैंकों द्वारा अधिकाधिक सफलता का स्वाद चखा जा सकता है और व्यक्ति तथा राष्ट्र की उन्नति में भी योगदान दिया जा सकता है।

### संदर्भ

1. मार्केटिंग मैनेजमेंट, ले. राजन सक्सेना, चौथा संस्करण, द टाटा मकग्रा कंपनीज
2. मार्केटिंग मैनेजमेंट, ले. डॉ. पी. के. चोपड़ा एवं भावना मेहरा, ड्रीमटेक मैनेजमेंट बुक्स, 2011
3. रिटेल बैंकिंग, इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस, मुंबई
4. रिटेल बैंकिंग सं. उमा सुब्रमनियम, आधार प्रकाशन, पंचकूला
5. भारत 2014, सूचना एवं प्रकाशन विभाग, भारत सरकार
6. निबंध संचयिका, राजभाषा प्रभाग, सिंडिकेट बैंक, प्रधान कार्यालय, मणिपाल
7. रिपोर्ट ऑन ट्रेडिंग एण्ड प्रोग्रेस इन बैंकिंग, भारतीय रिजर्व बैंक, 2013
8. प्रभात खबर (दैनिक), पटना के विभिन्न अंक
9. स्वस्तिक : भारतीय जीवन का एक अप्रतिम प्रतीक, ले. ए. एल. श्रीवास्तव, पटना संग्रहालय, पटना 2004-05

## बैंकिंग क्षेत्र में ऑनलाइन धोखाधड़ी : कारण और निवारण

**आ**ये दिन इस बात की जानकारी मिलती है कि अमुक व्यक्ति से लॉटरी या नौकरी का लालच देकर जालसाजों ने किसी खाते में रकम जमा करवा ली और तुरंत रकम का आहरण कर लिया। कुछ महिलाओं ने तो यह भी शिकायत दर्ज कराई है कि उन्हें प्रेम और विवाह का प्रस्ताव देकर उनका भावनात्मक विदोहन कर अपराधियों ने उनसे रकम जमा करवा ली है और उसके बाद रकम निकाल वे गायब हो गए हैं। कुछ मामलों में स्वयं को उच्च अधिकारी बतलाकर जालसाज कनीय अधिकारियों/कर्मचारियों से विशेष खाते में रकम जमा करवा लेते हैं और फिर रकम लेकर चंपत हो जाते हैं। कई मामलों में ऋण दिलाने के नाम पर भोली भाली जनता को गुमराह कर ठगा गया है। आये दिन साइबर क्राइम थानों में इस तरह की घटनाओं के लिए रिपोर्ट दर्ज कराई जाती है। कई मामलों में तो पीड़ित रिपोर्ट भी नहीं लिखवाते और नुकसान को चुपचाप सहन कर लेते हैं। बैंकों के कॉल सेंटर में भी इस आशय की शिकायतें आती रहती हैं कि बैंक या क्रेडिट कार्ड कंपनी का अधिकारी बताते हुए उनसे बार-बार कार्ड का विवरण मांगा जाता है।

प्रश्न उठता है कि क्या कारण हैं इस तरह की धोखाधड़ी का



विनय कुमार पाठक

मुख्य प्रबंधक

भारतीय स्टेट बैंक, जयपुर

और क्यों जनता ऐसे धोखाधड़ी का शिकार बनती है? वस्तुतः कारण तो अनेक हैं पर कुछ प्रमुख कारण निम्नलिखित हैं :-

**लालच** – पहला कारण तो लोगों के मन में लालच का आना है। बगैर कुछ किए कुछ पाने के लालच के कारण ही जालसाज भोले-भाले लोगों को लॉटरी निकलने, नौकरी दिलाने, ऋण दिलाने या अन्य किसी कार्य का लालच देते हैं और कभी प्रसंस्करण शुल्क के नाम पर, कभी टैक्स क्लियरेंस के नाम पर तो कभी प्रशासनिक खर्च के नाम पर रकम जमा करवाते हैं। लालच के कारण ही लोग यह भूल जाते हैं कि जब उन्होंने लॉटरी का टिकट खरीदा ही नहीं है तो लॉटरी निकलेगी कैसे। पुनः लॉटरी यदि निकली है तो फिर उसके लिए किसी के व्यक्तिगत खाते में रकम जमा करने का क्या तुक है। पुनः नौकरी के लिए कोई नामी गिरामी कंपनी किसी व्यक्ति से व्यक्तिगत रूप से संपर्क क्यों करेगी और उसके लिए किसी के व्यक्तिगत खाते में रकम जमा करने के लिए क्यों कहेगी। जनता के इस भोलेपन का लाभ उठाकर ही उनके द्वारा रकम जमा करते ही जालसाज एटीएम से रकम निकाल लेते हैं या फिर खरीदारी कर लेते हैं।

**शिक्षा का अभाव** – आम तौर पर शिक्षा के अभाव के कारण ग्राहक समझ नहीं पाते कि वे धोखाधड़ी के शिकार हो रहे हैं। भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (आई.आर.डी.ए), कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय आदि के द्वारा अखबारों में, रेडियो पर, दूरदर्शन पर ग्राहक को जागरूक बनाने के लिए, नौकरी, लॉटरी, बोनस और इसी प्रकार के प्रस्ताव आदि के झंसे में न आने के लिए विज्ञापन दिये जाते हैं। प्रायः सभी संस्थाएं अपनी अपनी वेबसाइट पर इस आशय की सूचना ग्राहकों के लिए उपलब्ध करवाती हैं। सभी संस्थाएं मोबाइल पर मैसेज देकर, ईमेल के द्वारा बार-बार सूचना देती हैं कि वे या उनके प्रतिनिधि अपने ग्राहकों से कोई गोपनीय सूचना नहीं

मांगते। पत्र पत्रिकाओं में इस संबंध में आलेख छपते रहे हैं। टीवी धारावाहिकों के जरिए भी इससे संबंधित कार्यक्रम दिखलाए जाते रहे हैं। इसके अलावा विभिन्न माध्यमों से जनता को जागरूक करने का प्रयास भी किया जाता है। प्रायः सभी संस्थाएं ग्राहकों को विभिन्न माध्यमों से सूचित करती हैं कि वे ग्राहक से पिन नंबर या अन्य जानकारी के लिए फोन या ईमेल नहीं करते हैं। कुछ लोग इन विज्ञापनों पर ध्यान नहीं देने के कारण प्रलोभन के जाल में फंस जाते हैं।

**रिपोर्ट न करना** – कई लोग इस तरह के प्रलोभन में तो नहीं आते परंतु इस प्रकार के मैसेज और ईमेल की रिपोर्ट पुलिस को नहीं करते। परिणामस्वरूप ये जालसाज कानून की पकड़ से दूर रहते हैं और भोले भाले लोगों को फंसाते रहते हैं। जब कोई पीड़ित व्यक्ति शिकायत करता है तब कहीं जाकर उसकी गतिविधियाँ रुकती हैं।

**असावधानी** – खातेदार कई बार एटीएम में से पैसे निकालने के बाद या क्रेडिट कार्ड से लेनदेन के बाद अपना पर्चा वहीं छोड़ जाते हैं। अपराधी इसके आधार पर खातेदार या क्रेडिट कार्डधारी से विशेष लेनदेन के बारे में बताते हुए तथा खाता संख्या या क्रेडिट कार्ड के अंतिम चार अंक बताकर स्वयं को बैंक अथवा बीमा कंपनी का अधिकारी दर्शाते हैं और लोगों से गोपनीय सूचना मांग कर फिर उसका दुरुपयोग कर खाते से रकम उड़ा ले जाते हैं। खातेदार के द्वारा सूचना न देने पर वे खाता या कार्ड को ब्लॉक हो जाने की बात कर उन्हें अपने जाल में फांसते हैं।

**खाता खोलने में उदारीकृत केवाईसी का दुरुपयोग** – कई बार अपराधी उदार केवाईसी नीति का लाभ उठाकर या जाली दस्तावेज के आधार पर खाता खुलवा लेते हैं और इस खाते का प्रयोग जनता को ठगकर रकम जमा करवाने में करते हैं तथा पैसा जमा होते ही रकम निकाल लेते हैं। यह भी देखने में आया है कि कुछ अपराधी कई नाम से जाली दस्तावेजों के आधार पर अलग-अलग स्थानों पर खाते खुलवा लेते हैं। सभी खातों में वे मोबाइल नंबर एक ही देते हैं और उस पर एसएमएस सुविधा लेते हैं। जैसे ही उनके जाल में फंसे व्यक्ति के द्वारा उनके बताए खाते में रकम जमा होती है, मोबाइल पर इस आशय का एसएमएस आता है। तुरंत अपराधी एटीएम कार्ड का प्रयोग कर रकम का उपयोग कर लेता है।

**भोले भाले खातेदार को लालच देना** – कुछ अपराधी तो भोले भाले लोगों से उनका खाता नंबर और एटीएम कार्ड लेकर भी घटना को अंजाम देते हैं। ऐसी स्थिति में कुछ खातेदार इस एवज में कुछ रकम लेते हैं तो कुछ बगैर कुछ लिए अपना खाता दूसरों को प्रयोग करने देते हैं। मामला खुलने पर भोला भाला खातेदार गिरफ्त में आ जाता है और असली अपराधी पुलिस की पहुँच से दूर हो जाता है।

**नियोजित ढंग से अपराध करना** – जालसाज बड़े ही नियोजित तरीके से ग्राहक को ठगते हैं। वे फोन पर कुछ इस अंदाज में बात करते हैं कि अशिक्षित और अल्पशिक्षित तो क्या शिक्षित लोग भी उनके झांसे में आ जाते हैं। कई मामलों में प्रशासनिक अधिकारी, पुलिस अधिकारी, न्यायिक अधिकारी और तो और स्वयं बैंक अधिकारी भी पीड़ित हो चुके हैं। अपराधी प्रतिष्ठित अंतरराष्ट्रीय कंपनियों की ओर से सामुदायिक सेवा के अंतर्गत लॉटरी की बात करते हैं ताकि लोग आसानी से उनके झांसे में आ जाएं। नौकरी के लिए वे सरकारी विभागों, नामी गिरामी बहुराष्ट्रीय कंपनियों, महारत्नों, नवरत्नों और मिनी रत्नों की श्रेणी वाली या फिर अन्य प्रतिष्ठित निजी कंपनियों की ओर से जाली प्रस्ताव दर्शाते हैं। वे ईमेल इस प्रकार बनाते हैं कि उनके झांसे में अच्छी कंपनियों में कार्यरत लोग भी बेहतर अवसर की तलाश में फंस जाते हैं। साथ ही, वे ऐसे खातों में जमा करने के लिए ग्राहक को कहते हैं जिनके नाम के साथ नौकरी, जॉब, एम्प्लॉयमेंट आदि शब्द जुड़े रहते हैं। ये शब्द जनता को भ्रमित करते हैं और जनता भ्रमवश इनमें पैसे जमा कर देती है।

विचारणीय बात यह है कि किस प्रकार ग्राहकों को जागरूक बनाया जाए ताकि वे ठगी के शिकार न हों। कुछ उपाय निम्नवत हो सकते हैं –

**मोबाइल फोन से सूचना** – जिस प्रकार अपराधी मोबाइल और फोन पर जनता को गुमराह करने वाली सूचना देते हैं उसी प्रकार ग्राहकों को इन धोखाधड़ी वाले प्रस्ताव से बचने के लिए संदेश दिया जा सकता है। लगातार इस आशय का संदेश देने पर ग्राहकों में जागरूकता आएगी और ठगी के शिकार की संख्या में कमी आएगी। ग्राहक को इस बात की चेतावनी दी जानी चाहिए कि किसी भी तृतीय पक्ष के खाते में जमा करने के पहले उसकी विश्वसनीयता के बारे में आश्वस्त हो लें।

**ईमेल** – इसी प्रकार ईमेल के द्वारा ग्राहकों को किसी तरह के झूठे प्रस्ताव से बचने की सलाह दी जानी चाहिए। इसके लिए हर संस्था को अपने ग्राहकों को ईमेल के द्वारा आगाह करना चाहिए। साथ ही, एक विस्तृत डेटाबेस बना कर समय-समय पर नियामक संस्थाओं के द्वारा भी ग्राहकों को सावधान किया जाना चाहिए।

**अखबार, रेडियो और दूरदर्शन से संदेश** – अखबार पुराना माध्यम होने के बाद भी आज के सूचना प्रौद्योगिकी के युग में भी बहुत ही प्रचलित साधन है। एफएम रेडियो की लोकप्रियता का भी कोई जवाब नहीं है। दूरदर्शन भी आज प्रायः हर घर में देखा जाता है। इन माध्यमों से जनता को शिक्षित करना भी बहुत कारगर हो सकता है।

**सिनेमा हॉल एवं अन्य सार्वजनिक स्थान पर सूचना** – इसी प्रकार सिनेमा हॉल और अन्य सार्वजनिक स्थान पर भी इस आशय की सूचना देकर ग्राहकों को धोखाधड़ी से बचने के लिए सलाह दी जा सकती है। ऐसे स्थानों पर सूचना देने से एक बड़ा वर्ग इस तरह की धोखाधड़ियों के बारे में जान कर खुद तो बच ही सकता है, अन्य लोगों को भी जागरूक बना सकता है।

**खाता खोलने के बाद विशेष पुष्टि के बाद ही संचालन** – खाता खोलने के बाद ग्राहक के पते और पहचान की पुष्टि होने के बाद ही यदि खाते के संचालन की अनुमति दी जाए तो जाली दस्तावेज से खाता खोलने वालों या गलत पता देने वालों के खाते के द्वारा जालसाजी की घटना में काफी कमी आएगी।

**एक ही मोबाइल नंबर वाले खातों की गहन जाँच** – इसमें कोई दो मत नहीं कि एक ही परिवार के सदस्य अपने खातों में एक ही मोबाइल नंबर दे सकते हैं। परंतु यदि असंबद्ध लोगों के खाते में एक ही मोबाइल नंबर दिया जाता है तो यह संदेहास्पद हो सकता है। ऐसी स्थिति में सावधानी बरतने की आवश्यकता है।

**स्वयं सहायता कक्ष में सूचना** – कैश डिपॉजिट मशीन, कॉइन वेंडिंग मशीन एवं ई लॉबी अथवा स्वयं सहायता कक्ष के सभी स्क्रीन पर इस आशय की सूचना आनी चाहिए कि लॉटरी, नौकरी या अन्य प्रलोभन के चक्कर में न पड़ें और बगैर जाँच पड़ताल किए किसी अजनबी के खाते में रकम जमा न करें।

**बैंक की शाखाओं के सूचना पट्ट के माध्यम से सूचना** – बैंक की सभी शाखाएं इस आशय की सूचना अपने सूचना पट्ट पर लगाएं तो यह भी एक कारगर उपाय हो सकता है।

**एटीएम स्लिप में सूचना** – प्रायः एटीएम से रकम निकालने वाले पर्ची भी निकालते हैं। इस पर्ची पर भी इस आशय की जानकारी दी जानी चाहिए।

**एटीएम में प्रभावी कैमरा** – एटीएम में इस प्रकार के कैमरे लगाए जाने चाहिए जो आहरण करने वालों की साफ तस्वीर ले सकें। साथ ही, सतत रिकॉर्डिंग को भी सुनिश्चित करना चाहिए। इससे अपराधी के द्वारा रकम आहरण की स्थिति में उसकी पहचान सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी।

**थाना/साइबर क्राइम थाना को तुरंत सूचना** – यदि किसी के पास इस तरह का संदेश आता है तो साइबर पुलिस को तुरंत खबर की जानी चाहिए। साइबर थानों को भी ऐसी व्यवस्था करनी चाहिए कि कोई व्यक्ति आसानी से एसएमएस या ईमेल के द्वारा उन्हें प्रलोभन वाले संदेश या ईमेल पते की जानकारी दे सके। इस संबंध में टॉलफ्री हेल्पलाइन की व्यवस्था करने पर विचार किया जा सकता है।

**थानो को आधुनिक बनाना** – साइबर अपराधियों को पकड़ने के लिए पुलिस के आधुनिकीकरण की आवश्यकता है। पुलिस विभाग के कर्मियों को आधुनिक तकनीक और प्रौद्योगिकी की जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिए। तभी वे साइबर अपराधियों से कुशलतापूर्वक निपट सकेंगे।

**खातेदार के द्वारा सावधानी बरतना** – खातेदारों को चाहिए कि वे अपने लेनदेन से संबंधित पर्चे आदि को लावारिस न छोड़ें। साथ ही, किसी भी स्थिति में गोपनीय सूचना किसी को न दें। किसी अन्य व्यक्ति को अपने खाते के डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड या क्रेडिट कार्ड का प्रयोग न करने दें।

उपर्युक्त बातों पर ध्यान देकर इस प्रकार की ठगी की घटना में काफी कमी लाई जा सकती है और ग्राहकों के पसीने की कमाई को बचाया जा सकता है।

○○○

## लेखकों से/पाठकों से

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

1. क. सामग्री बैंकिंग और उससे संबंधित विषयों पर ही है। लेख मौलिक विचारों पर आधारित हो अथवा किसी विचारधारा की मौलिक समीक्षा हो।
  - ख. लेख में किसी सम-सामयिक बैंकिंग समस्या पर प्रतिपक्षात्मक (कॉन्ट्रारियन) विचार भी व्यक्त किए जा सकते हैं बशर्ते प्रतिपक्षात्मक विचारधारा का उद्देश्य आलोचनात्मक न होकर समीक्षात्मक हो या समस्या के बहुपक्षीय आयामों की संभावनाओं से जुड़ा हुआ हो।
  - ग. लेख बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ी किसी सर्वश्रेष्ठ ग्लोबल प्रैक्टिस पर आधारित हो ताकि नवोन्मेष (इनोवेशन) को प्रोत्साहन मिले।
  - घ. लेख ऐसी बैंकिंग विचारधारा, व्यवस्था या पद्धति पर आधारित हो, जिससे भारतीय बैंकिंग ग्लोबल स्तर पर स्पर्धात्मक बने।
  - ङ. लेख भारतीय बैंकिंग में अपनाई गई ऐसी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के बारे में हो जिसका अन्य देश अनुकरण कर सकें।
2. लेख में दिए गए तथ्य, आंकड़े अद्यतन हों एवं उनके स्रोत के बारे में स्पष्ट लिखा जाना चाहिए।
3. क. लेख अधिकतम 8 पृष्ठों के हों तथा यूनिकोड में टंकित हों।
  - ख. वह कागज़ के एक ओर स्पष्ट अक्षरों में लिखित अथवा टंकित हो।
  - ग. यथासंभव सरल और प्रचलित हिंदी शब्दावली का प्रयोग किया गया हो और अप्रचलित एवं तकनीकी शब्दों के अर्थ कोष्ठक में अंग्रेजी में दिए गए हों।
  - घ. लेख यदि संभव हो तो यूनिकोड फॉन्ट में [rajbhashaco@rbi.org.in](mailto:rajbhashaco@rbi.org.in) और/अथवा [ramakantgupta@rbi.org.in](mailto:ramakantgupta@rbi.org.in) नामक ई-मेल आईडी पर भेजने की व्यवस्था की जाए।
4. यह प्रमाणित करें कि लेख मौलिक है, प्रकाशन के लिए अन्यत्र नहीं भेजा गया है और 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' में प्रकाशनार्थ प्रेषित है।
5. लेखक अपने पत्राचार का पता, ई-मेल आईडी एवं टेलीफोन/मोबाईल नम्बर अवश्य दें।
6. प्रकाशन के संबंध में यह सुनिश्चित करें कि जब तक लेख की अस्वीकृति सूचना प्राप्त नहीं होती, संबंधित लेख किसी अन्य पत्र-पत्रिका में प्रकाशनार्थ न भेजा जाए।

## इतिहास के पन्नों से

**किसी भी समाज के उन्नयन में बैंकिंग की भूमिका महत्त्वपूर्ण होती है। यह न केवल बचत को बढ़ावा देता है, बल्कि लोगों की उद्यमिता भी बढ़ाता है। आइए इस बार आपका परिचय कराते हैं एक ऐसे बैंक से जो उद्यमियों की धरती मुंबई से आरंभ हुआ और अपनी कार्यकुशलता तथा सामाजिक प्रतिबद्धता की बदौलत दिन दूनी रात चौगुनी प्रगति करता गया। इसके प्रतीक चिह्न में बनी लक्ष्मी ने हजारों परिवारों को धन-धान्य और संपदा से परिपूर्ण किया है। जी हां, हम बात कर रहे हैं देना बैंक की। भारत के आरंभिक बैंकों में से एक, देना बैंक की जीवन गाथा नैतिकता के साथ बैंकिंग की साकार कथा है। अपनी 87 वर्ष की जीवन गाथा के उतार चढ़ावों को खुद बयान कर रहा है देना बैंक.....**

सामाजिक और व्यावसायिक रूप से प्रभावी संस्थाओं के पीछे निश्चय ही किसी असाधारण दूरदर्शी व्यक्तित्व का हाथ होता है। मेरी स्थापना भी ऐसे ही असाधारण व्यक्तित्व के धनी श्री प्राणलाल देवकरण नानजी द्वारा की गई। मैं यानि



**डॉ. मीनू मंजरी**  
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

देना बैंक। मेरा नाम भी उनके नाम - देवकरण नानजी - के आद्यक्षरों से बना है। बैंकिंग उनका पारिवारिक व्यवसाय था। 26 मई 1938 को इसी परिवार ने मेरी नींव 'देवकरण नानजी बैंकिंग कंपनी लिमिटेड' के नाम से रखी। 1939 में मैं एक सार्वजनिक लिमिटेड कंपनी बन गया और 1966 में मेरा नाम बदलकर 'देना बैंक लिमिटेड' किया गया। जुलाई 1969 तक मेरा कारोबार इतना बढ़ गया था कि 13 अन्य बड़े बैंकों के साथ मुझे भी राष्ट्रीयकृत किया गया। अब मैं बैंकिंग कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण और हस्तांतरण) अधिनियम, 1970 के तहत गठित 59.75 प्रतिशत सरकारी शेयरधारिता वाला सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम हूँ।



श्री प्राणलाल देवकरण नानजी

आइए, मैं सबसे पहले आपका परिचय अपने संस्थापक से करा दूँ। श्री प्राणलाल देवकरण नानजी ने अपने पिता से विरासत में मिले बैंक खोलने के स्वप्न को स्वदेशी आंदोलन के दौर में पूरा किया। इस समय भारत के व्यवसायियों को देशी बैंकों की आवश्यकता थी, जो उनकी जरूरतों के मुताबिक उन्हें सेवा प्रदान करते। श्री प्राणलालभाई शायद पहले ऐसे बैंकर थे, जिन्होंने जनता की भाषा में बैंकिंग पर जोर दिया और ग्राहकों से जुड़ी भाषा नीति बनाई। 'सुदृढ़ता, निष्ठा, दक्षता, सेवा और मितव्ययिता' के पांच मूल तत्वों पर आधारित उनके बैंकिंग सिद्धांत उनके असाधारण भविष्यद्रष्टा होने के साक्षी हैं। उन्होंने अपनी संस्थाओं को सेवा प्रधान और ग्राहकोन्मुख बनाया, जिससे वे समय के पैमाने पर खरी उतर सकें। मेरी निरंतर सफलता उनकी दूरदर्शिता का स्पष्ट प्रमाण है।

आज 29 अंचल कार्यालयों एवं 4 क्षेत्रीय महाप्रबंधक कार्यालयों सहित देश के विभिन्न महानगरों और शहरों में मेरी शाखाओं का जाल है। भारत भर में मेरी कुल 1739 शाखाएं एवं 1482 एटीएम हैं। मेरा प्रधान कार्यालय मुंबई में है। बदलते

समय का साथ निभाने के लिए मैंने 17 ई-स्मार्ट ग्राहक सेवा केंद्र भी स्थापित किए हैं, जिसकी संख्या मार्च 2016 तक 200 करने की योजना है। इन ई-स्मार्ट ग्राहक सेवा केंद्रों में ग्राहक नकद राशि और चेक जमा कर सकते हैं। पासबुक प्रिंट कर सकते हैं और नकदी जमा कर सकते हैं। इस प्रकार वे 24 X 7 अपने खाते से जुड़े रह सकते हैं। विदेशों में भी मैंने अपनी उपस्थिति दर्ज की है और दिसंबर 2013 में लंदन में अपना प्रतिनिधि कार्यालय स्थापित किया।

मैं गुजरात राज्य तथा दो केंद्र शासित प्रदेशों - दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव - में राज्य स्तरीय बैंकर समिति का दायित्व भी बखूबी निभा रहा हूँ। मैं देना गुजरात ग्रामीण बैंक का प्रायोजक भी हूँ। इस बैंक की पूरे गुजरात में 193 शाखाएं हैं और इसने राज्य के ग्रामीण क्षेत्रों के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। साथ ही मेरे पास 18 जिलों में अग्रणी बैंक की ज़िम्मेदारी भी है। इनमें से 10 जिले गुजरात में हैं, 7 छत्तीसगढ़ में और 1 दादरा और नगर हवेली में।

मेरे कारोबार की दिनोंदिन प्रगति वर्ष 2014-15 के प्रदर्शन से स्पष्ट है। 31 मार्च 2015 में मेरा कुल कारोबार 1,96,565 करोड़ रुपये रहा। मेरे पास कुल जमाराशियां 31 मार्च 2015 को 1,15,936 करोड़ रुपये के स्तर पर पहुंच गईं, जबकि 31 मार्च 2014 में वह 1,10,028 करोड़ थी। इस प्रकार 5.37 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। कासा जमाराशियां किसी भी बैंक के लिए बहुत महत्व रखती हैं, क्योंकि ये कम जोखिम और कम लागत वाली होती हैं। 2014-15 के दौरान मेरे पास कासा जमाराशियां वर्ष दर वर्ष के आधार पर 4.23 प्रतिशत बढ़कर 32,121 करोड़ रुपये हो गईं। इस वर्ष मेरी कुल आय 11,485 करोड़ रुपये रही है, जो पिछले वर्ष की तुलना में 5.41 प्रतिशत अधिक है। कम क्रेडिट बढ़त वाले माहौल में भी मैंने अर्थव्यवस्था के महत्वपूर्ण क्षेत्रों को कर्ज देने में अच्छा प्रदर्शन किया है। कृषि, एमएसएमई और रिटेल क्षेत्र में मेरे बैंक क्रेडिट में क्रमशः 19.24 प्रतिशत, 15.42 प्रतिशत और 12.41 प्रतिशत की वृद्धि हुई। साथ ही, मैंने 6.07 करोड़ निवासियों के लिए आधार कार्ड जारी किए और यूआईडीएआई से प्रमाणपत्र

भी प्राप्त किया है। इस गतिविधि से मैंने 58.98 करोड़ रुपये भी अर्जित किए।

आज मैं अपने अतीत पर नजर डालता हूँ तो मुझे कितने ही कीर्तिमान पथ के दीपकों के समान दिखाई देते हैं। 1995 में मुझे वित्तीय क्षेत्र विकास परियोजना के तहत टियर-II पूंजी बढ़ाने हेतु 72.3 करोड़ रुपये का ऋण स्वीकृत करने के लिए विश्व बैंक द्वारा चुना गया था। इसके लिए भारत से छः सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को चुना गया था, जिनमें से एक मैं था। विश्व बैंक से प्रौद्योगिकी उन्नयन एवं प्रशिक्षण के लिए भी मुझे ऋण प्राप्त हुआ है। जब मैंने नवंबर 1996 में सार्वजनिक निर्गम जारी किया तब भी मुझे भारी सफलता मिली। मैंने 92.13 करोड़ का बॉण्ड निर्गम और 180 करोड़ रुपये का सार्वजनिक निर्गम जारी किया था।

इसके अलावा कितनी ही ऐसी सुविधाएं हैं जो सबसे पहले मैंने आरंभ की थीं। जैसे कि नाबालिग बचत योजना, ग्रामीण भारत में 'देना कृषि साख पत्र' (डीकेएसपी) के नाम से विख्यात किसान क्रेडिट कार्ड, मुंबई की चुनिंदा शाखाओं में स्मार्ट कार्ड का प्रयोग, जुहू बीच पर ड्राइव-इन एटीएम जैसी सुविधा आदि। मैं ही एक मात्र ऐसा बैंक हूँ जिसने वन बंधू कल्याण योजना के तहत गुजरात के साबरकांठा जिले में बायोमेट्रिक एटीएम लगाए।

बायोमेट्रिक एटीएम लगाना समावेशी विकास के प्रति मेरी प्रतिबद्धता का एक उदाहरण है। आज समावेशी विकास समय की मांग है और राष्ट्रीय प्राथमिकताओं में से है। मैंने इस संबंध में सरकार द्वारा उठाए गए सभी कदमों का बढ़-चढ़ कर साथ दिया है और सभी लक्ष्य प्राप्त किए हैं। मैंने प्रधानमंत्री जन-धन योजना के तहत ग्रामीण क्षेत्रों में प्रति शाखा सबसे अधिक खाते खोले। सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रति शाखा औसत 2.032 खाते के मुकाबले मैंने ग्रामीण क्षेत्रों में प्रति शाखा 3.076 खाते खोले। साथ ही वित्तीय समावेशन के अंतर्गत मुझे आवंटित सभी 6439 गांवों को मैंने इस कार्यक्रम में शामिल किया।

मैंने प्रत्यक्ष लाभ अंतरण योजना का भी सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया और 56 लाख रिकॉर्डों की प्रोसेसिंग करके 156 करोड़ रुपये लाभार्थियों के खाते में जमा किए। सामाजिक सुरक्षा के सभी कार्यक्रमों में मेरी सहभागिता उत्साहपूर्ण रहती है। इस वर्ष तीन सामाजिक सुरक्षा योजनाओं-अटल पेंशन योजना, प्रधान मंत्री जीवन ज्योति योजना और प्रधान मंत्री सुरक्षा योजना - का आरंभ किया गया है। मैंने इनमें भी 12 लाख आवेदन के अपने निर्धारित लक्ष्य के मुकाबले 20 लाख आवेदन जमा कर रिकॉर्ड दर्ज किया। मैंने जनता की सुविधा के लिए बैंक मित्रों के विवरण शाखाओं और वेबसाइट पर भी डाल दिए हैं, ताकि वे भरोसेमंद बैंकिंग सुविधाएं पा सकें।

भरोसेमंद बैंकिंग के प्रति प्रतिबद्धता हमें राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में भी हमारे लक्ष्यों की पूर्ति के लिए लगातार प्रोत्साहित करती है। हमारे प्रयासों को विभिन्न मंचों से पहचान मिली है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने हमें वर्ष 2011-12 में 'ख' क्षेत्र में राजभाषा शील्ड का प्रोत्साहन पुरस्कार प्रदान किया। साथ ही, हमारी द्विभाषी गृह-पत्रिका 'देना ज्योति' को कई बार पुरस्कृत किया गया है। एक स्तरीय पत्रिका के रूप में 'देना ज्योति' की पहचान आज भी बरकरार है।

साथ ही, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और एमएसएमई के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों पर अमल करते हुए मैंने परामर्श केंद्र भी खोले हैं, जिनका नाम है - देना मित्र। पहला देना मित्र केंद्र गुजरात के साबरकांठा जिले के हिम्मतनगर में अगस्त 2007 में खोला गया। इन केंद्रों में बैंकिंग संबंधी जानकारी के साथ-साथ किसानों को खेती संबंधी सलाह भी दी जाती है। ये केंद्र ग्राम पंचायतों के सहयोग से गांव-गांव में वित्तीय साक्षरता फैलाने का काम भी करते हैं। हिम्मतनगर में तो एक छोटा पुस्तकालय भी शुरू किया गया है, जिसमें पुस्तकों, पत्रिकाओं के साथ-साथ मैं अपने पैम्फलेट और वित्तीय शिक्षण सामग्री भी रखता हूं। इन बातों से स्पष्ट है कि मैं अपने ग्राहकों के जीवन में शामिल होकर उनका जीवन स्तर ऊपर उठाने के लिए प्रयासरत हूं।

कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी के भाग के रूप में मैंने यूनाइटेड इंडिया इन्श्योरेंस कंपनी (यूआईआईसी) के साथ गठबंधन में किसानों तथा उनके परिवार के सदस्यों को अधिकतम 30 हजार की बीमा सुविधा दी। इसी जिम्मेदारी के तहत मैंने 2005 से देना लक्ष्मी शिक्षा प्रोत्साहन जैसी योजनाएं भी आरंभ की हैं, जो खासतौर से बालिकाओं की शिक्षा पर केंद्रित हैं। बीपीएल परिवारों की वे बालिकाएं, जिन्हें सातवीं की परीक्षा में पहला या दूसरा स्थान मिला हो, इस छात्रवृत्ति के लिए पात्र हैं। इस छात्रवृत्ति में उन्हें किताब, पोशाक, बैग, स्टेशनरी और फीस के पैसे दिए जाते हैं, ताकि वे अपनी पढ़ाई जारी रख सकें। इसी तरह समाज के खास तबकों को ध्यान में रखते हुए मैंने योजनाएं बनाई हैं, जैसे कि किसानों के लिए ट्रैक्टर खरीदने का ऋण, ऑटो चालकों के लिए गैस किट लगवाने का ऋण, जिससे पर्यावरण पर दबाव भी कम होता है। महिला उद्यमियों के लिए मैं देना शक्ति नामक योजना चलाता हूं, जिसमें उन्हें खेती से लेकर खुदरा व्यवसाय, शिक्षा, गृह निर्माण तक के लिए कर्ज दिया जाता है।

इन जिम्मेदारियों के निर्वहन के साथ-साथ मैं अपनी प्रमुख बैंकिंग गतिविधियां भी पूरी दक्षता से निष्पादित कर रहा हूं। जमा योजनाओं से लेकर बीमा और म्यूच्युअल फंड उत्पादों तथा बेहतरीन ऋण योजनाओं तक प्रत्येक क्षेत्र में मैंने अपने ग्राहकों को श्रेष्ठ बैंकिंग का अनुभव कराने के लिए सभी अवसरों का लाभ उठाया है तथा अपने आपको वित्तीय सुपर मार्केट के रूप में स्थापित किया है। मैंने अपना दायरा बढ़ाते हुए अनिवासी भारतीयों को केंद्रित और विशेषीकृत सेवा प्रदान कराने के लिए भुज में पहली एन.आर.आई. शाखा भी खोली है। साथ ही अनिवासी भारतीयों को मैं अन्य सामान्य सेवाएं भी दे रहा हूं। जैसे कि विभिन्न प्रकार की सावधि जमा योजनाएं, एफसीएनआर (बी) खाते और आवासीय ऋण और रेमिटेंस सुविधाएं आदि।

अपने ग्राहकों के साथ प्रगाढ़ रिश्ते बनाना प्रारंभ से ही मेरा लक्ष्य रहा है। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पहचान कर, समझकर तथा उनकी पूर्ति करते हुए मैंने अपने आकार में



लगातार वृद्धि की है। नई सूचना प्रौद्योगिकी को अपनाते हुए, बैंक ने अपने ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग, बिल-पे, एटीएम नेटवर्क, ई-टैक्स पे आदि सेवाएं उपलब्ध कराई हैं। मैंने प्रतिष्ठित 'देना गरिमा' नामक बैंक की कोर बैंकिंग परियोजना को सभी शाखाओं में कार्यान्वित किया है तथा बैंक की समस्त शाखाएं अब कोर बैंकिंग के अंतर्गत हैं।

मेरी आकांक्षाओं का साकार स्वरूप है मेरा प्रतीक चिह्न। देना बैंक का प्रतीक पुराणों में वर्णित देवी लक्ष्मी का प्रतिरूप है। बैंक का मानना है कि उसे अपने सभी ग्राहकों के लिए सुख-समृद्धि का प्रतीक होना चाहिए। साथ ही, प्रतीक में शामिल "डी" ग्राहक-संतुष्टि की दिशा में हमारी गतिशीलता और समर्पण का संकेतक है।

मेरी कार्यप्रणाली का समस्त सार मेरे मिशन और विजन में देखा जा सकता है। आइए मैं आपको अपने मिशन और विजन से परिचित करा दूं। मेरा मिशन अपने व्यवसाय के सभी अंगों से संबंधित है - 'देना बैंक प्रदान करेगा अपने ग्राहकों को उच्च मूल्य वाली श्रेष्ठ वित्तीय सेवाएं, स्टाफ सदस्यों को सकारात्मक कार्यपरक परिवेश और विकास एवं उपलब्धि के अवसर, शेयरधारकों को उत्कृष्ट वित्तीय प्रतिलाभ, समाज को आर्थिक विकास'।

इसी प्रकार मेरा विजन भी मेरे ग्राहकों को पूर्णतः संतुष्ट करते हुए प्रगति करते जाने से संबंधित है। मेरा विजन है- 'देना बैंक अपनी प्रतिष्ठा एवं कार्य-निष्पादन के माध्यम से अपने परिचालन क्षेत्र में ग्राहकों की पसंद का सर्वाधिक वरीयताप्राप्त बैंक बनेगा।' यानि कि 'देना है तो भरोसा है' के अपने सूत्र वाक्य को मैं सभी ग्राहकों के जीवन में साकार देखना चाहता हूं। आज मैं अपने इतिहास की गौरवमयी परंपराओं और सांस्कृतिक विरासत को संजोते हुए, निरंतर विकास के पथ पर नवीनतम तकनीकी को अपनाते हुए तथा अपने सामाजिक दायित्वों का निर्वहन करते हुए देश व समाज की सेवा के लिए अग्रसर हूं। अपने पूरे कार्यबल के साथ मेरा यही मानना है कि

“हौसले बुलंद कर रास्तों पर चल दिए  
भरोसा है मुझे मुकाम मिल ही जाएगा...”



○○○

## रेग्युलेटर की नज़र से

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

### दो रेग्युलेटरों का विलय

पण्य वायदा बाज़ारों (commodity forward markets) के विनियमन को सुदृढ़ बनाने के लिए वित्त मंत्री जी ने वर्ष 2015-16 के अपने बजट भाषण में एफएमसी (फॉरवर्ड मार्केट्स कमीशन) का विलय सेबी के साथ करने का प्रस्ताव किया था। नेशनल स्पाॅट एक्सचेंज लिमिटेड, जिसका विनियमन एफएमसी द्वारा किया जा रहा था, में 5500 करोड़ रुपये का भुगतान संकट आने के बाद वर्ष 2013 में एफएमसी को वित्त मंत्रालय के अधीन किया गया।

दोनों रेग्युलेटरों का विलय सुकर बनाने के लिए वित्त अधिनियम 2015 के द्वारा प्रतिभूति संविदा विनियमन अधिनियम (The Securities Contracts Regulation Act), 1956 और वायदा संविदा विनियमन अधिनियम (Forward Contracts Regulation Act), 1952 को संशोधित किया गया। वायदा संविदा विनियमन अधिनियम, 1952 को निरस्त किया गया तथा पण्य डेरिवेटिव बाज़ार के विनियमन को प्रतिभूति संविदा

विनियमन अधिनियम, 1956 के तहत 28 सितंबर 2015 से सेबी के अधीन किया गया।

इस प्रकार 28 सितंबर 2015 से सेबी के साथ एफएमसी के विलय का कार्य पूरा हो गया और अब पण्य वायदा बाज़ारों के विनियमन की ज़िम्मेदारी भी सेबी के कंधों पर है।

इस संबंध में यह भी उल्लेखनीय है कि वित्तीय क्षेत्र विधायी सुधार आयोग (The Financial Sector Legislative Reforms Commission) ने सेबी, एफएमसी, आईआरडीए और पीएफआरडीए सभी को एकीकृत वित्तीय एजेंसी के तहत लाया जाए। वित्तीय क्षेत्र विधायी सुधार आयोग की स्थापना वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने 24 मार्च 2011 को की थी, ताकि भारतीय वित्तीय क्षेत्र के विधायी संस्थागत ढांचे की समीक्षा की जा सके। न्यायमूर्ति श्री बी.एन. श्रीकृष्ण इसके अध्यक्ष थे। 28 सितंबर 2015 के उक्त विलय के साथ इस महाविलय का एक चरण पूरा हो गया है।

### प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना और प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना

वित्तीय समावेशन भारत सरकार का प्रमुख नीतिगत उद्देश्य है, जिसमें बचत, निवेश और जीवन बीमा शामिल हैं। पिछले अंक में अटल पेंशन योजना के बारे में लिखा गया था। उसकी अनुपूर्ति करते हुए इस अंक में दो बीमा योजनाओं का उल्लेख किया जा रहा है ताकि 9 मई 2015 को प्रधानमंत्री जी द्वारा घोषित तीनों जीवन सुरक्षा योजनाओं की जानकारी पाठकों को मिल सके। प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के



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

तहत हर साल 12 रुपये अर्थात हर माह 1 रुपये के प्रीमियम पर 2 लाख रुपये के दुर्घटना मृत्यु जोखिम को कवर किया जाता है, जबकि प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजीबीवाई) के तहत 18 से 50 साल की आयु वालों के लिए हर साल 330 रुपये अर्थात प्रति दिन 1 रुपये से भी कम के प्रीमियम पर 2 लाख रुपये के नैसर्गिक और दुर्घटना मृत्यु दोनों जोखिमों को कवर किया जाता है। यह सामाजिक सुरक्षा के लिए तो जरूरी है ही, बीमा की उपलब्धता से व्यक्ति अधिक लाभ वाले पर अधिक जोखिम वाले कार्य करने के लिए भी तत्पर हो जाते हैं।

### पुनर्बीमा

देश में औद्योगिक गतिविधियां तेज होने के साथ पुनर्बीमा का भी महत्व बढ़ता जा रहा है। वर्तमान में भारत में गैर-जीवन बीमा जीडीपी के 1 प्रतिशत से भी कम है। भारत में बाढ़, चक्रवात आदि के कारण हर साल जन-धन दोनों की काफी तबाही होती है अतः गैर-जीवन बीमा में वृद्धि करना जरूरी है और उसे व्यापक बनाने के लिए पुनर्बीमा का प्रावधान होना भी जरूरी है। बीमा क्षेत्र में एफ़डीआई सीमा 26 प्रतिशत से बढ़ाकर 49 प्रतिशत किए जाने से भारत एशिया में पुनर्बीमा केंद्र के रूप में उभर सकता है। भारत में 1972 के साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) अधिनियम के माध्यम से समग्र साधारण बीमा कारबार का राष्ट्रीयकरण किया गया और उक्त अधिनियम की धारा 9(1) के तहत भारतीय साधारण बीमा निगम अर्थात जीआईसी का उद्भव हुआ, जिसके पूर्ण स्वामित्व में चार सहायक कंपनियाँ बनाई गईं। भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 के तहत 19 अप्रैल 2000 को भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण का जन्म होने तक भारत के साधारण बीमा कारबार में जीआईसी और उसकी सहायक संस्थाओं का एकाधिकार था। नवंबर 2000 में जीआईसी को भारत की पुनर्बीमा संस्था के रूप में घोषित किया गया। साधारण बीमा कारबार (राष्ट्रीयकरण) संशोधन अधिनियम, 2002 के लागू होने के बाद 21 मार्च 2003 से चार सहायक संस्थाओं की नियंत्रक कंपनी के रूप में जीआईसी की भूमिका समाप्त हो गई और सहायक संस्थाओं का स्वामित्व भारत सरकार के पास चला गया। जीआईसी भारत की एकमात्र पुनर्बीमा संस्था बन गई और अब उसका नाम “जीआईसी री” हो गया। कुछ सीमाओं और अपवादों के अधीन भारत की बीमा

कंपनियों से अपेक्षित है कि वे 1 अप्रैल 2013 से प्रत्येक बीमा पालिसी का 5 प्रतिशत जीआईसी को दें। लंदन, मास्को, दुबई, कुआलालंपुर में शाखाएँ स्थापित कर “जीआईसी री” ने अपने अंतरराष्ट्रीय कारबार का विस्तार किया है।

### डी-सिब और जी-सिब

बैंकिंग पर्यवेक्षण पर गठित बासेल समिति ने नवंबर 2011 में प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण वैश्विक बैंकों (Global Systemically Important Banks) (जी-सिब) के लिए फ्रेमवर्क तैयार किया। साथ ही, बैंकिंग पर्यवेक्षण पर गठित बासेल समिति ने सदस्य बैंकों से यह भी अपेक्षा की कि वे प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण देशी बैंकों (Domestic Systemically Important Banks) (डी-सिब) के लिए भी फ्रेमवर्क तैयार करें।

प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण देशी बैंकों के लिए फ्रेमवर्क रिज़र्व बैंक ने 22 जुलाई 2014 को जारी किया था। डी-सिब के लिए बनाए गए फ्रेमवर्क की अपेक्षानुसार रिज़र्व बैंक को हर साल अगस्त महीने में प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण देशी बैंकों के नाम प्रकट करने हैं।

पहली बार 31 अगस्त 2015 को रिज़र्व बैंक ने भारतीय स्टेट बैंक और आईसीआईसीआई बैंक को प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण देशी बैंक घोषित किया। इस ढांचे के तहत यह भी अपेक्षित है कि डी-सिब को उनके प्रणालीगत रूप से महत्व के स्कोर (एसआईएस) के अनुसार चार वर्गों में वर्गीकृत किया जाए। डी-सिब ढांचे में बताए अनुसार डी- डी-सिब पर उसके वर्गीकरण के स्वरूप के मुताबिक अतिरिक्त सामान्य इक्विटी अपेक्षा लागू की जानी है। भारतीय स्टेट बैंक पर बकेट 3 के तहत 0.6 प्रतिशत और आईसीआईसीआई बैंक पर बकेट 1 के तहत 0.2 प्रतिशत की अतिरिक्त सामान्य इक्विटी टियर-1 अपेक्षा लागू की गई है। डी-एसआईबी के लिए लागू अतिरिक्त सामान्य इक्विटी टियर-1 (सीईटी-1) की अपेक्षाएं 01 अप्रैल 2016 से चरणबद्ध रूप से लागू होंगी तथा ये 01 अप्रैल 2019 से पूरी तरह प्रभावी हो जाएंगी। यह अतिरिक्त सीईटी-1 अपेक्षा पूंजी संरक्षण बफर के अतिरिक्त होगी।

○○○



## घूमता आईना

### जेटली बने 'फाइनेंस मिनिस्टर ऑफ द ईयर, एशिया'

वित्त मंत्री अरुण जेटली को लंदन की पत्रिका 'इमर्जिंग मार्केट्स' की ओर से फाइनेंस मिनिस्टर ऑफ द ईयर, एशिया' पुरस्कार के लिए चुना गया है। पत्रिका ने एक लेख में लिखा है कि पिछले 18 महीनों के दौरान भारत की आर्थिक सफलता के मामले में जेटली को भी सम्मान मिलना चाहिए। पत्रिका का कहना है उनके फैसले और बेहतर प्रबंधन के बगैर भारत वह हासिल नहीं कर सकता था जो उसने पाया है।

यह भी बता दें कि इसके पहले वर्ष 2010 में तत्कालीन वित्त मंत्री प्रणव मुखर्जी को भी फाइनेंस मिनिस्टर ऑफ द ईयर से सम्मानित किया गया था। इसी पत्रिका द्वारा पिछले साल भारतीय रिजर्व बैंक के गवर्नर रघुराम राजन को एशिया के 'सेंट्रल बैंक गवर्नर ऑफ द ईयर' का सम्मान दिया जा चुका है।

### जन-धन खातों में जमाराशि 25 हजार करोड़ के पार

सरकार की महत्वाकांक्षी प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत खोले गए खातों में जमाराशि अब 25,000 करोड़ रुपए से अधिक हो गई है। वित्त मंत्रालय द्वारा जारी एक सूचना के अनुसार जन-धन योजना के तहत उन खातों



**के.सी. मालपानी**

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई

की संख्या बढ़कर 60 प्रतिशत हो गई है जिनमें कुछ न कुछ राशि जमा है। यानि शून्य बैलेंस वाले खाते घटकर 40 प्रतिशत रह गए हैं। यह उल्लेखनीय है कि पीएमजेडीवाई के तहत खोले जाने वाले बचत बैंक जमा खातों में शून्य बैलेंस रखा जा सकता है। इन खातों में 7 अक्टूबर 2015 को कुल जमाराशि 25,146.97 करोड़ रुपये पर पहुँच गई।

### काम करने के लिहाज से गूगल दुनिया की सबसे बेहतरीन कंपनी

दुनिया भर में काम करने के लिए बेहतरीन कंपनियों में गूगल पहले स्थान पर रही है। गूगल को यह शीर्ष स्थान लगातार तीसरे साल मिला है। सॉफ्टवेयर बनाने वाली कंपनी एसएस इंस्टीट्यूट दूसरे और मैनुफैक्चरिंग फर्म डब्ल्यूएल गोर तीसरे स्थान पर है। वार्षिक 'वर्ल्ड बेस्ट मल्टीनेशनल वर्कप्लेस लिस्ट' में दुनिया की शीर्ष 25 कंपनियों को रैंकिंग दी गई है। इस सूची में चौथे स्थान पर डेटा स्टोरेज स्पेशियलिस्ट नेटएप तथा मोबाइल कम्युनिकेशन प्रदाता टेलीफोनिका पांचवें स्थान पर हैं। माइक्रोसॉफ्ट सूची में सातवें स्थान पर है। इस सूची में किसी भी भारतीय कंपनी को स्थान नहीं मिल पाया है। इस सूची को रिसर्च एंड कंसल्टिंग फर्म 'ग्रेट प्लेस फॉर वर्कप्लेस इंस्टीट्यूट' ने तैयार किया है।

### भुगतान बैंकों की स्थापना के लिए रिजर्व बैंक का सैद्धांतिक अनुमोदन

भारतीय रिजर्व बैंक ने 27 नवंबर 2014 को जारी भुगतान बैंकों की लाइसेंसिंग संबंधी दिशानिर्देशों के अंतर्गत भुगतान बैंकों की स्थापना के लिए निम्नलिखित 11 आवेदकों को "सैद्धांतिक" अनुमोदन दिया है। इनमें डाक विभाग, रिलायंस इंडस्ट्रीज लि., आदित्य बिडला नुवो लि., वोडाफोन एम. पैसा लि., एयरटेल एम कामर्स सर्विसेज लि., चोलामंडलम डिस्ट्रिब्यूशन सर्विसेज

लि., टेक महिन्द्रा लि., नेशनल सिक्यूरिटीज डिपाजिटरी लि. (एनएसडीएल), फिनो पे टेक लि., सन फार्मा के दिलीप एस. सांघवी और पेटीएम के श्री विजय शेखर शर्मा शामिल हैं। भुगतान बैंक के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को कुल मिलाकर 41 आवेदन मिले थे जिनमें से 11 आवेदकों को सैद्धांतिक अनुमोदन दिया गया है।

यह “सैद्धांतिक अनुमोदन” 18 माह के लिए वैध रहेगा। निर्धारित अपेक्षित शर्तों पर आवेदनों के अनुपालन की स्थिति के संबंध में संतुष्ट हो जाने के बाद रिज़र्व बैंक उन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत बैंकिंग कारोबार शुरू करने के लिए लाइसेंस प्रदान करने पर विचार करेगा। नियमित लाइसेंस जारी नहीं हो जाने तक आवेदक कोई भी बैंकिंग कारोबार नहीं कर सकते हैं।

भुगतान बैंकों को न्यूनतम 100 करोड़ रुपये की चुकता इक्विटी पूंजी रखनी होगी। चुकता पूंजी में प्रवर्तकों का न्यूनतम योगदान कारोबार शुरू करने से लेकर प्रथम पांच साल के लिए कम से कम 40 फीसदी होगा। भुगतान बैंक मुख्य रूप से विभिन्न चैनलों के माध्यम से भुगतान और धन प्रेषण सेवाएं मुहैया कराने का कार्य करेंगे। इनके द्वारा एटीएम/डेबिट कार्ड जारी किए जा सकेंगे किंतु इनको क्रेडिट कार्ड जारी करने का अधिकार नहीं होगा। इन बैंकों का परिचालन शुरुआत से ही पूरी तरह नेटवर्क व प्रौद्योगिकी पर आधारित होगा। भुगतान बैंक रिज़र्व बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधियों से संबंधित दिशानिर्देशों के अधीन अन्य बैंकों के व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में भी कार्य कर सकेंगे। साथ ही, ये बैंक म्यूच्युअल फंड इकाइयों और बीमा उत्पाद आदि जैसे जोखिम रहित सरल वित्तीय उत्पादों का वितरण कर सकेंगे। भुगतान बैंक ऋण देने का कार्य नहीं करेंगे। हालांकि, भुगतान बैंक मांग पर देय जमाराशियां स्वीकार कर सकेंगे। प्रारंभ में, भुगतान बैंक प्रति व्यक्तिगत ग्राहक अधिकतम 1 लाख रुपये तक की राशि ही जमा के रूप में रख सकते हैं।

### एचडीएफसी सिक्यूरिटीज ने ट्रेडिंग एप 11 भाषाओं में लांच की

शेयर ब्रोकिंग कंपनी एचडीएफसी सिक्यूरिटीज ने निवेशकों तक अपनी पहुंच बढ़ाने के लिए हाल ही में 11 क्षेत्रीय भाषाओं

में मोबाइल ट्रेडिंग एप लांच किया। इन 11 भाषाओं के अंतर्गत देश की 92 फीसदी जनसंख्या आ जाती है, जिससे कंपनी देश की बड़ी आबादी तक अपनी पहुंच बना सकेगी। यह एप अंग्रेजी के अलावा हिंदी, मराठी, गुजराती, पंजाबी, असमी, बंगाली, तमिल, तेलुगु, कन्नड़, मलयालम और उडिया में उपलब्ध होगा।

इस एप में ट्रेडिंग और निवेश का एक अलग प्लेटफॉर्म बनाया है जिसकी मदद से उपभोक्ता पहले की अपेक्षा 40 प्रतिशत तेजी से लेनदेन कर सकेंगे। इस एप को टू-जी नेटवर्क के हिसाब से डिजायन किया गया है ताकि सुदूर ग्रामीण इलाकों के उपभोक्ता भी इसका इस्तेमाल कर सकें।

### लघु वित्त बैंकों की स्थापना के लिए रिज़र्व बैंक ने सैद्धांतिक अनुमोदन दिया

रिज़र्व बैंक ने 16 सितंबर 2015 को लघु वित्त बैंकों के लिए 10 आवेदकों को ‘सैद्धांतिक अनुमोदन’ प्रदान किया है। उल्लेखनीय है कि रिज़र्व बैंक द्वारा निजी क्षेत्र में लघु वित्त बैंकों की लाइसेंसिंग संबंधी दिशा-निर्देश 27 नवंबर, 2014 को जारी किए थे तथा इस साल के आरंभ में लघु वित्त बैंकों के लिए आवेदन आमंत्रित किए गए थे। इस संबंध में रिज़र्व बैंक को कुल मिलाकर 72 आवेदन मिले थे।

चयनित आवेदकों में एयू फाइनेंसर्स (इंडिया) लिमिटेड, जयपुर, कैपिटल लोकल एरिया बैंक लिमिटेड, जालंधर, दिशा माइक्रोफिन प्राइवेट लिमिटेड, अहमदाबाद, इक्विटास होल्डिंग प्राइवेट लिमिटेड, चेन्नई, ईएसएएफ माइक्रो फाइनेंस एंड इन्वेस्टमेंट्स प्राइवेट लिमिटेड, चेन्नई, जनलक्ष्मी फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड, बंगलुरु, आरजीवीएन (नार्थ ईस्ट) माइक्रो फाइनेंस लिमिटेड, गुवाहाटी, सूर्योदय माइक्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, नवी मुंबई, उज्जीवन फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड, बंगलुरु तथा उत्कर्ष माइक्रो फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड, वाराणसी शामिल हैं।

यह ‘सैद्धांतिक अनुमोदन’ 18 माह के लिए वैध रहेगा। निर्धारित अपेक्षित शर्तों पर आवेदनों के अनुपालन की स्थिति के संबंध में संतुष्ट हो जाने के बाद रिज़र्व बैंक उन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत बैंकिंग कारोबार शुरू

करने के लिए लाइसेंस प्रदान करने पर विचार करेगा।

रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार बैंकिंग और वित्त में 10 वर्ष का अनुभव रखने वाले निवासी व्यक्ति/व्यवसायी; तथा निवासियों के स्वामित्वाधीन कंपनियों एवं सोसाइटियों को लघु वित्त बैंकों की स्थापना किए जाने हेतु पात्र माना गया था। साथ ही, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), सूक्ष्म वित्त संस्थाओं (एमएफआई) और स्थानीय क्षेत्र बैंक (एलएबी) को लघु वित्त बैंक के रूप में परिवर्तित होने का विकल्प भी दिया गया था।

लघु वित्त बैंकों के लिए न्यूनतम चुकता इक्विटी पूंजी 100 करोड़ रुपये होगी जिसमें प्रवर्तक का हिस्सा कम से कम 40 प्रतिशत होगा जिसे बैंक के कारोबार की शुरुआत की तारीख से 12 वर्ष के भीतर 26 प्रतिशत तक लाए जाने का प्रावधान है।

लघु वित्त बैंक मुख्य रूप से बैंकिंग सेवाओं से वंचित और अल्प सेवा प्राप्त तबकों, जिनके अंतर्गत छोटी कारोबारी इकाइयां, छोटे व सीमांत किसान, सूक्ष्म और लघु उद्योग और असंगठित क्षेत्र की अन्य संस्थाएं शामिल हैं, से जमाराशि स्वीकारने तथा उनको ऋण देने का कार्य करेंगे। इन बैंकों पर परिचालन क्षेत्र के संबंध में कोई प्रतिबंध नहीं होगा। लघु वित्त बैंकों को अपने समायोजित निवल बैंक ऋण (ANBC) का 75 प्रतिशत हिस्सा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अन्तर्गत पात्र तबकों को देना होगा। लघु वित्त बैंकों के ऋण संविभाग का 50 प्रतिशत हिस्सा 25 लाख रुपये तक के ऋणों एवं अग्रिमों का होने की अपेक्षा की गई है। माना जा रहा है कि वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के साथ-साथ छोटी कारोबारी इकाइयों, छोटे व सीमांत किसानों, सूक्ष्म और लघु उद्योगों तथा असंगठित क्षेत्र की अन्य संस्थाओं को उच्च प्रौद्योगिकी-कम लागत के परिचालनों के माध्यम से ऋण उपलब्ध कराने में लघु वित्त बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभाएंगे।

### राष्ट्रीय स्तर पर न्यूनतम मजदूरी 137 रुपये से बढ़ाकर 160 रुपये प्रति दिन की गई

राष्ट्रीय स्तर पर न्यूनतम मजदूरी एक जुलाई (एनएफएलएमडब्ल्यू) 2015 से 137 रुपये से बढ़ाकर 160 रुपये प्रति दिन की गई है। अप्रैल 2012 से मार्च 2013 तक की अवधि की तुलना में अप्रैल 2014 से मार्च 2015 के दौरान औद्योगिक कामगारों के लिए उपभोक्ता मूल्य सूचकांक की (सीपीआई-आई डब्ल्यू) की

घट-बढ़ की समीक्षा करते हुए यह पाया गया कि औसत सीपीआई आई डब्ल्यू 215.17 से बढ़कर 250.83 हो गया है। तदनुसार, एनएफएलएमडब्ल्यू को संशोधित करके एक जुलाई 2015 से 137 रुपये से बढ़ाकर 160 रुपये प्रति दिन किया गया है।

पूरे देश में समान वेतन ढांचा बनाने और न्यूनतम वेतन में विषमता दूर करने के लिए एनएफएलएमडब्ल्यू निर्धारित किया जाता है। इसके लिए औद्योगिक कामगारों के लिए उपभोक्ता मूल्य सूचकांक के आधार पर न्यूनतम मजदूरी तय की जाती है। पिछली बार न्यूनतम मजदूरी दो साल पहले 1 जुलाई 2013 को बढ़ाई गई थी जब इसे 115 रुपये से बढ़ाकर 137 रुपये प्रति दिन किया गया था।

### कैसे जानें आपका आधार नंबर आपके बैंक खाते से जुड़ा है या नहीं

जहां आज देश भर में आधार नंबर आपकी पहचान व पते के प्रमाण का काम करता है वहीं 12 अंक के आधार नंबर को बैंक खाते से जोड़ कर आप जन-धन योजना या एल.पी.जी. सब्सिडी जैसी सरकारी योजनाओं का लाभ भी उठा सकते हैं। आपका आधार नंबर आपके बैंक खाते से जुड़ा है या नहीं यह जानने के लिए आपको बैंक के चक्कर लगाने की जरूरत नहीं है। अब यह जानना बेहद आसान है। बस इसके लिए आपको छोटा सा काम करना होगा।

- सबसे पहले अपने मोबाइल से \*99\*99\*हैश डायल करें।
- इसके बाद अपना 12 अंकों का आधार नंबर डायल करें।
- डायल करने के बाद ओके का बटन दबा दें।
- आधार नंबर सही है यह पुष्टि करने के लिए 1 डायल करें। अगर आपने गलत आधार नंबर डाला है तो 2 दबा कर आधार नंबर दोबारा डाल सकते हैं।
- अगर आपका आधार नंबर आपके बैंक खाते से जुड़ गया है कि तो आपको मैसेज प्राप्त होगा जिस पर बैंक का नाम भी दिख जाएगा।

अगर आपके फोन में मैसेज प्राप्त नहीं होता है या बैंक का नाम नहीं दिखता है, तो इसका मतलब है कि आपका आधार नंबर आपके बैंक खाते से नहीं जुड़ा है। इसे अपने बैंक खाते से

जोड़ने के लिए आधार लिंक फॉर्म भर कर जरूरी दस्तावेजों के साथ बैंक में जमा करवा दें।

### छोटे व्यापारियों के लिए पोर्टल 'ई-लाला' शुरू

ऑनलाइन बाजार में दिग्गज कंपनियों को कड़ी चुनौती देने के लिए अब ऑनलाइन पोर्टल 'ई-लाला' आ गया है। भारत में छोटे व मझौले उद्योगों के हितों को ध्यान में रखते हुए इस ऑनलाइन पोर्टल की शुरुआत की गई है। यह पोर्टल व्यापारियों और ग्राहकों के बीच एक इंटरफेस के रूप में कार्य करेगा। कन्फेडरेशन ऑफ आल इंडिया ट्रेडर्स (कैट) के इस ई-कॉमर्स पोर्टल का उद्घाटन शहरी विकास मंत्री एम. वेंकैया नायडू द्वारा हाल ही में किया गया। देश में ऑनलाइन खरीदारों की संख्या 2014 में 3.4 करोड़ थी जो 2016 में बढ़कर 10 करोड़ पहुंचने की संभावना है। ई-कॉमर्स, जो 2011 में 3,600 करोड़ रुपये था, 2015 में कई गुना बढ़कर 53,000 करोड़ रुपये पर पहुंच गया है। छोटे व्यापारी 'ई-लाला' पहल के तहत डिजिटल प्रौद्योगिकी का उपयोग कर अपने समक्ष ई-कॉमर्स से पैदा हो रहे वैश्विक खतरे से निपट सकते हैं। कन्फेडरेशन के मुताबिक 'ई-लाला' उन व्यापारियों को अतिरिक्त आमदनी में सहयोग करेगा, जिनके अपने फिजिकल स्टोर हैं, लेकिन ई-कॉमर्स कंपनियों की वजह से उनके कारोबार को चुनौती मिल रही है। ऐसे व्यापारियों को 'ई-लाला' से जोड़ा गया है। मास्टर कार्ड और एचडीएफसी बैंक ने इस पोर्टल के साथ डिजिटल पेमेंट सॉल्यूशन उपलब्ध कराए जाने हेतु भागीदारी भी की है।

### बचें साइबर धोखाधड़ी और एटीएम ठगी का शिकार होने से

आजकल एटीएम ठगी एवं साइबर धोखाधड़ी तेजी से बढ़ती जा रही है। रोजाना कहीं ना कहीं ठगों द्वारा आम नागरिकों को निशाना बनाया जा रहा है। इन शातिर ठगों ने नये-नये हथकंडे अपनाकर अपना जाल बिछा रखा है। ऐसे में अब आपको भी ज्यादा सावधान रहने की जरूरत है।

कैसे बिछाते हैं ठगी करने वाले अपना जाल :

ठग अपने आपको बैंक का अधिकारी बताकर आपको फोन कर सकते हैं। एटीएम कार्ड या क्रेडिट कार्ड के बारे में उसकी समय सीमा समाप्त होने और उसके रद्द होने की बात कह कर कार्ड के सोलह अंकों का नंबर जानने का प्रयास कर सकते हैं।

उसके बाद वह सीवीवी और पिन नंबर भी जानने की कोशिश करेगा। कई तरह से आपको अपनी बातों में फंसाएगा। आपको एकाउंट बंद होने या कार्ड ब्लॉक हो जाने या फिर अन्य दूसरे कई कारण देकर आपको डराएगा।

इन ठगी करने वालों द्वारा आपके मोबाइल नंबर को भारी राशि इनाम में मिलने का फर्जी मैसेज भी भेजा जा सकता है। इसी तरह का फर्जी मैसेज आपके ईमेल पर भी भेजा जा सकता है। इनके जवाब में वे आपके बैंक खाते की डिटेल्स जानने का प्रयास कर सकते हैं या इनामी राशि भेजने के लिए एडवांस राशि की मांग कर सकते हैं।

कैसे बचें :

फोन पर एटीएम/डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड के नंबर या इनसे जुड़ी कोई भी अन्य जानकारी मांगने वाले को यह जानकारी कदापि न दें। बैंक कभी भी इस प्रकार से कार्ड की डिटेल्स, सीवीवी तथा पिन नंबर आदि का सत्यापन नहीं करवाते। किसी भी अज्ञात व्यक्ति को अपने बैंक की खाता संख्या न बताएं।

एटीएम के अंदर किसी अज्ञान व्यक्ति से मदद मांगने से बचें और एटीएम के आसपास या अंदर कोई संदिग्ध हरकत देखने में आए तो इसके लिए बैंक/पुलिस को सूचित करें।

ऐसे ठगों द्वारा मोबाइल पर भेजे गए फर्जी इनामी मैसेजों और फर्जी इनामी ईमेल से बचें अर्थात् इनका कोई भी जवाब भूलकर भी न दें वरना आप इनके बिछाए गए जाल में फंस सकते हैं।

ऑनलाइन धोखाधड़ी से बचने के लिए साइबर कैफे या शेयर्ड कंप्यूटर से वित्तीय लेनदेन करने से बचें। मजबूत पासवर्ड बनाने हेतु इसमें संख्याओं और विशिष्ट कैरेक्टर को शामिल करें। अपना पासवर्ड नियमित रूप से बदलते रहें। सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग के लिए अपने लॉगिन पासवर्ड और ऑनलाइन ट्रांजैक्शन पासवर्ड किसी को भी न बताएं तथा ऑनलाइन सेशन समाप्त होते ही लाग-आउट करना कभी न भूलें।

बैंक खाते में होने वाले किसी भी परिवर्तन की जानकारी आपको मोबाइल अलर्ट और ईमेल अलर्ट से मिलती रहे इसके लिए अपना मोबाइल नंबर तथा ईमेल बैंक में अवश्य रजिस्टर करवाएं।

○○○