

आईएसएसएन – 2457-015X

# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

बैंकिंग पर व्यावसायिक जर्नल



- वर्ष 30 • अंक 4
- जुलाई-सितंबर 2018



# बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

## विषय सूची

● संपादक - मंडल		1
● संपादकीय		2
● भाषण		
➤ खुदरा भुगतानों में नवोन्मेष	डा. उर्जित आर. पटेल	4
➤ शहरी सहकारी बैंकों को प्रासंगिक बनाए रखने में सशक्त गवर्नेंस और सुरक्षित आईटी परिचालनों का महत्व	श्री एन.एस. विश्वनाथन	7
● लेख		
➤ शाखा बैंकिंग बनाम आभासी (वर्चुअल) बैंकिंग	विनय कुमार पाठक	14
➤ प्रधानमंत्री मुद्रा योजना	प्रेम प्रकाश राय	19
➤ वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण	सुबह सिंह यादव	24
➤ ब्लॉकचेन तकनीक से लगेगी धोखाधड़ी पर लगाम	सतीश कुमार सिंह	36
➤ बदलते आर्थिक परिवेश में डिजिटल बैंकिंग का महत्व	विद्या भूषण मल्होत्रा	39
● रेग्युलेटर की नज़र से	ब्रिज राज	42
● घूमता आईना	के. सी. मालपानी	45
● लेखकों से / पाठकों से		—

श्री काज़ी मुहम्मद ईसा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय, सी-9, आठवीं मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई 400 051 के लिए संपादित और प्रकाशित तथा अल्को कॉर्पोरेशन, मुंबई से मुद्रित।

इंटरनेट: <https://www.rbi.org.in/hindi> पर भी उपलब्ध।

E-mail: [rajbhashaco@rbi.org.in](mailto:rajbhashaco@rbi.org.in) फोन: 022-26572801 फैक्स: 022-26572812

## संपादक - मंडल

### संरक्षक



**श्रीमती लिलि वडेरा**  
मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

### सदस्य



**श्री ब्रिज राज**  
महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
पटना कार्यालय



**श्री चरणजीत सिंह**  
महाप्रबंधक  
ओरियन्टल बैंक आफ कॉमर्स,  
गुरुग्राम

### प्रबंध संपादक

### कार्यकारी संपादक



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



**श्री के.पी. तिवारी**  
उप महाप्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
राजभाषा विभाग, मुंबई



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



**डॉ. जवाहर कर्णावट**  
महाप्रबंधक  
बैंक ऑफ बड़ौदा,  
मुंबई

### सदस्य सचिव

### तकनीकी सहयोगी



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



**श्री सुबोध महरोत्रा**  
प्रबंधक (राजभाषा)  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
डीईपीआर, मुंबई



**डॉ. अजित कुमार**  
उप महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक,  
सहकारी बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग,  
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई



**श्री जनमेजय पटनायक**  
उप महाप्रबंधक  
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
सीबीओटीसी, भोपाल

### संपादकीय कार्यालय



**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,  
बांद्रा-कुर्ला संकुल, मुंबई-400051

### कला सहयोगी



**श्री अभय मोहिते**  
सहायक प्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई

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

## ....संपादकीय



प्रिय पाठको,

### चिंतन

विद्यानाम नरस्य कीर्तिर्तुला भाग्यक्षये चाश्रये ।  
धेनुः कामदुधा रतिश्च विरहे नेत्रं तृतीयं च सा ॥  
सत्यकारायतनं कुलस्य महिमा रत्नैर्विना भूषणम् ।  
तस्मादन्यमुपेक्ष्य सर्वविषयं विद्याधिकारं कुरु ॥

विद्या मनुष्य की अनुपम कीर्ति है, भाग्य का नाश होने पर वह आश्रय देती है। विद्या कामधेनु है, विरह में रति समान है, विद्या ही तीसरा नेत्र है। विद्या सत्कार का मंदिर है, कुल की महिमा है, बिना रत्न का आभूषण है। इसलिए इन सब विषयों को छोड़कर विद्या के अधिकारी बनें।

तर्क, विचार, प्रमाण और परामर्श व्यक्ति को कुछ हद तक प्रभावित करते हैं। अध्ययन, मनन, चिंतन प्रत्येक व्यक्ति की स्वैच्छिक प्रक्रियाएं हैं। हम जिस परिवेश और वातावरण से जुड़े होते हैं, उसमें घटित होने वाली गतिविधियां हमें प्रभावित करती हैं और उन्हीं के आधार पर हम अपना दृष्टिकोण निर्धारित करते हैं। क्योंकि आस-पास की प्रक्रियाओं से ही हम प्रभाव ग्रहण करने का स्वयं चुनाव करते हैं। विद्या-अर्जन के लिए गहन अध्ययन की आवश्यकता होती है, पुस्तकों को खंगालना पड़ता है और उसके भीतर उतरना पड़ता है। विद्या से वक्ता, लेखक या विचारक अपने विचारों से जहां हलचल

पैदा कर सकता है, वहीं चिंतन की शैली, आकांक्षा और व्यक्तित्व व समाज की दिशा बदल सकता है।

बैंकिंग जगत से जुड़े लोगों का परिवेश आर्थिक गतिविधियों से अटा पड़ा है, इसलिए आवश्यक है कि उसकी क्रमिक प्रवृत्तियों एवं ज्वलंत विषयों को पत्रिका के माध्यम से प्रस्तुत किया जाए ताकि इसके प्रकाशन की सोदेश्यपरकता सिद्ध हो सके। विद्वानों ने कहा है कि “सुनो नहीं, अमल करो”, इस संदर्भ में एक प्रसंग का उल्लेख समीचीन होगा- एक व्यक्ति भगवान बुद्ध के सत्संग के लिए अकसर आया करता था। वह बहुत उत्सुकता से उनके उपदेश सुना करता। बुद्ध उपदेश में प्रायः कहते लोभ, दोष और मोह पाप के मूल हैं। हिंसा करना और असत्य बोलना घोर अधर्म है। यदि सच्ची शांति चाहते हो तो इन दुर्गुणों को त्याग दो। क्रोध करने वाला कभी शांति नहीं पा सकता। वह व्यक्ति भगवान बुद्ध के उपदेश तो सुनता लेकिन दुर्गुणों को त्याग नहीं पा रहा था। हर क्षण उसका मन अशांत रहता था। एक दिन वह भगवान बुद्ध के पास पहुंचा और कहा कि भगवन् मैं काफी दिनों से आपका उपदेश सुनता आ रहा हूँ, लेकिन उनका प्रभाव नहीं पड़ा, मन बड़ा अशांत रहता है। बुद्ध ने मुस्कराते हुए पूछा ‘तुम कहां के रहने वाले हो?’, उसने कहा- श्रावस्ती का। बुद्ध ने अगला सवाल किया, यहां से श्रावस्ती कितनी दूर है? व्यक्ति ने दूरी बता दी तो बुद्ध

ने उससे फिर पूछा 'तुम अपना रास्ता जानते हो?' उसने कहा 'खूब अच्छी तरह।' तब बुद्ध ने पूछा कि 'रास्ता जानने के बाद उस पर चले बिना क्या तुम श्रावस्ती पहुंच सकते हो?' उसने उत्तर दिया 'वहां पहुंचने के लिए चलना तो पड़ेगा।' बुद्ध ने कहा 'वत्स सिर्फ प्रवचन सुनने या कल्याण का मार्ग जानने से कुछ नहीं होता, तुम्हें उस पर चलना पड़ेगा। उन्हें अपने आचरण में ढालो, फिर देखना कि किस तरह तुम्हारा मन शांति का अनुभव करता है।'

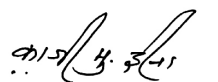
### अनुचिंतन

पत्रिका अपने सुधी पाठकों के लिए बैंकिंग एवं आर्थिक क्षेत्र से जुड़े विषयों को निरंतर प्रस्तुत करते हुए अंतःकरण में प्रवृत्तिमार्गी जानकारी का प्रवेश कराना चाहती है ताकि उन्हें नया दृष्टिकोण प्राप्त हो और स्वस्थ चिंतन की ओर उन्मुखता उन्हें नयी सृजनात्मक शक्ति से ओत-प्रोत कर दे जो सभी के लिए कल्याणकारी हो। प्रस्तुत अंक में ऐसे ही आलेखों का समावेश किया गया है जो इस समय बैंकिंग की दुनिया में सुर्खियों में हैं। वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण, ब्लॉक-चेन तकनीक से लगेगी धोखाधड़ी पर लगाम, बदलते आर्थिक परिवेश में डिजिटल बैंकिंग का महत्व, शाखा बैंकिंग बनाम आभासी(वर्चुअल) बैंकिंग, प्रधानमंत्री मुद्रा योजना विषयों से संबंधित आलेख

जहां पाठकों को गहरे में उतारेंगे वहीं रेग्युलेटर की नज़र से तथा घूमता आईना और रिज़र्व बैंक के उप-गवर्नर श्री एन.एस.विश्वनाथन का भाषण "शहरी सहकारी बैंकों को प्रासंगिक बनाए रखने में सशक्त गवर्नेन्स और सुरक्षित आईटी परिचालनों का महत्व" तथा गवर्नर डॉ. उर्जित आर. पटेल का "खुदरा भुगतानों में नवोन्मेष" विषय पर भाषण आपको नये संदर्भों से साक्षात्कार कराएगा जिसमें चिंतन के तर्कसंगत एवं विश्लेषणात्मक स्वरूप के दर्शन होंगे।

हम पत्रिका के लेखकों के प्रति आभारी हैं जिन्होंने सतत प्रयासों से बैंकिंग विषयों की नब्ज की पहचान करते हुए आलेख लिखे हैं। हम अपने आर्थिक और नीति अनुसंधान विभाग की राजभाषा टीम के प्रति आभार प्रकट करते हैं कि उन्होंने अत्यंत महत्वपूर्ण भाषणों का हिंदी रूपांतर हमें समय पर उपलब्ध कराया है। पत्रिका के आगामी अंक अब आपको छमाही आधार पर प्राप्त होंगे। आशा है लेखकों और पाठकों का सहयोग सदैव बना रहेगा।

नये वर्ष की मंगलकामनाओं सहित,



(काज़ी मु. ईसा)

महाप्रबंधक

एवं

प्रबंध संपादक

## खुदरा भुगतानों में नवोन्मेष \*



डा. उर्जित आर. पटेल, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

1. श्री महापात्र, चेयरमैन, नेशनल पेमेंट्स कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई), श्री नंदन नीलेकणी, श्री दिलीप असबे, प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ), एनपीसीआई, बैंकर और विशिष्ट अतिथिगण। मुझे आज आपके बीच यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) के नए और उन्नत संस्करण का लोकार्पण करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। हाल के वर्षों में डिजिटल भुगतान के क्षेत्र में आरबीआई के योगदान के बारे में नंदन के सुंदर शब्दों ने मुझे अभिभूत कर दिया है। यदि हम पहले के लोगों द्वारा रखी गई पक्की नींव का श्रेय उन्हें नहीं देंगे तो यह हमारी अशिष्टता होगी; क्योंकि उनके कार्यों के आधार पर हम तेजी से प्रगति कर सके हैं।

2. भुगतान और निपटान प्रणालियां आधुनिक अर्थव्यवस्था का केंद्र है। इसको समझते हुए कि रिज़र्व बैंक अनेक वर्षों से ऐसे अनेक उपाय करता रहा है जिनके परिणामस्वरूप भारत की भुगतान प्रणालियों को अंतरराष्ट्रीय मान्यता मिल रही है। भारत को (i) द्वितीय कारक अधिप्रमाणन; (ii) एकीकृत भुगतान संरचना; और (iii) भारत क्विक रेसपॉन्स (क्यूआर) प्रोटोकॉल के लिए अग्रणी माना जाता है। बीते दिनों इस क्षेत्र

में हुई महत्वपूर्ण गतिविधियों के कारण हमारे नागरिकों द्वारा अपनी निधि अंतरण की आवश्यकताओं के लिए प्रौद्योगिकी-आधारित प्रणालियों और उत्पादों के प्रयोग में आमूल-चूल परिवर्तन हुआ है।

3. भुगतान और निपटान प्रणालियों के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक का विज्ञान समाज के सभी वर्गों द्वारा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान के उपयोग को और अधिक बढ़ावा देने का है। इसके लिए और तेज प्रोसेसिंग के उद्देश्य से सुरक्षा, निराधर होना और प्रौद्योगिकीय सोल्यूशन्स के साथ वैश्विक पहुंच सुनिश्चित करते हुए और साथ ही प्रयोक्ता की सुविधा संबंधी आयामों में सुधार करते हुए अर्थव्यवस्था की आवश्यकताओं की पूर्ति के उद्देश्य से एक मजबूत संरचना की स्थापना की गई है। रिज़र्व बैंक जहां मुख्यतः सक्षम बनाने वाले समुचित विनियमों, मजबूत इन्फ्रास्ट्रक्चर, उपयुक्त पर्यवेक्षण तथा ग्राहक उन्मुख नीतियाँ बनाने पर ध्यान केंद्रित करना जारी रखेगा, वहीं परिचालनकर्ताओं को साइबर सुरक्षा, प्रभावी ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था और ग्राहक प्रभारों को तार्किक बनाने पर उचित ध्यान देना चाहिए। परिचालनकर्ताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि साइबर सुरक्षा के संबंध में कोई भी पहलू

\* 16 अगस्त 2018 को मुंबई में यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई), वर्शन 2 के शुभारंभ के अवसर पर भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर डा. उर्जित आर. पटेल, का भाषण।

बाकी न रह जाए। वस्तुतः नेटवर्क एनवायरमेंट में हम उतने ही मजबूत होते हैं जितनी हमारे नेटवर्क की सबसे कमजोर कड़ी। हमें स्वयं ध्यान रखना होगा कि हम अपने कामकाज से पूरी की पूरी प्रणाली को संकट में न डालें – इस संबंध में लागत में बचत करने से परहेज करना होगा।

4. इन सबके मूल में संस्था निर्माण और समन्वय की आवश्यकता निहित है। इसी के तहत एनपीसीआई अस्तित्व में आया। आरबीआई ने वर्ष 2008 में 10 मूल प्रवर्तक बैंकों के साथ एनपीसीआई की स्थापना को सुगम बनाया, वर्तमान में अब इन बैंको की संख्या बढ़कर 56 हो गई है। एनपीसीआई का मुख्य उद्देश्य सुविधाजनक, ‘कभी भी- कहीं भी’ भुगतान सेवाओं का प्रावधान करना था, जो सुरक्षित और प्रयोग करने में आसान हों। एक गौण उद्देश्य यह भी था कि किफायती भुगतान प्रणाली बनाई जाए, जिसका लाभ आम आदमी उठा सके और साथ ही, वित्तीय समावेशन में तेजी लाई जा सके।

5. यूनीफाइड पेमेन्ट्स इंटरफेस (यूपीआई) एनपीसीआई के सबसे सफल उत्पादों में से एक है, जो (किसी भी सहभागी बैंक के) एकल मोबाइल एप्लीकेशन में कोई भी संवेदनशील सूचना दिए बिना अनेक बैंक खातों में निधि अंतरण और विभिन्न प्रकार के भुगतान करने की शक्ति देता है। यह मोबाइल उपकरणों पर 365X24X7 आधार पर भुगतान, यूटिलिटी बिल भुगतान, ‘ओवर द काउंटर’ भुगतान, क्यूआर कोड (स्कैन और अदा करें) आधारित भुगतान और इसी प्रकार के अन्य भुगतानों की सुविधा देता है। यूपीआई ने अपनी शुरुआत से ही मात्रा और मूल्य – दोनों ही दृष्टियों से अच्छी खासी संवृद्धि दर्शाते हुए स्वयं को खुदरा निधि अंतरणों के लिए एक विश्वसनीय माध्यम के रूप में स्थापित किया है।

6. मुझे खुशी है कि भारत में डिजिटल भुगतान क्षमताओं का दायरा बढ़ाने के लिए आज यूपीआई का परिष्कृत संस्करण

लांच किया जा रहा है। इससे नए क्षेत्र खुलेंगे, जैसे कि कंपनियों के प्रारंभिक पब्लिक ऑफरिंग के लिए खुदरा आवेदन, जिसकी प्रोसेसिंग अब यूपीआई के माध्यम से की जा सकती है। मुझे विश्वास है कि यूपीआई 2.0 सरलता, सुरक्षा और सटीकता का उच्चतर स्तर प्राप्त करेगा, जो कि इको सिस्टम के अन्य उत्पादों के लिए एक बेंचमार्क के रूप में होगा। मुझे जानकारी मिली है कि यूपीआई के इस नए संस्करण में निम्नलिखित वर्धित विशेषताओं को शामिल किया गया है, जैसे:

- i. **इनबॉक्स में इनवॉइस** : जिस व्यक्ति ने भुगतान करने के लिए यूपीआई का इस्तेमाल किया है, जैसे बिल या कोई इनवॉइस, तो वह भुगतान प्राधिकृत करने से पहले उसे देख सकता है, ताकि भुगतानकर्ता भुगतान के प्रयोजन के प्रति पूरी तरह जागरूक रहे।
- ii. **साइन्ड इन्टेन्ट/ क्यूआर** : यह एक व्यक्ति को किसी भी सुसंगत एप्लीकेशन पर यूपीआई को अलग से खोले बिना उसी मोबाइल डिवाइस पर इनीशिएट किए गए भुगतान लेनदेन को प्राधिकृत कर सकता है। इसके फलस्वरूप यह उपयोग में आसान होगा, वह भी सुरक्षा से कोई समझौता किए बिना।
- iii. **फंड ब्लॉक करने के लिए यूपीआई को मेन्डेट** : यह बार-बार/ आवधिक रूप से किए जाने वाले भुगतानों के लिए स्वतः डेबिट मेन्डेट के पंजीकरण की अनुमति देता है और यह मैनुअल खाता आधारित परिचालन व्यवस्था में दिए जाने वाले स्थायी अनुदेश जैसा ही होगा; तथा
- iv. **ओवरड्राफ्ट खाते के लिए यूपीआई** : यह ऐसे ऋण खातों पर लेनदेन की सुविधा देता है जिनका अब तक प्रावधानीकरण न किया गया हो, और इस प्रकार यूपीआई की व्याप्ति को और अधिक बढ़ाया गया है। एक अन्य

उल्लेखनीय विशेषता यह है कि 'प्रति-लेनदेन' सीमा को इसके वर्तमान एक लाख रुपये के स्तर से बढ़ाकर दो लाख रुपये कर दिया गया है। इससे मोबाइल फोन पर बड़ी राशि वाले लेनदेन तत्काल करने में सहायता मिलेगी।

उक्त सभी में यह बताना जरूरी है कि ये सभी वर्धित क्षमताएं यूपीआई के सुरक्षित आधार पर चलेंगी, जो न केवल अच्छी तरह स्टेबलाइज हो गया है, बल्कि यह भुगतान का एक पसंदीदा विश्वसनीय माध्यम बन चुका है।

मुझे बताया गया है कि यूपीआई में और भी सुविधाएं बढ़ाए जाने की संभावनाएं हैं। इनमें से कुछ संभावनाओं में शामिल हैं - इसके मानकीकृत फॉर्मेट और स्वरूप को देखते हुए भविष्य की नई भुगतान प्रणालियों के साथ इसके एकीकरण की क्षमता; देश में विकसित अनेक संभावनाशील ई-कॉमर्स एप्लीकेशन्स के साथ एकीकरण की क्षमता; डिजिटल मोड का प्रयोग करते हुए उभरते नवोन्मेषी सुपुर्दगी माध्यम और ऐसी ही कई अन्य। इससे इसकी विविधता (अपेक्षाकृत कम लागत पर) भी रेखांकित होती है।

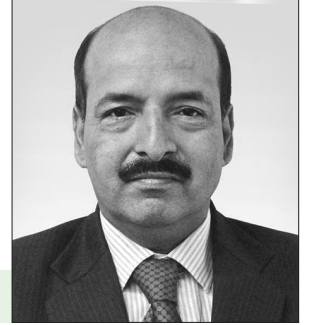
7. एनपीसीआई ने अपने अस्तित्व के लगभग एक दशक के दौरान एक प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण भुगतान संरचना (एसआईपीआई) की हैसियत प्राप्त कर ली है। हैसियत के साथ-साथ जिम्मेदारी भी आती है और मुझे विश्वास है कि एनपीसीआई एक अग्रणी भुगतान प्रणाली प्रदाता की अपनी

भूमिका में और भी उत्कृष्टता लाएगा। मुझे यह भी विश्वास है कि एक प्राधिकृत एसआईपीआई के रूप में एनपीसीआई अच्छे गवर्नेन्स, कारोबारी निरंतरता, नवोन्मेष, विश्वसनीयता और सुदृढ़ता के उच्चतम स्तरों को प्राप्त करता रहेगा। इसे अपने कार्यनिष्पादन का एक प्रत्याशित स्तर निर्धारित करते हुए तकनीकी गिरावट, कारोबारी गिरावट, प्रोसेसिंग की गति और क्षमता आदि के संबंध में अपनी प्रणालियों और उत्पादों का निरंतर मूल्यांकन करते रहना चाहिए।

8. अंत में, मैं कहना चाहूंगा कि भारत में भुगतान प्रणालियों बहुत अच्छा विकास हो रहा है। यह रिजर्व बैंक द्वारा अपनाए गए सुविचारित दृष्टिकोण का परिणाम है - जिसने प्रारंभिक वर्षों में एक विकासकर्ता की भूमिका में, और बाद के वर्षों में एक प्रेरक एवं सुविधा-प्रदाता के रूप में योगदान किया। आज न केवल हमारी प्रणालियों की तुलना विश्व में कहीं भी प्रचलित प्रणालियों से की जा सकती है, बल्कि इनमें ऐसे मानक और अच्छी प्रथाएं अपनायी गई हैं के जो दूसरों के लिए अनुकरणीय बनी हैं। आने वाले समय में भी, हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विनियमन के द्वारा प्रतिस्पर्धा और नवोन्मेष को प्रोत्साहन मिले। मुझे विश्वास है कि यूपीआई जैसे उत्पाद देश के सभी नागरिकों को सुरक्षित डिजिटल भुगतान सेवा उपलब्ध कराने के लक्ष्य की पूर्ति करेंगे। मैं एनपीसीआई को यूपीआई के दूसरे संस्करण की शुरुआत करने के लिए बधाई देता हूं और इस उत्पाद की पूर्ण सफलता की कामना करता हूं। धन्यवाद।



## शहरी सहकारी बैंकों को प्रासंगिक बनाए रखने में सशक्त गवर्नेन्स और सुरक्षित आईटी परिचालनों का महत्व \*



श्री एन.एस. विश्वनाथन, उप गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक

गुजरात शहरी सहकारी बैंक संघ द्वारा आयोजित सहकार सेतु के इस संस्करण में उपस्थित होकर मुझे खुशी हो रही। गुजरात राज्य में सहकारी आंदोलन को नेतृत्व प्रदान करने में फेडरेशन सक्रिय रहा है। फेडरेशन और उसके सदस्य बैंकों के प्रयासों के कारण ही यह संभव हो सका है कि राज्य में सहकारी बैंक माधवपुरा बैंक संकट से निपटते हुए और अधिक मजबूत बनकर खड़े हुए हैं। फेडरेशन ने कई कदम उठाए हैं जिनमें विशेष रूप से शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) द्वारा प्रौद्योगिकी को अपनाया जाना शामिल रहा है।

आज मैं यहाँ शहरी सहकारी बैंकों की वर्तमान स्थिति पर अपने कुछ विचार आप लोगों के समक्ष रखना चाहता हूँ और मेरा प्रयास होगा कि इस दिशा में रिज़र्व बैंक द्वारा अपनायी जा रही कुछ नीतियों के पीछे का नज़रिया आपके सामने स्पष्ट कर सकूँ। इस क्षेत्र के लिए हमारी भावी योजनाएं क्या हैं, इसकी एक झलक भी मैं आपको देना चाहूंगा।

मैं अपनी बात कुछ आंकड़ों के माध्यम से प्रारंभ करना चाहता हूँ। 31 मार्च 2017 तक, यूसीबी की संख्या 1562 थी और इनमें जमाराशि कुल मिलाकर ₹443,468 करोड़ थी और कुल अग्रिम राशि ₹261,225 करोड़ थी। इस क्षेत्र की जमाराशियां बैंकिंग क्षेत्र की कुल जमा का लगभग 3.6 प्रतिशत तथा अग्रिमराशियाँ बैंकिंग क्षेत्र की कुल अग्रिम का 2.9 प्रतिशत

थीं। समग्र रूप से देखें तो, वर्ष 2016-17 के दौरान जमा में 13.1 प्रतिशत और अग्रिमों में 6.6 प्रतिशत की सालाना वृद्धि हुई। सकल एनपीए 7 फीसदी से थोड़ा अधिक रहा। आस्तियों पर प्रतिलाभ (आरओए) 0.77 प्रतिशत था और 9 प्रतिशत से अधिक के जोखिम भारित आस्ति (सीआरएआर) - पूंजी अनुपात के साथ लगभग 91 प्रतिशत से अधिक बैंक ऐसे थे जिनमें समुचित पूंजीकरण किया गया था।

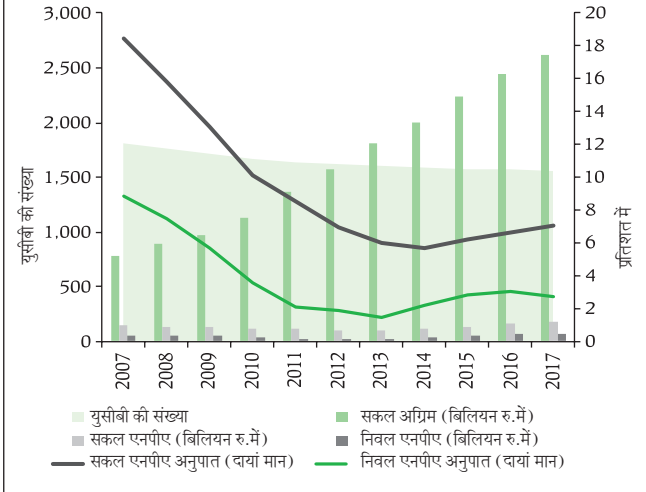
जैसा कि आप में से बहुत से लोग यह जानते होंगे कि माधवपुरा बैंक संकट के तुरंत बाद यूसीबी का बाजार हिस्सा लगभग 6.3 प्रतिशत से घटकर 5.8 प्रतिशत के आसपास हो गया। इस क्षेत्र में जनता का विश्वास बहाल करने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा कई उपाय किए गए थे। इनमें राज्य सरकारों के साथ समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर करने और अधिकांश राज्यों में शहरी सहकारी बैंकों पर टास्क फोर्स (टीएफसीयूसीबी) का गठन जैसे कदम शामिल थे। नीचे दिए गए चार्ट में पिछले 10 वर्षों के दौरान महत्वपूर्ण मानकों पर इस क्षेत्र का कार्यनिष्पादन दर्शाता है।

### यूसीबी की आस्ति गुणवत्ता :

साल-दर साल इस क्षेत्र की आस्ति गुणवत्ता में लगातार सुधार हुआ है (चार्ट1)।

\* गुजरात शहरी सहकारी बैंक संघ द्वारा 4 अगस्त 2018 को गांधीनगर में आयोजित कार्यक्रम - सहकार सेतु में भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री एन.एस. विश्वनाथन द्वारा दिया गया उद्घाटन भाषण।

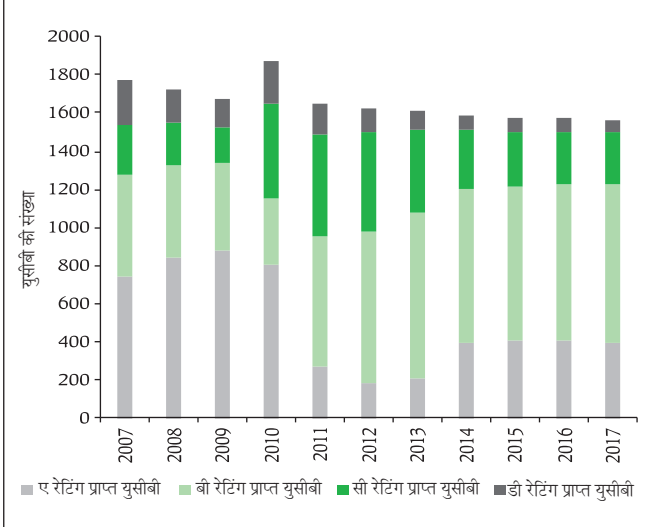
**चार्ट 1: 31 मार्च 2017 से यूसीबी की सकल और निवल अनर्जक आस्तियाँ**



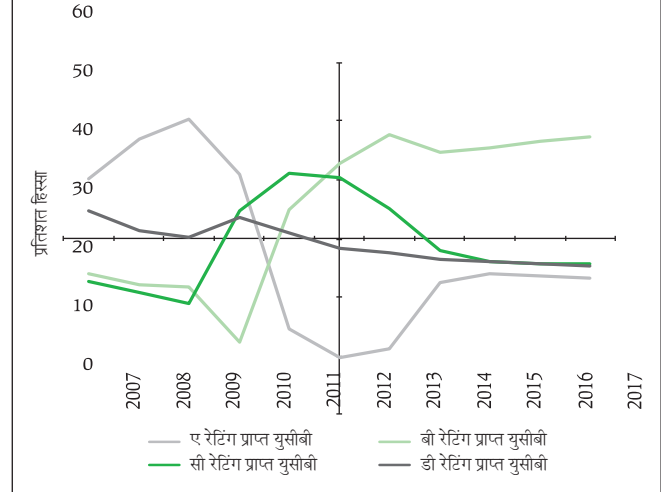
### यूसीबी का रेटिंग-वार वितरण :

यूसीबी का पर्यवेक्षण कैमेलस (पूंजी, आस्ति, प्रबंधन, अर्जन, चलनिधि और प्रणाली) मॉडल के तहत किया जाता है और इस प्रकार किए गए मूल्यांकन के आधार पर, इन्हें ए से डी तक की पर्यवेक्षी रेटिंग दी जाती है, ए उच्चतम रेटिंग होती है और डी निम्नतम। वर्ष 2007 से यह देखा जा रहा है कि ऐसे यूसीबी जिन्हें 'सी' या 'डी' पर्यवेक्षी रेटिंग प्रदान की गयी थी, उनकी संख्या में उल्लेखनीय गिरावट आई है (चार्ट 2)।

**चार्ट 2: यूसीबी का रेटिंग-वार वितरण - संख्या**



**चार्ट 3: यूसीबी का रेटिंग-वार वितरण - प्रतिशत हिस्सेदारी**



चार्ट 3 में निचली रेटिंग वाले यूसीबी की संख्या में आयी प्रतिशत गिरावट दर्शायी गयी है।

### यूसीबी का सीआरएआर-वार वितरण :

समग्र रूप से देखें तो 3 प्रतिशत से कम सीआरएआर वाले यूसीबी की संख्या कम होती जा रही है। इनकी संख्या 31 मार्च 2008 को 224 थी, जो 31 मार्च 2013 को घटकर 160 हो गयी और 31 मार्च 2017 तक यह आंकड़ा और कम होता हुआ 114 तक पहुंच गया। 9 प्रतिशत से अधिक सीआरएआर के विनियामकीय प्रावधान का पालन करने वाले यूसीबी का प्रतिशत साल दर साल बढ़ा है और यह 31 मार्च 2008 के 82.3 प्रतिशत से बढ़कर 31 मार्च 2013 को 28.1 प्रतिशत और फिर 31 मार्च 2017 को 91.5 प्रतिशत हो गया।

### प्रबंधन और लघु वित्त बैंक (एसएसबी) में स्वैच्छिक परिवर्तन बोर्ड

विभिन्न मानकों पर, निःसंदेह, लगातार प्रगति हुई है जिससे इस बात के संकेत मिले हैं कि रिज़र्व बैंक और इस क्षेत्र ने मिलकर सम्मिलित प्रयासों से माधवपुरा बैंक संकट से उपजे मामलों से निपटने में सफलता पायी। लेकिन क्या ये आँकड़े

हमें आराम से बैठने की इजाजत देते हैं ? आइए, एक नजर अनर्जक आस्तियों (एनपीए) के आंकड़ों पर डालते हैं। यूसीबी मुख्य रूप से छोटे-छोटे टिकट अग्रिमों में अपना कारोबार करते हैं, जिसे देखते हुए औसतन 7 प्रतिशत का एनपीए उचित नहीं कहा जा सकता। यूसीबी अभी भी बासेल-1 फ्रेमवर्क के तहत काम कर रहे हैं इसलिए केवल सीआरएआर का अनुपालन पर्याप्त नहीं माना जा सकता। जनसाधारण का विश्वास हासिल करने का असली पैमाना है बाजार में इस क्षेत्र की हिस्सेदारी। जैसा कि पहले भी उल्लेख किया गया है, यूसीबी की बाजार हिस्सेदारी जो वर्ष 2002 में 6.4 प्रतिशत के उच्च स्तर पर थी, वह 2017 तक घटकर 3.3 प्रतिशत रह गयी है।

बाजार हिस्सेदारी में आयी उपर्युक्त गिरावट जैसा कि चार्ट-5 में दर्शाया गया है, को देखते हुए यह आवश्यक प्रतीत होता है कि इस गिरावट का विश्लेषण किया जाए और इस निष्कर्ष पर पहुंचा जाए कि इस समस्या से निपटने के लिए कौन से कदम उठाए जाने आवश्यक हैं।

मैं पिछले कुछ समय से बार-बार यह कहता रहा हूं और आज रात को पुनः दोहराने की आवश्यकता है कि बैंकिंग कारोबार जनता के विश्वास पर आधारित होता है क्योंकि बैंकिंग का मुख्य स्रोत जमाराशियां होती हैं और जमा में बढ़ोतरी तभी होगी जब जनसाधारण का विश्वास बैंक में बना रहेगा। हालांकि यह बात बड़ी आसानी से कही जा सकती है कि यूसीबी की बाजार हिस्सेदारी में आयी कमी का मुख्य कारण बैंकिंग क्षेत्र के भीतर तथा उसके बाहर से भी आए अन्य प्रतिस्पर्धी विकल्पों के कारण है, फिर भी इस तथ्य से मुंह नहीं मोड़ा जा सकता कि यूसीबी के लिए जरूरी है कि वे अपने जमाकर्ताओं का विश्वास फिर से हासिल करें और उसे बनाए रखें। सामान्यतया इस प्रकार का विश्वास अन्य बातों के साथ-साथ इस बात के साक्ष्य स्वरूप आता है कि -

1. बैंक का कारोबार ठीक-ठाक चल रहा है, इसलिए जमाराशि को कोई खतरा नहीं है;

2. अगर कोई संकट आता है तो बैंक उससे निपटने में सक्षम है; और
3. यदि बैंक असफल भी हो जाता है, तो जमाकर्ताओं के हितों को कम से कम प्रभावित किए बिना इसका समाधान हो जाएगा।

इनमें से पहले दो कारक यूसीबी के गवर्नेन्स से संबंधित हैं। जब हम गवर्नेन्स की बात करते हैं तो यूसीबी के बोर्डों में पेशेवर नज़रिया विकसित करने की बात सर्वप्रमुख तरीके से उभरकर आती है। कई बार ऐसा होता है कि अज्ञानतावश या किसी अन्य कारण से ऐसे निर्णय लिए जाते हैं जो जमाकर्ताओं के हितों को नुकसान पहुंचाते हैं। मैं इस बात से सहमत हूं कि पिछले कुछ वर्षों से इस क्षेत्र के बैंकों ने अपने बोर्डों में प्रोफेशनल्स को रखने की दिशा में प्रयास किए हैं, परंतु बोर्ड की चयन-प्रक्रिया के कारण हमेशा से कुछ अंतर्निहित विरोधाभास उपजते रहे हैं जैसे कि कभी-कभी बोर्ड के कुछ सदस्य ही उसी बैंक के उधारकर्ता भी होते हैं। इस बहुचर्चित दोहरे नियंत्रण का परिणाम यह होता है कि इसके कारण उत्पन्न समस्याओं का समाधान करने में रिज़र्व बैंक की क्षमता अपेक्षाकृत कम हो जाती है। तेजी से आगे बढ़ते हुए एक बात और जोड़ना चाहता हूं कि समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर के उपरांत इस दिशा में पर्याप्त सुधार हुआ है, परंतु इसकी प्रक्रिया अभी भी अत्यंत जटिल है।

इसके अलावा, यूसीबी द्वारा सहकारिता के सिद्धांतों का पालन किया जा रहा है या नहीं, यह सुनिश्चित करवाने वाली गवर्नेन्स संरचना की भूमिका तथा यूसीबी जनता की जमाराशियों से प्राप्त वित्तपोषण के बल पर एक बैंक के रूप में व्यवसाय कर रहा है या नहीं, यह सुनिश्चित करवाने वाली इकाई की भूमिका के बीच उचित विभाजन होना आवश्यक है। हाल ही में रिज़र्व बैंक द्वारा प्रबंधन बोर्ड के बारे में ड्राफ्ट दिशानिर्देश जारी किए जाने के पीछे यही कारण था। मैंने सुना है कि इसके बारे में लोगों

ने कुछ गलत धारणाएं भी बना ली हैं। मैं इस बात को स्पष्ट कर देना चाहता हूं कि प्रबंधन बोर्ड का उद्देश्य यूसीबी के गवर्नेन्स में सुधार करना होता है, जिससे क्षेत्र पर लोगों का विश्वास बढ़े। प्रबंधन बोर्ड गवर्नेन्स ढांचे में पेशेवर नज़रिया विकसित करने के लिए एक संस्थागत फ्रेमवर्क उपलब्ध कराता है जो यूसीबी की बैंकिंग गतिविधियों का प्रबंधन करेगा। जैसा कि आप सब यह जानते हैं कि इस प्रकार का सुझाव बहुत पहले दिया गया था और हम इसे लागू करने के विभिन्न तरीके तलाशते रहे हैं। मुझे इस बात की खुशी है कि यह सुझाव विभिन्न हितधारकों द्वारा पारस्परिक विचार-विमर्श से उपजा है जिसके कारण विधायी परिवर्तन किए जाने की आवश्यकता अब नहीं रही है। मुझे विश्वास है कि आप सभी इस बात को समझते होंगे कि प्रस्तावित कदम से यूसीबी में जनता का विश्वास बढ़ेगा और इससे वे बाजार में उनकी हिस्सेदारी फिर से हासिल कर सकेंगे।

जनता का विश्वास हासिल करने की दिशा में किए जा रहे प्रयासों के एक हिस्से के रूप में रिज़र्व बैंक ने यूसीबी को इस बात की अनुमति देने की अपनी मंशा की घोषणा की है कि वे स्वेच्छा से लघु वित्त बैंक (एसएफबी) के रूप में परिवर्तित हो सकते हैं। वित्तीय समावेशन के व्यापक उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए देखें तो एसएसबी की भूमिका यूसीबी की तरह ही होती है। वास्तव में उनको 75 प्रतिशत प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र उधार (पीएसएल) का लक्ष्य प्राप्त करना है और यह भी सुनिश्चित करना है उनके अग्रिमों का कम से कम 50 प्रतिशत हिस्सा टिकट साइज का हो अर्थात ₹ 25,00,000 से कम। कई यूसीबी का असेट प्रोफाइल इस मानदंड का पालन नहीं करता परंतु इससे भी अधिक चिंताजनक यह तथ्य है कि कुछ यूसीबी तो उनके लिए निर्धारित 40% पीएसएल के लक्ष्य को भी पूरा नहीं करते। इसलिए यूसीबी को एसएसबी में परिवर्तित होने का विकल्प उपलब्ध करा देने से वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों को कोई नुकसान नहीं पहुंचेगा और इससे भी अधिक महत्वपूर्ण बात यह होगी कि इससे यूसीबी में जमाकर्ताओं का

विश्वास बढ़ेगा। ऐसा इसलिए है क्योंकि जमाकर्ता इस बात से आश्चस्त हो जाएंगे कि बैंक के पास एक भिन्न फ्रेमवर्क पर अंतरित होने का विकल्प है, एक ऐसा फ्रेमवर्क जिसमें बाजार से पूंजी उगाही की क्षमता उपलब्ध होगी जिसके जरिये न केवल वह अपने तुलन-पत्र को सुदृढ़ करते हुए अपना कारोबार बढ़ा सकेगा, बल्कि एक बेहतर समाधान व्यवस्था भी प्राप्त हो सकेगी। बहरहाल, यह पूरी तरह स्वैच्छिक है और किसी भी बैंक के हितधारकों के पास इस प्रकार का विकल्प होना उचित ही है।

### मुद्दे और चुनौतियां

आइए, आप कुछ अन्य और चुनौतियों की बात करते हैं।

#### पूंजी

यूसीबी अभी भी बासेल-1 मानदंडों के अंतर्गत काम करते हैं। जैसा कि आप में से बहुत से लोग यह जानते हैं कि इन मानदंडों के अंतर्गत परिगणित सीआरएआर से बैंकों की सुदृढ़ता और आघातों को सहन करने की उनकी क्षमता का समुचित आकलन नहीं हो पाता। रिज़र्व बैंक इस बात को समझता है कि यूसीबी के समक्ष पूंजी उगाही की समस्या है और इसीलिए यूसीबी को बासेल 1 मानकों के तहत काम करने की छूट दी गई है; हालांकि वाणिज्यिक बैंकों की तुलना में देखें तो यही बात नए कारोबारी क्षेत्रों में प्रवेश करने और अपनी उपस्थिति में विस्तार करने के मार्ग में यूसीबी के लिए बाधा बनती है। इस क्षेत्र के बहुत से बैंक इतने छोटे हैं कि इनके दबावग्रस्त होने की स्थिति में भी बैंकिंग प्रणाली पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता। फिर भी भले ही कोई बैंक कितना भी छोटा क्यों न हो, उसके असफल होने से बैंकिंग प्रणाली पर जनता का विश्वास कम हो जाता है। यद्यपि ऐसे भी यूसीबी हैं जिनके तुलनपत्र का आकार कुछ वाणिज्यिक बैंकों से भी बड़ा होता है। ऐसे में सभी हितधारकों के लिए यह अनिवार्य हो जाता है

कि वे यह सुनिश्चित करें कि बैंकों का पर्याप्त पूंजीकरण किया जाए और उनमें दबावपूर्ण स्थितियों से निपटने हेतु आवश्यक आघातसहनीयता हो।

यहाँ मैं इस बात का उल्लेख करना चाहता हूँ कि बढ़ती सकल अनर्जक आस्तियों (जीएनपीए) के माहौल में बैंकिंग प्रणाली की आघातसहनीयता के परीक्षण के उद्देश्य से दो मानक विचलनों (एसडी) के माध्यम से कराए गए दबाव-परीक्षणों से यह पता चला कि जहाँ एक ओर प्रणाली स्तर पर देखें तो अनुसूचित यूसीबी (एसयूसीबी) का सीआरएआर विनियामकीय अपेक्षा से ऊपर बना रहा, वहीं बैंक विशेष के स्तर पर विचार करें तो बहुत से एसयूसीबी (54 में से 26) ऐसे थे जो सीआरएआर को लक्ष्यानुरूप बनाए नहीं रख सके। यह ध्यान देने योग्य है कि ये निष्कर्ष बासेल 1 मानकों के आधार पर की गयी गणना पर आधारित हैं। यदि बासेल 2 या बासेल 3 मानकों के आधार पर गणना की जाती तो दबाव परीक्षण के निष्कर्ष इससे भी अधिक गंभीर होते। इसलिए यह अति आवश्यक है कि यूसीबी अपने पूंजी-आधार को और अधिक सशक्त बनाएं। इस क्षेत्र को उच्च गुणवत्ता वाली पूंजी जुटानी होगी, न कि केवल टियर 2 पूंजी।

### प्रतिस्पर्धा

एक समय था जब यूसीबी का अपना खास बाजार था। लेकिन आज वैसा नहीं है। कामकाज के पारंपरिक तौर-तरीकों वाले बहुत से बैंक आज उन ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करने के लिए कमर कस चुके हैं जो कभी को-ऑपरेटिव बैंकों के समर्पित ग्राहक हुआ करते थे। प्रौद्योगिकी की सहायता से आज आर्थिक दृष्टि से समाज के निचले तबकों के ग्राहकों को ऋण देना लाभदायक बन चुका है। परंतु यूसीबी को उस चुनौती के विषय में और अधिक जागरूक रहना होगा जो उन्हें नए बैंकों से मिल रही है। अगर देयताओं की बात करें तो एसएफबी और भुगतान बैंक छोटे जमाकर्ताओं को एक

अतिरिक्त विकल्प उपलब्ध कराते हैं, वहीं आस्ति पक्ष को देखें तो एसएफबी और एनबीएफसी भी उसी वर्ग के ग्राहकों के लिए कारोबार कर रही हैं जैसे ग्राहकों के साथ यूसीबी कारोबार करते हैं। हालांकि यह सही है कि भारत में कारोबार की व्यापक संभावनाएं हैं और इस नाते यहां अच्छा व्यवसाय करने वाले सभी कारोबारियों के लिए अवसर मौजूद हैं। फिर भी, वर्तमान बाजार में प्रासंगिक बने रहने के लिए यूसीबी को सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) को अपना ही होगा और उन्हें खुद को उस स्तर तक ले जाना होगा जहां वे प्रौद्योगिकी समर्थित बैंकिंग सेवाओं से उत्पन्न होने वाले सभी प्रकार के जोखिमों का प्रबंधन कर सकें। इसे देखते हुए यूसीबी के लिए यह और भी आवश्यक हो जाता है कि वे अपनी गवर्नेंस एवं वित्तीय स्थिति को सुदृढ़ बनाएं।

### सूचना प्रौद्योगिकी

आधुनिक बैंकिंग आईटी के बिना संभव नहीं है चाहे वह बैंकों के अपनी हाउसकीपिंग और प्रबंधन सूचना प्रणाली एमआईएस हो अथवा ग्राहकों के साथ संपर्क। आईटीसी परिचालनगत लागत हो जाती है और क्षमता में आश्चर्यजनक रूप से वृद्धि होती है लेकिन साथ ही साथ इससे परिचालनगत जोखिम भी काफी बढ़ जाता है जिसका परिणाम यह होता है के इस प्रकार के जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता उत्पन्न हो जाती है। डिजिटल बैंकिंग के साथ साइबर सुरक्षा से जुड़ी चिंताएं और उससे जुड़े जोखिम होते हैं। इसीलिए बैंकों के लिए यह आवश्यक हो जाता है कि उनकी आईटी प्रणाली सुदृढ़ हो और उसकी नियमित अंतराल पर सूचना प्रणाली आईएस लेखा परीक्षाएं की जाएं। इसके अलावा, बैंकों में आईटी के कार्यान्वयन के पश्चात बैंकों के लिए यह आवश्यक हो गया है कि उनके पास एक सुदृढ़ आईटी जोखिम प्रबंधन संरचना हो। बैंकों के लिए यह भी जरूरी है कि जोखिम प्रबंधन के लिए पूरी तरह आउटसोर्सिंग पर निर्भर करने की बजाए उनके पास इस कार्य में कुशल अपने स्टाफ-सदस्य उपलब्ध हों। डिजिटल

माध्यमों से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वाले यूसीबी को चाहिए कि वे ग्राहकों की अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन से जुड़ी शिकायतों के निवारण को प्राथमिकता दें। जिन यूसीबी के पास जरूरी नियंत्रक ढांचा उपलब्ध नहीं होगा, उन्हें इस प्रकार के अनधिकृत लेने-देन के लिए आसानी से निशाना बनाया जा सकेगा।

मुझे पता है कि कुछ बड़े यूसीबी ने बहुत ही सशक्त आईटी प्रणाली इंफ्रास्ट्रक्चर खड़ा किया है, लेकिन मुझे चिंता है उन छोटे 124 यूसीबी की जिनकी जमाराशियों का आकार ₹10 करोड़ से कम है तथा उन 232 बैंकों की जिनकी जमाराशियां ₹10 करोड़ से ₹25 करोड़ के बीच हैं। यह तर्क कि आईटी को अपनाने से परिचालन लागत बढ़ जाती है, स्वीकार्य नहीं है क्योंकि आईटी समर्थित सेवाएं प्रदान करना आज के समय में प्रासंगिक बने रहने की अनिवार्य शर्त है, साथ ही, हमारे लिए वे सभी उपाय करने आवश्यक हो जाते हैं, जो जमाकर्ताओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु जरूरी हैं। आईटी समर्थित प्रक्रियाओं के इस्तेमाल से धोखाधड़ी पर नियंत्रण करने में सहायता मिलती है। इस संबंध में यह चिंताजनक है कि आज भी 171 यूसीबी ऐसे हैं जिन्होंने अपने यहाँ सीबीएस को पूरी तरह लागू नहीं किया है और उन्हें इस संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा दी जाने वाली सहायता का उपयोग करना चाहिए।

### हाल में उठाए गए कुछ कदम :-

जैसा कि आप में से बहुत से लोगों को इस बात की जानकारी होगी कि हमने हाल ही में गैर-अनुसूचित यूसीबी के लिए रिजर्व बैंक में खाता खोलना आसान बनाया है, पीएसएल दिशानिर्देशों में एकरूपता लायी गयी है, अनुसूचित यूसीबी को सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ) व्यवस्था के दायरे में लाया गया है, उन प्रतिपक्षी पार्टियों की सूची में नये नाम जोड़े गए हैं जिनके साथ यूसीबी गैर-एसएलआर प्रतिभूतियों में कारोबार कर सकते हैं और उन्हें उनके निवेश पोर्टफोलियो में

मार्क टु मार्केट (एमटीएम) हानि को चार तिमाहियों में बांटकर दर्शाने की अनुमति दी गयी है, जैसा कि वाणिज्यिक बैंकों के मामले में किया गया है। इस प्रकार हम यूसीबी को और अधिक सशक्त बनाने वाला विनियामकीय फ्रेमवर्क उपलब्ध करा रहे हैं ताकि वे और अधिक प्रभावी तरीके से कारोबार कर सकें और अपनी भूमिका निभा सकें। लेकिन साथ ही, यूसीबी को भी यह सुनिश्चित करना है कि काला धन निरोध / आतंकवाद वित्तपोषण से निपटने संबंधी दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन हो क्योंकि इस शृंखला में यदि कोई भी कड़ी कमजोर होगी तो ऐसे लोग उसका दुरुपयोग अवश्य करेंगे जो नियमों का उल्लंघन करते हुए लेन-देन करने की फिराक में रहते हैं।

अब मैं इस क्षेत्र के भावी परिदृश्य पर अपने कुछ विचार रखना चाहता हूँ।

### यूसीबी क्षेत्र में समेकन

वर्ष 1992-2004 की अवधि के दौरान रिजर्व बैंक ने लाइसेंस प्रदान करने में उदारता की नीति अपनायी। इस अवधि में यूसीबी की संख्या में तीव्र वृद्धि हुई। गवर्नेन्स में पेशेवर नज़रिए की कमी और कमजोर आंतरिक नियंत्रण के चलते इनमें से बहुत से यूसीबी की वित्तीय हालत खराब है। वर्ष 2005 के विज़न दस्तावेज के आधार पर रिजर्व बैंक ने यूसीबी सेक्टर के भीतर विलय की योजना प्रारंभ की और वर्ष 2010 में यूसीबी के वाणिज्यिक बैंकों में विलय संबंधी दिशानिर्देश अलग से जारी किए। इन दिशानिर्देशों में विलय को पूरी तरह स्वैच्छिक और सहकारिता के सिद्धांत एवं भावना के अनुरूप करने का प्रावधान किया गया है। इस प्रकार विलय और बहिर्गमन के जैसे विकल्पों के माध्यम से इस क्षेत्र में मजबूती लाने का मार्ग खुला। वर्ष 2005 से लेकर मार्च 2018 तक 127 विलय हो चुके हैं।

जैसे-जैसे बैंकिंग और अधिक जटिल होगी और प्रतिस्पर्धा बढ़ेगी, कार्य-कुशल स्टाफ की आवश्यकता बढ़ेगी, आईटी

इन्फ्रास्ट्रक्चर में नियमित निवेश अपेक्षित होगा और अनुपालन लागत में वृद्धि होगी। वृद्धि हासिल करने और मध्यावधि में प्रासंगिक बने रहने के लिए इस क्षेत्र में समेकन की आवश्यकता है। अब तक अधिकांश विलय किसी बाध्यता के कारण हुए हैं अर्थात् किसी बैंक के कमजोर पड़ जाने के चलते। मुझे लगता है कि यूसीबी के प्रबंधकों को चाहिए कि वे कारोबार में बने रहने की अपनी क्षमता और भावी कारोबारी संभावनाओं की समीक्षा करें और अगर वे खुद को वर्तमान में मजबूत स्थिति में पाते हों तो भी कम से कम छोटे स्तर पर समेकन पर विचार करें। इस क्षेत्र को इन मुद्दों पर गंभीरता से चिंतन करते हुए कुछ समाधान तलाशने होंगे।

### छत्र संगठन

यह बात आपके समक्ष स्पष्ट हो गयी होगी कि इस क्षेत्र के सम्मुख मौजूद कई चुनौतियां संसाधनों की कमी, परिचालन के छोटे दायरे और अनुपालन की बढ़ती अपेक्षाएं जिनके प्रतिस्पर्धी माहौल में और भी बढ़ने की आशंका है, से उत्पन्न हुई हैं। समेकन के अलावा, यूसीबी क्षेत्र के लिए एक छत्र संगठन बनाकर कुछ चुनौतियों से निपटा जा सकता है। यह विचार सर्वप्रथम उस कार्यदल द्वारा व्यक्त किया गया था जिसका गठन 2006 में भारतीय रिज़र्व बैंक ने यूसीबी की पूंजी में वृद्धि के उपाय सुझाने के लिए किया था। बाद की कई समितियों ने भी इसका समर्थन किया। इस प्रकार का छत्र संगठन बनाने के पीछे मूल विचार यह था कि एक ऐसा संस्थान बनाया जाए जो जरूरत के समय यूसीबी को चलनिधि संबंधी सहायता दे सके, संसाधन, विशेष रूप से आईटी संसाधन शेयर कर सके और प्रबंधकीय सहयोग प्रदान कर सके। ऐसे कई देशों में इस प्रकार की प्रणाली मौजूद है और वहाँ सहकारी बैंकिंग ने अच्छा कारोबार किया है। हालांकि, इस प्रकार के छत्र संगठन की संरचना और इसके कार्यों को लेकर विभिन्न हितधारकों के बीच आम-सहमति नहीं बन सकी। वर्ष 2016

में नैफकब (राष्ट्रीय शहरी सहकारी बैंक और क्रेडिट सोसायटी संघ) ने इससे जुड़े मुद्दों की जांच करते हुए सिफारिशें देने के लिए एक समिति गठित की। रिज़र्व बैंक को उक्त समिति की रिपोर्ट औपचारिक रूप से प्राप्त हो गयी है। मुझे आपको यह बताते हुए खुशी हो रही है कि हम सक्रियतापूर्वक इस समिति की सिफारिशों की जांच कर रहे हैं।

### निष्कर्ष

निष्कर्ष रूप में कहूँ तो यूसीबी वित्तीय समावेशन के लक्ष्यों की पूर्ति की दिशा में आगे बढ़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। साथ ही, यह भी समझना होगा कि बैंकिंग जहाँ एक ओर दिन-ब-दिन जटिल होती जा रही है, वहीं बाजार के जिस हिस्से पर पहले विशुद्ध रूप से यूसीबी का आधिपत्य हुआ करता था, वहाँ अब प्रतिस्पर्धा का माहौल है। यह प्रतिस्पर्धा पारंपरिक और नये बैंकों से मिल रही है क्योंकि आईटी और फिनटेक ने इस बाजार को उनकी पहुंच के दायरे में ला दिया है। प्रासंगिक बने रहने के लिए यूसीबी क्षेत्र को प्रौद्योगिकी को अपनाना होगा, आईटी समर्थित परिचालनों से उत्पन्न होने वाले जोखिमों का सामना करने के लिए कमर कसनी होगी, उपयुक्त गवर्नेंस ढांचा खड़ा करना होगा, कुशल मानव संसाधन का नियोजन करना होगा और सही पैमाने पर परिचालन करना होगा। रिज़र्व बैंक ऐसी नीतियों पर काम करना जारी रखेगा जिनसे यूसीबी में जनसाधारण का विश्वास बढ़े और साथ ही साथ यह भी सुनिश्चित किया जा सके कि यूसीबी एक साफ-सुथरी बैंकिंग प्रणाली कायम करने की दिशा में हमारे प्रयासों में एक कमजोर कड़ी न साबित हों। मैं आशा करता हूँ कि सहकार सेतु के इस संस्करण में होने वाले चिंतन-मनन से ऐसे विचार निकल कर आएंगे, जिनसे इस क्षेत्र को और रिज़र्व बैंक को उस दिशा में आगे बढ़ने में सहायता मिलेगी।

मैं इस आयोजन की सफलता की कामना करता हूँ।

आप सभी को धन्यवाद।

## शाखा बैंकिंग बनाम आभासी (वर्चुअल) बैंकिंग

**क**हा गया है कि दुनिया में यदि कुछ स्थायी है तो वह है परिवर्तन। परिवर्तन अवश्यभावी है। परिवर्तन चाहे शनैः शनैः हो या तीव्रतापूर्वक। आज हर क्षेत्र में परिवर्तन की गति अत्यंत तीव्र है। सोलहवीं शताब्दी की औद्योगिक क्रांति के बाद हर क्षेत्र में उत्तरोत्तर तीव्र विकास हो रहा है। एक-दो उदाहरणों से हम इस बात को समझ सकते हैं। हम परिवहन के क्षेत्र को लें, वाष्पचालित वाहनों से शुरुआत कर आज ध्वनि से भी तीव्रगति से चलने वाले वाहन आ चुके हैं। और तो और चालकरहित वाहन कुछ स्थानों पर आ चुके हैं और शायद जल्द ही विश्व के हर भाग में इनका वर्चस्व होगा। संचार के क्षेत्र को लें तो डायल घुमाकर टेलीफोन करने से लेकर आज हाथों में मोबाइल के रूप में टेलीफोन एक्सचेंज ही है और देश विदेश से ध्वन्यात्मक और दृश्यात्मक संवाद सहज सुलभ है। उदाहरण के लिए दो क्षेत्रों को लिया गया है परंतु यह परिवर्तन हर क्षेत्र में है। जो बातें कभी कल्पना में थीं या कल्पनातीत थीं

वे अब हकीकत बन चुकी हैं। यही बात बैंकिंग के क्षेत्र में भी है। जमाराशि स्वीकार करने और ऋण देने के प्रारंभिक कार्यों से शुरू करते हुए आज के बैंक न जाने कितने प्रकार के उत्पाद और कितनी प्रकार की सेवाएँ कितने तरीकों से ग्राहकों को उपलब्ध करवा रहे हैं। उनमें एक तरीका है आभासी बैंकिंग अर्थात् बैंक के शाखा परिसर में जाए बिना बैंकिंग करना।

शुरुआती दौर में एक ही स्थान पर कार्य करने के बाद अर्थात् इकाई बैंकिंग के बाद शाखा बैंकिंग के द्वारा ग्राहकों को बैंकिंग सेवा उपलब्ध करवायी जाने लगी। कई बैंकों की शाखाओं की संख्या बहुत ज्यादा हो गई और व्यापार का विस्तार अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हो गया। साथ ही उत्पादों और सेवाओं की संख्या में वृद्धि होने लगी। बीमा, म्यूचुअल फंड, वेल्थ मैनेजमेंट और न जाने क्या क्या! और अब तो ऐसे-ऐसे एप आ गए हैं जिससे बैंकिंग के अलावा अन्य कार्य यथा टैक्सी बुक करना, सामान खरीदना, होटल से खाना मंगवाना आदि कई कार्य किए जा सकते हैं।

संचार माध्यम के बढ़ने से तथा प्रौद्योगिकी उन्नयन के कारण पहले बैंक आंशिक रूप से कंप्यूटरीकृत हुए, फिर पूर्ण रूप से। बाद में सीबीएस का प्रादुर्भाव हुआ और ग्राहक को शाखा का ग्राहक से ऊपर उठा कर बैंक का ग्राहक बना दिया गया। अब ग्राहक किसी भी स्थान से लेनदेन कर सकता है। हाँ! धोखाधड़ी की घटनाएँ बढ़ने से इसे रोकने के लिए इस पर कुछ रोक अवश्य लगा दी गई।



**विनय कुमार पाठक**

मुख्य प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक,  
विपणन व संप्रेषण, विभाग कॉर्पोरेट केंद्र, मुंबई



संचार माध्यम के और विस्तार होने पर ग्राहक के लिए शाखा में जाने की अनिवार्यता भी नहीं रही; न ही बैंकिंग कार्यकाल का कोई बंधन रहा। एटीएम को ऐनी टाइम मनी का संक्षिप्त रूप इनका प्रयोग किसी भी समय नकदी निकालने के लिए हो सकता है। इंटरनेट बैंकिंग ने चौबीसों घंटे, सातों दिन बैंकिंग की सुविधा दी। मोबाइल बैंकिंग ने तुरन्त लेनदेन को आसान बनाया। सन 2016 में 1000 और 500 रुपये के पुराने नोटों के विमुद्रीकरण ने भी इस क्षेत्र में काफी योगदान दिया। उस समय डिजिटल लेनदेन में काफी तेजी से विस्तार हुआ था। अभी तक जो डिजिटल लेनदेन के बारे में सोच भी नहीं सकते थे वे इसका प्रयोग, मजबूरी में ही सही, करने लगे और डिजिटल लेनदेन की, संख्या और मात्रा दोनों बढ़ने लगी। वैसे बाद में करेंसी नोटों की पर्याप्त उपलब्धता के बाद इसमें कुछ कमी भी देखी गई।

अब शायद ही कोई ऐसा कार्य रह गया जिसके लिए शाखा जाने की आवश्यकता हो। मतलब शाखा बैंकिंग अब अपरिहार्य नहीं रही। आभासी बैंकिंग प्रचलन में आ गयी। यह बात अलग है कि बैंकिंग आभासी हुई; बैंक नहीं। बैंक का अभी भी भौतिक अस्तित्व है और निकट भविष्य में रहने वाला है।

**आभासी बैंकिंग-** आभासी बैंकिंग से तात्पर्य उस व्यवस्था से है जिसमें ग्राहक बैंक के शाखा परिसर में व्यक्तिगत रूप से गए बिना बैंकिंग एवं संबद्ध सेवाओं को ऑनलाइन प्राप्त कर सके। दूसरे शब्दों में कहें तो सूचना प्रौद्योगिकी की सहायता से बैंक परिसर में गए बगैर बैंकिंग सेवा प्राप्त करना ही आभासी बैंकिंग है।

कोई भी व्यावसायिक संस्था जो पारंपरिक बैंकिंग सेवा ऑनलाइन उपलब्ध कराए, आभासी बैंकिंग सेवा प्रदाता कहलाती है। आभासी बैंकिंग की सहायता से किए जाने वाले कार्यों की सूची काफी लंबी है। खाते से संबंधित सभी प्रकार

की जानकारी यथा खाते का शेष जानना, खाता विवरण प्राप्त करना, खर्च का विश्लेषण, सीबिल स्कोर जानना, अपने खातों के मध्य अंतरण करना, उसी बैंक या अन्य बैंक के खाते में अन्य व्यक्तियों को रकम प्रेषित करना, किसी संस्था को दान देना, ड्राफ्ट तथा चेकबुक जारी करने के लिए आदेश देना, फी कलेक्शन करना, बिल का भुगतान करना, टॉप-अप रिचार्ज करना, जीवन या साधारण बीमा प्रीमियम जमा करना, विभिन्न प्रकार के मियादी जमा खाते खोलना, टीडीएस की जानकारी प्राप्त करना, विभिन्न प्रकार के करों तथा इनसे संबंधित जानकारी लेना, आधार अद्यतन करना, एटीएम से संबंधित सेवाओं (यथा नए कार्ड के लिए आवेदन करना, नए कार्ड को एक्टिवेट करना, कार्ड ब्लॉक करना, पिन जेनरेट करना, कार्ड की सीमा तय करना) का लाभ लेना, सामाजिक सुरक्षा योजनाओं यथा अटल पेंशन योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना आदि का लाभ लेना, फॉर्म 15 जी/एच जमा करना, एसएमएस सेवा से संबंधित कार्य, गोल्ड बॉन्ड से संबंधित कार्य, नेशनल पेंशन स्कीम का पंजीकरण करना, डी मैट खाते खोलना, एलपीजी लिंक करना, खाते को एक शाखा से दूसरे शाखा में अंतरित करना, लॉकर की स्थिति ऑनलाइन जानना तथा आवेदन करना, पेंशन स्लिप प्राप्त करना, सबसिडी के लिए आधार लिंक करना, स्टैंडिंग इन्सट्रक्शन देना, चेक के भुगतान रोकने का निर्देश देना, पीपीएफ खाता खोलना, नामांकन करना, खाता बंद करना, ऋण प्राप्त करना, अपनी सुविधा के अनुसार किसी भी वक्त एटीएम तथा सीडीएम के द्वारा नकदी जमा और निकासी करना, विभिन्न योजनाओं के लिए ब्याज तथा शुल्क की जानकारी प्राप्त करना, शिकायत दर्ज करना तथा दर्ज की गई शिकायत की स्थिति की जानकारी प्राप्त करना, विभिन्न प्रकार के फॉर्म प्राप्त करना आदि-आदि। आए दिन इन कार्यों की सूची में नए-नए कार्य शामिल होते

जा रहे हैं अर्थात ग्राहकों को ऐसी सुविधाएं ऑनलाइन प्रदान कराई जा रही है जो पहले सिर्फ भौतिक रूप से उपलब्ध थीं।

**आभासी बैंक-** आभासी बैंक वह है जिनकी कोई भौतिक शाखा नहीं है। हाँ! नियामक से बात करने के लिए इनका एक निगमित कार्यालय हो सकता है। इनके द्वारा सारे लेनदेन ऑनलाइन किए जाते हैं। इस अर्थ में भारत में वर्तमान में कोई भी बैंक आभासी बैंक नहीं है। हाँ! आभासी बैंकिंग की सुविधा प्रायः सभी बैंक ऑनलाइन बैंकिंग के जरिए अवश्य प्रदान करते हैं। हर बैंक ने ऑनलाइन बैंकिंग की सुविधा अपने ग्राहकों को दी है। मोबाइल बैंकिंग भी प्रायः सभी बैंकों ने प्रारंभ कर दिया है। अधिकांश बैंकों ने मोबाइल वॉलेट की सुविधा उपलब्ध करवा रखी है।

वर्तमान में हाँकॉग आभासी बैंकों के स्वागत के लिए तैयार है। यहां ऐसे बैंक खुलने वाले हैं, जिनकी कोई भी भौतिक शाखा नहीं होगी और सभी लेनदेन ऑनलाइन होंगे। वहाँ 50 कंपनियों ने आभासी बैंकिंग के लिए लाइसेंस लेने में रुचि दिखाई है। धीरे-धीरे अन्य देशों में भी इस तरह के बैंकों की स्थापना होगी।

आज का युग कृत्रिम बुद्धिमत्ता का युग है। अधिकांश बैंक चैटबॉट के जरिए ग्राहकों को सहायता प्रदान करते हैं। कुछ बैंकों में ग्राहक सहायक के रूप में रोबोट भी कार्यरत हो गए हैं। अर्थात आभासी बैंकिंग की दिशा में यह भी एक कदम है जहां हाड़ मांस का कोई कर्मचारी न होकर चैटबॉट आभासी ग्राहक-सहायक का कार्य करता है।

**लाभ-** आभासी बैंकिंग के अनेक लाभ हैं जिनमें कुछ निम्नवत हैं:

**रियल टाइम-** आभासी बैंकिंग का सबसे बड़ा लाभ यह है कि इसमें लेनदेन उसी समय दिखता है जब वह होता है। इसके लिए

प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं होती। पहले के जमाने में लेनदेन होने के काफी देर बाद ही लेनदेन प्रभावी हो पाता था। उदाहरण के लिए एमटी जमा होने में महीनों लगते थे। टीटी तुलनात्मक रूप से त्वरित गति से होता था पर इसमें भी काफी समय लगता था। अब ऑनलाइन बैंकिंग की सुविधा के बाद ऐसी कोई समस्या नहीं रह गई है।

**लेनदेन पर कम खर्च-** शाखा बैंकिंग में लेनदेन की जो लागत है वह काफी अधिक है। ऑनलाइन बैंकिंग में यह लागत काफी कम हो जाती है। फिर मोबाइल एप से लेनदेन करने पर तो यह लागत और भी कम हो जाती है। स्वाभाविक है कि आभासी बैंकिंग में लेनदेन की लागत बहुत ही कम है।

**सर्वदा सुलभ-** शाखा बैंकिंग में सप्ताह में पाँच दिन चार घंटे और शनिवार के दिन दो घंटे ग्राहकों के लिए उपलब्ध थे जो कंप्यूटरीकरण के बाद शनिवार को तीन घंटे और सप्ताह के शेष दिन छह घंटे उपलब्ध हो गए। अब महीने में दो शनिवार को शाखा बंद रहते हैं और दो शनिवार को पूर्णकालिक होते हैं। अर्थात माह में बैंकिंग कार्यकाल लगभग वही रह गया है। परंतु आभासी बैंकिंग के अंतर्गत बैंकिंग सुविधा सर्वदा सुलभ है। दिन हो या रात, छुट्टी का दिन हो या अन्य दिन, बैंकिंग सुविधा सर्वदा सुलभ है।

**बाएँ हाथ का नहीं, अंगुलियों का खेल –** अब बैंकिंग सेवा प्राप्त करना इतना आसान हो गया है कि यह बाएँ हाथ का नहीं, अंगुलियों का खेल रह गया है। अब बैंक प्रचार में कह भी रहे हैं कि अब बैंकिंग सेवा अंगुली के पोर पर उपलब्ध है। वस्तुतः मोबाइल बैंकिंग, टैब बैंकिंग आदि के दौर में ऐसा है भी। सभी बैंकों का प्रयास है कि उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवा इतनी सहज हो कि आम आदमी भी उसे आसानी से प्रयोग कर सके।

**सुविधाजनक और कम लागत-** आभासी बैंकिंग काफी सुविधाजनक है और इसकी लागत भी शाखा बैंकिंग की तुलना में काफी कम है। सबसे बड़ी बात है कि ये दोनों लाभ बैंक के लिए भी हैं और ग्राहक के लिए भी। बिल्डिंग की आवश्यकता नहीं, स्टाफ की आवश्यकता नहीं, स्टेशनरी सामग्री की चिंता नहीं। सबसे पहले शाखाओं के लिए भवन परिसर की लागत या किराया बहुत अधिक होता है। पुनः कर्मचारियों की बड़ी संख्या रखनी होती है जो अपने आप में बड़ा खर्च है। इसी प्रकार अन्य कई प्रकार के खर्च हैं जो आभासी बैंकिंग की स्थिति में तुलनात्मक रूप से काफी कम हो जाएगी। ग्राहक को भी शाखा आने-जाने में समय, धन और ऊर्जा खर्च नहीं करना पड़ता।

**संवहनीयता के लिए आवश्यक-** आभासी बैंकिंग के फलस्वरूप कागज के प्रयोग में काफी कमी आई है। अब तो इसमें कागज का प्रयोग होता नहीं, अगर होता भी है तो काफी छोटे पैमाने पर। उदाहरण के लिए ग्रीन चैनल काउंटर पर जो स्लिप बनती है वह काफी छोटी होती है। एटीएम में लेनदेन पर्ची को ऐच्छिक बना दिया गया है और कई लेनदेन के लिए ग्राहक पर्ची लेने की आवश्यकता नहीं महसूस करते। केवाईसी के लिए प्रपत्र अपलोड कर दिए जाते हैं और फोटोकॉपी की आवश्यकता नहीं होती। इसी प्रकार अनेक कार्य हैं जिनमें कागज की आवश्यकता नहीं होती। इससे पर्यावरण का संरक्षण होता है।

**कठिनाइयाँ-** प्रत्येक वस्तु के दो पहलू होते हैं। यदि उसका लाभ है तो हानि भी है। आभासी बैंकिंग भी इसका अपवाद नहीं है। इससे लाभ कई हैं तो इसके कुछ हानि भी हैं, कुछ कठिनाइयाँ भी हैं इनके रास्ते में। खतरे भी कम नहीं हैं आभासी बैंकिंग के। आए दिन साइबर अपराधी बैंक के ग्राहकों को चूना लगा रहे हैं। आए दिन ओटीपी लेकर ग्राहकों के खाते

से रकम उड़ाने, एटीएम को तात्कालिक रूप से निष्क्रिय कर नकद निकालने, सिम स्वैप कर नेट बैंकिंग का दुरुपयोग करने की घटनाएँ आम हैं। कई बैंकों के साइट को हैक कर उनसे बिट्क्वाइन में हरजाना मांगा गया है। बांग्लादेश के तो केंद्रीय बैंक में भी सेंध लगा दी गई है। कुछ कठिनाइयाँ जो आभासी बैंकिंग की राह में हैं, निम्नांकित हैं:-

**केवाईसी अनुपालन में कठिनाई-** चूंकि आभासी बैंकिंग में ग्राहक और बैंक का आमने-सामने संपर्क नहीं होता, अतः केवाईसी अनुपालन में तथा यथासमय केवाईसी नवीकरण में कठिनाई आ सकती है। अर्थात् अधिकांश ग्राहक उच्च जोखिम वर्ग में होंगे और बैंक के लिए जोखिम बढ़ेगा।

**धनशोधन निवारण में कठिनाई-** ग्राहक विभिन्न चैनलों से अपने खाते में रकम प्राप्त कर सकते हैं और दूसरों को रकम प्रेषित कर सकते हैं। ऐसे में धनशोधन और 'आतंकवाद के वित्तपोषण' को बढ़ावा मिल सकता है। लेनदेन का अनुवर्तन मुश्किल हो सकता है और बैंक कई प्रकार के जोखिम से रू-ब-रू होगा।

**व्यक्तिगत संपर्क का अभाव-** आभासी बैंकिंग में सारा कुछ मशीनों और तकनीक से होने के कारण ग्राहकों को व्यक्तिगत सेवा नहीं मिल पाती। इस कमी को इस तरह समझा जा सकता है कि परिवार के सदस्य से मोबाइल, लैपटॉप आदि के जरिए बात करना, उन्हें देखना एक बात है और व्यक्तिगत रूप से उनके पास होना अलग बात है। हमारे देश में व्यक्तिगत संपर्क के बिना ग्राहक विश्वास करने में झिझकेंगे।

**नेटवर्क-** नेटवर्क की समस्या एक बहुत बड़ी समस्या है जिसके कारण आभासी बैंकिंग सेवा का लाभ लेना मुश्किल हो जाता है। कई बार नेटवर्क के कारण ग्राहकों की रकम फंस जाती है और बहुत जरूरी काम बाधित हो जाते हैं। उदाहरण के लिए, यदि नेटवर्क के कारण एटीएम में कोई लेनदेन असफल हो जाए

तो रकम वापस होने में कई बार कई दिन लग जाते हैं और ग्राहक को काफी परेशानी का सामना करना पड़ता है।

**ग्रामीण क्षेत्र को विशेष असुविधा-** ग्रामीण क्षेत्र में आधारभूत संरचना का अभाव है। इन क्षेत्रों में नेटवर्क के साथ-साथ अन्य सुविधाओं का अभाव भी होता है। चूंकि हमारे देश की तीन चौथाई जनसंख्या अभी भी ग्रामीण क्षेत्र में है, अतः ग्राहकों का एक बड़ा भाग आभासी बैंकिंग को स्वीकार करने या उसका लाभ लेने से वंचित हो सकता है।

**डिजिटल साक्षरता-** अभी देश में साक्षरता की ही स्थिति बहुत अच्छी नहीं है, फिर डिजिटल साक्षरता की क्या बात की जाए। अधिक आयु वर्ग के लोग शिक्षित होने के बाद भी आभासी बैंकिंग के स्थान पर शाखा बैंकिंग को ही पसंद करते हैं। ऐसा व्यक्तिगत संपर्क की इच्छा, तकनीक अपनाने में झिझक या धोखाधड़ी के डर से हो सकता है।

**डाटा की सुरक्षा-** डाटा की सुरक्षा भी एक बहुत बड़ा मुद्दा है आभासी बैंकिंग की राह में। विगत एक-दो वर्ष पूर्व कई बैंकों के डेबिट कार्ड से संबंधित डाटा लीक होने के कारण काफी परेशानी हुई थी। इस तरह की समस्या आभासी बैंकिंग में काफी आम है।

**जनता का विश्वास-** हमारे देश में बगैर भौतिक अस्तित्व के, बैंक पर विश्वास करना लोगों के लिए कठिन होगा। आभासी बैंकिंग की तो फिर भी स्वीकार्यता बन गई है पर आभासी बैंक को शायद कुछ लोग ही स्वीकार कर सकें।

**उपयुक्त नियमों की आवश्यकता-** आभासी बैंकों तथा आभासी बैंकिंग के लिए उपयुक्त नियमन की आवश्यकता होगी। उदाहरण के लिए, आज ऑनलाइन बैंकिंग में जो धोखाधड़ियाँ हो रही हैं, उनके लिए विशेष जांच अभिकरण तथा विशेष प्रकोष्ठ की व्यापक पैमाने पर आवश्यकता है।

सुरक्षा एवं तकनीकी पहलू जैसे तकनीकी प्रमाप तथा वाइरस, स्पाइवेयर, हैकिंग, डिजिटल हस्ताक्षर की जांच आदि के क्षेत्र में काफी कार्य होना बाकी है।

पर्यवेक्षण तथा परिचालन पहलुओं जैसे जोखिम नियंत्रण, अग्रिम चेतावनी तंत्र आदि पर भी विशेष तैयारी करनी होगी।

**बेरोजगारी में वृद्धि-** आज शाखा बैंकिंग के युग में लाखों लोगों को बैंकों में रोजगार मिला हुआ है। आभासी बैंकों में इतने बड़े पैमाने पर रोजगार मिलने की संभावना नहीं है।

### आभासी बैंकिंग का भविष्य

सिर्फ दो दशक पहले तक हमारे देश में अनेक लोग एटीएम में जाने से डरते थे, इन्टरनेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड आदि का प्रयोग करने से झिझकते थे। और तो और, कई बैंककर्मियों कंप्यूटरीकरण को संदेह की दृष्टि से देखते थे। परंतु आज स्थिति भिन्न है। आज बैंकों में कंप्यूटर और सूचना प्रौद्योगिकी का धड़ल्ले से प्रयोग हो रहा है। डिजिटल लेनदेन की प्रतिशतता काफी बढ़ी है। सिर्फ बैंकिंग ही नहीं, हर क्षेत्र में भारत डिजिटल होता जा रहा है। ऐसे में धीरे-धीरे ही सही आभासी बैंकिंग के साथ आभासी बैंक का भी विकास होगा। शाखा परिसर पर होने वाले खर्च और कर्मचारियों पर होने वाले खर्च तथा ग्राहकों का डिजिटल बैंकिंग की ओर झुकाव देखते हुए यदि बैंक शाखाओं की संख्या कम करने लगे तो आश्चर्य की बात नहीं। साथ ही वित्तीय तकनीक के उत्तरोत्तर विकास भी इसके लिए बैंकों को प्रेरित कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त नए बैंक भी सामने आ सकते हैं जिनकी स्थापना ही आभासी बैंक के रूप में हो। या फिर भौतिक अस्तित्व वाले बैंकों का आभासी बैंकों से सहयोग भी हो सकता है। पर ये बातें अभी भविष्य के गर्भ में हैं और कुछ वर्षों के बाद ही रुझान का पता चल पाएगा।

## प्रधानमंत्री मुद्रा योजना

कुशल, ईमानदार और मेहनती व्यक्ति को यदि समय पर थोड़ी आर्थिक सहायता मिल जाए तो वह न केवल अपने जीवन को सफल बनाएगा बल्कि राष्ट्र निर्माण में भी महत्वपूर्ण योगदान दे पाएगा। प्रधानमंत्री मुद्रा योजना इसी सोच पर आधारित एक महत्वपूर्ण योजना है। इसका उद्देश्य देश के छोटे-छोटे कारोबारियों/उद्यमियों को औपचारिक माध्यम से आसान संस्थागत ऋण सहायता पहुंचाकर रोजगार सृजन एवं देश के सामाजिक – आर्थिक विकास को सुदृढ़ करना है। इस योजना का विज़न ही है ‘पिरामिड के निम्नतम स्तर के व्यापक आर्थिक एवं सामाजिक विकास के लिए एकीकृत वित्तीयन एवं सहायता सेवा-प्रदाता बनना, जो सर्वोत्कृष्ट होने के साथ-साथ विश्व-स्तर की सर्वोत्तम पद्धतियों तथा मानकों के अनुरूप हो’ और इसका मिशन है ‘आर्थिक सफलता तथा वित्तीय सुरक्षा की प्राप्ति हेतु अपनी सहभागी संस्थाओं के साथ मिलकर



प्रेम प्रकाश राय

सहायक प्रबंधक (राजभाषा), सचिव विभाग,  
भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय

समावेशी, टिकाऊ एवं मूल्य-आधारित उद्यमिता-संस्कृति निर्मित करना।’

माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी ने सूक्ष्म इकाई विकास एवं पुनर्वित्त एजेंसी लिमिटेड (माइक्रो यूनिट्स डेवलपमेंट एंड रिफाइनैन्स एजेंसी लिमिटेड अर्थात मुद्रा) के प्रारंभ के साथ ही, 08 अप्रैल 2015 को नई दिल्ली में प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) का शुभारंभ किया। इस मौके पर अपने संबोधन में उन्होंने कहा कि “भारत में छोटे उद्यमियों को सहायता करने से भारतीय अर्थव्यवस्था समृद्ध और संपन्न होगी।” उन्होंने यह भी कहा कि “लोग ऐसा मानते हैं कि बड़े उद्योग और कार्पोरेट घराने ही ज्यादा रोजगार प्रदान करते हैं। परंतु सत्य यह है कि केवल 1 करोड़ 25 लाख लोगों को ही बड़े कार्पोरेट घरानों द्वारा रोजगार प्रदान किया गया है जबकि सूक्ष्म उद्यमों द्वारा 12 करोड़ लोगों को रोजगार प्रदान किया गया है। हमें अर्थव्यवस्था के पिरामिड के निचले स्तर के प्रतिभागियों की ऊर्जा को समझना होगा और उन्हें उत्थान का साधन उपलब्ध कराना होगा। यदि हम उनके ईमानदार परिश्रम को पूंजी उपलब्ध कराएँ तो वे भी अपने कारोबार में सफल हो सकते हैं।”

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में मुद्रा ऋण योजना के नाम से लोकप्रिय है। इसका उद्देश्य सूक्ष्म उद्यमियों को निधि उपलब्ध कराना, नए उद्यमियों को बढ़ावा देना और पहले से कारोबार में लगे उद्यमियों को उनके कारोबार के विस्तार में सहायता प्रदान करना है। प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के

तहत, ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में अन्य छोटे-छोटे कामकाज के साथ-साथ छोटी विनिर्माण इकाइयों में लगे मालिकाना एवं साझेदारी फर्मों, सेवा क्षेत्र उद्यमों, दुकानदारों, फल और सब्जी विक्रेताओं, ट्रक परिचालकों, खाद्य सेवा प्रदाताओं, मरम्मत और अनुरक्षण सेवा प्रदाताओं, मशीन प्रचालकों, छोटे उद्योगों, खाद्य प्रसंस्करण सेवा प्रदाताओं, हस्तशिल्पियों (कारीगरों) सहित गैर-निगमित छोटे कारोबारियों और स्वनियोजित उद्यमियों को ऋण दिया जाता है। वित्त वर्ष 2016-17 से कृषि क्षेत्र से जुड़े कामकाज को भी इस योजना के तहत लाभ प्रदान किया जा रहा है। इस योजना में विनिर्माण, व्यापार और सेवा में लगे आय-अर्जक सूक्ष्म उद्यमों को बिना किसी गारंटी के 10 लाख रुपए तक का ऋण प्रदान करने का प्रावधान है। मुद्रा ऋण को ऋण लेने वाले उद्यमियों के वर्तमान कारोबार के जीवन-चक्र के आधार पर तीन श्रेणियों में विभाजित किया गया है। ये तीन श्रेणियां हैं – शिशु, किशोर और तरुण। इसमें ऋण लेने वाले उद्यमियों की कारोबारी जरूरतों के हिसाब से शिशु श्रेणी के तहत 50,000 रुपए, किशोर श्रेणी के तहत 50,001 रुपए से 5,00,000 रुपए और तरुण श्रेणी के तहत 5,00,001 रुपए से 10,00,000 रुपए का सहायता ऋण प्रदान किया जाता है। शिशु ऋण को स्टार्टअप के लिए डिज़ाइन किया गया है जबकि किशोर ऋण को कारोबार, जो पहले से ही शुरू कर दिए जा चुके हैं और खुद को स्थापित करने के लिए वित्तीय मदद चाहते हैं, उनके लिए डिज़ाइन किया गया है। तरुण ऋण उन व्यवसायों के लिए है जो पहले से ही स्थापित हैं, लेकिन कारोबार के विस्तार के लिए वित्तीय सहायता चाहते हैं।

इसके अलावा, प्रधानमंत्री जन धन योजना के तहत स्वीकृत 5000 रुपए की ओवरड्राफ्ट राशि को भी मुद्रा ऋण के रूप में वर्गीकृत किया गया है। इस योजना के तहत पात्र उधारकर्ताओं को पूंजीगत परिसंपत्तियों का अधिग्रहण करने

और/या कार्यशील पूंजी और बाजार आधारित जरूरतों के लिए आवश्यकता आधारित सावधि ऋण, ओवरड्राफ्ट सीमा या समग्र ऋण प्रदान किया जाता है। कारोबारी योजना और प्रस्तावित निवेश के आधार पर ऋण स्वीकृत कराने संबंधी परियोजना लागत को स्वीकार किया जाता है। मुद्रा द्वारा आवधिक रूप से प्राधिकृत बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, सूक्ष्म वित्त संस्थाओं और अन्य वित्तीय मध्यवर्ती संस्थाओं द्वारा मुद्रा ऋण प्रदान किया जाता है। उधारकर्ताओं को बाधा-रहित और लचीली कार्यशील पूंजी सहायता उपलब्ध करने के लिए मुद्रा ने मुद्रा कार्ड प्रारंभ किया है। यह रुपे आधारित डेबिट कार्ड है जिसे एटीएम, पीओएस मशीनों में उपयोग किया जा सकता है। इससे उधारकर्ता अपनी ऋण जरूरतों के आधार पर एटीएम से निधि आहरित कर सकता है और पीओएस मशीनों के माध्यम से भुगतान कर सकता है तथा उसके पास निधि उपलब्ध होने पर उसे चुका भी सकता है। इस प्रकार वह इससे अपनी ऋण आवश्यकताओं को प्रबंधित कर सकता है। कई सहभागी बैंकों/सूक्ष्म वित्त संस्थाओं ने मुद्रा कार्ड योजना के माध्यम से कार्यशील पूंजी ऋण प्रदान किया है। इस योजना के तहत उधार की शर्तें अर्थात् मार्जिन, ब्याज दर, प्रतिभूति आदि भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार निर्धारित की जाती हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के 01 जुलाई 2014 के सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) क्षेत्र को उधार देने संबंधी मास्टर परिपत्र द्वारा जारी दिशा-निर्देश के अनुसार, बैंकों को सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई) क्षेत्र की इकाइयों को दिए गए 10 लाख रुपए तक के ऋणों के मामले में कोलेटरल प्रतिभूति न लेने का अधिदेश दिया गया है। बैंकों को निदेश दिया गया है कि वे अपने शाखा स्तरीय पदाधिकारियों को आवश्यकतानुसार ऋण गारंटी योजना कवर का लाभ लेने के लिए प्रोत्साहित करें। इस संबंध में राष्ट्रीय ऋण गारंटी

न्यास कंपनी लिमिटेड (एनसीजीटीसी) के परिचालन के तहत 'सूक्ष्म इकाइयों के लिए ऋण गारंटी निधि' (सीजीएफएमयू) गठित की गई है। वित्तीय सेवाएँ विभाग, भारत सरकार ने इस योजना की पूर्ण रूप से निगरानी के लिए 'मिशन मुद्रा' का गठन किया है। एक ओर इस योजना की प्रगति की निगरानी मुद्रा कर रहा है तो दूसरी ओर नाबार्ड आरआरबी के संबंध में अनुवर्ती कार्रवाई द्वारा मुद्रा को निगरानी में सहायता कर रहा है। एनबीएफसी-एमएफआई के संबंध में सूक्ष्म वित्त संस्था नेटवर्क (एमएफआईएन) द्वारा एमएफआई की प्रगति की निगरानी में सहायता की जा रही है। प्रभावकारी निगरानी के लिए, मुद्रा वेबसाइट से संबद्ध एक समर्पित पोर्टल भी स्थापित किया गया है जिसमें इस योजना के तहत संस्थाओं के प्रदर्शन संबंधी साप्ताहिक आँकड़े रखे जाते हैं। इस पोर्टल में ऋण की श्रेणी और नए उद्यमियों, महिला उद्यमियों, अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति, अल्पसंख्यकों और मुद्रा कार्ड जैसे उधारकर्ताओं की श्रेणी के हिसाब से देशव्यापी राज्य स्तरीय गैर-समेकित आँकड़े रखे जाते हैं। बैंक और सूक्ष्म वित्त संस्थाएँ इस पोर्टल में साप्ताहिक प्रदर्शन आँकड़े प्रस्तुत करते हैं। तत्पश्चात्, इन आँकड़ों का विश्लेषण करके इन्हें केंद्र सरकार को सूचित किया जाता है।

वित्त वर्ष 2015-16 का बजट प्रस्तुत करते समय माननीय वित्त मंत्री ने अपने भाषण में कहा था कि "हमारी सरकार का दृढ़तापूर्वक मानना है कि विकास का अर्थ समावेशी संवृद्धि है। हालांकि अर्थव्यवस्था के विकास में बड़े कार्पोरेट और कारोबारी संस्थाओं की भूमिका है, फिर भी अर्थव्यवस्था के विकास को अधिकतम रोजगार देने वाले अनौपचारिक क्षेत्र के उद्यमों द्वारा परिपूर्ण करना है। देश में 5.77 करोड़ लघु कारोबारी इकाइयाँ हैं। इनमें से अधिकतर व्यक्तिगत स्वामित्व वाली हैं, जो लघु विनिर्माण, व्यापार या सेवा कारोबार चलाती

हैं। इनमें से 62 प्रतिशत इकाइयाँ अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग के स्वामित्व में हैं। अर्थव्यवस्था के पिरामिड के आधार स्तर पर स्थित इन मेहनती उद्यमियों को औपचारिक ऋण प्रणाली से ऋण प्राप्त करने में बहुत मुश्किल होती है। अतः में 20,000 करोड़ रुपए के कोष से और 3,000 करोड़ रुपए के ऋण गारंटी कोष से सूक्ष्म इकाई विकास पुनर्वित्त एजेंसी (मुद्रा) बैंक की स्थापना का प्रस्ताव करता हूँ। यह मुद्रा बैंक प्रधान मंत्री मुद्रा योजना के माध्यम से सूक्ष्म वित्त संस्थाओं को पुनर्वित्तपोषण करेगी। ऋण देने में, अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के उद्यमियों को प्राथमिकता दी जाएगी। इन उपायों से युवा, शिक्षित या कुशल कामगारों का आत्मविश्वास बढ़ेगा और वे अपना उद्यम शुरू कर सकेंगे। मौजूदा लघु कारोबारी भी अपने कारोबार का विस्तार कर सकेंगे। जिस प्रकार से हम बैंक रहित क्षेत्रों में बैंक उपलब्ध करा रहे हैं, उसी प्रकार से हम उन लोगों को निधि उपलब्ध करा रहे हैं जिन्हें अपने लघु उद्यम के लिए निधि उपलब्ध नहीं हो पा रही है।"

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना का प्रारंभ एक ऐतिहासिक कदम है और वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में भी एक महत्वपूर्ण पहल है। इसकी सहायता से करोड़ों उद्यमी औपचारिक वित्तीय प्रणाली से ऋण प्राप्त कर सकेंगे। सूक्ष्म उद्यम क्षेत्र की बड़ी समस्याओं में से एक पर्याप्त ऋण सुविधा का अभाव है जिसके परिणामस्वरूप उधारकर्ता अनौपचारिक स्रोतों और सीमित आंतरिक संसाधनों पर निर्भर रहते हैं। इसके कारण इस क्षेत्र की वृद्धि बाधित होती है और प्रधानमंत्री मुद्रा योजना इस समस्या का समाधान बन कर उभरी है। इस योजना के तहत समाज के कमजोर वर्गों जैसे अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/महिला उद्यमियों को बड़ी संख्या में वित्तीय सहायता प्रदान की जा रही है। इस योजना से औपचारिक ऋण

प्रणाली में नए उद्यमियों का समावेश हुआ है। साथ ही, मुद्रा समाज के इस कमजोर क्षेत्र को निधि सहायता उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न वित्तीय संस्थानों को पुनर्वित्त प्रदान कर रही है। मुद्रा ने “मुद्रा कार्ड” नाम से नई कार्यशील पूंजी सुविधा लागू की है। इसने उधारकर्ताओं को उचित दर पर ऋण प्राप्त करने में सक्षम बनाने की दृष्टि से प्रतिभूतिकरण का भी कार्य शुरू किया है।

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के तहत वित्तीय वर्ष 2015-16 में 34880924 ऋण और 137449.27 करोड़ रुपए की राशि मंजूर की गई तथा 132954.73 करोड़ रुपए की राशि वितरित की गई। वित्तीय वर्ष 2016-17 में 39701047 ऋण और 180528.54 करोड़ रुपए की राशि मंजूर की गई तथा 175312.13 करोड़ रुपए की राशि वितरित की गई। वित्तीय वर्ष 2017-18 में 48130593 ऋण और 253677.10 करोड़ रुपए की राशि मंजूर की गई तथा 246437.40 करोड़ रुपए की राशि वितरित की गई। वित्तीय वर्ष 2018-19 में 4 मई 2018 की अद्यतन स्थिति के अनुसार 3403768 ऋण और 15343.49 करोड़ रुपए की राशि मंजूर की गई तथा 13249.43 करोड़ रुपए की राशि वितरित की गई।

देश में करोड़ों सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम (एमएसएमई) गैर-कृषि रोजगार उपलब्ध कराने का मुख्य स्रोत हैं। अर्थव्यवस्था के पिरामीडीय ढांचे में शीर्ष स्तर पर स्थित बड़े उद्यमों की भी सूक्ष्म इकाइयां पिरामिड के आधार स्तर पर विनिर्माण, संसाधन, व्यापार और सेवा में लगी हैं। देश के आधे एमएसएमई तो ग्रामीण क्षेत्रों में हैं। कम से कम 80 प्रतिशत एमएसएमई सूक्ष्म उद्यम हैं। विश्व के सबसे बड़े गैर-समेकित कारोबार पारितंत्रों में से एक इन सूक्ष्म उद्यमों में देश के करीब 10 करोड़ लोग लगे हैं जो अपनी ही इस संख्या से 5 गुना अधिक लोगों

को आजीविका उपलब्ध करा रहे हैं। सूक्ष्म उद्यमों में बहुत से निम्नस्तरीय कार्य शामिल हैं जैसे कि मिट्टी के बर्तन बनाना, टोकरी बुनना, झाड़ू बनाना, फल और सब्जी बेचना, परिवहन (तीन चक्का टेम्पो और मोटर गाड़ी), खाद्य सेवा इकाइयां, मरम्मत की दुकानें, मशीन प्रचालक, वेल्डर, कुटीर उद्योग, लघु उद्योग, हैंडलूम, हस्तशिल्प कारीगर, खाद्य प्रसंस्करण, रिटेलर, ब्यूटीशियन और फेरीवाले आदि। इन्हें सामूहिक रूप से गैर-निगमित लघु कारोबार क्षेत्र (एनसीएसबीएस) कहते हैं। राष्ट्रीय प्रतिदर्श सर्वेक्षण कार्यालय, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, भारत सरकार के एनएसएसओ सर्वे 2013 के अनुसार एनसीएसबीएस से संबंधित 5.77 करोड़ लघु इकाइयों में से लगभग सभी व्यक्तिगत स्वामित्व वाली हैं। लगभग 94 प्रतिशत लघु कारोबार इकाइयां स्वनियोजित उद्यम (ओई) हैं, जो समाज के वित्तीय रूप से कमजोर वर्गों के लोगों द्वारा चलाई जा रही हैं। इसमें अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति और अन्य पिछड़ा वर्ग के सदस्य शामिल हैं। इन इकाइयों को प्राप्त होने वाला थोड़ा-बहुत ऋण अधिकांशतः स्थानीय साहूकारों, मित्रों और रिश्तेदारों से प्राप्त होता है। सूक्ष्म उद्यमों में लगे वित्तीय रूप से कमजोर अन्य वर्गों को भी ऋण प्राप्त करने में बहुत मुश्किल होती है। संस्थागत वित्त तक इनकी पहुँच से ये जीडीपी और रोजगार की वृद्धि में बड़ा बदलाव ला सकते हैं। इसलिए भारत सरकार ने मुद्रा की स्थापना की ताकि निधि के अभाव से ग्रस्त सूक्ष्म उद्यमियों को निधि उपलब्ध कराई जा सके।

पिछले तीन वर्षों में भारत में सूक्ष्म वित्त संस्थाओं (एमएफआई) की वृद्धि के अनुभवों ने वित्तीय रूप से असमावेशित वर्गों को निधि सहायता उपलब्ध कराने में सूक्ष्म वित्त की भूमिका को प्रदर्शित किया है। सूक्ष्म वित्त क्षेत्र की स्वतंत्र वृद्धि अधिकतर अनुशासित और विनियमित तरीके से हुई है। इससे वृद्धि के



सतत् रूप से बने रहने की संभावना मजबूत हुई है। यह सूक्ष्म उद्यमों के निर्माण के लिए बहुत ही अच्छी बात है, जो आगे चलकर देश में कमजोर सामाजिक-आर्थिक वर्गों के लिए आय-अर्जन और रोजगार सुनिश्चित करेंगे।

इस प्रकार, हम देखते हैं कि प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) भारत सरकार की एक महत्वपूर्ण योजना है, जो छोटे उधारकर्ताओं को गैर-कृषि, आय-अर्जक गतिविधियों के लिए बैंकों, अल्प वित्त संस्थाओं, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से बिना किसी गारंटी के 10 लाख रुपए तक के ऋण लेने की सुविधा प्रदान करती है। मुद्रा बैंक का उद्देश्य युवा, शिक्षित और प्रशिक्षित उद्यमियों को मदद देकर मुख्यधारा में लाना है। भारत का कोई भी नागरिक जिसकी गैर-कृषि क्षेत्र की आय-अर्जक गतिविधि जैसे विनिर्माण, प्रसंस्करण, व्यापार अथवा सेवा क्षेत्र वाली व्यवसाय योजना हो और जिसकी ऋण-आवश्यकता 10 लाख से कम हो, वह प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के अन्तर्गत मुद्रा ऋण प्राप्त करने के लिए किसी बैंक, अल्प वित्त संस्था अथवा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी से संपर्क कर सकता है। इसके अन्तर्गत ऋण लेने के लिए ऋणदात्री एजेंसी के सामान्य निबंधनों व शर्तों का पालन करना पड़ सकता है। उधार-दें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस सम्बन्ध में समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार होती हैं। यह योजना देश के बड़े नियोजक क्षेत्रों में से एक सूक्ष्म उद्यम क्षेत्र के विकास पर स्थायी प्रभाव डालेगी और राष्ट्र की आर्थिक संवृद्धि के इंजन में जान डाल देगी और इस प्रकार भारत की विकास यात्रा में सूक्ष्म

उद्यमियों की सक्रिय भागीदारी सुनिश्चित करेगी। प्रधानमंत्री मुद्रा योजना ऋण सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के सभी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, सहकारी बैंकों, विदेशी बैंकों, सूक्ष्म वित्त संस्थाओं और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रदान किया जा रहा है। अर्थव्यवस्था के पिरामिड के आधार स्तर पर सभी व्यक्तियों को मुद्रा योजना का लाभ सुनिश्चित कराने के लिए इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों, रेडियो, पोस्टरों, समाचारपत्रों और अन्य विज्ञापनों के माध्यम से इस योजना का व्यापक प्रचार-प्रसार जारी है। वर्तमान में मुद्रा योजना के तहत 27 सार्वजनिक बैंकों, 17 निजी बैंकों, 31 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, 4 सहकारी बैंकों, 36 सूक्ष्म वित्त संस्थाओं और 25 गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा ऋण दिए जा रहे हैं। इस योजना से देश का नौजवान वर्ग देश में ही उद्योग/व्यापार करके रोजगार कमाकर आर्थिक रूप से स्वावलंबी बनेगा और विदेश जाने की बजाय देश में काम कर देश के विकास में योगदान देगा। इस योजना की सहायता पाने से आम लोग जब आर्थिक रूप से सक्षम होंगे तो उनकी आय बढ़ेगी और आय बढ़ेगी तो सरकार को भी कर के रूप में अधिक राजस्व प्राप्त होगा और देश आगे बढ़ेगा। यह योजना देश के नए उद्यमियों, मौजूदा छोटे व्यापारी/व्यवसायी लोगों के लिए वरदान समान है। चूंकि इस योजना में समाज के कमजोर तबकों यथा अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/ महिला उद्यमियों आदि को प्राथमिकता दी जाएगी, अतः इससे देश की सामाजिक और आर्थिक संरचना में भी सकारात्मक बदलाव होगा। राष्ट्र की समुन्नति में इस योजना के दूरगामी परिणाम परिलक्षित होंगे।

स्रोत: मुद्रा वेबसाइट और विकिपीडिया

## वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण

वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता एवं उपभोक्ता संरक्षण की त्रिमूर्ति को विश्वभर में वित्तीय स्थिरता प्राप्त करने हेतु आपस में गूंथे हुए तत्वों के रूप में पहचाना गया है। किसी भी प्रकार की स्थिरता, चाहे वह आर्थिक, राजनीतिक, अथवा सामाजिक हो, के लिए समावेशी विकास एक पूर्व आवश्यकता है और यह समावेशी विकास बहुतायत रूप से एक समावेशी वित्तीय प्रणाली द्वारा प्रेरित होता है। वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता तथा उपभोक्ता संरक्षण के बीच एक सहक्रिया का होना जरूरी है ताकि सतत वित्तीय स्थिरता को प्राप्त किया जा सके। आज हम एक परिवर्तन के निर्णायक मोड़ पर खड़े हैं। हमें उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में कुछ थोड़ा बहुत हासिल हुआ है, पर इस दिशा में बहुत कुछ करना बाकी है, क्योंकि उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में सुधारक सम्यक् कार्य अभी तक नहीं हो पाया है। इसलिए इस दिशा में प्रगति पैमाने को ऊंचा उठाने की जरूरत है।



सुबह सिंह यादव

सहायक महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)  
बैंक ऑफ बड़ौदा, जयपुर

एक संरचना के रूप में, वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण अधिक संतुलित संबंध को प्रोत्साहित करने तथा वित्तीय सेवा प्रदान करने वालों एवं उपभोक्ताओं के मध्य सूचना की विषमता को कम करने की दृष्टि से महत्वपूर्ण है। यह संतुलन उपभोक्ताओं को सूचना प्रदान करने तथा ऋण संस्थाओं पर प्रौद्योगिक सक्षमता, वफादारी, विचारशीलता एवं वैधानिक एवं नियामक ढांचे के अर्थों में नियन्त्रण लगा कर कायम किया जाता है। आज बिक्री अभिप्रेरणा, उत्पाद निरीक्षण तथा अभिशासन, सूचना का खुलासा करने, जिम्मेदारीपूर्ण उधार तथा इस डिजिटल युग में वित्तीय उपभोक्ता से सामने आने वाली चुनौतियों जैसे क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण में एक बोधोन्मुखी दृष्टिकोण की सरासर जरूरत है। दुनियाभर में बैंकों ने अपने कार्यकलापों में उपभोक्ता संबंध एवं संरक्षण जैसे विषयों को समाहित किया है जिसमें उपभोक्ता संरक्षण पर कानून उपभोक्ता समूहों बैंकों तथा राज्य नियामक प्राधिकारियों के मध्य संवाद, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देते समय सम्बन्धित सरकारों तथा नियामक प्राधिकारियों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण को सुनिश्चित करना आदि सम्मिलित हैं। वस्तुतः सभी वित्तीय विनियमनों की मुख्य अभिप्रेरणा उपभोक्ताओं का संरक्षण है। वित्तीय फर्मों तथा उसके ग्राहकों के मध्य इस तरह का संबंध होता है कि कई बार इसका परिणाम ग्राहकों को नुकसान पहुंचा सकता है। ये समस्याएं छुट-पुट या आकस्मिक नहीं होती, अपितु बहुतायत सूचना अथवा प्रोत्साहनों में गहराई तक छुपी होती हैं और इनका वित्तीय साक्षरता अभियानों के माध्यम से भी उन्मूलन/

शमन नहीं किया जा सकता। वित्तीय विनियामकों का मुख्य उद्देश्य वित्तीय फर्मों एवं ग्राहकों के मध्य हस्तक्षेप करना तथा बाजार असफलताओं का समाधान करना है।

आज के तीव्र गति वाले समाज में हमें उपभोक्ता संरक्षण में हो रहे त्वरित रूपान्तरण को भी ध्यान में रखना चाहिए। व्यापार एवं विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (UNCTAD) संयुक्त राष्ट्र पोषणीय विकास लक्ष्यों को प्राप्त करने तथा यह सुनिश्चित करने कि कोई भी उपभोक्ता पीछे न छूट जाए, की दिशा में दुनिया के देशों को उनके उपभोक्ता संरक्षण प्रयासों में सहायता प्रदान करने की दिशा में कार्य कर रहा है। हाल ही में सम्पन्न उपभोक्ता संरक्षण, विधि एवं नीति पर तृतीय इन्टर गर्वन्मेन्टल ग्रुप ऑफ एक्सपर्ट्स (IGE) जो उपभोक्ता संरक्षण के लिए संयुक्त राष्ट्र संघ के दिशा निर्देशों के अधीन एक स्थायी निकाय है, में वित्तीय सेवाओं में उपभोक्ता संरक्षण पर विस्तार से चर्चा हुई जैसे, वित्तीय शिक्षा के माध्यम से वित्तीय समावेशन को कैसे सुनिश्चित किया जा सकता है? वित्तीय सेवाओं में कौन कौन-सी पहले (Initiatives) उपभोक्ता संरक्षण को प्रोत्साहित कर सकती हैं? तथा इस दिशा में सदस्य देश, कारोबार और उपभोक्ता समूह साथ साथ कैसे काम कर सकते हैं? यह भी याद दिलाया गया कि वित्तीय सेवाएँ उन नए क्षेत्रों में से एक हैं जिन्हें सर्वोत्तम व्यवहारों को बनाने की दृष्टि से तथा पोषणीय विकास लक्ष्यों में योगदान देते हुए पर्याप्त उपभोक्ता संरक्षण को प्राप्त करते समय, दुनिया के राष्ट्रों की मदद करने हेतु उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशा निर्देशों में जोड़ा गया है। जब हम वित्तीय सेवाओं की बात करते हैं तो ऐसे तीन विलक्षित क्षेत्र हैं, जिन पर चर्चा की जानी चाहिए:-

- 1- वित्तीय सेवाओं में उपभोक्ता संरक्षण
- 2- विवाद निपटान एवं निराकरण, तथा
- 3- उपभोक्ता उत्पाद सुरक्षा

यहां पर इस बात का उल्लेख भी आवश्यक है कि उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशा निर्देशों (UNGCP), जिन्हें 2015 में अपनाया गया था, में एक खण्ड के रूप में वित्तीय सेवाओं को शामिल किया गया। इस प्रकार वित्तीय समावेशन को सुनिश्चित करते समय, एक अभिवृद्धित उपभोक्ता संरक्षण के लिए माहौल तैयार किया गया। इस विषय पर क्षेत्रीय संगठनों के साथ काम करने के अतिरिक्त अंकटाड राष्ट्रीय स्तर पर भी संलग्न है, विशेषकर जब उपभोक्ता संरक्षण पर स्वैच्छिक समकक्ष पुनरीक्षण (Peer Review) संस्थापित किया गया हो। **मोरैक्को इस प्रकार के समकक्ष पुनरीक्षण को अपनाने वाला पहला देश है।**

वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता तथा उपभोक्ता संरक्षण ग्राहक सशक्तीकरण के निर्णायक विषय हैं। वित्तीय साक्षरता के साथ वित्तीय उपभोक्ता वे लोग हैं जो अपनी स्थिति के अनुसार वित्तीय उत्पादों की स्थिरता के बारे में सूचित निर्णय लेते समय जोखिमों का मूल्यांकन कर लेते हैं। अपने वैधानिक अधिकारों का प्रयोग करते समय तथा कानूनी दायित्वों की पूर्ति करने में उपभोक्ताओं का सशक्तीकरण करने में एक सुचालित उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली, फुटकर वित्तीय सेवा उपभोक्ताओं को प्रभावपूर्ण संरक्षण प्रदान करती है। आज वित्तीय एवं बैंकिंग सेवाओं में उपभोक्ता सशक्तीकरण एक केन्द्रीय लक्ष्य है। वित्तीय सेवाओं की तीव्र गति से बढ़ते हुए प्रयोग में एक सशक्त वित्तीय विनियमन तथा उपभोक्ता शिक्षा के त्वरित उभार की आवश्यकता को सामने ला दिया है, ताकि उपभोक्ताओं को संरक्षित कर उन्हें सशक्त बनाया जा सके। सूचना प्रगटीकरण अथवा उपभोक्ता शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ताओं की शिक्षा को सौदाकारी शक्ति की विषमता को एकरूपता लाने के माध्यम के रूप में उपयोग किया जाता है। यह विषमता वित्तीय सेवाप्रदायकों तथा उपभोक्ताओं के बीच होती है।

वैश्विक वित्तीय संकट के बाद विश्व एक नये उपभोक्ता सशक्तीकरण प्रतिमान से अभिशासित है। इस वित्तीय संकट ने दीर्घकालीन वित्तीय स्थिरता के लिए वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता को उजागर किया है। इसका कारण भी स्पष्ट है, सभी वित्तीय उत्पादों में जोखिम निहित होती हैं और जोखिमों में प्रतिफल भी देती हैं। उपभोक्ता ऋण तथा वित्तीय साक्षरता, विनियोग आदि क्षेत्रों में उपभोक्ता का सशक्तीकरण, उसके द्वारा जटिल वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं को समझने की क्षमता पर निर्भर करता है। इसके अतिरिक्त इन उत्पादों एवं सेवाओं के प्रयोग में उपभोक्ता के ज्ञान और अनुभव की भी उपभोक्ता सशक्तीकरण में महत्वपूर्ण भूमिका है। उपभोक्ताओं को इन जोखिमों का मूल्यांकन करने हेतु पर्याप्त ज्ञान तथा कौशल से सुसज्जित होना होगा ताकि उसके आधार पर वे सुविचारित निर्णय ले सकें। उपभोक्ता समूहों में भी वैधानिक आधार पर अन्तर होता है। यह विरूपता उपभोक्ताओं की आय के स्तरों में अन्तर होने के कारण उत्पन्न होती है। इस सन्दर्भ में सर्वाधिक ज्वलंत विषय जिसे सुलझाना बाकी है, वह है वित्तीय सेवा प्रदायकों तथा उपभोक्ताओं के मध्य सौदाकारी शक्ति की विषमता, इसमें उपभोक्ता एक कमजोर इकाई होने के कारण उसे उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप लाभार्थ होने के लिए चयन करने के उद्देश्य से वित्तीय बाजारों से प्रेरित होने योग्य बनाना होगा। बैंकिंग उत्पादों तथा सेवाओं के लिए, बैंकिंग लोकपाल योजना में उपभोक्ता संरक्षण हेतु स्पष्ट नियम बनाए गए हैं, जहाँ शिकायतों के निवारण के लिए आवश्यक संस्थागत प्रावधान विद्यमान हैं। सन् 2006 में लोकपाल योजना को विगत अनुभवों के आधार पर विस्तृत कर और भी सशक्त बनाया गया है। आवश्यकता है इन नियमों के वस्तुनिष्ठ, सामयिक तथा स्पष्ट कार्यान्वयन की, ये सभी पहलू महत्वपूर्ण हैं। बी सी एस बी आई (BCSBI) ने भी आचार संहिता (कोड

ऑफ कंडक्ट) विकसित किए हैं और इन्हें व्यापक रूप से प्रचारित किया गया है तथा यह आशा की जाती है कि विवाद निपटान तंत्र में इनकी पूर्ण अनुपालना की जाए ताकि इस विवाद निपटान तंत्र का पूर्णरूप से प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सके। लेकिन इसके लिए उपभोक्ताओं को वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता होगी और ठीक यही वह प्रक्रिया है जिससे उपभोक्ता सशक्तीकरण किया जा सकता है और केवल इस उपभोक्ता संरक्षण से वित्तीय समावेशन को सुनिश्चित किया जा सकता है। अब हमारे सम्मुख प्रश्न यह है कि वे कौन से उपाय तथा तंत्र हैं जिनसे हम इन ग्रामीण वित्त सेवाओं के प्रदायकों तथा प्राप्तकर्ताओं को गुणावगुणों के आधार पर संरक्षण प्रदान कर सकते हैं? क्या इस क्षेत्र की अति संवेदनहीनता को देखते हुए होने पर उधारकर्ताएँ के लिए जोखिम पर काबू पाने के पर्याप्त तरीके हैं? क्या ऋणदाता ऋण संस्कृति में अनिश्चितताओं के उतार चढ़ाव से संरक्षित हैं? इस प्रकार के कई वर्षों पुराने प्रश्नों के स्वरूप आज भी मुंह बाएँ खड़े हैं तथा नीति निर्माताओं एवं विनियामकों के सामने चुनौती के रूप में उपस्थित हैं।

### वित्तीय समावेशन

आज वित्तीय समावेशन न केवल भारत में अपितु विश्वभर में एक गुंजायमान शब्द है, यद्यपि यह कोई नया विधान नहीं है। भारत में स्वतन्त्रता के बाद से ही गरीबों तक वित्तीय सेवाओं को पहुँचाना गरीबी उन्मूलन नीति का केन्द्र बिन्दु रहा है। बाद के वर्षों में 1969 एवं 1980 में बैंकों का राष्ट्रीयकरण तथा इसके फलस्वरूप हुए व्यापक शाखा विस्तार के अन्तर्गत वंचित वर्गों को वित्तीय सेवाओं के दायरे में लाने का प्रयास हाल के वर्षों में और अधिक सघन कर दिया गया है, जो वस्तुतः एक ध्यानाकर्षण का विषय है। लेकिन तो भी तथ्यों से यह बात उजागर होती है कि इस संबंध में स्थिति अभी भी

वांछनीय स्तर तक नहीं पहुँची है। तस्वीर अभी भी संतोषजनक नहीं है। शाखा की संख्याओं में हुई यह वृद्धि किसानों की आवश्यकताओं/अपेक्षाओं पर खरी नहीं उतर सकी, और न ही बैंकिंग सेवाओं से रहित जनसंख्या तक बैंकिंग सेवाएँ पूर्णतया पहुँच सकीं, ताकि समावेशी विकास जैसी धारणा साकार हो सके। गरीब व्यक्तियों तक आसान वित्तीय पहुँच को संभव बनाने में शाखा रहित बैंकिंग एक बड़ा कदम हो सकता है और इस व्यवस्था द्वारा वित्तीय समावेशन को भी प्राप्त करने में सहायता मिलेगी। वित्तीय समावेशन का मुख्य उद्देश्य बैंकिंग से वंचित तथा अर्द्ध बैंकिंग लोगों को बैंकिंग की मुख्य धारा में लाना, सहायक बुनियादी संचरना से अवसरों का सृजन करना तथा वितरणात्मक एवं समावेशी विकास के लिए समर्थकारी वातावरण का निर्माण करना है। एक बार वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त हो जाता है तो बैंकिंग बिल्कुल ही बदल जाएगी क्योंकि इसके द्वारा ग्रामीण क्षेत्रों में आय अर्जन की क्षमता तथा अवसर बढ़ जाएगा तथा गाँव एवं शहर के बीच का अन्तराल भी घट जाएगा। गरीब लोगों की खास आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों में नवोन्मेष करना वित्तीय समावेशन को सफल बनाने की ओर पहला कदम है जिसे बैंक विविध प्रकार की वित्तीय सेवाएँ, एजेंटों एवं शाखाओं के नेटवर्कों के माध्यम से प्रौद्योगिकी प्लेटफार्मों में सही समन्वय स्थापित करते हुए प्रदान कर सकते हैं। बड़ी मात्रा में छोटे मूल्यों के लेन-देन की कुशल डिलीवरी के लिए मॉडलों की व्यवस्था करने की कुंजी प्रौद्योगिकी में निहित है। इस प्रकार की कारगर, मापनीय प्लेटफार्म स्वतन्त्र प्रौद्योगिकी गरीब लोगों को कम लागत पर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने में मददगार साबित होगी। बैंक इस हेतु बीसी के सुस्थापित नेटवर्क से लाभ उठाने चाहते हैं। दूसरी ओर शाखा बैंकिंग तथा शाखा रहित बैंकिंग को संयुक्त करने पर जोर दिया गया है जो प्रत्यक्ष लाभ अन्तरण

(DBT) कार्यान्वयन के लिए एक पूर्व आवश्यकता है कि प्रत्येक पात्र व्यक्ति के पास एक बैंक खाता हो। इसी क्रम में सूचना एवं संचार आधारित कारोबारी प्रतिनिधि मॉडल (ICT Based BC Model) के माध्यम से घर घर तक दरवाजे पर राशि की सुपर्दगी/वितरण करने के लिए देश भर के सभी गावों में या तो परम्परागत शाखाओं के माध्यम से या शाखा विहिन मोड के माध्यम से बैंकिंग आउटलेट होने की अपेक्षा की जाती है। इसकी सफलता के लिए नये आईसीटी आधारित बीसी मॉडलों के माध्यम से उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान की जाती हैं। अतः इन परम्परागत ईट गारा मॉडल शाखाओं तथा कारोबारी प्रतिनिधि अवस्थिति के बीच एक मध्यवर्ती न्यून लागत वाली परम्परागत संरचना होनी चाहिए जो बी.सी. आउटलेटों को समय पर मदद करेगी।

आज गाँवों में न्यूनाधिक मात्रा में व्यष्टि (Micro) तथा लघु उपक्रमों के आ जाने से तथा विभिन्न प्रकार की विकासगत योजनाओं के क्रियान्वयन के बाद भविष्य के पर्दे पर एक विपरीत निष्क्रमण दिखाई दे रहा है। बैंक आज निम्न लागत वाली प्रौद्योगिकी, भिन्नीकृत उत्पादों तथा सेवाओं के द्वारा आम आदमी से जुड़ाव स्थापित कर रहे हैं। साथ में उनकी आवश्यकताओं को भी समझ रहे हैं और इस प्रकार अपने उत्पादों एवं सेवाओं के लिए बाजारों का सृजन कर रहे हैं। जो बैंक स्थानीय स्तर पर अपनी अधिक उपस्थिति दर्ज करेगा, दीर्घकाल में वही लाभ में रहेगा। इस तरह के उदात्त एवं विशालकाय लक्ष्य को एक उत्साही प्रौद्योगिकी के आक्रमक प्रयोग से ही प्राप्त किया जा सकता है और इस प्रकार की व्यवस्था केवल शाखा रहित बैंकिंग से ही संभव है। पूर्ण वित्तीय समावेशन का लक्ष्य बहुत से देशों का सरोकार है, फिर भी यह लक्ष्य प्रकृति से बहुत अधिक भौगोलिक दिखाई देता है क्योंकि यह अधिकांशतः देश विशेष की वित्तीय नीति तथा इसके

वित्तीय उद्योग विनियमन पर निर्भर करता है। विश्वभर में वित्तीय जगत, अनेकों शाखा रहित बैंकिंग प्रयोगात्मक परियोजनाओं का प्रत्यक्षदर्शी रहा है, जहाँ अनेकों उन कारोबारी मॉडलों का परीक्षण किया गया जो शाखा रहित बैंकिंग प्रणाली के सर्वाधिक उपयुक्त तथा व्यवहार्य रूप प्रस्तुत करने को सुनिश्चित कर सकें। सर्वाधिक व्यापक रूप से प्रयोग में आनेवाले मॉडलों में कारोबारी प्रतिनिधि (B.C.) आधारित मॉडल तथा गैर कारोबारी प्रतिनिधि आधारित मॉडल हैं। बैंकिंग निकास (outlets) चाहे वह पक्के भवन की शाखाओं अथवा शाखा रहित तरीके से हो, देश के सभी गाँवों में इसकी आवश्यकता है। इस प्रणाली की सफलता के लिए यह आवश्यक है कि नये सूचना एवं संचार आधारित कारोबारी प्रतिनिधि मॉडल के माध्यम से गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान की जाएँ। इस प्रकार आधार शाखा तथा कारोबारी प्रतिनिधि स्थल के मध्य एक मध्यवर्ती कम लागत वाली पक्के भवन संरचना की आवश्यकता होती है। यह संरचना कारोबारी प्रतिनिधि निकास को समय पर सहायता प्रदान करेगी, कारोबारी प्रतिनिधि के परिचालनों के सन्निकट पर्यवेक्षण को सुनिश्चित करेगी तथा इन्हें विश्वसनीयता प्रदान करने के साथ साथ लोगों में कारोबारी प्रतिनिधि के प्रति विश्वास में भी वृद्धि करेगी। अतः बैंकों को यह सलाह दी गई है कि बैंक रहित क्षेत्रों में इस प्रकार की इकाइयों को अधिक अनुपात में खोलने की योजना बनाएँ। बैंकों को यह भी सलाह दी गई है कि वे ऐसे वित्तीय समावेशन केन्द्र भी खोलें जो कारोबारी प्रतिनिधि के माध्यम से सेवा प्रदत्त ग्राहकों पर ही केवल ध्यान केन्द्रित करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने भी बैंकों को अन्य शाखा रहित मोड, जैसे कारोबारी प्रतिनिधि निकास- कियोस्क, ऑफ साइट ग्रामीण एटीएम, चल वैन इत्यादि अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया है

ताकि अन्तिम छोर तक पहुँच/संपर्क के मसले को हल किया जा सके। भारतीय रिज़र्व बैंक ने कारोबारी प्रतिनिधि जगत का भी विस्तार किया है और लाभ सहित कंपनियों के प्रवेश को भी समर्थ बनाया है। ऐसा इसलिए किया गया है ताकि वित्तीय समावेशन को ग्रामीण क्षेत्रों में उन लोगों तक पहुँचाने के लिए, जिन तक इनकी पहुँच नहीं है, उनके सुस्थापित नेटवर्क से लाभ उठाया जा सके। अपर्याप्त रूप से अर्द्ध बैंकित बाजारों में उपलब्ध वित्तीय सेवाओं में का विस्तार करते समय, हमें ग्राहक आवश्यकताओं को गहराई से समझने और इसके बाद इस ज्ञान को व्यवहार में बदलने पर ध्यान केन्द्रित करते हुए, ग्राहक की आवश्यकताओं का समाधान करना चाहिए। ग्राहक संरक्षण उपभोक्ताओं का संरक्षण तथा बाजारों की स्थिरता के लाभ के लिए ग्राहक संरक्षण उपाय का क्रियान्वयन भी सम्मिलित है। वित्तीय समावेशन को सफल बनाने के लिए गरीबों की खास आवश्यकताओं के अनुसार उत्पादों में नवोन्मेष करना एक अनिवार्य शर्त है। आज बैंक एजेंटों और शाखाओं के विविध नेटवर्कों के माध्यम से, प्रौद्योगिकी प्लेटफार्मों में उचित समन्वय स्थापित करते हुए वित्तीय सेवाएँ प्रदान कर सकते हैं। बड़ी मात्रा में छोटे मूल्य के लेने-देने की डिलिवरी करने के लिए मॉडलों की व्यवस्था करने की कुंजी प्रौद्योगिकी के पास होती है। इस प्रकार की प्रभावपूर्ण, पैमाने पर खरा उतरने वाली तथा प्लेटफार्म स्वतंत्र प्रौद्योगिकी गरीबों को कम लागत पर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने में मददगार होगी।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय समावेशन को “वित्तीय सेवाओं तक पहुँच सुनिश्चित करने और जहाँ असुरक्षित समूहों यथा, कमजोर वर्गों एवं निम्न आय वाले समूहों द्वारा अपेक्षित हो, वहाँ मुख्य धारा वाली वित्तीय संस्थाओं से लागत पर समय पर और पर्याप्त ऋण की उपलब्धता सुनिश्चित करने की प्रक्रिया” के रूप में परिभाषित किया है। यहाँ इतना उल्लेख करना

जरूरी है कि वित्तीय समावेशन की इस परिभाषा में वहनीय लागत का अर्थ यह है कि इस इस प्रक्रिया के सफल होने के लिए एक कारगर व्यवसाय एवं सुपुर्दगी मॉडल स्थापित किया जाए, जहाँ धन की चुकौती की लागत कम की जाए और बड़ी संख्या में लोगों को इसमें सम्मिलित होने के लिए अभियान चलाया जाए। यह तीव्र वृद्धि प्रौद्योगिकी के उपयोग से ही साकार स्वप्न बन सकती है। इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा छोटे कारोबारियों और निम्न आय वाले परिवारों के लिए व्यापक वित्तीय सेवाओं के संबंध में डॉ. नचिकेत मोर की अध्यक्षता वाली समिति की सिफारिशें भी महत्वपूर्ण एवं सार्थक हैं, जो अंततः उपभोक्ता संरक्षण दिशा की ओर ही संकेत करती हैं। वित्तीय समावेशन में दो बातों का समावेशन आवश्यक रूप से होता है – एक सुलभता और दूसरी जागरूकता।

### वित्तीय साक्षरता

वित्तीय साक्षरता क्षमता निर्माण का एक सशक्त ज़रिया है। इसका अर्थ है वित्तीय शिक्षा प्रदान करना ताकि व्यक्तियों द्वारा कालक्रमानुसार अपनी आस्तियों का निर्माण किया जा सके और उन्हें बनाए रखने के लिए युक्तियुक्त वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पहचान और उनका उपयोग करने की क्षमता प्राप्त हो सके। आर्थिक सहयोग और संगठन (OECD) द्वारा ठीक वित्तीय निर्णय लेने और अंततः व्यक्तिशः वित्तीय खुशहाली के लिए वित्तीय जागरूकता, ज्ञान, कौशल, नज़रिया और व्यवहारों के रूप में परिभाषित किया गया है। वित्तीय साक्षरता से यह अपेक्षा की जाती है कि आम लोगों को जानकारी प्रदान करे ताकि वित्तीय सेवाओं के बारे में प्रश्न करने वाले प्रयोगकर्ता बन सकें। वित्तीय साक्षरता की भूमिका केवल मात्र निवेश और बाजार तक सीमित नहीं है, अपितु इसका संबंध बचत करने, बजट बनाने, वित्तीय योजना बनाने, बैंकिंग की

मूलभूत जानकारी सहित वित्तीय रूप से चतुर बनने आदि से भी है। वित्तीय साक्षरता जैसी जटिल अवधारणा के विभिन्न पहलुओं और उपभोक्ताओं के जीवन में पड़ने वाले प्रभावों को समझने में विवेकपूर्ण वित्तीय योजना बनाने तथा व्यक्तिशः और समग्र रूप से समाज के स्तर पर अधिकतम कल्याण की मूल भावना निहित है। आई एन एफ आई (INFI) के शोधकर्ताओं अटकिनसन और मेस्सी के अनुसार “वित्तीय साक्षरता वित्तीय जागरूकता, ज्ञान दक्षता, प्रवृत्ति एवं व्यवहार का मिश्रण है जो दृढ़ निश्चय लेने के लिए आवश्यक है और अंततः व्यक्ति विशेष का वित्तीय रूप से कल्याण हो सके।” इस प्रकार वित्तीय रूप से साक्षर न होने पर व्यक्ति विशेष द्वारा खराब वित्तीय निर्णय लिए जाने का खतरा पैदा हो सकता है जिसका उसकी आर्थिक स्थिति पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

### वित्तीय साक्षरता की आवश्यकता क्यों?

1- वित्तीय साक्षरता, वित्तीय समावेशन तथा उपभोक्ता संरक्षण एक त्रयी का निर्माण करते हैं, जो वित्तीय स्थिरता के लिए आवश्यक है। यह निम्न रेखाचित्र से स्पष्ट है।



2- इन तीनों में वित्तीय स्थिरता के साथ-साथ सुदृढ़ अन्तरसंबंध भी है जिसका एक दूसरे पर काफी अधिक प्रभाव पड़ता है।

3- इस मजबूत अन्तरसंबंध के कारण वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता तथा उपभोक्ता संरक्षण में बहुत अधिक प्रासंगिकता बनी हुई है।

- 4- वित्तीय साक्षरता के अभाव में वित्तीय समावेशन तथा उपभोक्ता संरक्षण में अधिक प्रगति नहीं हो सकती। ये तीनों एक दूसरे के बिना अधूरे हैं। वित्तीय साक्षरता तथा वित्तीय समावेशन को एक साथ बढ़ने की आवश्यकता है ताकि सामान्य व्यक्ति को औपचारिक वित्तीय संस्थाओं द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों की आवश्यकताओं और लाभों को समझने के लायक बनाया जा सके।
- 5- वित्तीय समावेशन में आवश्यक रूप से दो तत्व सम्मिलित हैं, एक पहुँच का और दूसरा साक्षरता का।
- 6- संसाधन विहीन लोगों के लिए वित्तीय साक्षरता में उन व्यवहारों और मनोवैज्ञानिक कारकों का समाधान शामिल होगा, जो वित्तीय प्रणाली में सहभागिता की प्रमुख बाधा है।
- 7- वित्तीय रूप से वंचित निम्न और मध्यम आय वर्ग के लिए वित्तीय साक्षरता का अर्थ बाजार के बारे में तथा विभिन्न वित्तीय लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपलब्ध उत्पादों/सेवाओं की श्रेणियों के बारे में उनके ज्ञान के बारे में वृद्धि करना है।

### वित्तीय साक्षरता द्वारा उपभोक्ता संरक्षण

वित्तीय साक्षरता का एक महत्वपूर्ण भाग है शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रावधान, जिसे वित्तीय सेवाओं के उपयोगकर्ता शिकायतों और वित्तीय सेवा प्रदायकों के विरुद्ध धोखाधड़ी के मामलों में प्रयोग में ला सकते हैं। प्रभावी शिकायत निवारण की उपलब्धता आवश्यक है क्योंकि इसकी गैर मौजूदगी में वित्तीय प्रणाली में विश्वास में कमी आ सकती है जिसके चलते लोगों में इससे दूर हटने की संभावना बनती है। ऐसी स्थिति वित्तीय समावेशन के प्रयासों में बड़ी बाधा का कारण बन सकती है। बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित शिकायत को कम लागत पर अविलम्ब समाधान के लिए रिजर्व बैंक ने अपने प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में बैंकिंग लोकपाल की स्थापना की है। अन्य विनियामकों ने

भी अपने-अपने संबंधित क्षेत्रों में लोकपाल स्थापित किया है। तथापि बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को जान लेना चाहिए कि ग्राहक जगरूकता/सेवा में सुधार एवं प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र के होने से लोकपाल में आने वाली शिकायतों की संख्या काफी घट सकती है। व्यक्तिगत स्तर पर वित्तीय साक्षरता से होने वाले सहज लाभों के अतिरिक्त इसके व्यापक समष्टि आर्थिक लाभ भी है। यदि हम वित्तीय रूप से वंचित जनसंख्या को बैंकिंग की परिधि में ला सकते हैं तो हम घरेलू एवं समग्र देशी बचत को और बढ़ा पायेंगे और इस प्रकार दो अंकीय आर्थिक विकास की वृद्धि को प्राप्त करने की आवश्यक शर्त को पूरा कर सकते हैं। अतः वित्तीय साक्षरता प्रयासों से हर व्यक्ति को जुड़ना चाहिए क्योंकि शिकायत निवारण तंत्र वित्तीय सेवाओं के सभी उपभोक्ताओं के लिए वित्तीय साक्षरता का महत्वपूर्ण तत्व है। आज बैंक वित्तीय साक्षरता पहलों में सक्रिय योगदान दे रहे हैं। ऐसा ये बैंक वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र (FLCC) स्थापित करके कर रहे हैं जिसमें उनका ध्यान उन लोगों द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न जमा, ऋण और सम्प्रेषण उत्पादों के बारे में शिक्षित करना होता है जिससे उनके लिए मांग पैदा हो सके और वित्तीय समावेशन का उद्देश्य प्राप्त हो सके। जब वंचित लोग औपचारिक वित्तीय सेवाओं के दायरे में आ जाएँगे तब उन्हें कुछ मामलों में तेजी से बिक्री एवं सीधे-सीधे गलत बिक्री का सामना करना पड़ सकता है। आज हमारा यह दृढ़ मत है कि वित्तीय साक्षरता को बढ़ाया जाए ताकि उपभोक्ता अधिक जागरूक बन सके। इसके साथ ही देश भर में सुदृढ़ वित्तीय प्रथाओं के बारे में कुछ बुनियादी संदेश देने की आवश्यकता भी है। हमारा यह प्रयास होना चाहिए कि पूरे देश में स्कूल के पाठ्यक्रम में वित्तीय शिक्षा को शामिल किया जाए। यह सत्य है कि वित्तीय साक्षरता पहलों को प्रभावी बनाने के लिए उन्हें विद्यालय स्तर पर शुरू करना एक आदर्श स्थिति होगी, यद्यपि बाद में प्रौढ़ शिक्षा भी काफी



लाभ प्रदान कर सकती है। विद्यालय स्तर वित्तीय शिक्षा की मजबूत नींव रखने के लिए प्राथमिक संकल्पनाएँ पढ़ाई जानी चाहिए। इस प्रकार की संकल्पनात्मक समझ के लिए जमीनी कार्य की सर्वोच्च शुरुआत औपचारिक शैक्षणिक ढांचे से ही हो सकती है। वित्तीय शिक्षा को विद्यालयों में पढ़ाया जाना महत्वपूर्ण इसलिए है कि समाज पर उसका गुणज प्रभाव पड़ता है क्योंकि वे वित्तीय शिक्षा को अपने आसपास के पर्यावरण में फैलाने के लिए सर्वोत्तम स्थिति में होंगे। अतः पाठ्यक्रम तैयार करने वाली संस्थाएँ यथा राष्ट्रीय शैक्षणिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद (NCERT), शिक्षा बोर्ड यथा केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड (CBSE) केन्द्र और राज्य सरकारों से जुड़े रहें, ताकि ऐसी संकल्पनाओं को विद्यालयीन पाठ्यक्रमों से जांचा और जोड़ा जाय।

इस समय हमें ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष प्रयास करने की आवश्यकता है। भारतीय रिज़र्व बैंक की सलाह पर बैंकों ने देश के समस्त जिला में वित्तीय साक्षरता केन्द्र (FLC) स्थापित करना इस दिशा में एक सकारात्मक कदम है। बैंकों ने अपने परिसर से बाहर निकलकर, वित्तीय साक्षरता कैंप लगाकर अपने वित्तीय साक्षरता प्रयासों को विस्तार भी दिया है। वित्तीय साक्षरता केन्द्रों ने अधिकांश ग्रामीण शाखाओं में ऐसे कैंप लगाए हैं, उन्हें रिज़र्व बैंक की सलाह के अनुसार समस्त ग्रामीण शाखाओं को कम से कम महीने में एक कैंप लगाना चाहिए। ग्राहकों से लेने-देन करते समय बैंक द्वारा अनुपालन करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2005 में बनाए गए पाँच सिद्धान्तों में एक है:- बैंकों द्वारा उपभोक्ता अधिकार चार्टर लागू करना तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया पर निगरानी रखने के लिए आन्तरिक रूप से लोकपाल की नियुक्ति करना। अब रिज़र्व बैंक को इस बात पर निगरानी रखना है कि बैंक इस सिद्धान्त पर किस प्रकार से अमल कर रहे हैं

तथा क्या उपभोक्ता संरक्षण के लिए इससे अधिक विनियमन की अपवश्यकता है। इस संबंध में रिज़र्व बैंक का यह प्रयास होना चाहिए कि वह लोकपाल योजना के माध्यम से तथा इसके समानान्तर विशेष तौर पर तृतीय पार्टी को की जा रही, बीमा उत्पाद बिक्री, जैसी गलत बिक्री तथा ग्रामीण क्षेत्रों में शिकायत निवारण व्यवस्था को पर्याप्त रूप से पहुँचाने पर खास तौर पर ध्यान दें।

इसमें कोई संदेह नहीं है कि उपरोक्त तरीकों के माध्यम से देश ने वित्तीय समावेशन को लागू करने में एक लम्बी यात्रा तय की है, लेकिन राह अभी भी लम्बी है। इस हेतु एक सुलभ ढांचा उपलब्ध कराने की दृष्टि से सरकारी बैंकों का अकथनीय महत्व है। फिर भी यह कार्य सभी वित्तीय संस्थाओं के लिए व्यवसाय अवसरों की दृष्टि से आकर्षक होना चाहिए और इन्हें वित्तीय सेवाओं से वंचित लोगों को लक्ष्य भी करना चाहिए। साथ में वंचित वर्ग के हितों की रक्षा, शिक्षा, स्पर्धा तथा विनियमन के माध्यम से होती रहेगी ही। कुल मिलाकर, इन प्रयासों से यह आशा की जाती है कि निकट भविष्य में उन सभी जरूरतमंद लोगों के लिए औपचारिक वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने में देश सक्षम होगा। इन सुविधाओं तक पहुँचने तथा सुविधाओं की समान रूप से उपलब्धता में वित्तीय समावेशन, वित्तीय शिक्षा तथा उपभोक्ता संरक्षण की भूमिका महत्वपूर्ण होगी जो हमारे देश के वहनीय विकास के लिए आवश्यक संरचना का निर्माण करेगा।

### उपभोक्ता संरक्षण का आशय और इसकी उपयोगिता

उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करना सभी वित्तीय विनियमों की प्रमुख प्रेरणा है। वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण के अन्तर्गत विभिन्न वित्तीय फर्मों एवं उनके खुदरा ग्राहकों के संबंध में कार्यव्यवहार के स्पष्ट नियम निर्धारित हैं जिनका लक्ष्य उपभोक्ताओं के संबंध में निम्न बातों को सुनिश्चित करना है:-

- 1- उपभोक्ताओं द्वारा सूचना प्राप्त करना ताकि इस वित्तीय साक्षरता के बूते वे स्थिति के अनुसार निर्णय ले सकें।
- 2- अनुचित या धोखापूर्ण कार्य प्रणालियों की उलझनों/झांसी में न पड़ें और
- 3- विवादों के समाधान के लिए सहारा प्रदान करने की प्रणाली उपलब्ध होना।

इसी संदर्भ में अनुपूरक वित्तीय साक्षरता के उपायों के अन्तर्गत वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं का प्रयोग करते हुए उपभोक्ताओं को जोखिम तथा प्रतिफलों को समझने का ज्ञान और गुण प्रदान करना तथा इनका प्रयोग करके उनके विधिक अधिकारों और उत्तरदायित्वों से उनको अवगत कराना है। वित्तीय संस्थाओं के कामकाज के बारे में स्पष्ट नियम होने के साथ ही उपभोक्ताओं के लिए वित्तीय साक्षरता के कार्यक्रम होने से वित्तीय बाजारों पर ग्राहकों का भरोसा बढ़ेगा और ऐसा होने से इन बाजारों के विकास में सहायता मिलेगी। भारत सरकार भी इस तथ्य से भलीभांति अवगत है कि वित्तीय फर्मों से उपभोक्ता संरक्षण करने के अतिरिक्त कुछ वैधानिक सुधारों की भी समान रूप से आवश्यकता है। इसलिए भारत सरकार ने 2011 में वित्त मंत्रालय के अधीन वैधानिक सुधार आयोग की स्थापना की। वित्त मंत्रालय द्वारा 2013 में प्रस्तुत की गई रिपोर्ट में वर्तमान वित्तीय कानूनों के स्थान पर भारतीय वित्त कोड (जिसका मसौदा आयोग की रिपोर्ट में समाहित है), को लाए जाने की बात कही थी तथा साथ में उपभोक्ता संरक्षण को भी रेखांकित किया गया है। इसमें निहित भावार्थ यह है कि बहुत बार वित्तीय फर्मों और उनके ग्राहकों के बीच सम्पर्क नहीं होते हैं जहाँ परिणामों से ग्राहकों को नुकसान हो सकता है। ये समस्याएँ आकस्मिक अथवा छिट-पुट नहीं हैं, अपितु प्रायः इनका संबंध सूचना और प्रोत्साहनों की मूलभूत समस्या से होता है

और इनको वित्तीय साक्षरता अभियान के माध्यम से समाप्त नहीं किया जा सकता है। वित्तीय विनियमन का प्रमुख उद्देश्य वित्तीय फर्मों तथा उनके ग्राहकों के बीच पाए जाने वाले संबंधों में हस्तक्षेप करना और बाजारों की असफलता से निपटना है। इसके लिए समग्र उपभोक्ता संरक्षण ढांचे की आवश्यकता बनी हुई है जिसमें रोकथाम (ऐसे हस्तक्षेप जो वित्तीय फर्मों को न्यायपूर्ण व्यवहार करने के लिए प्रेरित करें) और उपचार (उपभोक्ताओं की समस्याओं का निपटान करना) दोनों ही समस्याओं को समाहित किया गया हो। उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में वैधानिक सुधार आयोग के कार्य से भारतीय वित्तीय कानूनों के परम्परागत उपागमों की तुलना में आमूलचूल परिवर्तन काल के संकेत मिलते हैं। यह क्रेता सावधान, 'खरीददार सावधान' की अवधारणा से भिन्न प्रतीत होती है और उस स्थिति की ओर चलायमान है जिसमें उपभोक्ता संरक्षण के बारे में वित्तीय फर्मों पर काफी उतरदायित्व डाले गए हैं। वित्त कोड के मसौदे में सर्वप्रथम सभी वित्तीय ग्राहकों के विशिष्ट मूलभूत अधिकारों की स्थापना की गई है। इसके अतिरिक्त वित्त कोड में भोले भाले ग्राहक को परिभाषित किया गया है और ऐसे ग्राहकों के लिए संरक्षण के अतिरिक्त उपाय भी किए गए हैं। वित्त कोड में उल्लेखित मूलभूत उपभोक्ता संरक्षण की संरचना इस प्रकार है:-

- 1- वित्तीय सेवा प्रदाताओं को व्यावसायिक सावधानीपूर्ण कार्य करना चाहिए।
- 2- अनुचित अनुबन्ध (करार) की शर्तों के विरुद्ध संरक्षण।
- 3- अनुचित व्यवहार के विरुद्ध संरक्षण।
- 4- व्यक्तिगत जानकारी का संरक्षण।
- 5- न्यायपूर्ण प्रकटीकरण की आवश्यकता।
- 6- वित्तीय फर्मों (वित्तीय सेवा प्रदाताओं) द्वारा शिकायतों का निपटान।

- 7- समुचित सलाह प्राप्त करने का अधिकार।
- 8- सलाहकर्ताओं के हितों में टकराव का संरक्षण।
- 9- शिकायतों को निपटाने के लिए निपटान करने वाली एजेंसी की उपलब्धता।

उपरोक्त प्रावधानों में 7,8 एवं 9 भोले भाले ग्राहकों के लिए तीन प्रकार के अतिरिक्त संरक्षण प्राप्त हैं।

### उपभोक्ता संरक्षण में रिज़र्व बैंक की भूमिका

वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण में रिज़र्व बैंक की महती भूमिका है। स्थिरता की संरक्षा करना एवं ग्राहकों के संरक्षण, भारतीय रिज़र्व बैंक के अधिदेशों के अन्तर्गत उपभोक्ता संरक्षण को इसके कार्यों के मूल में रखता है। बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अनुच्छेद 35 अ के अर्थों में भारतीय रिज़र्व बैंक अधिदेशित है, जो रिज़र्व बैंक की शक्तियों का बयान करती है। बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 में जहाँ कहीं भी रिज़र्व बैंक को शक्तियाँ सौंपी गई हैं, वहाँ पर “**जमाकर्ताओं के हित में**” जैसी कहावतें बहुलता में पायी जाती हैं। उपभोक्ता संरक्षण रिज़र्व बैंक का निरंतर प्रयास रहा है। बैंकों द्वारा ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं का मुद्दा तलवार समिति (1975) में तथा गोईपुरिया समिति (1990) में खोजा जा सकता है। प्रथम नरसिंहम समिति (1990) जिसमें वित्तीय क्षेत्र सुधारों की नींव रखी, वे आर्थिक सुधार जहाँ गैर विनियमन एवं नई पीढ़ी के निजी बैंकों के प्रवेश के माध्यम से बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा को त्वरित करने की आशा की गई थी। इसके परिणामस्वरूप बैंक ग्राहकों की लम्बित आंकाक्षाओं को पूरा करने के लिए उच्च गुणवत्ता वाली ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने की ओर प्रयास अग्रसर हुए। इस बात का अधिकाधिक आभास हो रहा है कि केवल बाजार की शक्तियों से (बाजार का अदृश्य हाथ) एक औचित्यपूर्ण कीमत पर पारदर्शी रूप में ग्राहकों के साथ उचित

व्यवहार की आशा नहीं की जा सकती। अतः विनियमनकारी हस्तक्षेप तथा पर्यवेक्षण आवश्यक हो जाता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक, एक केन्द्रीय बैंक के रूप में ग्राहक सेवा को आगे बढ़ाने के प्रयासों में अति सक्रिय रूप से निम्न प्रकार संलग्न है:-

- 1- एक ऐसी सशक्त बैंकिंग प्रणाली का निर्माण करके, जो सभी को बैंकिंग प्रणाली तक पहुँच बनाने में समर्थ करती है।
- 2- परिमाणात्मक तथा गुणात्मक दोनों ही अर्थों में बैंकिंग प्रणाली की पहुँच बढ़ाने तथा इसका विस्तार करना।
- 3- रिज़र्व बैंक व्यष्टि स्तरीय पर्यवेक्षण प्रक्रियाओं तथा समष्टि स्तरीय मूल्यांकनों के द्वारा उपभोक्ता संरक्षण को सुनिश्चित करने हेतु उपभोक्ता जानकारी के उपाय स्थापित करती है। वैश्विक वित्तीय संकट के बाद इस ओर अधिक ध्यान गया है।
- 4- वित्तीय सेवाओं में हुई तीव्र वृद्धि ने वित्तीय सेवाओं के ग्राहकों को संरक्षित करने के उपायों को और भी सुदृढ़ करने की आवश्यकता को रेखांकित किया है, जो रिज़र्व बैंक ने ही सुनिश्चित किया है। भारत में आज एशिया का सबसे बड़ा बैंक-नेटवर्क है।
- 5- वित्तीय मध्यस्थता प्रक्रिया एक ओर कुशलता, पारिश्रमिक तथा अनुकूलतम प्रतिफल देती है, तो दूसरी ओर ग्राहकों को जोखिम की स्थिति पैदा करती है। ऐसी स्थिति में रिज़र्व बैंक इस संकषण तथा उदग्रता को दृष्टिगत रखते हुए उपभोक्ता संरक्षण पर सक्रिय विनियमनकारी पहल को अपनाता है।
- 6- भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना चालू की है जिसमें बैंकों की शिकायत पर ध्यान दिया जाता है।
- 7- उपभोक्ता संरक्षण की अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए लघु वित्त तथा भुगतान बैंकों को भी भारतीय रिज़र्व बैंक की लोकपाल योजना, 2006 के अधिकार क्षेत्र में लाया गया है।

8- उपभोक्ता संरक्षण को प्रभावी रूप प्रदान करने के लिए ग्राहक के अधिकारों का चार्टर जारी किया गया है, जहाँ बैंक ग्राहकों के पाँच मूलभूत अधिकारों को प्रतिपादित किया गया है:- (क) समुचित व्यवहार का अधिकार (ख) पारदर्शिता का अधिकार (ग) स्थिरता का अधिकार (घ) निजता का अधिकार और (ङ) शिकायत के निवारणों एवं हर्जाने का अधिकार

9- रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (BCSBI) तथा भारतीय बैंकिंग संघ को 'ग्राहकों के अधिकारों की मॉडल नीति 'तैयार करने को कहा जिसमें अधिकारों के चार्टर में दिए गए सिद्धान्तों को शामिल किया जाए।

10- बैंक खाते खोलने में आम जनता की मदद करने के लिए 'अपने ग्राहक को जानिए' (KYC) मानदण्डों के सरलीकरण के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा काफी कदम उठाए गए हैं और जागरूकता के लिए भी आवश्यक प्रयास हुए हैं। वर्तमान पते के लिए अलग से प्रमाण-पत्र की अपेक्षा को हटाते हुए पहचान और पते के प्रमाण-पत्र के रूप में एक ही दस्तावेज निर्धारित किया गया है। केवाईसी को बैंक की प्रक्रिया बनाते हुए कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए अधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेजों (OVD) में भी शिथिलता प्रदान की गई है। इसके अतिरिक्त 'निम्न जोखिम' रूप में वर्गीकृत ग्राहकों के मामले में यदि उनकी पहचान और पते की स्थिति में कोई परिवर्तन नहीं हुआ है, तो आवधिक अद्यतनीकरण के समय बैंकों को पहचान और पते के प्रमाण फिर से मांगने की आवश्यकता नहीं है। ऐसे मामलों में ग्राहकों की भौतिक उपस्थिति पर जोर नहीं डाल सकते, साथ ही यदि कोई केवाईसी अनुपालक ग्राहक उसी बैंक में एक अन्य खाता खोलना चाहे तो उसके लिए पहचान या पते का प्रमाण-पत्र फिर से प्रस्तुत करने की जरूरत नहीं होनी चाहिए।

11- कारोबार प्रतिनिधियों (BC) तथा कारोबार सुलभकर्ताओं (BF) को केवाईसी के लिए ग्राहक सेवा बिन्दु के रूप में कार्य करने की अनुमति प्रदान की गई है। साथ में खाता खोलने में ट्रांसजेंडर लोगों को होने वाली परेशानियों को कम करने के लिए बैंकों को सभी आवेदन पत्रों में 'तृतीय लिंग' को मान्य वर्गीकरण के रूप में शामिल करने का निर्देश किया गया।

12- ऋण के मूल्यन में पारदर्शिता को और बढ़ाने के लिए अनेक कदम उठाए गए ताकि ग्राहकों द्वारा सूचनापूर्ण निर्णय लिए जा सकें। आईआरडीए (IRDA) के संबंधित विनियमों के अधीन बीमा वितरण कारोबार करने के समय बैंकों को निर्देशित किया गया है कि ग्राहकों के लिए उत्पादों की उपयुक्तता का आंकलन करने के लिए प्रणाली स्थापित करें। साथ में उपलब्ध कराई गई सेवाओं से संबंधित मामलों को सुलझाने के बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के साथ में शिकायत निपटान की मजबूत आंतरिक नीति तैयार की जानी चाहिए।

13- भारतीय रिज़र्व बैंक ने कार्ड से होने वाले लेन-देन की सुरक्षा तथा जोखिम को कम करने के उपायों के संबंध में विभिन्न अनुदेश जारी किए हैं जिनमें ऑनलाइन अलर्ट्स के साथ साथ पुष्टि (Authentication) के अतिरिक्त अवयवों के बारे में निर्देशत भी शामिल हैं, जिसके कारण कार्डों का प्रयोग करने के बारे में ग्राहक पर भरोसा काफी बढ़ा है।

14- पेंशनभोगियों के जीवित रहने के प्रमाण-पत्र के खो जाने से पेंशन भोगियों को हो रही परेशानियों को दूर करने के लिए, पेंशन भुगतान में संलग्न सभी एजेंसी को सूचित किया गया है कि वे ऐसे प्रमाण-पत्रों के प्रस्तुत करने पर उन्हें विधिवत हस्ताक्षरित रसीद जारी करें। साथ में इन्हें, पेंशनभोगियों द्वारा डिजिटल प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने को प्रोत्साहित करने हेतु भी सूचित किया गया है।

15- बैंकों को आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करने की सलाह दी गई है ताकि बैंकिंग लोकपाल में जाने से पहले ग्राहक की शिकायत के निवारण के लिए एक मंच उपलब्ध हो।

16- भारतीय रिज़र्व बैंक ने जनता को भी ऐसे एप से सावधान किया है जो कथित रूप से ग्राहक के खातों की जमा राशियों का पता लगाने के लिए व्हाट्सएप पर बार बार डाले जाते हैं। इसके अतिरिक्त जनता को बहुस्तरीय मार्केटिंग (MLM) के प्रति भी सावधान किया है।

17- रिज़र्व बैंक ने बैंकों से यह सुनिश्चित करने के लिए भी कहा है कि बचत बैंक खातों में न्यूनतम राशि बनाए न रखने पर दंडात्मक प्रभार उस अनुपात में हो जितनी की राशि कम हो, और सेवा प्रदान करने की औसत लागत के अनुरूप हो और बैंक ग्राहक को एसएमएस/ई-मेल/पत्र आदि से स्पष्ट रूप से सूचित करें कि नोटिस दिए जाने की तारीख से एक महीने के भीतर यदि न्यूनतम राशि नहीं रखी जाती है तो जुर्माना लगाया जाएगा।

### उपसंहार :

समष्टि आर्थिक परिदृश्य तथा वित्तीय क्षेत्र विकास स्थिरता के लिए वित्तीय सघनता तथा उपभोक्ता संरक्षण परम आवश्यक घटक हैं। ग्राहकों को संरक्षित करना तथा स्थिरता का बचाव करना ये दोनों अवधारणाएँ अहस्तांतरणीय हैं। रिज़र्व बैंक जैसे केन्द्रीय बैंक के लिए वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता, उपभोक्ता संरक्षण, समावेशी विकास ये सब संकेत शब्द हैं। इसे क्षेत्र में कुछ मार्ग प्रशस्त हुआ है, पर अभी भी इस ओर

बहुत कुछ करना बाकी है, क्योंकि उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में धर्मयोद्धा जैसा काम कभी हुआ ही नहीं। इसलिए यहाँ आवश्यकता के पैमाने को ऊंचा उठाया जाना चाहिए। वित्तीय साक्षरता के अभाव में अधिकांश उपभोक्ता अपने अधिकारों से वंचित हैं और उन्हें हल्के में लिया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों को इस बात के लिए प्रोत्साहित किया है कि वे शाखा रहित मोडों यथा कारोबारी प्रतिनिधि (B.C.) आउटलेट, अन्य मोडों यथा, कियोस्क, ऑफ साइट ग्रामीण एटीएम, मोबाइल वाहन आदि को अपनाएँ ताकि अन्तिम चरण की संयोजकता के मुद्दों का समाधान किया जा सके। इस संदर्भ में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा कारोबारी प्रतिनिधि (B.C.) जगत का विस्तार भी किया गया है और सन् 2010 से लाभ सहित कंपनियों के प्रवेश को सुगम बनाया गया है। ऐसा इसलिए किया गया है ताकि वित्तीय समावेशन को ग्रामीण क्षेत्र के उन लोगों तक पहुँचाया जा सके, जिन तक इनकी अभी पहुँच नहीं है। अतः वित्तीय साक्षरता के माध्यम से उनमें क्षमता निर्माण की जरूरत है ताकि व्यक्तियों द्वारा कालक्रमानुसार अपनी आस्तियों का निर्माण और उन्हें बनाए रखने के लिए युक्तियुक्त वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पहचान और उनका उपयोग करने की क्षमता प्राप्त हो सके। वित्तीय सेवाओं के उपभोक्ताओं को बेहतर जानकार, बेहतर शिक्षित और अधिक विश्वासपूर्ण बनाना चाहिए, उन्हें अपने वित्तीय कार्यों में अधिक उत्तरदायित्व ग्रहण करने में सक्षम बनाना चाहिए तथा वित्तीय सेवाओं के बाजार में अधिक सक्रिय भूमिका निभाने में समर्थ बनाना चाहिए।

## ब्लॉकचेन तकनीक से लगेगी धोखाधड़ी पर लगाम

### धोखाधड़ी की मौजूदा स्थिति

बैंकिंग क्षेत्र में बढ़ती धोखाधड़ी की घटनाओं पर लगाम लगाना बैंकों और सरकार दोनों के लिये एक बड़ी चुनौती बन गई है। वर्ष 2013 में भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्कालीन डिप्टी गवर्नर डॉ. के. सी. चक्रवर्ती ने कहा था कि 1 करोड़ रुपये से ज्यादा के घोटालों का हिस्सा वित्त वर्ष 2005 से वित्त वर्ष 2007 के बीच 73 प्रतिशत था, जो वित्त वर्ष 2013 तक बढ़कर 90 प्रतिशत हो गया। सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री ने रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आँकड़ों के हवाले से संसद में कहा था कि वर्ष 2012 से वर्ष 2016 के बीच सरकारी बैंकों को विभिन्न बैंकिंग धोखाधड़ी के चलते कुल 227.43 अरब रुपये का नुकसान उठाना पड़ा। बैंकिंग धोखाधड़ी के 25,600 से ज्यादा मामले दिसंबर, 2017 तक दर्ज हुए, जिसके जरिये 1.79 अरब रुपये की धोखाधड़ी की गई। रिज़र्व बैंक की आर्थिक स्थायित्व के जून 2017 की रिपोर्ट के अनुसार एक

लाख से ऊपर के घोटाले का कुल मूल्य विगत 5 वर्षों में 9,750 करोड़ से बढ़कर 16,770 करोड़ रुपये पहुँच गया है। बैंकिंग क्षेत्र में हुई धोखाधड़ी की एक लंबी फेहरिस्त है। सरकार विभिन्न तरीकों से धोखाधड़ी की घटनाओं पर लगाम लगाने की कोशिश कर रही है, पर अभी तक इस संबंध में अपेक्षित परिणाम दृष्टिगोचर नहीं हुए हैं।

### रुक सकती है धोखाधड़ी

ब्लॉकचेन तकनीक के अस्तित्व में आने से बैंकिंग क्षेत्र में हो रही धोखाधड़ी को रोकने की जरूर आशा बंधी है। माना जा रहा है कि उपलब्ध सूचनाओं पर नियंत्रण हेतु बैंकिंग व्यवस्था में अनुमति प्राप्त ब्लॉकचेन का प्रयोग संभव हो सकता है। इसके तहत सभी बैंकों को एक ब्लॉकचेन से जोड़ा जा सकता है, जो एलओयू जैसे दस्तावेजों या दूसरे लेनदेन की वैधता की जांच कर सकते हैं। विश्व में ब्लॉकचेन तकनीक को पहचान दिलाने में आभासी मुद्राओं का विशेष योगदान रहा है। क्रिप्टोकॉर्सेसी ब्लॉकचेन तकनीक पर आधारित है। बैंकिंग क्षेत्र में ब्लॉकचेन तकनीक के उपयोग की संभावनाओं को तलाशने से पहले बैंक धोखाधड़ी और ब्लॉकचेन की कार्यप्रणाली को समझना आवश्यक है। आमतौर पर बैंकों में धोखाधड़ी के लिए बैंकिंग व्यवस्था में मौजूद कमियों का फायदा उठाया जाता है। देखा गया है कि अमूमन बैंकिंग प्रणाली के जानकार या फिर बैंक कर्मचारी की धोखाधड़ी में सहभागिता होती है। पंजाब नेशनल बैंक मामले में स्विफ्ट सिस्टम के जरिये फर्जी मांग पत्र (एलओयू) जारी किया गया, लेकिन बैंक के कोर बैंकिंग सिस्टम (सीबीएस) में उक्त लेनदेन को दर्ज नहीं किया गया।



**सतीश कुमार सिंह**

मुख्य प्रबंधक, आर्थिक अनुसंधान विभाग,  
भारतीय स्टेट बैंक, मुंबई

बहरहाल, इस धोखाधड़ी को बैंक के लेखा परीक्षक 7 सालों तक पकड़ नहीं पाये।

### क्या है ब्लॉकचेन तकनीक

ब्लॉकचेन एक विकेंद्रीकृत तकनीक है, जिसमें आँकड़ों के ब्लॉक की एक शृंखला होती है। प्रत्येक ब्लॉक में लेनदेन का लेखा-जोखा होता है, जो पूरी तरह से सार्वजनिक होती है। ब्लॉकचेन का प्रयोग करने वाला कोई भी व्यक्ति इसे देख सकता है। इसका एक और रूप प्रचलित है, जिसमें ब्लॉकचेन पूरी तरह सार्वजनिक नहीं होकर एक निर्धारित समूह तक सीमित होती है। मौजूदा बैंकिंग व्यवस्था में दोनों तरह के ब्लॉकचेन तकनीक का प्रयोग किया जा सकता है। सार्वजनिक ब्लॉकचेन व्यवस्था में प्रत्येक ब्लॉक की वैधता के लिए कोई भी व्यक्ति माइनर की तरह जुड़ सकता है। प्रत्येक लेनदेन के सफल होने से पहले इस तकनीक को माइनिंग प्रक्रिया से गुजरना पड़ता है, जिसमें लेनदेन की वैधता की जांच होती है। माइनर को इसके लिये एक प्रोत्साहन राशि मिलती है। उदाहरण के लिये माइनर को प्रोत्साहन राशि के तौर पर बिटकॉइन दी जाती है। यदि इस व्यवस्था को बैंकिंग क्षेत्र में लागू किया जाता है तो सभी माइनर को एक प्रोत्साहन राशि देनी होगी, क्योंकि माइनिंग प्रक्रिया में प्रोत्साहन देना आवश्यक होता है। ब्लॉकचेन तकनीक पर किसी भी केंद्रीय बैंक या संस्था का एकाधिकार नहीं होता है। चूँकि, इस तकनीक में सभी ब्लॉक एक दूसरे से जुड़े होते हैं और किसी ब्लॉक में बदलाव के लिए अरबों गणनाएं करने की जरूरत होती है। इसलिये, एक बार आँकड़े दर्ज हो जाने के बाद इसमें बदलाव करना असंभव होता है, क्योंकि किसी भी एक ब्लॉक में मामूली बदलाव करते ही दूसरे सभी ब्लॉक परस्पर जुड़े होने के कारण उक्त बदलाव से असहमति जता देते हैं।

### संभावनाएं

एक सर्वे के अनुसार विश्व के 70 प्रतिशत से अधिक बैंक अपनी व्यवस्था में ब्लॉकचेन के अनुप्रयोग की संभावनाओं पर

काम कर रहे हैं, लेकिन वित्त मंत्री ने फरवरी, 2018 के बजट भाषण में साफ तौर पर कहा कि भारत में आभासी मुद्रा को कानूनी रूप नहीं दिया जा सकता है। हालाँकि, डिजिटलीकरण की प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए ब्लॉकचेन तकनीक की संभावनाएं तलाशने के लिए एक समिति को गठित करने की बात उन्होंने बजट भाषण में कही, क्योंकि ब्लॉकचेन तकनीक केवल क्रिप्टोकॉर्सेसी तक सीमित नहीं है।

### दूसरे क्षेत्रों में भी फायदा

ब्लॉकचेन तकनीक के जरिए वित्तीय प्रणाली, शिक्षा, स्वास्थ्य, रियल एस्टेट आदि क्षेत्रों को बेहतर बनाया जा सकता है।

इसलिए, सरकार द्वारा गठित समिति वित्तीय लेनदेन के अलावा कानूनी कागजात, स्वास्थ्य आँकड़े, निजी दस्तावेज सुरक्षित रखने आदि क्षेत्रों में ब्लॉकचेन तकनीक के उपयोग की संभावनाओं को तलाशने का काम करेगी।

इससे सब्सिडी वितरण, भू-रिकॉर्ड नियमन, अनुदान या वित्तीय सहायता देने आदि को भी सुगम बनाया जा सकता है। इस प्रणाली को अपनाने से दस्तावेजों की जालसाजी, दोहराव, खोने आदि की संभावनाएं भी कम हो जाती हैं। इस तकनीक के जरिये संपत्ति खरीदना और बेचना पारदर्शी हो जायेगा तथा पंजीकरण प्रक्रिया में चल रही भ्रष्टाचार की वारदातों को भी कम किया जा सकेगा।

आँकड़ों को सहेजने में भी ब्लॉकचेन तकनीक का उपयोग बढ़िया तरीके से किया जा सकता है। अस्तु, वाहन के मालिकाना हक से लेकर जमीन, शैक्षणिक रिकॉर्ड, कानूनी दस्तावेज आदि में ब्लॉकचेन तकनीक का उपयोग किया जा रहा है।

### सकारात्मक बदलाव लाने की क्षमता

उद्योगों के संगठन एसोचैम द्वारा जारी की गई एक रिपोर्ट के मुताबिक ब्लॉकचेन में तमाम उद्योगों की कार्यप्रणाली में

सकारात्मक बदलाव लाने की क्षमता है। इसकी सहायता से पूरी प्रक्रिया को ज्यादा लोकतांत्रिक, सुरक्षित, पारदर्शी और सक्षम बनाया जा सकता है। बिटकॉइन फाउंडेशन के अध्यक्ष और ब्लॉकचेन कैपिटल के मैनेजिंग पार्टनर ब्रोक पियर्स का कहना है कि कई ऐसे विचार और योजनाएँ, जिन पर अवसंरचनात्मक कमी, उच्च लागत, केंद्रीकरण और धीमे नेटवर्क के कारण अभी तक काम नहीं हो पा रहा था, ब्लॉकचेन तकनीक की मदद से उन्हें अब करना मुमकिन हो रहा है। वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) कंपनियाँ भी इस तकनीक की मदद से अपने कार्य को बेहतर करने की दिशा में काम कर रही हैं। ऐसी कंपनियाँ ब्लॉकचेन तकनीक के क्षेत्र में तेजी से अपना प्रसार कर रही हैं। फिनटेक कंपनियाँ वित्तीय सेवाओं के लिए परंपरागत तरीकों के स्थान पर तकनीक एवं नवाचार की मदद से अपनी सेवाओं को बेहतर करना चाहती हैं। ये वर्तमान में ब्लॉकचेन और एप की सहायता से ऋण देने से लेकर बीमा करने तक का काम कर रही हैं।

आज ब्लॉकचेन का प्रयोग करके शिक्षा के क्षेत्र में छात्रों, अध्यापकों और शिक्षा से जुड़ी कंपनियों को पारदर्शी तथा सुरक्षित प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराया जा रहा है। बिटडिग्री ब्लॉकचेन पर आधारित एक ऑनलाइन शैक्षणिक प्लेटफॉर्म है, जहाँ तकनीकी प्रतिभा निर्माण पर विशेष ध्यान दिया जाता है। यहां विद्यार्थी, शिक्षक और शैक्षिक कंपनियाँ एक दूसरे से जुड़ी होती हैं। वर्तमान में आम लोग ब्लॉकचेन को क्रिप्टोकॉर्सेस तक ही सीमित रखते हैं, लेकिन इस तकनीक का प्रयोग क्लाउड स्टोरेज, डिजिटल पहचान, स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट और डिजिटल मतदान में भी किया जा सकता है।

### धोखाधड़ी की बढ़ती घटनाएँ

फिलहाल, जटिल बैंकिंग व्यवस्था के कारण बैंकिंग क्षेत्र में फर्जीवाड़े की घटनाओं में इजाफा हो रहा है, क्योंकि बैंकिंग प्रणाली की समझ विकसित करना आसान नहीं है। इसलिए,

धोखाधड़ी के बाद इसे पकड़ना आसान नहीं होता है।

आमतौर पर भ्रष्टाचार या धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति यह मानकर चलते हैं कि उनके द्वारा की गई धोखाधड़ी को पकड़ना आसान नहीं होगा। अगर वे पकड़े भी जायेंगे तो तुरंत नहीं। पर ब्लॉकचेन तकनीक की मदद से साइबर अपराधों के साथ-साथ बैंकिंग क्षेत्र में होने वाली धोखाधड़ी की घटनाओं पर नियंत्रण किया जा सकता है।

### मुश्किलें

ब्लॉकचेन तकनीक की राह में कुछ मुश्किलें भी हैं। जैसे, मौजूदा बैंकिंग व्यवस्था में गोपनीयता, कामकाज के तरीके, अपनाई गई तकनीक, इंटरनेट आदि के साथ ब्लॉकचेन तकनीक का तालमेल बनाना आसान नहीं है। बैंकिंग व्यवस्था में वर्तमान समय में विविध तरीके के सॉफ्टवेयर इस्तेमाल किये जा रहे हैं, जिनके साथ ब्लॉकचेन तकनीक के समायोजन में समस्या आने की संभावना है। बैंकों, खास करके सरकारी बैंकों के अधिकांश कर्मचारी तकनीक कुशल नहीं हैं। ऐसे कर्मचारियों को ब्लॉकचेन तकनीक के साथ काम करने में मुश्किलों का सामना करना पड़ेगा।

### निष्कर्ष

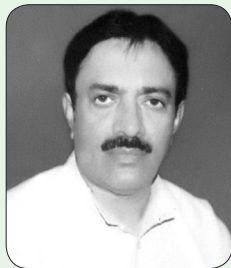
कहा जा सकता है कि ब्लॉकचेन तकनीक को अपनाने से भारत को नुकसान नहीं होगा। अस्तु, भारत को तेजी से इस तकनीक को अपनाने की दिशा में काम करना चाहिए। भारत में आभासी मुद्रा बिटकॉइन की लोकप्रियता भी दिन-प्रतिदिन बढ़ रही है। इधर, आंध्रप्रदेश भूमि लेनदेन के रिकॉर्ड को 2019 तक ब्लॉकचेन के जरिये सहेजने की योजना बना रहा है। साफ है, भारत में ब्लॉकचेन तकनीक को अपनाना फिलवक्त संभव नहीं है, क्योंकि इसे अमलीजामा पहनाने के लिये एक विस्तृत रोडमैप बनाने की जरूरत है, जिसे तैयार करने में एक लंबा समय लग सकता है।



## बदलते आर्थिक परिवेश में डिजिटल बैंकिंग का महत्व

**आ**ज के आधुनिकीकरण, निजीकरण, उदारीकरण व भूमंडलीकरण के दौर में डिजिटल बैंकिंग का विशेष महत्व है। आज के व्यस्त जीवन में अपने बैंकिंग कार्यों को निपटाने के लिए बार-बार या अक्सर बैंक जाने का समय निकालना ग्राहक के लिए एक परेशानी का कारण तो हो ही जाता है। ऐसे में डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को बड़ी राहत दी है।

डिजिटल बैंकिंग का मतलब है - तकनीक की मदद से सेवा-प्रदाता (बैंक) का ग्राहक तक पहुँचना। खाता खोलने से लेकर विभिन्न लेन-देन में तकनीक का प्रयोग 'डिजिटल बैंकिंग' कहलाता है। इसमें मुख्य रूप से इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग व एटीएम आदि शामिल हैं। सरल शब्दों में यदि कहा जाये तो आप का बैंक या हमारा बैंक हमेशा हमारे साथ रहता है। और कभी भी कहीं भी उसकी सेवाओं का फायदा उठाया जा सकता है। इससे बैंकों की स्थान व श्रम सम्बंधी लागत घटती है। कागज़ का प्रयोग भी बहुत घट जाता है। इससे न केवल सेवा की गुणवत्ता बढ़ती है बल्कि उत्पादकता में भी वृद्धि होती है। ग्राहक व बैंक दोनों का समय व श्रम भी बचता है।



**विद्या भूषण मल्होत्रा**

अधिकारी (सेवा निवृत्त)  
पंजाब नैशनल बैंक, जयपुर

### डिजिटल बैंकिंग व ग्राहक संतुष्टि

आज बैंक डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि के सार्थक प्रयास कर रहे हैं। आज ग्राहकों की विभिन्न बैंकिंग कार्यों के लिए बैंक में लम्बी कतारों में खड़े होने की आवश्यकता नहीं रहती। डिजिटल बैंकिंग ने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की सुविधाएं प्रदान की हैं। इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक ऑनलाइन खाता खोल सकते हैं। ग्राहक विधियों का अंतरण, बिलों का भुगतान, रेलवे रिज़र्वेशन तथा सामान की खरीद-फरोख्त भी कर सकता है। एयर टिकट बुकिंग इंटरनेट या एटीएम द्वारा कराये जाने पर ग्राहक को बैंक या विभिन्न एयर लाइन्स द्वारा विशेष छूट प्रदान की जाती है। प्लेटिनम डेबिट कार्ड धारकों को एयरपोर्ट पर फ्री या मुफ्त लाउंज सुविधा भी मिलती है। इससे ग्राहक संतुष्टि को बढ़ावा मिलता है।

ग्राहक इंटरनेट के द्वारा ऑनलाइन इन्कम टैक्स रिटर्न भी भर सकते हैं। ऑनलाइन डिमांड ड्राफ्ट भी बनवा सकते हैं। चेक-बुक प्राप्त करने के लिए ऑनलाइन अनुरोध किया जा सकता है। किसी भी चैक का भुगतान भी तुरंत रोका जा सकता है।

ई-सुविधा द्वारा किसान अपने अनाज या उत्पाद को सीधा मंडियों में बेच सकते हैं। इससे बिचौलिये कमीशन का लाभ नहीं उठा पाते तथा किसानों को अपनी उपज का पूरा लाभ मिलता है।

आज अनपढ़ व ग्रामीण व्यक्ति भी अपने भविष्य के प्रति सजग है तथा भावी चुनौतियों व भविष्य की सुरक्षा के लिए बैंक से जुड़ना चाहता है। बैंकों ने अनपढ़ ग्राहकों के लिए बायोमेट्रिक एटीएम स्थापित किये हैं जिन्हें अनपढ़ व्यक्ति एनीमेटेड स्क्रीन द्वारा ध्वनि निर्देशों की सहायता से बड़ी आसानी से प्रयोग कर सकते हैं। यह बायोमेट्रिक एटीएम अनपढ़ लोगों को भी

आधुनिक बैंकिंग द्वारा प्रदत्त सुविधाओं द्वारा ग्राहक संतुष्टि प्रदान करते हैं।

### डिजिटल बैंकिंग व वित्तीय समावेशन

डिजिटल बैंकिंग ने वित्तीय समावेशन को एक नई दिशा प्रदान की है। 'मैकेजी एण्ड कम्पनी' ने अपने एक सर्वेक्षण में बताया है कि इंटरनेट व मोबाइल बैंकिंग में भारत जब एशिया में अग्रणी देश बन गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक आने वाले 3 वर्षों में हर 2000 की जनसंख्या वाले गाँवों में बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराना चाहता है। इसके लिए पूर्ण सुविधा सम्पन्न शाखाएँ खोलने में समय लग सकता है। बैंकों के बिजनेस करसपाँडेंट या बिजनेस फैसिलिटेटर ऐसे गाँवों में जाकर इंटरनेट की सहायता से उनके ऑनलाइन खाते खोलकर उन्हें एटीएम व मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान कर रहे हैं, अतः डिजिटल बैंकिंग, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

आज मोबाइल फोन का विस्तार कम्प्यूटर की अपेक्षा तेजी से हो रहा है। समाज के निचले तबके के लोग भी मोबाइल के उपयोग के बिना नहीं रह सकते। आसान संचालन विधि के कारण कम शिक्षित लोगों ने भी बड़ी आसानी से वित्तीय लेन-देन हेतु मोबाइल बैंकिंग को अपना लिया है।

भारतीय बैंकिंग उद्योग में बचत खातों की संख्या लगभग 60 करोड़ है। जबकि मोबाइल धारकों की संख्या 90 करोड़ से अधिक हो गई है। अतः मोबाइल बैंकिंग एक कम लागत वाली वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के रूप में तेजी से बढ़ रही है।

'इकोनॉमिक टाइम्स' के अनुसार वर्ष 2015 में बैंको के कुल लेन-देन में ऑनलाइन (डिजिटल रूप में) भुगतान का हिस्सा 14 प्रतिशत था जो वर्ष 2017-18 में बढ़ कर लगभग 20 प्रतिशत हो गया है। अतः बैंक देश के सभी हिस्सों में ऑनलाइन लेन-देन को बढ़ावा देने में कोई कसर नहीं छोड़ रहे हैं। इसके लिए बैंकों द्वारा शाखा स्तर पर इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग व डेबिट कार्ड जारी करने के उच्च लक्ष्य निर्धारित करके उन्हें

प्राप्त करने के हर सम्भव प्रयास भी किये जा रहे हैं।

प्रधान मंत्री ने 1 जुलाई 2015 को 20,000 करोड़ रुपये की लागत से 'डिजिटल इण्डिया प्रोजेक्ट' की शुरुआत की, जिसमें 2.50 लाख पंचायतों को देश के दूसरे आवासीय इलाकों से 'भारतीय ब्रॉडबैंड नेटवर्क लि.' द्वारा जोड़ा जायेगा जिससे डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा मिलेगा।

सरकार ने ऑनलाइन वित्तीय लेन-देन के लिए 'भीम' नामक ऐप की शुरुआत की है। वहीं कई प्रमुख बैंकों ने अपन निजी ऐप भी तैयार किये हैं। कुछ बड़ी कम्पनियों ने भी ग्राहक की सुविधाओं को ध्यान में रखकर अपने ऐप तैयार किये हैं और वह ग्राहकों को विभिन्न प्रकार के लाभ प्रदान करके अपनी ओर आकर्षित कर रही हैं। अतः यह सत्य है कि मोबाइल बैंकिंग वित्तीय समावेशन को एक आधार प्रदान कर रही है।

### डिजिटल बैंकिंग के लाभ

डिजिटल बैंकिंग के लाभ ग्राहक व बैंक दोनों को विभिन्न स्वरूपों में हैं जो निम्न प्रकार हैं-

- ग्राहक के पास यदि इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग सुविधा हो तो वह बैंकिंग सेवाओं का लाभ 24 घंटे व साल के 365 दिन, कभी भी कहीं भी उठा सकता है।
- डिजिटल बैंकिंग के कारण ग्राहक को बैंकिंग कार्यों के लिए अब बैंक में लम्बी कतारों में खड़े होने की आवश्यकता नहीं होती जिससे ग्राहक के समय व श्रम की बचत होती है।
- ग्राहक घर बैठे न केवल बैंकिंग लेन-देन कर सकता है बल्कि अपने खाते में प्रतिदिन होने वाले लेन-देन का विवरण जान सकता है, अपने ई-मेल पते में बदलाव कर सकता है और कभी भी 'कस्टमर सपोर्ट टीम' से बैंकिंग से सम्बन्धित सहायता भी प्राप्त कर सकता है।
- ग्राहक विभिन्न प्रकार की वेबसाइट का उपयोग करके वित्तीय प्लानिंग, ऋण सम्बन्धी जानकारी, टैक्स तैयार करना व ऑनलाइन टैक्स का भुगतान भी कर सकता है।

- मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से दूसरे खातों में रकम का भुगतान या विभिन्न बिलों का भुगतान आसानी से किया जा सकता है।
- डिजिटल बैंकिंग के कारण ग्राहक अपना ज्यादातर बैंकिंग कारोबार घर बैठकर या कहीं से भी सम्पन्न कर लेते हैं जिससे उन ग्राहकों को बैंक में जाने की जरूरत नहीं पड़ती। जिस कारण अब बैंकों को नई शाखाएँ खोलते समय ज्यादा बड़े परिसरों का आवश्यकता नहीं पड़ती। इससे बैंकों का स्थापना व अन्य खर्च घट जाते हैं। परिणाम स्वरूप बैंकों की लाभप्रदता में वृद्धि होती है।
- बैंकों का स्थापना व अन्य खर्च घट जाने के कारण बैंक ऐसी स्थिति में होते हैं कि वह अपने ग्राहकों के विभिन्न प्रभारों में छूट दे सकें या ऋण की ब्याज दर कुछ कम कर सकें। इससे ग्राहक को लाभ होता है।
- डिजिटल बैंकिंग के कारण विभिन्न सरकारी विभागों में पारदर्शिता आई है जैसे - विद्यार्थियों के खातों में ऑनलाइन छात्रवृत्ति (स्कॉलरशिप) उपभोक्ताओं के खातों में ऑनलाइन गैस सब्सिडी तथा पेंशन धारकों के खातों में पेंशन का जमा होना। इसके अतिरिक्त बड़े-बड़े ठेकों में ऑनलाइन प्रार्थना पत्र का जमा होना इत्यादि।
- डिजिटल बैंकिंग के कारण सभी प्रकार के बैंकिंग डेटा, 'डेटा सेंटर' में सुरक्षित रहते हैं, जिन्हें आवश्यकता पड़ने पर कभी भी भविष्य में देखा जा सकता है।

### डिजिटल बैंकिंग में अपनाई जाने वाली सावधानियाँ

यह सत्य है कि डिजिटल बैंकिंग ने लोगों की जिंदगी को आसान व सुविधाजनक बनाया है लेकिन हमारे द्वारा बरती गई थोड़ी सी लापरवाही हमें काफी नुकसान पहुँचा सकती है। अतः डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करते समय कुछ सावधानियाँ अवश्य अपनाई जानी चाहिए -

- डिजिटल बैंकिंग अपनाते समय अपना यूजर नेम (user Name) व पासवर्ड गुप्त रखना चाहिए। इसकी जानकारी किसी

को भी नहीं होनी चाहिए।

- साइबर कैफे में जाकर ऑनलाइन बैंकिंग नहीं करनी चाहिए क्योंकि हैकर्स ऐसे मौकों की तलाश में रहते हैं।
- अपने पर्सनल कम्प्यूटर से डिजिटल बैंकिंग करते समय उसमें एंटीवायरस का होना बहुत जरूरी है। हैकर्स अक्सर वायरस के जरिये ग्राहकों का एकाउन्ट हैक कर लेते हैं।
- लोगों के पास प्रायः लॉटरी जीतने व विभिन्न प्रकार के ऑफर के ई-मेल आते हैं जिनमें इनके खाते का नम्बर व अन्य पासवर्ड जैसी जानकारी माँगी जाती है। अतः ऐसे ई-मेल का कभी भी जवाब नहीं देना चाहिए और न ही ऐसे ई-मेल को चेक करना चाहिए।
- कई बार साइबर अपराधी या हैकर्स बैंककर्मि बनकर ग्राहकों से उनके खाते या डेबिट कार्ड से सम्बन्धित जानकारी माँगते हैं। उन्हें फोन पर ऐसी जानकारी नहीं देनी चाहिए क्योंकि बैंक कभी भी खाते से जुड़ी जानकारी या पासवर्ड इत्यादि नहीं माँगते।
- डिजिटल बैंकिंग के अन्तर्गत यदि खाते में कोई अनियमितता दिखाई दे तो इसकी सूचना तुरंत अपने बैंक को दी जानी चाहिए।

### अंत में

डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए बैंक सार्थक प्रयास कर रहे हैं। जहाँ मोबाइल बैंकिंग व एटीएम उपभोक्ताओं/धारकों की संख्या में गुणात्मक वृद्धि हो रही है, वहीं इंटरनेट उपभोक्ता भी बढ़े हैं। सरकार द्वारा प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में कौशल विकास व क्षमता निर्माण में 'राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिकी एवं सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान' (नाईलिट) महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। अतः बैंकों को भी बाजार का रुख पहचानना होगा तथा उद्देश्यों से प्रेरित प्रबन्धकीय दृष्टिकोण अपनाना होगा और डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के हर सम्भव प्रयास करने होंगे, जिसके दूरगामी परिणाम होंगे और बैंकिंग कारोबार को भी बढ़ावा मिलेगा।

## रेग्युलेटर की नज़र से

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

### डिमांड ड्राफ्ट के मुखपृष्ठ पर ग्राहक का नाम शामिल किया जाना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 12 जुलाई 2018 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों सहित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों / शहरी सहकारी बैंकों / राज्य सहकारी बैंकों / जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों / स्थानीय क्षेत्र के बैंकों / लघु वित्तीय बैंकों / पेमेंट बैंकों को डिमांड ड्राफ्ट के मुखपृष्ठ पर ग्राहक का नाम शामिल किए जाने पर अनुदेश जारी किया है। इसके अनुसार डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किए जाने वाले भुगतान के कारण उत्पन्न होने वाली चिंताओं और धनशोधन हेतु इसके संभावित दुरुपयोग को दूर करने के लिए, यह निर्णय लिया गया है कि जारीकर्ता

बैंक द्वारा डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, बैंकर चेक आदि के मुखपृष्ठ पर ग्राहक का नाम शामिल किया जाएगा। ये अनुदेश 15 सितंबर 2018 को या उसके बाद जारी लिखतों के लिए प्रभावी होंगे।

### एजेंसी कमीशन संबंधी दावे प्रस्तुत करने की अवधि

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 12 जुलाई 2018 को सभी एजेंसी बैंकों को 'एजेंसी कमीशन संबंधी दावे प्रस्तुत करने की अवधि' के संबंध में निर्देश जारी किया है। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार सभी एजेंसी बैंक कोर बैंकिंग प्रणाली के अंतर्गत होने के बावजूद वे एजेंसी कमीशन संबंधी अपने दावे काफी विलंब से प्रस्तुत कर रहे हैं। इससे भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा एजेंसी कमीशन भुगतान का समय से आकलन करने में परिहार्य विलंब होता है। तदनुसार इलेक्ट्रॉनिक लेनदेनों में नियमित वृद्धि, विशेष रूप से जीएसटी टाँचे को लागू किए जाने के बाद अब यह निर्णय लिया गया है कि एजेंसी बैंकों द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक में एजेंसी कमीशन संबंधी दावों को प्रस्तुत करने की अनुमत अवधि को उस तिमाही, जिसके दौरान लेनदेन किए गए हैं, के समाप्त होने के बाद 90 दिनों से कम करके 60 कैलेण्डर दिवस के भीतर कर दिया जाए। यदि बैंक ऊपर उल्लिखित निर्धारित अवधि के भीतर दावे प्रस्तुत करने में



**ब्रिज राज**

महाप्रबंधक  
भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना

असमर्थ रहते हैं तो भारतीय रिज़र्व बैंक अपने विवेकानुसार ऐसे दावों को अस्वीकृत कर देगा। यह 30 जून 2018 को समाप्त तिमाही और इसके बाद की अवधि के एजेंसी कमीशन संबंधी दावों के लिए लागू होगा।

साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार एजेंसी कमीशन का दावा करते समय एजेंसी बैंक निर्धारित प्रारूप के अनुसार अपेक्षित सभी सूचनाओं की रिपोर्ट नहीं भेज रहे हैं परिणामस्वरूप प्रस्तुत आँकड़ों में कमी और भिन्नता बनी रहती है। अतः एजेंसी बैंकों को सूचित किया गया कि निर्धारित प्रारूप में एजेंसी कमीशन संबंधी दावे प्रस्तुत करते समय भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों का निष्ठापूर्वक पालन करें।

### अनुसूचित सहकारी बैंकों के लिए चलनिधि समायोजन सुविधा (एलएएफ) और सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ) उपलब्ध कराया जाना

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 16 अगस्त 2018 को सभी अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों / सभी अनुसूचित राज्य सहकारी बैंकों को चलनिधि समायोजन सुविधा (एलएएफ) और सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ) उपलब्ध कराये जाने पर निर्देश जारी किया है।

इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि ऐसे अनुसूचित राज्य सहकारी बैंक जिनका सीआरएआर कम से कम 9 प्रतिशत है और जिनके यहां सीबीएस संस्थापित हैं, को 20 अगस्त 2018 से एलएएफ की सुविधा दी जाएगी।

साथ ही, एलएएफ के तहत उपलब्ध चलनिधि प्रबंधन की सुविधा के अलावा अतिरिक्त सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से यह भी निर्णय लिया गया है कि 20 अगस्त 2018 से ऐसे

अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और अनुसूचित राज्य सहकारी बैंक जिनका सीआरएआर कम से कम 9 प्रतिशत है और जिनके यहां सीबीएस संस्थापित है, को एमएसएफ की सुविधा दी जाएगी।

एलएएफ और एमएसएफ सुविधा प्राप्त करने के लिए नियम व शर्तें भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय बाज़ार परिचालन विभाग (एफएमओडी) द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों के अनुसार होंगी।

उन अनुसूचित सहकारी बैंकों की सूची, जो एलएएफ और एमएसएफ में भाग लेने हेतु पात्रता मानदंड को पूरा करते हैं (सकारात्मक सूची) और जो इस हेतु पात्र नहीं पाए गए हैं (नकारात्मक सूची), सहकारी बैंक विनियमन विभाग द्वारा एफएमओडी को शीघ्र ही प्रेषित की जाएगी और उसकी सूचना संबंधित बैंकों को दी जाएगी। सकारात्मक सूची में दर्शाए गए बैंकों की पात्रता स्थिति की निरंतर समीक्षा की जाएगी ताकि अपेक्षित सीआरएआर का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

### भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली, 2009 में संशोधन

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 7 सितंबर 2018 को समस्त बैंकों को 'भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली, 2009 में संशोधन' पर निर्देश जारी किया है। इसके अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली, 2009 में संशोधन किया गया है ताकि जनता बैंक शाखाओं तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों में महात्मा गांधी (नई) शृंखला के कटे-फटे नोटों का विनिमय कर सकें, जो पूर्व शृंखला की तुलना में आकार में छोटे हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) संशोधन नियमावली, 2018 को 6 सितंबर, 2018 के भारत के राजपत्र

में अधिसूचित किया गया है। ये नियम तत्काल प्रभाव से लागू हो गए हैं।

इसके अतिरिक्त भारतीय रिज़र्व बैंक ने सूचित किया कि पचास रुपए और इससे अधिक मूल्यवर्ग के नोटों के लिए पूर्ण मूल्य के भुगतान हेतु आवश्यक नोट के एकल सबसे बड़े अविभाजित टुकड़े के न्यूनतम क्षेत्र में परिवर्तन किया गया है, जो संशोधन में विस्तृत रूप से दिया गया है।

### शहरी सहकारी बैंकों का स्वैच्छिक आधार पर लघु वित्त बैंकों के रूप में परिवर्तन / संक्रमण

भारतीय रिज़र्व बैंक ने 27 सितंबर 2018 को सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों को 'शहरी सहकारी बैंकों का स्वैच्छिक आधार पर लघु वित्त बैंकों के रूप में परिवर्तन / संक्रमण' के संबंध में निर्देश जारी किया है।

निर्देश में भारतीय रिज़र्व बैंक ने 06 जून 2018 के विकासात्मक एवं विनियामकीय नीतियों पर वक्तव्य के अनुच्छेद 4 में की गई घोषणा का अवलोकन किया है - "भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्कालीन उप गवर्नर श्री आर. गांधी की अध्यक्षता में शहरी सहकारी बैंकों (यूसीबी) पर गठित उच्च अधिकार प्राप्त समिति ने, अन्य बातों के साथ-साथ, यह सिफ़ारिश की थी कि

बड़े बहु-राज्य शहरी सहकारी बैंकों को संयुक्त स्टॉक कंपनियों तथा अन्य शहरी सहकारी बैंकों को कुछ मानदंडों के अधीन स्वैच्छिक आधार पर लघु वित्त बैंकों के रूप में परिवर्तित किया जाए। इन सिफ़ारिशों के अनुसरण में यह निर्णय लिया गया है कि निर्धारित मानदंडों को पूरा करने वाले शहरी सहकारी बैंकों को लघु वित्त बैंकों के रूप में स्वैच्छिक आधार पर परिवर्तन की अनुमति दी जाए। इस संबंध में विस्तृत विवरण सहित योजना की घोषणा अलग से की जाएगी।"

इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्वैच्छिक आधार पर शहरी सहकारी बैंकों के लघु वित्त बैंकों के रूप में संक्रमण के लिए जारी की गयी योजना बनाई है। योजना के अनुसार योग्य शहरी सहकारी बैंक जो स्वैच्छिक आधार पर लघु वित्त बैंकों के रूप में संक्रमित होना चाहते हैं, वे अपना आवेदन -

**मुख्य महाप्रबंधक,**

भारतीय रिज़र्व बैंक,

सहकारी बैंक विनियमन विभाग,

सी-7 भवन, पहली मंजिल, बांद्रा कुर्ला कांप्लेक्स,

बांद्रा पूर्व, मुंबई - 400 051

को भेज सकते हैं।

\*\*\*

## धूमता आईना



### नेशनल पेंशन योजना में हुआ बदलाव

केंद्रीय मंत्रिमंडल ने हाल ही में एनपीएस (राष्ट्रीय पेंशन योजना) में कई बदलावों को मंजूरी दी है जिनमें एनपीएस के तहत आने वाले केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए सरकार की ओर से बढ़े हुए योगदान के अलावा एनपीएस से निकासी को पूरी तरह से कर-मुक्त कर दिया गया है।

नेशनल पेंशन स्कीम में सरकार की ओर से किए जा रहे 10 फीसदी योगदान को चार फीसदी बढ़ाकर 14 फीसदी करने की घोषणा की गई है। हालांकि, कर्मचारियों द्वारा किया जा रहा न्यूनतम योगदान 10 फीसदी ही बना रहेगा।

इसके साथ ही, सेवानिवृत्ति पर एनपीएस से की जाने वाली निकासी को भी पूरी तरह से कर मुक्त बना दिया गया है।



**के. सी. मालपानी**

सहायक महाप्रबंधक  
भारतीय रिजर्व बैंक, निरीक्षण विभाग,  
केंद्रीय कार्यालय, मुंबई

कर्मचारी सेवानिवृत्ति के समय कुल जमा कोष में से 60 प्रतिशत राशि निकालने के हकदार हैं। शेष 40 प्रतिशत राशि वार्षिकी निधि (एन्यूटी) में चली जाती है। अब तक सेवानिवृत्ति के समय मिलने वाली 60 प्रतिशत राशि में से 40 प्रतिशत कर मुक्त थी जबकि शेष 20 प्रतिशत पर कर लगाया जाता था। बहरहाल, अब पूरी 60 प्रतिशत निकासी को कर मुक्त कर दिया गया है।

यह मांग लंबे समय से की जा रही थी कि एनपीएस को भी ई-ई-ई यानी अंशदान पर-निवेश-प्रतिफल पर और निकासी तीनों स्तर पर कर में छूट हो जैसा कि कर्मचारी भविष्य निधि (ईपीएफ) और लोक भविष्य निधि (पीपीएफ) योजनाओं के मामले में है। वर्तमान में, वे कर्मचारी जो 1 जनवरी 2004 को या उसके बाद केंद्र सरकार की सेवा में शामिल हुए हैं एनपीएस के अंतर्गत आते हैं।

### विश्व बैंक की कारोबार सुगमता रैंकिंग में भारत 77वें स्थान पर

विश्व बैंक की कारोबार सुगमता रैंकिंग में भारत ने 23 पायदान की छलांग लगाई है। इस रैंकिंग में भारत अब 77वें स्थान पर पहुंच गया है। इससे भारत को अधिक विदेशी निवेश आकर्षित करने में मदद मिलेगी। पिछले साल विश्व बैंक की कारोबार सुगमता रैंकिंग में भारत 100वें स्थान पर था।

विश्व बैंक की कारोबार सुगमता पर 2019 की वार्षिक रिपोर्ट

में कहा गया है कि देश में कारोबार शुरू करने और उसमें सुगमता से संबंधित दस मानदंडों में से छह में भारत की स्थिति सुधरी है। इन मानदंडों में कारोबार शुरू करना, निर्माण परमिट, बिजली की सुविधा प्राप्त करना, कर्ज प्राप्त करना, करों का भुगतान, सीमापार व्यापार, अनुबंधों को लागू करना और दिवाला प्रक्रिया से निपटना शामिल है। पिछले ही साल भारत की रैंकिंग 131वें से 100वें स्थान पर आई थी।

कारोबार सुगमता रैंकिंग में न्यूजीलैंड शीर्ष पर है। उसके बाद क्रमशः सिंगापुर, डेनमार्क और हांगकांग का नंबर आता है। सूची में अमेरिका आठवें, चीन 46वें और पाकिस्तान 136वें स्थान पर है। विश्व बैंक ने इस मामले में सबसे अधिक सुधार करने वाली अर्थव्यवस्थाओं में भारत को दसवें स्थान पर रखा है।

### वरिष्ठ नागरिकों को मिलेगी ब्याज आय पर 50,000 रुपये तक की कर छूट

इस वित्त वर्ष में वरिष्ठ नागरिकों को 50,000 रुपये तक की ब्याज आय पर कर छूट मिल सकेगी। वित्त वर्ष 2017-18 में आयकर अधिनियम की धारा 80TTA के तहत छूट की यह सीमा केवल 10,000 रुपये थी और इसमें भी केवल बचत खातों पर मिलने वाले ब्याज की राशि ही शामिल की जाती थी।

अब इस मद में बैंकों के बचत खाते, सावधि जमा राशियों और आवर्ती जमा राशियों पर मिलने वाले ब्याज के अलावा बैंकिंग कारोबार में लगी सहकारी समितियों, जिसमें सहकारी भूमि बंधक बैंक या सहकारी भूमि विकास बैंक भी शामिल हैं और डाकघर जमा योजनाओं पर मिलने वाला ब्याज भी कटौती का पात्र होगा।

आयकर अधिनियम वित्त वर्ष के दौरान 60 वर्ष या उससे

अधिक वय के निवासी (रेजीडेंट) व्यक्ति को वरिष्ठ नागरिक के रूप में परिभाषित करता है। वित्त वर्ष 2018-19 में आयकर अधिनियम में एक नई धारा 80TTB जोड़ी गई है इसके अनुसार 1 अप्रैल 2018 से 60 वर्ष या उससे अधिक आयु के निवासी व्यक्ति के लिए ब्याज की आय पर 50 हजार रुपये तक छूट का प्रावधान है। परंतु वरिष्ठ नागरिकों को बचत खाते के ब्याज पर धारा 80TTA के तहत मिलने वाली 10,000 रुपये की छूट इस वर्ष नहीं मिलेगी।

### स्वर्ण मुद्राकरण योजना (जीएमएस) के दायरे में किया गया विस्तार

भारतीय रिज़र्व बैंक ने हाल ही में स्वर्ण मुद्राकरण योजना (जीएमएस) में कुछ बदलाव किए हैं। इस योजना का लाभ अब धर्मार्थ संस्थाएं, केंद्र सरकार, राज्य सरकार या केंद्र सरकार व राज्य सरकार के स्वामित्व वाली इकाइयां भी उठा सकती हैं। अब इस योजना के तहत भारत के निवासी (व्यक्ति, संयुक्त हिन्दू परिवार), प्रोपराइटरशिप और साझेदारी फर्म, सेबी (म्यूचुअल फंड) विनियमों के अंतर्गत पंजीकृत म्यूचुअल फंड/एक्सचेंज ट्रेडेड फंड सहित ट्रस्ट और कंपनियाँ, धर्मार्थ संस्थान, सरकारी संस्थाएं तथा राज्य सरकारें सोना जमा कर सकती हैं। इस योजना के अधीन दो या अधिक पात्र जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से सोना जमा करने की अनुमति भी है। ऐसे मामलों में जमाओं को ऐसे जमाकर्ताओं के नाम से खोले गए संयुक्त जमा खाते में जमा किया जाएगा। बैंक जमा खातों में संयुक्त परिचालन के संबंध में नामांकन सहित मौजूदा नियम इन स्वर्ण जमाओं पर भी लागू होंगे।

इस योजना का मकसद घरों तथा संस्थानों में रखे सोने को बाहर लाकर उसका अर्थव्यवस्था के लिए बेहतर उपयोग करना है। इस योजना का दोहरा फायदा यह है कि इसमें जमा सोने पर



ब्याज भी प्राप्त किया जा सकता है और मैच्योरिटी पर सोने को एनकैश भी कराया जा सकता है। इस योजना के तहत 1 से 3 साल की छोटी अवधि, 5 से 7 वर्ष की मध्यम अवधि और 12 से 15 वर्ष की दीर्घ अवधि के लिए सोना जमा किया जा सकता है। इस योजना के तहत जमा किए जाने वाले सोने की न्यूनतम मात्रा 30 ग्राम है जबकि कोई अधिकतम सीमा नहीं है।

### क्या है ईएमवी चिप कार्ड ?

आपने डेबिट या एटीएम कार्ड तो जरूर देखा होगा। अगर उसमें कोई चिप नजर आती है तो वह ईएमवी चिप डेबिट कार्ड है और अगर पीछे की ओर सिर्फ काली पट्टी है तो वह पुराना मैगस्ट्राइप डेबिट कार्ड है। जब डेबिट या एटीएम कार्ड की शुरुआत हुई थी तो उनमें यही काली पट्टी लगी होती थी, जिसे मैगस्ट्राइप कहते हैं। ईएमवी चिप डेबिट कार्ड इधर कुछ दिनों से चर्चा में हैं। हो सकता है आपके पास भी बैंक से पुराना एटीएम कार्ड बदलकर नया ईएमवी चिप बेस्ड कार्ड लेने का मैसेज आया हो क्योंकि मैग्नेटिक स्ट्राइप्स वाले ज्यादातर कार्ड्स 31 दिसंबर 2018 के बाद बंद हो गए हैं।

इस चिप कार्ड को तकनीकी रूप से सबसे सुरक्षित माना जा रहा है। इसमें माइक्रोप्रोसेसर चिप लगी होगी। इस चिप के लगने से आपके कार्ड का क्लोन बनाना संभव नहीं है। एटीएम धोखाधड़ी को रोकने के लिए इस तकनीक पर आधारित कार्ड बनाया गया है।

### स्टार्टअप के लिए गुजरात में सबसे अच्छा माहौल

देश में नए स्टार्टअप के लिए अनुकूल माहौल उपलब्ध कराने के मामले में गुजरात सबसे बेहतर राज्य के रूप में सामने आया है। औद्योगिक नीति एवं संवर्द्धन विभाग (डीआईपीपी) द्वारा उभरते उद्यमियों के लिए राज्यों द्वारा अधिक अनुकूल तंत्र

विकसित कराए जाने के प्रदर्शन के आधार पर जारी बैंकिंग में गुजरात शीर्ष पर रहा है।

इस बैंकिंग में गुजरात के बाद कर्नाटक, केरल, ओडिशा और राजस्थान का नंबर आता है। बैंकिंग रूपरेखा में हस्तक्षेप के सात क्षेत्रों और 38 कार्रवाई बिंदुओं को शामिल किया गया। इसमें नीतिगत समर्थन, इनक्यूबेशन केंद्र, शुरुआती पूंजी, एंजल और उद्यम वित्तपोषण और सुगम नियमन शामिल हैं। इस प्रक्रिया में 27 राज्य और तीन संघ शासित प्रदेशों ने भाग लिया।

इस बैंकिंग में शीर्ष दस स्थान पर रहने वाले राज्य हैं- गुजरात, कर्नाटक, केरल, ओडिशा, राजस्थान, आंध्रप्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, मध्यप्रदेश, तेलंगाना हैं।

### पैन कार्ड से जुड़े नियमों में हुआ बदलाव

सरकार ने आयकर अधिनियम, 1962 में संशोधन करते हुए पैन कार्ड के नियमों में कुछ बदलाव किए हैं। ये बदलाव 5 दिसंबर 2018 से लागू हो गए हैं। इनके अनुसार, एक वित्त वर्ष में 2.5 लाख रुपए से अधिक का लेनदेन करने वाली सभी संस्थाओं के लिए अब पैन नंबर अनिवार्य हो गया है। इन संस्थाओं को पैन नंबर के लिए 31 मई 2019 तक आवेदन करना होगा। इसके अलावा ऐसे व्यक्ति जो एक वित्त वर्ष में 2.5 लाख रुपये से ज्यादा का लेन-देन करने वाली उक्त संस्था में प्रबंध निदेशक, निदेशक, पार्टनर, ट्रस्टी, लेखक, संस्थापक, कर्ता, मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ), मुख्य अधिकारी या पदाधिकारी हैं और उसने पास पैन नहीं है तो उनको भी अब 31 मई 2019 तक पैन के लिए आवेदन देना होगा।

अब पैन कार्ड आवेदन में पिता के नाम की अनिवार्यता भी खत्म कर दी गई है। अब उन मामलों में जहां मां एकल अभिभावक है या आवेदक केवल मां का नाम ही देना चाहता है, उन्हें आवेदन फॉर्म में इसका विकल्प भी दिया जाएगा।

## उपभोक्ता फोरम में पांच लाख रुपये तक के दावों पर नहीं लगेगी कोर्ट फीस

अब उपभोक्ता फोरम में 5 लाख रुपए तक के दावे के लिए कोई भी कोर्ट फीस नहीं लगेगी। इससे ऊपर की राशि के दावे के लिए भी नाममात्र की कोर्ट फीस जमा करनी होगी। अब 5 लाख से 10 लाख रुपए तक के दावे के लिए फीस 400 रुपए से घटाकर 200 कर दी हैं। वहीं 10 लाख रुपए से 20 लाख तक के दावे की फीस को 500 रुपए से कम कर 400 कर दिया गया है।

इसके पहले उपभोक्ता को एक लाख रुपए के दावे के लिए 100 व एक से 5 लाख के दावे के लिए 200 रुपए कोर्ट फीस देनी पड़ती थी। इस संशोधन से उपभोक्ताओं को काफी राहत मिलेगी। जिला उपभोक्ता फोरम में अब कोई भी उपभोक्ता 5 लाख रुपए तक के दावे के लिए निःशुल्क आवेदन कर सकता है। उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में संशोधन करते हुए इस संबंध में अधिसूचना भी जारी की जा चुकी है।

## अप्रैल से नये वाहनों की बिक्री हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट के साथ ही होगी

अप्रैल 2019 से देशभर में बिकने वाले सभी नए वाहनों में हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट लगाना अनिवार्य कर दिया गया है। नई व्यवस्था के तहत बिकने वाले वाहनों में यह प्लेट डीलर लगा कर देंगे। इससे कार, स्कूटर, टैक्सी, कैब, ट्रक आदि वाहनों की ऑनलाइन ट्रैकिंग संभव हो सकेगी।

सड़क परिवहन एवं राजमार्ग मंत्रालय ने केन्द्रीय मोटर वाहन नियम, 1989 में इस आशय के संशोधन की अधिसूचना भी जारी कर दी है। अधिसूचना में कहा गया है कि वाहन निर्माताओं द्वारा पहली अप्रैल 2019 या उसके बाद विनिर्मित

वाहनों के लिए वाहन विक्रेताओं को तीसरे पंजीकरण चिन्ह सहित हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट की आपूर्ति की जाएगी जिसे वाहन विक्रेता पंजीकरण चिन्ह के साथ वाहनों पर लगाएंगे। इसके अलावा जरूरत के मुताबिक वाहन निर्माता अपनी पुरानी गाड़ियों के लिए भी डीलरों को नंबर प्लेट उपलब्ध कराएंगे।



## क्या हैं हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट के फायदे

हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट काफी फायदेमंद साबित होगी। इससे वारदातों और हादसों पर लगाम लग सकेगी क्योंकि क्रोमियम और होलोग्राम वाले हाई सिक्योरिटी रजिस्ट्रेशन प्लेट में सात डिजिट का लेजर कोड यूनिक नंबर भी है। इस नंबर के जरिये किसी भी हादसे या आपराधिक वारदात होने की स्थिति में वाहन और इसके मालिक के बारे में तमाम जानकारियाँ उपलब्ध होंगी। साथ ही क्रोमियम प्लेटेड नंबर और इंबॉस होने के कारण इस नंबर प्लेट पर रात के वक्त भी वाहनों पर कैमरे के जरिये नजर रखना संभव होगा।

पहले अपराधी वाहनों के रजिस्ट्रेशन नंबर के साथ छेड़छाड़ करके फायदा उठा लेते थे लेकिन अब हाई सिक्योरिटी नंबर प्लेट पर ऐसा करना संभव नहीं होगा। देश भर में हाई सिक्योरिटी रजिस्ट्रेशन प्लेट लगाने के साथ ही इंजन, चेसिस नंबर सहित तमाम यूनिक जानकारियाँ भी नेशनल डाटाबेस में होंगी, इससे पूरे देश के वाहनों का एक केन्द्रीकृत रिकॉर्ड

उपलब्ध होगा। उल्लेखनीय है कि दिल्ली में वाहनों पर काफी समय से हाई सिक्योरिटी प्लेट लगाई जा रही हैं।

### सरकारी बैंकों के सीईओ भी कर सकेंगे लुक आउट सर्कुलर जारी करने का अनुरोध

जानबूझ कर कर्ज न अदा करने वाले (विलफुल डिफॉल्टर) और धोखाधड़ी कर विदेश फरार हो जाने वालों पर लगाम कसने के लिए सरकार ने बड़ा कदम उठाया है। सरकार ने सरकारी क्षेत्र के बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारियों (सीईओ) को ऐसे लोगों के खिलाफ लुकआउट सर्कुलर जारी करने के लिए अनुरोध करने का अधिकार दे दिया है।

हाल ही में गृह मंत्रालय ने अपने परिपत्र में बदलाव करते हुए सरकारी क्षेत्र के बैंकों के सीईओ को उन अधिकारियों की सूची में शामिल किया है जो मंत्रालय से लुकआउट सर्कुलर जारी करने का अनुरोध कर सकेंगे। यह कदम एक अंतर-मंत्रालय समिति के सुझावों के बाद उठाया गया। इससे पहले सरकार ने सरकारी क्षेत्र के बैंकों से 50 करोड़ रुपये या इससे अधिक का कर्ज लेने वाले कर्जदारों के पासपोर्ट के ब्योरे भी लेने को कहा था।

### जीएसटी के तहत पंजीकरण सीमा को बढ़ाया गया

हाल ही में आयोजित जीएसटी काउंसिल की 32वीं बैठक में जीएसटी को लेकर कई महत्वपूर्ण बदलाव किए जो इस प्रकार हैं -

- अभी तक 20 लाख रुपए सालाना टर्नओवर वाले कारोबारी जीएसटी के दायरे में आते थे। अब यह सीमा

बढ़ा कर 40 लाख रुपए कर दी गई है। पूर्वोत्तर व छोटे राज्यों के लिये यह सीमा 10 लाख रुपये थी जिसे बढ़ाकर अब 20 लाख रुपये किया गया है।

- परंतु 40 लाख रुपए की छूट का लाभ उन कारोबारियों को ही मिलेगा जिनका व्यापार एक ही राज्य में सीमित है और जो वस्तुओं का व्यापार करते हैं। इसका लाभ अंतरराज्यीय व्यापार करने वाली इकाइयों को नहीं मिलेगा।
- कंपोजिशन स्कीम की सीमा को 1.5 करोड़ रुपए कर दिया गया है। अभी तक यह सीमा 1 करोड़ रुपये थी। कंपोजिशन की नई सीमा 1 अप्रैल 2019 से लागू होगी।
- सालाना 50 लाख रुपए तक का कारोबार करने वाली सर्विस सेक्टर यूनिट को भी कंपोजिशन स्कीम के दायरे में रखा गया। अनौपचारिक क्षेत्र में सेवा प्रदाताओं के लिए कंपोजिशन दर को 6 प्रतिशत पर रखा गया।
- केरल को अधिकतम दो साल के लिए राज्य के भीतर बिक्री पर एक प्रतिशत का आपदा उपकर लगाने की अनुमति दी गई।
- रीयल एस्टेट तथा लॉटरी पर जीएसटी को लेकर मतभेद सामने आने के बाद इस पर विचार करने के लिये मंत्रियों का समूह बनाया गया है।

इन सभी बदलावों से छोटे करदाताओं, खासतौर पर सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमियों को काफी लाभ होगा। इसकी वजह से काफी छोटे कारोबारी जीएसटी के दायरे से बाहर हो जाएंगे इनके लिए जीएसटी पंजीकरण का झंझट आदि नहीं रहेगा।

## बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

### सदस्यता फार्म

प्रबंध संपादक

बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन

भारतीय रिज़र्व बैंक

राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

सी-9, दूसरी मंज़िल, बांद्रा कुर्ला संकुल,

बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

महोदय,

मैं तीन वर्षों के लिए 'बैंकिंग चिंतन-अनुचिंतन' का ग्राहक बनना चाहता / चाहती हूँ। आपसे अनुरोध है कि निम्नांकित ब्योरे के अनुसार मुझे नियमित रूप से पत्रिका भेजें।

सदस्यता क्रमांक (यदि पहले से सदस्य हैं) \_\_\_\_\_

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

पता (स्पष्ट अक्षरों में) : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

केंद्र \_\_\_\_\_ पिनकोड \_\_\_\_\_

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

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

ई मेल पता \_\_\_\_\_

दिनांक \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

भवदीय / या

(हस्ताक्षर)

## लेखकों से / पाठकों से

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

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

