



बैंकिंग

चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल

● वर्ष 22

● अंक 4

● जुलाई - सितंबर 2010





बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

विषय सूची

संपादक मंडल		1
संपादकीय		2
अनुचिंतन		4
● समय – प्रबंधन	काज़ी मुहम्मद ईसा	6
● एनएलपी –सफलता की कुंजी	डॉ. रमाकांत शर्मा	14
● भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड	एस. एस. यादव	20
● इधर-उधर से	सावित्री सिंह	25
● साक्षात्कार		29
● इतिहास के पन्नों से	डॉ. पुष्पकुमार शर्मा	33
● संयुक्त हिन्दू परिवार व बैंकिंग कारोबार	ए. के. बंसल	37
● रिवर्स मार्गेज योजना – बुजुर्गों का सहारा	ओम प्रकाश अग्रवाल	40
● सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 - एक परिचय	के. पी. तिवारी	43
● बैंकिंग और जोखिम	निधि चौधरी	48
पुरस्कृत निबंध	बापालाल एस. गोहिल	55
पुस्तक समीक्षा		60
लेखकों से/पाठकों से		64



संपादक-मंडल

सदस्य

डॉ. शरद कुमार

निदेशक, सांख्यिकी और सूचना प्रबंध विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

के. सी. मिश्रा

महाप्रबंधक
कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे

डॉ. गजेन्द्र कुमार

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
इलाहाबाद बैंक, कोलकाता

डॉ. हरियश राय

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
बैंक ऑफ बड़ौदा, मुंबई

अरुण श्रीवास्तव

मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

प्रबंध संपादक

डॉ. पुष्प कुमार शर्मा

महाप्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

कार्यकारी संपादक

सावित्री सिंह

सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

सदस्य सचिव

के.सी. मालपानी

प्रबंधक (राजभाषा)

भारतीय रिज़र्व बैंक

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

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

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

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

मुखपृष्ठ : सुधाकर वरवडेकर

संपादकीय

तीरथ नहाये एक फल, संत मिले फल चार
सद्गुरु मिले अनंत फल, कहत कबीर विचार

चिन्तन

संत कबीर का यह दोहा देखने में, पढ़ने में और समझने में एक आध्यात्मिक संदेश को रेखांकित करता है कि सद्गुरु का जीवन में होना महत्वपूर्ण है क्योंकि वो ही आपको राह दिखाता है। परंतु इसी दोहे को यदि हम अपने व्यावहारिक जीवन से जोड़ें तो यह हमारे व्यक्तित्व विकास के उस पहलू को रेखांकित करेगा जिसे हम मानव संसाधन के विभिन्न अध्यायों में खोजते रहते हैं। तीरथ का एक अर्थ होता है, शास्त्र अर्थात् किताबें, बोलचाल की भाषा में कहें तो डिग्री...जो केवल एक फल देती है, एक दिशा देती है जबकि यदि संतों का समागम या यूं कहें कि व्यावहारिकता की भीड़ में हम उतरते हैं और फिर उसमें से किसी विशिष्ट विषय को, क्षेत्र को चुनते हैं तो दिशाएं चार हो जाती हैं अर्थात् हमारा ज्ञान व्यापक होने के साथ-साथ सूक्ष्म हो जाता है जो हमें गहनता देता है। परंतु यदि सद्गुरु अर्थात् कोई उचित मार्गदर्शक मिल जाए जो हमारे ज्ञान, हमारे व्यक्तित्व, हमारी सोच को उचित रूप से चैनलाईज कर दे तो हम व्यापक फल के हकदार या यूं कहें कि हम व्यक्तित्व विकास की विशाल एवं विराट छवि को प्राप्त कर सकते हैं। परंतु प्रश्न उठता है कि क्या ऐसा होता है।

संभवतः नहीं, मानव का स्वभाव बड़ा विचित्र होता है, वह अपने इर्द-गिर्द ही घूमता है, केंद्रित रहता है.. थोड़ा-सा पढ़-लिखकर भ्रम का चश्मा ओढ़ लेता है और फिर सीखने की सारी प्रवृत्तियां बंद हो जाती हैं। अपने आपको सीमित करते हुए व्यापकता का स्वांग भरता है। अपने आपको “गुरु” मानता है। मनुष्य की यही सबसे बड़ी मानसिक कमी है कि वह अपने आपको शिष्य कम, गुरु ज्यादा समझने लगता है और पूरा जीवन इसी गुरुत्व को ओढ़े हुए निकाल लेता है। “मुझे सब आता है”, “मैं सब कुछ जानता हूँ।” वास्तव में यह भावना हमें संकुचित कर देती है, हमारे अपने ही विकास को अवरुद्ध कर देती है। बैकिंग में कुछ वर्षों का अनुभव पाते ही हम सक्षम बैकर होने का तमगा लगा बैठते हैं। हम भूल जाते हैं कि सीखने की कोई उम्र नहीं होती, हम भूल जाते हैं कि हमें किसी को सद्गुरु या बोलचाल की भाषा में कहें तो “आदर्श” बनाना है ताकि हमारी राह उपयोगी एवं

सार्थक बने। हमारी एचआर नीतियां भी ऐसी हैं कि हम दोहराव से नहीं बच पाते। इसका कारण है कि सदगुरु या आदर्श बार-बार हमारी कमजोरियों पर चोट करते हुए हमें संवारना चाहता है, निखारना चाहता है। हमें ये चोटें आहत करती हैं। क्योंकि हम शिष्य नहीं बनना चाहते, हम गुरु बनना चाहते हैं। नीतियों की सख्तियां हमें सहन नहीं होती। हम सक्षमता के वहम में ही बने रहना चाहते हैं और भूल जाते हैं कि-

“गुरु कुम्हार शिष कुंभ है, गढ़ि गढ़ि काढ़े खोट
अंतर हाथ सहार दे, बाहर मारे चोट” ॥

अनुचिन्तन

गुरु बनना गलत नहीं है, परंतु गुरु बनने के लिये उन तमाम कसौटियों से गुजरना होता है जिन्हें हम नकारना चाहते हैं। हम अपनी यात्रा जहां से शुरू करते हैं, वही समाप्त भी करना चाहते हैं – सीढ़ियां कौन चढ़े। परंतु जिन्होंने सीढ़ियां चढ़ी, वे इतिहास बन गये क्योंकि वे राह बनाने वाले होते हैं – उनकी गाथा होती है। इसी भावना को समझते हुए हमने इस पत्रिका में एक नये स्तम्भ की शुरुआत की है जो हमें भारतीय बैंकिंग के इतिहास से जोड़ेगा। जैसा कि हम जानते हैं – हर बैंक की अपनी एक कहानी है और यही कहानी हमें अवगत करायेगी उस बैंक के “अतीत से आज तक”। इस स्तम्भ का आरंभ हम कर रहे हैं – बरसों पुराने बैंक इलाहाबाद बैंक की गाथा से। यह स्तम्भ पाठकों के लिए रोचक होने के साथ-साथ ज्ञानवर्धक भी सिद्ध होगा ऐसी हमारी धारणा है। हां, चिर परिचित स्तम्भ – साक्षात्कार तो है ही, जिसमें इस बार आपकी मुलाकात होगी इलाहाबाद बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक श्री जे.पी.दुआ से। हम पत्रिका को आपके लिये उपयोगी एवं सार्थक बनाने के लिये भरसक प्रयास करते रहे हैं और आशा करते रहे हैं कि आपकी प्रतिक्रियाएं और सुझाव हमें लगातार प्रेरित करते रहेंगे।

प्रतीक्षा में, अस्तु

सादर,



(डॉ. पुष्पकुमार शर्मा)

अनुचिंतन



बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन जनवरी-जून 2010 अंक प्राप्त हुआ। संपादकीय के चिंतन में “बैंकिंग में हम दोहरे स्तर पर कार्य करते हैं, एक तरफ तो समाज या जनता होती है, और दूसरी तरफ हमारा अपना कार्यालयीन समाज।” एक नवीन अवधारणा को दृष्टिगोचर करता है। श्री टी. वाई. प्रभु का साक्षात्कार उपयोगी एवं मार्गदर्शक है। इस अंक के सभी आलेख उपयोगी एवं सारगर्भित हैं, इस दृष्टि से यह अंक संग्रहणीय है।

एसोसिएशन ऑफ बिजनेस कम्यूनिकेटर्स ऑफ इंडिया (एबीसीआई) द्वारा बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन को 49 वें वार्षिक पुरस्कार में “भारतीय भाषा के प्रकाशन श्रेणी” के अंतर्गत पुरस्कृत किया जाना, गौरव की बात है। इससे बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का महत्व, उपयोगिता एवं लोकप्रियता दृष्टिगोचर होती है। अच्छे संपादन एवं प्रकाशन के लिए बधाई स्वीकारें। पुनः शुभकामनाओं, बधाई एवं साधुवाद के साथ...

● संतोष श्रीवास्तव

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, भोपाल

“बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन” का अक्टूबर-दिसंबर 2009 अंक पढ़ने को मिला। विश्वव्यापी आर्थिक संकट विशेषांक में सभी लेखकों ने गहन चिन्तन मनन करके मंदी के कारणों, प्रभावों इत्यादि का विस्तृत वर्णन पूरी रोचकता के साथ पाठकों के सामने रखा। कुल मिलाकर अंक संग्रहण योग्य है जिसे वर्षों बाद भी कोई निकाल कर पढ़ेगा तो अवश्य ही आर्थिक जगत की इस महत्वपूर्ण त्रासदी से रूबरू होगा तथा जो आने वाले समय के लिये प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्ष रूप से एक शिक्षक की भूमिका निभायेगा।

● आशा खत्री

रोहतक (हरियाणा)

आपके बैंक की सुन्दर और प्रतिष्ठित पत्रिका ‘बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन’ का जनवरी-जून, 2010 अंक मिला। धन्यवाद। यह अंक भी सुन्दर बना है। इसका मुद्रण तथा साज-सज्जा पहले की तरह ही आकर्षक और सुरुचिपूर्ण लगी। अपने सम्पादकीय में आपने पत्रिका के उद्देश्य पर अच्छा प्रकाश डाला है और चिंतन तथा अनुचिंतन दोनों की आवश्यकता बताई है। संकलित सामग्री रोचक और ज्ञानवर्धक है। डॉ. रमाकांत शर्मा का लेख ‘प्रबन्धन और आयोजना’ तथा श्री डी. के. मित्तल का लेख ‘बैंकिंग सेवाएं-ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएं’ मुझे विशेष रूप से अच्छे लगे।

● कृष्ण कुमार ग्रोवर

पूर्व सचिव

संसदीय राजभाषा समिति, नई दिल्ली

बैंकिंग-चिन्तन अनुचिंतन का अक्टूबर-दिसंबर 2009 अंक पढ़ने का मौका प्राप्त हुआ। धन्यवाद। पत्रिका में सम्मिलित सभी लेख बहुत ही उच्चकोटि, ज्ञानवर्धक, रुचिकर, उपयोगी एवं नवीनतम विषयों से संबंधित हैं। मुझे पत्रिका में प्रकाशित निम्नलिखित लेख बहुत ही अच्छे लगे।

1. आर्थिक मंदी-विवेचनात्मक परिचय-डॉ. रमाकांत शर्मा। आपने आर्थिक मंदी के हर पहलू को विस्तृत रूप में स्पष्ट किया है और मंदी के इस दौर से उबरने पर भी प्रकाश डाला है जो वर्तमान की दृष्टि से बहुत ही सटीक है।

2. मंदी के सामाजिक-आर्थिक प्रभाव-डॉ सुरेश कुमार।

आपने मंदी के प्रभावों के बारे में बताया है। हाँ, यह बात

बिल्कुल सही है कि भारत वैश्विक वित्तीय संकट से न तो अछूता है न सुरक्षित। निश्चित रूप से इसके प्रभाव से बचने के लिए कुछ उपाय ढूँढ़ने अवश्य होंगे।

3. अब तक की आर्थिक मंदियाँ और उभरता विश्व-डॉ राजीव कुमार सिन्हा। मंदी के दौर की स्थिति से परिचय के साथ-ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्य में मंदी और तुलनात्मक समीक्षा करते हुए उसकी संभावना के कारणों को उजागर किया है।

राजभाषा हिंदी में इस विशेषांक के अनुरूप बहुत सारे लेख प्रकाशित करने के लिए समस्त संपादक मंडल को बधाइयाँ।

● जगदीश चन्द्र

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
इंडियन ओवरसीज बैंक

आपके द्वारा प्रकाशित बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन, (बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल) एक महत्वपूर्ण बैंकिंग जर्नल है। जिसकी प्रमुख विशेषता है कि इसमें देश के किसी वरिष्ठ विद्वान का साक्षात्कार प्रारम्भ में ही होता है, जिसके माध्यम से युवा पीढ़ी को अपने द्वारा निर्धारित लक्ष्य तक पहुँचने में अभिप्रेरणा मिलती है तथा साथ ही साथ किसी विशेष विषय पर अनुभवी विद्वानों द्वारा प्रकाशित लेख होते हैं जिनके माध्यम से उस विषय के बारे में समग्र जानकारी प्राप्त करना आसान होता है।

● दीपक कुमार पुत्र श्री वेदप्रकाश

शोधछात्र-वाणिज्य विभाग
मेरठ कॉलेज, मेरठ (यू. पी.)

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन का जनवरी-जून 2010 संयुक्तांक प्राप्त हुआ। सर्वप्रथम धन्यवाद ज्ञापित करना चाहूँगा कि आपने मुझे मेरे द्वारा प्रेषित ई-मेल के आधार पर पत्रिका परिवार का सदस्य बनाया।

संयुक्तांक के सम्पादकीय में किया गया अनुचिंतन एकदम सटीक लगा “भारत एक ऐसा देश है जहाँ हम

प्रामाणिक चिंतन देख सकते हैं, महसूस कर सकते हैं, पढ़ सकते हैं, सुन सकते हैं, समझ सकते हैं-परन्तु हमारी कमजोरी है ‘अनुचिंतन’। पत्रिका में ओरिएंटल बैंक ऑफ़ कॉमर्स के अध्यक्ष व प्रबंध निदेशक श्री टी. वाई. प्रभु से मुलाकात बहुत प्रेरणादायक लगी। अन्य आलेख यथा ‘प्रबंधन और आयोजना’, बैंकिंग सेवाएँ - ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाएँ, ‘इधर-उधर से’, ‘ऋण प्रतिभूतियाँ : बॉन्ड और डिबेंचर’ ज्ञानवर्धक तो थे ही साथ ही उनका प्रस्तुतीकरण अत्यंत सरल व रुचिकर लगा।

पत्रिका के इस अंक के लिए आपको तथा आपकी पूरी टीम को बहुत-बहुत बधाइयाँ।

● प्रेम सिंह वर्मा

वरिष्ठ प्रबंधक
नर्मदा मालवा ग्रामीण बैंक
प्रधान कार्यालय, इंदौर (म. प्र.)

“बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन” का जनवरी-जून 10 का संयुक्तांक देखा। पहली बार ही इस पत्रिका को पढ़ने का सौभाग्य प्राप्त हुआ। बैंकिंग पर व्यावसायिक जगत से जुड़े सभी आलेख व अन्य रचनाएँ अत्यन्त ज्ञानवर्धक व रुचिकर लगीं। पत्रिका का नियमित वाचन करने की उत्कंठा बनी हुई है, अतः पत्रिका नियमित रूप से भेजने का कष्ट करें।

● रमेशचन्द्र कर्नावट

उज्जैन (म. प्र.)

यूँ तो पत्रिका के सभी लेख व जानकारियाँ लाभकारी हैं किन्तु सफल बैंकर के लिये पैशन और कम्पैशन का होना जरूरी... (साक्षात्कार). ‘बैंकिंग सेवायें-ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षायें’ एवं बैंक एश्योरेंस : बाधायें और समाधान अत्यन्त प्रेरक लगे।

● राम मोहन गुप्त

लखीमपुर (खीरी)

समय – प्रबंधन

● काज़ी मुहम्मद ईसा

सहायक महाप्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, कोलकाता

गते शोको कर्तव्यो भविष्यं नैव चिन्तयेत
वर्तमानेन कालेन वर्तन्ते हि विचक्षणाः

(चाणक्य नीति)

‘जो बीत गया (भूत) उसका दुःख करना ठीक नहीं है और जो अभी तक आया ही नहीं है (भविष्य) उसकी चिंता करने की आवश्यकता नहीं, केवल वर्तमान ही महत्वपूर्ण है, अतः वर्तमान पर बुद्धि केंद्रित करनी चाहिए। जो ऐसा करते हैं वे निश्चित ही बुद्धिमान हैं।’

यह नीति संदेश समय का संकेत देता है। समय क्या है? समय एक गति है, निर्बाध गति। समय ने संपूर्ण ब्रह्माण्ड को अपनी परिधि में ले रखा है। ये सभ्यताएं बदल देता है, संस्कृतियों पर असर डालता है, आचार-विचार, जीवन शैलियों, विश्वासों, परंपराओं, विचारधाराओं को तब्दील कर देता

है। भौगोलिक नक्शे समय तय करता है, भूकंप, सूनामी, उन्नति-अवनति, उत्थान-पतन और संजोए स्वप्न को साकार करता है। व्यक्ति, समाज, प्रक्रियाएं, मशीनें, उद्योग, संगठन, संस्थाएं, देश-विदेश और मनुष्य के शरीर में चलती सांसें वक्त के अधीन हैं। समय चेहरे बदल देता है, बचपन, युवावस्था और बुढ़ापे की झुर्रियां समय का आईना हैं। समय सब पर भारी है, समय से परे कुछ भी नहीं है। क्या हम समय का प्रबंधन कर सकते हैं?

समय-प्रबंधन की परिभाषा

समय-प्रबंधन का सामान्य अर्थ है समय को बांधना या नियंत्रित करना। दूसरे शब्दों में इसे समय-पाबंदी भी कहते हैं, अर्थात् समय को कैद कर लेना। सामान्यतया कैद या नियंत्रित उसे किया जाता है जो मूर्त हो, जो दिखाई दे। चूंकि समय अमूर्त है इसलिए इसे बंदी बनाना या इसका सीमांकन संभव

नहीं है। सृष्टि और समय के गर्भ में व्यक्ति की सत्ता सर्वोपरि रूप से विद्यमान है इसलिए समय-प्रबंधन का आशय वस्तुतः समय के अनुसार व्यक्ति-प्रबंधन से है। व्यक्ति का संपूर्ण जीवन ही समय है। समय का आभास घड़ी से होता है, दिन और रात से होता है। घड़ी अबाध गति से चलते रहने की पाबंद है। सूर्य के उदय-अस्त होने से दिन और रात संपन्न होते हैं। यदि सूर्य अपनी इस क्रिया का पाबंद न हो तो संसार में घटित होने वाले परिवर्तनों की कल्पना सहज ही की जा सकती है। यदि प्रकृति अपने उसूलों की पाबंद है तो मनुष्य क्यों नहीं। यही तो अंतर है सृष्टि-निर्माता और मनुष्य में।

समय को नष्ट होने से बचाना, समय का दुरुपयोग टालना, समय का उपयोग सकारात्मक ढंग से करना ही समय-प्रबंधन है। कार्यालयीन संस्कृति में समय-प्रबंधन को आर्थिक दृष्टिकोण से मापा जाता है।

जीवन का आरम्भ वर्तमान से होता है और भविष्य की ओर बढ़ता चला जाता है। जैसे-जैसे अतीत बड़ा होता जाता है भविष्य छोटा होता जाता है। वर्तमान ही सर्वोत्तम है क्योंकि अतीत और भविष्य दोनों वर्तमान की कोख से जन्म लेते हैं। हमारा वर्तमान ही वह भविष्य है जिसका निर्माण हमने कल किया था। यही संपूर्ण जीवन का क्रम है।

समय के मुख्यतः तीन चरण होते हैं :

भूत : जन्म से अब तक का समय जिसे जी लिया गया अर्थात् बीता हुआ कल।

वर्तमान : जिस समय में हम हैं, जिसे जी रहे हैं, जिसमें कुछ कर रहे हैं।

भविष्य : अब से मृत्यु तक का समय, जिसे अभी जिया जाना है अर्थात् आने वाला कल।

जीवन का आरम्भ वर्तमान से होता है और भविष्य की ओर बढ़ता चला जाता है। जैसे-जैसे अतीत बड़ा होता जाता है भविष्य छोटा होता जाता है। वर्तमान ही सर्वोत्तम है क्योंकि अतीत और भविष्य दोनों वर्तमान की कोख से जन्म लेते हैं। हमारा वर्तमान ही वह भविष्य है जिसका निर्माण हमने कल

किया था। यही संपूर्ण जीवन का क्रम है। समय अंतरिक्ष मंडल की तरह रहस्यमय है। यह संभव नहीं है कि आज को व्यतीत होने से रोका जा सके किंतु यह संभव है कि आज को खोने से बचा लिया जाए। विचारकों, दार्शनिकों, चिंतकों ने समय-प्रबंधन को कई प्रकार से परिभाषित किया है :

पी. एफ. ड्रकर के अनुसार “समय एक दुर्लभ संसाधन है जब तक हम इसका प्रबंध नहीं करते तब तक कोई भी वस्तु व्यवस्थित नहीं हो सकती है।”

बेंजामिन फ्रैंकलिन का मत है, ‘समय ही धन है।’

लियन ए. डैंको समय-प्रबंधन की विस्तृत परिभाषा देते हुए लिखते हैं, ‘भगवान हममें से प्रत्येक को भौतिक और आध्यात्मिक दोनों प्रकार के लक्ष्य हासिल करने के लिए प्रतिवर्ष सीमित घंटे देता है। ये घंटे वह क्रम से दिन-प्रतिदिन, महीने-दर-महीने देता है। नष्ट कर दिये जाने पर न वे दुबारा दिए जाते हैं और न ही लौटाए जाते हैं। अमीर हो या गरीब, जवान हो या बूढ़ा हरेक को भगवान बराबर समय देता है। जो भी सफलताएं हम इस जीवन में हासिल करते हैं वे भगवान की इस अमूल्य देन-समय के उपयोग पर ही निर्भर करती हैं।’

डब्ल्यू थॉमस पोर्टर के अनुसार, ‘समय ही जीवन है, जीवन ही समय है, समय नष्ट करना जीवन नष्ट करने के समान है, समय का नियंत्रण कीजिए आपका अपने जीवन पर नियंत्रण होगा।’

मेरिल इ. डगलास लिखते हैं, ‘जिस रूप में आप समय बिताते हैं वही यह निर्धारित करता है कि आप जीवन कैसे व्यतीत करते हैं - और यही तय करता है कि आप क्या हैं। कल, आज से इस प्रकार संबद्ध है जिस प्रकार से आज कल से संबद्ध होता है।’

समय-प्रबंधन मुख्यतया दो स्तरों पर किया जाता है :

1. घर में समय-प्रबंधन
2. कार्यालय में समय-प्रबंधन

1. घर में समय-प्रबंधन : समय-प्रबंधन का प्रारंभ घर से

होता है। यहीं से व्यक्ति उसूलों का पाबंद बनता है। देखने में अत्यंत मामूली और छोटे कार्यों से ही समय का बेहतर इस्तेमाल किया जाता है। सुबह की पहली किरण से लेकर रात्रि सोने तक का जो भी समय घर पर व्यतीत होता है उसका विवेकपूर्ण उपयोग आवश्यक है। व्यक्ति के लिए यह निश्चित करना आवश्यक है कि - सुबह कितने बजे सोकर उठना है, सैर-व्यायाम-पूजा-अर्चना में कितना समय दे, समाचारपत्र पढ़ने, स्नान करने, ड्रेसिंग टेबल के सामने, चाय-नाश्ता के लिए कितना समय दिया जाए, सुबह टी.वी. कितनी देर देखा जाए, घर से कार्यालय/कार्यस्थल के लिए समयानुसार निकला जाए या विलंब से, घर से निकलने से पहले पूरे दिन के कार्यों पर विचार किया जाए, शाम को घर समय पर आए या विलंब से, रात का भोजन कितने बजे किया जाए, कितने बजे सोया जाए इत्यादि। ये वे कार्य हैं जो व्यक्ति को प्रतिदिन करने पड़ते हैं। इन कार्यों के लिए समय का आबंटन जरूरी है। इसी से जीवन में संयम पैदा होता है। आत्म-अनुशासन व्यक्ति का समय नष्ट होने से बचाता है।

2. कार्यालय में समय-प्रबंधन : समय-प्रबंधन की जितनी भी व्याख्याएं विकसित हुई हैं उनमें ऐसे मूलभूत प्रश्न उठाए गए हैं जिनका सीधा संबंध संस्था, संगठन या व्यक्ति से है। उन बिंदुओं को समेटा जाए तो कई महत्वपूर्ण तथ्य सामने आते हैं जैसे - आप कार्यालय समय पर आते हैं या नहीं, कार्यालय पहुंचने पर क्या व्यक्तिगत कार्य पहले करते हैं, कार्यालय के कार्यों की प्राथमिकताएं तय हैं या नहीं, क्या अधीनस्थ स्टाफ को बार-बार अपने पास बुलाते हैं, क्या दूसरे के समय का ध्यान रखते हैं, मामले को सुलझाने के बजाय उलझा देते हैं, अधीनस्थ स्टाफ आपके साथ प्रसन्न मन से काम करते हैं या नहीं, क्या आप पद की शक्ति दिखाकर काम करवाते हैं, क्या आप स्वयं तनाव में काम करते हैं, अधिकांश समय दूसरों की आलोचना करते हैं और सुख का अनुभव करते हैं, कार्यों को लंबित रखना पसंद करते हैं, कार्य अधूरा छोड़ते हैं या घर ले जाते हैं, कठोर बनने का दिखावा करते हैं, अधिकांश कार्य स्वयं करते हैं या दूसरों से करवाते हैं, मामले पर शीघ्र/देर से निर्णय लेते हैं, अन्य साधियों से परामर्श करते हैं या नहीं, टीम भावना के तहत काम करते हैं, अधिक समय कार्यालय में अखबार पढ़ते हैं, बैठकों में विलंब से पहुंचते हैं और बैठकें देर से समाप्त करते हैं, ग्राहकों/

आगंतुकों से किस तरह व्यवहार करते हैं, कार्यालय समय समाप्ति पर कार्यों का जायजा लेते हैं या नहीं, कार्य में आपकी रुचि कितनी है इत्यादि। ये कार्यालय परिवेश के वे व्यावहारिक पहलू हैं जिन पर ध्यान दिए बिना संस्था का कार्यनिष्पादन समयानुरूप उत्कृष्ट नहीं हो सकता।

संस्था या संगठन के सात प्रमुख संसाधन होते हैं – व्यक्ति, धन, मशीन, माल, पद्धति, बाजार, मिनट। इनमें सबसे अधिक महत्वपूर्ण मिनट है जो समय को इंगित करता है।

समय दुर्लभ संसाधन है।

समय का स्वरूप : समय बिना रुके अबाध गति से चलता रहता है, इसका न तो कोई रूप है, न दिखाई देता है और न ही इसे पकड़ा जा सकता है। दिन और रात क्रमानुसार समय बीतने का आभास देते हैं, स्वयं की पुनरावृत्ति करते हैं किंतु आयु हमें दिन, महीने एवं वर्ष के रूप में बीतती सी लगती है। समय के स्वरूप का निर्धारण नहीं किया जा सकता अपितु यह परिस्थितियों का सृजन करता है जिसे अनेक प्रकार से व्यक्त किया गया है। जैसे – समय बलवान होता है, मनुष्य परिस्थितियों का दास होता है, समय लौटकर नहीं आता, समय खराब चल रहा है, समय सबसे बड़ा शिक्षक है, समय हर जखम को भर देता है, समय-समय की बात है, मेरा भी कभी समय आएगा, उफ ! क्या समय आ गया है, समय आने पर गधे को भी बाप कहना पड़ता है, समय किसी की प्रतीक्षा नहीं करता। समय के इन्हीं टुकड़ों को उसका स्वरूप माना जाता है। इसकी कोई शकल व सूरत न होते हुए भी कोई भी इससे रहित नहीं है। इसलिए कल के विकास के लिए आज का निवेश करने के लिए तैयार रहें।

समय की विशेषता : हमारा अस्तित्व समय के कारण है। समय की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि यह है। सभी के प्रति समान और निष्पक्ष। समय की तीन प्रमुख विशेषताएं हैं-

i) **असंग्रहणीय :** समय को संग्रहित या भंडारित नहीं किया जा सकता। जो बीत गया सो बीत गया। न तो इसकी एडवांस बुकिंग होती है और न ही इसे तिजोरी में नकदी की भांति रखा जा सकता है।

ii) **अहस्तांतरणीय :** समय के अभाव में सारे साधन व्यर्थ

हैं। व्यक्तियों के समय को परस्पर बदला नहीं जा सकता। व्यक्ति का स्वयं का समय उसका अपना है, जो क्षण उसे जीना है उसे कोई और नहीं जी सकता। जीवन की सांसें दूसरे व्यक्ति को नहीं दी जा सकतीं।

iii) **अवापसीय :** बीता समय कभी वापस नहीं लाया जा सकता। जिस प्रकार से बचपन दुबारा नहीं प्राप्त किया जा सकता उसी प्रकार से समय की सुई को उलटी दिशा में नहीं घुमाया जा सकता। किसी दार्शनिक का कथन है – **कि किसी नदी को दुबारा पार नहीं किया जा सकता** अर्थात् पहली बार नदी पार करने पर जिस पानी ने आपको स्पर्श किया था दूसरी बार नदी पार करने पर वह पानी बहुत दूर जा चुका होगा, जब पानी वही नहीं तो नदी वही कैसे हो सकती है। गुज़रा हुआ समय कमान से निकले हुए तीर के समान वापस नहीं लौट सकता। कहावत है – **समय किसी की प्रतीक्षा नहीं करता।**

दार्शनिकों ने वायुमंडल की व्याख्या तो की है किंतु समय की व्याख्या नहीं कर सके हैं। समय के साथ-साथ सब कुछ करना संभव है, इसके बिना कुछ भी संभव नहीं। आने वाली सुबह जीवन में 24 घंटे और जोड़ देने की आशा जगा देती है। हर नया दिन जो हमें मिलता है उसमें हमें स्वास्थ्य, आनंद, धन, सामग्री, आदर-सम्मान सब कुछ अर्जित करना है। समय की समझ यह है कि – **आज को बीतने से रोक पाना संभव नहीं है किंतु आज को खोने से बचाना संभव है।**

समय का महत्व : कार्यों के संपन्न होने का प्रबल कारक समय है। समस्त बदलाव समय से होते हैं। समय का वही टुकड़ा हमारा हो पाता है जिस टुकड़े के हम स्वयं समय के हो पाते हैं। समय तटस्थ दृष्टा है, सादे कैनवास की तरह जिस पर हम अपने बिंब निर्मित करते हैं। आप समय के होइए, समय आपका हो जाएगा। हम जो कुछ भी हैं समय के कारण हैं।

चीनी कहावत है – **एक इंच स्वर्ण से एक इंच समय नहीं खरीदा जा सकता।**

बेंजामिन फ्रैंक्लिन ने समय के महत्व को स्पष्ट करते हुए कहा है कि समय ही धन है क्योंकि समय और धन दोनों ही सीमित होते हैं। यद्यपि धन बनाया जा सकता है, किंतु समय

नहीं बनाया जा सकता। इसीलिए कहा है :-

बीता हुआ कल निरस्त चेक है,
आने वाला कल प्रॉमिसरी नोट है,
आज नकद नारायण है, इसका उपयोग कीजिए।

अर्नाल्ड ब्रेट का मत है कि हमारी चिंता नियत आमदनी में गुजारा कैसे किया जाए के बजाय नियत समय में कैसे जिया जाये होनी चाहिए। समय की आपूर्ति नियमित होते हुए भी प्रतिदिन हमें सीमित घंटे ही मिलते हैं। समय के महत्व को इस प्रकार व्यक्त किया गया है :-

वर्ष का महत्व : उससे पूछिए जो परीक्षा में अनुत्तीर्ण हो गया।

महीने का महत्व : उस मां से पूछिए जिसने बच्चे को असमय जन्म दिया।

सप्ताह का महत्व : साप्ताहिक पत्रिका के संपादक से पूछिए।

दिन का महत्व : उनसे पूछिए जो दैनिक मज़दूरी पर काम करते हैं।

मिनट का महत्व : उस व्यक्ति से पूछिए जिसकी ट्रेन एक मिनट पहले छूट गई।

सेकंड का महत्व : उससे पूछिए जो दुर्घटना में बाल-बाल बच गया।

मिलि सेकंड का महत्व : उस खिलाड़ी से पूछिए जो ओलंपिक में स्वर्ण पदक जीतते-जीतते रह गया।

समय के महत्व को निम्नलिखित दृष्टिकोणों से रेखांकित किया गया है :

i) **अमेरिकी दृष्टिकोण :** इसे विलासिता दृष्टिकोण कहते हैं। अर्थात् समय की परवाह किए बिना उसका उपयोग मनमाने ढंग से करना। समय को भोग-विलास में नष्ट करना।

ii) **फ्रेंच दृष्टिकोण :** इसे सुविधा दृष्टिकोण कहते हैं। अर्थात् समय का उपयोग सुविधाजनक तरीके से करना। जो समय आरामदेह हो उसे इस्तेमाल में लाना शेष को छोड़ देना।

iii) **ब्रिटिश दृष्टिकोण :** इसे उपयोगिता दृष्टिकोण कहते

हैं। अर्थात् समय का पूरा-पूरा उपयोग। इसके अंतर्गत समय को अत्यधिक महत्व दिया जाता है।

उपर्युक्त दृष्टिकोणों के अलावा एक और दृष्टिकोण पाया जाता है जिसे उदासीनता दृष्टिकोण कहते हैं। इसके अंतर्गत समय के महत्व को समझना तो दूर की बात इसे केवल नष्ट किया जाता है।

समय-प्रबंधन का उद्देश्य : समय-प्रबंधन का उद्देश्य वर्तमान की सृजनशीलता को अधिकतम सार्थकता प्रदान करना है। उद्देश्य, अपेक्षित भविष्यकालीन परिस्थितियां हैं जिन्हें प्राप्त करने हेतु व्यक्ति प्रयासरत रहता है। समय-प्रबंधन को लक्ष्य प्राप्ति का साधन माना गया है। यह संगठन, नियोजन एवं निर्णयन के माध्यम से वर्तमान की भूमिका निश्चित करता है और भविष्य में किसी विशिष्ट स्थिति में पहुंचने की अपेक्षा रखता है। निर्धारित समय में पूर्व-निर्धारित लक्ष्य प्राप्त करना समय-प्रबंधन का अभीष्ट है। समय के बेहतर इस्तेमाल के अभाव में उद्देश्य या लक्ष्य अपना अर्थ खो देते हैं। समयबद्धता एवं कार्यबद्धता की परिणति सुखद परिणाम होता है जो उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन और अधिकतम संभव उत्पादन सुनिश्चित करता है। समय-प्रबंधन से अनुशासन में वृद्धि होती है और कार्य समय पर संपन्न होते हैं। समयबद्धता को महात्मा कबीरदासजी ने इस प्रकार रेखांकित किया है :

काल करे सो आज कर आज करे सो अब
पल में परलय होएगी बहुरि करोगे कब

सैम्यूल बी. यांगर के शब्दों में :

‘न्यूनतम क्षणों का अधिकतम उपयोग ही जीवन जीने की कला है।’

समय नष्ट क्यों होता है : समय निम्नलिखित कारणों से नष्ट होता है :

1. प्रयोजन की स्पष्टता का अभाव
2. स्वअनुशासन की कमी
3. अधीरता और निराशा
4. अति सामाजिकता
5. फूंक-फूंक कर कदम रखना

6. समय व्यर्थ बिताने की आदत
7. प्राथमिकताओं का अभाव
8. भूमिका की अस्पष्टता
9. गलत परंपराएं
10. संपर्क के खराब साधन/फोन का दुरुपयोग
11. महत्व न देने वाला बॉस
12. निर्णय का केंद्रीकरण
13. हमेशा वफादार बने रहना/पक्ष लेने की अपेक्षा
14. अफसरशाही/चाटुकारिता
15. बैठकों का खराब आयोजन
16. योजना की कमी आदि

खराब समय-प्रबंधन के परिणाम यह होते हैं कि कार्य समय पर संपन्न नहीं होते, निर्धारित समय-सीमा निकल जाती है, ग्राहक, नियोक्ता दोनों नाखुश होते हैं। शर्मिंदगी उठानी पड़ती है, क्रोध और तनाव पैदा होता है, हिम्मत पस्त हो जाती है, अवसाद उत्पन्न होता है, दिल का दौरा पड़ सकता है और यहां तक कि आकस्मिक मृत्यु भी हो सकती है।

समय की बचत के लिए ध्यान रखें :

समय बचाने के लिए समय खर्च करना पड़ता है। कार्य की सुव्यवस्थित प्रक्रिया ही समय-प्रबंधन है। किसी ने इस संबंध में कितनी सटीक टिप्पणी की है, “जो यह जानता है कि समय को व्यर्थ न जाने दिया जाए वह कुछ भी कार्य कर सकता है किंतु जो यह जानता है कि समय का उपयोग किस तरह किया जाए वह कुछ भी करने में समर्थ है।” समय की बचत के लिए निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान देना अनिवार्य है :-

- **तीव्र स्मरणशक्ति होनी चाहिए** : तेज याददाश्त कार्य के दौरान अत्यंत सहायक होती है। कौन सी वस्तु/फाइल कहां रखी है; नियम, अनुदेश कहां, कैसे लागू होंगे, इसकी जानकारी होने से समय कम व्यय होता है।
- **आत्मविश्वास से परिपूर्ण होना चाहिए** : कहावत है कि हारे हुए लोगों के लिए हर रास्ते बंद होते हैं। किंतु जिनमें आत्मविश्वास होता है वे कभी हार नहीं मानते। कार्य को चुनौती के रूप में स्वीकार करते हैं और उसे पूरा करके दम लेते हैं। आत्मविश्वास व्यक्ति के ज्ञान पर निर्भर करता है कि आप कितना व क्या जानते हैं और क्या कर सकते हैं।

संघर्ष से ही आत्मविश्वास पैदा होता है। जहां आत्मविश्वास होता है वहां दुविधा नहीं होती है, अतः निर्णय शक्ति अपार होती है।

- **स्पष्टवादी होना अनिवार्य है** : ताकि भ्रम की गुंजाइश न रहे। अपने उद्देश्य के प्रति, अपने कार्य-कौशल के प्रति, अपनी इच्छाशक्ति के प्रति आश्वस्त एवं स्पष्ट होने से कार्य संपन्न होते चले जाते हैं क्योंकि कार्य करने वाले को यह ज्ञात होता है कि कार्य किया जाए या किया जाना चाहिए अथवा कर लिया जाए।
- **व्यवहार में नम्रता होनी चाहिए** : कार्य के प्रति सहजता का भाव हो। अकड़ और रूखे व्यवहार किसी को अच्छे नहीं लगते। सुराही झुककर ही पैमाना भरा करती है। तेज आंधी में छोटा गेहूं का पौधा झुक जाता है इसलिए सुरक्षित रहता है, बड़े पेड़ जो अकड़ गए वे उखड़ गए। अच्छे व्यवहार से संसार का कोई भी कार्य आसानी से करवाया जा सकता है। सभी जानते हैं – विद्या ददाति विनयं।
- **वातावरण सौहार्दपूर्ण हो** : इसके लिए आवश्यक है कि परस्पर संबंध अच्छे हों। अच्छे वातावरण निर्माण के लिए अधीनस्थों एवं वरिष्ठों के बारे में अच्छे विचार रखना, उनका खयाल करना, उनकी कुशल-क्षेम पूछना, अपनापन दिखाना, प्रशंसा करना आदि जरूरी है। इससे कम समय में गुणवत्तापूर्वक कार्य होते हैं।
- **सच्ची लगन एवं दृढ़ता हो** : काम को बोझ न समझें, काम के प्रति सच्ची लगन उसे अंजाम तक पहुंचाती है। काम में जी लगाने से थकान नहीं आती है और अपेक्षानुसार कार्य संपन्न होता है।
- **आशावादी हों** : डॉ. सुरेश कुमार अपनी पुस्तक ‘कुशल प्रबंधन के सूत्र’ में लिखते हैं कि ‘अपना रवैया सकारात्मक रखो, नकारात्मक नहीं। आपका प्रमुख उद्देश्य है सेवा। जहां तक संभव हो, हां कहिए। सेवा करके जो संतोष और सुख मिलता है वह अवर्णनीय है।’ कार्यकुशलता के लिए आंतरिक प्रेरणा की आवश्यकता है। उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहार दूसरों का विश्वास जीतने में सहायक होता है और कार्य को गति मिलती है। इसे ही आगे बढ़ते रहने की कला कहते हैं।

कार्य की मात्रा बढ़ जाने पर कभी मत कहिए मर गये। उसे ईमानदारी और कुशलता से पूरा करना ही आशावादी होना है।

प्रभावी समय-प्रबंधन के लिए रणनीति

1. समय की समझ

i) यह जानना आवश्यक है कि सोचना करना नहीं होता। समय का मनोविज्ञान यही है कि जड़ता को तोड़ा जाए, अनुकूलता पैदा की जाए, अवसर आने की प्रतीक्षा न की जाए। प्रत्येक क्षण समान होता है इसलिए उसका सदुपयोग किया जाए। डॉ. सुरेश कुमार अपनी पुस्तक में समय की बारीकियों का उल्लेख करते हुए लिखते हैं कि समय की समझ यह है कि उसकी खेती की जाए अर्थात् उपलब्ध समय में गुणात्मकता लाई जाए।

ii) किसी भी संगठन में सामान्यतया प्रबंधन के तीन स्तर होते हैं :-

जैसे-जैसे प्रबंधन का स्तर ऊंचा उठता है वैसे-वैसे परिचालन का कार्यक्षेत्र घटने लगता है और प्रबंधन का कार्यक्षेत्र बढ़ने लगता है। शीर्ष स्तर पर अधिक समय प्रबंधन में (70%) जबकि कनिष्ठ स्तर पर अधिकांश समय (70%) परिचालनात्मक गतिविधियों पर व्यय होता है। यदि शीर्ष प्रबंधन अपना अधिकांश समय परिचालन कार्यों पर व्यतीत करें तो विकासात्मक पहलुओं एवं भावी रणनीतियों पर चिंतन नहीं हो पाएगा, अतः संगठन के विभिन्न स्तरों पर कार्य एवं समय के बीच संतुलन बनाए रखना आवश्यक है।

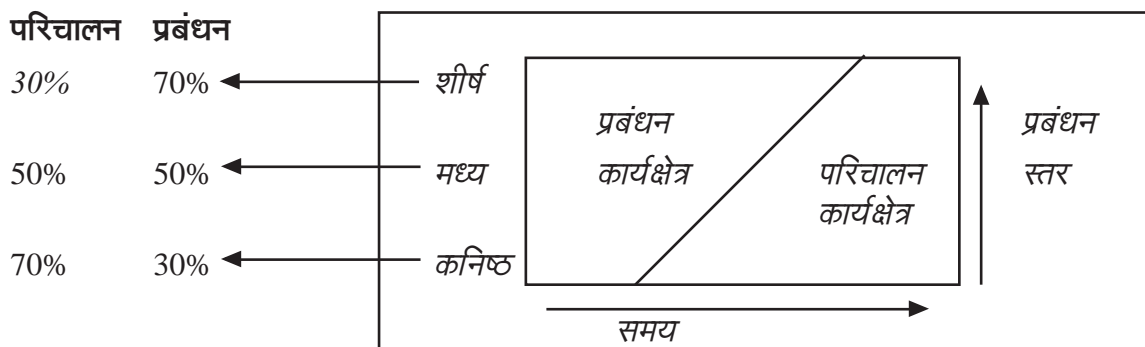
iii) समय की बेहतर समझ के लिए बुनियादी तत्व यह है कि किन कार्यों को कितना समय दिया जाए। छोटे-छोटे कार्यों में उलझ जाने से बचने के लिए तथा अत्यधिक महत्वपूर्ण

गतिविधियों की ओर ध्यान देने के लिए कार्यों का बंटवारा निम्नानुसार किया जाना चाहिए -

- क. ऐसे कार्य जो **तत्काल एवं महत्वपूर्ण** स्वरूप के हैं (जैसे - संकट, बैठकों की तैयारी, निर्धारित मुहिम आदि)
- ख. ऐसे कार्य जो **तत्काल** स्वरूप के हैं किंतु **महत्वपूर्ण नहीं** है (जैसे - सुधार, योजना, तैयारी, एहतियाती उपाय, संपर्क आदि)
- ग. ऐसे कार्य जो **महत्वपूर्ण** हैं किंतु **तत्काल स्वरूप के नहीं** हैं।
- घ. ऐसे कार्य जो **न ही महत्वपूर्ण** हैं और **न ही तत्काल** स्वरूप के हैं।

कार्य की अनिवार्यता निश्चित करें, महत्वपूर्ण कार्यों को अधिक समय दें। कहा गया है कि **युद्ध और व्यापार में समय पर कदम उठाना ही सफलता का रहस्य है।**

2. **लक्ष्य निर्धारण** : विकास की समस्त संभावनाएं लक्ष्य में निहित होती हैं। लक्ष्य की प्राप्ति न तो सुलभ है और न ही तुरंत प्राप्य है। केवल सोचना ही करना नहीं होता। लक्ष्य समयबद्ध और कार्यबद्ध होता है। लक्ष्यनिर्धारण से नियोजन आसान हो जाता है और समय का अपव्यय नहीं होता। लक्ष्य प्रस्तावित कार्य के मार्ग का निर्धारण करते हैं। ये परिस्थितिजन्य होते हैं और व्यावहारिकता की मांग करते हैं। उत्पादन की वृद्धि, लागत में कमी, विक्रय में वृद्धि हासिल करना, साधन-सामग्री की पर्याप्तता आदि लक्ष्य निर्धारण के अंतर्गत आते हैं। लक्ष्यों का निर्धारण समय के अनुसार किया जाता है, जैसे - दैनिक, साप्ताहिक, मासिक, तिमाही, छमाही, वार्षिक और दीर्घकालिक लक्ष्य। इनके निर्धारण के समय यह ध्यान रखें कि



लक्ष्य स्पष्ट हों, उनका मूल्यांकन किया जा सके, प्राप्त करने योग्य हों, वास्तविक हों और समयबद्ध तरीके से प्राप्त किए जा सकें।

3. **प्राथमिकताओं का निर्धारण** : यह समय-प्रबंधन का महत्वपूर्ण अंग है। इसका अर्थ है कौन से कार्य पहले करने हैं और कौन से कार्य बाद में। कार्य की आवश्यकता के अनुरूप ही प्राथमिकताएं निश्चित की जाती हैं। इसके अभाव में समय नष्ट होने की पूरी संभावनाएं होती हैं। प्राथमिकताएं निश्चित करने के संबंध में i) **पारकिंसन लॉ** के अनुसार – कार्य की विशेषता होती है कि उसके लिए जितना समय निर्धारित किया जाता है, कार्य उस पूरे समय में फैल जाता है। ii) **पैरेटो लॉ** के अनुसार – 80% छोटे कार्यों पर समय व्यय करके 20% परिणाम हासिल होता है जबकि 20% बड़े (प्राथमिकता प्राप्त) कार्यों पर समय देने से 80% परिणाम प्राप्त होता है। प्राथमिकताएं बदलती रहती हैं। जिस कार्य को कम समय में करना है, महत्वपूर्ण होते हुए भी प्राथमिकता में सबसे ऊपर आ जाएगा। यदि कोई कार्य केवल आप ही कर सकते हैं तो उसे उच्च प्राथमिकता दें ताकि आपकी अनुपस्थिति में वह कार्य न रुके। नियत कार्य का अपना महत्व होता है। प्राथमिकताओं के अभाव में कार्यों में बिखराव आ जाता है और समय की बरबादी होती है। **यदि आप नहीं जानते कि आपको किस दिशा में जाना है तो आप किसी भी दिशा में जा सकते हैं। जेरेमी राइट ने अचार-जार सिद्धांत (pickle-jar theory) के माध्यम से प्राथमिकता निर्धारण को बखूबी परिभाषित किया है। एक अचार का जार लीजिए। सबसे पहले उसमें पत्थर की गिट्टियां उतनी भरिए जितनी उसमें समा सकें। अब उसमें छोटे-छोटे कंकड़ जार को हिलाकर डालिए, उसके बाद जार में उतनी रेत डालिए जितनी उसमें आ सके, फिर पानी डालिए। इस अभ्यास का आशय यह है कि जीवन की बड़ी प्राथमिकताएं पत्थर की गिट्टियों जैसी हैं और अन्य कंकड़, रेत और पानी जैसी। इसी प्रकार अब दूसरा अचार का खाली जार लीजिए। सबसे पहले उसमें पानी भरिए, अब पत्थर के टुकड़े डालिए। आप देखेंगे कि पानी जार के बाहर गिरने लगा। इसका आशय यह है कि प्राथमिकताओं के गलत निर्धारण से कार्य खराब हो जाते हैं और उसमें असीमित समय लग जाता है। -अतः यह पर्याप्त नहीं है कि आप व्यस्त हैं, बल्कि सवाल यह है कि आप किस काम में व्यस्त हैं।**

4. **समय का नियोजन करें** : समय का नियोजन इस प्रकार करें कि समस्यामूलक मामलों पर अधिक समय दें। काम और समय दोनों पर निगाह रखें। बारंबारता वाले कार्य के चरणों को नोट कर लें और बिना कुछ भूले पूरा करें। निपटाने वाले और निपट चुके कागज़ अलग रखें। जो काम हाथ में है उसे अधूरा न छोड़ें, निश्चित समय में पूरा कर लें। अन्य स्टाफ को बताएं कि समय व्यर्थ गंवाना प्रबंधन पसंद नहीं करता। कार्य की मात्रा, गति और गुणवत्ता का ध्यान रखें। अपने पास स्टाफ को देर तक बिठाकर अपना और उसका दोनों का समय नष्ट न करें।

5. **शक्तियों का प्रत्यायोजन करें** : जो कार्य दूसरे लोग कर सकते हैं उसे स्वयं न करें। शक्तियों का प्रत्यायोजन करें। अपने और स्टाफ दोनों के समय का युक्तिकरण करें। विश्वास पैदा करें और विश्वास करना सीखें। दूसरों को प्रोत्साहित करें, इससे कार्य में तेजी पैदा होती है। कार्य के दौरान आवश्यक हो तो सलाह दें। स्टाफ पर अनावश्यक दबाव न डालें, उन्हें समय के सदुपयोग के प्रति सचेत रखें। प्रामाणिक, उपयोगी सूचनाएं प्राप्त करें क्योंकि सही सूचना के अभाव में काफी समय नष्ट होता है। इसके लिए प्रक्रिया अपनाएं। उन्हें प्रोत्साहित करें जो आपके और अपने समय के मूल्य को पहचानते हैं। बैठकों का आयोजन एवं समापन समय पर करें। कार्यसूची पहले से बना लें। सदैव सकारात्मक दृष्टिकोण अपनाएं। विनम्रता के साथ न कहना सीखें ताकि उसी समय का आप अन्यत्र उपयोग कर सकें।

6. **सौहार्दपूर्ण वातावरण** : अपने स्टाफ, संस्था, संस्कृति एवं अपेक्षाओं को जानने के लिए समय दें। सहकर्मियों की भावनाओं की कद्र करें। उन्हें नीचा न दिखाएं। इससे कार्यालय का माहौल सौहार्दपूर्ण बनता है और कार्य तीव्रता से होता है। टीम भावना विकसित करें।

7. **समय की लागत पर ध्यान दें** :

मानव-घंटा लागत

(रुपये में)

मासिक वेतन	लागत प्रतिदिन	लागत प्रति घंटा	लागत प्रति मिनट
30,000	1364	170	3
25,000	1136	142	2.5
20,000	909	114	2
15,000	682	85	1.5

कार्य दिवस - सप्ताह में 5 दिन (कुल 22 कार्यदिन)

कार्य समय - प्रातः 9 से सायं. 5 बजे तक

क्या हम सब प्रति मिनट 1.5, 2, 2.5 या 3 रुपए की लागत की एवज में उतना कार्य कर रहे हैं ?

8. *समय की बचत करें* : काम के समय सिर्फ काम करें। कागज़ी कार्यों से बचें। कार्यों का दोहराव न करें, बातों को लंबा न खींचें, कम बोलें, सटीक बोलें। अपने कार्यों की नवीनतम तकनीक से परिचित हों। महत्वपूर्ण पते, दूरभाष नंबर, फ़ैक्स, ईमेल तुरंत उपलब्ध हों, उनका समुचित रिकार्ड हो। फाइलिंग तारीखवार हो। कार्यों की अनिवार्यता को देखते हुए उनके निपटान के लिए तारीखवार डायरी रखें। परिपत्र, आदेश, नीतिगत अनुदेश अलग से हार्ड-साफ्ट कॉपी में रखें। अतः **कार्यस्थल ऐसा हो जहां हर चीज़ उपलब्ध हो और हर चीज़ व्यवस्थित हो** का पालन किया जाए।

9. *रिक्त समय के लिए समय* : यह सत्य है कि व्यावसायिक संस्कृति का सबसे काला पक्ष यह है कि उसने हमें कमाऊ मशीन बना दिया है। किंतु मनुष्य केवल आर्थिक मनुष्य नहीं है। घर-ऑफिस के कार्यों से अलग, जीवन के कुछ अन्य कार्य भी हैं जिनके लिए समय देना जरूरी है। पिकनिक, सिनेमा जाने, घर से दूर परिवार के साथ ऐसे क्षणों का लुत्फ उठाना जिसमें कार्यालय दूर-दूर तक शामिल न हो।

कार निर्माता हेनरी फोर्ड का कहना है कि : 'जब मेरे पास समय था तब मेरे पास आनंद उठाने के लिए साधन नहीं थे, जब साधन हुए तब उसके उपयोग के लिए समय नहीं था, आज समय और साधन दोनों हैं लेकिन उनके इस्तेमाल के लिए स्वास्थ्य नहीं है।

समय हमारे लिए है न कि हम समय के लिए, इसलिए उसमें जितने रंग चाहो भर दो, एकरसता को भंग कर दो, नया जोश नया उत्साह भर दो, इससे मानसिक क्षमता बिखरने से बचेगी और आप तनावरहित होकर पूरी एकाग्रता से काम कर सकेंगे।

क्या आप जानते हैं :

1. क्या आप जानते हैं कि 70 वर्ष की जीवन अवधि

वाले व्यक्ति का समय कैसे व्यतीत होता है ?

एक आकलन के अनुसार -

औसतन	25 वर्ष सोकर
	08 वर्ष अध्ययन और शिक्षा
	06 वर्ष आराम और बीमारी
	07 वर्ष छुट्टियां, खेलकूद
	05 वर्ष आने-जाने में
	04 वर्ष भोजन करने में
	03 वर्ष उक्त कार्यों के बीच-बीच में
शेष समय	12 वर्ष कार्य करने में

	70 वर्ष

2. हम प्रतिदिन सोने के एक घंटे की कटौती करके अपनी आयु में 3 अतिरिक्त वर्ष जोड़ सकते हैं।

समय-प्रबंधन सिद्धांत में वर्तमान पर अधिक जोर दिया जाता है किंतु वर्तमान के साथ-साथ अतीत और भविष्य को नज़र अंदाज नहीं किया जा सकता है। जब भी सीखना हो अतीत की ओर देखो, भविष्य का अनुमान लगाने के लिए अतीत का ध्यान करो, अतीत ही तो अनुभव है जो वर्तमान को आधार प्रदान करता है। चीनी कहावत है - 'जब एक बूढ़ा व्यक्ति मरता है तो एक लाईब्रेरी जलकर खाक हो जाती है।' किंतु अतीत में इतने न खो जाओ कि वर्तमान हाथ से निकल जाए और भविष्य के इतने सपने न देखो जो साकार न हो सकें। वर्तमान को संवार दो, भविष्य स्वतः संवरता चला जाएगा। **योग वशिष्ठ** में लिखा है :

**भविष्यं नानुसन्धते नातीत चिन्तयत्य सों।
वर्तमान निमष तु हसन्ते नानुतर्तते।**

अर्थात् भविष्य का अनुसंधान मत करो, अतीत की चिंता न करो, हंसते हुए वर्तमान में जियो। यह जो आज है वही अपना है, कल किसने देखा है। *समय ही जीवन है किंतु वह जीवन का विकल्प नहीं है।*

एनएलपी – सफलता की कुंजी

● डॉ. रमाकांत शर्मा

महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

स्वयं को, अपने जीवन को और अपने व्यवसाय को संवारने और हर क्षेत्र में सफलता अर्जित करने के लिए हम विभिन्न उपायों, तकनीकों और विशेषज्ञों का सहारा लेते हैं। पिछले कुछ वर्षों से इस संबंध में एक नया नाम, एक नयी तकनीक उभरी है, जिसे एनएलपी या न्यूरो लिंग्विस्टिक प्रोग्रामिंग के नाम से जाना जाता है। एनएलपी मॉडल केलिफोर्निया के रिचर्ड बेंडलर और जान ग्राइंडर ने विकसित किया था। उन्होंने यह देखा कि कुछ व्यक्ति अपने जीवन में निरंतर सफलता प्राप्त करते हैं। उन्होंने इस बात का अध्ययन किया कि ऐसा क्यों है और क्या उनके द्वारा अपनाये जाने वाले तरीकों का अनुगमन करके अन्य लोग भी सफलता पा सकते हैं। उन्होंने पाया कि ऐसा किया जा सकता है। अन्य व्यक्ति भी सही तरीके अपना कर अपनी और अपने आस-पास के लोगों की सफलता का प्रतिशत बढ़ा सकते हैं।

इस मॉडल को प्रबंध विज्ञानियों ने मानव व्यवहार को समझने, स्वयं को समझने और उसका प्रयोग करके मानव संबंधों को बेहतर बना कर उसके जरिये व्यवसाय को बढ़ाने में सर्वथा उपयुक्त पाया है।

एनएलपी क्या है ?

एनएलपी एक ऐसा अनूठा मॉडल है जिसके माध्यम से हम यह जानते हैं कि लोग अपने उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए स्वयं को और दूसरों को किस प्रकार से अभिप्रेरित करते हैं। इस बात से कोई इनकार नहीं कर सकता कि स्वयं को किसी लक्ष्य के प्रति सचेष्ट करने या दूसरों को उनके या अपने लक्ष्य/लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अभिप्रेरित करने के लिए हम कोई ना कोई कूटनीति अपनाते हैं। दूसरे शब्दों में, जाने या अनजाने हम इस कूटनीति का सहारा लेकर दूसरे व्यक्ति को उसका अपना लक्ष्य पाने या उससे अपना इच्छित काम कराने के लिए प्रेरित करते हैं। हम अपनी इन कूटनीतियों के कुछ तत्वों को जानते और समझते हैं और कुछ तत्वों को, अक्सर महत्वपूर्ण तत्वों को नहीं जानते या फिर उनका प्रभावी इस्तेमाल करने के प्रति लापरवाह होते हैं। इस कारण हमें इच्छित परिणाम

हासिल करने में कठिनाई होती है, या आंशिक सफलता ही मिल पाती है। इसका एक कारण यह भी है कि हम यह मान कर चलते हैं कि हम हमेशा सही होते हैं और अपनी कूटनीति को सफलतापूर्वक कार्यान्वित करने का हमसे अच्छा उपाय और कोई नहीं जानता।

यदि ऐसा है तो हम अक्सर तनाव में क्यों आ जाते हैं ? अपने खुद के लक्ष्यों को बीच में क्यों छोड़ देते हैं ? निर्धारित अवधि में अक्सर अपना काम पूरा क्यों नहीं कर पाते हैं ? अपने साथ काम करने वालों को क्यों कुंठा महसूस कराते हैं ? हम स्वयं क्यों कुंठित हो जाते हैं ? हम स्वयं को वाद-विवाद में क्यों फंसा लेते हैं ? क्यों हमारे मित्र और संबंधी हमसे विमुख हो जाते हैं ? किसी व्यक्ति/ किसी कर्मचारी को कोई काम करने या परिवर्तन स्वीकार करने के लिए प्रभावित करने का प्रयास करते हैं, पर आंशिक सफलता या असफलता ही क्यों हाथ लगती है? हम अक्सर ऐसी बातें क्यों कहते हैं जो वास्तव में हम कहना नहीं चाहते ? क्यों हमारी बात को उसके सही परिप्रेक्ष्य में नहीं लिया जाता ? शायद इसका कारण यही है कि हम अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए या दूसरों को प्रभावित करने के लिए सही तरीका नहीं जानते अथवा उसका सही इस्तेमाल नहीं कर पाते। सू. नाइट ने अपनी पुस्तक इंट्रोड्यूसिंग एनएलपी में बताया है कि जो लोग दूसरों को प्रभावित करने में दक्ष होते हैं वे सामान्यतः निम्नलिखित तरीके अपनाते हैं :-

- ◆ वे मानसिक और भावनात्मक रूप से स्वयं को मजबूत रखते हैं।
- ◆ इस बात में विश्वास रखते हैं कि वे सामने वाले के समक्ष अपना दृष्टिकोण इस प्रकार रख सकते हैं कि वह उनकी बात ध्यान से सुनने के लिए बाध्य हो।
- ◆ वे सकारात्मक रूप से और प्रोत्साहनपरक रूप से सोचते हैं।
- ◆ सामने वाले व्यक्ति के हाव-भाव (बॉडी लैंग्वेज) समझते हैं और उनका आदर करते हैं।

- ◆ वे यह समझते हैं कि सामने वाला व्यक्ति वार्तालाप के दौरान किस प्रकार की भाषा और शब्दों का प्रयोग कर रहा है और क्यों कर रहा है।
- ◆ वे भी प्रत्युत्तर में सामने वाले की भाषा और शब्दों का इस्तेमाल करते हैं ताकि उससे घनिष्ठता और सौहार्द स्थापित किया जा सके।
- ◆ वे उन संकेतों को समझने का माद्दा रखते हैं जिनसे यह पता चलता है कि सामने वाले व्यक्ति से घनिष्ठता स्थापित हो चुकी है या नहीं।
- ◆ वे बातों ही बातों में यह जान लेते हैं कि सामने वाले व्यक्ति के लिए कौन सी बात महत्व रखती है जिसके आधार पर वह निर्णय लेता है।
- ◆ वे उस अवसर को भांप लेते हैं जब उन्हें अपनी बात सामने वाले के समक्ष रखनी चाहिए और वह उसे आसानी से स्वीकार कर लेगा।

अगर हम ध्यान से देखें तो उपर्युक्त सभी बातों में एक व्यवहारगत कूटनीति निहित है। विश्वासों और मूल्यों द्वारा संचालित विचारों और व्यवहार का ऐसा एक सिलसिला बनता है जो इच्छित परिणाम सामने लाता है। एनएलपी हममें स्वयं में और अन्य व्यक्तियों में छुपी हुई इन व्यवहारगत कूटनीतियों को जानने और समझने का एक साधन है। अतः यदि हम यह जानना चाहें कि हम स्वयं या अन्य कोई व्यक्ति अथवा कोई टीम या कोई कंपनी / संस्था इच्छित परिणाम कैसे प्राप्त करती है तो एनएलपी मॉडल के माध्यम से इसका पता लगाया जा सकता है।

एनएलपी नाम क्यों ?

एनएलपी एक प्रक्रिया का नाम है, जिसमें तीन चीजें निहित हैं :-

न्यूरो :- यह हमारे सोचने के उस तरीके से संबंधित है जो

हमारी व्यवहारगत कूटनीतियों के मानसिक पहलू का निर्माण करता है। हम अपने मस्तिष्क में सूचनाओं को तीन तरीकों से लेते और रखते हैं : (1) दृश्य रूप में, (2) श्रवण रूप में और (3) अनुभूति के रूप में। अर्थात् हम जो कुछ करना चाहते हैं मस्तिष्क में उसका एक कल्पना चित्र बनाते हैं (दृश्य रूप में)। उस कार्य को करने से संबंधित बातों को हम मन में दोहराते हैं तथा स्वयं से बातें करने लगते हैं। हमें अपने अंदर से प्रोत्साहनपरक आवाजें सुनाई पड़ती हैं (श्रवण रूप)। साथ ही, हम अंदर ही अंदर उस कार्य से स्वयं को जोड़ते हुए उन स्थितियों और उन वस्तुओं को महसूस करने लगते हैं जो उस कार्य को अंजाम देने में साधन बनेंगीं (भावनात्मक रूप)। इसे एक उदाहरण से समझा जा सकता है। मान लीजिए किसी को नौकरी के लिए इंटरव्यू देना है तो वह उस इंटरव्यू की कल्पना करने लगता है। स्वयं से बातें करके उस स्थिति के लिए अपने को तैयार करता है और उसके अंदर से यह आवाज आती है कि वह साहस से और अपनी पूरी योग्यता से इंटरव्यू का मुकाबला करे, उसे सफल होना ही है। इसके अलावा वह इंटरव्यू की मेज, सामने वाले लोगों को महसूस करने लगता है और यहाँ तक कि उस कुर्सी में अपने को बैठा पाता है जिस पर बैठ कर उसे इंटरव्यू देना है।

एनएलपी हममें स्वयं में और अन्य व्यक्तियों में छुपी हुई इन व्यवहारगत कूटनीतियों को जानने और समझने का एक साधन है। अतः यदि हम यह जानना चाहें कि हम स्वयं या अन्य कोई व्यक्ति अथवा कोई टीम या कोई कंपनी / संस्था इच्छित परिणाम कैसे प्राप्त करती है तो एनएलपी मॉडल के माध्यम से इसका पता लगाया जा सकता है।

लिंग्विस्टिक :- यह उस भाषा से संबंधित है जिसका हम स्वयं से या अन्य लोगों से संवाद के दौरान प्रयोग करते हैं। एनएलपी मॉडल हमें हमारी स्वयं की तथा अन्य लोगों द्वारा प्रयुक्त की जानेवाली भाषा और उसकी अदायगी के प्रति सचेत बनाता है। साथ ही, स्वयं पर तथा अन्य लोगों पर उस भाषा के तरीके के पड़ने वाले प्रभाव के प्रति भी सचेत करता है। यह हमें बताता है कि हम किसी व्यक्ति विशेष से बात करने के लिए किस प्रकार की भाषा और शैली का प्रयोग करें। कई बार हम देखते हैं कि ठीक उसी बात को अन्य तरीके से कहते ही बिगड़ी बात बन जाती है। सिर्फ दूसरे शब्दों के इस्तेमाल और कहने के ढंग को बदल देने मात्र से सामने वाला ठीक उसी बात को स्वीकार करने के लिए तत्पर हो

जाता है जिसे वह पहले किसी भी कीमत पर स्वीकार करने को तैयार नहीं था। इसके अलावा, एनएलपी मॉडल हमें इस बात के लिए भी सतर्क करता है कि अन्य व्यक्ति वार्तालाप के दौरान किसी खास तरीके और शब्दों का प्रयोग कर रहा है।

अतः स्पष्ट है कि शब्द, वाक्य और कहने का ढंग सम्प्रेषण की सफलता में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

प्रोग्रामिंग :- एनएलपी मॉडल के नाम का तीसरा हिस्सा है - प्रोग्रामिंग। हम सभी कम्प्यूटर के मानिंद होते हैं। अपने जीवन और कार्य के सभी क्षेत्रों में परिणाम प्राप्त करने के लिए हम अपनी कूटनीतियों को प्रोग्राम की तरह संचित करके रखते हैं। कई बार हमें इच्छित परिणाम मिल जाते हैं और कई बार नहीं। वास्तव में ये प्रोग्राम मानसिक और व्यवहारगत कोड के रूप में हम अपने मस्तिष्क के कम्प्यूटर में संचित करके रखते हैं और आवश्यकता पड़ने पर एक निश्चित रूप में उनका इस्तेमाल करते हैं। एक बार यदि किसी तरीके को अपना कर हम सफल हो जाते हैं तो हर बार उसी तरीके का जाने-अनजाने प्रयोग करते हैं। इस कारण जब हम किसी लक्ष्य को हासिल करने में असफल हो जाते हैं तो हमें समझ में नहीं आता कि जिस तरीके को अपना कर हम पहले सफल रहे थे, उसी का इस्तेमाल करने के बावजूद हमें फिर सफलता क्यों नहीं मिली। वास्तव में, एक सी लगने वाली स्थितियां कई मायनों में अलग होती हैं और उन्हें पहचान कर उन्हीं के अनुरूप तरीका (मानसिक और व्यवहारगत) अपनाना सीखना होगा। इस प्रकार, एनएलपी मॉडल हमें अपना लक्ष्य पाने के लिए हमारे अंदर छुपी शक्तियों को सामने लाने के एक साधन के रूप में काम करता है।

एनएलपी मॉडल किन सिद्धांतों पर आधारित है

यह मॉडल निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है :-

1. हम जैसा सोचते हैं वैसा पाते हैं

एनएलपी इस सिद्धांत पर आधारित है कि हम संपूर्ण विश्व को नहीं बदल सकते, लेकिन, हम स्वयं को और अपनी सोच को बदल सकते हैं। यदि हम अपने जीवन में खुशी महसूस करते हैं तो हमारे आसपास के लोग भी हमारा साथ पसंद करते हैं। इस बात की संभावना ज्यादा हो जाती है कि वे एक

दोस्त, सहकर्मी तथा बिजनेस पार्टनर के रूप में हमारे साथ रहना पसंद करें। दूसरी ओर, जीवन के प्रति हमारी नकारात्मक सोच के कारण हमारे दोस्त, सहकर्मी और पार्टनर हमसे दूर होते जाएंगे।

यह बात बहुत महत्वपूर्ण और ध्यान रखने की है कि सकारात्मक सोच के सकारात्मक और नकारात्मक सोच के परिणाम नकारात्मक होते हैं।

2. वास्तविक घनिष्ठता अपने पार्टनर के कदमों के अनुसार नृत्य करने की क्षमता में निहित है

सामने वाले से घनिष्ठता तभी स्थापित की जा सकती है, जब हम उसे मान्यता प्रदान करें, उसके विचारों और उसके मूल्यों का आदर करें। उसकी भाषा, शब्दों और भावों को पढ़ते हुए उसी के अनुसार भाषा शैली का उपयोग करें। अपने जीवन में जिन व्यक्तियों से हम मिलते हैं अथवा जिन्हें प्रभावित/अभिप्रेरित करना चाहते हैं, उनके बारे में हमें यह समझना होगा कि उनके लिए सत्य और जीवन मूल्य क्या हैं, इसके अलावा यह भी महत्वपूर्ण है कि हम परिस्थितियों और संदर्भ के अनुसार अपने आचरण और व्यवहार में परिवर्तन लाएं। लेकिन इसका यह अर्थ कदापि नहीं है कि हम लोगों से उन्हीं की भांति मुकाबला करने को सन्नद्ध हो जाएं। वास्तव में इसका अर्थ यह है कि लोग हमसे जो कहते हैं उसके प्रति हम संवेदनशीलता विकसित करें। यह संवेदनशीलता सिर्फ इसके प्रति ही न हो कि वे क्या कह रहे हैं, बल्कि इसके प्रति भी होनी चाहिए कि वे अपनी बात किस प्रकार से रख रहे हैं। तभी हम उसके अनुरूप अपने आचरण और व्यवहार को ढाल सकेंगे और उनसे घनिष्ठता स्थापित करने में सफल होंगे।

3. सफलता और खुशी निर्धारित करने में परिस्थितियों का इतना हाथ नहीं होता जितना कि हमारे विचारों और दृष्टिकोण का

ऊपर हमने यह देखा है कि घनिष्ठता स्थापित करने से ऐसे संबंध बनते हैं जिनके बल पर हम उन लोगों को अपने साथ चलने के लिए प्रोत्साहित कर सकते हैं। लेकिन, यह बात बिल्कुल स्पष्ट होनी चाहिए कि आप उन्हें कहां ले जाना चाहते हैं। दूसरे शब्दों में, आपका लक्ष्य क्या है और उसकी प्राप्ति में उन लोगों का कैसा और किस प्रकार का सहयोग लिया

जाना है।

लक्ष्य प्राप्ति में असफलता के लिए अक्सर परिस्थितियों को दोष दिया जाता है। वास्तव में, असफलता में परिस्थितियों का इतना योगदान नहीं होता जितना कि हमारे विचारों और दृष्टिकोण का। अक्सर हम न तो अपने लक्ष्य के प्रति ही स्पष्ट होते हैं और न ही सचेत। साथ ही, लक्ष्य पाने के प्रति गंभीर भी नहीं होते। यदि हमें लक्ष्य स्पष्ट हो, हम उसके प्रति सचेत और गंभीर हों तभी हम उसे पाने के लिए वास्तविक प्रयास करते हैं, जिसमें उन लोगों को साथ लेकर चलना भी शामिल है जिनकी सहायता और सहयोग से लक्ष्य प्राप्त किया जा सकता है / किया जाना है। इस प्रकार प्रतिकूल परिस्थितियों को भी अपने अनुकूल बनाया जा सकता है। जो लोग जिंदगी में अधिकतर सफल होते हैं, वे विपरीत परिस्थितियों को भी अनुकूल बनाने की क्षमता रखते हैं।

कई बार लक्ष्य की पूर्ति हमारे नियंत्रण में नहीं होती। पर अपने लक्ष्यों को पाने के लिए हम उन लोगों की सहायता कर सकते हैं जिन पर हमारे लक्ष्य की पूर्ति निर्भर होती है। उदाहरण के लिए, हमारा लक्ष्य अपने बच्चों को परीक्षा में अच्छी सफलता दिलाना हो सकता है। पर यह हमारे नियंत्रण में नहीं है। इसके लिए मेहनत बच्चों को ही करनी होगी। हां, अपने इस लक्ष्य को पाने के लिए हम बच्चों को अभिप्रेरित कर सकते हैं, इस हेतु उनकी जरूरतों का पता लगा कर उन्हें पूरा कर सकते हैं। इस प्रकार बच्चों को परीक्षा में सफलता दिलाने के अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए उन्हें अपने साथ लेकर चल सकते हैं।

लक्ष्य प्राप्ति में असफलता के लिए अक्सर परिस्थितियों को दोष दिया जाता है। वास्तव में, असफलता में परिस्थितियों का इतना योगदान नहीं होता जितना कि हमारे विचारों और दृष्टिकोण का। अक्सर हम न तो अपने लक्ष्य के प्रति ही स्पष्ट होते हैं और न ही सचेत।

4. स्वयं को दूसरों की स्थितियों में रखकर देखना

जब तक हम दूसरों की स्थिति में स्वयं को रख कर नहीं देखेंगे तब तक हम न तो उनकी बात सही रूप में समझ पाएंगे और न ही उनके साथ घनिष्ठता स्थापित कर पाएंगे। दो व्यक्तियों के सोचने के तरीके, बात करने के तरीके, काम करने के तरीके और उनकी परिस्थितियों में काफी अंतर होता

है। कोई व्यक्ति किसी विशेष समय में किसी विशेष तरीके से क्यों व्यवहार कर रहा है, इसे जाने बिना ही हम उसके प्रति धारणाएं बना लेते हैं। लेकिन जब हम उसकी परिस्थितियों में स्वयं को रख कर देखते हैं तो बहुत सी बातें स्वतः स्पष्ट होती जाती हैं। उन परिस्थितियों के वशीभूत शायद हम भी वही करते जो वह व्यक्ति कर रहा है। अतः हमें विभिन्न परिप्रेक्ष्यों में परिस्थितियों को जानने-समझने की कुशलता विकसित करनी होगी और उसे एन एल पी के माध्यम से विकसित किया जा सकता है।

5. स्वयं में विश्वास रखना बहुत जरूरी है

हम अपने मस्तिष्क को कैसे सुस्थिर रख सकते हैं, यह हमारी इस क्षमता पर निर्भर करता है कि हम स्थितियों को कैसे ग्रहण करते हैं। उदाहरण के लिए, जब किसी को अपनी आलोचना सुनने को मिलती है तो वह परेशान और हताश हो

जाता है। उसे गुस्सा भी आता है। इससे मस्तिष्क सुस्थिर नहीं रह पाता और वह निराशा के चक्र में घिरता चला जाता है। लेकिन, यदि आलोचना को “सीखने की प्रक्रिया” के रूप में लिया जाये तो इसके सकारात्मक परिणाम निकल सकते हैं, यह समझना भी बहुत जरूरी है कि आलोचनाएं

हमें आत्ममंथन के लिए बाध्य करती हैं जिससे हमें स्वयं को समझने और सुधारने में मदद मिलती है। आलोचनाओं से गुस्सा किसलिए ? उन्हें तो उपहार की तरह लिया जाना चाहिए।

किसी भी परिस्थिति में आत्म-विश्वास बनाए रखना बहुत जरूरी है। यदि हम प्रारंभ में ही यह सोच लेंगे कि अमुक कार्य में हमें सफलता नहीं मिलेगी तो फिर सफलता हमारे पास क्यों आयेगी ? विश्वास इस बात में रखना चाहिये कि हर समस्या का कोई न कोई समाधान अवश्य होता है। प्रयास करने पर उसे खोजा जा सकता है। ठीक इसी तरह यह भी समझने की बात है कि जो कुछ भी घटित होता है, उससे हमें कुछ न कुछ सीखने को मिलता है।

हम अपनी धारणाओं के चश्मे से ही विश्व को देखते हैं। इन चश्मों को भी उतारना होगा। जब हम विश्व को अपनी तरह से नहीं चला सकते तो हमें स्वयं को परिस्थितियों के अनुसार चलने और उन्हें अपने अनुकूल बनाने के लिए रास्ते तलाशने होंगे। उनका मुकाबला करने और उनमें से रास्ता तलाशने के बाद हमें अपने अंदर आत्म-विश्वास पैदा करना होगा। इस आत्म विश्वास के अभाव में अक्सर कोई काम करने से पहले हम यह सोचते हैं कि इसे करने के लिए हमारे पास अभी समय नहीं है, चाहे हम कुछ भी करें हमें वह कभी नहीं मिलेगा जो हम चाहते हैं, हम उस स्थिति में ही नहीं हैं कि अपने लक्ष्य को पा सकें, जिन लोगों के सपने पूरे होते हैं वे कोई और ही लोग होते हैं। हम इस काम को तभी कर सकते हैं जब हमारे पास फलां फलां सुविधाएं हों, प्रयास करने के बाद भी हमारे हाथ तो निराशा ही लगनी है, आदि। क्या ये सब बहाने नहीं हैं ? ऐसी प्रवृत्ति को बदलना होगा और स्वयं में विश्वास पैदा करना होगा। यह विश्वास पैदा हो सकता है यदि हम यह सोचें कि प्रयास करने में बुराई ही क्या है, क्या पता इसमें सफलता मिल जाये, देखें इसका परिणाम क्या होता है – इसका

हमारी छवि हमारे व्यवहार से बनती है, यदि हम दूसरों से अच्छा व्यवहार करेंगे, उन्हें सम्मान देंगे, उनकी बातें ध्यान से सुनेंगे, उन्हें यथासंभव सहयोग देने को तत्पर रहेंगे तो निश्चित तौर पर अच्छी छवि बनेगी।

आनंद उठाया जाये, यदि प्रयास ही नहीं किया तो कैसे पता चलेगा कि यह रास्ता ठीक है या नहीं। आखिर इस कार्य को पूरा क्यों नहीं किया जा सकता, ऐसी कौन सी चीज है जिसे अपने अनुकूल नहीं बनाया जा सकता, आदि।

सच तो यह है कि आत्म विश्वास ही परिस्थितियों का मुकाबला करने और उन्हें अपने अनुकूल बनाने की ताकत देता है।

6. हम दूसरों पर जो भी प्रभाव छोड़ते हैं, उसके लिए और कोई नहीं, सिर्फ हम ही जिम्मेदार होते हैं

दूसरे हमारे बारे में क्या सोचते हैं, यह बात कम महत्वपूर्ण नहीं है, क्योंकि हमारी छवि हमसे पहले लोगों तक पहुँच जाती है। कई बार हम सप्रयास अपनी एक छवि निर्मित करते हैं। पर अधिकांशतः अनजाने में हमारी एक विशेष प्रकार की छवि बनती जाती है। अक्सर यह वास्तविकता के बहुत विपरीत होती है।

उपर्युक्त के परिप्रेक्ष्य में यह जानना बहुत जरूरी है कि हमारे साथ काम करने वाले लोग, हमसे मिलने वाले लोग, यहां तक कि हमारे परिवार के लोग हमारे बारे में क्या सोचते हैं। यदि उनकी नजर में हमारी छवि अच्छी नहीं है तो ऐसा क्यों है ? इसका अंदाजा लगाना कोई कठिन बात नहीं है। सिर्फ इसके लिए अपनी आँखें खुली रखनी हैं। लोग जो कुछ कहते हैं और जो कुछ उनकी भाव – भंगिमा कहती है, उसे समझने की जरूरत होती है। हमसे मिलने आने वाले लोग क्या हमसे मिल कर वास्तव में खुश होते हैं? हमारे परिवार के लोग हमारे घर आने से खुश होते हैं या बाहर रहने से ? क्या वे अपने मन की बातें हमसे खुले रूप में करते हैं ? यदि उनसे कोई गलती हो गई हो तो उसे हमें बताने में संकोच तो नहीं करते? क्या अपनी महत्वपूर्ण बातों में वे हमारी सलाह लेते हैं और अपने सुख-दुःख में हमें शामिल करते हैं?

हमारी छवि कैसी है, यह इस बात से भी जाना जा सकता है कि लोग मिलने पर हमारा स्वागत कैसे करते हैं। स्वागत गर्मजोशी से होता है या फिर औपचारिकता के लिए ठंडा स्वागत ?

हमारी छवि हमारे व्यवहार से बनती है, यदि हम दूसरों से अच्छा व्यवहार करेंगे, उन्हें सम्मान देंगे, उनकी बातें ध्यान से सुनेंगे, उन्हें यथासंभव सहयोग देने को तत्पर रहेंगे तो निश्चित तौर पर अच्छी छवि बनेगी। लेकिन, यदि अक्सर हमारा ठंडा स्वागत किया जाये तो हमें रुककर सोचना होगा कि ऐसा क्यों है ? हम कहां गलत हैं ?

हम अपनी गलत छवि पेश किये जाने के लिए अक्सर दूसरों को दोष देते हैं। यह हो सकता है कि किसी बात से रुष्ट कोई व्यक्ति हमारी गलत छवि बनाने की कोशिश करे, लेकिन वह हर किसी को बेवकूफ नहीं बना सकता। हमारे संपर्क में आनेवाले अधिकांश लोग क्या उसकी बातों पर बिना किसी आधार के विश्वास कर लेंगे ? क्या वे हमारे अच्छे व्यवहार को सिर्फ इसलिए नजरअंदाज कर देंगे कि कोई अन्य व्यक्ति हमें गलत रूप में पेश कर रहा है। हो सकता है कि ऐसे व्यक्ति को सामने वाले से तुरंत ही जवाब मिल जाये। सच तो यह है कि कोई भी अन्य व्यक्ति न तो हमारी पूरी छवि बना

सकता है और न ही बिगाड़ सकता है। इसके लिए हम, सिर्फ हम ही जिम्मेदार होते हैं। चाहे यह छवि जानबूझ कर निर्मित की गई हो या फिर अनजाने में।

दूसरों को अपने लक्ष्य के प्रति प्रेरित करने के लिए उनसे घनिष्ठता स्थापित करने में यह छवि बहुत बड़ी भूमिका निभाती है। अतः हमारे साथ काम करने वाले लोगों पर हमारे पहचान के दायरे में आने वाले लोगों पर या फिर हमारे संपर्क में आने वालों पर अच्छा प्रभाव डालने की जिम्मेदारी हमारी स्वयं की है। तभी वे हमारे नजदीक आएंगे और हमारे लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायक बनेंगे।

7. स्वयं उदाहरण प्रस्तुत करना

हर व्यक्ति यह चाहता है कि दूसरे उनके साथ अच्छा व्यवहार करें। पर क्या हम स्वयं दूसरों के साथ वैसा ही व्यवहार करते हैं? हम दूसरों से जिस प्रकार के व्यवहार की अपेक्षा करते हैं, वैसा ही व्यवहार करने की इच्छा और क्षमता विकसित करना हमारे लिए बहुत जरूरी है। सर्वाधिक सफल प्रबंधक, नेता, सेल्समैन, पार्टनर ऐसे ही लोग होते हैं जो दूसरों से वैसा ही व्यवहार करते हैं जैसा वे उनसे अपने लिए चाहते हैं।

किसी व्यक्ति को प्रभावित या अभिप्रेरित करते समय हमें यह स्पष्ट होना चाहिये कि हम उससे क्या चाहते हैं और कैसे चाहते हैं। उसके बाद स्वयं से यह प्रश्न पूछना चाहिये कि मैं जो कुछ उस व्यक्ति से चाहता हूँ, उसके लिए स्वयं उदाहरण कैसे प्रस्तुत करूँ। यदि कोई डॉक्टर किसी व्यक्ति की सिगरेट पीने की आदत छुड़ाना चाहता है, लेकिन खुद सिगरेट पीता है तो उसका अपेक्षित परिणाम नहीं निकलेगा। इसके लिए डॉक्टर को सिगरेट पीना छोड़ कर खुद उदाहरण प्रस्तुत करना होगा।

8. चेतन के साथ-साथ अवचेतन मस्तिष्क से संवाद करना

हमारे चेतन मस्तिष्क की अपेक्षा हमारा अवचेतन मस्तिष्क कहीं अधिक शक्तिशाली और प्रभावकारी होता है, फिर भी हम अक्सर इसका पूरा उपयोग नहीं करते। एनएलपी मॉडल अवचेतन को चेतन बनाने का कार्य करता है। यह हमें

सिखाता है कि संदेश देते समय (संवाद करते समय) हमें अपनी मस्तिष्क के दोनों पहलुओं अर्थात् चेतन और अवचेतन को संरेखित करना चाहिए। वास्तव में हम हमेशा दूसरों के भी अवचेतन मस्तिष्क से संवाद करते हैं। अतः हम जो कुछ सामने वाले से चाहते हैं उसका स्वयं उदाहरण बनने की आवश्यकता के प्रति सचेत रहना होगा। हमें इस बात के प्रति सचेत रहना होगा कि हम सामने वाले के चेतन ही नहीं बल्कि अवचेतन मस्तिष्क से भी मुखातिब हैं। चूंकि संवाद करते समय हमारा अवचेतन मस्तिष्क भी मुखर रहता है, अतः निम्नलिखित बातों पर ध्यान दिया जाना आवश्यक होगा :-

1. जीवन में मेरा समग्र प्रयोजन क्या है ?
2. मैं किस प्रकार का व्यक्ति हूँ और यह मेरे समग्र प्रयोजन को प्राप्त करने में किस प्रकार सहायक हो सकता है ?
3. मेरे लिए क्या बात / बातें महत्व रखती हैं और मैं जिस प्रकार का व्यक्ति हूँ, उसमें ये किस प्रकार सहायक हो सकती हैं ?
4. मैं जो कुछ करता हूँ, वह कैसे करता हूँ ?
5. मेरे लिए जो बातें महत्व रखती हैं, उनको पाने में मेरा विश्वास किस प्रकार सहायक होता है ?
6. मेरी स्थायी क्षमताएं क्या हैं और मैं उनका प्रयोग अपने लक्ष्य पाने के लिए किस प्रकार करता हूँ ?
7. मैं जो कुछ भी करता हूँ, क्या उसमें मेरा सही व्यक्तित्व झलकता है ?
8. क्या मेरा परिवेश मेरे सही व्यक्तित्व का परिचायक है, और मेरे आस-पास के लोग मेरे लक्ष्य की प्राप्ति में कितना और किस प्रकार सहयोग देते हैं ?

इस प्रकार, हमारा प्रयोजन, हमारी पहचान, हमारे जीवन-मूल्य, हमारे विश्वास, हमारी क्षमताएं, हमारा व्यवहार और हमारा परिवेश, ये सभी स्वयं को और दूसरों को अभिप्रेरित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। एनएलपी मॉडल हमें इस संबंध में सचेत करता है और इनके बीच तालमेल लाने के लिए सक्षम बनाता है।

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

-ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड

● एस. एस. यादव

वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, मुंबई

किसी भी संस्था की सफलता उसकी ग्राहक सेवा के स्तर तथा ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर करती है। कड़ी प्रतिस्पर्धा और उन्नत तकनीक के इस दौर में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए उत्तम ग्राहक सेवा अत्यंत आवश्यक है। बैंकिंग उद्योग तो ऐसा सेवा क्षेत्र है, जिसका मूल आधार ही उसका ग्राहक है। बैंकों द्वारा अपना अस्तित्व बनाए रखने तथा अपने व्यवसाय की निरंतर प्रगति एवं ग्राहकों की सर्वोत्तम संतुष्टि हेतु निरंतर प्रयास किये जा रहे हैं; तथापि ऐसे अनेक मामले सामने आते हैं, जहां ग्राहकों के हितों की अनदेखी पाई जाती है, अतः बैंकों को समुचित दिशानिर्देश/मार्गदर्शन देने तथा उनका कड़ाई से पालन सुनिश्चित करने हेतु भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं भारतीय बैंक संघ द्वारा समय-समय पर दिशानिर्देश जारी किये जाते हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2005-06 की वार्षिक नीति में ब्रिटेन में लागू प्रणाली की तर्ज पर एक स्वतंत्र बोर्ड के गठन का विचार व्यक्त किया गया; ताकि बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार हेतु एक व्यापक आचार संहिता बनाई जा सके एवं उसके निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। तदनुसार फरवरी 2006 में एक अर्द्ध नियामक संगठन के रूप में भारतीय बैंकिंग एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का गठन किया गया।

ग्राहकों के साथ बैंकिंग व्यवहार करते समय बैंकों के लिए करना आवश्यक है। वस्तुतः यह कोड ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करता है और यह स्पष्ट करता है कि उनके दिन प्रतिदिन के परिचालनों के क्रम में बैंक उनके साथ किस प्रकार व्यवहार करेंगे।

कोड का उद्देश्य

इस कोड का उद्देश्य ग्राहकों के साथ संव्यवहार में न्यूनतम मानकों की स्थापना कर अच्छी एवं उचित बैंकिंग प्रथा का विकास करना है, जो निम्न प्रकार सुनिश्चित की जानी है:

● ग्राहकों के साथ संव्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित कर अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का विकास

करना।

इसी कड़ी में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2005-06 की वार्षिक नीति में ब्रिटेन में लागू प्रणाली की तर्ज पर एक स्वतंत्र बोर्ड के गठन का विचार व्यक्त किया गया; ताकि बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार हेतु एक व्यापक आचार संहिता बनाई जा सके एवं उसके निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। तदनुसार फरवरी 2006 में एक अर्द्ध नियामक संगठन के रूप में भारतीय बैंकिंग एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का गठन किया गया।

- अपने कार्य एवं व्यवहार में पारदर्शिता बढ़ाना; ताकि ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में सामान्यतः वे क्या आशा कर सकते हैं।
- बेहतर परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहक एवं बैंक के बीच निष्पक्ष तथा सौहार्दतापूर्ण संबंध बनाना तथा बैंक के प्रति ग्राहकों का विश्वास बढ़ाना।

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड' नामक एक स्वैच्छिक संहिता तैयार की गई है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1 जुलाई 2007 से लागू की गई है। इस संहिता (कोड) में कुछ न्यूनतम मानक निर्धारित किए गए हैं, जिनका अनुपालन व्यक्तिगत

कोड का लागू होना

जब तक अन्यथा उल्लेख न हो, कोड के सभी भाग आगे दिए गए सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होंगे; चाहे वे बैंक शाखाओं या सहायक संस्थाओं द्वारा, काउंटर पर फोन पर,

डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपायों द्वारा, इंटरनेट पर अन्य किसी विधि से दिये जाते हों। यह संभव है कि नीचे दिये गये सभी उत्पाद सभी बैंकों द्वारा उपलब्ध न कराये जाते हों:

- चालू खाते, बचत बैंक खाते, मीयादी जमा, संचयी जमा, पीपीएफ खाते तथा अन्य सभी प्रकार के जमा खाते।
- भुगतान सेवाएं जैसे पेंशन, भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट तथा वायर ट्रांसफर द्वारा विप्रेषण आदि।
- सरकारी लेनदेनों से संबंधित बैंकिंग सेवाएं।
- डीमेट खाते, इक्विटी, सरकारी बांड आदि।
- भारतीय करेंसी नोटों की विनिमय सुविधा।
- चेकों की वसूली, सुरक्षित अभिरक्षा एवं सुरक्षित जमा लाकर सुविधाएं।
- ऋण तथा ओवर ड्राफ्ट।
- मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं।
- अपनी शाखाओं द्वारा बेचे गये तृतीय पक्ष के बीमा तथा निवेश उत्पाद।
- क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड तथा सेवाएं (बैंकों की सहायक/उनके द्वारा प्रवर्तित कंपनियों द्वारा दिये गये क्रेडिट कार्ड) सहित कार्ड उत्पाद।

ग्राहक के प्रति बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं

ग्राहक के प्रति बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं निम्नानुसार हैं:

(i) ग्राहक के साथ अपने सभी व्यवहारों को निष्पक्ष तथा न्याय संगत बनाना, जो निम्न प्रकार सुनिश्चित किया जा सकता है:

- बैंक काउंटर पर नकदी / चेक की प्राप्ति तथा भुगतान की अपेक्षित न्यूनतम सेवाएं उपलब्ध कराना।

- अपने उत्पादों तथा सेवाओं में एवं स्टाफ द्वारा अपनायी जा रही क्रियाविधियों एवं प्रथाओं में इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों को पूरा करना।
- सुरक्षित तथा भरोसमंद बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली चलाना तथा यह सुनिश्चित करना कि बैंक के उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों तथा विनियमों का पूरी तरह अनुपालन करते हैं।
- ग्राहक के साथ व्यवहार में ईमानदारी तथा पारदर्शिता लाना।

(ii) अपने उत्पादों तथा सेवाओं के विषय में ग्राहक को समुचित जानकारी उपलब्ध कराना। यह जानकारी हिन्दी, अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक में दी जा सकती है। विज्ञापन तथा संवर्धन विषयक साहित्य स्पष्ट होने चाहिए; ताकि ग्राहक को किसी प्रकार का कोई भ्रम न हो। उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू शर्तों, ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के संबंध में स्पष्ट सूचना देने तथा ग्राहक को उपलब्ध लाभ के विषय में पूरी जानकारी प्रदान करना।

(iii) ब्याज दरों, सेवा प्रभारों या शर्तों में परिवर्तन के बारे में ग्राहक को नियमित रूप से अद्यतन जानकारी प्रदान कर खाते या सेवा के उपयोग में ग्राहक की सहायता करना।

(i) गलती होने पर सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करते हुए उसे तुरंत सुधारना तथा त्रुटिवश लगाये गये बैंक प्रभारों को निरस्त करना। तकनीकी गड़बड़ी के कारण उत्पन्न समस्याओं को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना, इसके बाद भी कोई ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, तो उसे बताना कि अपनी शिकायत कहां और किसे करे।

() अपवादात्मक मामलों को छोड़कर (कोड के खंड 5 में वर्णित) अन्य सभी स्थितियों में ग्राहक की सारी वैयक्तिक सूचना को गुप्त एवं गोपनीय रखना।

(i) कोड का प्रचार करते हुए सभी मौजूदा तथा नये ग्राहकों को कोड की प्रति उपलब्ध कराना। अनुरोध प्राप्त होने पर काउंटर पर तथा इलेक्ट्रॉनिक सूचना/ डाक द्वारा कोड की

प्रति उपलब्ध कराना, इसके अतिरिक्त प्रत्येक शाखा में तथा बैंक की वेबसाइट पर भी यह कोड उपलब्ध कराया जाना चाहिए। सूचना उपलब्ध कराने एवं इसका उपयोग करने में बैंक का स्टाफ प्रशिक्षित होना चाहिए। उल्लेखनीय है कि जाति, धर्म, लिंग, उम्र, वैवाहिक स्थिति या अशक्तता आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

सूचना की प्राप्ति

ग्राहक द्वारा ब्याज दर, प्रभार तथा समान शुल्क आदि के बारे में जानकारी निम्नलिखित किसी भी माध्यम से प्राप्त की जा सकती है:

- बैंक शाखाओं में नोटिस देखकर
- शाखाओं या हेल्पलाईनों को फोन करके
- बैंक की वेबसाइट का अवलोकन कर
- बैंक के विनिर्दिष्ट स्टाफ / सहायता डेस्क से पूछकर या
- सेवा गाइड/दर सूची को देखकर

इस प्रकार बैंक के विभिन्न उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर बैंक द्वारा उपर्युक्त किसी या सभी माध्यमों से ग्राहकों को सूचना प्रदान की जायेगी।

शुल्कों तथा प्रभारों में वृद्धि किये जाने पर या नया प्रभार लगाये जाने पर संशोधित प्रभार लगाने/उनके प्रभावी होने की तिथि से एक माह पूर्व ग्राहकों को सूचित किये जाने चाहिए।

निबंधनों एवं शर्तों में परिवर्तन होने पर सामान्यतः एक महीने का नोटिस देते हुए उसे भावी तारीख से लागू किया जाना चाहिए।

(i) यदि कोई परिवर्तन बिना नोटिस दिये किया जाता है, तो 30 दिनों के भीतर परिवर्तन को अधिसूचित किया जाएगा, यदि उक्त परिवर्तन ग्राहक के लिए अलाभकारी होता है, तो ग्राहक बिना कोई नोटिस और अतिरिक्त ब्याज या प्रभार दिये अपना खाता 60 दिनों के अंदर बंद कर सकता है या शिफ्ट कर सकता है।

(ii) यदि किसी एक वर्ष में कोई प्रमुख परिवर्तन किया गया

है या कई गौण परिवर्तन किये गए हैं, तो ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर नई शर्तों की प्रति या प्रभारों का सारांश उसे उपलब्ध कराया जाएगा।

खाते की गुप्तता एवं गोपनीयता

कोड के खंड 5 के अनुसार बैंक द्वारा ग्राहक की समस्त वैयक्तिक सूचना गुप्त तथा गोपनीय (ग्राहक संबंध समाप्त होने पर भी) रखी जायेगी तथा निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों से निर्देशित होंगी। इन अपवादों को छोड़कर; ग्राहक के खाते के संबंध में कोई सूचना या रिपोर्ट, चाहे वह ग्राहक द्वारा दी गई हो या अन्यथा, किसी को भी नहीं दी जायेगी:-

- जब कानूनी तौर पर सूचना देनी आवश्यक हो।
- जब सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति बैंक का दायित्व हो।
- जब बैंक को अपने हितों की रक्षा के लिए सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए); तथापि यह सूचना विपणन के प्रयोजन से किसी को, यहां तक कि अपने समूह की कंपनियों को भी नहीं दी जाएगी।
- जब सूचना प्रकट करने के लिए ग्राहक द्वारा कहा गया हो, या उसकी अनुमति हो।
- जब ग्राहक के विषय में बैंक का संदर्भ देने के लिए कहा जाय, तो इसे देने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति आवश्यक होगी।
- जब तक ग्राहक द्वारा विशिष्टतः प्राधिकृत नहीं किया जाता है, बैंक द्वारा स्वयं अथवा किसी और के लिए विपणन के प्रयोजन से ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना का उपयोग नहीं किया जाएगा।

जमा खाते में परिवर्तन

संहिता के खंड 8.1 के अनुसार कोई भी ग्राहक अपने खाते में किसी प्रकार का परिवर्तन या किसी अन्य शाखा में उसका अंतरण निम्नानुसार कर सकेगा:

(क) यदि खाते में प्रथम भुगतान के 14 दिनों के अंदर ग्राहक अपने चालू अथवा बचत खाते (मीयादी जमा खाते को छोड़कर) के चयन से संतुष्ट नहीं है, तो बैंक द्वारा ग्राहक को

किसी और खाते का विकल्प चुनने में सहायता की जाएगी या उपार्जित ब्याज सहित उसकी धनराशि वापस लौटा दी जाएगी। बैंक द्वारा किसी नोटिस अवधि या अतिरिक्त प्रभार पर जोर नहीं दिया जाएगा।

(ख) यदि ग्राहक अपना चालू /बचत खाता बंद करना चाहे, तो निर्देश प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के अंदर बैंक द्वारा खाता बंद किया जाएगा।

(ग) यदि ग्राहक अपना खाता किसी अन्य शाखा में अंतरित करना चाहे, तो अनुरोध प्राप्त होने के दो सप्ताह के अंदर नई शाखा में उसका खाता शुरू हो जाएगा; बशर्ते कि नई शाखा में ग्राहक द्वारा केवाईसी मानदंडों की औपचारिकताओं को पूरा कर दिया जाए। खाता शुरू होते ही ग्राहक को उसकी सूचना दी जाएगी और नई शाखा को उसके स्थायी अनुदेश/प्रत्यक्ष डेबिट के निर्देश, यदि कोई हों, सूचित किये जायेंगे।

(घ) ग्राहक के चालू खाते को अंतरित करते समय किसी गलती या अनावश्यक विलंब के कारण यदि ग्राहक को कोई प्रभार देना पड़ा हो, तो उसे निरस्त किया जायेगा।

खाता बंद करना

संहिता के खंड 8.1.7 के अनुसार सामान्य स्थितियों में ग्राहक को कम से कम 30 दिनों का नोटिस दिये बिना उसका खाता बंद नहीं किया जायेगा। असामान्य परिस्थितियों अर्थात् खाते के अनुचित परिचालन आदि की स्थिति में ग्राहक द्वारा पूर्व में जारी किये गये चेकों के लिए उसे वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा ऐसे खातों पर उसके द्वारा नये चेक जारी नहीं किये जायेंगे।

शाखा बंद करना / शिफ्ट करना

संहिता के खंड 8.6 के अनुसार यदि बैंक द्वारा कोई शाखा बंद या शिफ्ट की जाती है तो -

(क) उक्त केंद्र पर किसी बैंक की कोई शाखा कार्यरत न होने पर 3 महीने का नोटिस दिया जाएगा और ग्राहकों को बताया जायेगा कि उन्हें बैंकिंग सुविधा किस प्रकार दी जानी जारी रहेंगी।

(ख) यदि उक्त केंद्र पर किसी बैंक की कोई शाखा कार्यरत है, तो 2 महीने का नोटिस देना होगा।

दिवंगत खाताधारकों से संबंधित दावों का निपटान

संहिता के खंड 8.7.1 के अनुसार बैंक द्वारा दिवंगत खाताधारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया अपनायी जायेगी।

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35 ए के प्रावधानों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति की गई है। ग्राहक एवं बैंकर के संबंधों को बनाए रखने की दृष्टि से उनके विवादों को आपस में सुलझाने में बैंकिंग लोकपाल द्वारा महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जाती है।

खंड 8.7.2 के अनुसार दिवंगत जमाकर्ताओं से संबंधित दावों के निपटान हेतु दावा प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर उत्तरजीवी (यों) नामिती (यों) को भुगतान करने का प्रयत्न किया जायेगा; बशर्ते कि बैंक संतुष्टि के लिए जमाकर्ता की मृत्यु का प्रमाण तथा दावों की उचित पहचान प्रस्तुत कर दी गई हो।

टेलीफोन/ईमेल पर प्राप्त शिकायतें

संहिता के खंड 7.1 के अंतर्गत यह शर्त निर्धारित है कि ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होने पर बैंक द्वारा उसकी प्राप्ति सूचना/प्रत्युत्तर भेजा जायेगा। यदि कोई शिकायत बैंक के पदनामित टेलीफोन, हेल्प डेस्क या ग्राहक सेवा नम्बर पर टेलीफोन से प्राप्त होती है, तो बैंक द्वारा उसके लिए एक अलग संदर्भ संख्या दी जाएगी तथा उचित समय के अन्दर शिकायतकर्ता को मामले की प्रगति से अवगत कराया जायेगा। ई-मेल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को लिखित शिकायत के समान माना जायेगा।

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के

प्रावधानों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति की गई है। ग्राहक एवं बैंकर के संबंधों को बनाए रखने की दृष्टि से उनके विवादों को आपस में सुलझाने में बैंकिंग लोकपाल द्वारा महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जाती है। इसमें ग्राहकों की शिकायतों पर पूरा ध्यान दिया जाता है।

संहिता के खंड 7.2 के अंतर्गत यह निर्धारित किया गया है कि बैंकों को अपनी वेबसाइट पर एवं अपनी सभी शाखाओं में इस आशय की सूचना प्रदर्शित करनी होगी कि वे भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के दायरे में आते हैं। शाखाओं में सूचना पट्ट पर बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताओं को प्रदर्शित करना होगा। संहिता में यह भी निर्धारित है कि ग्राहक के अनुरोध पर योजना की एक प्रति ग्राहक को नाममात्र के प्रभार पर उपलब्ध करायी जाएगी।

उल्लेखनीय है कि बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 की पूरी विषय वस्तु बैंकों की वेबसाइट पर उपलब्ध है। यदि किसी ग्राहक द्वारा इसकी प्रति की मांग की जाती है, तो उसे न्यूनतम शुल्क के भुगतान पर इसकी प्रति उपलब्ध करायी जाती है।

संहिता का अनुपालन

बीसीएसबीआई द्वारा लागू नियमों के अनुपालन हेतु विभिन्न सरकारी, विदेशी तथा अन्य अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों ने भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड की सदस्यता ग्रहण करनी प्रारम्भ कर दी तथा अब तक भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सभी सहयोगी बैंक, सार्वजनिक क्षेत्र के सभी 19 बैंक, 20 विदेशी बैंक तथा 23 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक इसके सदस्य हो चुके हैं और उन्होंने संहिता के अनुपालन की कार्रवाई भी प्रारम्भ कर दी है। अनुपालन के एक भाग के रूप में सभी मौजूदा एवं नये ग्राहकों को संहिता की प्रतियां उपलब्ध कराने हेतु बैंकों द्वारा इन्हें शाखाओं में अंग्रेजी, हिन्दी एवं क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है तथा बैंकों की वेबसाइट पर भी यह उपलब्ध है। शाखाओं को निर्देश दिये गये हैं कि किसी भी ग्राहक द्वारा अनुरोध किये जाने पर इसकी प्रति उसे अनिवार्यतः उपलब्ध करायें; क्योंकि इस मामले में किसी भी प्रकार की शिथिलता को बीसीएसबीआई द्वारा गैर

अनुपालन माना जाएगा तथा संहिता भंग के लिए अनुशासनिक प्रतिबंध लगाये जा सकते हैं।

संहिता का विधिवत अनुपालन सुनिश्चित करने की दृष्टि से -

- सदस्य बैंकों में क्षेत्र स्तर पर क्षेत्र प्रमुखों को तथा अंचल स्तर पर अंचल प्रमुखों को संहिता अनुपालन अधिकारी के रूप में नामित किया गया है।
- केंद्रीय कार्यालय स्तर पर एक वरिष्ठ कार्यपालक को संहिता अनुपालन अधिकारी के रूप में नामित किया गया है।
- ग्राहकों की सुविधा हेतु सदस्य बैंकों की शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर संहिता अनुपालन अधिकारी का नाम, पता एवं उनसे संपर्क का ब्यौरा प्रदर्शित किया गया है।
- क्षेत्र स्तर पर संहिता अनुपालन अधिकारी द्वारा एक रजिस्टर रखा जाता है, जिसमें क्षेत्र से संबंधित सभी संहिता अनुपालन भंग नोट किये जाते हैं तथा किये गये सुधारात्मक प्रयासों का विवरण दर्ज किया जाता है।
- अनुपालन के विषय में अद्यतन जानकारी हेतु क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा केंद्रीय कार्यालय के संहिता अनुपालन अधिकारी को निम्नानुसार जानकारी प्रस्तुत की जानी है:-
 - (i) प्रत्येक संहिता भंग को चार दिनों के अंदर रिपोर्ट करना तथा
 - (ii) इसके सुधार हेतु की गई कार्रवाई की जानकारी देना

उल्लेखनीय है कि संहिता भंग की सूचना प्राप्ति के दस दिनों के अंदर यह जानकारी बीसीएसबीआई को भेजी जानी आवश्यक है तथा इस निर्धारित समय सीमा का कड़ाई से पालन किया जाना है। इस विषय में किसी भी प्रकार की चूक को बीसीएसबीआई द्वारा गंभीरता से लिया जाएगा।



Naked Short Selling खुली मंदड़िया बिक्री

शेयर का भाव गिरने का सट्टा लगाया जाता है तो उसे मंदड़िया बिक्री कहा जाता है। इसमें पहले लिखत उधार लिया जाता है या उधार लिया जाना सुनिश्चित कर लिया जाता है। लेकिन जब उधार लिए बगैर मंदड़िया बिक्री हो तो उसे खुली मंदड़िया बिक्री कहते हैं।

Open Ended Funds निरंतरतावाली निधियां/निरंतर चलनेवाली निधि

जैसाकि नाम से ही विदित है ओपन एंडेड स्कीम की निर्धारित समायावधि नहीं होती है। सालों साल यह स्कीम चलती रहती है जब तक कि फंड स्वयं रेग्युलेशन के अंतर्गत स्कीम को हटा देने या खत्म कर देने का निर्णय नहीं कर लेता। इस स्कीम में निवेशक को यह सुविधा मिलती है कि वह किसी भी समय उस स्कीम में निवेश कर सकता है। इस स्कीम का सबसे नकारात्मक पहलू यह है कि जब कभी बाजार में नकारात्मक आर्थिक खबरें आती हैं निवेशक अपनी यूनिट्स को बेच देते हैं। इस तरह बड़े पैमाने पर हुए रिडेंशन से फंड मैनेजर को अपने निवेश से धन निकालना पड़ता है ताकि निवेशकों को भुगतान किया जा सके।

Close Ended Funds नियतकालिक निधियां

क्लोज एंडेड स्कीम की निश्चित अवधि होती है। क्लोज एंडेड फंड कितनी अवधि के लिए है इसका जिक्र उस फंड के आरंभिक ऑफर के समय कर दिया जाता है। क्लोज एंडेड फंड में निवेशक तभी निवेश कर सकता है जब उसकी आरंभिक ऑफर अवधि या उसके न्यू फंड ऑफर बाजार में उपलब्ध हों। चूंकि इस स्कीम में फंड लंबी अवधि तक के लिए निवेश किए जाते हैं इसलिए फंड मैनेजर बेहतर तरीके से

उनका संचालन कर पाता है।

आइए अब देखते हैं इन फंडों में निवेश करने के लिए कौन-कौन से विकल्प उपलब्ध हैं-

क) ro th ptio संवृद्धि विकल्प (ग्रोथ ऑप्शन) : यदि आप ग्रोथ ऑप्शन चुनते हैं तो आपके फंड की यूनिट्स का मूल्य समय के साथ बढ़ता जाएगा और जब उसे बेचना चाहेंगे तो आपको उस समय बाजार में चल रही कीमत के हिसाब से पैसा मिल जाएगा।

ख) i i e ptio लाभांश विकल्प (डिविडेंड ऑप्शन) : डिविडेंड ऑप्शन में फंड की स्कीम से होनेवाले लाभ को फंड मैनेजर डिविडेंड के रूप में समय-समय पर निवेशकों को देते रहते हैं। यह ऑप्शन उन निवेशकों के लिए ठीक है जिन्हें समय-समय पर पैसों की जरूरत होती है।

ग) i i e ei et et ptio लाभांश पुनर्निवेश विकल्प (डिविडेंड रिइन्वेस्टमेंट ऑप्शन) : इस ऑप्शन के तहत निवेशक को डिविडेंड तो मिलता है लेकिन नकदी के रूप में नहीं बल्कि उस डिविडेंड से मिले लाभ को वापस यूनिट्स खरीदने में निवेश कर दिया जाता है। इससे निवेशक की यूनिट्स की संख्या में इजाफा होता रहता है।

Wildcat Strike अनधिकृत हड़ताल

कर्मचारियों के एक वर्ग द्वारा उचित कार्यविधि, जैसे कि यूनियन के सदस्यों के बहुमत द्वारा अनुमोदन प्राप्त करना, का पालन किए बगैर आनन-फानन में अनधिकृत रूप से की गयी गैर कानूनी कार्रवाई। ऐसी परिस्थितियों में रोजगार प्रदाता को कानूनी तौर पर यह अधिकार प्राप्त है कि वह हड़ताली कर्मचारियों के खिलाफ कार्रवाई करे और नुकसान की

भरपाई के लिए यूनियन पर मुकदमा दर्ज करे।

Imposter Rule छद्मवेशी नियम

कई बार ऐसा होता है कि एक व्यक्ति छद्मवेश धारण कर किसी और के नाम पर आहरित वित्तीय लिखत (जैसे कि कोई चेक) हासिल कर लेता है और फिर उस पर छद्म हस्ताक्षर कर उसे किसी तीसरी पार्टी को परांकित कर देता है। उस स्थिति में चेक के आहरणकर्ता को नुकसान की भरपाई करनी पड़ती है और न कि उस तीसरी पार्टी को जो ऐसे धोखाधड़ीवाले चेक को स्वीकार करती है और न ही उस चेक का भुगतान करनेवाले बैंक को जो चेक को प्रस्तुत किए जाने पर उसके लिए नकदी का भुगतान कर देता है।

Imprest Account अग्रदाय खाता

एक ऐसा खाता जिसमें नियमित अंतराल पर प्रतिपूर्ति द्वारा सदैव एक निर्धारित शेष बनाए रखा जाता है और इस खाते की राशि का उपयोग छोटे-मोटे, नेमी स्वरूप के परिचालनगत खर्चों के लिए किया जाता है। यह अग्रदाय निधि एवं फुटकर नकदी निधि अथवा फुटकर नकदी खाते के नाम से भी जाना जाता है।

Balloon Lease एकमुश्त पट्टेदारी

पट्टेदारी की एक ऐसी व्यवस्था जिसमें किराये की राशि तय अवधि के आरंभ में कम होती है और बीच के समय के दौरान अधिक हो जाती है एवं अवधि की समाप्ति के समय फिर कम हो जाती है।

Bed and Breakfast Deal लघु अवधि डील

शेयरों के कारोबार के संबंध में प्रयुक्त एक अमेरिकी संकल्पना जिसके अनुसार एक निवेशक ब्रोकर के साथ पहले से तय व्यवस्था के अनुसार वित्तीय वर्ष की समाप्ति की पूर्वसंध्या पर अपने द्वारा धारित शेयरों को बेच देता है और अगली सुबह उन्हें पुनः खरीद लेता है ताकि वह अपने मूल निवेश संविभाग को बनाए रख सके। इसके पीछे उसका ध्येय होता है पूंजीगत लाभ पर लगनेवाले कर से बचना। यह एक तरह से गैरकानूनी तरीका है अतएव कर अधिकारी इस तरह के लेनदेन पर खास नजर रखते हैं।

Beggar thy Neighbor Policy पड़ोसी को कंगाल करना

ऐसी नीति जिसके द्वारा कोई देश अपने भुगतान संतुलन, मुद्रास्फीति और बेरोजगारी जैसी समस्याओं के निदान हेतु ऐसी पद्धतियों को अपनाता है जो उसके व्यापारिक भागीदार के लिए अहितकारी होती हैं। ऐसी पद्धतियां हैं- (1) आयात पर प्रतिबंध लगाने के लिए कोटा निर्धारित करना अथवा राजस्व शुल्क में बढ़ोतरी करना, (2) मुद्रा का अवमूल्यन करना जिससे आयात मंहगा हो जाए और निर्यात सस्ता, (3) मुद्रा का मूल्यवर्धन करना जिससे घरेलू मुद्रास्फीति तो कम होती है लेकिन उसके उत्पादों का आयात करनेवाले देशों में उनकी कीमत बढ़ जाती है।

Bells and Whistles तामझाम करना

किसी उत्पाद को अन्य प्रतिस्पर्धी उत्पादों की तुलना में आकर्षक बनाने के लिए उसमें अनावश्यक एवं अवांछित विशेषताओं को जोड़कर प्रस्तुत करना। विशेष रूप से साफ्टवेयर उत्पादों के मामले में ऐसी प्रथा देखने को मिलती है जहां किसी एप्लीकेशन पैकेज के पुराने वर्जन में थोड़ा बहुत परिवर्तन कर नया वर्जन तैयार किया जाता है लेकिन उसे दिखावटी अलंकरण देकर ऐसा रूप दे दिया जाता है जिससे वह पुराने ग्राहक को भी आकर्षक लगने लगे जबकि उसमें परिवर्तन तो नाममात्र के ही होते हैं।

Knock - in Option लक्षित स्तर विकल्प

एक ऐसा विकल्प जो किसी विशेष घटना (जैसे कि जिस आस्ति पर उसका मूल्य आधारित है उसके मूल्य में एक निर्धारित बदलाव होना) के घटित होने पर ही लाभ अर्जन करता है।

Capital Flight पूंजी पलायन

खुले तौर पर या छिपाकर, कानूनी रूप से या फिर गैर कानूनी तौर पर बड़ी मात्रा में मुद्रा का एक स्थान से दूसरे स्थान पर पलायन ही पूंजी पलायन है। यह प्रक्रिया एक आर्थिक अथवा राजनीतिक दृष्टि से अस्थिर स्थान से स्थिरतावाले स्थान की ओर होती है और इसका मूल प्रयोजन आस्ति का संरक्षण होता है न कि कर से बचाव करना।

Cash and Carry नकदी खरीद वायदा बिक्री

विकल्प की एक ऐसी रणनीति जिसमें भावी वायदा सौदे को बेचकर उससे मेल खाते नकदी सौदे की खरीद की जाती है ताकि उन दोनों की कीमतों में जो अंतर हो उससे लाभ कमाया जा सके।

Cash out Merger नकदी विलयन

एक ऐसा विलयन जिसमें अधिग्रहण करनेवाली फर्म लक्षित फर्म के स्टॉक की खरीद के लिए आम तौर पर प्रचलित अपने स्टॉक के साथ विनिमय करने की प्रथा के बजाय नकदी द्वारा उसकी खरीद करती है। नकदी विलयन वहां होता है जहां लक्षित फर्म के स्टॉकधारक विलयन के पश्चात बननेवाली नई फर्म के साथ नहीं जुड़े रहना चाहते।

Jobbers Spread आढ़तिया लाभ

आढ़तिया (जाबर्स) स्टॉक एक्सचेंज का ऐसा सदस्य होता है जो ऐसे शेयरों की खरीद एवं बिक्री के लिए तत्पर रहता है जिनके कारोबार में उसे विशेषज्ञता हासिल है। आढ़तिया अपना बोली मूल्य (जिस मूल्य पर वह खरीद के लिए तैयार रहता है) और प्रस्तावित मूल्य (जिस मूल्य पर वह शेयर बेचने के लिए तैयार रहता है) कोट करता है और इन दोनों मूल्यों के बीच का अंतर उसका लाभ होता है।

महत्वपूर्ण वित्तीय संकेतक (बैंकिंग के संदर्भ में)

आइए अब जरा एक नजर डालते हैं कुछ ऐसे वित्तीय संकेतकों पर जिनसे किसी भी बैंक की माली हालत का पता लगाया जा सकता है।

(i) Average Working Funds औसत कार्यशील निधि

कुल आस्तियों का पाक्षिक (15 दिन) औसत।

(ii) Average Deposits औसत जमाराशियां

कुल जमाराशियों का पाक्षिक औसत।

(iii) Average Advances औसत अग्रिम

कुल अग्रिमों का पाक्षिक औसत।

(iv) Average Business औसत कारोबार
औसत जमाराशियों एवं औसत अग्रिमों का जोड़।

(v) Average Investments औसत निवेश
कुल निवेश का पाक्षिक औसत।

(vi) Average Income/AWF औसत आय
कुल ब्याज आय को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने के बाद प्राप्त होनेवाली राशि।

(vii) Average Expenses/AWF औसत व्यय
कुल ब्याज व्यय को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने के बाद प्राप्त होनेवाली राशि।

(viii) Interest Spread/AWF ब्याज अंतर (स्प्रेड)
कुल ब्याज आय में से कुल ब्याज व्यय को घटाने के बाद मिलनेवाली राशि को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने के बाद प्राप्त होनेवाली राशि।

(ix) Non Interest Income/ AWF ब्याजेतर आय/
औसत कार्यशील निधि
कुल ब्याजेतर आय को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(x) Operating Expenses परिचालनगत व्यय
कुल व्यय में से ब्याज व्यय को घटाने के बाद प्राप्त होनेवाली राशि।

(xi) Operating Expenses/ AWF परिचालनगत व्यय / औसत कार्यशील निधि
परिचालनगत व्यय को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xii) Cost Income Ratio लागत आय अनुपात
परिचालनगत व्यय/ब्याज अंतर(स्प्रेड) सहित ब्याजेतर आय।

(xiii) Gross Profit/AWF सकल लाभ/ औसत कार्यशील निधि
परिचालनगत लाभ को औसत कार्यशील निधि से विभाजित

करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xiv) Return on Net Worth निवल मालियत पर प्रतिलाभ

निवल लाभ को निवल मालियत (पुनर्मूल्यन आरक्षित राशि को छोड़कर) से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xv) Return on Assets आस्तियों पर प्रतिलाभ

निवल लाभ को कुल आस्तियों से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xvi) Return on Average Assets औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ

निवल लाभ को औसत कार्यशील निधि से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xvii) Yield on Advances अग्रिमों पर प्रतिलाभ

अग्रिमों पर अर्जित ब्याज को औसत अग्रिम से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xviii) Cost of Deposits जमाराशियों की लागत

जमाराशियों पर अदा किए गए ब्याज को औसत जमाराशि से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xix) Dividend Payout Ratio लाभांश अदायगी अनुपात

कर सहित कारपोरेट लाभांश को निवल लाभ से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xx) Credit Deposit Ratio ऋण जमा अनुपात

कुल अग्रिमों को ग्राहकों की जमाराशियों (अर्थात् कुल जमाराशियों में से अंतर बैंक जमाराशियों को घटाकर) से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxi) Business per Employee प्रति कर्मचारी व्यवसाय

औसत जमाराशियों में औसत अग्रिमों को जोड़कर उसे कर्मचारियों की कुल संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त

होनेवाली राशि।

(xxii) Gross Profit per Employee प्रति कर्मचारी सकल लाभ

सकल लाभ को कर्मचारियों की कुल संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxiii) Net Profit per Employee प्रति कर्मचारी निवल लाभ

निवल लाभ को कर्मचारियों की कुल संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxiv) Business per Branch प्रति शाखा व्यवसाय औसत जमाराशियों में औसत अग्रिमों को जोड़कर उसे शाखाओं की संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxv) Gross Profit per Branch प्रति शाखा सकल लाभ

सकल लाभ को शाखाओं की संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxvi) Net Profit per Branch प्रति शाखा निवल लाभ

निवल लाभ को शाखाओं की संख्या से विभाजित करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxvii) Earning per Share प्रति शेयर अर्जन

निवल लाभ को शेयरों की संख्या से विभाजित और दस से गुणा करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

(xxviii) Book Value per Share प्रति शेयर बही मूल्य

निवल मालियत (पुनर्मूल्यन आरक्षित राशियों को छोड़कर) को शेयरों की संख्या से विभाजित एवं दस से गुणा करने पर प्राप्त होनेवाली राशि।

साक्षात्कार

Lo aim is a crime बड़ा सोचो, बड़ा बनो



साक्षात्कार तो हमारा स्थायी स्तंभ है ही लेकिन इस अंक से आरंभ की गई नई शृंखला 'इतिहास के पन्नों से' का विचार जब मन में आया तो हमने यह सोचा कि क्यों न जिस बैंक का इतिहास हम अपने पाठकों के सम्मुख लाएं उसी बैंक के मौजूदा कर्ता-धर्ता अर्थात बैंक के अध्यक्ष का नज़रिया भी साक्षात्कार स्तंभ के माध्यम से हम पाठकों के सम्मुख रखें। तदनुसार ऐतिहासिक दृष्टि से हमने देश के सबसे पुराने बैंक, इलाहाबाद बैंक की सांस्कृतिक धरोहर के पहलू से आपको अवगत कराने के साथ-साथ बैंक के अध्यक्ष श्री जे. पी. दुआ जी के विचारों से रूबरू कराने का बीड़ा उठाया। लीजिए आपके सामने प्रस्तुत है उनके व्यक्तित्व, विचार, उनकी प्रेरणा, उनकी अपेक्षा, उनकी साफगोई एवं उनकी भावी योजनाओं तथा दूरदर्शिता को समेटे उनका साक्षात्कार।

श्री जे. पी. दुआ जी ने अपने करियर का आरंभ 1975 में एक प्रोबेशनरी अधिकारी के रूप में किया था। उन्हें मुंबई में पहली ओवरसीज़ शाखा को स्थापित करने एवं बड़े कारपोरेट खातों के लिए नई दिल्ली में पहली कारपोरेट शाखा खोलने का श्रेय हासिल है। वे देश के विभिन्न भागों में बैंक की अलग-अलग शाखाओं में अलग-अलग हैसियत से कार्य कर चुके हैं। नवंबर 2007 में इलाहाबाद बैंक में कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किए जाने से पूर्व वे ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स के प्रधान कार्यालय में महाप्रबंधक, कारपोरेट क्रेडिट के रूप में कार्य कर रहे थे। उनकी कर्मठता एवं लगन ने उन्हें दिसंबर 2009 में इलाहाबाद बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के पद पर विराजमान कर दिया जहां वे एक सफल बैंकर की अपनी पारी खेल रहे हैं। आइए, आपको रूबरू कराते हैं उनसे हुई सहज एवं सौम्य बातचीत से जहां उनके व्यक्तित्व के विभिन्न पहलू एवं एक सफल टीम लीडर की उनकी छवि उभरकर सामने आती है.....।

● सर आपकी छवि एक कंप्लीट बैंकर के रूप में जानी जाती है, आपको कैसा लगता है?

☞ बहुत ही अच्छा लगता है, सेंस ऑफ फुलफिलमेंट का अहसास होता है... अपने आपमें विश्वास पैदा होता है। मैं इसीलिए अपने अधिकारियों से हमेशा कहता हूँ कि आपकी कोशिश यह होनी चाहिए कि आप अपने एरिया में दूसरों से आगे रहें। भई मेरा तो यह मानना है कि जो भी करो जुड़कर करो, मैंने तो वो ही किया..... कंप्लीट बैंकर बनने के लिए बल्कि अपनी जिम्मेदारियों से बंधकर..... शायद यही वजह है कि हमारा बैंक अपना अव्वल स्थान बनाए हुए है।

● अव्वल बने रहने के लिए आपका कोई मंत्र.....

☞ जी हां, वन शुड ऑलवेज वर्क विथ एन आब्जेक्टिव, और उसे पाने के लिए हमेशा प्रयास करते रहना चाहिए। साथ ही आपमें वह काबिलीयत होनी चाहिए कि यू शुड बी एबल टू कैरी द पीपल विथ यू। इसी के बल पर हम अपने बैंक को नई ऊंचाइयों तक ले जाने में सफल रहे हैं। हम अपनी पार्टनर बीमा कंपनी के उत्पादों को बेचने में भी अन्य बैंकों की तुलना में सबसे आगे रहे हैं। हमारे बैंक की शाखाओं की संख्या भी हमारे रीजन के दूसरे बैंकों की तुलना में अधिक है और इसका कारण है कि मैं बातों को कैरी करने में विश्वास नहीं करता बल्कि कैरी विथ द पीपल में विश्वास करता हूँ, यही मेरा मंत्र है।

● सर, अभी आपने कहा कि यू शुड बी एबल टू कैरी द पीपल विथ यू, कैसे?

☞ इसके लिए सबसे पहले अपने आपको सामने वाले की

जगह पर रखकर सोचना होगा कि यदि आप वहां होते और आपसे वही अपेक्षाएं की जातीं जो अब आप दूसरों से चाहते हैं तो आप क्या करते। देखिए, आपको एक अच्छे टीम लीडर की तरह बिहेव करना होगा और उसकी सबसे बड़ी क्वालिटी ही शुड बी ए गुड लिसनर आपमें होनी चाहिए। यदि आप दूसरों के विचारों को, उनकी भावनाओं को सम्मान देंगे तभी आप उनको अपने साथ जोड़ पाने में सफल होंगे और उन्हें प्रेरित कर पाएंगे। यहां मुझे 20 साल पहले मुंबई में ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स में बिताए अपने दिन याद आ रहे हैं जब टेक्नॉलॉजी की बैंकों में एंट्री हो ही रही थी। देर रात तक ऑफिस में रुकना पड़ता था। मैं शाखा प्रबंधक था और मेरे मना करने के बावजूद भी उस शाखा से जुड़ी लेडीज ने अलग-अलग वर्टिकल्स में देर रात तक रुककर काम किया, ऐसा डेडिकेशन एक टीम लीडर के मोटिवेशन से ही हो पाता है और यही आपको सफल भी बनाता है।

एक लीडर को हमेशा अपने अचीवमेंट्स का श्रेय अपनी टीम को देना चाहिए, उसके साथ जुड़े सभी लोगों का योगदान उसकी उपलब्धियों में होता है। मैं तो अपने ड्रायवर से लेकर अपने निजी सचिव तक हर किसी का बहुत शुक्रगुजार रहता हूँ कि उनकी वजह से मैं अपने काम समय पर बिना किसी बाधा के निपटा पाता हूँ। बैंक ऐसी संस्था है जहां मास कांटेक्ट की दरकार है और ऐसे में आप अपने साथ के लोगों के सहयोग के बिना कुछ नहीं कर सकते।

● सर, आप में ऐसी कौन सी क्वालिटी है जिसके बिना पर आप एक अच्छे टीम लीडर की भूमिका निभा पाते हैं? क्या आप पिन पॉइंट कर पाएंगे?

☞ देखिए मुझे लगता है कि मैं बहुत ज्यादा सेंसिटिव हूँ। मैं लोगों की फीलिंग्स समझता हूँ और शायद इसी वजह से मैं आसानी से उन्हें अपने साथ जोड़ लेता हूँ।

● अर्थशास्त्र में पीजी, लॉ की डिग्री और उसके बाद एक बैंकर, यह कैसे हुआ? क्या आप हिंदुस्तान कमर्शियल बैंक के साथ इत्तेफाकन जुड़ गए या फिर यह एक सोचा समझा निर्णय था?

☞ शायद, आप कह सकते हैं, एक तरह से मैं इत्तेफाकन

ही बैंकिंग से जुड़ गया। उस जमाने में मेरे बड़े भाई इंजीनियरिंग की डिग्री लेने के बावजूद भी मुश्किल से काम से जुड़ पाए... उन दिनों इंजीनियरिंग की डिमांड नहीं थी और ऐसे में जब मुझे अर्थशास्त्र के लेक्चरर के साथ ही बैंक में नौकरी का मौका मिला तो मैंने बैंक में अधिकारी बनना बेहतर समझा और आज मैं सोचता हूँ कि मैंने सही किया। इट वाज ए गुड डिसीजन।

● 1975 में जब आपने हिंदुस्तान कमर्शियल बैंक को ज्वाइन किया था पहले दिन की कोई याद?

☞ मैं उस दिन बहुत ही एक्साइटेड था, एक पीओ के रूप में बैंक ज्वाइन करते समय। मुझे आज भी अच्छी तरह से याद है उस शाखा के प्रबंधक ने पूरे तीन घंटे तक हमें बैठाकर शाखा के काम के बारे में जानकारी प्रदान की थी, उनका वह मोटिवेशनल एप्रोच मुझे आज भी प्रेरित करता है। दैट वाज माई फर्स्ट डेट विथ द बैंक.....सब कुछ याद है।

● क्या आपने करियर की शुरुआत में कभी सोचा था कि आप एक दिन बैंक के सीएमडी के पद पर आसीन होंगे?

☞ नहीं, ज्वाइन करते समय तो ऐसा नहीं सोचा था। हां, लेकिन कॉलेज के दिनों से ही हमेशा मेरा यह मानना रहा है कि लो एम इज ए क्राइम। यदि आप ऊंचे ख्वाब नहीं रखेंगे तो आपमें आगे बढ़ने की प्रेरणा कभी नहीं आ पाएगी लेकिन यदि आपने आगे बढ़ने की ठान ली तो फिर रास्ते अपने आप निकलते जाएंगे। मैंने ये तो उसी समय सोच लिया था कि मैं जिंदगी में कुछ ऐसा जरूर करूंगा जो मुझे नई मंजिलों तक ले जाएगा। ऐसा भी नहीं है कि यह बात मैं एक सीएमडी के रूप में कह रहा हूँ, ... पर आगे बढ़ना है तो टार्गेट बड़े ही रखने होंगे।

● आप अपनी लाइफ में सबसे ज्यादा किससे प्रभावित हुए हैं?

☞ मैं बेझिझक एक व्यक्ति का नाम ले सकता हूँ जिन्होंने मुझे सबसे ज्यादा प्रभावित किया और वे हैं श्री एस सी गुप्ता जी जो कई बैंकों के सीएमडी रहे। उनके व्यक्तित्व के हर पहलू ने मुझे प्रभावित किया है। शायद उनकी वजह से ही मैं आज इतना सेंसिटिव हूँ। दूसरे, उनका मानना था कि किसी भी

काम को टीम भावना के साथ अच्छी तरह से पूरा किया जा सकता है। उनकी तीसरी सोच जिसने मुझे ज्यादा प्रभावित किया वह थी काम चाहे छोटा हो या बड़ा लेकिन उसके लिए पूरी तैयारी के साथ मैदान में उतरना चाहिए तभी आप सफल हो सकते हैं। किसी भी काम को आपको अधूरा नहीं छोड़ना चाहिए उसे एक लॉजिकल एंड तक ले जाकर छोड़ना ही सही एप्रोच है। मैंने उनकी इन सारी क्वालिटीज को अपनाने की पूरी कोशिश की है और शायद इसीलिए मुझे अपनी टीम का पूरा सहयोग और समर्थन हासिल है। ही इज़ माई रोल मॉडल।

● सर, क्या आपने जो हासिल कर लिया है उसे पास ऑन करने की सोची है, एक सेकंड लाइन तैयार करने के बारे में क्या सोचते हैं ?

☞ जी हां, बिलकुल मैं हमेशा इस बात का ख्याल रखता हूँ कि सेकंड लाइन तैयार होती रहे। मेरा यह मानना है कि हमें बस में सवार हो चुके उस यात्री की तरह होना चाहिए जो अपने सवार होने के बाद औरों को भी सवार होने का मौका प्रदान करे न कि उस यात्री की तरह जो खुद तो बस में चढ़ जाए और दूसरों के लिए कहे कि जगह नहीं है। मैं हमेशा अपने साथ काम करनेवालों को आगे बढ़ने का, ग्रो करने का अवसर प्रदान करता हूँ। मेरे साथ वाले यह बात अच्छी तरह से जानते हैं।

● सर आपके बारे में कहा जाता है कि आप स्ट्रेट फारवर्ड हैं तो क्या इसकी वजह से आपको कभी कोई नुकसान नहीं उठाना पड़ा ?

☞ देखिए, मैं हमेशा अपनी बात कहने में विश्वास करता हूँ फिर चाहे उसका परिणाम कुछ भी क्यों ना हो। आप इसे मेरी स्ट्रेथ या कमजोरी कुछ भी कह लीजिए। मेरे हिसाब से तो बात को अपने अंदर दबाकर बैठना आपकी कमजोरी है और उसे कह देना डेफिनेटली आपकी ताकत है।

● कहते हैं कि आप किसी बाहरी दबाव में नहीं आते इसके लिए एनर्जी कहां से लाते हैं ?

☞ एनर्जी अपने अंदर ही पैदा करते हैं, अपनी मेहनत से यहां तक पहुंचा हूँ तो किसी प्रेशर में आने का सवाल ही नहीं पैदा होता। प्रेशर में आप एक बार आ सकते हैं पर बार-बार तो नहीं। इसके लिए आपको अंदर से मजबूत होना ही पड़ेगा...

वो ही मैंने किया।

● आपकी छवि एक फ्रेंडली बैंकर की है तो लोग कहीं आपको टेकेन फॉर ग्रांटेड तो नहीं लेते ?

☞ जी नहीं, मैंने एक लक्ष्मण रेखा खींच रखी है जिसको क्रास करने से पहले लोग एक बार जरूर सोचते हैं।

● आपके परिवार में भी क्या ये क्वालिटीज आपको नज़र आती हैं ?

☞ हां, मेरे दो बच्चे हैं जिनकी क्वालिटीज हमेशा ही मुझे स्ट्रेथ देती हैं। वे कभी भी झूठ नहीं बोलते और हमेशा अपनी जिम्मेदारियों का अहसास उन्हें रहता है खासकर अपनी जॉब रिस्पॉन्सिबिलिटीज के लिए वे बहुत ही केयरफुल रहते हैं। उनका डेडिकेशन मुझे भी प्रेरित करता है। एण्ड आइ गेट एनर्जी फ्राम देम।

● इलाहाबाद बैंक देश का सबसे पुराना बैंक है, जिसे नॉर्थ के बैंक के रूप में ब्रांडेड किया जाता है, क्या आपने इस इमेज को तोड़ने की कोशिश की है ?

☞ सबसे पहले, हमें नॉर्थ नहीं बल्कि ईस्ट के बैंक के रूप में ब्रांड किया जाता है जो कि सही नहीं है क्योंकि हमारी शाखाएं पूरे भारत में फैली हुई हैं। हां शायद साउथ और वेस्टर्न पार्ट में हमारी मौजूदगी थोड़ी कम जरूर रही है लेकिन अब हम इस ओर पूरा ध्यान दे रहे हैं और इन भागों में भी शाखाएं खोल रहे हैं। इन क्षेत्रों में हम अपने बैंक की विजिबिलिटी को बढ़ाने पर ध्यान दे रहे हैं। यहां शाखाओं के उद्घाटन के लिए ईडी भी जा रहे हैं मैं भी जा रहा हूँ ताकि विजिबिलिटी के साथ-साथ मैसेज भी जाए कि इलाहाबाद बैंक अपनी मौजूदगी बढ़ाने के प्रति कितना गंभीर है। अब ये चेंजेज आप फील कर सकते हैं।

● आपके बैंक ने क्रेडिट काउंसलर या समाधान नाम से एक नई पहल की है इस पर आप थोड़ा प्रकाश डालेंगे ?

☞ जी हां, हमने सीमित रिसोर्सेज और आम आदमियों के लिए समाधान नाम से कोलकाता में वित्तीय साक्षरता एवं क्रेडिट काउंसिलिंग केंद्र खोला है। हमने अपने एक सेवानिवृत्त उप महाप्रबंधक की सेवाएं इसके लिए प्रदान की हैं और हमारा यह प्रयास काफी उपयोगी साबित हुआ है। हमारे इस केंद्र में किसी

भी बैंक का कोई भी ग्राहक अपनी बैंकिंग समस्या के समाधान के लिए संपर्क कर सकता है। इस बारे में हमने गेट मीटिंग्स भी ऑर्गेनाइज की हैं। इसके द्वारा हम वित्तीय साक्षरता के साथ-साथ लोगों की समस्या का समाधान भी करते हैं। यह एक तरह से हमारे समाज सेवा से जुड़े प्रयास हैं। इसमें हमें कोलकाता प्रेस का भी काफी सहयोग मिला है।

इसके अलावा हमने फार्मर्स ट्रेनिंग सेंटर भी खोले हैं जिसे सरकार से ग्रांट भी मिलती है। इन प्रयासों के माध्यम से अंततः बैंक को भी क्रेडिट लिंकेज मिलता है और कारोबार में बढ़ोतरी होती है।

● सर, आज की जनरेशन बैंक जॉब के लिए उतनी उत्सुक नहीं है, क्या कारण हो सकता है ?

☞ मैं ऐसा नहीं मानता, हां बीच में आइटी बूम के समय शायद यंग जनरेशन का बैंकिंग की ओर झुकाव जरूर कम हुआ था लेकिन अब स्थिति बदल चुकी है। मुझे लगता है कि जॉब सिक्यूरिटी के एंगल ने नई पीढ़ी को फिर से इस ओर मोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है।

● वित्तीय समावेशन, वित्तीय शिक्षण की दिशा में इलाहाबाद बैंक क्या प्रयास कर रहा है ?

☞ हमने इस दिशा में काफी काम किया है। सरकार द्वारा वित्तीय समावेशन के लिए हमें आबंटित किए गए 9 जिलों में हमने पूरी तरह से वित्तीय समावेशन लाने में सफलता पाई है। हमारा प्रयास आइसीटी बेस्ड वित्तीय समावेशन लाने का रहा है ताकि हम आगे चलकर केवल टेक्नॉलॉजी की वजह से पीछे न रह जाएं।

● लोगों का कहना है कि वित्तीय समावेशन केवल आंकड़ेबाजी है आप क्या सोचते हैं ?

☞ ऐसा नहीं है, ग्रामीण क्षेत्रों में जहां इंफ्रास्ट्रक्चर नहीं है, क्रेडिट लिंकेज के साधन नहीं है वहां लोग अभी भी साहूकारों के चंगुल में फंसे हुए हैं और उन्हें उससे छुटकारा दिलाने में बैंकों का यह प्रयास बहुत मायने रखता है। यह काम यदि

एमएफआईएस कर सकते हैं तो बैंक क्यों नहीं। शहरों में भी डेली वेज अर्नस को इस दायरे में लाकर उन्हें बैंकिंग से जोड़ने में सफलता मिली है।

● वित्तीय समावेशन एवं वित्तीय साक्षरता में आप भाषाओं की भूमिका को कैसे परिभाषित करेंगे ?

☞ वित्तीय समावेशन एवं वित्तीय साक्षरता के लिए रिजर्व बैंक ने जिन दो मॉडलों का सुझाव दिया है वे हैं- बिजनेस करेसपोंडेंट एवं बिजनेस फेसिलिटेटर। ये दोनों ही स्थानीय लोग होते हैं जो स्थानीय भाषाओं के माध्यम से लोगों से संपर्क करते हैं। इस तरह से आम लोगों को बैंकिंग से जोड़ने में भाषाओं की भूमिका सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण हो जाती है।

● 1975 में आरंभ हुआ आपका बैंकिंग का सफर काफी लंबा रहा है, कभी पीछे मुड़कर देखते हैं तो कैसा लगता है ?

☞ अच्छा लगता है। इस सफर में साथ आए लोगों की यादें ताजा हो आती हैं।

● पुराने दोस्तों से मिलकर कैसा लगता है ?

☞ नेचुरली अच्छा लगता है, जिम्मेदारी भरे पलों से कुछ समय निकालकर स्कूल कॉलेज के दोस्तों के साथ मिल बैठना, पुरानी यादों को ताजा करना एक नए अहसास को, एक नई ताजगी को जन्म देता है।

● सर हमारे पाठकों के लिए क्या कहना चाहेंगे ?

☞ कर्मा परमो धर्म: आगे बढ़ना ही परम धर्म है, प्रगति रूक जाने का अर्थ है मानव के विकास का रूक जाना। अतएव हमें सदैव क्रियाशील रहकर प्रगति पथ पर आगे बढ़ते रहना चाहिए। थिंक हाई, जैसा कि मेरा मानना है, लो एम इज ए क्राइम.....!

प्रस्तुतीकरण :

डॉ पुष्पकुमार शर्मा

श्रीमती सावित्री सिंह





इतिहास के पन्नों से

..... कहते हैं ना कि बोलता हुआ इतिहास जीवंतता का बोध कराता है और मैं आज पवित्र नगरी इलाहाबाद जहां गंगा, यमुना और सरस्वती की अखंड धाराएं त्रिवेणी का निर्माण करती हैं, पर खड़ा आपसे बातचीत कर रहा हूं। संगम स्थल पर मेरा जन्म हुआ, मैं इलाहाबाद बैंक हूं..... विश्वास की एक लम्बी परंपरा का वाहक..... मेरे लोगो में आप तीन धाराएं देख रहे हैं..... ये तीन धाराएं गंगा, यमुना और सरस्वती की प्रतीक हैं, मेरे जन्म स्थान का प्रतीक चिह्न। आइए, मैं आपको ले चलता हूं इतिहास के उन पन्नों में जहां मेरी पूरी कहानी का एक-एक शब्द परंपरा की कड़ी के रूप में विद्यमान है।

आप सोच रहे होंगे कि मैं एक मानव की तरह कैसे बात कर रहा हूं... इसका उत्तर आपको मेरे इतिहास में ही मिलेगा..... वस्तुतः मेरा जन्म एक डॉक्टर के हाथों ही हुआ है। दिनांक 15 मार्च 1865 को डॉ. जे.एफ. बॉटसन की अभिप्रेरणा से कुल 26 अंशधारकों (शेयर होल्डर्स) की प्रारंभिक बैठक हुई जिसमें दि इलाहाबाद बैंक लिमिटेड के नाम से एक बैंक को खोले जाने का निर्णय हुआ। इन अंशधारकों में से 19 यूरोपीय समुदाय के तथा 7 भारतीय थे। बैंक के प्रथम निदेशक मंडल के सदस्य थे श्री जी. ब्राउन, श्री टी. मॉस्स, श्री एस. बर्ड एवं श्री ए. डब्ल्यू. वॉल्सतोव। हूँ ना मैं प्राचीनतम ज्वाइंट स्टॉक बैंक।

बस उस बैठक के निर्णय के अनुपालन में, इलाहाबाद में, दिनांक 24 अप्रैल, 1865 को दि इलाहाबाद बैंक लिमिटेड अर्थात् मेरी स्थापना हुई। मेरी स्थापना का समाचार दि पायोनियर अखबार में बैंक के रजिस्टर्ड ऑफिस के प्रबंधक श्री रॉबर्ट जोसेफ कारबेरी की ओर से जारी एक पब्लिक नोटिस के माध्यम से भी प्रकाशित हुआ। मेरा कार्य सिविल लाइन्स,

विश्वास की परंपरा..



इलाहाबाद बैंक

इलाहाबाद स्थित अपनी पहली शाखा से प्रारंभ हुआ जिसके प्रबंधक श्री रॉबर्ट रदरफोर्ड डीन्स बनाये गये। उस समय बैंक की अभिदत्त पूंजी (सब्सक्राइब्ड कैपिटल) मात्र तीन लाख रुपये थी। मैं, अर्थात् आपका इलाहाबाद बैंक पूर्वाह्न 10.00 बजे से अपराह्न 3.00 बजे तक कार्य करता था उन दिनों।

Allahabad Bank Limited.

Subscribed Capital, Rs. (3,00,000) Three Lacs.
REGISTERED OFFICE AT ALLAHABAD.

THE Bank grants Drafts on Calcutta at par, also on Bombay, Madras, Dacca, Mussorie, Cawnpore, Lucknow, Meerut and Delhi at moderate rates of Exchange. Also Bills of Exchange on London drawn on the Oriental Bank Corporation. These Bills may be readily negotiated in any Town of note in Great Britain and Ireland.

The Bank receives money on Fixed Deposit Account on the terms given below, and these Deposits may be sent in as frequently as may be convenient to the depositor in sums of not less than Rs. 20.

6 per Cent	requiring 12 months' notice of withdrawal.
5	" " 6 " " " "
4	" " 3 " " " "
3	" " 15 days " " " "

Notice may be given at the time of deposit or at any subsequent period, and it will be dispensed with if the money is required to pay for the Bank's Drafts on London.

No interest is allowed, and no charge made on Current Deposit accounts.

The purchase and sale of Government or other Securities effected.

Life Policies negotiated with any Insurance Office free of charge.

Loans granted on approved securities.

The Bank also discounts or makes advances on Private Bills and Notes payable in Allahabad, bearing at least two approved names.

The hours of business are on all days from 10 A. M. to 3 P. M., and the Holidays observed at the Bank of Bengal and Civil Treasury are observed at this Bank.

Rob. JOSEPH CARBERY,
Manager

15 फरवरी, 1866 को मेरे नवगठित निदेशक मंडल की प्रथम आम सभा आयोजित की गई जिसमें 24 अंशधारकों ने सहभागिता की। इनमें 12 यूरोपीय समुदाय के सदस्यों सहित 12 भारतीय अंशधारक भी शामिल थे। प्रथम आठ महीनों के व्यावसायिक परिचालनों में मैंने लगभग 2300/- रुपये का लाभ कमाया जिसके कारण वर्ष 1866 में लाभांश (डिविडेंड) 6.5% घोषित किया गया।

वर्ष 1869 में मेरे निदेशक मंडल में एक भारतीय सज्जन मुंशी गया प्रसाद को जोड़ा गया जिन्हें आप इलाहाबाद बैंक के प्रथम भारतीय निदेशक होने का गौरव दे सकते हैं। वर्ष 1874 में मेरी कार्यशील पूंजी (वर्किंग कैपिटल) ग्यारह लाख से अधिक हो गई जिसके कारण लाभार्जन क्षमता क्रमशः बढ़ती गई और वर्ष 1877 में मैंने अपने शेयरधारकों के लिए 14.5% का लाभांश घोषित करने में सफलता प्राप्त की। वर्ष 1879 में मुझे कुल 41,600/- रुपये का लाभ हुआ।

अपने जन्म के 23 वर्ष बाद, वर्ष 1888 में मेरी झाँसी और कानपुर में दो शाखाएँ खुलीं। वर्ष 1889 से 1896 के दौरान पाँच और शाखाएँ खोली गईं जो 1889 में लखनऊ, 1892 में नैनीताल, 1892 में ही बरेली, 1895 में कोलकाता और 1896 में दिल्ली में खोली गईं। इस प्रकार 19वीं शताब्दी के अंत तक मेरी शाखाओं की कुल संख्या मात्र आठ थी। 20वीं शताब्दी के प्रारंभ में इनमें चार और शाखाएँ शामिल हुईं जो 1908 में जबलपुर, 1908 में ही मेरठ, 1909 में नागपुर तथा 1911 में मुम्बई में खुलीं।

मेरी चुकता पूंजी पेड अप कैपिटल जो वर्ष 1901 में मात्र दस लाख रुपये थी, छह साल के भीतर वर्ष 1907 में बीस लाख रुपये हो गई। घोषित लाभांश भी उत्तरोत्तर बढ़ता गया और वर्ष 1908 में यह 18% तक पहुँच गया।

इतिहास के पन्ने बताते हैं कि इलाहाबाद बैंक में आगामी 53 वर्षों की अवधि के दौरान लाभांश की उक्त दर अपरिवर्तनीय बनी रही। वर्ष 1910 में बैंक की प्रारक्षित निधि (रिज़र्व फंड) बढ़कर तीस लाख रुपये हो गई। सनद रहे कि भारतीय इतिहास में यह समय स्वदेशी आंदोलन और स्वदेशी भावना के प्रचार-प्रसार का समय था जिसके कारण भारतीय बैंक होने के नाते मेरी, जिसे आप इलाहाबाद बैंक के रूप में जानते हैं, जमाराशि तथा लाभप्रदता में उल्लेखनीय वृद्धि हुई।

समय साक्षी है, वर्ष 1915-16 के विश्वव्यापी मुद्रा संकट के दौर में भी आपका यह इलाहाबाद बैंक अपनी बुद्धिमतापूर्ण, दूरदर्शी एवं प्रभावी बैंकिंग नीतियों के कारण अपनी आर्थिक स्थिति को सुदृढ़ बनाये रखने में सफल रहा।

इन्हीं दिनों एक महत्वपूर्ण घटना घटित हुई कि दि पंजाब बैंकिंग कंपनी लि. ऑफ लाहौर तथा एलायंस बैंक ऑफ शिमला

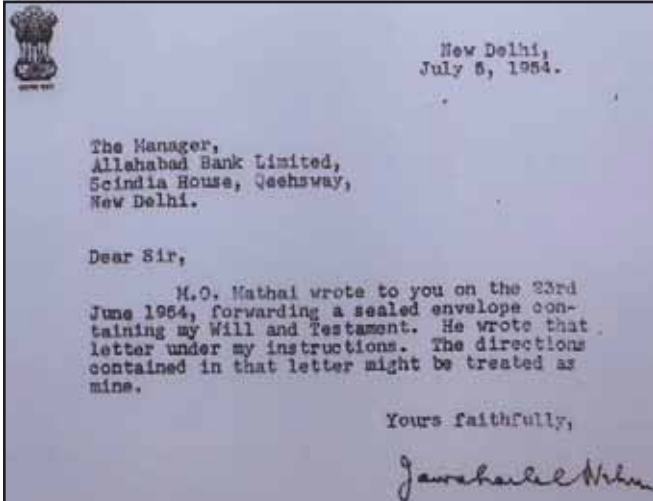
आदि बैंकों ने मेरे साथ अपने-अपने बैंकों के विलय के प्रस्ताव को स्वीकृति प्रदान की। प्रथम विश्वयुद्ध के पूर्व मेरे 100/- रुपये अंकित मूल्य वाले शेयर का बाजार भाव 365/- रुपये था जो 1920 में बढ़कर 400/- रुपये से अधिक हो गया। ऐसी सुदृढ़ आर्थिक स्थिति से अनेक बैंकिंग संगठनों का ध्यान मेरी ओर आकर्षित हुआ और वे इलाहाबाद बैंक का स्वामित्व प्राप्त करने को लालायित हो गये। अंततः दिसम्बर 1920 में पी एंड ओ बैंकिंग कारपोरेशन ने मेरा स्वामित्व प्राप्त करने का एक प्रस्ताव रखा जिसमें 100/- रुपये अंकित मूल्य वाले प्रति शेयर के लिए 436/- रुपये की बोली लगायी गई। 90 प्रतिशत अंशधारकों ने इस आकर्षक प्रस्ताव को सहर्ष स्वीकार कर लिया जिसके फलस्वरूप इलाहाबाद बैंक, पी एंड ओ बैंकिंग कारपोरेशन के साथ सम्बद्ध हो गया। है, ना मजेदार इतिहास।

बदलते समय के साथ मैंने भी दिनांक 03 मार्च, 1923 को अपना प्रधान कार्यालय देश की तत्कालीन वाणिज्यिक राजधानी कलकत्ता में स्थानान्तरित कर लिया। वर्ष 1927 में चार्टर्ड बैंक ऑफ इंडिया ऑस्ट्रेलिया एंड चाइना ने उक्त पी एंड ओ बैंकिंग कारपोरेशन के नियंत्रक अधिकार प्राप्त कर लिये। इसके कारण मैं, इलाहाबाद बैंक भारत में कार्यरत एक महत्वपूर्ण एवं विशाल घटक चार्टर्ड बैंक समूह में शामिल हो गया। दिनांक 01 अप्रैल, 1935 को भारतीय रिज़र्व बैंक की स्थापना हुई जिससे बैंक को विशेष संबल प्राप्त हुआ।

इस दौरान मेरी निरंतर प्रगति होती रही, कारोबार बढ़ता गया जिसका प्रमाण बैंक की कार्यशील पूंजी (वर्किंग कैपिटल) जो वर्ष 1940 में 12.75 करोड़ रुपये मात्र थी, वर्ष 1946 में उल्लेखनीय रूप से बढ़कर 30.13 करोड़ रुपये हो गयी। महत्वपूर्ण बात यह रही कि वर्ष 1940 से 1946 तक की इसी अवधि के दौरान लाभ दोगुने से अधिक हो गया और प्रारक्षित निधि भी 44 लाख रुपये से बढ़कर 96 लाख रुपये तक पहुँच गयी। पर मेरा यह विकास, मेरे अपने समर्पित कर्मचारियों के योगदान से ही संभव हो पाया।

मैं अन्य बैंकों की तुलना में अधिक भाग्यशाली हूँ - आपको पता ही है मेरी पहली शाखा में पं. मोतीलाल नेहरू, पं. जवाहर लाल नेहरू एवं श्रीमती कमला नेहरू के खातों सहित इलाहाबाद स्थित ऐतिहासिक स्वराज भवन के खाते खोले गये, है ना मेरे लिए गौरव की बात।

साथ ही, फ्रंटियर गाँधी खान अब्दुल गफ्फार खान का खाता भी इसी शाखा में रहा करता था। इतना ही नहीं, 05 जुलाई, 1954 को नई दिल्ली स्थित सिंधिया हाउस शाखा के प्रबंधक के नाम भारत के प्रथम प्रधानमंत्री पं. जवाहर लाल नेहरू द्वारा लिखे गये पत्र के अनुपालन में उनकी आखिरी वसीयत उनके निधन के पश्चात् उनकी पुत्री और भारत की पूर्व प्रधानमंत्री श्रीमती इंदिरा गांधी को सौंपने हेतु सुरक्षित रखी गयी। ऐतिहासिक महत्व का यह तथ्य मेरे स्वर्णिम इतिहास की धरोहर है।



वर्ष 1965 में मैंने अपनी स्थापना के 100 वर्ष पूरे किये। इससे पूर्व, सितम्बर, 1964 में राँची में अपनी 100वीं शाखा खोली। अपनी स्थापना के उपलक्ष्य में मैंने अप्रैल, 1965 में संसद मार्ग, नई दिल्ली में एक विशाल चार मंजिला और पूर्ण वातानुकूलित आधुनिक भवन का अधिग्रहण किया। कार्यशील पूंजी यथेष्ट रूप से बढ़कर 78.77 करोड़ रुपये हो गयी। वर्ष 1965 से 1969 तक की अवधि, नई शाखाएँ खोले जाने की दिशा में युगान्तरकारी घटना के रूप में याद की जायेगी क्योंकि इस दौरान मैंने अपनी 69 नई शाखाएँ खोलीं।

सभी सुधी पाठक जानते हैं कि दिनांक 19 जुलाई, 1969 का दिन भारतीय बैंकिंग के इतिहास में स्वर्णाक्षरों में लिखा जाता रहा है क्योंकि इसी दिन देश के 14 प्रमुख बैंकों का राष्ट्रीयकरण हुआ। इसी दिन आपके इस इलाहाबाद बैंक का भी भारत के अन्य 13 प्रमुख बैंकों के साथ राष्ट्रीयकरण हुआ जिससे मैं भारत सरकार के स्वामित्व में आ गया।

वर्ष 1989-90 मेरी स्थापना का 125 वां वर्ष रहा और 19 जुलाई, 1989 को भारत के तत्कालीन प्रधानमंत्री श्री राजीव गाँधी द्वारा इस अवसर पर स्मारक-स्वरूप विशेष डाक

टिकट जारी किया गया। इससे बड़ा गौरव मेरे लिए और क्या हो सकता है।



वित्तीय सुदृढ़ता को ध्यान में रखते हुए अक्टूबर 1989 में एक रुग्ण इकाई युनाइटेड इंडस्ट्रियल बैंक लि. का मेरे साथ विलय किया गया जिसके फलस्वरूप उक्त बैंक के खाताधारकों के खातों की वित्तीय सुरक्षा सुनिश्चित की गई।

मैंने अपनी 1000वीं शाखा 03 अप्रैल, 1982 को इलाहाबाद स्थित नया बैरहाना में खोली।

इस प्रकार प्रगति की दिशा में मेरे कदम बढ़ते गये। इसके तहत 21 मई, 1991 को बैंक की अनुषंगी संस्था दि अलबैंक फाइनेंस लि. की स्थापना की गई जो अब सेबी में श्रेणी-मर्चेण्ट बैंकर और अंडरराइटर के रूप में पंजीकृत है।

मैं अपनी सामाजिक जिम्मेदारी समझता हूँ, तभी तो मैंने अपनी जनोपयोगी ऋण योजनाओं के अंतर्गत 19 जुलाई, 1997 से उपभोक्ता ऋण, 12 अगस्त, 1997 से वाहन ऋण, 28 नवम्बर, 1997 से शिक्षा ऋण, 17 अप्रैल, 1998 से बचत खाते में ओवरड्राफ्ट सुविधा, 23 अप्रैल, 1998 से गृह निर्माण ऋण, 27 अगस्त, 1998 से ग्रीन कार्ड (अब किसान क्रेडिट कार्ड), 26 सितम्बर, 1998 से वैयक्तिक ऋण, 24 मार्च, 1999 से डिपॉजिटरी सेवा तथा 15 जनवरी, 2001 से पेंशनरों के लिए वैयक्तिक ऋण सुविधा प्रदान करने की महत्वाकांक्षी योजनाएँ लागू कीं। यह सभी जानते हैं कि इलाहाबाद बैंक द्वारा लागू ग्रीन कार्ड योजना समस्त बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं में इस प्रकार की पहली योजना थी।

इसके अतिरिक्त, दिनांक 16.01.2010 को 'राइस शेलर योजना' दिनांक 23.03.2010 को आढ़तियों के लिए 'ऑल बैंक लिक्विड योजना' तथा दिनांक 14.04.2009 को गोल्ड

क्वाइन योजना भी लागू की गई।

25 जनवरी, 2001 को जारी एक शासकीय आदेश के तहत मुझे 15 नवम्बर, 2000 को अस्तित्व में आये झारखंड राज्य की राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति का संयोजक नियुक्त किया गया।

उदारीकरण के फलस्वरूप 23 अक्टूबर, 2002 एवं 06 अप्रैल, 2005 को मेरे दो सार्वजनिक निर्गम (पब्लिक इश्यू) जारी किये गये जिससे सरकार का हिस्सा घटकर 55.23% रह गया।

मैंने भौगोलिक एवं उत्पाद विविधीकरण के माध्यम से अपना वित्तीय आधार सुदृढ़ करने के लिए एक रणनीतिक योजना तैयार की है। भारत भर में फैली अपनी 2325 से अधिक शाखाओं के अतिरिक्त, मैंने अपनी पहली विदेशी शाखा हांगकांग में और एक प्रतिनिधि कार्यालय शेनझेन, चीन में खोला है। मैं बांग्लादेश एवं शंघाई में अपनी शाखा खोलने हेतु सक्रिय एवं सचेष्ट हूँ।

मैंने उत्पाद विविधीकरण के उपाय के तौर पर विभिन्न प्रतिष्ठित बीमा कंपनियों एवं म्यूचुअल फंड कंपनियों के साथ टाइ-अप किया है। विख्यात राष्ट्रीय एवं विदेशी कंपनियों के साथ मिलकर संयुक्त उद्यम के रूप में एक गैर-जीवन बीमा कंपनी भी प्रारंभ की है। इस प्रकार आप कह सकते हैं कि इलाहाबाद बैंक ने 21वीं सदी के वन स्टॉप फाइनेंशियल सुपर मार्केट का भव्य स्वरूप प्राप्त कर लिया है और स्टेट ऑफ द आर्ट टेक्नोलॉजी अपनाते हुए देश का प्राचीनतम बैंक होने के साथ ही, जेन-नेक्स्ट बैंक बनने की ओर अग्रसर है।


निःसंदेह, मेरी अर्थात इलाहाबाद बैंक की भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में गतिशील एवं विकासशील बैंक की छवि है। स्थापना वर्ष से अब तक 146 वर्षों की सुदीर्घ अवधि के पश्चात मेरे अद्यतन आंकड़े अपनी कहानी स्वयं कहते हैं :

शाखाओं की कुल संख्या	2318
कार्मिकों की कुल संख्या	20762
जमाराशि	108320 करोड़ रुपये
ऋण	75718 करोड़ रुपये

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को

प्रदत्त ऋण	24726 करोड़ रुपये
चुकता पूंजी	446.70 करोड़ रुपये
प्रारक्षित कोष तथा निधियाँ	6656.54 करोड़ रुपये
कार्यशील निधियाँ	123573.27 करोड़ रुपये
शुद्ध लाभ	47.14 करोड़ रुपये

नए प्रकार के मूल्यवर्धित उत्पादों के आक्रामक विपणन ने न केवल विकास में अपना पर्याप्त योगदान दिया है बल्कि 2 करोड़ से अधिक ग्राहकों एवं हितधारकों के विश्वास में भी वृद्धि की है।

मेरे  को आप जान ही चुके हैं। मेरा आदर्श वाक्य “विश्वास की परंपरा” है जो आप जैसे सुधी पाठकों के विश्वास से ही उत्पन्न हुआ है, तभी तो मैं कहता हूँ “हर कदम आपके साथ”।

146 वर्षों की इस यात्रा के दौरान ग्राहकों, निवेशकों तथा हितधारकों का अटूट विश्वास सदैव एक सच्चा साथी बनकर मेरे साथ रहा जिससे सभी विषम परिस्थितियों का सामना करने में मैं सफल रहा हूँ।

मेरा सिर्फ इतिहास ही गौरवशाली नहीं बल्कि भविष्य भी उज्ज्वल है क्योंकि विश्वास की परंपरा की मशाल लेकर जो यात्रा मैंने भारतीय बैंकिंग पटल पर प्रारंभ की है वह मेरी हर गतिविधि को न केवल इतिहास के पन्नों से जोड़ेगी बल्कि भावी योजनाओं को भी आकार देती रहेगी। जब कभी भी बैंकिंग की त्रिवेणी अर्थात सेवा, समर्पण और सहयोग की बात चलेगी तो लोगों को इलाहाबाद बैंक की ही याद आयेगी।

शेष फिर कभी,

आपका इलाहाबाद बैंक



संयुक्त हिन्दू परिवार व बैंकिंग कारोबार

● ए. के. बंसल

वरिष्ठ प्रबंधक (विधि.)

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इण्डिया

नई दिल्ली

संयुक्त हिन्दू परिवार की प्रथा भारत में सदियों से चली आ रही है। भारत में इस प्रथा की दो शाखाएं विद्यमान हैं—मिताक्षरा तथा दायभाग। दायभाग शाखा मात्र बंगाल प्रदेश में लागू होती है। मिताक्षर शाखा बाकी सारे देश में लागू होती है। मिताक्षर शाखा के अनुसार बच्चा जन्म लेते ही परिवार का सदस्य हो जाता है तथा संयुक्त परिवार से पृथक होने पर अपने परिवार का मुखिया हो जाता है।

संयुक्त हिन्दू परिवार का मुखिया एक पुरुष होता है और यह परिवार विभाजन होने तक पुरुष वंशजों द्वारा चलाया जाता है। इसकी सदस्यता जन्म लेते ही प्राप्त हो जाती है। पुरुष सदस्यों की पत्नियां विवाह के द्वारा संयुक्त हिन्दू परिवार की सदस्यता प्राप्त करती हैं। कोई भी बाहरी व्यक्ति संयुक्त हिन्दू परिवार का सदस्य नहीं हो सकता बल्कि विवाह के बाद संयुक्त हिन्दू परिवार की पुत्रियों की सदस्यता समाप्त हो जाती है।

संयुक्त हिन्दू परिवार द्वारा परम्परागत रूप से व्यवसाय चलाया जाता है और व्यवसाय को सुचारु रूप से चलाने हेतु बैंकों में अपने खाते भी खोलने पड़ते हैं। संयुक्त हिन्दू परिवार के खाते खोलने में कई तरह की जटिलताएं और समस्याएं हैं। इसलिए यह आवश्यक है कि संयुक्त हिन्दू परिवार की प्रकृति को भली भाँति समझ लिया जाए ताकि इसके खातों का परिचालन करवाने में बैंक अधिकारियों को कोई समस्या न आए।

संयुक्त हिन्दू परिवार के समस्त पुरुष सदस्यों (जिनको सहभागी कहा जाता है), का परिवार की सम्पत्ति पर संयुक्त स्वामित्व होता है। लेकिन उनका हिस्सा परिवार के विभाजन के समय ही निर्धारित हो सकता है। संयुक्त परिवार के

मुखिया को कर्ता कहा जाता है। संयुक्त परिवार के सभी लेन-देन और संचालन केवल कर्ता द्वारा ही किए जाते हैं। कर्ता को संयुक्त परिवार के प्रबंध एवं संचालन सम्बंधी सभी अधिकार प्राप्त हैं। वह संयुक्त परिवार के नाम से बैंक में खाता खोल सकता है एवं कर्ता की हैसियत से उसका परिचालन कर सकता है। लेकिन बैंक के रिकार्ड में सभी सहयोगियों के हस्ताक्षर, नाम, आयु व पते आदि उपलब्ध होने चाहिए ताकि कर्ता की मृत्यु होने पर उत्तरजीवी ज्येष्ठ सहभागी के बारे में कोई दुविधा बैंक अधिकारियों को न हो। समस्त सहभागियों से यह लिखित रूप से लिया जाना चाहिए कि वे सहभागियों के जन्म मरण आदि की सूचना यथासमय बैंक को उपलब्ध करवाते रहेंगे।

संयुक्त हिन्दू परिवार के खाते खोलने में कई तरह की जटिलताएं और समस्याएं हैं। इसलिए यह आवश्यक है कि संयुक्त हिन्दू परिवार की प्रकृति को भली भाँति समझ लिया जाए।

कर्ता को संयुक्त हिन्दू परिवार के व्यवसाय के संचालन और इससे सम्बन्धित समस्त अधिकार प्राप्त हैं। उदाहरणतः खाता खोलने, खाते का परिचालन करना। यह ध्यान देने योग्य बात है कि खाता संयुक्त हिन्दू परिवार के वास्ते खोला जाएगा और कर्ता निम्न प्रकार से खाते का संचालन करेगा।

कृते (ए बी सी) संयुक्त हिन्दू परिवार कर्ता

संयुक्त हिन्दू परिवार के व्यवसाय के लिए और विधिक आवश्यकताओं के लिए भी कर्ता कोई भी कार्य कर सकता है जैसे ऋण लेना, ऋण की अभिस्वीकृति करना, सम्पत्ति को प्रतिभूति के रूप में प्रमाणित करना इत्यादि। संयुक्त परिवार की सम्पत्ति के रखरखाव के लिए भी कर्ता कोई भी कार्य कर सकता है। जब कर्ता परिवार की आवश्यकता के लिए अथवा व्यवसाय के लिए ऋण लेकर प्रलेख निष्पादित करता है तो इन प्रलेखों पर परिवार के समस्त सहभागी, परिवार की सम्पत्ति में अपने हित की सीमा तक आबद्ध होते हैं चाहे प्रलेखों पर उनके हस्ताक्षर नहीं हों।

यदि कर्ता परिवार की विधिक आवश्यकता के लिए ऋण लेता है तो ऋणदाता को यह स्थापित करना पड़ता है कि उसने कर्ता को ऋण विधिक आवश्यकताओं हेतु दिया तब ही ऋणदाता अपना ऋण वसूल कर सकता है। विधिक आवश्यकताओं में निम्नलिखित आवश्यकताएं सम्मिलित हैं जैसे सहभागियों का लालन-पालन, शिक्षा, विवाह, सम्पत्ति का रखरखाव इत्यादि। एक केस **मुस मौली बनाम वृज लाल और अन्य (1942) लाहौर 345** में यह निर्णय हुआ था कि यदि कर्ता ने संयुक्त हिन्दू परिवार हेतु ऋण लिया है तो ऋणदाता ऋण की वसूली तभी कर सकता है यदि वह यह स्थापित कर दे कि कर्ता ने ऋण विधिक आवश्यकता हेतु लिया था। एक अन्य केस **रघुनाथ बनाम श्री नारायण (1923) 45 इलाहाबाद** : में यह निर्णय दिया गया था कि यदि कर्ता संयुक्त हिन्दू परिवार के लिए प्रोनोट के आधार पर ऋण लेता है और यह ऋण विधिक आवश्यकताओं के लिए है तो परिवार के अन्य सदस्यों पर भी ऋण वसूली के लिए दावा किया जा सकता है भले ही उन्होंने प्रोनोट पर हस्ताक्षर न किए हों। **केस अब्दुल मज़िद खान बनाम सरस्वती बाई (1934) 61 आई ए 90** में यह निर्णय हुआ था कि जहाँ कर्ता ऋण लेता है, वहाँ यह नहीं माना जा सकता कि कर्ता ने ऋण विधिक आवश्यकता के लिए लिया है बल्कि ऋण दाता को यह साबित करना पड़ेगा कि कर्ता ने ऋण विधिक आवश्यकता हेतु लिया। उक्त निर्णयों से स्पष्ट है कि बैंक को ऋण प्रदान करने से पूर्व, पूर्णतया: संतुष्ट होना चाहिए कि ऋण, कर्ता को परिवार और विधिक जरूरतों के लिए ही दिया जाए और यह कि बैंक इसको सिद्ध करने की स्थिति में भी होना चाहिए।

एक बात अत्यंत महत्वपूर्ण है कि संयुक्त हिन्दू परिवार को विधिक व्यक्ति का दर्जा प्राप्त नहीं होता जैसे कि कम्पनी को होता है। संयुक्त हिन्दू परिवार का उसके सदस्यों से पृथक कोई अस्तित्व नहीं होता। उदाहरणतया संयुक्त हिन्दू परिवार अपने नाम से न तो दावा दायर कर सकता है और न ही उसके विरुद्ध दावा दायर हो सकता है जैसे कि कम्पनी के केस में होता है। संयुक्त हिन्दू परिवार को दावा दायर करना हो या उसके विरुद्ध दावा दायर होना हो तो यह कर्ता के द्वारा ही किया जाता है। अन्यथा यह विधिक रूप से गलत होगा। उदाहरणतया

ए बी सी संयुक्त हिन्दू परिवार द्वारा श्री एक्स..... कर्ता।

– वादी / प्रतिवादी

अतः संयुक्त हिन्दू परिवार को एक इकाई कहना ज्यादा उचित होगा जो कर्ता के द्वारा व्यवसाय करती है। परन्तु कर्ता अथवा किसी अन्य सहभागी की मृत्यु होने पर संयुक्त हिन्दू परिवार समाप्त नहीं होता बल्कि उत्तरजीविता के सिद्धांत के अनुसार तब तक चलता है जब तक कि उसका विभाजन न हो जाए।

संयुक्त पारिवारिक व्यवसाय के नाम से निम्नलिखित अवस्थाओं में चालू खाता खोला जा सकता है –

(क) जहाँ केवल कर्ता ही खाते का परिचालन करेगा-कृते (एक्स वाय जैड) संयुक्त हिन्दू परिवार

कर्ता

(ख) जहाँ संयुक्त रूप से कोई एक सहभागी कर्ता के साथ खाते का परिचालन करेगा : कृते (एक्स वाय जैड) संयुक्त हिन्दू परिवार

सहभागी (कर्ता)

(ग) जहाँ कर्ता द्वारा नियुक्त कोई प्रतिनिधि खाते का परिचालन करेगा- कृते (एक्स वाय जैड) संयुक्त हिन्दू परिवार

अधिकृत प्रतिनिधि

उपरोक्त उदाहरणों से स्पष्ट है कि हिन्दू परिवार एक इकाई है जिसकी हैसियत विधिक व्यक्ति की नहीं होती और जिसके कर्ता की हैसियत एक तरह से एजेन्ट और न्यासी के बीच की है। एक केस **अन्नमालै बनाम मुरुगेसा (1903) 26 मद्रास 544** : में यह माना गया था कि संयुक्त हिन्दू परिवार के कर्ता की हैसियत एक एजेन्ट की न होकर न्यासी के रूप में माना जाना उचित होगा। फिर भी पूर्ण रूप से कर्ता को न्यासी नहीं माना जा सकता।

एक अत्यंत महत्वपूर्ण केस हनुमान प्रसाद बनाम बाबुई में यह निर्णय हुआ था कि कर्ता संयुक्त हिन्दू परिवार की

सम्पत्ति भी बेच सकता है यदि यह क्रय या तो विधिक आवश्यकता या सम्पत्ति के फायदे के लिए हो। यह केस अभी तक कर्ता के अधिकारों की सीमा का आधार माना जाता है।

एक अन्य केस शांति लाल बनाम मुंशी लाल (1932) 56 बॉम्बे 595 में यह निर्णय लिया गया था कि कर्ता को यह अधिकार है कि वह संयुक्त परिवार की सम्पत्ति के सम्बंध में कोई भी वाद **विवाचक** को सौंप दें लेकिन यह सम्पत्ति के फायदे में होना चाहिए। परन्तु कर्ता को यह अधिकार नहीं है कि वह संयुक्त परिवार को देय किसी ऋण को माफ कर दे या छोड़ दे।

संयुक्त पारिवारिक व्यवसाय का खाता खोलने हेतु निर्धारित फार्म विधिवत भर कर संयुक्त परिवार के सभी वयस्क पुरुषों और स्त्रियों के हस्ताक्षर करवाना आवश्यक है। उचित स्टैम्प सहित कर्ता-फार्म, कर्ता व सभी वयस्क सहभागीदारों द्वारा निष्पादित किया जाना चाहिए व इसे बैंक के रिकार्ड में रखा जाना चाहिए या कर्ता द्वारा निर्धारित प्रारूप में घोषणा पत्र लिया जाना चाहिए। सभी चेक वगैरह कर्ता द्वारा हस्ताक्षरित होने चाहिए या जिन आदेशों सहित खाता खोला गया हो उसके हस्ताक्षर होने चाहिए। किसी भी अवयस्क सहभागी का नाम खाता खोलने वाले फार्म पर नहीं लिखा जाना चाहिए। कर्ता और वयस्क सदस्यों को विधिक अधिकार है कि वे पारिवारिक फर्म के नाम में संयुक्त व्यवसाय की ओर से हस्ताक्षर और प्रतिनिधित्व कर सकते हैं और उन्हें समय-समय पर गठित संयुक्त परिवार के सभी सदस्यों को बांधने का अधिकार प्राप्त होता है।

यदि खाते का परिचालन केवल कर्ता कर रहा हो और वह किसी दूसरे सहभागी को भी खाते के परिचालन के

लिए-अधिकार देना चाहता हो तो उचित होगा कि वह संबंधित सहभागी के पक्ष में उचित **मुख्तारनामा** प्रतिपादित करें। यदि खाते को कर्ता और दूसरे सहभागी संयुक्त रूप से या अलग-अलग रूप से परिचालित कर रहे हों और किसी अन्य सहभागी को खाते के परिचालन के लिए अधिकृत करना हो तो परिचालन कर रहे सदस्यों द्वारा संयुक्त रूप से मुख्तारनामा दिया जाना चाहिए। यदि संयुक्त परिवार के बाहर से किसी तीसरे पक्ष को खाते के परिचालन हेतु अधिकार देना हो तो कर्ता और वयस्क सहभागीदारों द्वारा संयुक्त रूप से उचित मुख्तारनामा प्रतिपादित किया जाना चाहिए।

यदि कर्ता बैंक को यह सूचना लिखित रूप से देता है कि किसी अमुक वयस्क सदस्य के हस्ताक्षर को मान्यता न दी जाए तो बैंक को चाहिए कि उस व्यक्ति को खाते के परिचालन की अनुमति न दे। यदि कोई अन्य सहभागी यह सूचना देता है वह कर्ता को कोई मान्यता नहीं देता या संयुक्त पारिवारिक फर्म से अपने आपको अलग कर लेता है तो न तो फर्म के खाते में आगे कोई परिचालन करने की अनुमति दी जानी चाहिए और न ही प्रतिभूतियों को वापिस जाना चाहिए जब तक कि मामले का निपटारा न हो जाए।

यह बात ध्यान देने योग्य है कि किसी सहभागी द्वारा चालू खाते के परिचालन के लिए चालू खाता खोलने वाले फार्म पर लिए जाने वाले विशेष अनुदेश सामान्य प्रकार के होते हैं। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि उक्त अनुदेश में प्रतिभूतियों, शेयरों तथा अन्य दस्तावेजों को, जो बैंक संयुक्त परिवार फर्म को दी गई सुविधाओं के बदले में रखता है, उसे सहभागी को वापस करने का अधिकार शामिल नहीं होता। इन दस्तावेजों इत्यादि को कर्ता के उचित हस्ताक्षर लेने के उपरांत ही वापस किया जाना चाहिए।

प्रयुक्त शब्दावली

संयुक्त स्वामित्व	oi t hol er	न्यासी	r tee
उत्तरजीवी	cce or	विवाचक	r itrator
अभिस्वीकृति	ppro al	मुख्तारनामा	po er o attor ey

रिवर्स मार्गेज योजना - बुजुर्गों का सहारा

● ओम प्रकाश अग्रवाल
सेवानिवृत्त मुख्य प्रबंधक
बैंक ऑफ महाराष्ट्र, मुंबई

आज सब ओर बदलाव का दौर चल पड़ा है। आधुनिकीकरण, शहरीकरण और एकल पारिवारिक प्रणाली में तेजी का दौर है। सामान्यतया लोग खुश नजर आ रहे हैं। परन्तु अभी भी समाज का एक महत्वपूर्ण वर्ग कई प्रकार की परेशानियों को झेल रहा है - वह वर्ग है, बुजुर्ग एवं वरिष्ठ नागरिकों का। ऐसे नागरिक, जिन्होंने 60 वर्ष की उम्र पार कर ली हो और जिनके पास अपनी जरूरतों को पूरा करने हेतु नियमित आय का जरिया नहीं हो, उनकी मुसीबतों का अनुमान सहज ही लगाया जा सकता है। अपनी जरूरतों की पूर्ति हेतु वे दूसरों पर निर्भर हैं। बुढ़ापे में संतान की उपेक्षा भी सहन करनी पड़ती है। जमा पूंजी अथवा संपत्ति के नाम पर उनके पास महज अपना एक घर होता है। समाज के वरिष्ठ नागरिकों की तनावमुक्त जिन्दगी व्यतीत करने की लालसा बनाए रखने तथा उनके स्वाभिमान की रक्षा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से वित्त मंत्रीजी ने वर्ष 2007 के अपने बजट भाषण में रिवर्स मार्गेज योजना का जिक्र किया था। इस योजना के अन्तर्गत बुजुर्ग नागरिकों को उनके मकान को गिरवी रखकर 15 वर्ष तक एक नियत रकम के भुगतान की व्यवस्था की जाती है।

यह एक वार्षिकी कार्यक्रम की तरह कार्य करता है जिसमें एक नियत आमदनी मकान मालिक को मासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक आधार पर वितरित की जाती है। इस योजना में वे वरिष्ठ नागरिक, जिनकी आयु 60 वर्ष और उससे ऊपर है, अपनी संपत्ति किसी बैंक या गृह वित्त कंपनी के पक्ष में बंधक रखकर नियमित गृह आमदनी प्राप्त करते हैं और साथ ही उसमें उन्हें रहने की इजाजत भी रहती है।

आवश्यकता नहीं होती है। यह एक वार्षिकी कार्यक्रम की तरह कार्य करता है जिसमें एक नियत आमदनी मकान मालिक को मासिक/त्रैमासिक/अर्धवार्षिक आधार पर वितरित की जाती है। इस योजना में वे वरिष्ठ नागरिक, जिनकी आयु 60 वर्ष और उससे ऊपर है, अपनी संपत्ति किसी बैंक या गृह वित्त कंपनी के पक्ष में बंधक रखकर नियमित गृह आमदनी प्राप्त करते हैं और साथ ही उसमें उन्हें रहने की इजाजत भी रहती है। यह गृह कर्ज व्यवस्था सन् 2007-08 के बजट से प्रारंभ की गई है जो कि उन वरिष्ठ नागरिकों के लिये उपयोगी है जिनके पास गृह संपत्ति होने के बावजूद आमदनी का कोई निश्चित जरिया नहीं होता है।

रिवर्स मार्गेज कर्ज के मार्गदर्शी सिद्धान्त

राष्ट्रीय आवास बैंक ने इस नई योजना के लिए कुछ मार्गदर्शी सिद्धान्त बनाये हैं, जो इस प्रकार हैं :-

- 1) रिवर्स मार्गेज कर्ज अधिकतम 15 वर्ष हेतु लिये जा सकते हैं। यदि स्वयं मालिक या उसकी पत्नी (या पति) कर्ज के समय तक भी जीवित हो, तो वह उस घर में रह सकते हैं। सिर्फ उन्हें समयावधि के बाद ऋण का आवधिक मासिक भुगतान नहीं होगा।
- 2) कर्ज लेने वाला व्यक्ति 60 वर्ष या उसके ऊपर की उम्र का हो जिसके नाम पर वह संपत्ति (मकान/फ्लैट/बंगला) हो। यह संपत्ति आवासीय होनी चाहिए। शादीशुदा युगल संयुक्त कर्जदार के रूप में हो सकते हैं। यदि संयुक्त कर्जदार के रूप में कर्ज लिया जाता है तो पति-पत्नी दोनों में से किसी एक का 60 वर्ष से ज्यादा आयु का होना जरूरी है। दूसरा साथी, यदि कर्ज लेते समय 60 वर्ष से कम आयु का हो तो भी कर्ज दिया जा सकता है।

परिचय

जैसा कि नाम से प्रतीत होता है, रिवर्स मार्गेज, सामान्य बंधक के विपरीत है। सामान्य बंधक प्रक्रिया के अंतर्गत लोग कर्ज लेकर लगातार सावधिक तौर पर उसे चुकता करते हैं। लेकिन रिवर्स मार्गेज के अंतर्गत एक वरिष्ठ नागरिक अपने घर को बंधक रखकर बदले में आवधिक भुगतान अपने जीवन के शेष काल में प्राप्त करता है। इस अवधि में वरिष्ठ नागरिक अपने घर में अपनी पत्नी/ अपने पति के साथ रहना भी जारी रख सकते हैं। उन्हें इस राशि को वापस करने की

- 3) आवासीय संपत्ति, स्वयं-अधिग्रहीत हो, उसमें वे स्वयं रहते हों और यह संपत्ति ऐसी हो जिसमें वरिष्ठ नागरिक की मालिकी हो और गृह संपत्ति का शेष जीवन कम से कम 20 वर्ष बचा हो।
- 4) कर्ज की राशि निम्नलिखित बातों पर निर्भर रहेगी -
 - ☞ संपत्ति का बाजार मूल्य
 - ☞ कर्जदार, अर्थात् वरिष्ठ नागरिक की आय
 - ☞ कर्ज की वर्तमान ब्याज दर
- 5) यदि वरिष्ठ नागरिक, कर्ज के किसी भाग का पूर्व-भुगतान करते हैं तो उन पर कोई शुल्क या जुर्माना नहीं लगाया जायेगा।
- 6) कर्ज राशि वरिष्ठ नागरिक की वर्तमान आय के आधार पर गृह संपत्ति के बाजार मूल्य का 40 से 60 प्रतिशत तक सीमित रहेगी। ज्यादा उम्र होने पर वरिष्ठ नागरिक को ज्यादा कर्ज मिलेगा।
- 7) उधारकर्ता संस्था, हर 5 वर्ष में संपत्ति का बाजार-पुनर्मूल्यांकन करती रहेगी और कर्ज की राशि का संशोधन, इस पुनर्मूल्यांकन के आधार पर किया जाएगा।
- 8) इस योजना में प्राप्त राशि, सिर्फ विशेष जरूरतों में ही इस्तेमाल की जा सकती है। जैसे, घर का रखरखाव, पेंशन या अन्य आमदनी को बढ़ाने में, चिकित्सा खर्च और आपातकालीन खर्चों में, घर से संबंधित कर्जों को चुकाने में और अन्य यथार्थ खर्चों में।
- 9) कर्ज राशि का भुगतान मासिक/त्रैमासिक/अर्ध-वार्षिक या वार्षिक हो सकता है। एकमुश्त राशि भी ली जा सकती है। लेकिन यह विशेष परिस्थितियों में ही हो सकता है, जैसे कि चिकित्सा, आपातकाल, रखरखाव/घर का नवीकरण आदि।
- 10) इस योजना के अंतर्गत प्राप्त राशि को आमदनी नहीं माना जा सकता है। इसलिए इसके अंतर्गत प्राप्त राशि (चाहे मासिक या वार्षिक ही क्यों न हो) को आयकर अधिनियम के लिये आय नहीं माना जायेगा।

योजना का प्रारंभ

सबसे पहले यह योजना पंजाब नेशनल बैंक द्वारा अप्रैल, 2007 में आरंभ की गई। इस योजना को बैंक ने 'पीएनबी-बागवान' नाम दिया है। इस योजना में कर्ज की अधिकतम सीमा एक करोड़ रुपये रखी गई है। उदाहरण के तौर पर, यदि कोई कर्जदार अपना एक करोड़ का आवासीय मकान 10 वर्ष के लिए इस योजना में गिरवी रखता है तो उसे 49,000/- रुपये मासिक का कर्ज मिलेगा। यह योजना प्रायोगिक तौर पर 30 सितम्बर, 2007 तक के लिए बनाई गई। इसका अनुभव आने के बाद इसमें संशोधन कर इसमें अन्य बातों को भी शामिल करने की व्यवस्था थी। इसी प्रकार सार्वजनिक क्षेत्र के अग्रणी बैंक इलाहाबाद बैंक द्वारा 20 लाख रुपये तक की रिवर्स मार्गेज योजना लागू की गई है।

निजी वित्तीय संस्था, दीवान हाउसिंग फायनेंस लिमिटेड ने अपनी 'सक्षम' योजना में रिवर्स मार्गेज कर्ज देना प्रारंभ किया है। यह संपत्ति के 90 प्रतिशत तक (ब्याज सहित) कर्ज देना स्वीकार करती है। इसका अर्थ यह है कि यदि गृह संपत्ति का मूल्य 10.00 लाख रुपये है तब कर्ज राशि और उसका ब्याज मिलाकर यह संस्था 9.00 लाख रुपये कर्ज देगी। यदि ब्याज दर 12 प्रतिशत प्रतिवर्ष होती है और यह सिर्फ 10 वर्ष के लिये ही पात्र है तब मासिक भुगतान के रूप में, कर्जदार को 3,900/- रुपये ही प्राप्त होंगे। यह कंपनी उन गृह संपत्तियों पर वरिष्ठ नागरिकों को रिवर्स मार्गेज कर्ज नहीं देती जो 20 वर्ष से ज्यादा पुरानी है।

कर्ज अवधि के बाद आय

यदि गृह संपत्ति का मालिक या उसकी पत्नी या पति कर्ज अवधि के बाद भी जीवित रहते हैं तो वह उस इमारत में रह सकते हैं। लेकिन उन्हें कर्ज की जो राशि मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक अभी तक मिल रही थी, मिलनी बंद हो जायेगी।

ब्याज दर

राष्ट्रीय आवास बैंक की सिफारिशों के अनुसार ब्याज दर वित्तीय संस्था द्वारा ही निश्चित की जा सकती है और यह जोखिम-ज्ञान और कर्ज मूल्य निर्धारण नीति के आधार पर निश्चित होगी। यह ब्याज दर स्थिर या चलायमान (फ्लोटिंग) कोई भी हो सकती है। लेकिन इसके लिए, शर्तों का पारदर्शी

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

प्रकटीकरण होना जरूरी है। इन सभी बातों का ध्यान रखने के बाद पंजाब नेशनल बैंक ने इस मोर्गेज पर ब्याज दर 10 प्रतिशत (स्थिर) वार्षिक निश्चित की है जबकि दीवान हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड यह ब्याज दर प्रत्येक व्यक्ति के कर्ज की मात्रा के अनुसार निश्चित करती है। यह 12 प्रतिशत से 16 प्रतिशत सीमा में हो सकती है।

कर्ज वापसी

एक बार जब कर्ज अवधि पूरी हो जाती है तो वरिष्ठ नागरिकों के देहान्त के बाद उनके वारिसों द्वारा राशि चुकायी जा सकती है। लेकिन वारिसों द्वारा राशि की अदायगी नहीं करने पर बैंक/वित्तीय संस्था जिसने रिवर्स मोर्गेज किया था, उस संपत्ति को बेच कर अपना कर्ज वसूल कर सकती है। कुछ मामलों में यह भी हो सकता है कि संपत्ति को ऊँची कीमत पर बेचा जाए। ऐसी स्थिति में अतिरिक्त राशि वरिष्ठ नागरिक के वारिसों को भुगतान की जायेगी।

कर्ज दस्तावेज

इस कर्ज में निम्नलिखित दस्तावेजों की आवश्यकता रहती है :-

- ★ निवास स्थान का प्रमाण
- ★ पिछले 6 माह का बैंक खाते का विवरण
- ★ पिछले 3 माह के बिजली/पानी एवं टेलीफोन बिल की प्रतियाँ
- ★ फ्लैट से संबंधित हाउसिंग सोसाइटी से पिछले 6 माह के रखरखाव खर्चों की रसीदें
- ★ संपत्ति की सीमा का प्रमाणपत्र/बीमा पॉलिसी
- ★ राशन कार्ड की प्रति

समय-पूर्व भुगतान

राष्ट्रीय आवास बैंक के नियमानुसार, रिवर्स मोर्गेज कर्ज

ब्याज सहित समय-पूर्व भी चुकाया जा सकता है लेकिन वित्तीय संस्था भुगतानकर्ता से कोई भी पूर्व भुगतान शुल्क नहीं लेगी।

संपत्ति का मूल्यांकन तथा उम्र

राष्ट्रीय आवास बैंक ने मूल्यांकन अनुपात कर्जदार की बढ़ती उम्र के साथ इस प्रकार रखा है :-

उम्र	संपत्ति का आनुपातिक प्रतिशत
60 से 70 वर्ष	45 प्रतिशत
71 से 75 वर्ष	50 प्रतिशत
76 से 80 वर्ष	55 प्रतिशत
80 वर्ष से ज्यादा	60 प्रतिशत

इसको इस प्रकार रखने के दो मूल कारण हैं। पहला उम्र बढ़ने के साथ खर्चे भी बढ़ते हैं और आमदनी कम होती जाती है और दूसरा यह कि उम्र जितनी ज्यादा होगी, वित्तीय संस्था द्वारा किया जाने वाला मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक भुगतान उतना ही कम होगा (क्योंकि मृत्यु की संभावना उतनी ही नजदीक होती जाती है)।

परिणाम

यह योजना वरिष्ठ नागरिकों को न केवल स्वावलंबी बनायेगी अपितु वरिष्ठ नागरिकों की बढ़ती हुई संख्या को देखते हुए उनकी सामाजिक सुरक्षा भी सुनिश्चित करेगी। इसके अतिरिक्त वरिष्ठ नागरिकों के वारिसों द्वारा धन/संपत्ति हड़पने की घटनाओं में भी कमी आयेगी क्योंकि वारिस बिना पूरा भुगतान किये संपत्ति को छुड़ा नहीं सकते। इससे वरिष्ठ नागरिक अपने जीवन के अंतिम पड़ाव में वित्तीय तकलीफों से बच जायेंगे। यह योजना अभी नयी है और इसमें बुजुर्गों की जरूरतों के अनुसार परिवर्तन की बात बैंकों/वित्तीय संस्थाओं द्वारा सोची जा रही है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

- एक परिचय

● के. पी तिवारी

प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

भारत सरकार ने 13 अक्टूबर 2005 को सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 लागू कर दिया है। इस अधिनियम को तैयार करने में और इसे लागू करने के लिए क्या परिस्थितियाँ रहें, इसकी आवश्यकता क्यों पड़ी और इसकी व्यावहारिकता क्या रहेगी, इन्हीं के विवेचन का प्रयास यह लेख है।

भारत में अन्य विधानों, नियमों, कानूनों की तरह इस अधिनियम का प्रारूप भी अंग्रेजी में ही तैयार हुआ था और इसमें *oratio* अर्थात् सूचना को एक पारिभाषिक शब्द के साथ-साथ वैधानिक और सटीक शब्द बना दिया गया है। वस्तुतः शब्द का अर्थ है किसी भी तथ्य को एक निश्चित क्रम और व्यवस्था में प्रस्तुत करना। लेकिन सूचना के अधिकार में इस शब्द को किंचित रूढ़ शब्द बनाते हुए इसे एक परिभाषा दी गई और तदनुसार इसका अर्थ विस्तार किया गया है। इस अधिनियम के अनुसार सूचना का आशय है किसी लोक प्राधिकरण के प्रशासन, संचालन या निर्णय से सम्बद्ध कोई सामग्री। इसके साथ ही इसमें लोक प्राधिकरण *lic thority* को भी परिभाषित किया गया है।

अन्य देशों की स्थिति

विगत वर्षों में कनाडा, आस्ट्रेलिया और न्यूजीलैंड जैसे कामनवेल्थ देशों में प्रशासनिक सूचनाएं मांगे जाने का अधिकार दिए जाने संबंधी कानून बनाए गए हैं। अमरीका, फ्रांस और अन्य देशों में भी इस तरह के कानून बनाए गए हैं। अमरीका में सूचना की स्वतंत्रता अधिनियम द्वारा जनता को जन सुविधाओं में गिरावट, सीनेटरों की संपत्तियों और सार्वजनिक धन के उपयोग से जुड़े मुद्दों की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार प्रदान कर प्रशासन में खुलापन सुनिश्चित किया गया है।

विकसित देशों के साथ-साथ विकासशील देशों ने भी सूचना के अधिकार पर कानून बनाए हैं। दक्षिण अफ्रीका में अधिकारों के विधेयक में सूचना के अधिकार को शामिल

कर इसे कानूनी रूप प्रदान किया गया है। मलेशिया में लोक प्रशासन से जुड़ी कोई भी सूचना 'सिविल सर्विस लिंक' नामक डाटाबेस के माध्यम से ऑनलाईन उपलब्ध कराई गई है। इस प्रकार पारदर्शिता और खुलेपन की दिशा में विश्वव्यापी परिवर्तन की लहर चल रही है।

अमरीका में प्रथम संविधान संशोधन के द्वारा विचारों की अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता दी गई है। सूचना की स्वतंत्रता – सुधार अधिनियम, 1986 के पारित किए जाने के साथ ही इस विषय से जुड़े पुराने कानून के उपबंधों में यथावश्यक संशोधन हो गए हैं।

स्वीडन में सूचना पाने का अधिकार वर्ष 1810 में ही दिया जा चुका था, जिसे वर्ष 1949 में नया अधिनियम पारित करते हुए इसे स्वीडन के संविधान में शामिल करके संवैधानिक दर्जा भी दे दिया गया। वहां सिद्धांत यह है कि स्वीडन के प्रत्येक नागरिक को सरकार और नगर निगम एजेंसियों के दस्तावेजों को पाने का नैसर्गिक अधिकार मिला हुआ है।

आस्ट्रेलिया में सूचना की स्वतंत्रता अधिनियम दिसंबर 1986 में पारित किया गया। इस अधिनियम से नागरिकों की संघीय सरकार के दस्तावेजों तक पहुंच और सुगम हो गई है। इसके साथ ही निर्णय लेने के लिए प्रयोग में लायी जाने वाली नियम-पुस्तकें भी जनसाधारण को उपलब्ध करा दी गई हैं। परंतु आस्ट्रेलिया में इस अधिकार में कटौती किए जाने का प्रावधान भी है जब सूचना देने वाली एजेंसी यह साबित कर दे कि जिस व्यक्ति अथवा जनता के संबंध में सूचना मांगी गयी है उसको उनके निजी और व्यावसायिक हितों की रक्षा हेतु प्रकट किया जाना उचित नहीं होगा।

यहां तक की रूस जैसे कम्युनिस्ट देश में भी मिखाइल गोर्बाचोव के समय यह महसूस किया गया कि सच्चाई पर सरकार का एकाधिकार समाप्त होना चाहिए। ग्लास्तनोस्त ने गोपनीयता के बादलों को हटाते हुए मानवीय मूल्यों को प्राथमिकता दिये जाने पर बल दिया है।

भारत में ब्रिटिश शासन प्रणाली का अनुसरण किया गया है। ब्रिटेन में सरकारी गोपनीयता अधिनियम, 1911 और 1989 के तहत राष्ट्रीय सुरक्षा को देखते हुए जनता को कुछ संवर्गों से संबंधित सरकारी सूचनाएं दिए जाने की मनाही है। तथापि सरकार ने इस बात को स्वीकार किया है कि सूचनाएं उपलब्ध कराना भी उसकी अहम जिम्मेदारी है। अभी हाल में पारित कानून जिसमें स्थानीय शासन (सूचना पाने का अधिकार) अधिनियम, 1985, पर्यावरण और सुरक्षा सूचना अधिनियम, 1988 और स्वास्थ्य अभिलेख अधिनियम, 1990 आदि शामिल हैं, के द्वारा जनता को सूचना पाने के अधिकार दिये गये हैं। दूसरी तरफ डाटा संरक्षण अधिनियम, 1984, व्यक्तिगत फाइल सूचना अधिनियम, स्वास्थ्य रिपोर्ट्स सूचना अधिनियम, 1988 और उपभोक्ता साख अधिनियम, 1974 के द्वारा व्यक्तिगत सूचनाओं के प्रकट किए जाने पर रोक लगाई गयी है।

भारत में सूचना का अधिकार

हमारे देश में यह अधिकार देने की प्रक्रिया वैसे तो काफी पहले प्रारम्भ हो चुकी थी, जब उत्तर प्रदेश सरकार विरूद्ध राजनारायण (1975) के मामले में न्यायाधीश मैथ्यू ने निर्णय दिया कि – हमारे जैसी जिम्मेदार सरकार जिसमें जनता के प्रतिनिधि अपने आचरण के प्रति जिम्मेदार होने चाहिए, तो ऐसे में गुप्त रखने लायक बहुत कम ही होता है। इस देश की जनता को अधिकार है कि वह प्रत्येक सार्वजनिक कार्य को जाने, वह प्रत्येक कार्य जिसे सरकारी नुमाइन्दों ने किया है. ... उनका यह अधिकार संभाषण की स्वतन्त्रता की संकल्पना के तहत आता है।

इसके बाद 1982 में एस. पी. गुप्ता विरूद्ध भारत सरकार, एस. सी. 149 के मामले में हुआ जिसे न्यायाधीशों का मामला भी कहा जाता है। यहाँ भी सर्वोच्च न्यायालय ने संभाषण और अभिव्यक्ति की स्वतन्त्रता को ध्यान में रखते हुए सूचना के अधिकार को मूलभूत अधिकारों का दर्जा दिया। यह दर्जा इस आधार पर दिया गया कि कतिपय अमुखरित अधिकारों को भी स्थापित गारंटियों में संगुम्फित माना जा सकता है। इसी

मामले में सर्वोच्च न्यायालय ने यह भी जोर देकर कहा कि किसी भी खुले समाज में खुली सरकार प्रजातंत्र की नई संस्कृति है और प्रत्येक उदारवादी प्रजातंत्र इसी दिशा में बढ़ रहा है। लिहाजा हमारा देश भी इसका अपवाद नहीं होना चाहिए।

सूचना के अधिकार को पाने के लिए संघर्ष

भारत में सूचना के अधिकार को पाने के प्रयास ने एक आन्दोलन का रूप लिया और इसकी शुरुआत हुई राजस्थान के बहुत ही पिछड़े इलाके भीम तहसील से। इस इलाके में मजदूर किसान शक्ति संगठन ने लोगों की अगुआई करते हुए उन्हें प्रेरित किया कि इलाके में स्कूलों, डिस्पेंसरियों, छोटे बाँधों और समुदाय केन्द्रों के निर्माण से संबद्ध बिलों और वाउचरों, मजदूरी पाने वाले लोगों के नामों का खुलासा करने

की माँग करें। वास्तविकता यह थी – कागजी कार्रवाई में तो समस्त निर्माण कार्य पूरा हो चुका था – लेकिन सब कुछ गोलमाल था – स्कूल बने पर छतें गायब थीं, डिस्पेंसरियाँ बनी पर दीवारें नदारद थीं और समुदाय केन्द्र तो बे-दर-ओ-दीवार के घर थे।

कई बरस की मशक्कत के बाद जो हालात सामने आए, वे चौंकाने

वाले थे। हाजिरी के नामचे में ऐसे लोग थे जो उस इलाके में या तो रहते ही नहीं थे या फिर निर्माण कार्य की शुरुआत से भी बहुत पहले भगवान को प्यारे हो चुके थे। बात साफ थी, सरकारी धन का जम कर दुरुपयोग हुआ था। मजदूर किसान शक्ति संगठन ने राजस्थान ही नहीं देश के इतिहास में पहली बार जन सुनवाई का आयोजन किया। इसमें राजनेताओं, प्रशासकों, भूमिहीन मजदूरों, निजी ठेकेदारों को बुलाया गया था कि वे सुनें और जरूरी समझें तो अपना बचाव भी करें। आश्चर्य कि ग्रामीण पदाधिकारी और राजनेता चुप रहे और इस चुप रहने ने ही सारी कलई खोल दी। दिसम्बर 1994 से अप्रैल 1995 के बीच इस संगठन ने जन सुनवाई के कई आयोजन किए। यहाँ तक कि लोगों से भयभीत होकर राज्य विद्युत बोर्ड के एक इंजीनियर ने 15000 की वह रकम भी

लौटाई जो उसने एक गरीब किसान से ऐंठ रखी थी। इसके पहले सन् 1989 में वी. पी. सिंह की सरकार ने भी सूचना के अधिकार को मूलभूत अधिकार बनाने का निर्णय किया था, पर उस समय कुछ खास नहीं हो पाया था। प्रजातंत्र में वस्तुतः जनता मालिक होती है और सरकारी संसाधनों और सरकारी अधिकारों का प्रयोग करनेवाले जन प्रतिनिधियों का यह कर्तव्य है कि जनता के सामने सब कुछ स्पष्ट करें। इसी तथ्य को दृष्टिगत रखते हुए 1996 में भारतीय प्रेस काउंसिल के अध्यक्ष न्यायमूर्ति पी. बी. सांवत ने सूचना के अधिकार के विधेयक का मसौदा सरकार के समक्ष प्रस्तुत किया।

इस विधेयक के मूल तत्व कुछ इस प्रकार थे:

- ☞ प्रत्येक नागरिक को सरकारी निकायों से सूचना प्राप्त करने का अधिकार होगा,
- ☞ सरकारी निकाय का कर्तव्य होगा कि प्रत्येक रिकार्ड को विधिवत वर्गीकृत करें और अनुक्रम में रखें,
- ☞ सरकारी निकाय का यह कर्तव्य होगा कि अनुरोध करने वाले व्यक्ति को सूचना उपलब्ध कराए क्योंकि सरकारी निकाय का यह दायित्व है और कतिपय विशिष्ट जानकारी के अलावा कोई तथ्य छिपाया नहीं जाएगा।

सूचना से क्या अभिप्राय है?

सूचना से अभिप्राय उस सामग्री से है जिसमें अभिलेख, दस्तावेज, ज्ञापन, ई-मेल, अभिमत, परामर्श, प्रेस विज्ञापित, परिपत्र, आदेश, लागबुक, संविदा, रिपोर्ट, पत्रादि, नमूना, माडल, इलेक्ट्रानिकरूप में रखा गया डाटा और गैर सरकारी निकाय से संबंधित सूचना जिसे सरकारी प्राधिकारी द्वारा तत्समय लागू किसी कानून के तहत मंगाया जा सकता हो शामिल है परंतु इसमें फाईलों पर लिखी गई टिप्पणियां शामिल नहीं होंगी। (धारा एस 2 (एच))

के अधिकार की आजादी का विधेयक, 2000 लोक सभा में प्रस्तुत किया गया। इस विधेयक का परिभाषित उद्देश्य यही रहा कि इसमें सांविधिक आधार पर नागरिकों को सूचना प्राप्त करने में सक्षम किया गया है। इसी उद्देश्य को आगे बढ़ाने के लिए प्रस्तावित विधेयक के परिच्छेद (3) में कहा गया है कि इस अधिनियम के प्रावधानों की शर्तों के अनुसार प्रत्येक नागरिक को सूचना का अधिकार दिया जाएगा। परिच्छेद (4) के तहत लोक प्राधिकरण पर यह दायित्व डाला गया है कि वह सूचना प्रदान करे और विधिसम्मत सरकार या सक्षम प्राधिकारी समस्त रिकार्ड विधिवत वर्गीकृत करते हुए अनुक्रम में रखें।

हमारे वर्तमान प्रजातांत्रिक परिवेश में नागरिकों और गैर सरकारी संगठनों को निर्बाध सूचना प्राप्त करने में अनेक अड़चनें और कानूनी खामियाँ हैं। यही नहीं नियमों की पुरानी संरचना के परिणाम स्वरूप सिविल सर्विस में ही बेमतलब की गोपनीयता को स्थान दिया गया है।

विश्वव्यापी परिवेश में देखा जाए तो सरकार के नियंत्रण में रहने वाली जानकारी इस प्रकार से उपलब्ध हो कि वह शासक और शासित के बीच ज्ञान के अंतराल के बीच सेतु का कार्य करे। प्रबन्धकर्ताओं और लाभभोगियों के बीच, उत्पादकों, वितरकों और ग्राहकों के बीच सूचनाओं का निर्बाध और सहज प्रवाह भी इसी क्रम में आता

है। ज्ञान के स्तरों में व्याप्त अंतर के कारण सामाजिक स्तरों पर हीन भावना और श्रेष्ठता की भावना को बल मिलता है। इसके फलस्वरूप राजनैतिक जोड़तोड़ का सृजन होता है जो आर्थिक संतुलन के नियामकों के हाथ मजबूत करता है। सूचना या जानकारी को अपने हाथ में रखने वाले कहीं अधिक मजबूती प्राप्त करते चले जाते हैं।

सूचना का अधिकार अधिनियम

इसी को ध्यान में रखते हुए सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 लोक सभा ने 13 अक्टूबर 2005 को

सूचना के अधिकार की आजादी - विधेयक 2005

वैसे तो भारत में अलग-अलग राज्य सरकारों ने अपने स्तर पर सूचना का अधिकार जनता को प्रदान किया हुआ था। तमिलनाडु ने 1996 में, मध्य प्रदेश ने 1998 में, राजस्थान ने 1996 में, कर्नाटक ने 1983 में इस अधिकार को लागू करने के लिए कदम उठाए थे लेकिन इनमें एक अपूर्णता सी महसूस की जा रही थी।

इसी अपूर्णता को दूर करते हुए इसी वर्ष जुलाई में सूचना

पारित किया। यह अधिनियम जम्मू और कश्मीर को छोड़कर समस्त देश में लागू किया गया। इस अधिनियम की धारा 4 की उपधारा (1), धारा 5 की उपधाराओं (1) और (2), धाराओं 12, 13, 15, 16, 24, 27 और 28 के उपबन्धों को तत्काल प्रभाव से लागू किया गया है और शेष उपबन्धों को इस अधिनियम के पारित होने के एक सौ बीसवें दिन लागू कर दिया जाएगा।

इस अधिनियम के परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो अधिनियम के उपबन्धों के अनुसार प्रत्येक नागरिक को सूचना का अधिकार होगा। प्रत्येक लोक प्राधिकरण को अपने रिकार्ड विधिवत वर्गीकृत और अनुक्रम में इस प्रकार से रखने होंगे कि इस अधिनियम के तहत सूचना के अधिकार में सुविधाजनक हो सकें। साथ ही यह भी सुनिश्चित करना होगा कि सुसंगत समय के भीतर ही कम्प्यूटरीकृत करके नेटवर्क पर इस रूप में उपलब्ध कराएँ कि समूचे देश में उक्त रिकार्ड हर प्रकार की कम्प्यूटर प्रणाली पर देखा जा सके। यही नहीं इस अधिनियम के लागू होने के एक सौ बीसवें दिन निम्नलिखित का प्रकाशन करना होगा :-

- ◆ संगठन का विवरण, प्रकार्यों और कर्तव्यों का,
- ◆ संगठन के अधिकारों और कर्मचारियों के अधिकारों और कर्तव्यों का,
- ◆ निर्णय लेने की प्रक्रिया में अपनाई जाने वाली क्रियाविधि, पर्यवेक्षण के चैनलों और उत्तरदायित्व सहित,
- ◆ प्रकार्यों को पूरा करने के लिए निर्धारित मानदंडों का,
- ◆ संगठन द्वारा रखे गए या इसके नियंत्रणाधीन या प्रकार्यों को पूरा करने के लिए इसके कर्मचारियों द्वारा प्रयुक्त विनियमों, नियमों, अनुदेशों, मैनुअलों और रिकार्ड का,
- ◆ इसके द्वारा धारित या नियंत्रणाधीन दस्तावेजों के वर्गीकरण के विवरण का।

इसके अलावा अन्य व्यवस्थाओं के प्रकाशन की रीति और ढंग का विशद वर्णन अधिनियम के अध्याय में किया गया है। सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 को किन-किन स्थानों या विभागों के बारे में लागू नहीं किया गया है उनकी जानकारी अधिनियम की द्वितीय अनुसूची में दी गई है :

- | | | | |
|-----|--|-----|-----------------------------------|
| i | आसूचना ब्यूरो | i | सीमा सुरक्षा बल |
| ii | मंत्रिमंडल सचिवालय की अनुसंधान और विश्लेषण विंग | | केन्द्रीय रिजर्व पुलिस बल |
| iii | राजस्व आसूचना निदेशालय, | i | भारत तिब्बत सीमा पुलिस |
| i | केन्द्रीय आर्थिक आसूचना ब्यूरो प्रवर्तन निदेशालय | ii | केन्द्रीय औद्योगिक सुरक्षा बल |
| i | मादक पदार्थ नियंत्रण ब्यूरो | iii | राष्ट्रीय सुरक्षा गार्ड |
| ii | विमानन अनुसंधान केन्द्र | i | असम राइफल्स विशेष सेवा ब्यूरो |
| iii | विशेष सीमा रक्षक बल | i | विशेष शाखा , अंडमान व निकोबार |
| | | ii | अपराध शाखा ,) दादरा और नगर हवेली |
| | | iii | विशेष शाखा, लक्षद्वीप पुलिस |

सूचना के अधिकार का क्या अर्थ है?

- i) कारखानों, दस्तावेजों, अभिलेखों का निरीक्षण
- ii) दस्तावेजों और अभिलेखों की प्रमाणित प्रति, उद्धरण, नोट्स लेना
- iii) सामग्री के प्रमाणित नमूने लेना
- iv) प्रिंटआउट, डिस्कट, फ्लॉपी, टेप, वीडियो कैसेट और किसी अन्य इलक्ट्रॉनिक रूप में अथवा छपे हुए रूप में सूचना प्राप्त करना

अधिनियम के अध्याय में केन्द्रीय सूचना आयोग की स्थापना के बारे में निदेश दिए गए हैं। इस आयोग के प्रधान के रूप में मुख्य सूचना आयुक्त की नियुक्ति की जाएगी तथा इस आयोग का मुख्यालय दिल्ली में रहेगा तथा केन्द्र सरकार के अनुमोदन से देश के अन्य भागों में भी अपने कार्यालय स्थापित कर सकेगा। मुख्य आयुक्त की नियुक्ति पाँच वर्ष के लिए होगी तथा उन्हें पुनः नियुक्ति नहीं दी जाएगी।

अध्याय में राज्य सूचना आयोग की स्थापना के बारे में निदेश देते हुए प्रत्येक राज्य सरकार का यह दायित्व निर्धारित किया गया है कि वे अपने-अपने (राज्य) सूचना आयोग की स्थापना करें, जिसका प्रधान राज्य प्रमुख सूचना आयुक्त को नियुक्त किया जाए।

अध्याय में सूचना आयोगों की शक्तियों और प्रकार्यों तथा अपील और दंड के प्रावधानों का निर्धारण किया गया है। इसी में यह भी उल्लेख है कि सिविल प्रक्रिया संहिता, 1908 में मुकदमा चलाने के लिए जो शक्तियाँ सिविल कोर्ट को प्राप्त हैं, वही शक्तियाँ इस आयोग को भी दी गई हैं।

इस अधिनियम के अध्याय में उल्लेख है कि इस अधिनियम के तहत कार्य करने वाले किसी भी व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी प्रकार की कानूनी कार्रवाई नहीं की जा सकेगी। इसके अलावा सरकारी गोपनीयता अधिनियम, 1923 पर इस अधिनियम के उपबन्ध लागू नहीं होंगे और इस अधिनियम की द्वितीय अनुसूची में उल्लिखित संस्थाओं पर भी ये उपबन्ध लागू नहीं होंगे।

इसके अलावा इस अधिनियम की धारा 6 (1) के अनुसार सूचना प्राप्त करने के लिए किए गए आवेदन के साथ आवेदक को 10 रुपये नगद या डीडी या बैंकर्स चेक के माध्यम से शुल्क के रूप में देने होंगे।

जिस संस्था या संगठन से सूचना माँगी गई है उसे 30 दिन के भीतर ही आवेदक को बताना होगा कि उसे सूचना प्रदान की जा सकती है या नहीं।

इस अधिनियम में यह भी प्रावधान किया गया है कि लोक प्राधिकरण को सूचना के बदले में निम्नलिखित शुल्क लेने का भी अधिकार होगा :-

- तैयार या प्रतिलिपि बनाए गए प्रत्येक पृष्ठ (4 या 3 आकार में) के लिए 2 रुपये
- यदि प्रतिलिपि का आकार बड़ा है तो लागत की वास्तविक कीमत
- नमूने या प्रदर्श के लिए वास्तविक लागत या कीमत
- रिकार्ड के निरीक्षण के लिए प्रथम एक घंटे के दौरान कोई शुल्क नहीं, इसके बाद प्रत्येक 15 मिनट (या इसके

प्रत्येक अंश) के लिए 5 रुपये

- इसके अलावा इस अधिनियम की धारा 7(5) के तहत सूचना प्रदान करने के लिए :
 - प्रत्येक डिस्क या फ्लोपी के लिए 50 रुपये, और
 - किसी प्रकाशन में दी गई जानकारी के लिए उसकी पूरी कीमत या उसके किसी अंश के पृष्ठों की फोटोकॉपी के लिए प्रति पृष्ठ 2 रुपये

बैंकिंग के संदर्भ में

उक्त अधिनियम के परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो बैंकों को इस दिशा में अभी कई कार्य करने होंगे। हालांकि सभी वाणिज्य बैंक अपने कार्य का लेखाजोखा यथानिर्धारित समय पर समाचार पत्रों में प्रकाशित करते हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए विभिन्न योजनाओं का प्रचार-प्रसार करते हैं। इस अधिनियम के तहत अब बैंकों को अपनी कतिपय जानकारियाँ और देना हितकर होगा। बैंकों को चाहिए कि वे जमाखातों में न्यूनतम जमाराशि से कम जमाराशि होने पर जो जुर्माना लगाया जाता है, उसकी जानकारी भी ग्राहक को तत्काल ही बल्कि जुर्माना लगाने से पहले ही दे दें। उल्लेखनीय है कि गत वर्ष इस मद में बैंकों को लगभग 250 करोड़ रुपये की आमदनी हुई, लेकिन ग्राहकों को इसकी जानकारी या तो बैंक में आने पर मिली या तिमाही विवरणी प्राप्त होने पर। इसी प्रकार क्रेडिट कार्ड के माध्यम से उधार ली जानेवाली राशि पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर 2.5% बताई जाती है, लेकिन यह नहीं बताया जाता कि यह दर मासिक है या वार्षिक। बैंकों को इसका खुलासा अपने ग्राहक के समक्ष करने से न केवल पारदर्शिता आएगी, बल्कि सूचना के प्रकटीकरण का भी दायित्व पूरा हो जाएगा।

बहरहाल इतना तो सभी बैंकों ने कर दिया है कि प्रत्येक बैंक में प्रमुख या प्रधान या केन्द्रीय जनसूचना अधिकारी की नियुक्ति की जा चुकी है और यदि इससे भी आवेदक को संतुष्टि नहीं मिलती है तो उसके लिए प्रत्येक संगठन में अपीलवीय प्राधिकारी की भी नियुक्ति की गई है। यह तो आने वाला समय ही बताएगा कि इस सूचना के अधिकार के अधिनियम, 2005 के लागू हो जाने के बाद ग्राहक लाभ में रहता है या वह सूचना मांगने के जाल में उलझने से बचते हुए अपने कामों को जैसे तैसे निपटाता रहता है।

बैंकिंग और जोखिम

● निधि चौधरी

प्रबंधक

भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली

अनिश्चितताओं और अवसरों का नाम ही व्यवसाय है। प्रत्येक व्यवसाय में अनिश्चितताएँ होती हैं जो कभी लाभ तो कभी हानि में परिणत हो जाती हैं। जोखिम उन अनिश्चितताओं का नाम है जो प्रतिकूल या आशा से भिन्न परिणामों के रूप में सामने आती हैं। वस्तुतः जोखिम हर व्यवसाय में अंतर्निहित होती है क्योंकि यह संभव नहीं कि प्रत्येक निर्णय और निवेश के सभी परिणामों के बारे में पूर्वानुमान लगाया जा सके। परिस्थितियाँ हट कर भी हो सकती हैं, जिनका प्रबंधन न होने पर व्यवसाय को जोखिम उठानी पड़ती है तथापि हर व्यवसाय में जोखिम का प्रबंधन करने का यथासंभव प्रयास किया जाता है ताकि नुकसान को अपने न्यूनतम स्तर पर रखा जा सके और व्यवसाय अपने अस्तित्व को बनाए रख सके।

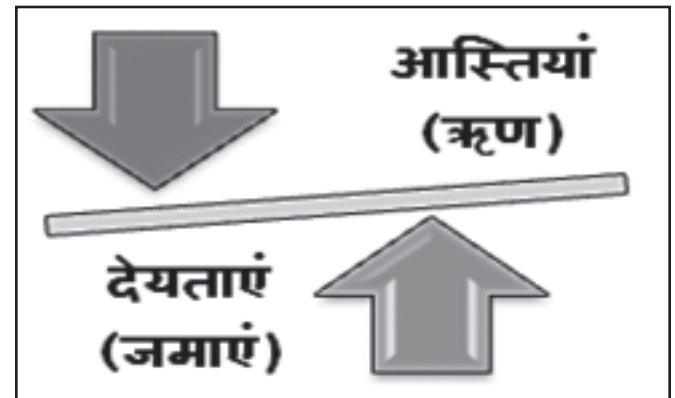
यदि बैंकिंग व्यवसाय की बात करें तो बैंकिंग से जोखिम को पृथक करना सर्वथा कठिन होगा क्योंकि बैंकिंग जोखिम पर ही आधारित है। किसी भी अन्य व्यवसाय की भांति बैंकिंग व्यवसाय में भी जोखिम की सम्भावनाओं से इन्कार नहीं किया जा सकता है। नोबल विजेता मर्टन मिलर ने उन्नीसवीं सदी की बैंकिंग को जोखिम-ग्रस्त उद्यम बताया था किन्तु आज हम उन्नीसवीं सदी की जोखिमों को काफी पीछे छोड़ वैश्वीकरण और वित्तीय नवोन्मेष के युग वाली इक्कीसवीं सदी में प्रवेश कर चुके हैं जिसमें बैंकिंग संस्थान नित नए उत्पादों और सेवाओं के साथ भौगोलिक एवं राजनीतिक बाधाओं को पार कर अपना व्यापार न केवल पड़ोसी देशों में अपितु, विभिन्न महाद्वीपों में फैलाने की कोशिश कर रहे हैं। इसीलिए बैंकिंग के लिए इक्कीसवीं सदी के जोखिम अत्यन्त जटिल एवं व्यापक हो गए हैं। आज बैंकिंग का जो स्वरूप है वह परम्परागत बैंकिंग से काफी भिन्न है। वैश्वीकरण, उदारीकरण एवं अविनियमित अर्थव्यवस्था के इस दौर में बैंकिंग उद्योग की एक नई तस्वीर उभर कर सामने आ रही है। आधुनिक बैंकिंग पहले से ज्यादा परिष्कृत एवं जटिल है। एक तरफ बैंकिंग में होने वाले परिवर्तनों एवं दूसरी ओर बैंक से बाहर के परिदृश्य पर मौजूद बदलावों ने बैंकिंग को अधिक चुनौतीपूर्ण

बना दिया है। बदला हुआ बैंकिंग परिदृश्य भौगोलिक दृष्टि से सीमित बैंकिंग को समाप्त कर चुका है और शाखा-रहित बैंकिंग, बैंक-रहित बैंकिंग, कागज-रहित बैंकिंग, ऑनलाइन बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग इत्यादि का युग आ चुका है। आज भारतीय बैंकिंग भी क्लास बैंकिंग से मास बैंकिंग और अब उदारीकृत बैंकिंग के दौर में पदार्पण कर चुकी है और उदारीकरण एवं वैश्वीकरण के दौर में व्यापक रूप से नई प्रतियोगी बाजार व्यवस्था के अनुरूप एवं अनुकूल ढलने एवं नित नई जोखिमों का सामना करने के लिए तैयार हो रही है।

बैंकिंग का परिवर्तित स्वरूप

बैंकिंग एक ऐसा व्यवसाय है जो ब्याज के अंतर से लाभ उत्पन्न करता है। इसके लिए बैंक ग्राहकों से विभिन्न खातों या निवेश योजनाओं के तहत कम ब्याज दर पर जमाएं स्वीकार करते हैं और उसे अधिक ब्याज दर पर उधार देकर लाभ प्राप्त करते हैं। ये जमाएं और ऋण बैंक के तुलन पत्र में देयताओं एवं आस्ति के रूप में दर्शाई जाती है।

बदले हुए आर्थिक परिदृश्य में बैंकिंग व्यवसाय जमाराशियां स्वीकार करने एवं ऋण देने के परम्परागत कार्य के अतिरिक्त अन्य कई प्रकार की गतिविधियों में संलग्न है। बैंकिंग अपने परम्परागत स्वरूप से बहुत जटिल हो चुकी है।

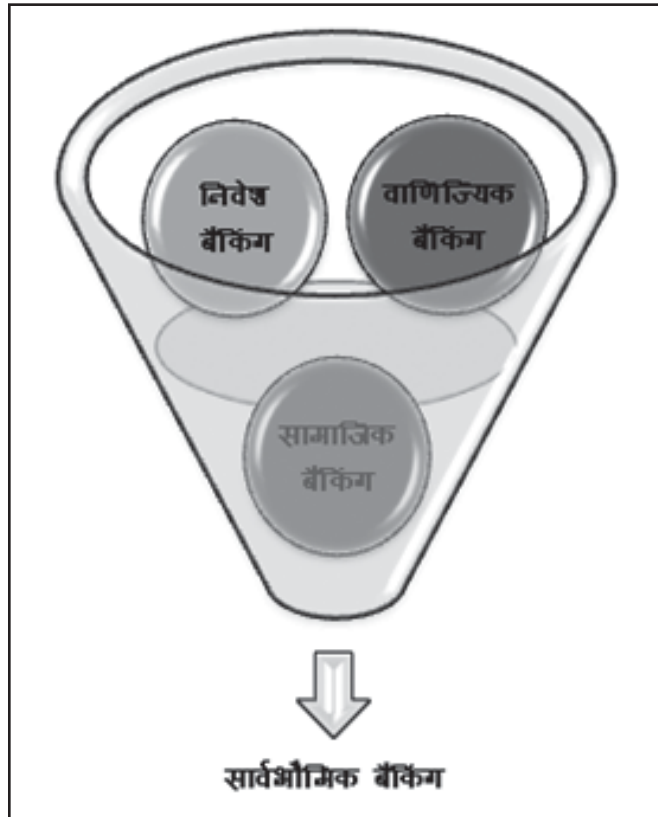


परम्परागत बैंकिंग

और इसके कई प्रकार पनप चुके हैं जैसे खुदरा बैंकिंग (व्यक्तियों एवं छोटे व्यवसायों के लिए), कॉरपोरेट बैंकिंग (निर्देशित बड़े व्यावसायिक संस्थानों के लिए), व्यापारिक बैंकिंग (बाजार में व्यवसाय करने के लिए), निजी बैंकिंग (व्यक्तियों एवं परिवारों के लिए धन प्रबंधन सेवाएं), निवेश बैंकिंग (वित्तीय बाजारों से सम्बन्धित गतिविधियों के लिए), बैकाश्यूरेंस (बैंकिंग और बीमा का समायोजन) इंटरनेट बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग इत्यादि। आज बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं की संख्या एवं विविधता पहले की तुलना में कहीं अधिक बढ़ गई है जैसे कि प्रतिभूतिकरण, गारंटी, पारस्परिक निधियां, बीमा, पेंशन, पूंजी बाजार में निवेश, करों का भुगतान इत्यादि जिसकी वजह से बैंकिंग का स्वरूप सार्वभौमिक बैंकिंग का हो गया है जिसमें एक छत के तले सभी प्रकार के वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं प्राप्त हो जाती है।

बैंकिंग में जोखिम के विविध रूप

जोखिम शब्द को प्रायः वित्तीय नुकसान से जोड़ा जाता है तथापि सही अर्थों में, जोखिम परिणाम में अनिश्चितता की



पर्याय है जो कि लाभ अथवा हानि दोनों रूपों में परिणत हो सकता है। तथापि किसी उपक्रम या उद्यम के लाभ में होने वाले नकारात्मक विचलन को जोखिम कहा जा सकता है। यह सत्य है कि सभी प्रकार के व्यवसाय में जोखिम नहीं तो लाभ नहीं का नियम लागू होता है किन्तु बैंकिंग किसी भी अर्थव्यवस्था में सर्वाधिक जोखिम से भरा व्यवसाय है क्योंकि इसमें जनता का धन दांव पर लगा होता है और यह अत्यधिक लीवरेज्ड है। बैंकों के व्यवसाय में बढ़ती विविधता एवं प्रौद्योगिकी के उत्तरोत्तर दखल से बैंकों के सामने बाजार एवं ऋण जोखिमों से भिन्न जोखिमों की चुनौतियां ज्यादा होगी। मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम इत्यादि के बढ़ते चलन से साइबर-जोखिमों अथवा तकनीकी जोखिमों का बढ़ना अवश्यभावी है। इसी कारण बैंकिंग व्यवसाय में जोखिम का समुचित प्रबंधन अपरिहार्य रूप से आवश्यक है क्योंकि पणधारियों (take holder) के हितों की सुरक्षा करना अनिवार्य है। बैंकिंग व्यवसाय मूल रूप से जोखिम आधारित व्यवसाय है अतएव बैंक जोखिम के कई रूपों के लिए अतिसंवेदनशील होते हैं जिनका परिमाण कम या अधिक हो सकता है और इनकी प्रकृति भी भिन्न हो सकती है, ये जोखिम इस प्रकार हैं-

ऋण जोखिम (credit risk) - यह संभावना कि बैंक का ऋणी ग्राहक समय पर तय शर्तों के अनुरूप भुगतान नहीं कर पाएगा, ऋण जोखिम कहलाती है। ऋण जोखिम के अंतर्गत ऋणी ग्राहक द्वारा भुगतान में की जाने वाली चूक के अलावा ग्राहक की साख रेटिंग में होने वाली गिरावट को भी शामिल किया जाता है क्योंकि ग्राहक की साख में होने वाली कोई भी गिरावट भविष्य में ऋण के भुगतान में चूक का संकेत हो सकती है। यह बैंकिंग व्यवसाय में सर्वाधिक पैमाने पर व्याप्त और सबसे प्रभावी जोखिम है जो कि बैंकों की वित्तीय सुदृढ़ता की नींव हिला सकता है। यही कारण है कि अपने आरम्भ से ही बैंक ऋण जोखिम का प्रबंधन सबसे महत्वपूर्ण मानते हैं। परम्परागत प्रकार के ऋणों (आवास ऋण, वाहन ऋण इत्यादि) के अतिरिक्त ऋण जोखिम के अन्य स्रोत इस प्रकार हैं-

- निवेश पोर्टफोलियो
- ओवरड्रॉफ्ट
- बैंक गारन्टी अथवा ऋण पत्र letter of credit

- डेरिवेटिव
- विदेशी विनिमय
- धन प्रबंधन सेवाएं
- व्यापार वित्त सेवाएं

स्पष्ट है कि बैंकिंग व्यवसाय से अपरिहार्य रूप से जुड़े ऋण जोखिम प्रायः बैंकों की सभी गतिविधियों में पाए जाते हैं। सामान्यतः ऋण जोखिम को अग्रलिखित दो भागों में बांटा जाता है-

प्रतिपक्षी जोखिम (Counterparty Risk) - जब बैंक का कोई ग्राहक निजी कारणों से ऋण चुकाने में असमर्थ हो जाए या चूक करे तो उसे प्रतिपक्षी जोखिम कहते हैं। प्रतिपक्षी जोखिम को भी संचालन के आधार पर व्यवहारगत जोखिम *ra actio i k* तथा पोर्टफोलियो संघटन जोखिम *ort olio o ce tratio i k* में विभाजित किया जा सकता है। जब किसी ग्राहक के साथ लेन-देन में कोताही के कारण ऋण में चूक होती है तो उसे व्यवहारगत जोखिम कहा जाता है वहीं यदि बैंक के पोर्टफोलियो में एक ही प्रकार के ऋणों की अधिकता हो तो उसे पोर्टफोलियो संघटन जोखिम कहा जाता है।

राष्ट्रीय जोखिम (Country Risk)- वर्तमान वैश्विक युग में बैंकों के लेन-देन विदेशी सरकारों एवं विदेशी नागरिकों से भी होते हैं। किसी कारणवश (आपातकाल, युद्ध, अराजकता इत्यादि) यदि कोई राष्ट्र स्वयं को दिवालिया घोषित कर दे अथवा अपने निवासियों द्वारा किसी भी प्रकार के भुगतान को प्रतिबन्धित कर दे ऐसे में ग्राहकों पर राष्ट्रीय बाध्यता के कारण चूक में बढ़ोतरी को राष्ट्रीय जोखिम कहा जाता है।

बाजार जोखिम (Market Risk)- बाजार में बैंक के तुलनपत्र में शामिल आस्तियों की मांग और पूर्ति में असंतुलन के कारण उनकी कीमतों में गिरावट के कारण यह जोखिम उत्पन्न होता है। यह कई रूपों में प्रकट होता है, जिनमें से मुख्य इस प्रकार है-

ब्याज दर जोखिम (Interest Rate Risk)- जब बाजार में उतार-चढ़ाव के कारण ब्याज दर में होने वाले

परिवर्तन से नुकसान होता है तो उसे ब्याज दर जोखिम कहते हैं। ब्याज दर जोखिम ब्याज दर में प्रतिकूल हलचलों के कारण उत्पन्न होता है। यह बैंकिंग व्यवसाय की दृष्टि से अत्यधिक महत्वपूर्ण है क्योंकि बैंकों के तुलन-पत्र में अधिकांश अवयव ब्याज दर से प्रभावित होते हैं जैसे कि ऋण, जमाराशियां, डेरिवेटिव एवं अन्य मुद्रा बाजार उत्पाद।

विदेशी विनिमय जोखिम (Foreign Exchange Risk) - विनिमय दरों में किसी अप्रत्याशित फेरबदल के कारण बैंक की वित्तीय स्थिति में होने वाला नकारात्मक प्रभाव विदेशी विनिमय जोखिम के नाम से जाना जाता है। भारत में बैंकों का विदेशी विनिमय से जुड़ा व्यवसाय नब्बे के आर्थिक सुधारों एवं विनियमन के कारण काफी फैला है तथा विदेशी विनिमय जोखिम की संभावना भी पहले की तुलना में काफी बढ़ चुकी है। विभिन्न देशों की मुद्राओं के मूल्य में होने वाली गिरावट या बढ़त भारतीय बैंकों के विदेशी मुद्रा व्यापार को प्रभावित कर सकती है, इसीलिए इसे मुद्रा जोखिम भी कहा जाता है। यह बैंक की व्यापारिक या ऋण सम्बन्धी गतिविधियों से सम्बद्ध है।

कमॉडिटी जोखिम (Commodity Risk)- कमॉडिटी एक ऐसा पदार्थ है जिसका द्वितीयक बाजार में व्यापार किया जाता है जैसे अनाज, कपड़े, धातुएं। यह बाजार पश्चिमी देशों में काफी विकसित अवस्था में है जबकि भारत में शैशवावस्था में ही है जिसके कारण हमारे देश में कमॉडिटी बाजार की हलचलों से बैंकों को नुकसान की संभावना अतिन्यून है। यद्यपि यह सत्य है कि आम जरूरत की वस्तुओं में होने वाला उतार-चढ़ाव यदि लंबी अवधि तक रहे तो यह बैंक ग्राहकों की बचत, निवेश एवं ऋण क्षमता को प्रभावित कर सकता है जो परोक्ष रूप से बैंक में जोखिम की संभावना को बढ़ाती है।

साम्य जोखिम (Equity Risk) - बाजारीकरण के वर्तमान युग में बैंक स्वयं को पूंजी बाजार से अछूता नहीं रख सकते हैं। ऐसे में बैंक अक्सर अपने पोर्टफोलियो का एक बड़ा हिस्सा जटिल प्रतिभूतियों के लिए रखते हैं। यदि बैंकों द्वारा बट्टों में किया गया यह निवेश बाजार हलचलों के कारण नुकसान में जाता है तो इससे उत्पन्न जोखिम को साम्य जोखिम कहा जाता है। उदाहरणस्वरूप वर्ष 2000 में टेक्नोलॉजी

क्रेष के कारण अंतरराष्ट्रीय स्टॉक बाजारों में गिरावट हुई और कई बैंकों को साम्य जोखिम उठानी पड़ी और 2007 के अमरीकी आर्थिक संकट में बहुत से दिग्गज बैंक साम्य जोखिम के कारण धराशायी हो गए, जिसका प्रभाव वर्ष 2008-09 में भारत में भी देखने को मिला।

परिचालन जोखिम (Operational Risk) - अपर्याप्त अथवा विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों के अथवा बाह्य घटनाओं के परिणामस्वरूप हानि के कारण उत्पन्न जोखिम को परिचालन जोखिम कहा जाता है। इसे सामान्य भाषा में अक्षमता या असहाय जोखिम कह सकते हैं जो किसी कार्मिक, मशीन या नियमों में शिथिलता के कारण उत्पन्न होती है। इस प्रकार किसी व्यवसाय के परिचालन के समय उत्पन्न जोखिम परिचालन जोखिम है, जिसे नियमित किया जा सकता है किन्तु पूरी तरह नियंत्रित नहीं। परिचालन जोखिम के बारे में बैंकों एवं बैंक ग्राहकों में जागरूकता पिछले कुछ दशकों में कहीं अधिक बढ़ गई है। यही कारण है कि बैरिंग बैंक, एएफबी आदि के धराशायी होने के बाद बासल-

प्रतिमानों के तहत परिचालन जोखिम के लिए पूंजी प्रभार की व्यवस्था की गई है। आईसीआरए के अनुसार बासल-के फलस्वरूप भारतीय बैंकों के लिए प्रतिवर्ष परिचालन जोखिम के लिए पूंजी प्रभार में कम से कम 15-20% की वृद्धि होगी अर्थात् बैंकों को अतिरिक्त पूंजी निर्माण की जरूरत पड़ेगी। यद्यपि भारतीय बाजार की मजबूती एवं बढ़ती विकास दर के कारण ऐसा करने में बैंकों को विशेष कठिनाई नहीं होगी। बासल ने परिचालन जोखिम को घटनाओं के आधार पर सात भागों में बांटा है जो हैं-

- i. आन्तरिक धोखाधड़ी
- ii. बाह्य धोखाधड़ी
- iii. रोजगार के तरीके एवं कार्यस्थल सुरक्षा
- i. ग्राहक, उत्पाद एवं व्यावसायिक तरीके
- ii. भौतिक आस्तियों को नुकसान

- i. व्यवसाय व्यवधान एवं प्रणालीगत असफलताएं
- ii. क्रियान्वयन, भुगतान एवं प्रक्रियात्मक प्रबंधन

तरलता जोखिम (Liquidity Risk) - तरलता जोखिम बैंक की आस्तियों एवं देयताओं में आवधिक अंतर होने से उत्पन्न होता है। बैंक प्रायः कम अवधि एवं कम ब्याज दर पर जमाराशियां स्वीकार करते हैं और लम्बी अवधि वाले अधिक ब्याज दर पर ऋण देते हैं जिससे न्यूनावधि उधार और दीर्घावधि ऋण के बीच समयावधि के कारण यदि बैंक के पास अपनी देयताओं को चुकाने के लिए तरल धन का अभाव हो तो तरलता जोखिम पैदा हो जाता है। किसी भी बैंकिंग व्यवसाय की नियमित सफलता के लिए नितान्त जरूरी है कि ग्राहकों द्वारा की गई मांगों की आपूर्ति करने के लिए बैंक के पास पर्याप्त तरल धन उपलब्ध हो। बैंकिंग व्यवसाय में तरलता जोखिम दो प्रकार का होता है-

(i) **धन तरलता जोखिम:** यदि बैंक बाजार में अपने समकक्ष बैंकों के लिए उपलब्ध ब्याज दर पर ऋण प्राप्त करने में सक्षम न हो तो यह अक्षमता धन तरलता जोखिम कहलाती है। इसका अभिप्रायः यह है कि बाजार में बैंक की ऋण गुणवत्ता के लिए प्रतिकूल अवधारणा विद्यमान है जिससे बैंक की साख क्षमता अन्य बैंकों की तुलना में कम आंकी जाती है और उसे अधिक ब्याज दर पर ऋण मिलता है। स्पष्ट है कि किसी भी बैंक की क्रेडिट रेटिंग उसकी बाजार से धन उठाने की क्षमता को प्रभावित करती है।

(ii) **आस्ति (बाजार) तरलता जोखिम:** यदि कोई बैंक अपनी आस्तियों को बाजार में बेच पाने की स्थिति में न हो तो उसे बाजार तरलता जोखिम कहते हैं। जब बाजार में आस्तियों के लिए खरीदने वालों की कमी हो, अन्य प्रतिभागी व्यवसाय करने के इच्छुक नहीं हो तो बाजार में आस्तियों की कीमतों में उथल-पुथल रहती है। यदि किसी आस्ति का बाजार कम तरल हो तो उसे बेचने में उतनी ही अधिक कठिनाई होती है विशेष रूप से यदि ऐसी आस्ति की बैंक के तुलन पत्र में अधिकता हो।

भारतीय बैंकिंग में जोखिम के विविध कारण

भारत में बैंकिंग अवसंरचना का विस्तार होता जा रहा है और उसी पैमाने पर जोखिमों की विविधता और संभावना बढ़ती जा रही है। भारतीय बैंकिंग अब अंतरराष्ट्रीय स्तर के मानदंडों पर कार्य करने को अग्रसर है। बासल- ने भारतीय बैंकों के पूंजी आधार, जोखिम प्रबंधन एवं पर्यवेक्षण प्रणाली को वृहत रूप से प्रभावित किया है। बैंकिंग उद्योग में आए क्रांतिकारी और गुणात्मक परिवर्तन के कारण आज बैंकों की भूमिका काफी उत्तरदायित्वपूर्ण एवं चुनौती भरी हो गई है। वर्तमान गलाकाट प्रतिस्पर्धा में केवल वही बैंक अपना अस्तित्व बनाए रख सकता है जिसमें जोखिमों का समुचित प्रबंधन करने के लिए तकनीकी काबिलियत है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में परिचालन करने वाले विदेशी बैंकों एवं भारत से बाहर विदेशों में परिचालनगत भारतीय बैंकों के लिए मार्च 31, 2008 से भारतीय परिस्थितियों के अनुरूप बासल के संशोधित ढाँचे को लागू कर दिया है। इससे यह आशा की जानी चाहिए कि भारतीय बैंकिंग भी अंतरराष्ट्रीय स्तर के मानदंडों के अनुरूप जोखिम का प्रबंधन करने में सक्षम हो पाएगी। बावजूद इसके हमें यह स्वीकार करना होगा कि भारत में बैंकिंग कुछ विशेष स्थानीय कारणों से जोखिम के लिए अधिक संवेदनशील है। इनमें से मुख्य कारण इस प्रकार हैं-

● **पारदर्शी ऋण सूचना का अभाव-** भारत में आज भी बैंकिंग अपने परम्परागत ढर्रे पर चल रही है विशेष रूप से रिकॉर्ड प्रबंधन का काम आज भी फाइल आधारित ही है जिसमें पारदर्शी, त्वरित एवं स्पष्ट सूचना/जानकारी प्राप्त करने में कठिनाई होती है। यह नितान्त जरूरी है कि बैंक अपने तुलन पत्र में शामिल सभी नई-पुरानी आस्तियों एवं देयताओं की जानकारी, रिकॉर्ड इत्यादि कम्प्यूटर आदि के माध्यम से अद्यतन रखें और पारदर्शी प्रबंध सूचना तंत्र विकसित करें। यह नितान्त जरूरी है कि ग्राहक को जानें योजना के तहत उधारकर्ताओं के बारे में सम्पूर्ण जानकारी प्राप्त की जाए, ग्राहक की ऋण क्षमता के बारे में उचित लेखांकन किया जाए।

● **उधारकर्ताओं के लिए ऋण सम्बन्धी अप्रभावी मानदंड-** अमेरिका में वर्ष 2007 में उत्पन्न हुए सब-प्राइम संकट के पीछे बैंकों द्वारा ग्राहकों की ऋण क्षमता की जांच

किए बिना बे-लगाव ऋण दिए जाने की प्रवृत्ति ही जिम्मेदार थी। भारतीय बैंकों में भी गैर निष्पादक अस्तियों के पीछे मुख्य रूप से बैंकों द्वारा ग्राहक को ऋण दिए जाने के समय ग्राहक की ऋण क्षमता की पूरी जांच न करना उत्तरदायी है।

● **ऋण पोर्टफोलियो का खराब प्रबंधन-** विशेष रूप से सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में ऋण पोर्टफोलियो का प्रबंधन काफी दोयम दर्जे का पाया जाता है। कई बार बैंकों द्वारा कॉरपोरेट परियोजनाओं का आकलन ठोस वास्तविकता के बजाय अंतर्दृष्टि पर किया जाता है जिससे आगे चलकर नुकसान का सामना करना पड़ता है। इसी तरह उद्योगपतियों द्वारा अपनी प्रतिभूतियों का सही एवं स्पष्ट विवरण नहीं दिया जाता है जिसमें बैंक कर्मचारियों द्वारा की गई समुचित जांच जोखिम प्रबंधन में सहायक हो सकती है। एक बार ऋण दिए जाने के बाद हमारे बैंकों द्वारा ग्राहक से नियमित सम्पर्क आदि साधने के प्रयास नहीं किए जाते हैं। कई बार समुचित संचार एवं सम्पर्क ग्राहकों को ऋण पर चूक करने से रोक सकता है।

● **मानव संसाधन प्रशिक्षण-** इसमें कोई दो राय नहीं कि बैंकिंग व्यवसाय में बढ़ती जटिलताओं, सूचना प्रौद्योगिकी के बढ़ते इस्तेमाल, विविध प्रकार के बढ़ते जोखिमों के अनुकूल बैंकिंग स्टाफ का तकनीकी एवं प्रबंधकीय विकास नहीं हो पाया है। वस्तुतः बैंकों के पास अभी भी पर्याप्त संख्या में स्टाफ नहीं है जिन्हें जोखिम प्रबंधन का प्रशिक्षण दिया गया हो। साथ ही, अप्रशिक्षित कार्मिकों को नई सूचना प्रौद्योगिकी से जुड़े कार्यों में लगाना जिससे परिचालन जोखिम की संभावना बढ़ जाती है। नवोन्मेषी उत्पादों, तकनीकों आदि के बारे में तथा अत्याधुनिक तकनीकों पर आधारित परियोजनाओं के मूल्यांकन हेतु कुशल तकनीकी स्टाफ का अभाव जोखिम संभावनाओं को बढ़ा देता है।

● **अविकसित अर्थव्यवस्था-** किसी भी अविकसित अर्थव्यवस्था में बेरोजगारी, गरीबी, पर्याप्त औद्योगिक विकास न होने के कारण बैंकों द्वारा दिए गए ऋणों पर चूक की संभावना आर्थिक कारणों की वजह से बढ़ जाती

है। यह सर्वविदित है कि स्वतंत्रता के पश्चात् समाजवाद की नीति के तहत भारतीय बैंकों द्वारा गरीब किसानों, लघु एवं कुटीर उद्यमियों को बड़े पैमाने पर ऋण दिए गए किन्तु अर्थव्यवस्था में रोजगार सृजन एवं कृषि की पिछड़ी स्थिति के कारण बड़े पैमाने पर इन ऋणों पर चूक हुई है। हाल ही में केन्द्रीय सरकार ने गरीब किसानों के बकाया कर्जों को माफ किया है।

- **सरकारी विभागों एवं वित्तीय संस्थाओं के बीच समन्वय की कमी-** यह नितान्त आवश्यक है कि बैंकिंग संस्थाएं अन्य वित्तीय संस्थाओं तथा सरकारी विभागों के साथ बेहतर तालमेल स्थापित कर कार्य करें। हाल ही में मधु कोड़ा घोटाले में जिस तरह एक सार्वजनिक बैंक ने शाखा खाते में 650 करोड़ रुपए जितनी बड़ी रकम जमा होने पर भी इस सम्बन्ध में सतर्कता नहीं बरती, न ही यह जानकारी सार्वजनिक संस्थाओं के साथ बांटी जो कि नितान्त ही खेदजनक है। यह मामला बैंकिंग व्यवसाय में राजनीतिज्ञों, प्रशासकों, व्यापारियों के घालमेल को भी उजागर करता है। यह जरूरी है कि बैंक यह सुनिश्चित करें कि बैंकिंग संस्थाओं का नाजायज लाभ भ्रष्टाचारी गतिविधियों, आतंकवादी गतिविधियों या आपराधिक कार्यों के लिए न किया जाए।

जोखिम प्रबंधन के उपाय

अंतरराष्ट्रीय बाजार में आई वैश्विक मंदी जो अगस्त 2007 में अमरीका में सब प्राइम ऋणों की अदायगी नहीं होने के कारण उत्पन्न हुई; अनपेक्षित रूप से बढ़कर अंतरराष्ट्रीय विदेशी विनिमय, वित्त, पूंजी एवं ऋण बाजारों में फैल गई। इस संकट के मूल में बैंकिंग संस्थानों द्वारा जोखिम प्रबंधन के प्रति लापरवाही ही उत्तरदायी है। अतएव अब यह पूरे वित्तीय तंत्र की जिम्मेदारी है कि वह कुछ ऐसे तरीके अपनाए जिससे ये घटनाएं फिर से न होने पाएं। विश्व के बैंकों ने पिछले कई सालों से जोखिम प्रबंधन के जिन मानदंडों को अपना रखा है, उन्हें शुरू करने का श्रेय स्विट्जरलैंड को जाता है जिसके शहर बासल को दुनिया में बैंकिंग की राजधानी भी कहा जाता है। वर्ष 2004 में बासल समिति ने एक नया समझौता बासल जारी किया। बासल में अभी तक जाने गए जोखिम के विभिन्न कारणों को तीन समूहों- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम एवं

परिचालन जोखिम में रखा गया है जिनका आकलन कर कुल जोखिमपूर्ण आस्तियों पर न्यूनतम पूंजी की व्यवस्था की गई है ताकि बैंक अपने जोखिमों का अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकार्य मानदंडों के आधार पर आकलन करके न्यूनतम पूंजी की व्यवस्था करें और इन जोखिमों से होने वाली हानि को सह सकें। बासल की सिफारिशों मुख्य रूप से तीन भागों में रखी गई है जिन्हें बासल के तीन स्तम्भ कहा जाता है, जो इस प्रकार हैं-

- प्रथम स्तम्भ- न्यूनतम पूंजीगत अपेक्षाएं
- द्वितीय स्तम्भ- पर्यवेक्षी समीक्षा प्रक्रिया
- तृतीय स्तम्भ- बाजार अनुशासन

बासल समिति का यह विचार है कि बासल समझौते के तीनों स्तम्भों या सिफारिशों की परिपालना बैंकों में जोखिम प्रबंधन को मजबूत करने में सक्षम है। इसमें बैंकों के दैनंदिन संचालन में आने वाली सभी प्रकार के जोखिमों के अनुरूप पूंजी पर्याप्तता एवं जोखिम प्रभार निर्धारण के लिए विभिन्न अवधारणाएं बतलाई गई हैं जिनके आधार पर बैंक अपने जोखिमों का आकलन कर सकते हैं एवं पर्यवेक्षक यह निर्धारित कर सकते हैं कि बैंक द्वारा किया गया जोखिम का आकलन एवं उसके लिए आवंटित पूंजी पर्याप्त है अथवा नहीं। साथ ही यह बैंक की वित्तीय रिपोर्टिंग में पारदर्शिता लाकर बाजार अनुशासन को भी बढ़ावा देता है। बासल-मानदंडों को गंभीरतापूर्वक लागू करने के साथ-साथ बैंकों को जोखिम प्रबंधन के लिए निम्नलिखित कदम भी उठाने होंगे-

- यह जरूरी है कि बैंक जोखिम वाली प्रतिभूतियों का सही आकलन करना सीखें और जोखिम मुक्त आस्तियों को शामिल करने पर अधिक से अधिक ध्यान दें।
- बैंक यह सुनिश्चित करें कि उनकी लेखा-परीक्षा व्यवस्था में ऐसे व्यक्ति कार्यरत हैं जो ऐसी नीतियों और क्रियाविधियों से भलीभांति परिचित हों।
- समवर्ती अथवा आंतरिक लेखा-परीक्षक शाखाओं में विशेष रूप से अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि की जांच करें और यह सत्यापित करें कि उन्हें लागू किया गया है तथा इस सम्बन्ध में पाई गई कमियों पर अपनी टिप्पणी दें।

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

- संबंधित अनुपालन रिपोर्ट को बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष तिमाही अंतरालों पर प्रस्तुत किया जाए।
- जोखिमों के समुचित प्रबंधन हेतु सभी बैंकों को सह-संबंधी बैंकिंग संबंध बनाने होंगे।
- बैंक नियमित रूप से कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाएं और कर्मचारियों को अपने ग्राहक को जानिए क्रियाविधि से पर्याप्त रूप में प्रशिक्षित करें।
- लेनदेन, खातों एवं व्यापारिक संबंधों में निहित जोखिमों को ध्यान में रखते हुए बैंक अपने बोर्ड से परामर्श करके मौजूदा एवं नए ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल तैयार करने की क्रियाविधि बनाएं।

इस प्रकार से यह कहा जा सकता है कि बैंकिंग व्यवसाय से जोखिम अभिन्न रूप से सम्बद्ध है क्योंकि बैंकिंग मुख्यतया जोखिम उठाने और उसका प्रबंधन करने का ही नाम है। बैंक

किसी भी अर्थव्यवस्था में ऐसी धुरी का कार्य करते हैं जिस पर समूचा वित्तीय ढाँचा टिका होता है। इसीलिए बैंकिंग व्यवसाय के जोखिम गंभीर रूप लेकर वित्तीय अस्थिरता एवं संकट का कारण बन सकते हैं। यही कारण है कि बैंकिंग में जोखिम का समुचित प्रबंधन करने के लिए राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अनेक प्रयास किए जाते हैं। बासल- स्तम्भ बैंकिंग व्यवसाय में जोखिम प्रबंधन द्वारा वित्तीय बाजारों को समृद्ध एवं पुष्ट करने के लिए सुसंगत दृष्टिकोण निर्धारित करते हैं। बासल- को अपनाने से भारतीय बैंकों के सामने एक बड़ी चुनौती अपने मौजूदा सूचना तंत्र, प्रौद्योगिकी तथा मानव संसाधन को बासल- के अनुकूल उन्नत दृष्टिकोणों को अपनाने के लिए तैयार करना है। साथ ही, बैंकों को अपना पूंजी आधार बढ़ाना होगा और जोखिम प्रबंधन के लिए न्यूनतम पूंजी निर्धारित करनी होगी। बासल प्रतिमानों का सुव्यवस्थित संचालन निश्चित रूप से भारतीय बैंकों में जोखिम प्रबंधन संस्कृति को सुदृढ़ बनाएगा और उनकी अंतरराष्ट्रीय स्थिति को मजबूत करेगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक की अंतर बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता वर्ष 2010-11

भाषिक क्षेत्र	निबंध का विषय
क	21वीं शताब्दी की बैंकिंग
ख	सामाजिक विकास में बैंकों की भूमिका
ग	ग्राहक सेवा का बदलता स्वरूप

अधिकतम शब्द संख्या : 3000 से 4000 शब्द

निबंध भेजने की अंतिम तारीख : 31 दिसंबर 2010

अधिक जानकारी के लिए देखें : riorihioeap

रिटेल बैंकिंग के खतरे और चुनौतियां

● बापालाल शांतुभा गोहिल

सहायक प्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक
अहमदाबाद

रिटेल बैंकिंग के बारे में सोचने से पूर्व आइए सबसे पहले नजर डालते हैं इसके अर्थ पर - बैंकिंग उत्पादों को उनके अंतिम उपयोगकर्ताओं को आगे न बेचने के लिये उनकी आवश्यकताओं के अनुसार अपेक्षाकृत अल्पमात्रा में बेचना। यहाँ बैंकिंग उत्पादों जिनमें बैंकिंग सेवाएं भी शामिल हैं, के अंतिम उपयोगकर्ताओं द्वारा स्वयं के लिये वास्तविक उपयोग की बात पर जोर दिया गया है, वे उन्हें आगे बेचने के लिये नहीं खरीदते हैं। शब्दकोश के अनुसार देखा जाये तो सीधे उपभोक्ताओं को उत्पादों/सेवाओं को उनकी जरूरत के अनुसार छोटी-मोटी मात्रा में बिक्री। यहाँ दो बातों पर जोर दिया गया है-उत्पाद की अल्प मात्रा तथा उपयोगकर्ताओं को प्रत्यक्ष बिक्री। अन्य एक व्याख्या के अनुसार 'बैंकिंग उत्पादों/ सेवाओं को ग्राहक की इच्छानुसार वह चाहे तब, जहां चाहे वहाँ, और चाही गयी मात्रा में बेचना।

खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत प्रायः विश्व के सभी देशों में बैंकों द्वारा बाज़ार की स्थिति ग्राहकों/संभावित ग्राहकों/वस्तुओं के अंतिम उपयोगकर्ताओं की जरूरत के अनुसार विभिन्न जमा योजनाएं, ऋण योजनाएं, वाहन ऋण, गृह निर्माण ऋण, शिक्षा ऋण, निजी ऋण, ई-बैंकिंग, भुगतान सुविधाएं, प्लेज-मॉर्गेज़ जैसी कई सुविधाएं सीधे प्रदान की जाती हैं।

रिटेल बैंकिंग के खतरे

इस क्षेत्र में खतरे की संभावनायें भी सदैव विद्यमान हैं :

(1) ग्राहक की सही पहचान :

कहा जाता है कि ग्राहक तथा ईश्वर सर्वत्र सदैव विद्यमान होते हैं, पर उसे पहचानना उतना आसान नहीं है। ईश्वर की सही पहचान के लिये भक्ति जरूरी है तो ग्राहक की सही पहचान के लिये अनुभव आवश्यक है।

(2) सबप्राइम लेंडिंग (Sub Prime Lending):

अमेरिका की तरह हमारे देश में यह स्थिति है या नहीं या तो फिर आनेवाले समय में पैदा होगी कि नहीं, उसका आधार वित्तीय संस्थाओं के फंडामेंटल्स कितने मज़बूत हैं और उनके द्वारा अपनाये जा रहे ऋण आवेदन तथा जमानत मूल्यांकन तथा साक्ष्यों के विवेकयुक्त मापदण्ड कितने पारदर्शी एवम् गुणवत्तायुक्त हैं इन पर निर्भर करता है। बैंकिंग क्षेत्र, विशेष रूप से निजी तथा सहकारी बैंकों ने व्यापक रूप में सबप्राइम लेंडिंग किया है। सामाजिक-राजकीय संबंधों से दिये गये ऋण में कई सहकारी बैंक घाटे में गए या बंद हो गये। आनेवाले समय में निजी क्षेत्र के कुछ बैंक तथा वित्तीय संस्थाओं पर कमजोर/बीमार पड़ने का खतरा मंडरा रहा है।

(3) अंतरराष्ट्रीय एकीकरण (International Integration)

वर्तमान में विश्व के अधिकांश देशों ने बैंकिंग सेवा क्षेत्र को अन्य देशों की बैंकिंग/वित्तीय संस्थाओं के लिये खुला कर दिया है तथा एकीकरण तेरते किया है जिससे तकनीकी, प्रबंधन, अनुभव, प्रशासन आदि से संबंधित

★ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए अंतर बैंक निबंध स्पर्धा, वर्ष 2008-09 में क्षेत्र 'ख' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त निबंध। पत्रिका के अनुरूप संपादित।

क्षेत्रों में आपसी सहयोग होने से कौशल्य तथा लाभप्रदता बढ़ने के साथ-साथ एक दूसरे के यहाँ विपरीत परिस्थिति पैदा होने से परस्पर बुरा प्रभाव पड़ने का डर रहता है।

(4) विदेशी मुद्रा कारोबार में कमी की संभावना:

वर्तमान में कई कंपनियाँ वित्तीय संकट के चलते लागत कमी करके स्पर्धाक्षमता बढ़ाने या बरकरार रखने हेतु नई भर्तियों में कमी, छंटनी, वेतन में कटौती जैसे रक्षात्मक उपाय आजमा रही हैं। इस स्थिति में, कमाई का सुनिश्चित व लाभप्रद मौका माने जाने वाले विदेश में उच्च शिक्षा हेतु दिए जाने वाले ऋण में गिरावट तथा उसकी समय पर वसूली न हो पाने का डर रहता है।

(5) सोना, कमांडिटी, डेरिवेटिव के कारोबार में कमी/हानि की संभावना:

अर्थव्यवस्था में तेज़ी से आ रहे परिवर्तनों, विभिन्न देशों द्वारा अपनाई जा रही नई आर्थिक नीतियों, को लेकर बैंकों को कारोबार के नये-नये अवसर उपलब्ध हो सके हैं। इन नये क्षेत्रों में पहल करने से जुड़े लाभ और रिस्क के साथ-साथ अनपेक्षित व अनजाने जोखिम का स्थान भी रहता है। हालाँकि सोना, कमांडिटी आदि के कारोबार में जोखिम की मात्रा हैजिंग से कम की जा सकती है, फिर भी अंतरराष्ट्रीय बाज़ार तथा अर्थव्यवस्था के अधिक जटिल व संवेदनशील होने से इन सभी से संबंधित कारोबार में अकसर लाभ की मात्रा, समय आदि के बारे में अंदाज़ लगाना आसान है।

(6) अनर्जक आस्तियाँ (Non Performing Assets) बढ़ने का खतरा:

फिच जैसी अंतरराष्ट्रीय क्रेडिट रेटिंग एजेन्सियों के अनुमानों के अनुसार आनेवाले दिनों में अनर्जक आस्तियाँ बढ़ने के फलस्वरूप कंपनियों की लाभ कमाने की क्षमता पर बुरा प्रभाव पड़ेगा। इन एजेन्सियों ने सकल घरेलू उत्पाद में वृद्धि का अनुमान भी 6.3% का लगाया है। वर्तमान में अल्पावधि ऋण काफी कठिन हो गया है। विश्व में अन्यत्र चल रहे मंदी और वित्तीय संकट के प्रवाहों का बुरा प्रभाव

हमारे अर्थतंत्र पर तथा विकास दर पर दिखाई दे रहा है। प्रायः सभी बैंक गुणवत्तायुक्त ऋण पोर्टफोलियो तथा चलनिधि से संबंधित सवालों का सामना कर रहे हैं, यहाँ तक कि आपस में ऋण देने में भी हिचकिचाहट महसूस कर रहे हैं।

(7) ब्याज दरें शून्य होने संबंधी खतरा:

हाल में अमेरिका में ब्याज दर 1% है तथा पिछले आधे शतक में वह इससे कम कभी नहीं हुई है। जबकि जापान ने सन् 1999 से 2006 के बीच कई बार 'शून्य' प्रतिशत ब्याज दर की नीति अपनाई है। 'शून्य' प्रतिशत ब्याज दर होने से बैंकों को काफी हानि उठानी पड़ सकती है। उधार के पैसों पर चुकाये जानेवाले ब्याज की दरों तथा ऋणों पर कमाये जानेवाले ब्याज की दरों के बीच संतुलन-बनाये रखना बैंकर्स के लिये कड़ी कसौटी के समान बन सकता है, जो खुद एक चुनौतीपूर्ण खतरे से कम नहीं है।

(8) वैश्विक आर्थिक मंदी का माहौल:

विश्वव्यापी मंदी का सामना करने के उपाय के रूप में प्रायः सभी देशों द्वारा बाज़ार में ज्यादा नकदी उपलब्ध कराई जा रही है। यदि इसका उचित रूप से प्रबंधन नहीं किया गया तो मुद्रास्फीति के तीव्र रूप से बढ़ने का भय व्यक्त किया जा रहा है।

(9) तरलता का संकट:

विश्वव्यापी मंदी से हम स्वयं को पूरी तरह बचा नहीं सकते। इस मंदी ने हमारे बैंकिंग सिस्टम की तरलता पर विपरीत प्रभाव डाला है। सिर्फ प्रत्यक्ष/सीधे विदेशी निवेश/विदेशी संस्थागत निवेशकों पर निर्भर रहना लंबे समय के संदर्भ में उचित नहीं है। इस संदर्भ में देखा जाय तो कम से कम आनेवाले दो साल के लिये भारतीय बैंकों के लिये यह अनिवार्य होगा कि वे शोधन-क्षमता और पूँजी पर्याप्तता और पूँजी पर्याप्तता और पूँजी पर्याप्तता की दृष्टि से पर्याप्त सक्षम रहें।

चुनौतियां:

(1) ग्राहक को रोके रखना:

वैसे तो प्रत्येक क्षेत्र में ग्राहक तथा उसका संतोष ही केन्द्र स्थान में होता है फिर भी सेवा के क्षेत्र में यह बात ज्यादा अहमियत रखती है। ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बरकरार रखते हुए उसका दायरा बढ़ाना तथा उसमें सुधार लाना, ग्राहक के साथ कारोबार प्रक्रिया को संक्षिप्त करना और उसका सरलीकरण करना, सेवाएं उपलब्ध कराने के बिन्दुओं को बढ़ाना, आदि के द्वारा ग्राहक को अपने साथ जोड़े रखा जा सकता है।

ग्राहक को अपने साथ जोड़े रखने के लिये अन्य सभी/कई खुदरा सेवाएं प्रदान करने हेतु $|| i e ||$ $er ice y i e y er ice$ सेवा प्रारंभ करने के बारे में सोचना स्वागत योग्य कदम होगा।

(2) वर्तमान ग्राहकों की संख्या में बढ़ोतरी करना:

विकास के लिये विस्तार जरूरी है, सिद्धांत के मुताबिक इस क्षेत्र में उत्तरोत्तर ग्राहकों की संख्या बढ़ाना अनिवार्यता की सीमा तक आवश्यक है तथा इस हेतु सर्वप्रथम संभावित ग्राहकों से सम्पर्क करना जरूरी है। प्रायः इस कार्य में बैंक बाहर के निष्णातों की सेवा लेता है। अनेक प्रतिस्पर्धकों की उपस्थिति से लैस बहुआयामी स्पर्धा के इस क्षेत्र में एक ओर ऐसी प्रथा के प्रावधानों का पालन और आर्थिक अपराधों पर नज़र रखने के लिये लागू किये गये 'अपने ग्राहक को जानिए' $o o r$ to er के मापदण्डों का पालन सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों की संख्या बढ़ाना बेहद चुनौती भरा है तो दूसरी ओर गृहिणियां, छात्रों, गरीबी रेखा के नीचे जी रहे अनगिनत परिवार आदि अभी भी बैंकिंग सुविधा से कोसों दूर हैं।

इन वंचितों का बड़ा हिस्सा ग्राहकों की तादाद में वृद्धि कराने में सहायक हो सकता है बशर्ते कि उन तक पहुँचने में अतिरिक्त प्रयास करने की तैयारी व तत्परता के रूप में ऐसे समूहों से, विशेष मिलन समारोहों के आयोजन,

सामाजिक या लोक मेलों/उत्सवों के माध्यम से या अन्य माध्यमों का सहारा लेकर प्रभावी सम्पर्क अभियान चलाया जा सकता है।

(3) दायित्वपूर्ण बैंकिंग:

सामाजिक दायित्व का निर्वाह किये बिना विकास वांछनीय तथा इन्कल्यूजिव नहीं हो सकता। बैंकिंग सेवा रहित वर्गों के लिये ग्राहक सेवा का सीधा सादा अर्थ है कि उनकी छोटी मोटी जरूरतों के अनुरूप समय-समय पर उन्हें खुदरा ऋण उपलब्ध कराना। साथ ही विभिन्न सरकारी योजनाओं के लिये पूर्वनिर्धारित मात्रा में समय-समय पर ऋण उपलब्ध कराना कानूनन अनिवार्य है। अब तो सरकारी कारोबार, नई शाखाओं के खोलने तथा कारोबार विस्तार हेतु मंजूरी पाने के लिये भी इसका अचूक पालन करना जरूरी बन गया है।

(4) आरक्षित नकदी निधि अनुपात (CRR) सांविधिक चलनिधि अनुपात (SLR) का प्रबंधन:

इनमें परिवर्तन होता है तब बैंक के निवेश, नकदी, तरल आस्तियों, ऋण आदि सभी घटकों में तालमेल बिठाकर चलनिधि सहजता बनाये रखना तथा सरकारी प्रावधानों का पालन सुनिश्चित करना चुनौतीपूर्ण है। उल्लंघन की स्थिति में दण्ड तो होगा ही साथ ही प्रतिष्ठा को भी गहरा झटका लग सकता है, जो किसी भी सेवा क्षेत्र के अस्तित्व के सामने सवालिया निशान लगने जितना जोखिम भरा है।

(5) आर्थिक अपराधियों द्वारा बैंकिंग सेवाओं के संभावित दुरुपयोग पर निगरानी:

आर्थिक अपराध जगत से जुड़े लोग किसी फर्जी कारोबार के मुखौटे के भीतर बैंक से ऋण लेते हैं या फिर अवैध कारोबार से जुटाये गये धन को वैध करने हेतु बैंकों का उपयोग कर सकते हैं। ऐसी गतिविधियों पर लगातार नज़र रखना बैंकों का कानूनी दायित्व होने के साथ सामाजिक दायित्व भी बनता है और इसका निर्वाह करना

चुनौतीपूर्ण है।

(6) स्थानीय तथा विदेशी बैंकों व वित्तीय संस्थाओं से स्पर्धा:

हमारे यहाँ खुदरा बैंकिंग क्षेत्र को अभी बाल्यावस्था में कहा जा सकता है। देश की कुल जनसंख्या का बड़ा हिस्सा (सन् 2001 की जनगणना के अनुसार कुल जनसंख्या का 45%) अभी भी बैंकिंग सेवा के पहुँच/दायरे से बाहर है। इसमें से ज्यादातर लोग अपनी वित्तीय आवश्यकताओं के लिये सूदखोर साहूकारों पर निर्भर हैं। इस दृष्टि से देखा जाये तो बैंकों को अपने कारोबार के लिये एक विशाल बाज़ार उपलब्ध है। उदारिकरण तथा वैश्वीकरण के चलते कई आंतरिक तथा विदेशी बैंक व वित्तीय संस्थाएं नये-नये उत्पादों से लैस होकर मैदान में कूद पड़ने के लिये कसर कस रही हैं। इन हालातों में अपने पाँव जमाकर रखना तथा विकास करना खुदरा बैंकिंग क्षेत्र के लिये वास्तव में चुनौतीपूर्ण कहा जा सकता है।

(7) वित्तीय समावेशन हेतु सीमित सुविधा वाले बैंक खाते खोलना तथा उनका प्रबंधन:

व्यापक वित्तीय समावेशन हेतु हाल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सभी बैंकों को साथ लेकर 100% वित्तीय समावेशन का राष्ट्रव्यापी अभियान चलाया जा रहा है जिसके अंतर्गत बैंक की प्रत्येक शाखा में हर साल नये 250 खाते/नो फ्रिल खाते खोलने होते हैं। इन खातों को खोलना तथा खाताधारकों द्वारा इनके उपयोग को सुनिश्चित करना बैंकों के लिये कठिन है क्योंकि इन खाताधारकों में से अधिकांश बैंकिंग सेवाओं तथा उसके लाभों से पर्याप्त रूप से परिचित नहीं है।

(8) नवीन उत्पादों/सेवाओं का विकास:

ग्राहक सेवा तथा कारोबार से संबंधित लक्ष्यों को हासिल करने के अतिरिक्त स्पर्धा में टिके रहने तथा बाज़ार में हिस्सा बढ़ाने के लिये बैंकों को ग्राहकों की बदलती रूचि तथा बाज़ार की स्थिति के अनुसार नवीन उत्पादों/सेवाओं तथा उनकी सुपर्दगी के नये- नये

मॉडल्स का विकास तथा उपयोगकर्ताओं द्वारा उनकी स्वीकृति हेतु निरंतर प्रयत्नशील रहना पड़ता है। साथ ही, सुपर्दगी प्रणाली में लागू हो रहे सरकारी नियमों से और इनमें हो रहे संशोधनों से भी तालमेल बिठाना होता है।

(9) जोखिम प्रबंधन प्रणाली को सुदृढ़ बनाना:

वर्तमान में व्याप्त वैश्विक वित्तीय संकट के मद्देनजर प्रमुख बैंकों का यह मत है कि वर्तमान जोखिम प्रबंधन प्रणाली को पर्याप्त रूप से मजबूत व सुदृढ़ बनाना अति आवश्यक है। विशेष रूप से वित्तीय क्षेत्र में 600 बिलियन्स से भी अधिक रकम बट्टे खाते डालने से हमारे अर्थतंत्र पर गहरा व विपरीत प्रभाव पड़ सकता है। आस्तियों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के उपाय के तौर पर आय की सही पहचान एवं आस्तियों का वर्गीकरण तथा प्रावधानीकरण के मापदण्डों का कड़ा पालन करना अनिवार्यता की हद तक जरूरी है।

(10) कम लागत वाली निधि (Lo Cost Fund) की उपलब्धता:

कड़ी प्रतिस्पर्धा के माहौल में खुद बैंकिंग का कारोबार करनेवालों के लिये यह जरूरी है कि स्वयं के द्वारा जुटाये जा रहे फंड की लागत कम रखते हुए भी जमाकर्ताओं को अधिक से अधिक ब्याज दे सकें। इसके बेहतर संचालन तथा संतुलन हेतु चालू खातों (ब्याज दर शून्य %) तथा बचत खातों (ब्याज दर 3.50%) की जमा राशि उपयोगी व लाभप्रद होती है क्योंकि इन खातों में जमा राशि पर ब्याज की लागत सावधि जमा खातों की जमा राशि पर आनेवाली लागत की तुलना में काफी कम होती है। अर्थात् ratio अनुपात ऊँचा होना लाभप्रद होगा।

(11) ऋण-जमा-अनुपात (Credit Deposit Ratio)

एक ओर चलनिधि का संकट तो दूसरी तरफ गुणवत्तायुक्त ऋण का सवाल है। कई मामलों में यह अनुपात काफी ऊँचा अर्थात् 60% से 70% तक पाया गया है जो बैंकर्स द्वारा उपलब्ध निधि का लाभप्रद

प्रयोग/प्रयोजन न कर सकने की अवस्था को दर्शाता है। इसका सीधा तथा सरल अर्थ यह है कि बैंकों को ऋण देने योग्य ग्राहक/प्रस्ताव कम मिल रहे हैं जिसके फलस्वरूप ब्याजरूपी आय कम होगी जबकि जमा राशि पर ब्याज का बोझ तो उठाना ही पड़ता है जिससे न केवल बैंक की लाभ कमाने की क्षमता कम होगी बल्कि नकद व चल आस्तियों के विवेकयुक्त प्रबंधन की दृष्टि से भी यह उचित नहीं है।

(12) प्रस्तावित निःशुल्क एटीएम सुविधा:

नकद आहरण के लिये अन्य बैंक के एटीएम के उपयोग की वर्तमान शुल्क आधारित सेवा 01.04.2009 से निःशुल्क किये जाने से एटीएम से जुड़ी लागत बढ़ेगी तथा उनके उपयोग से संबंधित हो रही आय कम होगी। साथ ही, अन्य बैंक का एटीएम उपयोग करने की सुविधा लागू होने से कम खर्च में प्रचार-प्रसार का फायदा मिलना बंद हो जाएगा जबकि नई शाखा खोलने का खर्च भारी पड़ेगा। एक एटीएम की स्थापना का खर्च 5 से 6 लाख तक होता है जब कि वही खर्च शाखा के मामले में रुपये 18-20 लाख रुपए तक हो सकता है।

(13) विकास के लिये छोटे तथा मध्यम कद के शहरों में विस्तार:

प्रायः सभी राष्ट्रीय क्षेत्र, मेट्रो तथा मेगा शहर यहाँ तक कि सभी जिला मुख्यालय भी बैंकों की अधिक उपस्थिति से संबंधित समस्याओं का सामना कर रहे हैं जब कि छोटे तथा मध्यम कद के शहरों

में अभी भी बैंकिंग सेवाओं, खास करके खुदरा बैंकिंग के विस्तार की व्यापक गुंजाइश है। परिणामस्वरूप, खुदरा बैंकिंग के खिलाड़ियों को अपनी सेवाओं के भौगोलिक व्याप्ति तथा इसके फलस्वरूप संभावित आय-व्यय के बीच संतुलन बनाये रखना चुनौती समान है।

(14) सभी हितधारकों (Stakeholders) को संतोष प्रदान करना:

रिटेल बैंकिंग कारोबार करने वाले, मूलतः बैंकिंग कारोबार में होने से बैंकिंग रेग्यूलेशन्स अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, ग्राहकों/आम जनता की शिकायतों का निःशुल्क, त्वरित और प्रभावी निपटान हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अमल में लाई गई बैंकिंग लोकपाल योजना, बीसीएसबीआई, सूचना अधिकार अधिनियम आदि से संबंधित धाराओं/प्रावधानों के शत प्रतिशत पालन के लिये बंधे होने के उपरांत विभिन्न ग्राहक समूहों के प्रति सामाजिक दायित्व तथा शेयर बाज़ार में सूचीबद्ध होने के मामलों में भारतीय प्रतिभूति विनियमन बोर्ड, कंपनी-लॉ बोर्ड, संबंधित स्टॉक एक्सचेंज के नियमों/प्रावधानों पालन करने के लिये भी कानूनी रूप से बाध्य हैं। इनके अतिरिक्त, सुशासन के मापदण्डों को अंतर्गत एक स्वस्थ परंपरा के निर्वाह के लिये भी जिम्मेदार हैं। इनमें से किसी एक का भी उल्लंघन दण्ड के पात्र होने के उपरांत प्रतिष्ठाभंजक भी बन सकता है। इन सबके साथ सही तालमेल बनाये रखना चुनौती भरा माना जा सकता है।

‘भाषा इंसानों को जोड़ने के लिए होती है,
उनमें दरारें पैदा करने के लिए नहीं’



पुस्तक का नाम	: 'मानव संसाधन-विविध आयाम'
संपादक	: अरुण श्रीवास्तव, डॉ. नीरा प्रसाद
प्रकाशक	: यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
पृष्ठ	: 230

यूनियन बैंक द्वारा प्रकाशित पुस्तक-मानव संसाधन-विविध आयाम-वर्तमान समय में मानव संसाधन के विभिन्न आयामों को रेखांकित करती है। हालांकि इसमें 35 लेखकों का योगदान रहा है, लेकिन संपादन में निश्चय ही कमाल हुआ है। सभी लेखकों ने अलग-अलग पहलुओं को इतनी बारीकी से चित्रित किया है कि पाठक के सामने एक बिम्ब सा उपस्थित हो जाता है। यह बिम्ब है प्रेरणा का, प्रोत्साहन का और कर्तव्य मार्ग पर आगे बढ़ते रहने का।

वर्तमान समय ऐसा हो चला है कि नियोक्ताओं को अपना मानव संसाधन इस प्रकार का तैयार करना पड़ रहा है कि नई तकनीक का भरपूर उपयोग हो सके। कुछ ही दशक पीछे लौटिये तो संस्थानों में, ऐसी कोई विशेष व्यवस्था नहीं होती थी, जो मानव संसाधन के सही उपयोग की राह सुझाती हो। बड़े-बड़े संस्थानों में यूनियनों का गठन कुछ इसी प्रयोजन से किया तो गया लेकिन उनके परिणाम बड़े विचित्र रहे-मानव संसाधन का विकास कम हुआ। इन्हीं सब तथ्यों को ध्यान में रखते हुए हमने पुनः पश्चिम की ओर देखा, पश्चिमी विचारकों की ओर से कार्यस्थल पर मशीनों को प्रमुखता दी जा रही थी, तो हमारे यहाँ भी कल-कारखाने लगे। पर कहीं सूत्र टूट रहा था, मशीन, कच्चेमाल, पूँजी, भूमि आदि-आदि के बीच अनवरत क्रियाशील रहनेवाली कड़ी पर ध्यान नहीं जा रहा था। यह महत्वपूर्ण कड़ी थी, है और आगे भी रहेगी-मानव। मानव को कहीं से भी नकारा नहीं जा सकता, यदि आप इसे उत्पादन की कड़ी नहीं भी मानें तो भी उत्पादन का उपभोक्ता तो यही रहने वाला है। कुल मिला कर कहा जा सकता है कि उत्पादन और सेवाओं का उद्गम भी मानव है और इन उत्पादों तथा सेवाओं का अंतिम उपभोक्ता भी मानव

ही रहेगा। ऐसे में सेवाओं और उत्पादों की निरन्तरता और उत्कृष्टता को बनाए रखने के लिए मानव संसाधन का सही प्रयोग, इसका सही नियोजन बहुत ही जरूरी है। इसके लिए एक ही उपाय है मानव संसाधनों में से बेहतरीन तलाशना और उसे बेहतरीन बनाए रखना।

मानव संसाधन-विविध आयाम नामक पुस्तक में जिन निबन्धों का संकलन किया गया है उनमें से प्रत्येक का परिचय दे पाना तो स्थानाभाव के कारण संभव नहीं होगा, लेकिन इतना अवश्य है कि प्रत्येक निबंध इस माला का अमूल्य मोती है। इनमें मानव संसाधन के प्रत्येक पक्ष-भौतिक, आधिभौतिक, मानसिक-परामानसिक, औद्योगिक, मनोवैज्ञानिक, आदि का सारगर्भित वर्णन किया गया है। बीच-बीच में प्रेरक कथाओं, वाक्यांशों और अन्य महापुरुषों, प्रसिद्ध व्यक्तियों, उद्योगपतियों के सूत्रवाक्यों का वर्णन किया गया है।

यह कितना सटीक लगता है-‘यदि राह में काँटे पड़े हैं तो मेहनत करो उन कंटकों की बाधाओं से लड़ो, उन्हें दूर करने का प्रयास करो, मार्ग बनाओ और आगे बढ़ जाओ। यदि तुम स्वयं ऐसा नहीं करोगे तो दूसरा कोई करेगा और जो भी इन काँटों को हटायेगा, वह आगे बढ़ेगा ही बढ़ेगा, फिर आप केवल पछताओगे कि काश मैंने ऐसा किया होता तो सफलता के शिखर पर मैं होता।’ इसी प्रकार एक और स्थान पर लेखक ने वर्णन किया है। ‘यदि समस्याएँ हैं तो समाधान मिलेंगे। समस्याएँ होना जीवंतता की निशानी है। समस्याएँ प्रेरणा देती हैं, विकास की, आगे बढ़ने की। केवल मृत व्यक्ति ही समस्या रहित होता है। तो क्या हम समस्यारहित अर्थात् मृत होना चाहते हैं।’

यही नहीं मानव संसाधन के बहुमुखी विकास के साथ-साथ उसके नैतिक पक्ष का भी बड़ी ही गहराई से विश्लेषण किया गया है। नैतिकता का पाठ कोई नया नहीं है। युगों-युगों से अनवरत चला आ रहा है, लेकिन समाज और स्थान तथा काल के अनुसार नैतिकता के मानदंड परिवर्तित होते रहते हैं। आज जो नीति संगत हैं, यहाँ इस देश में जो नीति पूर्ण है, हो सकता है, कल या किसी दूसरे देश में वही कार्य, व्यवहार पूरी तरह से अनीतिपूर्ण या अनैतिक घोषित हो जाए। इस तथ्य पर संस्था की ओर से ध्यान दिया जाना अपेक्षित है। संस्था के क्रियाकलापों तथा नीति निर्माताओं के लिए इसमें काफी रोचक दृष्टांत दिए गए हैं। इसके लिए संस्था अपने कार्मिकों से तरह-तरह के फीडबैक लेकर नीतियों में स्पष्टता और मर्यादाओं का निर्धारण कर सकती है। ऐसे में सत्य, सदाचार, शांति, प्रेम और अहिंसा के सिद्धान्त व्यक्तिगत स्तर पर ही नहीं अपितु संस्थागत स्तर पर भी फलीभूत होते हैं। हालांकि सत्य को परिभाषित नहीं किया जा सकता लेकिन सामान्य दृष्टि से देखें तो सत्य बहुत सरल होता है, यह किसी भी प्रकार का संदेह उत्पन्न नहीं करता है और यही विश्वास तो विश्वसनीयता को बल देता है।

उन सभी तथ्यों का, बातों का, सिद्धान्तों का अनुसरण किया जाए तो टकराव या अहिंसा को टालते हुए आगे बढ़ा जा सकता है। यदि मानव संसाधन में टकराव नहीं होंगे तो सौहार्द होना स्वाभाविक है।

कुल मिलाकर कहा जा सकता है कि पुस्तक में संकलित निबंधों में व्यक्ति, संस्था, प्रबंधन सभी स्तरों पर अपनाई जाने वाली विचारधाराओं का संक्षिप्त और सारगर्भित विवेचन हुआ है। वैज्ञानिक विकास के साथ-साथ चुनौतियों का भी विकास हुआ है और साथ ही हमने हल भी खोजे हैं। मानव मन के लिए शांति की तलाश अर्वाचीन युग से चली आ रही है और मानव संसाधन को सही परिप्रेक्ष्य में सही दिशा देना उसके लिए तनाव रहित और राहतपूर्ण जीवन की दिशा में बढ़ावा देना यही इस पुस्तक का मूलमंत्र है।

● **के. पी. तिवारी**

प्रबंधक
भारतीय रिज़र्व बैंक
राजभाषा विभाग, मुंबई

पुस्तक का नाम : विश्वव्यापी आर्थिक संकट - एक विवेचना

संपादक : सुश्री रूपम मिश्र, डॉ. पुष्पकुमार शर्मा

प्रकाशक : भारतीय रिज़र्व बैंक

पृष्ठ : 172

मूल्य : 250 रुपये

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित बैंकिंग एवं वित्तीय जगत् की सुप्रतिष्ठित हिंदी पत्रिका बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन के विश्वव्यापी आर्थिक संकट विशेषांक के संपादित अंशों को लेकर प्रकाशित की गई इस पुस्तक के सभी लेखों में वर्तमान आर्थिक जगत् में सर्वाधिक चर्चित और प्रासंगिक विषय विश्वव्यापी आर्थिक संकट के विभिन्न पहलुओं का अत्यंत गहनता के साथ सूक्ष्म विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है। विषय से संबंधित अद्यतन जानकारी, विश्लेषण की स्पष्टता और सरल किंतु सटीक अभिव्यक्ति जैसी विशेषताएँ इन लेखों को कई मायने में विशिष्ट बनाती हैं। संबंधित विषय को उसकी समग्रता में प्रस्तुत करने वाले इन लेखों में विश्वव्यापी आर्थिक संकट के स्वरूप, कारण, विस्तार और उसके परिणामों से जुड़े हर पक्ष को समझने में मदद करने वाली विस्तृत जानकारी दी गई है। विश्वव्यापी आर्थिक संकट जैसे गंभीर और प्रासंगिक विषय पर हिंदी में इतनी अच्छी जानकारी उपलब्ध कराने वाली यह पुस्तक सही अर्थों में आर्थिक मंदी के संबंध में एक दस्तावेजी साक्ष्य है। जैसा कि पुस्तक के संपादकीय में कहा गया है। यह पुस्तक विश्व के आर्थिक इतिहास के एक महत्वपूर्ण दौर से संबंधित विभिन्न उतार-चढ़ावों के सामस्त लेखा-जोखा को विस्तार से प्रस्तुत करती है।

हिंदी में बैंकिंग और वित्तीय विषयों से संबंधित गुणवत्तापूर्ण संदर्भ-सामग्री की कमी को बैंकिंग चिंतन अनुचिंतन के विशेषांकों में प्रकाशित लेखों पर आधारित पुस्तकों ने बड़ी सहजता से पूरी करने की कोशिश की है। इसी कड़ी में प्रकाशित यह पुस्तक विश्वव्यापी आर्थिक संकट के विभिन्न पहलुओं पर मौलिक और स्तरीय सामग्री उपलब्ध कराती है। इस पुस्तक में संकलित लेखों के अधिकांश लेखक हिंदी में बैंकिंग साहित्य पर मौलिक रूप से लगातार लिखते रहने वाले प्रतिष्ठित लेखक हैं जिनको बैंकों में लंबी सेवा का अनुभव रहा है। ये लेखक किसी न किसी रूप में बैंकिंग और आर्थिक क्षेत्र की नीतियों और उनके कार्यान्वयन से

जुड़ी विभिन्न गतिविधियों से रूबरू रहे हैं तथा वैश्विक अर्थव्यवस्था के बारे में विस्तृत जानकारी रखते हैं, जिसका सीधा असर इन लेखों की तथ्यात्मकता और विश्लेषणात्मकता में देखा जा सकता है।

डॉ. रमाकांत शर्मा द्वारा लिखित पुस्तक के पहले लेख आर्थिक मंदी- विवेचनात्मक परिचय में आर्थिक मंदी जैसे चर्चित विषय की अवधारणा तथा उसके कारणों और परिणामों का विस्तृत विवेचन प्रस्तुत किया गया है। आर्थिक मंदी से उबरने के उपायों पर लिखते हुए जब डॉ. शर्मा यह कहते हैं कि - “मंदी का दुश्क्र चूँकि स्वचालित होता है, इसलिए यदि इसमें हस्तक्षेप नहीं किया जाता है तो यह निरंतर बना रहता है और इससे बाहर निकलना लगभग असंभव हो जाता है। इसलिए यह आवश्यक ही नहीं, बल्कि अनिवार्य है कि इससे बाहर निकलने के लिए नियोजित प्रयास किए जाएँ।” तो इसमें उनके मौलिक चिंतन की स्पष्ट झलक मिलती है। इसी तरह डॉ. सुरेश कुमार के लेख “मंदी के सामाजिक-आर्थिक प्रभाव” में मंदी के सामाजिक-आर्थिक प्रभावों का विस्तृत विवेचन प्रस्तुत करते हुए आर्थिक मंदी के वैश्विक प्रभाव के साथ ही भारतीय अर्थव्यवस्था पर पड़ने वाले इसके सामाजिक-आर्थिक प्रभावों के विश्लेषण तथा इससे बचने के उपायों पर स्पष्ट अभिमत रखा गया है। आर्थिक संकट के गहराने पर अर्थव्यवस्था को गिरावट और आर्थिक मंदी के दुष्प्रभावों से उबरने के लिए सरकारों ने बैंकों और पीड़ित संस्थाओं को आनन-फानन में सहायता राहत पैकेज देना शुरू किया। सरकार ने करदाताओं की भारी राशि का उपयोग इन सहायता राहत पैकेजों के रूप में कर दिया। लेकिन सही नीति के अभाव, विनियमन की अपर्याप्तता तथा अति आत्मविश्वास से ग्रस्त वित्तीय कंपनियों और बड़े बैंकों को डूबने से सरकारें नहीं बचा पायीं। आर्थिक मंदी बनाम आर्थिक पुनर्संरचना के बारे में अपना विवेचन प्रस्तुत करते हुए जब श्री श्यामलाल गौड़ आर्थिक पुनर्संरचना के लिए एक सार्थक सोच और कारगर नीति की बात करते हैं तो उनकी चिंताएँ सही मायने में सार्थक और गंभीर प्रतीत होती हैं - “आर्थिक उपाय साधन हैं साध्य नहीं। इनका उचित संयोजन विकास प्रक्रिया को गति देने वाला होना चाहिए अवरुद्ध करने वाला नहीं। विकास की परिकल्पना भी एकांगी नहीं होनी चाहिए, बहुजन हिताय होनी चाहिए।” तथा “मात्र धन उपलब्ध करा देने, आकर्षक योजनाएँ बना देने से विकास के लक्ष्य प्राप्त नहीं कए जा सकते। कुछ वास्तविक चिंताएँ हैं जिनका निराकरण एक व्यावहारिक/ तर्कसंगत और विवेकपूर्ण नीति को

अपनाने से ही किया जा सकेगा जो वस्तुतः पुनर्संरचना प्रयास के मुख्य अवयव होने चाहिए।”

विश्वव्यापी आर्थिक संकट के केवल नकारात्मक पहलू ही नहीं थे, विश्व की अर्थव्यवस्था पर इसके कुछ सकारात्मक असर भी हुए। इस संकट का ऋणात्मक प्रभाव जहाँ, बैंकों के कारोबार, शेयर बाजार और विभिन्न देशों के आयात-निर्यात और उनकी विकास-दर पर पड़ा वहीं इस संकट ने वैश्विक अर्थव्यवस्था के नियामकों की आँखें भी खोल दीं और उन्हें आत्ममंथन करने को मजबूर किया। इस संकट के बाद अंतरराष्ट्रीय वित्तीय क्षितिज पर शक्तिशाली निवेश हाउस के रूप में स्थापित वालस्ट्रीट का एकाधिकार कम हुआ और यूरोप, एशिया तथा खाड़ी के देशों के कुछ क्षेत्र निवेश के बेहतर केंद्र के रूप में उभरे, जिससे बाजार में एकाधिकार की शक्तियों को सीमित करने और विशाखीकरण में मदद मिली। वर्तमान वित्तीय नियमों पर सवाल उठे और उनके पुनः परीक्षण, नियमित सर्वेक्षण, पारदर्शिता और जवाबदेही, विश्व वित्त अभिशासन, नियंत्रित बाजार, वित्तीय कारोबार में अनुचित प्रथाओं तथा झूठे विज्ञापनों पर रोक की जरूरत महसूस की गई। इस प्रकार इस संकट के अनेक सकारात्मक प्रभाव भी सामने आए। श्री काज़ी मुहम्मद ईसा के लेख “विश्वव्यापी आर्थिक संकट का सकारात्मक पक्ष” में वैश्विक आर्थिक संकट के इन सारे सकारात्मक प्रभावों की अच्छी पड़ताल की गई है। इसी तरह डॉ. रामप्रकाश सिंहल के लेख “विश्वव्यापी आर्थिक संकट बनाम सैद्धांतिक असफलता” में जहाँ विश्वव्यापी आर्थिक संकट के लिए उत्तरदायी सैद्धांतिक असफलताओं के रूप में प्रभावी विनियमन की कमी, मौद्रिक स्थिरता की अनदेखी करने तथा आर्थिक सुसंचालन की शिथिलता को रेखांकित किया गया है वहीं डॉ. नरेन्द्र पाल सिंह के लेख “विश्वव्यापी आर्थिक संकट - आकलनों की चूक” में विश्वव्यापी आर्थिक संकट के लिए आकलनों की चूक को प्रमुख कारण माना गया है तथा आर्थिक संकट दूर करने के प्रयासों पर प्रकाश डाला गया है। श्री सुशील कृष्ण गोरे के लेख “मुक्त बाजार और मंदी” में विश्वव्यापी आर्थिक संकट में मुक्त बाजार की भूमिका को अत्यंत संजीदगी के साथ रेखांकित करते हुए बाजार के तिलिस्म, उपभोक्तावाद और विज्ञापनों के मायाजाल के भीतर के खोखलेपन को उद्घाटित करने का प्रयास किया गया है - “भूमंडलीकरण और उदारीकरण के साथ मुक्त बाजार के आगमन से न केवल दुनिया की अर्थव्यवस्था में आमूल-चूल बदलाव आया बल्कि उसके हाथों उपभोग और स्थूल आनंद की

नई परिभाषा भी गढ़ी गई। उपभोक्तावाद एक संस्कृति बनता गया। मुनाफा नैतिकता की नई कसौटी और आवारा पूँजी समस्त विलास वैभव का अचूक साधन बन गई।” श्री विनय बंसल अपने लेख “अत्यधिक दोहन से आता है आर्थिक संकट” में जहाँ प्राकृतिक और वित्तीय संसाधनों के अत्यधिक दोहन को वैश्विक आर्थिक संकट के लिए जिम्मेदार ठहराते हैं तथा भारतीय अर्थव्यवस्था पर संकट का प्रत्यक्ष असर नगण्य रहने के कारणों की ओर ध्यान आकृष्ट करते हैं वहीं डॉ.राजीव कुमार सिन्हा अपने लेख में अब तक की आर्थिक मंदियों और विश्व अर्थव्यवस्था पर उनके प्रभावों को रेखांकित करते हुए भविष्य की संभावनाओं तथा संकट से उबरने के उपायों की विस्तृत विवेचना प्रस्तुत करते हैं। इसी तरह श्री संतोष श्रीवास्तव ने अपने लेख “सब-प्राइम संकट और भारतीय परिदृश्य” में सब-प्राइम ऋण संकट के स्वरूप, उसके कारणों और इस संकट से निपटने के उपायों पर चर्चा के माध्यम से वैश्विक आर्थिक संकट के स्वरूप को विश्लेषित करने का प्रयास किया है।

समीक्षाकर्ता के लेख ‘विश्वव्यापी आर्थिक संकट का मनोविज्ञान में’ विश्वव्यापी आर्थिक संकट को मनोविज्ञान की दृष्टि से व्याख्यायित करते हुए इस संकट के विभिन्न मनोवैज्ञानिक पहलुओं का गहराई से विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है। लेखक ने विश्वव्यापी आर्थिक संकट के पीछे मानव-मन की कुछ मूलवृत्तियों - तर्कहीन लालच, अतिआत्मविश्वास, अतिआशावाद, स्व-नियंत्रण की कमी और आकस्मिक भय (पैनिक) की भूमिका को रेखांकित करते हुए इस संकट के मनोवैज्ञानिक कारणों की तलाश करने की कोशिश की है - “वास्तविक आधारों और जमीनी सच्चाइयों को नज़रअंदाज कर बड़े आर्थिक लक्ष्यों को हासिल करने के लिए की गई बड़ी-बड़ी अपेक्षाओं की विफलता, छोटी अवधि के फायदे के लिए गंभीर जोखिमों की उपेक्षा करना और तर्कसंगत स्वहित का तर्कहीन लालच में बदल जाना उन्हीं मूलवृत्तियों से निर्देशित होने के संकेत देते हैं। दूसरे शब्दों में मनोविज्ञान की भाषा में कहें तो मनुष्य के आर्थिक विकास के इतिहास को निर्मित करने वाले विभिन्न चरण - औद्योगीकरण, पूँजीवाद, समाजवाद, साम्यवाद, वैश्वीकरण, खुले बाजार की अर्थव्यवस्था, उपभोक्तावाद, उदारीकरण, स्व-विनियमन और तेजी से बदलते हुए बैंकिंग-आर्थिक परिवेश के संघटकों से लेकर इस विश्वव्यापी आर्थिक संकट तक की यात्रा में मनुष्य को निर्देशित करने वाली उसकी नवोन्मेषी दृष्टि के साथ ही उसके मन की विभिन्न प्रवृत्तियों-

आशा, अपेक्षा, प्रतिस्पर्द्धा, अधिकार-चेतना, लालच, असुरक्षा और आकस्मिक भय (पैनिक) की भी एक निश्चित भूमिका रही है।” श्री सी.सी.मित्रा अपने लेख “वैश्विक वित्तीय संकट: कारण और उसकी गतिमानता एवं भारत पर प्रभाव” में जहाँ इस संकट की उत्पत्ति और विस्तार तथा इसमें प्रतिभूतिकरण, ऋण पात्रता एजेन्सियों और असफल कार्पोरेट नियंत्रण की भूमिका की ओर ध्यान आकृष्ट करते हैं वहीं इस संकट से उत्पन्न चुनौतियों का सामना करने के लिए अनेक पारंपरिक, अपारंपरिक और मौद्रिक उपायों पर अपने विचार व्यक्त करते हैं। इसी प्रकार, श्री विजय प्रकाश श्रीवास्तव तथा सुश्री निधि चौधरी के लेखों में विश्वव्यापी आर्थिक संकट का भारतीय अर्थव्यवस्था पर पड़ने वाले विभिन्न प्रभावों तथा उनसे निबटने के उपायों का विस्तार से विश्लेषण प्रस्तुत किया गया है। विश्वव्यापी आर्थिक संकट से संपूर्ण बैंकिंग और आर्थिक जगत पर व्यापक असर पड़ा। इस संकट से बीमा उद्योग भी प्रभावित हुआ लेकिन इस मंदी में भी भारतीय बीमा उद्योग में सरकारी बीमा कंपनियों ने निजी क्षेत्र की बीमा कंपनियों की अपेक्षा अच्छा कारोबार किया। भारत में जहाँ निजी क्षेत्र की अनेक बीमा कंपनियों के प्रीमियम संग्रह में गिरावट आई वहीं सरकारी क्षेत्र की विभिन्न बीमा कंपनियों के प्रीमियम संग्रह में बढ़ोत्तरी हुई। इन्हीं तथ्यों को रेखांकित करते हुए डॉ.सुबोध कुमार एवं श्री हरीश चंद्र रतूड़ी के लेख “विश्वव्यापी आर्थिक मंदी और भारतीय बीमा उद्योग” में विश्वव्यापी आर्थिक संकट के दौर में भारतीय बीमा उद्योग पर पड़ने वाले प्रभावों की विस्तृत विवेचना की गई है।

इस पुस्तक के सारे लेख विश्वव्यापी आर्थिक संकट संबंधी विमर्श को एक सार्थक स्वरूप और रचनात्मक दिशा देने का प्रयास करते हैं। बैंकिंग और आर्थिक विषय पर हिंदी में मौलिक और विश्लेषणात्मक लेखन का उत्कृष्ट उदाहरण प्रस्तुत करने वाली इस पुस्तक में जहाँ विश्वव्यापी आर्थिक संकट के विभिन्न पक्षों से संबंधित उपयोगी जानकारी दी गई है, वहीं पुस्तक की तथ्यात्मकता, विश्लेषणात्मकता और विवेचन की मौलिकता इसके अकादमिक मूल्य में गुणात्मक वृद्धि करके इसे पठनीय और संग्रहणीय बनाती है।

● कुमार परमलेन्दु सिन्हा

प्रबंधक

निरीक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

मुंबई

लेखकों से

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

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

प्रकाशकों से

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

पाठकों से

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

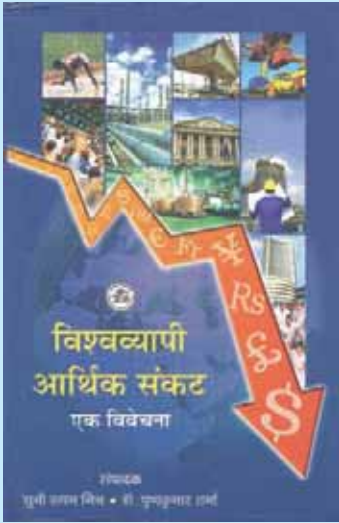
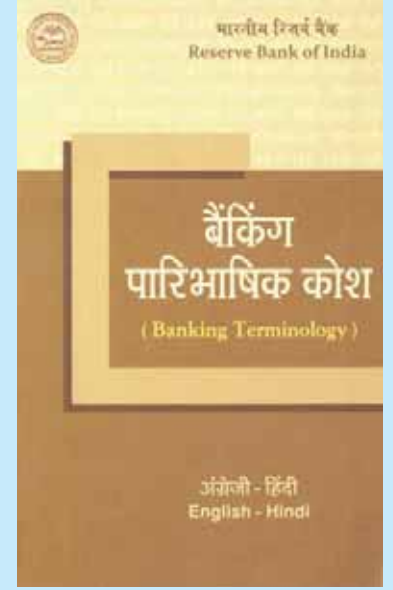
- सुधी पाठकों की प्रतिक्रियाओं का हमें सदैव इंतजार रहता है।

बैंकिंग पारिभाषिक कोश का प्रकाशन

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा हाल ही में बैंकिंग एवं वित्तीय जगत से जुड़ी संकल्पनाओं / अवधारणाओं पर आधारित बैंकिंग पारिभाषिक कोश का प्रकाशन किया गया है। 301 पृष्ठ वाले इस कोश का मूल्य 75/- रुपये (डाक व्यय अतिरिक्त) है। इसे प्राप्त करने हेतु निम्न पते पर संपर्क किया जा सकता है:

निदेशक, रिपोर्ट, समीक्षा और प्रकाशन (बिक्री अनुभाग)

आर्थिक विश्लेषण और नीति विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
अमर भवन, फोर्ट, मुंबई-400 001



भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित
नवीनतम हिन्दी पुस्तक

‘विश्वव्यापी आर्थिक संकट - एक विवेचना’

मूल्य : 250/- रुपये

पुस्तक मिलने का पता

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

इस अंक के प्रकाशन में राजभाषा विभाग, केन्द्रीय कार्यालय, भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रबंधक (राजभाषा) श्री के. पी. तिवारी एवं सहायक प्रबंधक (राजभाषा) श्री पंढरीनाथ का सहयोग प्राप्त हुआ।

जोखिम के विविध प्रकार

