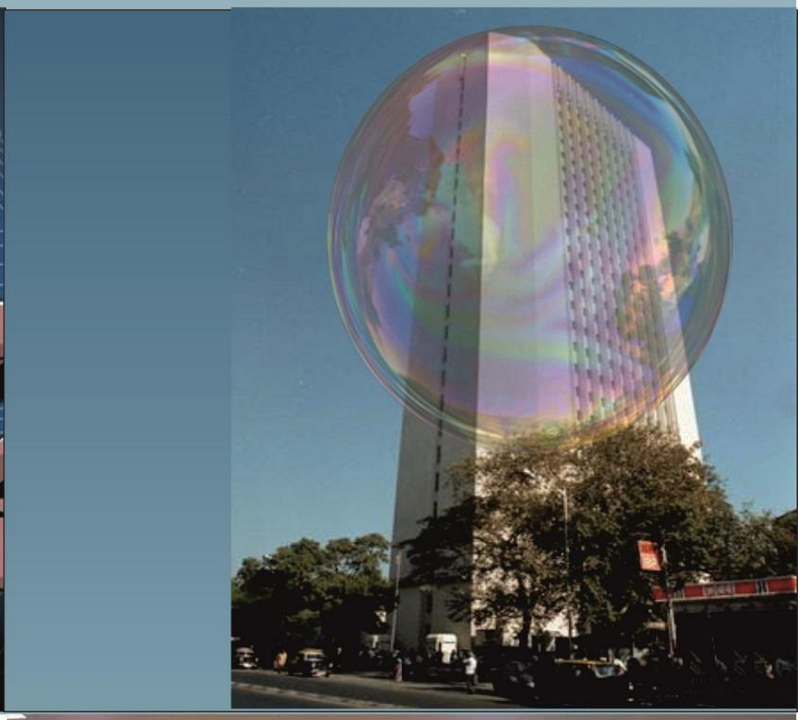
महामारी के दौरान कारोबार निरंतरता प्रबंधन

Business Continuity Management during Pandemic



विषय सूची

		पृष्ठ क्र.
	प्राक्कथन	i
	प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर	iii
	प्रस्तावना.....	1
I.	**परिचय**	3
II.	**उपाय**	5-38
	मानव संसाधन.....	5
	सूचना प्रौद्योगिकी.....	9
	मुद्रा प्रबंधन.....	11
	मौद्रिक नीति.....	12
	तरलता प्रबंधन.....	13
	आंतरिक ऋण प्रबंधन.....	19
	विनियमन	20
	ग्राहक शिकायत निवारण.....	24
	वित्तीय बाजार विनियमन.....	26
	विवरणों की प्रस्तुति.....	26
	विदेशी मुद्रा.....	26
	संचार.....	27
	भुगतान एवं निपटान प्रणाली.....	28
	वित्तीय समावेशन.....	30
	पर्यवेक्षण.....	31
	सरकारी बैंकिंग.....	32
	आंतरिक लेखा एवं लेखापरीक्षा.....	32
	सेवा प्रदाता प्रबंधन.....	33
	बैठक संबंधी उपाय.....	34
	परिसर.....	34
	क्षेत्रीय कार्यालय.....	35
	उपसंहार	39
	बॉक्स सूची	
	बॉक्स II.1 आपदा प्रबंधन दल.....	5
	बॉक्स II.2 कोविड-19 विशेष अनुग्रह पैकेज.....	7
	बॉक्स II.3 भारतीय रिज़र्व बैंक में टीकाकरण अभियान.....	8
	बॉक्स II.4 बायो-बबल व्यवस्था.....	10
	बॉक्स II.5 प्रधामंत्री का ट्वीट.....	12
	बॉक्स II.6 प्रधामंत्री का ट्वीट.....	13
	बॉक्स II.7 सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-एसएपी) एवं ऑपरेशन ट्विस्ट (ओटी).....	14
	बॉक्स II.8 मौद्रिक नीति एवं तरलता प्रबंधन उपाय – अन्य अधिकार क्षेत्र	17
	बॉक्स II.9 कामथ समिति.....	21
	बॉक्स II.10 अन्य अधिकार क्षेत्रों के विनियामक उपाय.....	23

बॉक्स II.11 भारतीय रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना के शुभारंभ पर प्रधानमंत्री की टिप्पणी..... 24
बॉक्स II.12 सूचना प्रसार – बैंक डे फ्रांस..... 27
बॉक्स II.13 क्षेत्रीय कार्यालयों में कारोबार निरंतरता उपाय..... 35

प्राक्कथन

कारोबार निरंतरता प्रबंधन (बीसीएम) का अभी तक तात्पर्य प्राकृतिक आपदाओं, भू-राजनीतिक बाधाओं, साइबर-हमलों एवं अन्य व्यवधानों जैसी घटनाओं से संगठनों की रक्षा करना रहा है जो किसी संगठन के सुचारू कामकाज को बाधित करने की क्षमता रखते हैं। एक अज्ञात वायरस (विषाणु), यानी **0.125** माइक्रोन के आकार के कोरोना वायरस ने सदी में एक बार होने वाली महामारी को फैलाया एवं बीसीएम की हमारी समझ को पूर्ण रूप से पुनः परिभाषित किया है।

इस समय जोखिम में जीवन, आजीविका, प्रणालियां और प्रक्रियाएं एवं विशेष रूप से भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) जैसे विनियामकों हेतु बाजार के आधारभूत संरचना, साइबर सिस्टम, व्यापार प्रक्रियाओं व परिचालनों, संचार व कुशल कार्मिकों की उपलब्धता में संभावित प्रणालीगत व्यवधान शामिल थे। आरबीआई में हम क्रॉस-फंक्शनल प्रतिक्रिया स्थापित करने हेतु अभूतपूर्व पैमाने एवं गति से जुटे रहे, जिसने हमारे कर्मचारियों और उनके परिवारों के स्वास्थ्य से समझौता किए बिना हमारे सभी उत्तरदायित्वों एवं जनादेशों का प्रभावी ढंग से निर्वहन सुनिश्चित किया।

इस मुश्किल समय के दौरान, भारतीय रिज़र्व बैंक को (ए) निरंतर परिचालन हेतु अपनी तत्परता का लगातार आकलन एवं पुनर्मूल्यांकन; (बी) सतत अनुश्रवण हेतु विभिन्न डेटा फीड का लाभ उठाना; (सी) इसके उपायों के परिणामों एवं प्रभावों पर विचार; एवं (डी) सभी कार्यक्षेत्रों में शीघ्रता से परंतु समन्वित प्रतिक्रियाओं को डिजाइन एवं कार्यान्वित करना पड़ा। हमने बैंकों व वित्तीय संस्थानों एवं समग्र रूप से अर्थव्यवस्था की सहायता करते हुए वित्तीय प्रणाली की स्थिरता एवं लचीलेपन के संबंध में बड़े पैमाने पर जनता को आश्वस्त करते हुए, सार्वजनिक वक्तव्यों एवं मार्गदर्शन के अन्य रूपों के माध्यम से सक्रिय रूप से संवाद किया। हमारा मूल संदेश था: भारतीय अर्थव्यवस्था को महामारी से बचाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक सतत रूप से कार्य कर रहा है।

विश्व स्तर पर स्वीकार्य बायो-बबल के निर्माण से लेकर भुगतान व निपटान एवं ट्रेजरी परिचालनों को बिना किसी समस्याओं के क्रियान्वित करते रहने के लिए, नवोन्मेषी मौद्रिक व तरलता लिखतों को आरंभ करने, अपने 13000 से अधिक कर्मचारियों एवं उनके परिवारों की देखभाल करने हेतु पर्याप्त सहायता, वित्तीय या गैर - वित्तीय प्रदान करने, देश में मुद्रा की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित करने, भारतीय रिज़र्व बैंक अग्रिम पंक्ति में रहकर सतत रूप से भारत की वित्तीय प्रणाली का पोषण कर रहा था एवं यह सुनिश्चित कर रहा था कि वह अपरिचित समस्याओं का सफलतापूर्वक सामना करें।

इस संकलन का आशय कोविड-19 महामारी के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए विभिन्न उपायों को संकलित करना है। मैं अन्य विभागों के सहयोग से इस व्यापक संकलन को प्रकाशित करने हेतु हमारी कॉर्पोरेट कार्यनीति और बजट विभाग को बधाई देता हूं। ऐसा करते हुए, मुझे महात्मा गांधी

के शब्द याद आते हैं, और मैं उद्धृत करता हूं: "यदि धैर्य का कोई मूल्य है, तो उसे समय के अंत तक टिकना चाहिए। और एक जीवित विश्वास सबसे अंधकारमय तूफान में भी हार नहीं मानेगा[1]".

शक्तिकान्त दास
गवर्नर
भारतीय रिज़र्व बैंक

17 फरवरी 2023

[1] *सेलेक्शंस फ्रॉम गांधी (गांधी के विचारों का विश्वकोश); अध्याय 16: एक सत्याग्रही का जीवन; वाईआई, 17-6-26, 215; निर्मल कुमार बोस; नवजीवन मुद्रानालय, अहमदाबाद-380014 भारत @ नवजीवन ट्रस्ट, 1960।*

प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर

एडी	-	प्राधिकृत व्यापारी
एडीईपीटी	-	स्वचालित डेटा एक्सट्रेक्शन परियोजना
एईपीएस	-	आधार इनेबल्ड भुगतान प्रणाली
एएचयू	-	एयर हैंडलिंग इकाई
एआईएफ़आई	-	ऑल इंडिया फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशन्स
एएमसी	-	वार्षिक रखरखाव करार
एएमआरएमएस	-	लेखापरीक्षा प्रबंधन एवं जोखिम अनुश्रवण प्रणाली
एएसआईएसओ	-	स्वचालित स्वीप-इन एवं स्वीप-आउट
एएसएलएफ़	-	अतिरिक्त स्थायी चलनिधि सुविधा
बीसी	-	कारोबार संवाददाता
बीसीबीएस	-	बेसल कमिटी ऑन बैंकिंग सुपरविजन
बीसीपी	-	कारोबार निरंतरता योजना
बीसीएम	-	कारोबार निरंतरता प्रबंधन
बीएलबीसी	-	ब्लॉक स्तर बैंकर्स समिति
बीएमओ	-	बैंक का चिकित्सकीय अधिकारी
बीएमसी	-	बैंक का चिकित्सकीय परामर्शदाता
बीयू	-	कारोबार इकाई
सीएबी	-	कृषि बैंकिंग महाविद्यालय
सीएडी	-	केंद्रीकृत प्रशासनिक अनुभाग
सीसी	-	कैश क्रेडिट
सीसीबी	-	केंद्रीय बोर्ड समिति
सीसीआईएल	-	क्लीयरिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया
सीसीवाईबी	-	काउंटर साइक्लिकल कैपिटल बफर
सीसीपी	-	सेंट्रल काउंटर पार्टीस
सीसीटीवी	-	क्लोस्ड-सर्किट टेलीविजन
सीईपीडी	-	उपभोक्ता शिक्षण एवं संरक्षण विभाग
सीआईसी	-	क्रेडिट इन्फोर्मेशन कंपनीज़
सीएमटी	-	आपदा प्रबंधन दल
सीओबी	-	केंद्रीय कार्यालय भवन
सीओडी	-	केंद्रीय कार्यालय विभाग
सीपीएस	-	केंद्रीकृत भुगतान प्रणाली
सीपीएमजी	-	कमोडिटी प्राइस मॉनिटरिंग ग्रुप
सीआरआर	-	नकद आरक्षित अनुपात
सीएसबीडी	-	कॉर्पोरेट कार्यनीति और बजट विभाग
सीटीओ	-	मुख्य तकनीकी अधिकारी
सीवीपीएस	-	करेंसी वेरिफिकेशन एंड प्रोसेसिंग प्रणाली
डीबीटी	-	डायरेक्ट बेनिफ़िट ट्रांसफर

प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर

डीसीसी	-	डिस्ट्रिक्ट कंसल्टेटिव कमिटी
डीसीएम	-	मुद्रा प्रबंध विभाग
डीईआईओ	-	बाह्य निवेश एवं परिचालन विभाग
डीएफ़एस	-	वित्तीय सेवाएं विभाग
डीजीबीए	-	सरकारी और बैंक लेखा विभाग
डीजीसी	-	उप गवर्नरों की समिति
डीआईटी	-	सूचना प्रौद्योगिकी विभाग
डीएलआरसी	-	जिला स्तरीय समीक्षा समिति
डीओसी	-	संचार विभाग
डीओआर	-	विनियमन विभाग
डीओएस	-	पर्यवेक्षण विभाग
डीआरडीसी	-	आपदा बहाली डेटा केंद्र
डीएसआईएम	-	सांख्यिकीय एवं सूचना प्रबंध विभाग
ईसीबी	-	एक्स्टरनल कमर्शियल बॉरोविंग
फ्लेर-अप	-	क्षेत्रीय कार्यालय परिवेश के लिए वित्तीय साक्षरता संरचना- एकीकृत कार्यक्रम
एफ़एलसी	-	वित्तीय साक्षरता केंद्र
एफ़एमओडी	-	वित्तीय बाजार परिचालन विभाग
एफ़पीआई	-	विदेशी पोर्टफोलियो निवेश
एफ़आरआरआर	-	फिक्स्ड रेट रिवर्स रेपो
जीबीडी	-	सरकारी बैंकिंग अनुभाग
जीओआई	-	भारत सरकार
एचएफ़सी	-	आवास वित्त कंपनियां
एचएसडीआरबीओ	-	हॉट-स्टैंडबाय डीलिंग रूम एंड बैक ऑफिस
आईबीए	-	इंडियन बैंक एसोसिएशन
आईडीसी	-	अंतर-विभागीय समिति
आईडीएमडी	-	आंतरिक ऋण प्रबंधन विभाग
आईएफ़एससी	-	इंडियन फाइनेंशियल सिस्टम कोड
आईएमपीएस	-	इमेडिएट पेमेंट सर्विस
आईआरआईएस	-	एकीकृत जोखिम निगरानी एवं घटना रिपोर्टिंग प्रणाली
आईएसएस	-	इंटरेस्ट सबवेंशन स्कीम
केसीसी	-	किसान क्रेडिट कार्ड
एलएएफ़	-	चलनिधि समायोजन सुविधा
लैन	-	लोकल एरिया नेटवर्क
एलबीएस	-	अग्रणी बैंक योजना
एलसीआर	-	चलनिधि कवरेज अनुपात

प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर

एलईआई	-	लीगल इंटिटी आइडेंटिफ़ायर
एलओएलआर	-	लेंडर ऑफ लास्ट रिसोर्ट
एलटीवी	-	लोन टू वैल्यू
एलटीआरओ	-	दीर्घकालिक रेपो परिचालन
एमडी & सीईओ	-	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी
एमएफ़आई	-	माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन्स
एमपीसी	-	मौद्रिक नीति समिति
एमआरओ	-	मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय
एमएसएफ़	-	मार्जिनल स्टैंडिंग फैसिलिटी
एमटीएफ़	-	मार्जिन ट्रेडिंग फ़ैसिलिटी
एमटीएम	-	मार्क टू मार्केट
एमटीएसएस	-	धन अंतरण सेवा योजना
एमएसएमई	-	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम
नाबार्ड	-	राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक
एनएसीएच	-	नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाऊस
एनबीएफ़सी	-	गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां
एनडीएस-ओएम	-	नेगोशिएटेड डीलिंग सिस्टम – ऑर्डर मैचिंग
एनडीटीएल	-	नेट डिमांड एंड टाइम लाईबिलिटीस
एनईएफ़टी	-	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर
एनईटीसी	-	नेशनल इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन
एनएफ़एस	-	नेशनल फाइनेंशियल स्विच
एनएचबी	-	राष्ट्रीय आवास बैंक
एनपीए	-	गैर-निष्पादित आस्तियां
एनजीओ	-	गैर-सरकारी संगठन
एनपीसीआई	-	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
एनएसएफ़आर	-	नेट स्टेबल फंडिंग रेशो
ओडी	-	ओवरड्राफ्ट
ओडीसी	-	ऑन-सिटी डेटा सेंटर
ओएमओ	-	ओपन मार्केट ऑपरेशन
पीडी	-	परिसर विभाग
पीडीसी	-	प्राथमिक डेटा केंद्र
पीडीओ	-	लोक ऋण कार्यालय
पीआरआई	-	प्रॉम्प्ट रिपेमेंट इंसेंटिव
पीएसओ	-	पेमेंट सिस्टम ऑपरेटर
आरबीआई	-	भारतीय रिज़र्व बैंक
आरबीआईए	-	जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा
आरबीएससी	-	रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय

प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर

आरबीआई आईओएस	-	आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना
आरबीएसबी	-	रिज़र्व बैंक सर्विसेज बोर्ड
रेबिट	-	रिज़र्व बैंक इन्फोर्मेशन टेक्नोलॉजी प्रा.लि.
आरओ	-	क्षेत्रीय कार्यालय
आरआरबी	-	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
आरएसईटीआई	-	ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान
आरटी-पीसीआर	-	रिवर्स ट्रांसक्रिप्शन पोलीमरेज़ चेन रिएक्शन
आरटीजीएस	-	रियल टाइम ग्रोस सेटलमेंट
आरडबल्यूए	-	रेसिडेंट्स वेलफेयर एसोसिएशन
एसबीएस	-	श्रेडिंग एंड ब्रिकेटिंग सिस्टम
एससीबी	-	अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
एससीएल	-	विशेष आकस्मिक छुट्टी
एसआईडीबीआई	-	भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक
एसएलबीसी	-	राज्यस्तरीय बैंकर्स समिति
एसएलसीसी	-	राज्यस्तरीय संयोजन समिति
एसएलएफ़-एमएफ़	-	विशेष चलनिधि सुविधा- म्यूचुयल फंडस
एसएलआर	-	वैधानिक तरलता अनुपात
एसएलटीआरओ	-	विशेष दीर्घकालिक रेपो परिचालन
एसएमए	-	स्पेशल मेंशन एकाउंट्स
एसएमसी	-	वरिष्ठ प्रबंधन समिति
एसपीडी	-	स्टैंडएलोन प्राइमरी डीलर्स
एसपीवी	-	स्पेशल परपज वेहिकल
एसआरडी	-	समरी रिकॉर्ड ऑफ डिस्कशन
एसएसएम	-	सीनियर सुपरवाइजरी मैनेजर
एसओपी	-	मानक परिचालन प्रक्रिया
टीएएफ़सीयूबी	-	टास्क फोर्स ऑन को-ओपरेटिव अर्बन बैंक्स
टीएलटीआरओ	-	टार्गेटिड लॉन्ग टर्म रेपो ऑपरेशन्स
टीएससीए	-	समय-संवेदनशील महत्वपूर्ण गतिविधियां
यूसीबी	-	शहरी सहकारी बैंक्स
यूपीआई	-	यूनिफ़ाइड भुगतान इंटरफेस
यूपीएस	-	अनइंट्रप्टेड पावर सप्लाई
यूटीएलबीसी	-	यूनियन टेरिटरी लेवल बैंकर्स समिति
यूवीजीआई	-	अल्ट्रावायलेट जेर्मीसिडल इरेडिएशन
वीसी	-	वीडियो कोन्फ्रेंस

प्रयुक्त संक्षिप्ताक्षर		
वीपीएन	-	वर्च्युएल प्राइवेट नेटवर्क
वीआरआरआर	-	वेरिएबल रेट रिवर्स रेपो
डबल्यूएमए	-	वेय्स एंड मीन्स एड्वान्सेज
डबल्यूएफ़एच	-	वर्क फ्रॉम होम
ज़ेडटीसी	-	ज़ोनल प्रशिक्षण केंद्र

सामान्यत: प्रयुक्त की गई शब्दावली		
ई कुबेर	-	आरबीआई का कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस)
समाधान	-	आरबीआई का मानव संसाधन प्रबंधन पोर्टल
संपर्क	-	विडियो कोन्फ्रेंस प्लेटफॉर्म
सारथी	-	आरबीआई की इलेक्ट्रोनिक दस्तावेज़ प्रबंधन एप्लिकेशन

प्रस्तावना

"योजना बनाने में असफल होना असफल होने की योजना बनाना है – बेंजामिन फ्रैंकलिन"[2]

जब कोविड-19 महामारी की शुरुआत हुई, तो जीवन में एक बार आने वाली इस आपदा से निपटने के लिए कोई मानक संचालन प्रक्रिया नहीं थी। भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) अपने महत्वपूर्ण कार्यों के निर्बाध संचालन और कर्मचारियों, सेवा प्रदाताओं और अन्य हितधारकों को निरंतर सहायता सुनिश्चित करते हुए जीवन एवं आजीविका की रक्षा हेतु अभूतपूर्व पैमाने और गति से जुटा रहा।

विभिन्न महामारी संबंधी कारोबार निरंतरता उपायों व प्रक्रियाओं में केंद्रीय कार्यालय विभागों (सीओडी) एवं क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) ने वर्क फ्रॉम होम (डब्ल्यूएफएच) प्रोटोकॉल; संगरोधन; अस्पताल के बिलों का सीधा निपटान; टीकाकरण अभियान सहित कर्मचारियों के लिए समर्पित कोविड-19 देखभाल पैकेज; विनियमित संस्थाओं एवं वित्तीय बाजारों हेतु विनियामक निर्देशों में संशोधन; देश-भर में पर्याप्त मुद्रा की उपलब्धता सुनिश्चित करना; एवं दोष-रहित ट्रेजरी परिचालनों हेतु हॉट स्टैंडबाय बनाए रखने जैसे विभिन्न उपाय किए।

इस संकलन में महामारी के विरुद्ध आरबीआई का संघर्ष समाहित है। यह न केवल एक संकलन है, बल्कि संकटमय एवं जानलेवा चुनौतियों का सामना करने के लिए साहस और समर्पण का भी प्रमाण है।

इस संकलन को तीन भागों यथा परिचय, उपाय एवं उपसंहार में संयोजित किया गया है। यह मानव संसाधन, सूचना प्रौद्योगिकी, मुद्रा प्रबंधन, मौद्रिक नीति, तरलता प्रबंधन, आंतरिक ऋण प्रबंधन, वित्तीय संस्थानों व वित्तीय बाजारों एवं उनके विनियमन व पर्यवेक्षण, ग्राहक शिकायत निवारण, विदेशी मुद्रा, संचार, भुगतान एवं निपटान प्रणाली, वित्तीय समावेशन, सरकारों और बैंकों हेतु बैंकिंग सेवाएं, आंतरिक लेखा व लेखापरीक्षा, सेवा प्रदाता प्रबंधन, परिसर जैसे विविध क्षेत्रों में की गई कार्रवाइयों एवं क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा किए गए विशेष उपायों को शामिल करता है।

यह संकलन कॉर्पोरेट कार्यनीति और बजट विभाग (सीएसबीडी) के कारोबार निरंतरता प्रबंधन (बीसीएम) अनुभाग द्वारा श्री जोस जे. कट्टूर, कार्यपालक निदेशक के निरीक्षण में तैयार किया गया है। श्रीमती रजनी प्रसाद, मुख्य महाप्रबंधक, सीएसबीडी ने समग्र मार्गदर्शन प्रदान किया एवं बीसीएम टीम का नेतृत्व किया, जिसमें श्री सुमेद जावड़े, महाप्रबंधक, शीर्ष पर, श्रीमती अरुणोथया एम., सहायक महाप्रबंधक, श्री आकाश चौधरी, प्रबंधक, श्री अक्षय सिंह राठौर, प्रबंधक एवं सुश्री महिमा चौधरी, प्रबंधक शामिल थे। डॉ. विनीत कुमार श्रीवास्तव, निदेशक, आर्थिक नीति और अनुसंधान विभाग (डीईपीआर), श्री सुधासत्व घोष, महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त) और श्रीमती शैलजा सिंह, उप महाप्रबंधक, वित्तीय समावेशन और विकास विभाग ने संपादकीय योगदान दिया। श्री अभय मोहिते, सहायक प्रबंधक, डीईपीआर ने संकलन के आवरण पृष्ठ को डिजाइन करने में बहुमूल्य योगदान दिया।

---

[2] *मिनियापोलिस ट्रिब्यून (स्टार ट्रिब्यून), क्वोट पृष्ठ 10, कॉलम 2, 7 जनवरी 1970।*

यह संकलन रिज़र्व बैंक की वेबसाइट (www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है। फीडबैक/टिप्पणी, यदि कोई हो, मुख्य महाप्रबंधक, कॉर्पोरेट कार्यनीति और बजट विभाग, केंद्रीय कार्यालय, दूसरी मंजिल, मुख्य भवन, भारतीय रिज़र्व बैंक, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई- 400001 पर या ईमेल (cgmcsbdco@rbi.org.in) के माध्यम से भेजी जा सकती है।

माइकल देवव्रत पात्र
उप गवर्नर
भारतीय रिज़र्व बैंक

17 फरवरी **2023**

अध्याय I

परिचय

"किसी भी निराशावादी ने कभी सितारों के रहस्य की खोज नहीं की, न किसी अज्ञात भूमि पर गया, न मानव समाज के कल्याण के लिए कोई नया द्वार खोला।" – हेलन केलर[3]

I.1 आघात, चाहे वृहत हो या सूक्ष्म; बाहरी या आंतरिक, किसी संगठन के निर्बाध कामकाज में बाधा डाल सकते हैं। *संगठनात्मक आघातसहता के प्रति प्रभावी कार्यात्मक प्रतिबद्धता एक संगठन को निरंतर विकसित होने वाली कारोबारी परिस्थितियों से उत्पन्न चुनौतियों*[4] *से निपटने के लिए तैयार करती है एवं सशक्त बनाती है।* इसे ध्यान में रखते हुए, कारोबार निरंतरता योजना इकाई को आघातसहता बनने व उसे बेहतर बनाने में सहायता प्रदान करती है एवं बाधा उत्पन्न करने वाली घटनाओं के प्रभावी प्रतिक्रिया हेतु क्षमता प्रदान करती है। बाधाकारी घटना [5] के पश्चात पूर्व-निर्धारित स्वीकार्य स्तरों पर उत्पादों या सेवाओं के संवितरण को जारी रखने हेतु संगठन की क्षमता के रूप में परिभाषित, कारोबार निरंतरता योजना आपदा के प्रहारों के पश्चात कारोबार में बने रहने एवं यथोचित कम अवधि में परिचालन स्थिति को पुनर्प्राप्त करने की क्षमता है।

I.2 2008-09 के वैश्विक वित्तीय संकट एवं कोविड-19 महामारी ने इस धारणा को दूर कर दिया है कि वित्तीय प्रणाली हेतु टेल रिस्क शायद ही मूर्तस्वरूप धारण करेंगे। इसलिए, यह जरूरी है कि जोखिम प्रबंधन का दृष्टिकोण अतीत की तुलना में अधिक नियमित, विविध एवं बड़े जोखिम की घटनाओं की प्राप्ति के अनुरूप हो। संस्थानों को इस संबंध में यह पुरानी कहावत याद रखनी चाहिए कि सावधानी एवं परिश्रम से ही भाग्य का आगमन होता है। ऑस्कर वाइल्ड के शब्दों में, आपदा के समक्ष बिना तैयारी के पकड़ा जाना दुर्भाग्य माना जा सकता है, लेकिन एक से अधिक बार असावधान पकड़ा जाना लापरवाही[6] का संकेत हो सकता है।

I.3 कोविड-19 महामारी जैसी ब्लैक स्वान घटनाओं के दौरान कारोबार निरंतरता योजना का महत्व और भी अधिक अर्थपूर्ण हो जाता है। ऐसे नाइटियन अनिश्चितता[7] के समक्ष, भारतीय रिज़र्व बैंक ने आगे बढ़कर महामारी के दौरान उत्पन्न होने वाली संगठनात्मक और प्रबंधन चुनौतियों का सक्रिय रूप से समाधान किया। इसने महत्वपूर्ण कारोबारी प्रक्रियाओं को सुरक्षित करने हेतु शीघ्रता एवं व्यापक रूप से प्रतिक्रिया देकर वित्तीय प्रणाली में कारोबार निरंतरता सुनिश्चित किया। वैश्विक अर्थव्यवस्था पर बड़े पैमाने पर महामारी और भू-राजनीतिक तनावों के साथ, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय वित्तीय प्रणाली और अर्थव्यवस्था पर उनके प्रतिकूल प्रभाव को कम करने के लिए अथक प्रयास किया। महात्मा गांधी के

---

[3] *हेलेन केलर - पुस्तकें, निबंध और भाषण - भाग -III, ओप्टीमिज्म - एक निबंध (1903) - स्रोत:* https://www.afb.org/about-afb/history/helen-keller/books-essays-speeches/optimism-1903.

4 *"आज की चुनौतियां सिर्फ हमारे लचीलेपन एवं आत्मविश्वास को मजबूत करेंगी। (श्री शक्तिकांत दास, गवर्नर, आरबीआई – गवर्नर स्टेटमेंट - 6 अगस्त, 2020) ।*

5 *बिजनेस कंटीन्यूटी इंस्टीट्यूट (बीसीआई) गुड प्रैक्टिस दिशानिर्देश 2013।*

6 *श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक, 11 जुलाई, 2020 को 7वें एसबीआई बैंकिंग एंड इकोनॉमिक्स कॉन्क्लेव में।*

7 *"हम कोविड-19 के अगले स्वरूप के बारे में निश्चित जानकारी के अभाव में नाइटियन अनिश्चितता की दुनिया में रह रहे हैं। अर्थव्यवस्था के भविष्य के क्रम का पूर्वानुमान लगाने की क्षमता विषाणु के विकास पर इतनी निर्भर है कि एक पूर्वानुमान उतना ही अच्छा या बुरा और अल्पकालिक है जितना कि दूसरा। (श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, आरबीआई - गवर्नर स्टेटमेंट - 10 फरवरी, 2022)।*

शब्दों में, "जब क्षितिज सबसे अंधकारमय होता है और मानवीय तर्कों का नाश कर दिया जाता है तब विश्वास सबसे अधिक प्रज्वलित होता है और हमारे बचाव में आता है।"[8]

I.4 कोविड-19 ने न सिर्फ भारतीय रिज़र्व बैंक के मानव संसाधनों की सुरक्षा व स्वास्थ्य के मामले में, बल्कि अपने परिचालनों एवं कार्यों को कुशलतापूर्वक करने हेतु स्वस्थ व कुशल कर्मियों की पर्याप्त संख्या में उपलब्धता सुनिश्चित करने के मामले में भी कारोबार निरंतरता हेतु चुनौतियां पेश कीं। इसके प्रतिउत्तर में, सभी कारोबार इकाइयों (बीयू)[9] ने उपाय किए जिससे भारतीय रिज़र्व बैंक की गतिविधियों का सुचारू संचालन सुनिश्चित हुआ।

I.5 यह संकलन कारोबार इकाइयों द्वारा उठाए गए कदमों का केवल सारांश विवरण प्रदान करने के बजाय, कोविड-19 महामारी के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की प्रतिक्रिया का वर्णन करता है। यह इस अवधि के दौरान अन्य केंद्रीय बैंकों द्वारा उठाए गए कदमों की तुलना भी करता है। ऐसी आकांक्षा है कि यह संकलन भविष्य के लिए एक संदर्भ दस्तावेज के रूप में कार्य करेगा।

[8] महात्मा गांधी, यंग इंडिया, 21 मार्च, 1929, श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, आरबीआई द्वारा उद्धृत - गवर्नर स्टेटमेंट - 22 मई, 2020।

[9]कारोबार इकाई (बीयू) भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय कार्यालय विभाग (सीओडी), क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ) एवं प्रशिक्षण संस्थान हैं।

अध्याय II

उपाय

मानव संसाधन

II.1 किसी संस्थान की शक्ति मुख्य रूप से उसके कार्यबल में निहित होती है। यह व्यक्तिगत लक्ष्यों एवं संगठनात्मक मूल्यों के बीच सामंजस्यपूर्ण संबंध है जो संस्थान को अधिक ऊंचाई प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। कोविड-19 महामारी ने मानव स्वास्थ्य एवं जीवन को खतरे में डालने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों को उत्पन्न किया। इसलिए, अपने कर्मचारियों के सेहत एवं स्वास्थ्य की सुरक्षा करना भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के लिए सर्वोपरि था एवं इस दिशा में विभिन्न उपाय किए गए।

बॉक्स II.1
आपदा प्रबंधन दल

भारतीय रिज़र्व बैंक में आपदा प्रबंधन दल (सीएमटी) को यह सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक निर्णय लेने का अधिकार दिया गया है कि वह किसी विशिष्ट परिस्थिति की प्रकृति एवं निहितार्थों की शीघ्रता से पहचान करें एवं आपदा का कुशलतापूर्वक प्रतिउत्तर देने व उसका प्रबंधन करने के लिए आवश्यक कदमों व उपायों को शीघ्रता से लागू करें। कोविड-19 महामारी की शुरुआत के साथ, आपदा प्रबंधन दल ने 17 मार्च 2020 को बायो-बबल व्यवस्था स्थापित[10] करने की स्वीकृति दी।

मार्च 2021 में महामारी की दूसरी लहर के बीच, आपदा प्रबंधन दल ने भारतीय रिज़र्व बैंक की समय-संवेदनशील महत्वपूर्ण गतिविधियों (टीएससीए) के सुचारू संचालन की सुविधा हेतु बैठक की। जैसे ही कोविड-19 महामारी की स्थिति में सुधार हुआ, आपदा प्रबंधन दल ने भविष्य के लिए वैकल्पिक योजना के साथ बायो-बबल व्यवस्था को धीरे-धीरे समाप्त करने का निर्णय लिया। हालांकि, तीसरी लहर की शुरुआत के साथ, बायो-बबल की व्यवस्था को वापस बहाल किया गया एवं महामारी की लहर के कम होने के बाद ही इसे समाप्त किया गया।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

II.2 अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य की सुरक्षा हेतु एवं कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए , भारतीय रिज़र्व बैंक में पहली बार वर्क फ्रॉम होम (डबल्यूएफ़एच) की अवधारणा पेश की गई। यह भारत सरकार (जीओआई) द्वारा देशव्यापी लॉकडाऊन लागू किए जाने से भी पहले किया गया था। भारतीय रिज़र्व बैंक के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों (आरओ) को न्यूनतम कर्मचारियों के साथ काम करने हेतु सूचित किया गया एवं यह सुनिश्चित करने के लिए कि महत्वपूर्ण भुगतान प्रणालियों के संचालन के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिकृत संस्थाओं से जुड़े व्यक्ति अपने कार्यस्थलों तक पहुंच सकें, विभिन्न प्राधिकरणों से विशेष अनुमति प्राप्त करने के लिए कदम उठाए गए। (केंद्रीकृत भुगतान प्रणाली (सीपीएस), के अतिरिक्त, जिसे बाद में निष्पादित किया गया है)।

II.3 जनसमूहों एवं सतहों से सीधे संक्रमण के जोखिम के कारण, सुरक्षा गार्ड एवं रखरखाव कर्मचारियों को सुरक्षात्मक गियर व फेस शील्ड प्रदान किए गए क्योंकि वे फ्रंटलाइन कार्यकर्ता थे। कार्यालय परिसर को समय-समय पर सैनिटाइज किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक के शीर्ष प्रबंधन हेतु

[10] *बॉक्स II.4 पर विवरण*

कार्य करने के लिए संरक्षित व सुरक्षित स्थान के रूप में मुंबई में आवासीय कॉलोनियों में से एक में वैकल्पिक कार्यालय साइट तुरंत स्थापित की गई।

II.4 मार्च 2020 में, कर्मचारियों को सूचित किया गया कि वे अपनी घरेलू यात्रा को आवश्यक लोगों तक सीमित रखें एवं जब तक शीर्ष प्रबंधन द्वारा विशेष रूप से अनुमोदित नहीं किया जाता है, तब तक विदेश यात्रा न करें। भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रशिक्षण संस्थानों को अगले आदेश तक कोई भी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित नहीं करने हेतु सूचित किया गया एवं क्षेत्रीय कार्यालयों व केंद्रीय कार्यालय विभागों (सीओडी) को निर्देश दिया गया कि वे किसी भी घरेलू या विदेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम में कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति न करें। कर्मचारियों को यह भी सूचित किया गया कि वे कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए निम्नलिखित निवारक उपाय करें:

a) सामाजिक दूरी बनाए रखें;

b) बार-बार साबुन से हाथ धोएं एवं एल्कोहल-आधारित हैंड रब से हाथ साफ करने के अभ्यास के साथ अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता का पालन करें;

c) छींकने और खांसने के दौरान मुंह ढकने जैसे मूल श्वास संबंधी शिष्टाचार का पालन करें;

d) आंख, नाक और मुंह को छूने से बचना;

e) बुखार, खांसी या सांस लेने में कठिनाई होने पर जल्द से जल्द चिकित्सकीय देखभाल लेना;

f) सूचित रहना और स्वास्थ्य सेवा प्रदाता के निर्देशों का पालन करना;

g) संक्रमित कर्मचारियों को क्वारंटाइन निर्देशों का पालन करना; एवं

h) यात्रा के पश्चात (हवाई/सड़क/रेल) राज्य विशिष्ट क्वारंटाइन आवश्यकताओं पर परामर्शों का पालन करना।

II.5 भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने कर्मचारियों एवं सेवानिवृत्त लोगों की चिकित्सकीय आवश्यकताओं के संबंध में अनेक सक्रिय कदम उठाए, जो उस समय की परिस्थितियों को देखते हुए गतिशील रूप से बदले गए। इनमें से कुछ का विवरण निम्नलिखित है:

a) कोविड-19 के मामलों की रिपोर्टिंग हेतु मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) जारी की गई, जिसमें क्वारंटाइन आवश्यकताओं एवं क्वारंटाइन अवधि के दौरान वर्क फ्रॉम होम पर स्पष्टीकरण दिया गया। मानक संचालन प्रक्रिया ने भारतीय रिज़र्व बैंक में कोविड-19 मामलों की समन्वित रिपोर्टिंग एवं कोविड-19 से संबंधित मामलों पर केंद्रीय कार्यालय विभागों एवं क्षेत्रीय कार्यालयों के नोडल अधिकारियों हेतु सामान्य परामर्श की सुविधा प्रदान की।

b) टेस्ट, ट्रैक और ट्रीट की नीति का प्रभावी ढंग से पालन करने हेतु, विभिन्न रैपिड एंटीजन टेस्टिंग एवं रिवर्स ट्रांसक्रिप्शन पोलीमरेज़ चेन रिएक्शन (आरटीपीसीआर) परीक्षण कैंप भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों में आयोजित किए गए।

c) भारतीय रिज़र्व बैंक ने क्वारंटाइन आवश्यकताओं हेतु विभिन्न केंद्रों में अस्पतालों के साथ कर्मचारियों एवं परिवार के आश्रित सदस्यों हेतु समर्पित आइसोलेशन व्यवस्था की शुरुआत की। बाद में इसे महत्वपूर्ण परिचालनों पर कार्य कर रहे सेवा प्रदाताओं के कर्मचारियों के लिए भी उपलब्ध करा दिया गया।

d) कोविड-19 संक्रमित कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों हेतु समर्पित 'होम केयर पैकेज' आरंभ किया गया।

e) हल्के लक्षणों के मामले में, जिसमें अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता नहीं थी , सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार होम क्वारंटाइन की सलाह दी गई।

f) कोविड-19 की तीसरी लहर में बच्चों के संक्रमित होने की संभावना को ध्यान में रखते हुए, बच्चों के लिए विशेष अस्पतालों को सीधे निपटान हेतु सूचीबद्ध किया गया।

g) जहां भी आवश्यक हो, अस्पतालों में निर्विघ्न प्रवेश सुनिश्चित करने के लिए शक्तियां प्रत्यायोजित की गईं।

h) स्थानीय सूचीबद्ध सेवा प्रदाताओं के साथ व्यवस्था करने वाले क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया गया कि वे सेवानिवृत्त लोगों को उनके घर पर दवाइयां उपलब्ध कराएं।

i) महामारी के दौरान अग्रिम पंक्ति के कार्यकर्ताओं के रूप में उनकी भूमिका को देखते हुए कल्याणकारी उपाय के रूप में अंशकालिक / संविदात्मक डॉक्टरों (बीएमओ / बीएमसी) एवं भारतीय रिज़र्व बैंक के फार्मासिस्टों को चिकित्सकीय सुविधाएं प्रदान की गईं।

j) मांग – पूर्ति में हुए विमेल की वजह से बढ़ी हुई दरों को देखते हुए कोविड-19 संबंधित चिकित्सा शुल्क के बिलों को चिकित्सा अनुसूची के अंतर्गत निर्धारित दरों से अधिक दर पर निपटान की अनुमति दी गई।

k) नियमित रूप से सामने आ रहे कोविड-19 के मामलों को देखते हुए, कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों के लिए आवासीय कॉलोनियों में क्वारंटाइन सुविधाओं की व्यवस्था की गई थी।

l) कोविड-19 महामारी की दूसरी लहर के दौरान, अस्पतालों में ऑक्सीज़न की कमी का सामना करने हेतु, क्षेत्रीय कार्यालयों को डिस्पेंसरियों के लिए ऑक्सीजन कॉन्सेंट्रेटर खरीदने हेतु सूचित किया गया।

m) क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया गया कि वे बेहतर प्रतिरक्षा सुनिश्चित करने हेतु डिस्पेंसरियों के माध्यम से कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों को रोग प्रतिरोधक क्षमता बढ़ाने वाली दवाएं उपलब्ध कराएं।

n) मुंबई एवं कुछ अन्य केंद्रों हेतु दवा कंपनियों से केंद्रीय स्तर पर टीके उपलब्ध कराए गए।

o) भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने कर्मचारियों एवं उनके परिवार के आश्रित सदस्यों के टीकाकरण हेतु विभिन्न अस्पतालों के साथ टाई-अप भी किया। भारतीय रिज़र्व बैंक के विभिन्न परिसरों एवं कॉलोनियों में कोविड-19 टीकाकरण के अनेक शिविर आयोजित किए गए। स्टाफ एवं उनके परिवार के सदस्यों को यथाशीघ्र टीका लगवाने हेतु जागरूक किया गया।

बॉक्स II.2
कोविड-19 विशेष अनुग्रह पैकेज

भारतीय रिज़र्व बैंक ने उन कर्मचारियों के आश्रितों हेतु विशेष अनुग्रह राशि पैकेज एवं अनुकंपा नियुक्ति की एक विशेष योजना शुरू की, जिनकी मृत्यु 01 मार्च 2020 के पश्चात कोविड-19 एवं/या कोविड-19 के बाद छः माह के भीतर हुई संक्रमण की समस्याओं की वजह से हुई हो।

इस योजना के अंतर्गत नियमित पूर्णकालिक/अंशकालिक कर्मचारियों के आश्रितों को अनुग्रह राशि दी गई। इसके अतिरिक्त, निर्धारित आयु एवं पात्रता मानदंडों को पूरा करने पर पूर्णकालिक नियमित कर्मचारियों के पति/पत्नी या किसी एक पात्र आश्रित बच्चे को भी अनुकंपा नियुक्ति का प्रस्ताव दिया गया।

31 दिसम्बर 2022 तक, 46 मृत कर्मचारियों के आश्रितों को अनुग्रह राशि का भुगतान किया गया तथा 32 मृतक कर्मचारियों के आश्रितों ने अनुग्रह पैकेज के अतिरिक्त अनुकंपा नियुक्ति को स्वीकार किया।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

II.6 कर्मचारियों की कठिनाई को कम करने हेतु छुट्टी प्रदान करने के अनुदेशों को उदार बनाया गया:

a) भारत सरकार द्वारा आकस्मिक घोषित राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन के कारण, मुख्यालय छोड़ने की अनुमति के साथ पूर्व-स्वीकृत छुट्टी पर गए कर्मचारियों को दूरस्थ रूप से काम करने की अनुमति दी गई क्योंकि वे ड्यूटी के लिए वापस रिपोर्ट करने में असमर्थ थे।

b) कोविड-19 से संक्रमित कर्मचारियों को क्वारंटाइन के लिए विशेष आकस्मिक छुट्टी (एससीएल) लेने की अनुमति दी गई थी। यह छुट्टी शनिवार, रविवार एवं अवकाशों को छोड़कर एक कैलेंडर वर्ष में पंद्रह दिनों के लिए उपलब्ध थी।

c) सेल्फ-क्वारंटाइन प्रयोजन हेतु स्वीकार्य अवकाश को बैड लीव रिकॉर्ड के उद्देश्य से अतिरिक्त अवकाश के रूप में नहीं गिना गया।

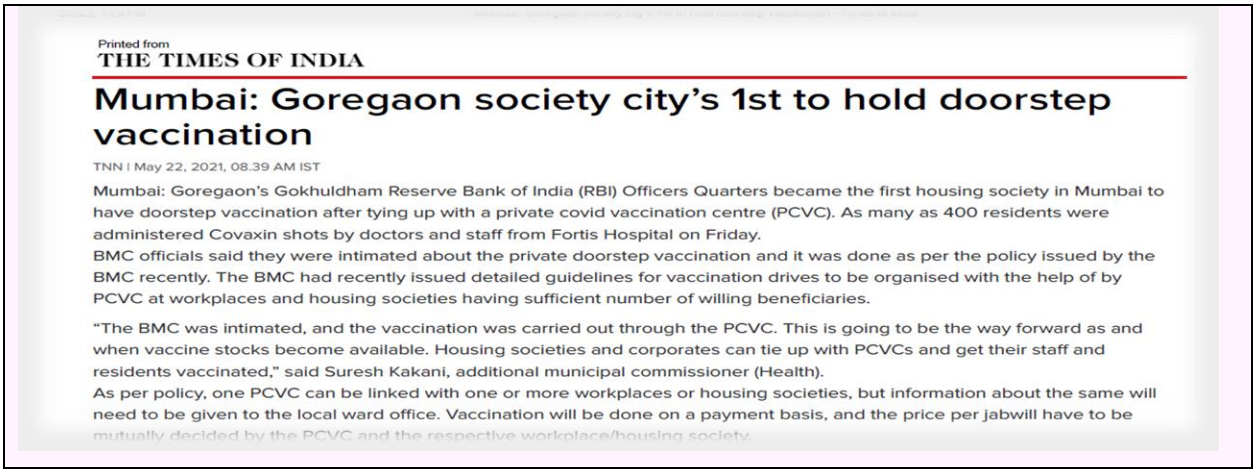
बॉक्स II.3

भारतीय रिज़र्व बैंक में टीकाकरण अभियान

कोविड-19 महामारी के शुरुआती चरण में, चूंकि कोई टीका उपलब्ध नहीं था, सभी कार्यालयों ने अपने डिस्पेंसरियों के माध्यम से कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों को रोग प्रतिरोधक क्षमता बढ़ाने वाली दवाएं प्रदान करने के लिए कदम उठाए।

टीकों की उपलब्धता के पश्चात, मुंबई एवं अन्य कुछ केंद्रों हेतु दवा कंपनियों से केंद्रीय रूप से टीके उपलब्ध कराए गए। इसके अतिरिक्त, क्षेत्रीय कार्यालयों ने कर्मचारियों और उनके परिवार के आश्रित सदस्यों को टीका लगाने के लिए विभिन्न अस्पतालों के साथ टाई-अप किया। भारतीय रिज़र्व बैंक एवं इसकी आवासीय कॉलोनियों के परिसरों में कई कोविड-19 टीकाकरण शिविर आयोजित किए गए। स्टाफ एवं उनके परिवार के सदस्यों को जल्द से जल्द टीका लगवाने के लिए जागरूक किया गया।

मुंबई में, भारतीय रिज़र्व बैंक की आवासीय कॉलोनियों में एवं मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय (एमआरओ) में 50 टीकाकरण शिविर आयोजित किए गए एवं इन शिविरों में 14,500 से अधिक लोगों को टीका लगाया गया। टीकाकरण के प्रत्येक दिन हेतु वोलेंटियर टीमों का गठन किया गया। इस विशाल कार्य में विभिन्न चुनौतियां शामिल थीं जैसे कि टीकों की खरीद एवं अस्पतालों के साथ टाई-अप, बृहनमुंबई महानगरपालिका से शीघ्र अनुमोदन प्राप्त करना, कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों के विवरण का विशाल डेटा बनाना, इत्यादि। विभिन्न टीकाकरण शिविरों में ड्यूटी पर प्रतिनियुक्त किए जा रहे सभी सेवा प्रदाताओं/संविदा कर्मियों/सहायक कर्मचारियों/ड्राइवरों का भी टीकाकरण सुनिश्चित किया गया।



Printed from
THE TIMES OF INDIA

Mumbai: Goregaon society city's 1st to hold doorstep vaccination

TNN | May 22, 2021, 08.39 AM IST

Mumbai: Goregaon's Gokhuldham Reserve Bank of India (RBI) Officers Quarters became the first housing society in Mumbai to have doorstep vaccination after tying up with a private covid vaccination centre (PCVC). As many as 400 residents were administered Covaxin shots by doctors and staff from Fortis Hospital on Friday.
BMC officials said they were intimated about the private doorstep vaccination and it was done as per the policy issued by the BMC recently. The BMC had recently issued detailed guidelines for vaccination drives to be organised with the help of by PCVC at workplaces and housing societies having sufficient number of willing beneficiaries.

"The BMC was intimated, and the vaccination was carried out through the PCVC. This is going to be the way forward as and when vaccine stocks become available. Housing societies and corporates can tie up with PCVCs and get their staff and residents vaccinated," said Suresh Kakani, additional municipal commissioner (Health).
As per policy, one PCVC can be linked with one or more workplaces or housing societies, but information about the same will need to be given to the local ward office. Vaccination will be done on a payment basis, and the price per jabwill have to be mutually decided by the PCVC and the respective workplace/housing society

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

II.7 कोविड-19 से पूर्व, वरिष्ठ अधिकारियों को लैपटॉप/टैबलेट पीसी/आई-पैड प्रदान किया गया जबकि कनिष्ठ अधिकारियों को आवश्यकता के आधार पर लैपटॉप प्रदान किया गया था। महामारी के दौरान वर्क फ्रॉम होम में काम करने की सुविधा हेतु, तृतीय श्रेणी के कर्मचारियों को भी आवश्यकता के आधार पर लैपटॉप के आवंटन के लिए योग्य कर्मचारी माना गया। जहां भी आवश्यक समझा गया, भारतीय रिज़र्व बैंक को महत्वपूर्ण सेवा प्रदान करने वाले अनुबंधित कर्मचारियों/सेवा प्रदाताओं को अस्थायी रूप से लैपटॉप आवंटित किए गए।

II.8 कोविड-19 महामारी की तीसरी लहर से निपटने हेतु वास्तविक समय के आधार पर सहायता देने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने कोविड-19 रिस्पांस ग्रुप (सीआरजी) की स्थापना करके बीट-अप-कोविड, अर्थात बेंचमार्किंग, प्रशासन, ट्वीकिंग, अपग्रेडेशन, बाल चिकित्सकीय देखभाल, कैलीब्रेटिंग, संगठन, टीकाकरण, शामिल करना एवं डी-स्ट्रेसिंग के दृष्टिकोण को अपनाया। सीआरजी का गठन विभिन्न स्तरों पर उठाए जा रहे विविध एवं अलग-अलग कदमों के सामंजस्य, तालमेल व निगरानी के लिए किया गया था।

II.9 भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत सरकार के आधार आधारित जीवन प्रमाण पोर्टल की सदस्यता प्राप्त की एवं समाधान (भारतीय रिज़र्व बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन पोर्टल) को डिजिटल प्रारूप में जीवन प्रमाण पत्र की स्वीकृति की सुविधा हेतु इसके साथ एकीकृत किया गया। पेंशनभोगी किसी भी आधार केंद्र पर जा सकते हैं एवं डिजिटल लाइफ सर्टिफिकेट जेनरेट कर सकते हैं, जिसे समाधान में अपने आप अपडेट किया जा सकता है।

II.10 प्रवेश/निकास स्थानों पर भीड़ से बचने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अलग-अलग कार्यालय समय की शुरुआत की।

सूचना प्रौद्योगिकी

II.11 जब विश्व ने कोविड-19 का सामना करते हुए अभूतपूर्व व्यापक आर्थिक आघात का अनुभव किया, जिसके परिणामस्वरूप लॉकडाउन, पहुंच में कमी, जीवन के लिए खतरा एवं अनिश्चित भविष्य था, दुनिया भर के केंद्रीय बैंकों को बहुआयामी मोर्चों पर भारी चुनौतियों का सामना करना पड़ा। भारतीय रिज़र्व बैंक के लिए, इस चुनौती में इसके भुगतान एवं बाजार के आधारभूत संरचना[11] व कामकाज को

[11] भारतीय रिज़र्व बैंक ने कोविड-19 महामारी के दौरान नई वास्तविक समय सकल निपटान प्रणाली बनाने हेतु कार्य किया जो चौबीसों घंटे काम कर सके। इसमें महत्वपूर्ण कर्मचारियों को वायरस से बचाने हेतु "बायो-बबल" के अंदर रखने की चुनौती शामिल

बनाए रखकर एवं कुशलता से संचालित करना शामिल था। कोविड-19 प्रोटोकॉल का पालन करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने कार्यों के निर्वहन में नवोन्मेषी उपाय किए।

II.12 भारतीय रिज़र्व बैंक के महत्वपूर्ण कार्यों को जीरो डाऊनटाइम एवं पूर्ण कुशलता के साथ निष्पादित करने हेतु, सभी डेटा केंद्रों के लिए सुरक्षित, क्वारंटाइन वातावरण, अर्थात "बायो-बबल" की व्यवस्था की गई थी।

बॉक्स II.4
बायो-बबल व्यवस्था[12]

परिस्थिति को देखते हुए, शहर भर से रोजाना यात्रा करने वाले कार्मिक, यहां तक कि यात्रा की व्यवस्था के बावजूद, एक संभावित चुनौती एवं जोखिम थे। लगभग 200 महत्वपूर्ण कर्मचारियों, जिनमें भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्मिक एवं सहायक दल शामिल थे, जिन्हें सभी तीन डेटा केंद्रों के पास समर्पित क्वारंटाइन वातावरण में एक अलग सुविधा में महत्वपूर्ण कार्य करने की आवश्यकता थी, को अलग करने का निर्णय लिया गया। जबकि यह कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) का हिस्सा नहीं था, ठहरने की सुविधा एक अल्प सूचना (देशव्यापी लॉकडाऊन की घोषणा से भी पहले) में स्थापित की गई थी, जिसमें किसी भी आपात स्थिति का सामना करने के लिए स्टैंड-बाय में अतिरिक्त सुविधा भी थी।

रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट सिस्टम (आरटीजीएस) एवं नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (एनईएफटी), दोनों 24x7x365 कार्यरत रहें एवं केंद्रीकृत भुगतान प्रणालियों का परिचालन डेटा केंद्रों से स्वच्छ परिस्थितियों में संचालित हुआ। भारतीय रिज़र्व बैंक के मुद्राकोष, कोर बैंकिंग समाधान (ईकुबेर), सरकारी खातों में निर्बाध अंतरण एवं भारतीय रिज़र्व बैंक के आंतरिक खाते व मुद्रा प्रबंधन से संबंधित प्रणालियों को भी डेटा केंद्रों से संचालित किया गया। सुरक्षा, स्वास्थ्य एवं सोशल डिस्टेंसिंग को सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई।

गवर्नर सहित भारतीय रिज़र्व बैंक के शीर्ष प्रबंधन ने क्वारंटाइन कर्मचारियों के साथ उनका मनोबल ऊंचा रखने एवं उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए बातचीत की। उन्हें यह आश्वासन दिया गया कि यदि उनके सामने कोई कठिनाई आती है, तो उनके परिवारों को यथासंभव सहायता प्रदान की जाएगी। इससे क्वारंटाइन सुविधा में शामिल कर्मचारियों में काफी उत्साह एवं प्रतिबद्धता दिखी।

आवश्यक सोशल डिस्टेंसिंग सुनिश्चित करते हुए अधिकारियों के मानसिक एवं शारीरिक स्वास्थ्य को सुनिश्चित करने की भी व्यवस्था की गई। भारतीय रिज़र्व बैंक के इन-हाउस डॉक्टरों द्वारा पूरी तरह से जांच के बाद, कर्मचारियों को हर पखवाड़े में परिवर्तित किया जाता था। 538 दिनों के लिए यह रोटेशन किया गया जिससे निर्बाध संचालन के माध्यम से कर्मचारी कल्याण एवं कारोबार निरंतरता सुनिश्चित हुआ।

स्त्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

II.13 वर्क फ्रॉम होम की अवधारणा प्रारंभ करने के उपरांत, जैसा पूर्व में उल्लिखित किया गया, लैपटॉप एवं घर से कार्य करने का एक्सेस प्रदान किया गया। समाधान में भी, घर से कार्य करने का एक्सेस प्रदान किया गया। इंटरनेट पर वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग (वीसी) सुविधा की आवश्यकता को देखते हुए, ऑडियो

थी। नई प्रणाली कम लागत पर अधिक भुगतान नवोन्मेषण के रास्ते खोलेगी। (भुगतान एवं बाजार संरचना हेतु केंद्रीय बैंकिंग पुरस्कार - थोक, 2022 भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रदान किया गया)।

[12] *"हम शायद दुनिया के एकमात्र केंद्रीय बैंक थे, जिसने लगभग 200 अधिकारियों, कर्मचारियों एवं सेवा प्रदाताओं के साथ एक विशेष क्वारंटाइन सुविधा स्थापित की, जो बैंकिंग व वित्तीय बाजार संचालन एवं भुगतान प्रणालियों में कारोबार निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु महत्वपूर्ण गतिविधियों में कार्यरत थे"। - श्री शक्तिकान्त दस, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक- गवर्नर स्टेटमेंट- 6 अगस्त 2020।*

/वीडियो आधारित इंटरैक्शन हेतु सहयोगी मंच, अर्थात् संपर्क (वीडियो कॉन्फ्रेंस प्लेटफॉर्म) आरंभ किया गया। संपर्क के माध्यम से वर्चुअल बैठकें आयोजित की गईं। वर्क फ्रॉम होम को और सुविधाजनक बनाने हेतु सारथी (आरबीआई का इलेक्ट्रॉनिक डॉक्यूमेंट प्रबंधन एप्लिकेशन) भी प्रस्तुत किया गया। केंद्रीय कार्यालय विभागों एवं क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया गया कि वे डेटा की सुरक्षा व गोपनीयता सुनिश्चित करते हुए सभी महत्वपूर्ण डेटा / फ़ाइलों का बैकअप रखें एवं और उन्हें लगातार अपडेट करें।

II.14 विभिन्न स्थानों पर कार्यालयों में उपस्थित होने के लिए आवश्यक कर्मचारियों हेतु, परिसर में पेयजल/ चाय व भोजन की निर्बाध आपूर्ति सुनिश्चित करने की व्यवस्था की गई। सार्वजनिक संबोधन प्रणाली पर नियमित रूप से घोषणाएं की गईं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्यालय में आने वाले कर्मचारी/आगंतुक कोविड-19 के उचित व्यवहार का पालन करें। सेवा प्रदाताओं/डेटा एंट्री ऑपरेटरों (डीईओ) को महामारी की अवधि के दौरान रोटेशन के आधार पर कार्यालय में शामिल होने के लिए कहा गया। वॉशरूम एवं परिसर को नियमित रूप से सैनिटाइज किया गया।

II.15 रिज़र्व बैंक स्टाफ कॉलेज (आरबीएससी) एवं जोनल प्रशिक्षण केंद्र (जेडटीसी) ऑनलाइन प्रशिक्षण सत्रों में स्थानांतरित हो गए।

II.16 कारोबार निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु ब्लूमबर्ग टर्मिनल, रिफाइनिटिव ईकॉन, कोगेनसिस एवं नेगोशिएटेड डीलिंग सिस्टम- ऑर्डर मैचिंग (एनडीएस-ओएम) जैसे महत्वपूर्ण एप्लिकेशन संबंधित सेवा प्रदाताओं द्वारा इंटरनेट पर उपलब्ध कराए गए। भारतीय रिज़र्व बैंक के आईटी एप्लीकेशनों हेतु सुरक्षित रिमोट एक्सेस को सक्षम करने के लिए, आधिकारिक लैपटॉप पर दो कारक प्रमाणीकरण (2एफए) कॉन्फ़िगर किया गया था।

II.17 विकास एवं मुद्रास्फीति पर अंतर-विभागीय समूह (आईडीजी) व कमोडिटी प्राइस मॉनिटरिंग ग्रुप (सीपीएमजी) की बैठकें भौतिक प्रस्तुतियों से ऑनलाइन परिचर्चाओं में परिवर्तित हुई एवं नीतियों हेतु सूचना का प्रवाह निर्बाध रहा।

II.18 केंद्रीय कार्यालय विभागों के लैंडलाइन संपर्क नंबरों को संबंधित अधिकारियों के मोबाइल हैंडसेट में डायवर्ट कर दिया गया ताकि बिना किसी व्यवधान के निरंतरता सुनिश्चित की जा सके।

मुद्रा प्रबंधन

II.19 कोविड-19 महामारी एवं उसके बाद लगाए गए लॉकडाउन प्रतिबंधों ने (ए) मुद्रा प्रबंधन नेटवर्क जिसमें प्रिंटिंग प्रेस, क्षेत्रीय कार्यालयों एवं करेंसी चेस्ट (सीसी), बैंकों की शाखाएं एवं स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) शामिल हैं, के माध्यम से मुद्रा संबंधी गतिविधियों के निर्बाध कामकाज; (बी) देश के प्रत्येक भाग में पर्याप्त मुद्रा की उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए चुनौतियां पैदा कीं।

II.20 जिन प्रमुख चुनौतियों का सामना करना पड़ा, उनमें मुद्राकोष एवं मानव संसाधनों की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए मुद्रा की पर्याप्त छपाई सुनिश्चित करना, मुद्रा की समय पर आपूर्ति एवं अंतिम बिंदु तक मुद्रा की उपलब्धता सुनिश्चित करना शामिल था। उपर्युक्त गतिविधियों के निष्पादन में नेटवर्क में कई हितधारकों के साथ उपयुक्त समन्वय शामिल था। निष्पादित किए गए कुछ उपाय निम्नानुसार हैं:

a) पेपर मिलों एवं प्रिंटिंग प्रेस को कच्चे माल की सूची की निगरानी करने एवं कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) को सक्रिय करने हेतु सूचित किया गया;

b) क्षेत्रीय कार्यालयों एवं करेंसी चेस्टों में नोटों एवं सिक्कों की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु नोटों के समग्र स्टॉक और निकासी पैटर्न की बारीकी से निगरानी की गई;

c) समर्पित ट्रेनों की व्यवस्था एवं मुद्रा को एयरलिफ्ट करके सामान्य जनों के लिए विभिन्न मूल्यवर्ग में बैंकनोटों एवं सिक्कों की पर्याप्त आपूर्ति सुनिश्चित की गई;

d) बैंक नोटों की शीघ्रता से एवं समय पर आपूर्ति सुनिश्चित करने हेतु प्रिंटिंग प्रेस से करेंसी चेस्टों को सीधे विप्रेषण पर अधिक जोर दिया गया।

e) देश भर में एटीएम में नकदी की उपलब्धता की भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दैनिक आधार पर निगरानी की गई थी ताकि समय पर पुनःपूर्ति सुनिश्चित की जा सके, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक, कैश-इन-ट्रांजिट कंपनियों एवं सरकार के बीच घनिष्ठ समन्वयन शामिल था।

f) गंदे नोटों के संग्रहण से निपटने एवं करेंसी चेस्ट में जगह खाली करने हेतु, क्षेत्रीय कार्यालयों ने सीवीपीएस व श्रेडिंग एंड ब्रिकेटिंग सिस्टम (एसबीएस) मशीनों को विस्तारित घंटों एवं रात की शिफ्ट, जहां भी आवश्यक हो, में संचालित किया।

II.21 मुद्रा प्रबंधन परिचालनों में कार्यक्षमता एवं उत्पादकता बढ़ाने की दृष्टि से, नए नोटों के विप्रेषण (प्रेसों से लेकर भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों तक, क्षेत्रीय कार्यालयों से करेंसी चेस्ट तक एवं मुद्रा तिजोरियों में प्रत्यक्ष विप्रेषण) से संबंधित प्रक्रिया को युक्तिसंगत बनाया गया, जिससे मुद्रा विप्रेषण में लगने वाले समय एवं मुद्रा को संभालने के दौरान मानवीय हस्तक्षेप, दोनों में कमी आई।

मौद्रिक नीति

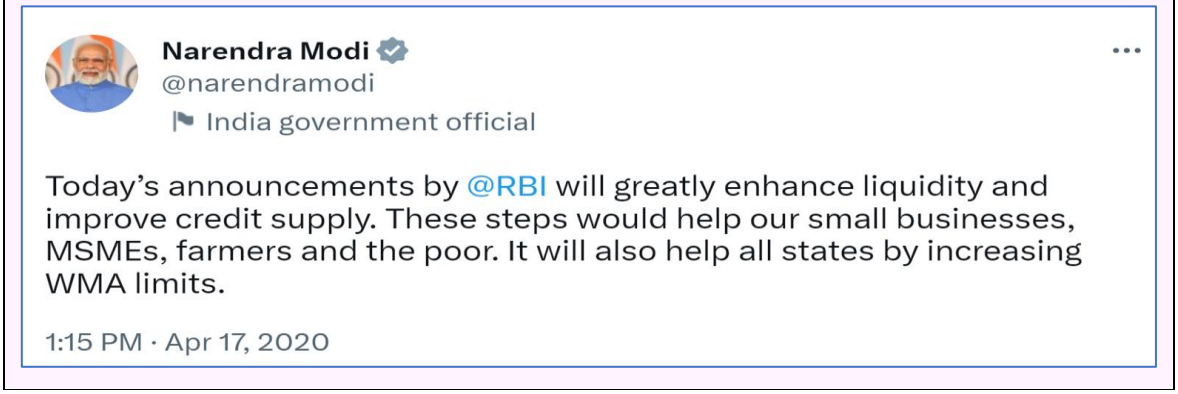
II.22 मार्च 2020 में नीतिगत रेपो दर को 75 आधार अंक घटाकर 4.40 प्रतिशत कर दिया गया। यह निर्णय लिया गया कि मुद्रास्फीति को लक्ष्य के भीतर बनाए रखने हेतु जब तक विकास को पुनर्जीवित करने, कोविड-19 के प्रभाव को कम करने के लिए आवश्यक माना जाए, मौद्रिक नीति के उदार रुख को बनाए रखा जाए। लिक्विडिटी एडजस्टमेंट फैसिलिटी (एलएएफ) कॉरिडोर की आधार तय करने वाली फिक्स्ड रेट रिवर्स रेपो रेट को 90 बेसिस प्वाइंट घटाकर 4.00 प्रतिशत कर दिया गया, जिससे असममित कॉरिडोर तैयार हो गया।

बॉक्स II.5
प्रधानमंत्री का ट्वीट

II.23 अप्रैल 2020 में, फिक्स्ड रेट रिवर्स रेपो रेट को 25 आधार अंकों से घटाकर 3.75 प्रतिशत कर दिया गया। मई 2020 में, रेपो दर को और 40 आधार अंकों से घटाकर 4.00 प्रतिशत कर दिया गया एवं रिवर्स रेपो दर को समान परिमाण के अनुसार 3.35 प्रतिशत निर्धारित किया गया। मार्च 2020 के दौरान फाइन-ट्यूनिंग वेरिएबल रेट रेपो नीलामी आयोजित की गई ताकि वर्ष के अंत में बैंकिंग प्रणाली को अपने तरलता प्रबंधन में आघातसहतापन प्रदान किया जा सके। विशेष मामले के रूप में, स्टैंडअलोन

प्राथमिक डीलरों (एसपीडी) को अन्य पात्र प्रतिभागियों के साथ इन नीलामियों में भाग लेने की अनुमति दी गई।

बॉक्स II.6
प्रधानमंत्री का ट्वीट



II.24 11 सितंबर एवं 14 सितंबर 2020 को, भारतीय रिज़र्व बैंक ने व्यवस्थित बाजार परिस्थितियों को बढ़ावा देने के लिए 1.0 लाख करोड़ रुपये की कुल राशि हेतु दो 56-दिवसीय सावधि रेपो नीलामी आयोजित की।

II.25 भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45जेडआई (1) व (2) के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक को एक वर्ष में मौद्रिक नीति समिति (एमपीसी) की कम से कम चार बैठकें आयोजित करनी होती हैं एवं वर्ष के लिए एमपीसी की बैठकों का कार्यक्रम उस वर्ष की पहली बैठक से कम से कम एक सप्ताह पूर्व प्रकाशित किया जाना आवश्यक है। तथापि, कोविड-19 महामारी से उत्पन्न व्यापक आर्थिक परिस्थिति के कारण, मौद्रिक नीति समिति की ऑफ-साइकिल बैठकें मार्च व मई 2020 में संपन्न की गई।

II.26 गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक ने आवधिक प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित की, प्रेस में बयान जारी किए, जहां भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यों के औचित्य को उत्तरदायित्वों एवं पारदर्शिता की सर्वोत्तम परंपराओं में समझाया गया, जो मौद्रिक नीति[13] बनाने हेतु आधुनिक बाजार-आधारित दृष्टिकोण की पहचान है। इसने अनिश्चित समय के दौरान प्रमुख आत्मविश्वास बढ़ाने वाले उपाय के रूप में कार्य किया।

तरलता प्रबंधन

II.27 कोविड-19 की वजह से उत्पन्न व्यवधानों के संदर्भ में मानव संसाधन के परिनियोजन को अनुकूलित करने एवं एलएएफ/सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ) के पात्र प्रतिभागियों को उनके दिवस के अंत में नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) शेष के प्रबंधन में अधिक आघातसहतापन प्रदान करने हेतु, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अपने ई-कुबेर (आरबीआई के कोर बैंकिंग समाधान) में एक वैकल्पिक स्वचालित स्वीप-इन और स्वीप-आउट (एएसआईएसओ) सुविधा प्रदान करने का निर्णय लिया गया।

II.28 विनियमित संस्थाओं एवं बाजारों में तरलता के तनाव को कम करने हेतु कोविड-19 की शुरुआत के पश्चात निम्नलिखित योजनाओं/ परिचालनों की घोषणा की गई.

---

[13] 4 मार्च 2022 को गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नेशनल डिफेंस कॉलेज, रक्षा मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली में दिए गए संबोधन के कुछ अंश।

a) 2.00 लाख करोड़ रुपये की संचयी राशि हेतु लॉन्ग टर्म रेपो परिचालनों (एलटीआरओ) की घोषणा की गई, जिसमें से 1.25 लाख करोड़ रुपये उपलब्ध कराए गए। ये क्रमशः एक वर्ष एवं तीन वर्ष की अवधि हेतु थे।

b) भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय परिस्थितियों की सख्ती को देखते हुए प्रतिफल वक्र व्यवस्थित होना सुनिश्चित करने के लिए नियमित रूप से ओपन मार्केट ऑपरेशंस (ओएमओ)आयोजित किए।

c) द्वितीयक बाजार सरकारी प्रतिभूतियां अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-एसएपी) की घोषणा की गई, जिसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक ने सरकारी प्रतिभूतियों की खुले बाजार की खरीद की एक विशिष्ट राशि हेतु अग्रिम प्रतिबद्धता व्यक्त की। कुल मिलाकर, जी-एसएपी सहित ओएमओ खरीद के माध्यम से डाली गई शुद्ध तरलता 2020-21 के दौरान 3.13 लाख करोड़ रुपये एवं 2021-22 के दौरान 2.10 लाख करोड़ रुपये थी।

d) प्रतिफल वक्र में तरलता को अधिक समान रूप से वितरित करने एवं ट्रांसमिशन में सुधार करने हेतु, 2020-21 और 2021-22 के दौरान ऑपरेशन ट्विस्ट (ओटी) की 22 नीलामी आयोजित की गईं।

बॉक्स II.7
सरकारी प्रतिभूति अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-एसएपी) एवं ऑपरेशन ट्विस्ट (ओटी)

जी-एसएपी

उपयुक्त तरलता परिस्थितियों के बीच प्रतिफल वक्र के स्थिर एवं व्यवस्थित विकास को सक्षम करने हेतु, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अप्रैल 2021 में द्वितीयक बाजार सरकारी प्रतिभूतियां अधिग्रहण कार्यक्रम (जी-एसएपी) की घोषणा की, जिसके अंतर्गत उसने सरकारी प्रतिभूतियों की खुले बाजार की खरीद हेतु विशिष्ट राशि को प्रतिबद्ध किया। 25,000 करोड़ रुपये की कुल राशि के लिए सरकारी प्रतिभूतियों की पहली खरीद 15 अप्रैल, 2021 को की गई। अप्रैल व सितंबर 2021 के बीच 9 नीलामियों में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2,20,000 करोड़ रुपये की सरकारी प्रतिभूतियों की खरीद की।

ऑपरेशन ट्विस्ट

भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक साथ दीर्घकालिक सरकारी प्रतिभूतियों की खरीद एवं अल्पकालिक सरकारी प्रतिभूतियों की बिक्री की ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वित्तीय बाजार सामान्य रूप से कार्य करते रहें, एवं परिचालन तरलता को निरक्त रखते हुए वित्तीय परिस्थिति अनुकूल बनी रहे, अर्थात समान राशि की बिक्री को खरीद के माध्यम से संतुलित करना। इस तरह के विशेष ओएमओ को प्रथम दिसंबर 2019 में प्रस्तुत किया गया। कोविड-19 अवधि के दौरान अप्रैल 2020 से मार्च 2021 के बीच ऐसे 19 अभियान आयोजित किए गए।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

e) एसपीडी के वर्ष के अंत में तरलता प्रबंधन की सुविधा हेतु, स्थायी तरलता सुविधा (एसएलएफ) के अंतर्गत उनके लिए उपलब्ध तरलता की सीमा को 17 अप्रैल 2020 तक 2,800 करोड़ रुपये से बढ़ाकर 10,000 करोड़ रुपये कर दिया गया।

f) कोविड-19 की वजह से उत्पन्न व्यवधान से निपटने में बैंकों की सहायता करने हेतु एकबारगी उपाय के रूप में, 28 मार्च 2020 से शुरू होने वाले समीक्षा पखवाड़े से नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) को 100 आधार अंकों से घटाकर शुद्ध मांग एवं समय देनदारियों (एनडीटीएल) के

3.0 प्रतिशत तक कम करने का निर्णय लिया गया। नकद आरक्षित अनुपात में किए गए इस कटौती ने बैंकिंग प्रणाली में समान रूप से लगभग 1,37,000 करोड़ रुपये की प्राथमिक तरलता जारी की। इसके अतिरिक्त, न्यूनतम दैनिक सीआरआर बैलेंस रखरखाव की आवश्यकता को 90 प्रतिशत से घटाकर 80 प्रतिशत कर दिया गया था, जो 25 सितंबर 2020 तक प्रभावी था। अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को ऑटोमोबाइल, निवासी आवास हेतु खुदरा ऋण एवं एमएसएमई को संवितरित ऋणों पर 31 जनवरी एवं 31 जुलाई 2020 के बीच उनके द्वारा वितरित वृद्धिशील ऋण पर नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) के अनुरक्षण से छूट दी गई।

g) मार्जिनल स्टैंडिंग फैसिलिटी के अंतर्गत कोविड-19 महामारी से पूर्व बैंक सांविधिक तरलता अनुपात (एसएलआर) को दो प्रतिशत घटाकर कर अपने विवेक पर एकदिवसीय ऋण ले सकते थे। बैंकिंग प्रणाली को सुविधा प्रदान करने हेतु, 27 मार्च 2020 से प्रभावी उनके एनडीटीएल की सीमा को 2 प्रतिशत से बढ़ाकर 3 प्रतिशत कर दिया गया। यह उपाय 31 दिसंबर 2021 तक उपलब्ध था। इससे तनाव के समय में एसएलएफ़ विंडो के अंतर्गत अतिरिक्त 1,37,000 करोड़ रुपये की तरलता उपयोग करने की बैंकिंग प्रणाली को सुविधा प्रदान की गई।

h) लक्षित दीर्घकालिक रेपो संचालन (टीएलटीआरओ)[14] की घोषणा 27 मार्च, 2020 को 1 लाख करोड़ रुपये की संचयी राशि के लिए की गई। इस योजना के अंतर्गत बैंकों द्वारा प्राप्त तरलता को 27 मार्च 2020 तक निवेश ग्रेड कॉर्पोरेट बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्र एवं गैर-परिवर्तनीय डिबेंचर बॉन्डों में उनके निवेश के बकाया स्तर के अतिरिक्त (म्यूचुअल फंड और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)) परिनियोजित किया जाना आवश्यक था। टीएलटीआरओ 2.0 की घोषणा 17 अप्रैल 2020 को 50,000 करोड़ रुपये के लिए तीन वर्षों की अवधि हेतु की गई, जिससे योजना को और बढ़ाया जा सके (पर्याप्त प्रणाली स्तर की तरलता के साथ-साथ तरलता की कमी का सामना करने वाले क्षेत्रों एवं संस्थाओं को लक्षित तरलता प्रावधान प्रदान करने हेतु)।

i) लॉकडाउन एवं सोशल डिस्टेंसिंग की वजह से व्यवधानों के प्रभाव को ध्यान में रखते हुए, संशोधित तरलता प्रबंधन रूपरेखा को अस्थायी रूप से निलंबित करने का निर्णय लिया गया एवं फिक्स्ड रेट रिवर्स रेपो (एफआरआरआर) व मार्जिनल स्टैंडिंग फैसिलिटी संचालन हेतु विंडो 31 मार्च 2020 से पूरे दिन उपलब्ध कराई गई। इसका प्रयोजन पात्र बाजार प्रतिभागियों को उनके तरलता प्रबंधन में अधिक आघातसहतापन प्रदान करना था। एफआरआरआर एवं एमएसएफ की विंडो टाइमिंग को 1 मार्च 2022 से सामान्य कर दिया गया था।

j) कोविड-19 की वजह से उत्पन्न जोखिमों को कम करने हेतु, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित विभिन्न बाजारों हेतु कारोबार के कार्यसमय को संशोधित कर 7 अप्रैल 2020 से सुबह 10.00 बजे से दोपहर 2.00 तक किया गया। इसके पश्चात, लॉकडाउन को चरणबद्ध तरीके से हटाने एवं लोगों की आवाजाही पर प्रतिबंधों में ढील देने व कार्यालयों के सामान्य कामकाज को फिर से शुरू करने के साथ, 9 नवंबर 2020 से चरणबद्ध तरीके से कारोबार के कार्यसमय बहाल किए गए।

---

[14] लक्षित दीर्घकालिक रेपो परिचालन (टीएलटीआरओ) बैंकों को रेपो दर पर एक से तीन वर्ष की अवधि हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक से निधि ऋण लेने की अनुमति देता है। यह ऋण उन सरकारी प्रतिभूतियों के सापेक्ष होती है जिनकी अवधि संपार्श्विक के समान या अधिक होती है। इस तरह ऋण ली गई निधि का उपयोग ऋण लिखतों (कॉर्पोरेट बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्र, और गैर-परिवर्तनीय डिबेंचर (एनसीडी)) के माध्यम से विशिष्ट क्षेत्रों में निवेश के लिए किया जा सकता है। इसे कोविड-19 महामारी से उत्पन्न विभिन्न क्षेत्रों में नकदी प्रवाह पर दबाव के कारण आर्थिक गतिविधियों पर पड़ने वाले प्रतिकूल प्रभावों को कम करने हेतु प्रस्तुत किया गया था।

k) विभिन्न क्षेत्रों की वित्तपोषण आवश्यकताओं को पूरा करने में उनकी भूमिका का समर्थन करने हेतु अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों (एआईएफआई) जैसे राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड), भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी), राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) एवं भारतीय निर्यात-आयात बैंक (एक्जिम बैंक) को संचयी रूप से 1,41,000 करोड़ रुपये की विशेष पुनर्वित्त सुविधाएं (अतिरिक्त स्थायी तरलता सुविधा सहित) प्रदान की गईं।

l) म्यूचुअल फंड (एमएफ) पर तरलता के दबाव को कम करने हेतु, म्यूचुअल फंड की तरलता आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु बैंकों के लिए 50,000 करोड़ रुपये की एक विशेष तरलता सुविधा (एसएलएफ-एमएफ) खोली गई थी। एसएलएफ-एमएफ के अंतर्गत, भारतीय रिज़र्व बैंक ने निश्चित रेपो दर पर 90 दिनों की अवधि का रेपो संचालन किया। उक्त एसएलएफ-एमएफ ऑन-टैप एवं ओपन-एंडेड था। यह योजना 27 अप्रैल 2020 से 11 मई 2020 तक उपलब्ध थी। तत्पश्चात, एसएलएफ-एमएफ योजना के अंतर्गत घोषित नियामक लाभ सभी बैंकों को दिए गए, भले ही उन्होंने भारतीय रिज़र्व बैंक से वित्तपोषण का लाभ उठाया हो या योजना के अंतर्गत उन्होंने अपने स्वयं के संसाधनों का उपयोग किया हो।

m) जुलाई 2020 में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय क्षेत्र हेतु किसी भी संभावित प्रणालीगत जोखिम से बचने के लिए एनबीएफसी (सूक्ष्म-वित्त संस्थानों - एमएफआई सहित) / आवास वित्त कंपनियों (भारत सरकार द्वारा 30,000 करोड़ रुपये की अधिसूचित योजना) की तरलता की स्थिति में सुधार हेतु विशेष प्रयोजन वाहन (एसपीवी) द्वारा जारी सरकारी गारंटीकृत विशेष प्रतिभूतियों में अभिदान कर बैक-टू-बैक फंडिंग के माध्यम से तरलता उपलब्ध कराई गई।

n) विशिष्ट क्षेत्रों में गतिविधियों को पुन:जीवित करने हेतु तरलता उपायों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए, 9 अक्टूबर 2020 को ऑन टैप टीएलटीआरओ योजना पर अंतिम-प्रयोग मार्गदर्शन के साथ फ्लोटिंग दर (रेपो दर) पर तीन साल की अवधि के लिए 1,00,000 करोड़ रुपये तक की कुल राशि की घोषणा की गई। इस योजना को 31 दिसंबर 2021 तक विस्तारित किया गया।

o) तरलता प्रबंधन हेतु एक अतिरिक्त मार्ग प्रदान करने के लिए, एलएएफ एवं एमएसएफ को 4 दिसंबर 2020 को विशिष्ट शर्तों को पूरा करने वाले क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) तक विस्तारित किया गया।

p) आपातकालीन स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच को आसान बनाने हेतु 50,000 करोड़ रुपये की ऑन-टैप टर्म लिक्विडिटी विंडो की घोषणा की गई, जो रेपो दर पर 30 जून 2022 तक तीन वर्ष तक की अवधि हेतु लागू होगी।

q) महामारी के दौरान प्रतिकूल रूप से प्रभावित लघु व्यवसाय इकाइयों, सूक्ष्म व लघु उद्योगों एवं अन्य असंगठित क्षेत्र की संस्थाओं को और अधिक सहायता प्रदान करने हेतु, लघु वित्त बैंकों के लिए रेपो दर पर 10,000 करोड़ रुपये के विशेष तीन साल के दीर्घकालिक रेपो ऑपरेशन (एसएलटीआरओ) आयोजित किए गए। इस तरह जुटाई गई धनराशि को प्रति उधारकर्ता 10 लाख रुपये तक के नए ऋण के लिए प्रयोग करने की आवश्यकता थी। यह सुविधा प्रारंभ में 31 अक्टूबर 2021 तक उपलब्ध कराई गई थी एवं बाद में इसे 31 दिसंबर, 2021 तक बढ़ा दिया गया।

r) 30 जून 2022 तक रेपो दर पर तीन साल तक की अवधि के साथ 15,000 करोड़ रुपये की राशि हेतु संपर्क गहन क्षेत्रों हेतु एक पृथक तरलता विंडो की घोषणा की गई।

बॉक्स II.8

मौद्रिक नीति एवं तरलता प्रबंधन उपाय – अन्य अधिकार क्षेत्र

इंग्लैंड

बैंक ऑफ इंग्लैंड (बीओई) ने कोविड-19 कॉर्पोरेट फाइनेंसिंग फैसिलिटी (सीसीएफएफ) को क्रियान्वित करने में ट्रेजरी के एजेंट के रूप में काम किया। इस योजना के अंतर्गत, सरकार ने अनसिक्योर्ड अल्पकालिक कॉर्पोरेट ऋण (जिसे 'वाणिज्यिक पत्र' के रूप में जाना जाता है) खरीदकर बड़े (गैर-वित्तीय) कारोबारों का समर्थन किया। बीओई ने यह सुनिश्चित करके सरकार की नीतियों का भी समर्थन किया कि कारोबारों की कम लागत पर नए ऋण तक पहुंच हो एवं जो लोग अपने ऋण का भुगतान करने के लिए संघर्ष कर रहे थे, उन्हें 'पुनर्भुगतान अवकाश' दिया जाए।

(स्रोत: बैंक ऑफ इंग्लैंड - https://www.bankofengland.co.uk; एवं, इंस्टीट्यूट फॉर गवर्नमेंट, यूके - https://www.instituteforgovernment.org.uk)

चीन

कोविड-19 की रोकथाम को सर्वोच्च प्राथमिकता के रूप में रखते हुए, पीपल्स बैंक ऑफ चाइना (पीबीसी) ने वास्तविक अर्थव्यवस्था की बहाली एवं विकास का समर्थन करने हेतु अपने प्रयासों पर ध्यान केंद्रित किया व महामारी के आघातों से निपटने के लिए साधनों के मिश्रण का उपयोग किया।

सर्वप्रथम, तरलता को उचित स्तर पर पर्याप्त रखने हेतु कार्य किया गया। 2020 के आरंभ से, पीबीसी ने आवश्यक आरक्षित अनुपात (आरआरआर) में तीन बार कटौती करके आरएमबी 1.75 ट्रिलियन मूल्य के दीर्घकालिक फंड जारी किए, एवं स्प्रिंग फेस्टिवल के बाद पीबीसी ने आरएमबी 1.7 ट्रिलियन अल्पकालिक तरलता में इंजेक्ट किया। खुले बाजार के संचालन (ओएमओ) की तीव्रता व गति को तर्कसंगत रूप से कैलिब्रेट करके, पीबीसी ने वित्तीय बाजार के स्थिर संचालन को सुनिश्चित किया।

दूसरा, कोविड-19 के प्रभाव से निपटने हेतु धन व ऋण सहायता तीव्र कर दी गई। पीबीसी ने महामारी की रोकथाम में लगे प्रमुख क्षेत्रों और उद्यमों के लिए विशेष केंद्रीय बैंक ऋण में आरएमबी 300 बिलियन लॉन्च किए, कार्य व उत्पादन को फिर से शुरू करने का समर्थन करने हेतु केंद्रीय बैंक ऋण व केंद्रीय बैंक छूट के लिए आरएमबी 500 बिलियन विशेष कोटा प्रदान किया, एवं आर्थिक बहाली व विकास की सुविधा हेतु केंद्रीय बैंक ऋण और केंद्रीय बैंक छूट के लिए कोटा अतिरिक्त आरएमबी 1 ट्रिलियन से बढ़ाया गया।

तीसरा, मौद्रिक नीति के संचरण को सुचारू बनाने हेतु सुधार उपायों को अपनाया गया। पीबीसी ने बाजार आधारित ब्याज दर सुधारों को आगे बढ़ाया, ऋण प्रधान दर (एलपीआर) के प्रयोग को बढ़ावा दिया, एवं बकाया फ्लोटिंग-रेट ऋणों के लिए मूल्य निर्धारण बेंचमार्क में बदलाव की सुविधा प्रदान की ताकि ऋणों पर वास्तविक ब्याज दरों को कम किया जा सके।

(स्रोत: पीपल्स बैंक ऑफ चाइना – मौद्रिक नीति रिपोर्ट 2020 - http://www.pbc.gov.cn/)

यूरोपीय संघ

यूरोपीय सेंट्रल बैंक (ईसीबी) ने यूरो क्षेत्र की अर्थव्यवस्था पर कोविड-19 के प्रभाव को कम करने एवं सभी यूरोपीय नागरिकों को सहायता प्रदान करने हेतु मौद्रिक नीति उपायों का सेट क्रियान्वित किया। इसने मुख्य ब्याज दरों को ऐतिहासिक रूप से निम्न स्तर पर रखा था, जिसके परिणामस्वरूप उधार लागत कम रही। कोविड -19 के प्रकोप और बढ़ते प्रसार से उत्पन्न यूरो क्षेत्र के दृष्टिकोण और मौद्रिक नीति संचरण तंत्र के लिए गंभीर जोखिमों का मुकाबला करने के लिए निजी और सार्वजनिक क्षेत्र की प्रतिभूतियों का एक नया अस्थायी संपत्ति खरीद कार्यक्रम

शुरू किया गया। इस नए महामारी आपातकालीन खरीद कार्यक्रम (पीईपीपी) में € 750 बिलियन की समग्र राशि शामिल थी, जिसे बाद में कुल € 1,850 बिलियन तक बढ़ाया गया।

ईसीबी ने बैंकों द्वारा ली जा सकने वाली ऋण राशि में वृद्धि की एवं उनके लिए विशेष रूप से कोविड-19 के प्रसार से सबसे अधिक प्रभावित लोगों को, जिसमें छोटे और मध्यम आकार की कंपनियां भी शामिल हैं, ऋण प्रदान करने के लिए ऋण लेना सरल बना दिया। ऋण लेने को सरल बनाने के तरीकों में से एक यह था कि बैंकों ने ईसीबी को जो संपार्श्विक दिया था, उसके लिए मानकों को आसान बना दिया गया।

ईसीबी ने तरलता प्रदान करने वाले संचालन में भाग लेने के लिए यूरोसिस्टम प्रतिपक्षों के लिए पात्र संपार्श्विक की उपलब्धता को सुविधाजनक बनाने के लिए अस्थायी संपार्श्विक सहजता उपायों के पैकेज की घोषणा की, जैसे कि लक्षित दीर्घकालिक पुनर्वित्त संचालन। यह पैकेज ईसीबी द्वारा घोषित अन्य उपायों का पूरक था, जिसमें अतिरिक्त दीर्घकालिक पुनर्वित्त संचालन और पीईपीपी शामिल थे। उपायों ने सामूहिक रूप से बैंक ऋण का समर्थन किया, विशेष रूप से उन शर्तों को आसान बनाकर जिन पर क्रेडिट दावों को संपार्श्विक के रूप में स्वीकार किया गया था। इसके साथ ही, यूरोसिस्टम ने अपने पुनर्वित्त संचालन के माध्यम से क्रेडिट के प्रावधान का समर्थन करने के लिए अपनी जोखिम टॉलरेंस में भी वृद्धि की, विशेष रूप से सभी परिसंपत्तियों के लिए संपार्श्विक मूल्यांकन कटौती को ससंगत कम करके।

(स्रोत: यूरोपियन केंद्रीय बैंक - https://www.ecb.europa.eu)

स्वीडन

स्वीडन में रेपो रेट पहले से ही शून्य पर था, इसलिए रेट में कटौती की गुंजाइश सीमित थी। इस स्थिति में कम नीतिगत दर भी शायद कम प्रभावी होती। सामान्य परिस्थितियों में, कम ब्याज दर से घरेलू खपत को प्रोत्साहित करने की उम्मीद की जा सकती है, लेकिन महामारी के दौरान अधिकारियों और अन्य की सिफारिशों ने सामान्य खपत को सीमित कर दिया।

ब्याज दरों को कम रखने के लिए रिक्सबैंक द्वारा व्यापक एवं लक्षित आस्तियों खरीद की गई। खरीद के माध्यम से रिक्सबैंक ने जोखिम प्रीमियम और ब्याज दरों को कम कर दिया एवं इस तरह बाजार पर जारीकर्ताओं के लिए नया पेपर जारी करना सरल बना दिया। अधिकांशत:, लक्षित खरीद का उद्देश्य मौद्रिक संचरण को बनाए रखना था।

यह सुनिश्चित करने हेतु कि बैंकों के पास वित्तपोषण का एक स्थायी विश्वसनीय एवं सस्ता स्रोत था, रिक्सबैंक ने कॉर्पोरेट्स को ऋण देने हेतु बैंकों को एसईके (स्वीडिश क्रोना) ऋण देने का प्रस्ताव दिया।

कई पूरक उपायों को शामिल किया गया था जैसे कि लंबी परिपक्वता पर साप्ताहिक बाजार संचालन, ऋण सुविधा में एकदिवसीय ब्याज शर्तों में संशोधन एवं रिक्सबैंक से ऋण लेते समय बैंकों द्वारा उपयोग किए जाने वाले संपार्श्विक के बारे में आघातसहतापन बढ़ाने के लिए नियमों में संशोधन।

चूंकि प्रमुख स्वीडिश बैंक अंतरराष्ट्रीय क्रेडिट बाजारों पर निर्भर थे, आंशिक रूप से क्योंकि उनका अल्पकालिक वित्तपोषण काफी हद तक अमेरिकी डॉलर में है, फेडरल रिजर्व ने डॉलर बाजार में तरलता बढ़ाने के साधन के रूप में रिक्सबैंक सहित कई केंद्रीय बैंकों के साथ स्वैप समझौतों पर हस्ताक्षर किए। इस व्यवस्था ने रिक्सबैंक को जरूरत पड़ने पर स्वीडिश बैंकों को बड़ी मात्रा में यूएसडी की आपूर्ति करने की अधिक क्षमता प्रदान की।

(स्रोत: Sveriges Riksbank आर्थिक समीक्षा 2021- https://www.riksbank.se/en-gb/press-and-published/publications/economic-review/)

ऑस्ट्रेलिया

कोविड-19 के आर्थिक प्रभावों के प्रतिउत्तर में, रिज़र्व बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया (आरबीए) ने नौकरियों, आय एवं कारोबारों की सहायता करने हेतु ऑस्ट्रेलिया में मौद्रिक नीति उपायों का एक व्यापक पैकेज लागू किया। सामान्य

प्रेषण तंत्र के माध्यम से अर्थव्यवस्था का समर्थन करने हेतु, नीतिगत ब्याज दर के लक्ष्य को घटाकर 0.1 प्रतिशत कर दिया गया। कम ब्याज दरों हेतु आरबीए की प्रतिबद्धता को मजबूत करने व आर्थिक एवं वित्तीय दृष्टिकोण के बारे में अनिश्चितता को कम करने के लिए, आरबीए ने नीतिगत ब्याज दर में वृद्धि नहीं करने की प्रतिबद्धता व्यक्त की थी जब तक कि वास्तविक मुद्रास्फीति 2 से 3 प्रतिशत लक्ष्य सीमा के भीतर स्थिर नहीं होती।

आरबीए ने अप्रैल 2024 में समाप्त होने वाले ऑस्ट्रेलियाई सरकारी बॉन्ड पर 0.10 प्रतिशत की प्रतिफल का लक्ष्य रखा। यह प्रतिफल वक्र के छोटे हिस्से पर एक मूल्य लक्ष्य था। आरबीए ने द्वितीयक बाजार में ऑस्ट्रेलियाई, राज्य और क्षेत्र सरकारों द्वारा जारी सरकारी बॉन्ड खरीदे। यह प्रतिफल वक्र के लंबे हिस्से पर एक मात्रा लक्ष्य था एवं इसे मात्रात्मक सहजता (क्यूई) के रूप में भी जाना जाता था। अप्रैल 2020 से जून 2021 तक, बैंकों (और अन्य अधिकृत जमाराशि लेने वाले संस्थानों) ने आरबीए से 3 साल की अवधि के लिए उस समय प्राप्त नीतिगत ब्याज दर के बराबर ब्याज दर पर धन उधार लिया। बैंकों ने इस फंडिंग का प्रयोग कारोबारों एवं परिवारिक इकाइयों को ऋण देने के लिए किया।

(स्रोत: रिज़र्व बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया - https://www.rba.gov.au/)

II.29 भारतीय रिज़र्व बैंक के अन्य स्थान पर वैकल्पिक स्थल के रूप में एक हॉट-स्टैंडबाय डीलिंग रूम एवं बैक ऑफिस (एचएसडीआरबीओ) साइट को चालू किया गया, जहां कुछ डीलर स्थायी रूप से तैनात थे। सामान्य समय के दौरान, डीलिंग रूम आंतरिक रूप से सौंपे गए बाजार हस्तक्षेप संचालन, एलएएफ संचालन, ओएमओ एवं अन्य कार्यों को निष्पादित करते हैं। हालांकि, 18 मार्च 2020 से बीसीपी साइट से महत्वपूर्ण गतिविधियों को निष्पादित किया गया। 11 मई 2020 से, एचएसडीआरबीओ के कर्मचारियों ने कार्यालय से सामान्य काम करना शुरू कर दिया एवं बीसीपी साइट पर कार्य करने वाले न्यूनतम कर्मचारियों के साथ समन्वय में संयुक्त रूप से महत्वपूर्ण संचालन किए गए। चूंकि कर्मचारियों ने क्रमबद्ध तरीके से कार्यालय में आना शुरू कर दिया था, बीसीपी साइट में संचालन 21 अगस्त 2020 से बंद कर दिया गया एवं एचएसडीआरबीओ के साथ संयुक्त रूप से डीलिंग रूम से सभी गतिविधियों को पूरी तरह से फिर से शुरू कर दिया गया।

II.30 अप्रैल 2021 से फैली महामारी की दूसरी लहर में, डीलिंग रूम से संबंधित समय संवेदनशील महत्वपूर्ण गतिविधियों (टीएससीए) को वर्क फ्रॉम होम करने वाले अधिकारियों द्वारा कुशलतापूर्वक संचालित किया गया।

II.31 कोविड-19 के प्रसार से प्रभावित वित्तीय बाजार की परिस्थितियों की समीक्षा एवं बाजार में अमेरिकी डॉलर की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, विदेशी मुद्रा बाजार को तरलता प्रदान करने हेतु मार्च 2020 में दो बार 6 महीने के अमेरिकी डॉलर की बिक्री/खरीद स्वैप करने का निर्णय लिया गया, जिसने संचयी रूप से 2.7 बिलियन अमेरिकी डॉलर की तरलता प्रदान की।

II.32 केंद्रशासित प्रदेशों (यूटी) की वेज एंड मीन्स एडवांस (डब्ल्यूएमए) सीमा को 31 मार्च 2020 के स्तर से पहले 30 प्रतिशत एवं फिर इसे 60 प्रतिशत तक ऊपर बढ़ाया गया। संवर्धित सीमा 30 सितंबर 2020 तक उपलब्ध कराई गई।

II.33 जैसे-जैसे वित्तीय स्थिति में सुधार हुआ, फरवरी 2020 में स्थापित संशोधित तरलता प्रबंधन रूपरेखा की क्रमिक बहाली के लिए गैर-विघटनकारी तरीके से तरलता को पुनर्संतुलित करके फिक्स्ड दर रिवर्स रेपो ऑपरेशन से परिवर्तनीय दर रिवर्स रेपो (वीआरआरआर) के बाजार आधारित नीलामी के लिए गति प्रदान की गई।

आंतरिक ऋण प्रबंधन

II.34 भारतीय रिज़र्व बैंक ने कई चुनौतियों एवं अनिश्चितताओं के बावजूद सरकारी ऋण कार्यक्रम को सफलतापूर्वक आयोजित किया। कोविड-19 की वजह से केंद्र एवं राज्य सरकारों द्वारा रिकॉर्ड बाजार ऋण लिया गया एवं वित्तीय वर्ष 2020-21 एवं 2021-22 के दौरान ऋण कैलेंडर को समय-समय पर संशोधित किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने तैयारियों की लगातार समीक्षा करके उभरती परिस्थितियों को अनुकूलित किया, सभी हितधारकों के साथ सहयोग किया एवं यह सुनिश्चित किया कि बाजार ऋण कार्यक्रम निर्बाध रूप से संचालित हो। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए कुछ उपायों का विवरण इस प्रकार है:

a) कारोबार निरंतरता योजना व्यवस्था को सुदृढ़ करने एवं परिचालन तत्परता में बने रहने हेतु, मुंबई व अन्य स्थानों पर विभिन्न भारतीय रिज़र्व बैंक कार्यालय स्थलों पर वैकल्पिक आपातकालीन बैक-अप साइटों की पहचान की गई। इसके अतिरिक्त, वैकल्पिक कार्यालयों से नीलामी एवं संबंधित गतिविधियों के संचालन का पूर्व अनुभव रखने वाले बैक-अप संसाधनों की पहचान की गई।

b) कोविड-19 की रोकथाम एवं राहत उपायों में केंद्र व राज्य सरकारों को अधिक सुविधा प्रदान करने के हेतु, एवं उन्हें अपने बाजार ऋण की योजना को बनाने में सक्षम करने के लिए, डब्ल्यूएमए सीमा में वृद्धि की गई। वित्त वर्ष 2020-21 की प्रथम छमाही (अप्रैल 2020 से सितंबर 2020) के शेष भाग हेतु भारत सरकार के डब्ल्यूएमए की सीमा को 1,20,000 करोड़ रुपये से संशोधित कर 2,00,000 करोड़ रुपये किया गया। वित्त वर्ष 2020-21 की द्वितीय छमाही हेतु भारत सरकार के लिए डब्ल्यूएमए सीमा 1,25,000 करोड़ रुपये निर्धारित की गई, जो पिछली छमाही (2019-20 की द्वितीय छमाही) की तुलना में 257 प्रतिशत अधिक थी।

c) कई राज्य सरकारों ने एक समेकित सिंकिंग फंड (सीएसएफ) का निर्माण एवं अनुरक्षण किया ताकि राज्य के बाजार ऋणों को व्यवस्थित तरीके से ऋणमोचन की सुविधा मिल सके एवं नीलामी के माध्यम से भविष्य में कम दरों पर ऋण जुटाने में उनकी विश्वसनीयता बढ़ाई जा सके। राज्य सरकार हेतु सीएसएफ के गठन व प्रशासन के योजनाओं की समीक्षा की गई एवं सीएसएफ से निकासी को नियंत्रित करने वाले नियमों में ढील दी गई, जबकि यह सुनिश्चित किया गया कि फंड में एक बड़े कोष को बनाए रखा जाए।

विनियमन

II.35 तेजी से विकसित हो रही परिस्थिति की समीक्षा के आधार पर एवं बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बेसल समिति (बीसीबीएस) द्वारा प्रतिबद्ध विश्व स्तर पर समन्वित कार्रवाई के अनुरूप, वैश्विक बैंकिंग प्रणाली पर कोविड-19 के प्रभाव को कम करने हेतु विनियामक उपायों की घोषणा[15] की गई। गवर्नर शक्तिकांत दास ने भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यों का सारांश देते हुए कहा, "*रिजर्व बैंक किसी भी नियम पुस्तिका का बंधक नहीं है एवं जब अर्थव्यवस्था को सुरक्षित रखना समय की मांग है*[16] *तो किसी भी कार्रवाई में कमी नहीं रखी जाएगी"।* इसे देखते हुए कोविड-19 के दौरान नियामकीय निर्देशों में ढील दी गई, लेकिन व्यवस्थाएं अनियंत्रित नहीं थीं एवं अधिकतर मामलों में सनसेट क्लौस्ड बनाए गए थे।

---

[15] भारतीय रिज़र्व बैंक ने महामारी के दौरान कई उपाय (100 से अधिक) किए। इनमें से कई को इस संकलन में संक्षेप में प्रस्तुत किया गया है।

[16] श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक- गवर्नर स्टेटमेंट – 8 अप्रैल 2022 .

II.36 ऋण सेवाओं के बोझ को कम करने एवं व्यवहार्य कारोबार की निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु उपाय आरंभ किए गए। इन उपायों की प्रमुख विशेषताओं में सावधि ऋणों एवं कार्यशील पूंजी सुविधाओं हेतु भुगतानों का पुनर्निर्धारण, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण को सरल बनाना एवं उपर्युक्त उपायों के कार्यान्वयन की वजह से विशेष उल्लेख खाते (एसएमए) व गैर-निष्पादित आस्तियों (एनपीए) के वर्गीकरण से छूट शामिल है।

II.37 काउंटर साइक्लिकल कैपिटल बफर (सीसीवाईबी) संकेतकों की समीक्षा एवं अनुभवजन्य विश्लेषण के आधार पर, एक वर्ष की अवधि हेतु अर्थात अप्रैल 2021 तक सीसीवाईबी को सक्रिय नहीं करने का निर्णय लिया गया एवं बाद में यह निर्णय लिया गया था कि उस समय सीसीवाईबी को सक्रिय करना आवश्यक नहीं था।

II.38 यह निर्णय लिया गया कि उन सभी खातों के संबंध में जिनके लिए ऋण देने वाले संस्थान ऋण अधिस्थगन या विलंबन देने का निर्णय लेते हैं, एवं जो 1 मार्च 2020 तक 'मानक' थे, 90 दिनों के एनपीए मानदंड में अधिस्थगन अवधि को शामिल नहीं किया जाए, अर्थात 1 मार्च से 31 मई 2020 तक ऐसे सभी खातों हेतु आस्ति वर्गीकरण में ठहराव होगा। इसके साथ ही, यह सुनिश्चित करने के उद्देश्य से कि बैंक पर्याप्त बफर बनाए रखें एवं भविष्य की चुनौतियों का सामना करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रावधानित रहें, उनसे दो तिमाहियों अर्थात मार्च 2020 एवं जून 2020 में विस्तारित ठहराव के अंतर्गत ऐसे सभी खातों पर 10 प्रतिशत का उच्च प्रावधान बनवाया गया। इन प्रावधानों को बाद में ऐसे खातों में वास्तविक स्लीपेज के लिए प्रावधान आवश्यकताओं के सापेक्ष समायोजित करने की अनुमति दी गई।

II.39 भारतीय रिज़र्व बैंक की दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान हेतु विवेकपूर्ण रूपरेखा दिनांकित 7 जून 2019 अंतर्गत, ऋण-चूक वाले बड़े खातों के मामले में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) को 20 प्रतिशत का अतिरिक्त प्रावधान रखना जरूरी था, अगर समाधान योजना को इस तरह के चूक की तिथि से 210 दिनों के भीतर क्रियान्वित नहीं किया गया था। तत्कालीन अस्थिर परिस्थितियों में दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान की चुनौतियों को देखते हुए समाधान योजना के क्रियान्वयन की अवधि को 90 दिन बढ़ाने का निर्णय लिया गया। अस्थिर परिस्थितियों में दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान हेतु जारी चुनौतियों की वजह से समीक्षा के बाद समाधान की समयसीमा को और बढ़ाया गया।

II.40 कोविड-19 से संबंधित तनाव {सभी वाणिज्यिक बैंकों (लघु वित्त बैंकों, स्थानीय क्षेत्र बैंकों व क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित), सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंकों/राज्य सहकारी बैंकों/जिला केंद्रीय सहकारी बैंकों, एनबीएफसी (आवास वित्त कंपनियों सहित) एवं अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों - एआईएफआई} के समाधान हेतु कुछ शर्तों के विषयाधीन विंडो प्रदान की गई थी जिससे वास्तविक क्षेत्र, जो कोविड-19 महामारी की वजह से आर्थिक गिरावट की वजह से वित्तीय दबाव में थे, की गतिविधियों के बहाली की सुविधा मिल सके।

II.41 समाधान रूपरेखा को 31 दिसंबर 2020 तक लागू किया जाना था एवं इसे व्यक्तिगत ऋण के संबंध में आरंभ होने के 90 दिनों के भीतर एवं अन्य पात्र ऋण एक्सपोजर हेतु आरंभ होने के 180 दिनों के भीतर लागू किया जाना था।

बॉक्स II.9

कामथ समिति

समाधान योजनाओं में शामिल किए जाने वाले आवश्यक वित्तीय मापदंडों,जिसमें ऐसे मापदंडों हेतु क्षेत्र विशिष्ट बेंचमार्क रेंज शामिल थे, पर भारतीय रिज़र्व बैंक को सिफ़ारिश देने के लिए 7 अगस्त 2020 को एक विशेषज्ञ समिति (अध्यक्ष: श्री के.वी. कामथ) का गठन किया गया।

समिति ने 4 सितंबर 2020 को भारतीय रिज़र्व बैंक को अपनी रिपोर्ट सौंपी।

रूपरेखा के अंतर्गत समाधान प्रस्ताव सिर्फ उन उधारकर्ताओं हेतु विस्तारित किया गया, जिन्हें कोविड-19 की वजह से तनाव था एवं उन उधारकर्ताओं हेतु जिन्हें 'मानक' के रूप में वर्गीकृत किया गया था व जिनके पास 1 मार्च 2020 तक 30 दिनों से कम बकाया था। समाधान रूपरेखा को 31 दिसंबर 2020 से पूर्व आरंभ किया जाना था एवं समाधान योजना को आरंभ करने की तिथि से 180 दिनों के भीतर लागू किया जाना था।

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक

II.42 अर्थव्यवस्था को सहारा देने एवं बढ़ी हुई अनिश्चितता के परिदृश्य में हानियों को सहन करने की अपनी क्षमता को बनाए रखने हेतु बैंकों की पूंजी के संरक्षण को ध्यान में रखते हुए, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को निर्देश दिया गया कि वे अगले निर्देशों तक 31 मार्च 2020 को समाप्त वित्त वर्ष से प्राप्त लाभों से किसी अतिरिक्त लाभांश का भुगतान न करें। इस प्रतिबंध की समीक्षा 30 सितंबर 2020 को समाप्त तिमाही के लिए बैंकों की वित्तीय स्थिति के आधार पर की जानी थी। अप्रैल 2021 में, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को कुछ शर्तों के साथ 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष के लाभों से इक्विटी शेयरों पर लाभांश घोषित करने की अनुमति दी गई।

II.43 नेट स्टेबल फंडिंग रेशो (एनएसएफआर), जो भविष्य के फंडिंग तनाव के जोखिम को कम करने हेतु एक वर्ष की अवधि में फंडिंग के पर्याप्त स्थिर स्रोतों के साथ बैंकों को अपनी गतिविधियों को वित्तपोषित करने की आवश्यकता से फंडिंग जोखिम को कम करता है, को 1 अप्रैल 2020 से भारत में बैंकों द्वारा आरंभ करना आवश्यक था। नेट स्टेबल फंडिंग रेशो के क्रियान्वयन को पहले छह महीने हेतु 1 अक्टूबर 2020 तक और बाद में 1 अक्टूबर 2021 तक स्थगित करने का निर्णय लिया गया। तदनुसार, नेट स्टेबल फंडिंग रेशो पर दिशानिर्देश 1 अक्टूबर 2021 से लागू किए गए।

II.44 व्यक्तिगत संस्थानों के स्तर पर तरलता की स्थिति को सरल बनाने हेतु**,** अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों हेतु तरलता कवरेज अनुपात (एलसीआर) की आवश्यकता को 17 अप्रैल 2020 से 100 प्रतिशत से घटाकर 80 प्रतिशत कर दिया गया। उक्त आवश्यकता को धीरे-धीरे दो चरणों अर्थात 1 अक्टूबर 2020 तक 90 प्रतिशत एवं 1 अप्रैल 2021 तक 100 प्रतिशत**,** में बहाल किया गया।

II.45 पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) को यह सुनिश्चित करने हेतु डिज़ाइन किया गया है कि बैंक सामान्य समय (अर्थात, गैर-तनाव वाली अवधि) के दौरान पूंजी बफर का निर्माण करें, जिसे तनाव अवधि के दौरान हानि होने पर आहरित किया जा सके। कोविड-19 की वजह से, संभावित तनाव को ध्यान में रखते हुए पूंजी संरक्षण बफर की 0.625 प्रतिशत के अंतिम भाग के क्रियान्वयन को 31 मार्च 2020 से 30 सितंबर 2020 तक एवं तत्पश्चात 1 अक्टूबर 2021 तक के लिए टाल दिया गया। अंतिम भाग को 1 अक्टूबर, 2021 से क्रियान्वित किया गया।

II.46 भारत सरकार द्वारा शिपमेंट से पहले एवं बाद के रुपया निर्यात क्रेडिट पर ब्याज समानता योजना को एक वर्ष के लिए अर्थात 31 मार्च 2021 तक समान दायरे एवं कवरेज के साथ बढ़ाया गया एवं उक्त कैप्शन योजना के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी सभी प्रचलित परिचालन निर्देश 31 मार्च 2021 तक प्रभावी रहें।

II.47 पूंजी बाजार से धन जुटाने में कठिनाइयों का सामना करने वाली कंपनियों, जो मुख्य रूप से बैंक फंडिंग पर निर्भर थे, के लिए संसाधनों के प्रवाह को अधिक सुविधाजनक बनाने हेतु वृहद एक्सपोजर फ्रेमवर्क के अंतर्गत बैंक का एक्सपोजर बैंक की पात्र पूंजी के आधार पर सामूहिक रूप से जुड़े हुए प्रतिपक्षों के लिए 25 प्रतिशत से बढ़ाकर 30 प्रतिशत कर दिया गया।

II.48 बैंकों को प्रवर्तकों द्वारा अपनी सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) इकाइयों में डाले गए निधियों को संकटग्रस्त एमएसएमई हेतु अधीनस्थ ऋण के लिए सरकार की क्रेडिट गारंटी योजना के अंतर्गत प्राप्त ऋणों के माध्यम से ऋण-इक्विटी गणना के उद्देश्य से इक्विटी/अर्ध इक्विटी के रूप में गणना करने की अनुमति दी गई। एमएसएमई को मौजूदा ऋण जहां बैंकों, एआईएफआई एवं एनबीएफसी का कुल एक्सपोजर 25 करोड़ रुपये से अधिक नहीं है व जिन्हें 1 मार्च 2020 तक 'मानक' के रूप में वर्गीकृत किया गया है, को आस्ति वर्गीकरण में डाउनग्रेड के बिना पुनर्गठन की अनुमति दी गई। उक्त पुनर्गठन को 31 मार्च 2021 तक क्रियान्वित किया जाना था।

II.49 परिवारों, उद्यमियों एवं छोटे कारोबारों पर कोविड-19 महामारी के आर्थिक प्रभाव को कम करने हेतु, गैर-कृषि प्रयोजनों हेतु सोने के गहने व आभूषणों के गिरवी के सापेक्ष ऋण हेतु लोन टू वैल्यू अनुपात (एलटीवी) को 75 प्रतिशत से बढ़ाकर 90 प्रतिशत कर दिया गया। यह संशोधित एलटीवी 31 मार्च 2021 तक लागू था।

II.50 पूर्व के विनियमों के अनुसार, व्यक्तिगत आवास ऋण की श्रेणी में आने वाले आवासीय संपत्ति द्वारा सुरक्षित दावों को ऋण के आकार के साथ-साथ एलटीवी के आधार पर अलग-अलग जोखिम भार में निर्दिष्ट किया गया था। आर्थिक बहाली में रियल एस्टेट क्षेत्र की महत्वपूर्णता को पहचानते हुए, ऋण राशि के आकार के बावजूद जोखिम भार को तर्कसंगत बनाने का प्रतिचक्रीय उपाय का निर्णय लिया गया।

बॉक्स II.10
अन्य अधिकार क्षेत्रों के विनियामक उपाय

कोविड-19 आपदा की शुरुआत के उपरांत, विवेकपूर्ण और संबंधित प्राधिकरणों ने अर्थव्यवस्था को ऋण की आपूर्ति में सहायता करने हेतु विविध उपायों को क्रियान्वित किया। प्रूडेंशियल अथॉरिटीज ने ऐसे कदम उठाए जो पूंजी व अन्य नियामक आवश्यकताओं को सहनीय बनाए एवं/ या पर्यवेक्षी रुख को कम कठोर करें। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, संकट से प्रभावित बैंक एक्सपोजर के वर्गीकरण एवं माप हेतु आघातसह लेखांकन नियम एवं/ या विवेकपूर्ण मानदंड शामिल थे। अंतर्राष्ट्रीय मानक निर्धारकों एवं संगठनों ने नए मानकों (बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बेसल समिति (बीसीबीएस)) के क्रियान्वयन को स्थगित करके अतिरिक्त परिचालन राहत प्रदान की एवं सार्वजनिक रूप से राष्ट्रीय स्तर (बीस का समूह (जी 20), वित्तीय स्थिरता बोर्ड (एफएसबी) व बीसीबीएस) पर इसी तरह के कदमों का समर्थन किया है।

विविध अधिकार क्षेत्रों में किए गए कुछ उपायों का विवरण निम्नलिखित है:

अधिकार क्षेत्र	***सरकारी प्रत्याभूति***	***पूंजी आवश्यकता***	***आस्ति वर्गीकरण***	***आवश्यक हानि का प्रावधान***	***लाभांश एवं अन्य पे-आउटस्***
ऑस्ट्रेलिया	*हां*	*बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन*	*नए मार्गदर्शन*	*-*	*सीमित करने की आवश्यकता*
कनाडा	*हां*	*कम घरेलू स्थिरता बफर, बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन*	*नए मार्गदर्शन*	*नए मार्गदर्शन, संक्रमणकालीन व्यवस्था का आरंभ*	*रुककर बढ़ने की आवश्यकता*
ईयू	*हां*	*सीसीवाईबी जारी करना, बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन*	*नए मार्गदर्शन*	*नए मार्गदर्शन*	*रुकने की आवश्यकता*

जापान	*हां*	*बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन*	*विशिष्ट ऋणों के जोखिम भार का समायोजन*	*-*	*-*
यूनाइटेड किंगडम	*हां*	*सीसीवाईबी जारी करना, बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन*	*नए मार्गदर्शन*	*नए मार्गदर्शन*	*रुकने की आवश्यकता*
यूनाइटेड स्टेट्स	*हां*	*बफर प्रयोग हेतु प्रोत्साहन, पूरक लीवरेज़ रेशो का समायोजन*	*नए मार्गदर्शन, पुनर्गठित ऋण की परिभाषा*	*वैकल्पिक निलंबन, संक्रमणकालीन व्यवस्था का विस्तार*	*विवेकपूर्ण निर्णयों की आवश्यकता, स्वचालित प्रतिबंधों को सुचारु बनाना*

स्रोत: बैंक फॉर इंटरनेशनल सेटलमेंट्स (बीआईएस) के वित्तीय स्थिरता संस्थान (एफ़एसआई) के एफ़एसआई ब्रीफ़्स

II.51 नकद ऋण/ओवरड्राफ्ट के रूप में स्वीकृत कार्यशील पूंजी सुविधाओं के संबंध में, ऋण देने वाली संस्थाएं मार्जिन को कम करके एवं/या उधारकर्ताओं हेतु कार्यशील पूंजी चक्र का पुनर्मूल्यांकन करके आहरण शक्ति की पुन: गणना कर सकती थीं। इस तरह के बदलावों से आस्ति वर्गीकरण में गिरावट नहीं आनी थी।

II.52 सावधि ऋणों पर अधिस्थगन, कार्यशील पूंजी पर ब्याज भुगतान के आस्थगन एवं कार्यशील पूंजी वित्तपोषण को सरल बनाना ऋण देने वाले संस्थानों द्वारा पर्यवेक्षी रिपोर्टिंग एवं क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को रिपोर्ट करने के प्रयोजनों हेतु डिफ़ॉल्ट योग्य नहीं माना गया। इसलिए, लाभार्थियों के क्रेडिट हिस्ट्री पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ा।

ग्राहक शिकायत निवारण

II.53 भारतीय रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना (आरबीआई आईओएस) को माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा 12 नवंबर 2021 को लॉन्च किया गया। इस योजना में भारतीय रिज़र्व बैंक की सेवाओं की दक्षता को बढ़ाने हेतु प्रौद्योगिकी व नवोन्मेषण का लाभ उठाया गया एवं ग्राहक की सुविधा व उपयुक्तता के अनुसार शिकायतों को दर्ज करने हेतु ग्राहक-अनुकूल तरीका प्रदान किया गया। इस योजना में ग्राहकों को अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए एक पोर्टल, एक ईमेल एवं एक पते के साथ भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल तंत्र को अधिकार-क्षेत्र निष्पक्ष बनाकर 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' दृष्टिकोण अपनाया गया। इस योजना में एक बहुभाषी टोल-फ्री नंबर प्रदान किया गया है जिसमें शिकायत निवारण एवं शिकायत दर्ज करने हेतु प्रासंगिक जानकारी के संबंध में सहायता दी जाएगी। पूर्व की लोकपाल योजनाओं की भांति, यह निवारक तंत्र भी बैंकों के ग्राहकों व जनताओं के लिए निशुल्क रहेगा।

*बॉक्स **II.11***

भारतीय रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना के शुभारंभ पर प्रधानमंत्री की टिप्पणी

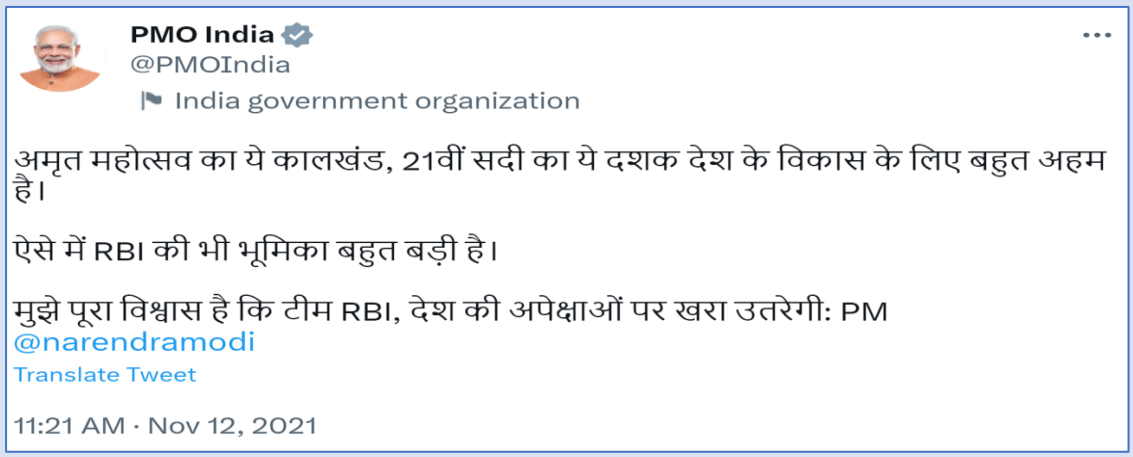
प्रधानमंत्री कार्यालय द्वारा जारी प्रेस विज्ञप्ति से उद्धरित। पत्र सूचना कार्यालय (पीआईबी) द्वारा 12 नवंबर, 2021 को जारी

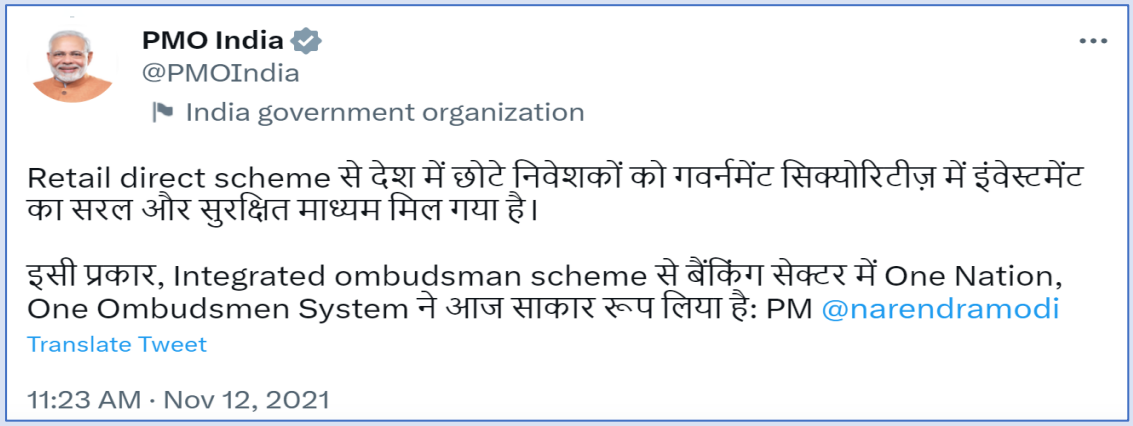
प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने आज वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक की दो नवोन्मेषी ग्राहक केंद्रित पहलों यथा खुदरा प्रत्यक्ष योजना एवं रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना का शुभारंभ किया। केंद्रीय वित्त एवं कॉरपोरेट मामलों की मंत्री श्रीमती निर्मला सीतारमण एवं भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास भी इस अवसर पर उपस्थित थे।

कार्यक्रम को संबोधित करते हुए प्रधानमंत्री ने महामारी के दौरान किए गए प्रयासों हेतु वित्त मंत्रालय एवं भारतीय रिज़र्व बैंक जैसे संस्थानों की सराहना की। प्रधानमंत्री ने कहा कि "अमृत महोत्सव का यह दौर, 21वीं सदी का यह दशक देश के विकास के लिए बहुत महत्वपूर्ण है। ऐसी परिस्थिति में, भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका भी काफी अहम है। मुझे विश्वास है कि टीम आरबीआई देश की उम्मीदों पर खरा उतरेगी।

उन्होंने कहा कि एकीकृत लोकपाल योजना के साथ बैंकिंग क्षेत्र में आज एक राष्ट्र, एक लोकपाल प्रणाली ने आकार ले लिया है। प्रधानमंत्री ने इस योजना की नागरिक केंद्रित प्रकृति पर जोर दिया। उन्होंने कहा कि किसी भी लोकतंत्र की सबसे बड़ी कसौटी उसकी शिकायत निवारण प्रणाली की शक्ति है। एकीकृत लोकपाल योजना इस दिशा में सफल होगी।

Tweets [17]





प्रधानमंत्री ने कहा कि पिछले कुछ वर्षों में देश के बैंकिंग क्षेत्र में वित्तीय क्षेत्र में समावेशन से लेकर तकनीकी एकीकरण तक के सुधार किए गए हैं। उन्होंने कहा, "हमने कोविड-19 के इस कठिन समय में उनकी शक्ति देखी है। भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्णयों ने हाल के दिनों में सरकार द्वारा लिए गए बड़े निर्णयों के प्रभाव को बढ़ाने में भी सहायता की"।

प्रधानमंत्री ने कहा कि यूपीआई ने बहुत कम समय में भारत को डिजिटल अंतरणों के मामले में दुनिया का अग्रणी देश बना दिया है। सिर्फ 7 वर्षों में, भारत ने डिजिटल अंतरणों के मामले में 19 गुना छलांग लगाई है। श्री मोदी ने ज़ोर देकर कहा कि आज हमारी बैंकिंग प्रणाली देश में कहीं भी 24 घंटे, 7 दिन एवं 12 महीने किसी भी समय कार्यरत है।

---

[17] अनुवाद:
"*This period of Amrit Mahotsav, this decade of 21st century is very important for the development of the country. The role of RBI is also very important in this. I am confident that Team RBI will live up to the expectations of the country.*"
"*Through the Retail direct scheme, small investors in the country have got an easy and safe way to invest in government securities. Similarly, with the Integrated Ombudsman Scheme, One Nation, One Ombudsman System in the banking sector has become a reality today.*"

प्रधानमंत्री ने कहा कि हमें देश के नागरिकों की जरूरतों को केंद्र में रखना है एवं निवेशकों का विश्वास और मजबूत करते रहना है। मुझे विश्वास है कि भारतीय रिज़र्व बैंक एक संवेदनशील व निवेशक-अनुकूल गंतव्य के रूप में भारत की नई पहचान को सुदृढ़ बनाना जारी रखेगा।

वित्तीय बाजार विनियमन

II.54 लॉकडाउन की वजह से गतिशीलता एवं पहुंच में कमी से जनित कठिनाइयों को देखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने आरबीआई-विनियमित वित्तीय बाजारों के कार्यसमय में कटौती की। जब महामारी से संबंधित बाधाओं में कमी आई, तो कारोबार के कार्यसमय को चरणबद्ध तरीके से बहाल किया गया।

II.55 महामारी के दौरान नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने में अधिक आघातसहतापन प्रदान करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए:

(a) जिन विदेशी पोर्टफोलियो निवेशकों को 24 जनवरी 2020 एवं 30 अप्रैल 2020 के बीच ऋण प्रतिभूतियों में निवेश हेतु स्वैच्छिक प्रतिधारण मार्ग (वीआरआर) के अंतर्गत निवेश सीमा आवंटित की गई थी, उन्हें अपनी निवेश प्रतिबद्धताओं को पूर्ण करने हेतु तीन माह का अतिरिक्त समय दिया गया।

(b) गैर-डेरिवेटिव वित्तीय बाजारों में विधिक इकाई पहचानकर्ता (एलईआई) के क्रियान्वयन की समय-सीमा को 31 मार्च 2020 से बढ़ाकर 30 सितंबर 2020 कर दिया गया।

(c) विदेशी मुद्रा जोखिम की हेजिंग पर अनुदेशों (दिनांकित 7 अप्रैल 2020) के क्रियान्वयन की तिथि को 1 जून 2020 से 1 सितंबर 2020 तक टाल दिया गया।

विवरणों की प्रस्तुति

II.56 डिजिटल हस्ताक्षर का प्रयोग कर भारतीय रिज़र्व बैंक को फॉर्म ए व VII विवरणों को प्रस्तुत करना आरंभ किया गया। इससे प्रेस विज्ञप्ति विवरणों का यथासमय प्रकाशन सुनिश्चित हुआ।

II.57 चूंकि कई प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक (यूसीबी), राज्य सहकारी बैंक एवं केंद्रीय सहकारी बैंक अपने वार्षिक खातों को अंतिम रूप देने में कठिनाइयों का सामना कर रहे थे, इसलिए उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक को विवरणों को प्रस्तुत करने हेतु 30 सितंबर 2021 (30 जून, 2021 से) तक का समय दिया गया।

विदेशी मुद्रा

II.58 भारतीय रिज़र्व बैंक ने 31 जुलाई 2020 को/ या तक किए गए निर्यात के संबंध में भारत में निर्यात आय की प्राप्ति एवं प्रत्यावर्तन की अवधि को निर्यात की तिथि से नौ महीने से बढ़ाकर पंद्रह महीने कर दिया।

II.59 सामान्य आयातों अर्थात् सोने/हीरे व कीमती पत्थरों/आभूषणों के आयात को छोड़कर (उन मामलों के अतिरिक्त जहां कार्यनिष्पादन की गारंटी हेतु राशि रोक दी गई) के सापेक्ष विप्रेषण पूर्ण करने की समय सीमा, को 31 जुलाई 2020 को या उससे पूर्व किए गए ऐसे आयातों हेतु शिपमेंट की तिथि से छह महीने से बढ़ाकर बारह महीने तक कर दिया गया।

II.60 क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया गया कि वे अपनी प्राधिकृत समिति के अनुमोदन से, कोविड-19 की परिस्थिति से संबंधित कारणों के वजह से नवीकरण आवेदन प्रस्तुत करने हेतु समय बढ़ाने के लिए फुल फ्लेज्ड मनीचेंजर्स (एफएफएमसी) से प्राप्त अनुरोधों पर विचार करें।

II.61 वित्तीय सेवाएं विभाग (डीएफ़एस), वित्त मंत्रालय के पत्र के आधार पर विप्रेषण सेवा प्रदाताओं को (धन अंतरण सेवा योजना (एमटीएसएस) के अंतर्गत) सामान्य रूप से कार्य करने की अनुमति देने एवं लक्षित प्राप्तकर्ताओं को विदेश से प्रेषित अपने निधि को आहरित करने की सुविधा देने हेतु, क्षेत्रीय कार्यालयों को यह सूचित किया गया वे अपने संबंधित अधिकार-क्षेत्र के अंतर्गत सभी एमटीएसएस एजेंटों को यह सुनिश्चित करने के लिए निर्देशित करें कि (ए) भारत में लाभार्थियों को एमटीएसएस के अंतर्गत उन्हें प्रेषित निधि को आहरित करने में समस्याओं का सामना न करना पड़े; एवं (बी) एमटीएसएस एजेंटों द्वारा लाभार्थियों को प्रदान की जाने वाली भुगतान सेवाएं लॉकडाउन की अवधि के दौरान कार्यरत रहें।

II.62 कोविड-19 महामारी की वजह से पूर्व में ही आहरित बाह्य वाणिज्यिक ऋणों (ईसीबी) का प्रयोग करने में कठिनाई का सामना कर रहे उधारकर्ताओं को राहत प्रदान करने के उद्देश्य से, एकबारगी छूट प्रदान की गई, जिसके अंतर्गत 01 मार्च 2020 को या उससे पूर्व आहरित अप्रयुक्त ईसीबी निधि को भारत में अधिकृत डीलर श्रेणी -1 बैंकों[18] के साथ सावधि जमा में, 01 मार्च 2022 तक की अतिरिक्त अवधि के लिए रखा जा सकता था।

II.63 कोविड-19 महामारी की वजह से एवं विवरण प्रस्तुत करने में आ रही कठिनाइयों को देखते हुए, ईसीबी विवरण को उधारकर्ताओं द्वारा ईमेल के माध्यम से जमा करने की अनुमति दी गई। इसी तरह, लॉकडाउन के दौरान कंपाउंडिंग ऑर्डर के 15 दिनों के भीतर कंपाउंडिंग राशि का भुगतान करने हेतु भुगतान लिखत जमा करने में आवेदकों द्वारा व्यक्त की गई कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए, कंपाउंडिंग राशि के भुगतान के लिए समय-सीमा से अधिक अनुमति दी गई। इसके अतिरिक्त, आवेदकों के साथ व्यक्तिगत सुनवाई व्यक्तिगत बैठकों के बजाय वर्चुअल मोड में आयोजित की गई।

II.64 भारत सरकार के परामर्श से, 'प्रधानमंत्री नागरिक सहायता एवं आपात स्थिति राहत (पीएम-केयर्स) कोष' के पक्ष में गैर-निवासी एक्सचेंज हाउसों के माध्यम से गैर-निवासियों से विदेशी आवक विप्रेषण प्राप्त करने की अनुमति इस शर्त के विषयाधीन दी गई कि प्राधिकृत डीलर श्रेणी-I बैंक विप्रेषणों को सीधे निधि में जमा करेंगे एवं विप्रेषकों का पूरा विवरण रखेंगे।

संचार

II.65 संचार का अपना महत्व है, परंतु यह यह दोनों तरीकों से कार्य करता है – जैसा कि बहुत अधिक संचार बाजार को भ्रमित कर सकता है, जबकि बहुत कम संचार से बाजार केंद्रीय बैंक के नीतिगत इरादों के बारे में सिर्फ अनुमान ही लगाता रहेगा। अतएव, केंद्रीय बैंकों को इस संबंध में बहुत ही सावधानीपूर्वक रुख[19] अपनाना होता है| भारतीय रिज़र्व बैंक के विविध उत्तरदायित्वों एवं इसके कार्यों के व्यापक प्रभाव को देखते हुए इस अवधि के दौरान बैंक ने संचार के महत्व को ध्यान में रखा है।

---

[18] प्राधिकृत व्यापारी श्रेणी-I बैंक वे बैंक हैं जिन्हें समय-समय पर जारी भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार सभी चालू एवं पूंजीगत खाता अंतरण करने की अनुमति है।

[19] "अपने कर्मों में लापरवाही न बरतें, न शब्दों में भ्रमित हों, न ही विचार में बड़बड़ाएं" – मार्कस ऑरेलियस द्वारा मेडिटेशन, पुस्तक VIII, (51), (सी. 161 - 180 ईस्वी)"।

II.66 गवर्नर एवं डिप्टी गवर्नरों ने प्रमुख विनियमित संस्थाओं के प्रबंध निदेशकों (एमडी) व मुख्य कार्यकारी अधिकारियों (सीईओ) के साथ नियमित बैठकें कीं। भारतीय रिज़र्व बैंक ने सुनिश्चित किया कि वित्तीय प्रणाली में प्रमुख कार्यकारियों के साथ संचार के सभी चैनल खुले रखे जाएं।

II.67 चूंकि सचेत नीतिगत निर्णय लेने हेतु दो-तरफा संचार महत्वपूर्ण है। इसलिए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने मौद्रिक नीति व अन्य नीतिगत कार्रवाइयों के लिए विश्लेषकों, अर्थशास्त्रियों, शोधकर्ताओं, बैंकों, अकादमिक निकायों एवं अनुसंधान संस्थानों, कारोबार व उद्योग संघों एवं कई अन्य लोगों के साथ विस्तृत बातचीत की। इस संचार के माध्यम से एक विश्वास चैनल का निर्माण हुआ एवं भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतियों में व्यापक विश्वास पैदा हुआ।

II.68 मार्च 2020 से, कई आघात-सह बीसीपी उपाय किए गए, जो अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रस्तुत हैं:

a) भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर सामग्री के यथासमय अद्यतन से संबंधित महत्वपूर्ण वेबसाइट प्रचालनों को पीडीसी में स्थानांतरित कर दिया गया एवं वहां प्रतिनियुक्त कर्मचारियों को निम्नलिखित उत्तरदायित्व सौंपा गया:

   i) भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर विभिन्न दस्तावेजों को समय पर अद्यतन एवं अपलोड करने हेतु आईआरआईएस बिजनेस सर्विसेज लिमिटेड के कर्मचारियों के साथ समन्वयन किया गया।

   ii) तकनीकी मामलों को रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी प्राइवेट लिमिटेड (रेबिट), आईआरआईएस एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के समन्वयन से संचालित किया गया।

   iii) वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) एक्सेज को डेटा सेंटर की अनुपलब्धता के मामले में कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) के रूप में कॉन्फ़िगर किया गया।

बॉक्स II.12

सूचना प्रसार – बैंक दे फ्रांस (Banque de France)

बैंक दे फ्रांस ने आपदा के आर्थिक प्रभावों को समझाने के लिए नागरिकों के सवालों के जवाब देने हेतु एक समर्पित वेबसाइट, "कोविड-19 एट इकोनोमी, लेस क्लेस पोर कॉम्पेंद्रे" ("कोविड-19 और अर्थव्यवस्था - समझने की कुंजी"), विकसित की। इसने आपदा से प्रभावित जनता व कारोबार स्वामियों को निशुल्क सुलभ निष्पक्ष जानकारी प्रदान करने का प्रयास किया गया।

स्रोत: बैंक दे फ्रांस वार्षिक रिपोर्ट 2020

भुगतान और निपटान प्रणाली

II.69 31 मार्च 2020 तक मात्रा में लगभग 124.68 करोड़ एवं मूल्य में ₹2.06 लाख करोड़ मासिक अंतरणों के साथ, यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) ने जनता की भुगतान जरूरतों को अच्छी तरह से पूरा किया। इलेक्ट्रॉनिक एवं पेपर-आधारित भुगतान प्रणालियों (31 मार्च 2020 तक 155.90 लाख करोड़ रुपये के लगभग 299.77 करोड़ मासिक अंतरणों को संसाधित किया गया) की विशाल प्रणाली को बाधा-रहित संचालित करने हेतु, भारतीय रिज़र्व बैंक ने शीघ्रता व दृढ़ निश्चय से कार्य किया।

II.70 महत्वपूर्ण इंटरफेस में निरंतरता सुनिश्चित करने एवं सेवाओं में किसी भी व्यवधान को रोकने हेतु, अधिकृत भुगतान प्रणाली ऑपरेटरों (पीएसओ) को पर्याप्त परिचालन व कारोबार निरंतरता योजना

सुनिश्चित करने एवं जोखिमों का प्रबंधन करने हेतु आकस्मिक उपाय करने के लिए सूचित किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी भुगतान प्रणालियों के निर्बाध संचालन को सुनिश्चित करने हेतु भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) एवं अन्य अधिकृत पीएसओ के साथ निकटता से समन्वय किया।

II.71 महामारी की परिस्थिति ने सोशल डिस्टेंसिंग सुनिश्चित करने हेतु डिजिटल भुगतान विकल्पों के प्रयोग को आवश्यक बना दिया। भुगतान प्रणालियों के घटकों को पूरे लॉकडाउन के दौरान कार्य करने की अनुमति दी गई थी, जिससे देश-भर में लोगों व अन्य संसाधनों की निर्बाध आवाजाही में सुविधा हुई व भुगतान प्रणालियों के सुचारू संचालन का निष्पादन हुआ। घर से प्रयोग किए जा सकने वाले विभिन्न डिजिटल भुगतानों की उपलब्धता पर सार्वजनिक जागरूकता बढ़ाने के लिए उपाय किए गए। अधिकृत पीएसओ एवं प्रतिभागियों को डिजिटल भुगतान के सुरक्षित प्रयोग पर अपने उपयोगकर्ताओं को शिक्षित करने हेतु लक्षित बहुभाषी अभियान चलाने हेतु सूचित किया गया।

II.72 कोविड-19 महामारी के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा व्यापक कारोबार निरंतरता व्यवस्था एवं आघातसह उपायों को क्रियान्वित किया गया। क्लियरिंग कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (सीसीआईएल), प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण वित्तीय बाजार आधारभूत संरचना, बैंकिंग सेवाओं के सुचारू कामकाज हेतु महत्वपूर्ण है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने लॉकडाउन के दौरान सीसीआईएल एवं और इसकी दो सहायक कंपनियों यथा क्लियरकॉर्प डीलिंग सिस्टम्स (इंडिया) लिमिटेड (क्लियरकॉर्प) एवं लीगल एंटिटी आइडेंटिफ़ायर इंडिया लिमिटेड (एलईआईएल) को 'आवश्यक सेवा' के रूप में नामित किया एवं यह सुनिश्चित किया कि सीसीआईएल द्वारा व्यापक कारोबार निरंतरता योजना को अपनाया गया है। महामारी के दौरान सीसीआईएल के परिचालनों की बारीकी से निगरानी की गई।

II.73 एमटीएसएस के अंतर्गत छोटे मूल्य के सीमा-पार विप्रेषण की सुविधा प्रदान करने वाले विदेशी प्रिंसिपलों को डिजिटल भुगतान का प्रयोग करने एवं लाभार्थियों के बैंक खातों में सीधे क्रेडिट देने हेतु प्रोत्साहित किया गया, जिससे कोविड-19 प्रोटोकॉल की वजह से एजेंट स्थानों से नकद भुगतान एकत्र करने में लाभार्थियों के सामने आने वाली कठिनाइयों को दूर किया जा सके।

II.74 कोविड-19 महामारी के दौरान केंद्र व राज्य सरकारों की योजनाओं के लाभार्थियों के बैंक खातों में आधार पेमेंट्स ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस) एवं नेशनल ऑटोमेटेड क्लियरिंग हाउस (एनएसीएच) प्लेटफार्मों के माध्यम से प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी) की सुविधा प्रदान की गई। 24 मार्च 2020 एवं 17 अप्रैल 2020 के बीच 16.01 करोड़ लाभार्थियों (11.42 करोड़ [सीएसएस /सीएस] एवं 4.59 करोड़ [राज्य]] के बैंक खातों में ₹36,659 करोड़ (₹27,442 करोड़ केंद्र प्रायोजित योजना (सीएसएस) एवं केंद्रीय क्षेत्र की योजनाएं (सीएस)] एवं ₹9,717 करोड़ [राज्य सरकार की योजनाएं (एसजीएस)]] से अधिक राशि अंतरित की गई। जुलाई 2021 तक (कोविड-19 के पहले व दूसरे चरण को ध्यान में रखते हुए) डीबीटी के तहत लाभार्थियों को ₹5.41 लाख करोड़ की राशि अंतरित की गई।

II.75 सीसीआईएल सहित सभी सेंट्रल काउंटर पार्टियां (सीसीपी) बाजार स्थिति (एमटीएम) को चिह्नित करती हैं एवं जोखिम के निर्माण से बचने व अपने वर्तमान जोखिम को सीमित करने हेतु दैनिक आधार (और कभी-कभी इंट्राडे) पर एमटीएम मार्जिन को कॉल करती हैं। कोविड-19 के चरम के दौरान उतार-चढ़ाव शुरू हुआ, प्रारंभिक मार्जिन (आईएम) एवं एमटीएम मार्जिन में वृद्धि हुई व एमटीएम मार्जिन में वृद्धि आईएम में वृद्धि की तुलना में बहुत अधिक थी। सिक्योरिटीज सेगमेंट में, वोलैटिलिटी मार्जिन मार्च से दिसंबर 2020 के बीच सात दिनों के लिए क्रियान्वित किया गया। इंट्राडे एमटीएम मार्जिन कॉल के कुछ वृत्तांत हुए।

II.76 विफल अंतरण के समाधान हेतु उपलब्ध समय की गणना करने हेतु दिनों की गिनती के मानदंड को संशोधित किया गया।

II.77 आरटीजीएस 14 दिसंबर 2020 से वर्ष के सभी दिनों में चौबीसों घंटे उपलब्ध कराया गया। इस सक्षमता के साथ, प्रणाली में निपटान व डिफ़ॉल्ट जोखिम कम हो गए एवं भुगतान पारिस्थितिकी तंत्र में अधिक कुशलता आई। इस प्रणाली ने सप्ताह के सभी दिनों में आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस), तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह (एनईटीसी), राष्ट्रीय वित्तीय स्विच (एनएफएस), रुपे एवं यूपीआई अंतरणों के निपटान की सुविधा भी प्रदान की।

II.78 आरबीआई द्वारा संचालित भुगतान और निपटान प्रणालियों की उपलब्धता सुनिश्चित करने एवं व्यवधानों को कम करने हेतु मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) तैयार की गई। एसओपी में हितधारक विभागों, कार्यालयों एवं एजेंसियों की भूमिकाओं व उत्तरदायित्वों को स्पष्ट रूप से चित्रित किया गया। महामारी के दौरान लॉकडाउन प्रतिबंधों के प्रभावी होने के बावजूद, एसओपी ने आपात स्थिति में यथासमय व प्रभावी प्रतिक्रिया सुनिश्चित की।

II.79 विभिन्न भुगतान प्रणाली आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु समय-सीमा बढ़ाई गई।

वित्तीय समावेशन

II.80 गवर्नर श्री शक्तिकांत दास के शब्दों में, "*हमें सभी के लिए संवहनीय भविष्य के लक्ष्य के अनुसरण में वृहद वित्तीय समावेशन हेतु अपने प्रयासों*[20] *को जारी रखना चाहिए।* महामारी के दौरान, जमीनी स्तर की स्थिति का आकलन करने एवं लॉकडाउन के दौरान सेवाएं प्रदान करने में बिजनेस कॉरेस्पोंडेंट (बीसी) एजेंटों द्वारा सामना की जा रही चुनौतियों को समझने हेतु, बीसी अंतरणों, नकदी प्रबंधन, ग्राहक शिकायत निवारण, तकनीकी मुद्दों एवं निष्क्रिय बीसी पर प्रभाव के व्यापक विषयों पर भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के माध्यम से बैंकों से टिप्पणियां/इनपुट मांगे गए। इसके अतिरिक्त, बीसी मॉडल की सहायता एवं इसे सुदृढ़ करने हेतु महामारी के दौरान चुनिंदा बैंकों द्वारा अपनाई गई अच्छी प्रथाओं को आईबीए के माध्यम से सभी बैंकों के साथ साझा किया गया।

II.81 अन्य बातों के साथ-साथ बीसी मॉडल, डेटा प्रस्तुति आदि से संबंधित मुद्दों पर विचार-विमर्श करने हेतु बैंकों एवं नाबार्ड के साथ बैठकें आयोजित की गई। वर्क फ्रॉम होम वातावरण में वर्चुअल मोड के माध्यम से आयोजित अधिकांश बैठकों में बैंकों द्वारा प्रयोग किए जा रहे विभिन्न बीसी मॉडल व उनकी विशिष्ट चुनौतियों को समझने में मदद की। इन बैठकों के इनपुट ने बीसी मॉडल में सुधार हेतु क्षेत्रों को अभिनिर्धारित करने में भी सहायता की एवं इसके परिणामस्वरूप बैंकों द्वारा त्रुटिमुक्त डेटा यथासमय प्रस्तुत किया गया।

II.82 यह सुनिश्चित करने के लिए कि किसानों को दंडात्मक ब्याज का भुगतान नहीं करना पड़े एवं उन्हें ब्याज सबवेंशन योजना का लाभ मिलना जारी रहे, किसानों को 2% ब्याज सबवेंशन (आईएस) एवं 3% शीघ्र पुनर्भुगतान प्रोत्साहन (पीआरआई) को 31 अगस्त 2020 तक पुनर्भुगतान की विस्तारित अवधि या पुनर्भुगतान की तारीख, जो भी पहले हो, के लिए जारी रखा गया। इसके अतिरिक्त, कोविड-19 की दूसरी लहर में लगाए गए लॉकडाउन के दौरान राज्य सरकारों द्वारा लगाए गए आवाजाही प्रतिबंधों की वजह से, उन किसानों को जिनके खाते 1 मार्च 2021 से 30 जून 2021 के बीच देय थे, ऋण के पुनर्भुगतान की 30 जून 2021 तक के लिए विस्तारित अवधि या वास्तविक पुनर्भुगतान की तिथि जो भी पहले थी, का लाभ दिया गया।

---

[20] *15 जुलाई, 2021 को इकोनॉमिक टाइम्स फाइनेंशियल इन्क्लूजन समिट में श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उद्घाटन भाषण।*

II.83 कोविड-19 को प्राकृतिक आपदा घोषित करने हेतु केंद्र सरकार, राज्य सरकारों, नाबार्ड एवं बैंकों से प्राप्त संदर्भों का विश्लेषण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा घोषित बड़े राहत पैकेज के संदर्भ में किया गया, जिसमें सभी उधारकर्ताओं को अधिस्थगन और पुनर्गठन की सुविधा प्रदान की गई।

II.84 अग्रणी बैंक योजना (एलबीएस) प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र एवं अन्य क्षेत्रों में बैंक वित्त के प्रवाह को बढ़ाने व ग्रामीण क्षेत्र के समग्र विकास में बैंकों की भूमिका को बढ़ावा देने के उद्देश्य को प्राप्त करने हेतु विभिन्न मंचों {राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी/यूटीएलबीसी), जिला परामर्शदात्री समिति (डीसीसी), जिला स्तरीय समीक्षा समिति (डीएलआरसी) एवं ब्लॉक स्तरीय बैंकर्स समिति (बीएलबीसी)} के माध्यम से बैंकों एवं अन्य विकास एजेंसियों की गतिविधियों का समन्वय करती है। इसे प्राप्त करने हेतु, तिमाही अंतराल पर सभी एलबीएस की बैठकें बुलाई जानी आवश्यक हैं। लॉकडाउन के बावजूद, एलबीएस की बैठकें संयोजक बैंकों व अग्रणी बैंकों द्वारा वर्चुअल मोड के माध्यम से आयोजित की गईं, जिसमें क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा प्रतिभागिता की गई। केंद्रीय कार्यालय विभाग ने वीसी के माध्यम से एसएलबीसी की कुछ बैठकों में भाग लिया।

II.85 स्वचालित डेटा निष्कर्षण परियोजना (एडेप्ट) पोर्टल में डेटा अपलोड करने में स्वचालन किया गया एवं सोशल डिस्टेंसिंग सुनिश्चित करने हेतु रोस्टर के माध्यम से एडेप्ट का उत्पादन सहायता एवं अनुरक्षण किया गया।

II.86 चूंकि चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में जागरूकता शिविरों का आयोजन करना मुश्किल होता, इसलिए क्षेत्रीय कार्यालयों को जनता के बीच वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने हेतु नवोन्मेषी दृष्टिकोण का पता लगाने का हेतु अनुदेशित किया गया। आरंभ की गई पहलों में विभिन्न डिजिटल चैनलों, जैसे वीसी एवं सोशल मीडिया के माध्यम से अभियान शामिल थे। क्षेत्रीय कार्यालयों ने वित्तीय शिक्षा प्रदान करने हेतु सामुदायिक रेडियो चैनलों, स्थानीय टीवी चैनलों व स्थानीय फ्रीक्वेंसी मॉड्यूलेशन (एफएम) रेडियो स्टेशनों जैसे मीडिया चैनलों का भी लाभ उठाया।

II.87 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (आरआरबी सहित) के वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) एवं बैंकों की ग्रामीण शाखाओं को विभिन्न लक्षित समूहों के बीच वित्तीय साक्षरता के विषय-वस्तु के प्रसार के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने जैसे नवोन्मेषी दृष्टिकोणों का पता लगाने हेतु अनुदेशित किया गया।

II.88 क्षेत्रीय कार्यालय परिवेश के लिए वित्तीय साक्षरता संरचना- एकीकृत कार्यक्रम (एफएएलआर-यूपी), एफएलसी एवं सीएफएल हेतु वित्तीय साक्षरता संरचना के अंतर्गत संचालित वित्तीय साक्षरता गतिविधियों की बेहतर निगरानी सुनिश्चित करने हेतु क्षेत्रीय कार्यालयों से तिमाही रिपोर्ट मांगी गई।

II.89 वित्तीय साक्षरता सप्ताह (एफएलडब्ल्यू) 2021 का आयोजन, " क्रेडिट अनुशासन एवं औपचारिक संस्थानों से क्रेडिट" विषय के साथ डिजिटल मोड में किया गया। पोस्टर के रूप में सामग्री बैंकों व अन्य हितधारकों द्वारा डिजिटल प्रदर्शन के लिए तैयार की गई।

पर्यवेक्षण

II.90 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों ने एक संगठन के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक के आंतरिक कामकाज एवं अपने सांविधिक दायित्वों के संचालन के संबंध में उस समय की विविध मांगों को नवोन्मेषी रूप से पूर्ण करने का अवसर भी प्रदान किया।

II.91 भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के ऑफ-साइट मूल्यांकन व ऑन-साइट निरीक्षण के लिए संसाधनों के परिनियोजन हेतु संतुलित दृष्टिकोण अपनाया। वर्चुअल मोड द्वारा, वरिष्ठ पर्यवेक्षी प्रबंधक (एसएसएम)

टीमें ऑफ-साइट निगरानी व अनुश्रवण से जनित मुद्दों पर निरंतर आधार पर बैंकों के वरिष्ठ प्रबंधन के साथ कार्यरत रहीं। कोविड-19 से संबंधित सभी प्रोटोकॉल का पालन करते हुए ऑन-साइट निरीक्षण किए गए। ऑफ-साइट परीक्षण आयोजित करने हेतु बैंकों से डेटा प्राप्त किया गया ताकि ऑन-साइट विज़िट को कम किया जा सके। संपर्क के माध्यम से पर्यवेक्षित संस्थाओं (वाणिज्यिक बैंक/लघु वित्त बैंक/शहरी सहकारी बैंक/गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों) का ऑफ-साइट निरीक्षण व आईटी परीक्षण किया गया।

II.92 पर्यवेक्षित संस्थाओं के शीर्ष प्रबंधन को सक्रिय रूप से संवेदनशील बनाने हेतु, साइबर सुरक्षा तैयारियों व व्यापक साइबर/ आईटी खतरों पर ऑनलाइन बैठकों की एक श्रृंखला आयोजित की गई। ऑनलाइन बैठकों में 150 से अधिक पर्यवेक्षित संस्थाओं ने भाग लिया, जिनका प्रतिनिधित्व उनके एमडी एवं सीईओ व उनके मुख्य प्रौद्योगिकी अधिकारी (सीटीओ) ने किया। कॉरपोरेट आइडेंटिफिकेशन नंबर (सीआईएन) सत्यापन से संबंधित उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण (यूएटी) का काम लॉकडाउन अवधि के दौरान सीमित संसाधनों के साथ पूरा किया गया।

II.93 प्राधिकृत पीएसओ के प्रभावी पर्यवेक्षण में निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु, क्षेत्रीय कार्यालयों को आवश्यक जानकारी/ डेटा मंगाकर व वर्चुअल बैठकें आयोजित कर ऑफ-साइट निरीक्षण करने हेतु सूचित किया गया। एनपीसीआई की ऑफ-साइट अनुपालन लेखापरीक्षा पूर्व निरीक्षण की टिप्पणियों के अनुपालन को सत्यापित करने हेतु आयोजित की गई। सीसीआईएल का निरीक्षण वार्षिक रूप से दोनों वर्षों अर्थात् 2020 और 2021 में यथासमय किया गया। हालांकि यह निर्णय लिया गया था कि निरीक्षण हाइब्रिड मोड (ऑन-साइट और ऑफ-साइट दोनों) में किया जाएगा, लेकिन अधिकांश निरीक्षण कोविड-19 से संबंधित सभी प्रोटोकॉल का पालन करते हुए सीसीआईएल के परिसर में संचालित किया गया।

II.94 भारतीय रिज़र्व बैंक आरबीआई के आंतरिक निरीक्षण के संदर्भ में, जबकि अधिकांश निरीक्षण ऑनलाइन थे, स्थानीय आवश्यकताओं और प्रोटोकॉल का पालन सुनिश्चित करते हुए ऑन-साइट निरीक्षण किए गए। निरीक्षण करने हेतु डेटा ईमेल पर रिटर्न के माध्यम से मंगाया गया।

सरकारी बैंकिंग

II.95 कोविड-19 संबंधी प्रतिबंधों के बावजूद, सरकार को बैंकर के सांविधिक कार्य के निर्वहन के संदर्भ में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने आरबीआई के ई-कुबेर के साथ विभिन्न महत्वपूर्ण सरकारी परियोजनाओं जैसे कि ट्रेजरी सिंगल अकाउंट सिस्टम जो केंद्र सरकार के स्वायत्त निकायों द्वारा जस्ट इन टाईम ई-भुगतान को सक्षम करता है, एवं पेंशन भुगतान के लिए रक्षा लेखा महानियंत्रक के कार्यालय का स्पर्श [पेंशन प्रशासन प्रणाली (रक्षा)] के एकीकरण की सुविधा जारी रखी। इसके अतिरिक्त, 2020 व 2021 के दौरान, भारतीय रिज़र्व बैंक की ओर से सरकारी कारोबार करने वाले एजेंसी बैंकों का निरीक्षण अधिकांश रूप से ऑफ-साइट आधार पर किया गया।

आंतरिक लेखा एवं लेखापरीक्षा

II.96 भारतीय रिज़र्व बैंक को (ए) निर्गम एवं बैंकिंग विभागों के साप्ताहिक खातों (मामलों का साप्ताहिक विवरण - डब्ल्यूएसए) को तैयार एवं केंद्र सरकार को प्रेषित करने व (बी) वार्षिक खातों की एक हस्ताक्षरित प्रति लेखा परीक्षकों द्वारा प्रमाणित कर भारतीय रिज़र्व बैंक के वार्षिक लेखों की लेखाबंदी की तिथि से दो महीने के भीतर केंद्र सरकार को प्रेषित करने की सांविधिक दायित्व है, यह दोनों ही समय संवेदनशील महत्वपूर्ण गतिविधियां हैं।

II.97 कोविड-19 से प्रभावित अवधि के दौरान शुक्रवार को समाप्त होने वाले प्रत्येक सप्ताह हेतु डब्ल्यूएसए तैयार किया गया एवं बायो-बबल में काम करने वाले कर्मचारियों द्वारा केंद्रीय बोर्ड/केंद्रीय बोर्ड की समिति (सीसीबी) के समक्ष अनुमोदन हेतु प्रस्तुत किया गया। 2019-20 (पीडीसी में दूरस्थ स्थान से) एवं 2020-21 की अवधि के लिए (दूसरी लहर के प्रकोप के कारण कर्मचारियों की सीमित उपलब्धता के साथ) भारतीय रिज़र्व बैंक बही-खातों का वार्षिक समापन यथासमय सफलतापूर्वक निष्पादित किया गया।

II.98 वार्षिक लेखाबंदी एवं सांविधिक लेखापरीक्षा को सफलतापूर्वक पूर्ण करने को सुनिश्चित करने हेतु, भारतीय रिज़र्व बैंक ने नोडल केंद्रीय कार्यालय विभागों व क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ परामर्श, उप-प्रक्रियाओं हेतु निश्चित समय-सीमा के साथ विस्तृत एसओपी तैयार करने, लेखा परीक्षा उद्देश्य के लिए आवश्यक इनपुट / दस्तावेज / रिपोर्ट अभिनिर्धारित करने व तैयार रखने सहित कई उपाय शुरू किए। चूंकि भारतीय रिज़र्व बैंक का सांविधिक लेखापरीक्षा पहली बार ऑफ-साइट तरीके से किया जा रहा था, इसलिए पहली बार भारतीय रिज़र्व बैंक का लेखापरीक्षा करने वाले लेखापरीक्षकों हेतु आरबीआई के सभी महत्वपूर्ण कार्यों का एक विशेष वॉक-थ्रू आयोजित किया गया। लेखा परीक्षकों के साथ एसओपी साझा किए गए एवं विस्तृत कार्य योजना बनाई गई व विभिन्न वित्तीय रिपोर्टों अग्रिम रूप से इलेक्ट्रॉनिक रूप में लेखापरीक्षकों के साथ साझा किया गया। उपर्युक्त उपायों ने यह सुनिश्चित किया कि सांविधिक लेखापरीक्षा निर्धारित समय-सीमा के भीतर पूर्ण की गई एवं लेखा वर्ष 2020-2021 व 2021-2022[21] हेतु सरकार को वार्षिक लेखा-जोखा प्रस्तुत किया गया।

सेवा प्रदाता प्रबंधन

II.99 विभिन्न डेटा केंद्रों में सेवा प्रदाता प्रबंधन एवं आउटसोर्स कर्मचारियों हेतु, यह सुनिश्चित किया गया कि वे प्रोटोकॉल व उपस्थिति आवश्यकताओं का पालन करें। संपर्क के माध्यम से बैठकों की व्यवस्था की गई व ईमेल के माध्यम से जानकारी प्रसारित की गई।

II.100 वर्क फ्रॉम होम परिदृश्य के दौरान मुद्रा प्रबंध विभाग (डीसीएम) के अधिकारियों द्वारा सामना किए जाने वाले संभावित आईटी संबंधी मुद्दों से निपटने हेतु, दो सुविधा प्रबंधन सेवाओं (एफएमएस) इंजीनियरों को नियुक्त किया गया जिससे कि ऐसी सेवाओं के लिए पर्याप्त बैक-अप सुनिश्चित किया जा सके एवं सभी अधिकारियों को चौबीसों घंटे आईटी संबंधित सहायता प्रदान की जा सके।

II.101 ऑन-साइट एवं ऑफ-साइट स्थानों पर निष्पादित होने वाले आईटी व अन्य महत्वपूर्ण कार्यों के संचालन हेतु सूचीबद्ध सेवा प्रदाताओं की सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित की गई। नेटवर्क सेवाओं की उपलब्धता व सुचारू संचालन सुनिश्चित करने के लिए स्थानीय क्षेत्र नेटवर्क (लैन) इंजीनियरों को भारतीय रिज़र्व बैंक की आवासीय कॉलोनियों में आवास प्रदान किया गया।

II.102 केंद्रीकृत प्रशासन प्रभाग, लेखा अनुभाग, एचआरएमडी (सीएडी) सेवा प्रदाता बिलों के भुगतान एवं अधिकांश केंद्रीय कार्यालय विभागों के कर्मचारियों को प्रतिपूर्ति के लिए नोडल अनुभाग है। सामान्य तौर पर सीएडी बिलों की विधिवत स्वीकृत व लेखापरीक्षित की गई मूल हार्ड कॉपी प्राप्त करने के बाद इस तरह के भुगतान करता है। वर्क फ्रॉम होम परिदृश्य के दौरान, आवश्यक दस्तावेजों को सॉफ्ट कॉपी

---

[21] भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2020-2021 में अपने लेखा-वर्ष को जुलाई से जून से अप्रैल से मार्च में परिवर्तित किया। 2020-2021 नौ महीने का वर्ष था (जुलाई 2020 से मार्च 2021 तक)। कोविड-19 की वजह से चल रहे प्रतिबंधों के बावजूद, यह परिवर्तनकाल सुचारू एवं निर्बाध था।

में मांगा गया एवं ई-कुबेर के माध्यम से भुगतान किया गया। सीएडी द्वारा निपटाए गए बिलों के भुगतान के पश्चात लेखापरीक्षा ई-मेल/सॉफ्ट कॉपी के माध्यम से की गई।

II.103 सेवा प्रदाता प्रबंधन एवं लेखापरीक्षा प्रबंधन व जोखिम निगरानी प्रणाली (एएमआरएमएस) हेतु आउटसोर्स्ड ऑन-साइट समर्थन हेतु, निरीक्षण विभाग ने यह सुनिश्चित किया कि प्रोटोकॉल और उपस्थिति आवश्यकताओं का पालन किया गया। संक्रमण की वजह से अनुपस्थिति की स्थिति को संभालने हेतु पर्याप्त विकल्प की व्यवस्था की गई।

II.104 कारोबार निरंतरता सुनिश्चित करने हेतु परिसर विभाग (पीडी) द्वारा निर्धारित समय के भीतर वार्षिक रखरखाव अनुबंधों (एएमसी) का नवीकरण, निविदाएं जारी करना एवं कार्य आदेश जारी करने वाले कार्यों को सुचारु रूप से सम्पन्न किया गया। केंद्रीय कार्यालय भवन (सीओबी) के सुचारू संचालन की सुविधा हेतु लॉकडाउन के दौरान सेवा प्रदाताओं हेतु टैक्सी सेवाओं की व्यवस्था की गई थी। उन्हें प्रेरित रखने हेतु, विभिन्न सेवा प्रदाता टीमों को लॉकडाउन के दौरान उनके सराहनीय कार्य पर सम्मानित किया गया।

II.105 आईआरआईएस पोर्टल (आरईबीआईटी) हेतु सेवा प्रदाता के साथ संपर्क के माध्यम से बातचीत की गई।

बैठक संबंधी उपाय

II.106 कामकाज में व्यवधान से बचने हेतु, चूंकि 'व्यक्तिगत रूप से' बैठकें आयोजित करना अब एक विकल्प नहीं था, इसीलिए उन्हें ऑनलाइन संपन्न किया गया। संपर्क, जून 2020 में क्रियान्वित किया गया, जिसने आंतरिक एवं बाह्य दोनों तरह से आभासी चर्चाओं एवं बैठकें आयोजित करने में सहायता की।

II.107 केंद्रीय बोर्ड की वर्ष में कम से कम छह बैठकें आयोजित करने एवं प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक बार बैठक आयोजित करने की सांविधिक आवश्यकताओं को पूर्ण करने हेतु, बैठकें वर्चुअल मोड में, संपर्क के एंड-टू-एंड एन्क्रिप्टेड मोड पर आयोजित की गई। सुरक्षित वेब-आधारित एप्लिकेशन पहले से ही इलेक्ट्रॉनिक रूप से एजेंडा पत्रकों को प्रसारित करने के लिए उपयोग में था।

II.108 केंद्रीय बोर्ड की बैठकों की तरह ही केंद्रीय बोर्ड की समिति (सीसीबी) की फेस-टू-फेस बैठकें भी संपर्क के माध्यम से हुईं, जो परंपरा के अनुसार माह के अंतिम सप्ताह में बुलाई जाती हैं। रिज़र्व बैंक कर्मचारी भविष्य निधि के प्रशासकों की बैठक भी संपर्क के माध्यम से आयोजित की गई।

II.109 लॉकडाउन में ढील दिए जाने के पश्चात कोविड-19 प्रोटोकॉल का कड़ाई से अनुपालन एवं सोशल डिस्टेंसिंग मानदंडों का पालन सुनिश्चित करते हुए केंद्रीय बोर्ड की बैठकें आयोजित की गईं। ये बैठकें हाइब्रिड रूप में आयोजित की गई, जिसमें प्रतिभागियों ने बहु-कक्षों में बैठकर संपर्क के माध्यम से बैठकों में भाग लिया।

II.110 वरिष्ठ प्रबंधन समिति (एसएमसी) एवं उप गवर्नरों की समिति (डीजीसी) की बैठकें, जब भी आवश्यक हो, संपर्क के माध्यम से आयोजित की गईं। प्रतिभागियों को बैठकों के सुचारू संचालन सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक सहायता प्रदान की गई।

II.111 सभी कोविड-19 प्रोटोकॉल का पालन करते हुए 04 सितंबर 2021 को स्थायी वित्त समिति की बैठक सफलतापूर्वक आयोजित की गई।

परिसर

II.112 कोविड-19 महामारी के संदर्भ में केंद्रीय कार्यालय भवन के रखरखाव, स्वच्छता व सुरक्षा हेतु निम्नलिखित उपाय किए गए:

a) बैक्टीरिया, वायरस व फंगी को रोकने व निष्क्रिय करने हेतु सभी एयर हैंडलिंग इकाइयों (एएचयू) में एमईआरवी -13 फिल्टर व पराबैंगनी जर्मिसाइडल विकिरण (यूवीजीआई) असेंबली प्रदान की गई।

b) कागजों को कीटाणुरहित करने हेतु सभी मंजिलों पर यूवी आधारित कीटाणुशोधन बॉक्स प्रदान किए गए हैं।

c) कर्मचारियों एवं आगंतुकों के शरीर के तापमान की निगरानी हेतु प्रवेश द्वार पर थर्मल कैमरे (वॉक थ्रू) संस्थापित किए गए।

d) मंजिलों व भवन के प्रवेश/निकास बिंदुओं पर एवं शौचालय के सामने पैर से संचालित व सेंसर-आधारित सैनिटाइज़र डिस्पेंसर प्रदान किए गए।

e) वॉश बेसिन के पास हैंड-फ्री साबुन डिस्पेंसर, हैंड ड्रायर व सेंसर-आधारित नल प्रदान किए गए एवं वॉशरूम के दरवाजों के लिए पैर से संचालित दरवाजा खोलने की व्यवस्था की गई थी।

f) केंद्रीय कार्यालय भवन में नियमित अंतराल पर एयर कंडीशनिंग डक्ट की सफाई की गई एवं वायु गुणवत्ता की नियमित जांच शुरू की गई। केंद्रीय कार्यालय भवन में बेहतर कूलिंग हेतु आठ एयर हैंडलिंग इकाइयों (एएचयू) को प्रतिस्थापित किया गया।

g) केंद्रीय कार्यालय भवन के महत्वपूर्ण आईटी संबंधित लोड को निर्बाध बिजली आपूर्ति प्रदान करने हेतु 2x120 केवीए निर्बाध बिजली आपूर्ति (यूपीएस) के सेट को प्रतिस्थापित किया गया।

II.113 अभूतपूर्व मुद्दा होने की वजह से, महामारी के प्रभावों ने, विशेष रूप से लॉकडाउन के कारण, परियोजनाओं के निष्पादन, निर्माण कार्यों पर प्रतिबंध, लोगों एवं वस्तुओं की आवाजाही में प्रतिबंध, श्रमिकों को डी-मोबिलाइज़ेशन/ एकत्रित करना आदि को प्रभावित किया। वित्तीय संकट के कारण सेवा प्रदाताओं द्वारा उठाए गए कुछ मुद्दों/ प्रयोजनों को दूर करने के लिए निम्नलिखित कदम उठाए गए थे:

a) क्षतियों के परिनिर्धारण एवं मूल्य समायोजन (जहां भी लागू हो) के बिना समय के विस्तार की अनुमति दी गई।

b) जून 2021 में निर्देश जारी किए गए थे, जिसमें 31 दिसंबर 2021 को या उससे पूर्व आमंत्रित निविदाओं हेतु प्रदर्शन बैंक गारंटी को 5 प्रतिशत से घटाकर 3 प्रतिशत करने हेतु सूचित किया गया।

क्षेत्रीय कार्यालय (आरओ)

II.114 क्षेत्रीय कार्यालय भारतीय रिज़र्व बैंक के फ्रंट ऑफिस हैं। अधिकांश क्षेत्रीय कार्यालय लॉकडाउन के दौरान भी खुले रहें, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि सभी हितधारकों व ग्राहकों को आवश्यक वित्तीय सेवाएं उपलब्ध हों। उन्होंने यह भी सुनिश्चित किया कि कर्मचारियों का मनोबल ऊंचा रहे ताकि वे अबतक अज्ञात जानलेवा स्वास्थ्य खतरे से निपटने हेतु दबाव का सामना कर सकें।

बॉक्स II. 13

क्षेत्रीय कार्यालयों में कारोबार निरंतरता संबंधी (बीसीएम) उपाय

मुद्रा प्रबंधन

बेंगलुरु क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा मुद्रा प्रबंधन के क्षेत्र में समकालीन विषयों पर नौ अध्ययन किए गए एवं केंद्रीय कार्यालय के साथ रिपोर्ट साझा की गई। बेंगलुरु क्षेत्रीय कार्यालय 96% तक विप्रेषण को प्रत्यक्ष विप्रेषण के रूप में भेजने में सफल रहा।

नोट प्रिंटिंग प्रेस से करेंसी चेस्ट (CCs) में प्रत्यक्ष विप्रेषण करेंसी चेस्ट को नई मुद्रा की आपूर्ति हेतु वास्तविक मॉडल बन गया। पूरे राज्य में नए नोटों की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु नियमित आधार पर करेंसी चेस्टों के बीच विचलन किए गए।

मैसूर प्रेस से नए विप्रेषण नोट प्राप्त करने एवं करेंसी चेस्टों को नए विप्रेषण नोट प्रेषित करने हेतु चरम लॉकडाउन अवधि के दौरान चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा विशेष व्यवस्था की गई। इसके अतिरिक्त, तमिलनाडु सरकार ने 2.07 करोड़ राशन कार्ड धारकों को दो किश्तों में कोविड-19 नकद सहायता के रूप में 4000/- रुपये दिए, एवं क्षेत्रीय कार्यालय ने इस आवश्यकता को पूरा करने हेतु नोटों की पर्याप्त आपूर्ति सुनिश्चित की। अंतरिम उपाय के रूप में, करेंसी चेस्टों की निगरानी सुनिश्चित करने हेतु, चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय ने करेंसी चेस्टों हेतु स्व-मूल्यांकन प्रारूप तैयार किया व बैंकों को सूचित किया गया कि वे संबंधित करेंसी चेस्टों के संचालन से जुड़े अधिकारियों के अतिरिक्त अधिकारी/ टीम द्वारा स्व-मूल्यांकन करें एवं क्षेत्रीय कार्यालय को निष्कर्ष प्रस्तुत करें।

हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालय ने क्षेत्र में मुद्रा प्रबंधन की प्रभावी निगरानी हेतु कार्रवाई-आधारित प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) व डैशबोर्ड विकसित किया। इससे न केवल परिचालन संबंधी निर्णय लेने में मदद मिली, बल्कि भारतीय रिज़र्व बैंक की डेटा संबंधी जरूरतों को पूरा करने में भी सहायता मिली। करेंसी चेस्ट/जिले से गंदे नोटों को उठाना/ मुद्रा की व्यवस्था करने के लिए करेंसी चेस्ट से अनुरोध प्राप्त करना या अंतिम समय में भागदौड़ करने के बजाय, क्षेत्रीय कार्यालय उभरती स्थिति का आकलन पूर्व में ही कर पाया एवं नए नोट विप्रेषण व डायवर्जन की योजना बना पाया तथा डायवर्जन की संख्या को अनुकूलित कर पाया ताकि कोविड-19 से संबंधित प्रोटोकॉल को ध्यान में रखते हुए न्यूनतम गतिविधियां सुनिश्चित की जा सकें। इसने संचालन को तर्कसंगत बनाने व लागत को बचाने में काफी योगदान दिया एवं क्षेत्रीय कार्यालय को सार्वजनिक जरूरतों के प्रति अधिक उत्तरदायी बनाया।

गुवाहाटी क्षेत्रीय कार्यालय ने यह सुनिश्चित किया कि उसकी फ्रेश नोट वॉल्ट सभी कार्य दिवसों में संचालित हो ताकि देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र (एनईआर) में सभी करेंसी चेस्टों, बैंक शाखाओं एवं एटीएम को नए नोटों की निर्बाध आपूर्ति हो सके। दूरस्थ क्षेत्रों में मुद्रा विप्रेषण को एयरलिफ्ट करने हेतु अधिक एयरलाइनों को शामिल किया गया।

कोलकाता क्षेत्रीय कार्यालय ने पुलिस व फायर स्टेशनों के लिए हॉटलाइन/ऑटो डायलर के कामकाज, सुरक्षा अलार्म, क्लोज-सर्किट टेलीविजन (सीसीटीवी) की पर्याप्तता, करेंसी चेस्टों की राशि का द्विमासिक और अर्ध-वार्षिक सत्यापन आदि जैसे प्रमुख जोखिम वाले क्षेत्रों को कवर करने वाला एक टेम्पलेट तैयार किया एवं ईमेल के माध्यम से इसे करेंसी चेस्टों के साथ साझा किया। सितंबर 2020 एवं मई 2021 के बीच कोलकाता क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा करेंसी चेस्टों की ऑफ-साइट निगरानी की गई।

चूंकि नागपुर क्षेत्रीय कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में विभिन्न राज्यों से मुद्रकोष एवं संसाधन कर्मियों की अंतर-राज्यीय आवाजाही शामिल है, इसलिए राज्य की सीमा के पार कोष के सुचारू परिवहन को सुनिश्चित करने हेतु सभी सीमावर्ती जिलों के जिला मजिस्ट्रेटों को इसकी सूचना दी गई।

महामारी के कारण नए नोटों की कमी के मुद्दे को कम करने हेतु, तिरुवनंतपुरम क्षेत्रीय कार्यालय ने नवंबर 2020 में कोझिकोड क्षेत्र के मुद्रा तिजोरियों के लिए एक विशेष चार्टर्ड ट्रेन विप्रेषण परिनियोजित किया एवं वापसी यात्रा पर उत्तरी केरल के जिलों में करेंसी चेस्टों से गंदे नोटों को एकत्रित किया गया।

वित्तीय समावेशन

हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालय ने स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के नेताओं व शिक्षकों (ट्रेन दि ट्रेनर मॉडल) को सिस्को वेबएक्स पर कई जिलों में वित्तीय साक्षरता प्रदान की ताकि एसएचजी सदस्यों एवं छात्रों में उसका आगे प्रसार किया जा सके। इसके परिणामस्वरूप कडप्पा जिले में सभी 5.3 लाख एसएचजी सदस्यों और राज्यों में 70,000 छात्रों को वित्तीय शिक्षा प्रदान की गई, जिसकी राज्य सरकार ने सराहना की। इस पहल से जुड़े अधिकारी को भारतीय रिज़र्व बैंक की पुरस्कार एवं प्रेरणा योजना के अंतर्गत व्यक्तिगत श्रेणी में स्वर्ण पदक मिला।

अगरतला क्षेत्रीय कार्यालय ने सिस्को वेबेक्स प्लेटफॉर्म का प्रयोग करते हुए 21 वित्तीय जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए। आइजोल क्षेत्रीय कार्यालय ने वर्चुअल मोड के माध्यम से स्कूली छात्रों हेतु वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम आयोजित किया। चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय ने विभिन्न वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग प्लेटफार्मों के माध्यम से 390 वित्तीय साक्षरता (एफएल) कार्यक्रमों का आयोजन किया, जिसमें प्रमुख जिला प्रबंधकों (एलडीएम), वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) और ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरएसईटीआई) के समन्वय से राज्य भर में एसएचजी, छोटे उद्यमियों, स्कूल शिक्षकों और किसानों को शामिल करते हुए 17,000 से अधिक लोगों तक पहुंचा गया। गुवाहाटी कार्यालय द्वारा वित्तीय साक्षरता (एफएल)/वित्तीय जागरूकता वीडियो स्थानीय टीवी चैनलों में प्रसारित किए गए एवं स्थानीय रेडियो/सामुदायिक रेडियो स्टेशनों पर वित्तीय साक्षरता संदेश भी प्रसारित किए गए। रायपुर क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा टीवी चैनलों (जैसे आईबीसी 24) पर स्थानीय भाषा में वित्तीय साक्षरता वीडियो प्रसारित किए गए थे।

अन्य कारोबार निरंतरता उपाय

भोपाल क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा बैक अप साइट (न्यू ट्रेनिंग हॉल, एमओबी) बनाई गई एवं महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों तक पहुंच सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक प्रणाली/ आधारभूत संरचना स्थापित की गई। कार्यक्षेत्र बहाली साइट (डबल्यूएआर) की पहचान कर केंद्रीय लेखा अनुभाग (सीएएस) के महत्वपूर्ण संचालन हेतु कारोबार निरंतरता व्यवस्था को क्रियान्वित किया गया। संक्रमण के जोखिम को कम करने के लिए एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को हस्तांतरित होने के समय फाइलों/ फ़ोल्डरों/ दस्तावेजों को कीटाणुरहित/ सैनिटाइज करने हेतु रिज़र्व बैंक महाविद्यालय (आरबीएससी) द्वारा पेपर कीटाणुनाशक मशीनें स्थापित की गई।

पटना क्षेत्रीय कार्यालय ने दो एम्बुलेंस सेवा प्रदाताओं के साथ मिलकर कर्मचारियों/उनके परिवार के सदस्यों को चिकित्सा आपात स्थिति के मामले में अस्पतालों में स्थानांतरित करने की व्यवस्था की। चिकित्सा आपात स्थिति के दौरान पर्याप्त अस्पताल बिस्तरों की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्यक्ष निपटान योजना के अंतर्गत क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा छह नए अस्पतालों को सूचीबद्ध किया गया। कर्मचारियों एवं उनके परिवार के सदस्यों के बीच सकारात्मकता बनाए रखने के लिए रांची क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा बाहरी विशेषज्ञों के प्रेरक व्याख्यान ऑनलाइन आयोजित किए गए।

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा विशेष उपाय

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा एयर कंडीशनिंग (एसी) के माध्यम से कोविड-19 के प्रसार के जोखिम को कम करने हेतु, एसी संयंत्र में 1 माइक्रोन फिल्टरेशन हेतु एमईआरवी 13 फिल्टर इकाइयों एवं वायरस को मारने के लिए यूवी लाइट संस्थापित किया गया। मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा किए गए अन्य उपायों में केंद्रीय एसी नलिकाओं की वैक्यूम सफाई; कर्मचारियों को मास्क खरीदकर वितरित करना; सम्मेलन कक्ष व केबिन में

रोगाणुरोधी वायु शोधक स्थापित करना; प्रवेश द्वार और रिसेप्शन क्षेत्र में क्रमश: पारदर्शी एंक्लोजर व विभाजन का निर्माण; आवश्यक कर्मचारियों के लिए यात्रा व्यवस्था; औषधालयों में ऑक्सीजन कंसंट्रेटर प्रदान करना; एवं आवश्यक कर्मचारियों (विभिन्न आवासीय कॉलोनियों में व कार्यालय परिसर में सुरक्षा/ रखरखाव कर्मियों) के लिए भोजन / रहने की व्यवस्था करना आदि शामिल हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने कर्मचारियों एवं उनके आश्रित परिवार के सदस्यों के टीकाकरण हेतु विभिन्न अस्पतालों के साथ टाई-अप किया था। इसके अतिरिक्त, इसके कार्यालय परिसर व आवासीय कॉलोनियों के परिसर में कई कोविड-19 टीकाकरण शिविर आयोजित किए गए। क्षेत्रीय कार्यालय को सूचित किया गया वे बेहतर प्रतिरक्षा सुनिश्चित करने हेतु के लिए औषधालयों के माध्यम से कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों को प्रतिरक्षा बढ़ाने वाली दवाएं प्रदान करें। मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय व मुंबई में आवासीय कॉलोनियों में 50 टीकाकरण शिविर आयोजित किए गए, जिनमें 14,500 से अधिक लोगों को टीका लगाया गया।

अन्य क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा स्वास्थ्य संबंधी उपाय

तिरुवनंतपुरम क्षेत्रीय कार्यालय ने 8 से 18 वर्ष आयु वर्ग के बच्चों हेतु टीकाकरण अभियान (इन्फ्लुएंजा) चलाया। फ्लू के खिलाफ एक निवारक उपाय के रूप में, जयपुर क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा 8-18 वर्ष के आयु वर्ग के बच्चों के लिए इन्फ्लूएंजा टीकाकरण शिविर का आयोजन किया गया, जिसमें कर्मचारियों के कुल 57 बच्चों को इनफ्लुवैक टीका लगाया गया एवं बच्चों के लिए एक बाल रोग विशेषज्ञ द्वारा एक लघु सत्र की भी व्यवस्था की गई।

गंगटोक में मल्टीस्पेशलिटी अस्पतालों की कमी को ध्यान में रखते हुए, गंगटोक क्षेत्रीय कार्यालय ने सितंबर 2021 से डेसुन अस्पताल, सिलीगुड़ी के साथ टाई-अप किया। शिलांग कार्यालय द्वारा सभी कर्मचारियों के लाभ हेतु स्थानीय फार्मेसी के माध्यम से दवाओं की तत्काल होम डिलीवरी की व्यवस्था की गई।

महामारी के चरम पर, हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालय ने डॉक्टरों सहित टीमें बनाईं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जिन लोगों को तत्काल ध्यान देने / अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता है, उनका अविलंब बिना किसी देरी के इलाज किया जाए। संक्रमित लोगों को आरबीआई के चिकित्सा सलाहकारों द्वारा देखा गया और उनके आवासों पर आवश्यक दवाएं प्रदान की गईं, जिससे डिस्पेंसरी की यात्रा करने की आवश्यकता नहीं हुई।

कार्यालय ने कोविड-19 संक्रमित कर्मचारियों एवं उनके आश्रितों हेतु बिस्तरों की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए कोविड-19 वार्डों के साथ दो अतिरिक्त अस्पतालों को सूचीबद्ध किया। इनमें से एक अस्पताल बाल चिकित्सा अस्पताल था, जिसमें कोविड-19 से संक्रमित बच्चों के लिए विशेष सुविधाएं थीं। जहां भी अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता थी, वहां एम्बुलेंस सेवा की भी व्यवस्था की गई। आवासीय कॉलोनियों में रेजिडेंट वेलफेयर एसोसिएशनों ने आवासों पर किराने का सामान/फल/सब्जियां उपलब्ध कराने की व्यवस्था की।

उपसंहार

" हमने जीवन एवं प्रियजनों को खोया है, लेकिन आशा नहीं, उस विश्वास को नहीं कि हम इससे उभरेंगे और मजबूत बनकर उभरेंगे" – श्री शक्तिकान्त दास[22]

महामारी के समय भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतिगत प्रतिक्रियाओं एवं प्रक्रिया दस्तावेजों को प्रस्तुत करने वाले पूर्वगामी पृष्ठों का उद्देश्य अभूतपूर्व संकट का सामना करते हुए 'अर्थव्यवस्था को बचाने के लिए जो कुछ भी आवश्यक है, वह करने' के अपने संकल्प के एक उपयोगी स्नैपशॉट के रूप में कार्य करना है। केंद्रीय बैंक के रूप में, जिसके पास शायद सबसे व्यापक जनादेश है एवं कहो तो, एक अरब से अधिक ग्राहक हैं, कोविड-19 ने हमारे लोगों, प्रक्रियाओं और प्रौद्योगिकी[23] के बीच अच्छे व फलदायी अंतर्संबंध की आवश्यकता को अभूतपूर्व ढंग से रेखांकित किया।

इस आकस्मिक खतरे को एक अवसर के रूप में देखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने प्रक्रिया में सुधार एवं हमारी भूमिकाओं, प्रक्रियाओं व प्रौद्योगिकियों को संवर्धित करने के नए तरीकों का निर्माण करने के लिए अपनी कार्य प्रक्रियाओं को पुनर्गठित करने का प्रयास किया। गवर्नर श्री शक्तिकान्त दास ने नोबेल पुरस्कार विजेता डॉ. मार्टिन लूथर किंग जूनियर के शब्दों को याद करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक की प्रतिबद्धता से संक्षेप में अवगत कराया, उन्होंने कहा, "हमें सीमित निराशा को स्वीकार करना चाहिए, लेकिन असीमित आशा कभी नहीं खोनी चाहिए।" तदनुसार, इस अवधि में, विविध कार्यक्षेत्रों में, अपनी कारोबार प्रक्रियाओं[24] के अवलोकन, अभिनिर्धारण, विश्लेषण एवं नए सिरे से कार्य करने का एक निरंतर चक्र देखा गया।

जब महामारी ने कारोबार परिदृश्य में नए व्यवधान का खतरा पैदा किया, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने लोगों को धुरी के रूप में पहचाना और कर्मचारियों की समानुभूति को प्राथमिकता देने का चुनाव किया, ताकि कार्यबल की भलाई से समझौता न हो एवं कर्मचारी सुरक्षित और प्रेरित रहें। सभी स्थानों पर सभी कर्मचारियों एवं उनके आश्रितों हेतु टीकाकरण के लिए सक्रिय रूप से व्यवस्था करने से लेकर सेवारत के साथ-साथ सेवानिवृत्त लोगों के लिए अपनी चिकित्सा व कल्याण योजनाओं को अधिक उदार एवं समावेशी बनाने, आइसोलेशन में कार्य करने वाली अपनी टीमों को अतिरिक्त तकनीकी साधन प्रदान करने तक, इस अवधि में भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यस्थल में समानुभूति पर ध्यान केन्द्रित करने से अधिक नवोन्मेषी व प्रभावी कर्मचारी-जुड़ाव संबंधी पहलों की शुरुआत हुई। इसके बदले, सभी केंद्रीय कार्यालय विभागों, क्षेत्रीय कार्यालयों एवं पदानुक्रमों में भारतीय रिज़र्व बैंक के कर्मचारियों ने उभरती हुई कार्य चुनौतियों का उल्लेखनीय रूप से प्रतिउत्तर दिया एवं यह सुनिश्चित किया कि भारतीय रिज़र्व बैंक अपने सभी कार्यों को कुशलतापूर्वक करना जारी रखे।

भविष्य में इस चिंतन, नवोन्मेषण एवं क्रियान्वयन वाले व्यापक दृष्टिकोण का पुनरावृत्त होगा एवं भारतीय रिज़र्व बैंक प्रक्रियाओं व नीतियों का प्रतिउत्तर देने, निगरानी करने, डिजाइन करने एवं अनुकूलित करने हेतु प्रतिबद्ध रहेगा ताकि इसके कार्यप्रवाहों में निरंतर सुधार हो सके एवं परिणामों को और संवर्धित किया जा सके।

---

[22] श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक – गवर्नर स्टेटमेंट – 4 दिसंबर 2020।

[23] "हालांकि सोशल डिस्टेंसिंग हमें अलग करता है, लेकिन हम एकजुट एवं दृढ़ हैं। अंतत, हम इसका उपचार करेंगे; एवं हम टिके रहेंगे" । (श्री शक्तिकांत दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक- गवर्नर स्टेटमेंट - 17 अप्रैल 2020) ।

[24] "यह याद रखना सार्थक है कि कठिन समय कभी नहीं टिकता; केवल मजबूत लोग और मजबूत संस्थान ही टिकते हैं"। (श्री शक्तिकान्त दास, गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक- गवर्नर स्टेटमेंट - 27 मार्च 2020)।

भारतीय रिज़र्व बैंक
कॉर्पोरेट कार्यनीति और बजट विभाग

Reserve Bank of India
Corporate Strategy and Budget Department