वाणी

वर्ष : 36 अंक : 133 जून 2022

खुदरा बैंकिंग विशेषांक

आज़ादी का अमृत महोत्सव

इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
तिमाही गृह पत्रिका

गतिविधियाँ

हमारे बैंक के एमडी व सीईओ श्री पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता बैंकॉक में आइओबी की टीम के साथ।

हमारे बैंक के एमडी व सीईओ श्री पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता, थाईलैंड में भारत की राजदूत सुश्री सुचित्रा दुरई से भेंट करते हुए।

मेगा कस्टमर आउटरीच कार्यक्रम में शिरकत करते हुए हमारे बैंक की कार्यपालक निदेशक सुश्री एस श्रीमती व साथ में हैं महा प्रबन्धक गण

वाणी

वर्ष : 36 अंक 133 जून 2022

इण्डियन ओवरसीज़ बैंक की तिमाही गृह पत्रिका

संदेश

प्रबन्ध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का संदेश 3
कार्यपालक निदेशक महोदय का संदेश 4
कार्यपालक निदेशक महोदया का संदेश 5
महा प्रबन्धक महोदय का संदेश 6

संपादकीय

खुदरा बैंकिंग और हिंदी की सखी भाषाएँ 7

विशेष आलेख

खुदरा बैंकिंग में आइओबी की नवोन्मेषी पहलें 8
खुदरा ऋण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया 13
खुदरा ऋण, संभावनाएं बनाम चुनौतियाँ 18
शैक्षणिक ऋण – युवाओं को बनाएँ सशक्त 25
वाहन ऋण बाजार में आइओबी 36
रीटेल लोन में क्रेडिट स्कोर की अहमियत 43
डिजिटलीकरण के दौर में खुदरा ऋण 48

बैंकिंग व अन्य लेख

बैंकों में जोखिम प्रबंधन प्रणाली 15
बैंकिंग में अनुपालन 27
प्राथमिकता क्षेत्र : एक नई दिशा 54
डिजिटल होती अर्थ व्यवस्था में ग्राहक सेवा की नई चुनौतियाँ 57

कविता

ज़िंदगी तू बस एक किताब होती 12
आवाज़ 20
भूख 44

वैश्विक पटल पर हिंदी

रूस में हिंदी 45

साहित्य का सफ़रनामा

मज़हब से परे हिंदुस्तान 21

फोटो फ़ीचर

विभिन्न नराकासों से प्राप्त पुरस्कारों की झलकियाँ 29
अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन की झलकियाँ 30
राजभाषा शील्ड (गृह) प्रतियोगिता के विजेता 31
संसदीय राजभाषा समिति द्वारा देहरादून क्षेत्रीय कार्यालय का निरीक्षण 32

कृति दर्पण

रेत समाधि – समीक्षा 39

नज़र कानूनी

भारतीय अन्टार्टिक बिल 2022 33

ख़तों के रास्ते इतिहास

डायरेक्ट करेंट बनाम अल्टर्नेटिंग करेंट 50

विविधा

शब्द शब्दांतर 28
ज्ञान के मोती 35
हंसी की फुलझड़ियाँ 47
राजभाषा प्रश्नोत्तरी 59
प्रतिस्पन्दन 60

वाणी

इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
की तिमाही गृह पत्रिका

वर्ष : 36 अंक 133 जून 2022

मुख्य संरक्षक
पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य
कार्यपालक अधिकारी

संरक्षक
अजय कुमार श्रीवास्तव
कार्यपालक निदेशक

संरक्षक
एस श्रीमती
कार्यपालक निदेशक

परामर्शदाता
शिव कुमार गुप्ता
महा प्रबन्धक

संपादक
जगदीश चंद्र
सहायक महा प्रबन्धक

तुम वहन कर सको जन-मन में मेरे विचार !
वाणी मेरी चाहिए तुम्हें क्या अलंकार ?

संपादन सहयोग
नगेंद्र कुमार सिंह
प्रबंधक
केंद्रीय कार्यालय

संपादन सहयोग
नेहा रंजन
सहायक प्रबंधक
केंद्रीय कार्यालय

संपादन सहयोग
शुभम दीक्षित
सहायक प्रबंधक
केंद्रीय कार्यालय

मुद्रक
कृष्णराज प्रिंटर्स
36 देवराजन स्ट्रीट, रॉयपेट्टा
चेन्नै 600 014, तमिलनाडु
दूरभाष : 044-28481125

वाणी में प्रकाशित रचनाओं में व्यक्त विचार लेखकों के निजी हैं ।
बैंक का इससे सहमत होना ज़रूरी नहीं है ।

पत्र व्यवहार का पता
इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
763 अण्णा सालै, चेन्नै 600002
फैक्स : 044-28551618
दूरभाष : 044-28519572
ई-मेल : official@iobnet.co.in

केवल आंतरिक परिचालन हेतु

प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय का संदेश

प्यारे साथियो,

'वाणी' के माध्यम से एक बार फिर आप सभी से संवाद का अवसर प्राप्त हुआ है । यह जानना सुखद है कि हमारा राजभाषा विभाग 'वाणी' के इस अंक को खुदरा बैंकिंग विशेषांक के रूप में प्रकाशित कर रहा है । जैसा कि सर्वविदित है कि संगठित क्षेत्र का तेजी से विकास भारतीय खुदरा उद्योग की सबसे प्रमुख विशेषताओं में से एक है, जिसमें अभी भी लगभग 12 मिलियन छोटे खुदरा उद्योगों के साथ पारंपरिक रीटेल उत्पादों की मांग का दबदबा बना हुआ है । खुदरा उद्योग में व्याप्त प्रतिस्पर्धा यह बताती है कि उन्हें नवीनीकरण और उन्नयन की आवश्यकता है । आज की युवा पीढ़ी, जिसने पिछले एक दशक में अपने पैरों पर खड़ा होना सीखा है, जल्द से जल्द सब कुछ पा लेना चाहती है । फिर चाहे अच्छी सोसायटी में घर बनाने का सपना हो या अपने बॉस जैसी आलीशान गाड़ी का, इस नई पीढ़ी को सब कुछ जल्द से जल्द चाहिए । ऐसे में वो परंपरागत सोच को छोड़ते हुए आज हर छोटी-बड़ी जरूरतों के लिए बैंकों के पास आ रहे हैं और छोटी अवधि के लिए कम राशि के ऋणों के बारे में पूछताछ कर रहे हैं । संभवतः यही कारण है कि कई छोटी-छोटी कंपनियाँ अपने व्यापार का व्यापक विस्तार कर पाई हैं । हमें बाजार के इस चलन का लाभ उठाना होगा तथा खुदरा क्षेत्र में उपलब्ध संभावनाओं का दोहन करना होगा । मुझे आशा ही नहीं बल्कि पूर्ण विश्वास है कि इस दिशा में राजभाषा विभाग का विशेषांक मील का पत्थर साबित होगा ।

शुभकामनाओं सहित,

पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता

पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

संदेश

कार्यपालक निदेशक महोदय का संदेश

प्यारे आइओबियन्स,

बड़े खुदरा खिलाड़ी अपने खुदरा साम्राज्य का तेजी से विस्तार कर रहे हैं। आज के बाजार में बढ़ने के लिए समय नवाचार, बेहतर ग्राहक संबंध, और पहले की तुलना में अधिक कुशल होने की ज़रूरत है। आज की नई युवा पीढ़ी किसी भी चीज़ के लिए इंतज़ार करना पसंद नहीं करती है। उसे हर चीज़ तुरंत चाहिए। हमें अपनी सेवाओं तथा अपने उत्पादों को इस तरह से ढालना होगा ताकि वे सहज, सुलभ तथा निर्बाध रूप से सभी के लिए उपलब्ध हों। इस क्रम में रेडी फ़ाइनेंस भविष्य की कुंजी सदृश है।

रेडी फाइनेंस शब्द का अर्थ है कि ग्राहक के लिए सामान या सेवाओं को प्राप्त करने के लिए क्रेडिट या वित्त तुरंत उपलब्ध है। अधिक सरल शब्दों में कहा जाए तो रेडी फाइनेंस खरीद/चेकआउट के समय उपभोक्ता ऋण उपलब्ध करवाने का प्रावधान है। इस तरह तैयार वित्त को, ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड की तर्ज़ पर, कई छोटे ऋणों को ग्राहकों को सामान या सेवाओं की प्रत्येक खरीद के अनुरूप अनुकूलित किया जा सकता है। ग्राहक विपणन की दिशा में एक प्रमुख भूमिका निभाते हैं। ये न केवल हमारे उत्पादों को अपने से जुड़े लोगों के बीच ले जाते हैं बल्कि नए ग्राहकों को जोड़ने के लिए एक पुख्ता नींव भी तैयार करते हैं।

आने वाला समय और अधिक प्रतिस्पर्धी होने वाला है। जहाँ ग्राहक को बाहरी वित्त की तलाश करने या क्रेडिट कार्ड का उपयोग करने के लिए छोड़ना जोखिम भरा हो सकता है। रेडी फाइनेंस फंक्शनलिटी के लिए समय की आवश्यकता है जो अपने स्वभाव में स्केलेबल, तेज, लचीला और चुस्त हो। इसके अलावा, क्रेडिट डिलीवरी की प्रभावी पूर्ति के लिए एक रेडी फाइनेंस मॉड्यूल को प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) सिस्टम के साथ पूर्ण एकीकरण की आवश्यकता है। उपभोक्ता वित्तपोषण में हाल के नवाचारों ने ग्राहकों की एक विस्तृत श्रृंखला को ऋण देने के अवसर पैदा किए हैं। जिन्हें अपनाए जाने की आवश्यकता है। मुझे आशा ही नहीं वरन पूर्ण विश्वास है कि हम अपने बैंक के पूर्व अनुमोदित ऋणों के माध्यम से नए ग्राहकों को जोड़ते हुए अपने विद्यमान ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ उपलब्ध करवा पाएंगे।

शुभकामनाओं सहित

अजय कुमार श्रीवास्तव
कार्यपालक निदेशक

संदेश

कार्यपालक निदेशक महोदया का संदेश

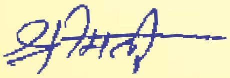
प्रिय सहकर्मियो,

एक बार फिर अपने बैंक की तिमाही पत्रिका 'वाणी' के माध्यम से आप सभी से रूबरू हूँ। यह जानना बेहद ही सुखद है कि हमारा राजभाषा विभाग इस वित्त वर्ष के पहले अंक को खुदरा बैंकिंग विशेषांक के रूप में प्रकाशित कर रहा है। खुदरा बैंकिंग कारोबार, बैंकों को बहुआयामी रूप से लाभान्वित करता है। रीटेल बैंकिंग का परिधीय विस्तार विभिन्न आय वाले, विभिन्न ग्राहकों तक पहुँच वाला, एक विशाल आधार प्रदान करने में मदद करता है। इससे बैंकों को अपने ग्राहकों की आवश्यकतानुसार अनेक योजनाओं एवं सेवाओं को विकसित करने का मौका मिलता है। इन तमाम वर्षों में बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली परंपरागत सेवाओं के साथ-साथ खुदरा मॉडल में योजनाओं, प्रक्रियाओं एवं प्रौद्योगिकी ने लोगों के जीवन में द्रुत गति से दस्तक दी है। आज का दौर प्रतिस्पर्धा का दौर है। यहाँ से आगे की राह रिटेल बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के साथ समन्वय से पार की जा सकती है। हमार पहला लक्ष्य यही होना चाहिए कि हमारे ग्राहकों के, पास हमारे सभी उत्पादों के बारे में जानकारी हो।

खुदरा ऋण हमें दो तरह से लाभान्वित करते हैं। एक ओर जहाँ खुदरा ऋणों के अनर्जक होने की संभावनाएं बहुत कम होती हैं तो वहीं दूसरी ओर खुदरा ऋणों के माध्यम से नियमित प्रकार की परिसंपत्तियों का सृजन होता है। इसका एक कारण यह भी है कि खुदरा ऋण केवल नियमित आय वाले ग्राहकों को ही दिए जाते हैं। अतः इन्हें काफी हद तक सुरक्षित ऋण भी माना जाता है। वेतन भोगियों को ऋण देने का दोहरा लाभ होता है। पहला यह कि यह हमारे ऋण पोर्टफोलियो को आगे बढ़ाता है वहीं दूसरी ओर ये हमारे बैंक के जमा और चालू खाता शेष को विस्तारित करने में भी मदद करता है। हम जिन ग्राहकों को खुदरा ऋण देते हैं उनका वेतन भी हमारे बैंक में आता है। नए ग्राहकों का जुड़ना बैंक के लिए हमेशा ही लाभदायी होता है क्योंकि एक बार जब ग्राहक बैंक से जुड़ जाते हैं तो हम उन्हें अन्य बैंकिंग उत्पादों की पेशकश कर सकते हैं। हमारे बहुत से उत्पाद हैं, जिन्हें हम अपने ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध करवाकर बैंक के लिए अतिरिक्त आय का सृजन कर सकते हैं।

मुझे आशा ही नहीं वरन पूर्ण विश्वास है कि यह विशेषांक न केवल खुदरा ऋणों के प्रति आपकी समझ को एक नया आयाम देगा बल्कि आपके दैनंदिन कार्यालयी संव्यवहार में भी सहायक सिद्ध होगा।

शुभकामनाओं सहित...



एस श्रीमती

कार्यपालक निदेशक

महा प्रबंधक महोदय का संदेश

महात्मा गांधी ने ग्राहकों के महत्व को प्रतिपादित करते हुए कहा था "ग्राहक हमारा भगवान है, वह हमारे लिए नहीं, बल्कि हम उसके लिए हैं" । एक समय में बैंकिंग सिर्फ बड़े ग्राहकों तक ही सीमित थी । 19 जुलाई, 1969 को बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद बैंकिंग के लिए सामान्य एवं छोटे ग्राहकों के लिए भी द्वार खुल गये । सामाजिक बैंकिंग ने पिछड़े, ग्रामीण एवं गरीब ग्राहकों को बैंकों से जोड़ने में अभूतपूर्व सहयोग दिया । इसी के साथ यह भी महसूस किया गया कि बड़े ग्राहकों को अग्रिम प्रदान करने के अलावा अब मध्यम एवं छोटे ग्राहकों की जरूरतों की तरफ भी ध्यान दिया जाये। उन्हें भी आसान तथा कम ब्याज दरों पर ऋण उपलब्ध करवाये जाएँ । इसी अवधारणा के चलते भारतीय बैंकिंग में "खुदरा बैंकिंग" का प्रादुर्भाव हुआ । खुदरा बैंकिंग के चलन के लिए एक तर्क यह भी दिया जाता है कि बैंकों ने यह महसूस किया कि उनके पास पूंजी पर्याप्तता है तब इसका अधिकतम एवं जनोन्मुखी उपयोग किया जाए । इस दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए, ग्राहकों की उपभोक्तावादी मनोवृत्ति को पहचानते हुए भारत में खुदरा बैंकिंग की शुरुआत हुई ।

खुदरा बैंकिंग की सबसे बड़ी विशेषता इसका उपभोक्ता-उन्मुख होना है। इसमें उत्पाद एवं सेवाएं, उपभोक्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप तैयार की जाती है, जो बैंकों को एक वृहद वर्गों तक पहुँच उपलब्ध करवाता है । इसके अलावा समय-समय पर उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझने तथा उनकी अपेक्षाओं के आकलन के लिए विभिन्न एजेंसियों द्वारा सर्वेक्षण भी करवाए जाते हैं । इस तरह से खुदरा बैंकिंग सांस्कृतिक, शैक्षिक, सामाजिक और विभिन्न वित्तीय पृष्ठभूमि वाले ग्राहकों की मिली-जुली आवश्यकताओं की पूर्ति का एक साधन बन कर भी उभरती है ।

चाणक्य ने भी कहा है कि "धन की सदगति उसके विस्तार में है" । इस तर्ज़ पर बैंकों की उन्नति भी उनके ग्राहक आधार के विस्तार में ही सन्निहित है । इसी परिपेक्ष्य में यह कहना सर्वथा उचित होगा कि व्यापार विस्तार तभी संभव है जब बैंक से अधिकाधिक संख्या में नए ग्राहक जुड़ें । यही नए ग्राहक आगे चल कर हमारे उत्पादों के उपभोक्ता बनेंगे तथा बैंक का व्यापार विस्तारित करने में सहायता करेंगे । अतः यह कहना अतिशयोक्ति न होगा कि बैंकों को अपने इष्टतम लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अपने व्यापार को विस्तारित करना आवश्यक है ।

यह बेहद हर्ष का विषय है कि हमार राजभाषा विभाग वाणी के 133 वें अंक को खुदरा बैंकिंग विशेषांक के रूप में प्रकाशित कर रहा है । आम तौर पर सामान्य, प्रमुख, चर्चित विषयों पर विविध लेखों का प्रकाशन तो एक साधारण सी बात है, लेकिन किसी एक विषय को केंद्र में रख कर अपने विचारों को आसानी से अभिव्यक्त करना एक मुश्किल काम है । इसके लिए मैं राजभाषा विभाग की टीम की सरहना करता हूँ । आशा करता हूँ कि इसी तरह नवोन्मेषी विचारों के साथ वाणी के प्रकाशन का यह सिलसिला बदस्तूर जारी रहेगा ।

शुभकामनाओं सहित...

शिव कुमार गुप्ता

महा प्रबन्धक

खुदरा बैंकिंग और हिंदी की सखी भाषाएँ

प्रिय पाठको,

वाणी पत्रिका का 133 वाँ अंक आप सभी को सौंपते हुए अपार हर्ष का अनुभव कर रहा हूँ । इस अंक को तात्कालिक समयानुसार हमारे शीर्ष प्रबंधन ने खुदरा बैंकिंग विशेषांक के रूप में प्रकाशित करने का निर्णय लिया है । उद्देश्य है कि खुदरा बैंकिंग क्षेत्र में हुए नवीनतम बदलाव और कार्पोरेट अपेक्षाओं को आप सभी के साथ साझा किया जाए । बैंकिंग कारोबार मुख्यत: लाभप्रदता के सिद्धांत से प्रेरित है । हमारे विपणन विशेषज्ञ ग्राहकों की आवश्यकताओं को संज्ञान में लेते हुए बैंकिंग उत्पाद बनाते हैं और उसे विभिन्न माध्यमों से ग्राहकों तक पहुंचाने का कार्य करते हैं । विशेष रूप से काउंटर पर आए ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों का लाभ उठाने के लिए प्रेरित किया जाता है । खुदरा बैंकिंग एक ऐसा कारोबार है जो कि हर मौसम में सदाबहार रहता है । इसमें ग्राहकों की तत्काल आवश्यकताओं समेत भविष्य की योजनाओं को भी पूर्ण करने के उत्पाद उपलब्ध होते हैं । यह क्षेत्र बैंकों के लिए एक मजबूत स्तंभ के रूप में काम करता है ।

खुदरा बैंकिंग ग्राहकों तक सुगमता से पहुंचाने के कई मार्ग हैं, जिनमें से एक महत्वपूर्ण विज्ञापन भी है । बहुत चर्चित लोकोक्ति है – जो दिखता है, वही बिकता है । कई बहुत फायदेमंद उत्पाद समुचित विज्ञापन के अभाव में ग्राहकों के समक्ष लोकप्रियता नहीं बटोर पाते हैं । ध्यातव्य है कि विज्ञापन के सफलता की पहली शर्त, भाषा होती है । भाषा का अमिट प्रभाव सदैव जनमानस पर पड़ता है । विज्ञापन की भाषा ऐसी होनी चाहिए कि वे ग्राहक को तत्काल आपके उत्पाद खरीदने के लिए लुभाएँ । हमारे ग्राहक सिर्फ शहर की अट्टालिकाओं में नहीं वरन गांव की गलियों से होते हुए कारखानों में कार्यरत कामगार भी होते हैं । ये लोग निस्संदेह बैंक से जुड़े हुए हैं, पर बैंक के नवीनतम उत्पादों के लाभ से वंचित हैं । हमें समाज के अंतिम पायदान पर बैठे लोगों तक पहुँचना है जो कि चुनौतीपूर्ण कार्य है, पर असंभव नहीं । इन सहज लोगों तक उनकी मातृभाषा में ही पहुँचा जा सकता है । उन्हें नवीनतम बैंकिंग उत्पादों से राजभाषा हिंदी के साथ-साथ उसकी सखी भाषाओं का उपयोग कर जागरूक किया जा सकता है । हम विज्ञापन हिंदी एवं क्षेत्रीय भाषाओं में बनाने के लिए प्रतिबद्ध हैं ।

वाणी के इस अंक से हमने प्रदक्षिणा स्तंभ के स्थान पर एक नया स्तंभ 'वैश्विक पटल पर हिंदी' की शुरुआत की है । आशा करते हैं कि यह स्तंभ सभी सुधी पाठकों द्वारा सराहा जाएगा । हमेशा की तरह हमने खुदरा बैंकिंग विशेषांक की सार्थकता को बनाए रखते हुए अन्य सभी साहित्यिक, समसामयिक एवं बैंकिंग से जुड़े आलेखों को समाविष्ट करने का प्रयास किया है । एक ओर जहाँ खुदरा बैंकिंग विशेषांक के अंतर्गत 'खुदरा बैंकिंग में आइओबी की नवोन्मेषी पहलें'; 'खुदरा ऋण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया'; 'खुदरा ऋण संभावनाएं बनाम चुनौतियां'; 'खुदरा ऋणों में क्रेडिट स्कोर की अहमियत'; 'डिजिटलीकरण के दौर में खुदरा ऋण' आदि जैसे ज्ञानवर्धक लेख पढ़ने को मिलेंगे, वही दूसरी ओर यह अंक हमारे स्थायी स्तंभ साहित्य का सफ़रनामा के तहत गंगा-जमुनी तहज़ीब के हिमायती राही मासूम रज़ा से आपका परिचय करवाएगा, कृति दर्पण स्तंभ के तहत भारतीय लेखिका गीतांजलि श्री की मानबुकर से सम्मानित पुस्तक 'रेत समाधि' की समीक्षा भी आपको पढ़ने को मिल जाएगी ।

यहाँ यह जोड़ना समीचीन लग रहा है कि मैं अगस्त माह में अपने कार्यालयी दायित्वों से निवृत हो रहा हूँ और वाणी के माध्यम से ये मेरा आप सभी से अंतिम संवाद है । अतः उन सभी वरिष्ठ तथा साथियों को इस मंच के माध्यम से धन्यवाद ज्ञापित करना चाहूँगा, जिन्होंने प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष रूप से मुझे प्रभवित किया तथा मेरे इस कार्यालयी जीवन में बेहतर करने की प्रेरणा दी । मुझे आशा है कि 'वाणी' को हमेशा की ही तरह आप सभी का स्नेह तथा सराहना प्राप्त होती रहेगी । आपकी प्रतिक्रियाओं की प्रतीक्षा में,

शुभकामनाओं सहित...

जगदीश चंद्र

सहायक महा प्रबंधक सह संपादक

खुदरा बैंकिंग में आइओबी की नवोन्मेषी पहलें

श्याम सुंदर नारंग, महा प्रबन्धक, केन्द्रीय कार्यालय

खुदरा बैंकिंग कोई नई धारणा नहीं है और भारत में हमेशा विभिन्न रूपों में प्रचलित रही है। पिछले कुछ वर्षों से यह कई बैंकों के लिए मुख्य धारा की बैंकिंग का पर्याय बन गई है। मध्यम वर्ग की लगातार बढ़ती आबादी और छोटे घरेलू आकार के जनसंख्यकीय परिवर्तन के साथ आय के बढ़ते स्तर ने खुदरा ऋण की मांग को बढ़ावा दिया है। सेवा क्षेत्र में विशेष रूप से आइटी/ आइटीईएस क्षेत्रों में मजबूत विकास और संचालन के बढ़ते स्तर पर कॉर्पोरेट ने संगठित क्षेत्र में अधिक रोजगार सृजन किया है।

खुदरा ऋण के तहत दिए जाने आले विशिष्ट उत्पाद आवास ऋण, कंज़्यूमर ड्यूरेबल्स की खरीद के लिए उपभोक्ता ऋण, ऑटो ऋण, क्रेडिट कार्ड और शिक्षा ऋण हैं। विभिन्न बैंकों द्वारा पेश किए गए उत्पादों को अलग करने के लिए आकर्षक ब्रांड नेम के तहत ऋणों का विपणन किया जाता है। ऋण आम तौर पर पाँच से सात साल की अवधि के लिए होते हैं और आवास ऋण 15 से 30 साल की लंबी अवधि के लिए दिए जाते हैं। हाल के दिनों में खुदरा ऋण उन बैंकों के लिए प्रमुख चालक बना गया है, जिनका खुदरा ऋण पोर्टफोलियो मार्च 2022 तक कुल अग्रिमों के 26% से अधिक है।

मार्च 2020 में खुदरा ऋण का कुल पोर्टफोलियो बकाया लगभग 71 लाख करोड़ रूपये, मार्च 2021 में 80 लाख करोड़ रूपये, और मार्च 2022 में 89 लाख करोड़ रूपये था। खुदरा उद्योग ने अप्रैल 2019 से मार्च 2020 के दौरान 20 करोड़ और 2021-22 के दौरान 24 करोड़ के ऋण वितरित किए।

खुदरा ऋण का बढ़ता दायरा

वर्ष	खुदरा कारोबार का ऋण (लाख करोड़ रूपये में)	ऋण वितरण (करोड़ रूपये में)
2019-20	71	20
2020-21	80	18
2021-22	89	24

खुदरा बैंकिंग आम जनता के लिए बैंकिंग का सबसे दृश्यमान चेहरा है। हमारा रीटेल बैंकिंग डिवीजन आमतौर पर गैर-उद्यमी उद्देश्यों के लिए अलग-अलग ग्राहकों की क्रेडिट जरूरतों को पूरा करता है। हमारे बैंक के रीटेल बैंकिंग डिवीजन में बैलेंस शीट के आस्ति पक्ष पर उत्पादों की पेशकश शामिल है जिसमें मूल रूप से बंधक ऋण जैसे आवास, एलएपी, लिक्विरेंट एवं व्यक्तिगत प्रवर्ग के तहत जैसे व्यक्तिगत, ऑटो और शैक्षणिक ऋण शामिल हैं। इस प्रकार, खुदरा बैंकिंग सेवाएँ, मोटे तौर पर बैंकिंग के विकास के मध्यवर्ती चरण में प्रदान की जाने वाली बैंकिंग सेवाओं से मेल खाती हैं।

मार्च 2022 के मुक़ाबले 31.07.2022 को खुदरा ऋण योजनाओं के तहत बकाया रूपये 38949.49 करोड़ रहा और इसने रूपये 5.12% यानि रूपये 1915.43 करोड़ की वृद्धि दर्ज़ की। जबकि मार्च 2022 की तुलना में रीटेल ऋण योजनाओं के तहत 31.07.2022 को बकाया रूपये 32712.42 करोड़ रहा और इसने रूपये 1534.75 करोड़ की वृद्धि दर्ज़ की है।

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान 7743.60 करोड़ रूपये तक के नए खुदरा ऋण स्वीकृत किए गए हैं। इस अवधि के दौरान शाखाओं ने 72.66.12 करोड़ रूपये की ऋण राशि वितरित की है।

दिनांक 01.04.2022 से 31.07.2022 तक स्वीकृत एवं बकाया खातों की स्थिति नीचे सारणीबद्ध प्रारूप में दी गई है :-

(राशि करोड़ में)

खुदरा राशि रू.	खातों की संख्या	स्वीकृत राशि	बकाया राशि
आवास	7502	1875.74	21624.75
वाहन	6621	468.17	3611.11
निजी	9662	355.05	1292.12
शिक्षा	1960	126.38	4043.45
गिरवी रखना	1579	287.68	1657.42
लिक्विरेंट	31	18.08	483.58
अन्य खुदरा ऋण	130975	4612.50	6237.07
कुल	**158330**	**7743.60**	**38949.49**

योजना	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	जुलाई 2022	मार्च 2022 के मुकाबले वृद्धि %में
वैयक्तिक	910	895	950	1107	1293	16.80
मांग	1523	1977	1525	1841	1536	-16.56
शिक्षा	4865	4761	4586	4062	4044	-0.44
आवास	11853	13631	16351	19512	20534	5.24
गहना	606	785	1473	1500	1946	29.73
लिक्विरेंट	1099	566	609	584	484	-17.12
गिरवी रखना	1130	1316	1395	1550	1658	6.96
अन्य खुदरा	4251	3910	4240	3702	3864	4.37
वाहन	2876	3020	3372	3528	3611	2.35
कुल	29113	30861	34501	37386	38950	4.18

पूरे ऋण पोर्टफोलियो में खुदरा ऋण का एनपीए, सकल एनपीए अनुपात से काफी कम था । खुदरा क्षेत्र के भीतर, आवास ऋणों में सबसे कम सकल आस्ति हानि थी । वास्तव में, खुदरा ऋण देना बैंकिंग क्षेत्र में समझदारी का काम माना जाता है। जहां नई पीढ़ी के निजी बैंक इस क्षेत्र में जगह बनाने में सफल रहे हैं, वहीं सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक भी पीछे नहीं हैं। अपने विशाल शाखा नेटवर्क और पहुँच का लाभ उठाते हुए, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने खुदरा ऋण का एक बड़ा हिस्सा हासिल करने के लिए आक्रामक प्रयास किया है। खुदरा ऋण व्यवसाय में रीटेल इंडस्ट्री की व्यापकता को देखते हुए हमारे बैंक के लिए बहुत गुंजाइश है।

जैसे-जैसे ऋण वृद्धि में तेजी आती है, हम आशान्वित हैं कि आने वाली तिमाहियों में अर्थव्यवस्था के खुलने की गति बनी रहेगी। कॉर्पोरेट ऋण में वृद्धि की शाखाएँ दिखाई दे रही थीं, लेकिन खुदरा और एमएसएमई क्षेत्र पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान ऋण वृद्धि के प्रमुख कारक बने।

हमारे बैंक द्वारा डिजिटल मोर्चे पर नई पहलें

- ऋण आवेदन पंजीकरण के लिए डिजिटल चैनलों का शुभारंभ:

होम लोन, वाहन ऋण और वैयक्तिक ऋण के लिए एसएमएस, मिस्ड कॉल, आईवीआरएस, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और बैंक वेबसाइट । ये चैनल प्रति माह करीब 1200 लीड प्रदान कर रहा है।

डिजिटल ऋण का शुभारंभ:

आवास ऋण,वाहन ऋण, वैयक्तिक ऋण और जमा पर ऋण के तहत डिजिटल ऋण शुरू किए गए हैं। आवेदक इस चैनल का उपयोग करके कुछ ही समय में अनंतिम स्वीकृति प्राप्त कर सकते हैं।

डीएसए, एचएलसी, वीएलसी पंजीकरण और व्यापार सोर्सिंग का डिजिटलीकरण:

वर्तमान में लगभग 700 डीएसए और ऋण सलाहकारों को आवास ऋण और वाहन ऋण के लिए पैन इंडिया में सूचीबद्ध किया गया है। इन डीएसए और परामर्शदाताओं के लिए पंजीकरण प्रक्रिया पूरी तरह से डिजिटल है और प्रदर्शन पर नज़र रखने और भुगतान जारी करने के लिए यूनिक पंजीकरण संख्या जारी की जा रही है।

वैयक्तिकृत ऑफ़र का शुभारंभ:

बैंक ने खुदरा ऋणों को बढ़ावा देने के लिए ग्राहक केंद्रित ऑफर और संदेशों को आगे बढ़ाना शुरू कर दिया है। ये ऑफर्स इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग एप्प पर दिए जा रहे हैं। ये ऑफ़र पूरी तरह से ग्राहक प्रोफ़ाइल और ग्राहक के खाते के प्रदर्शन पर आधारित हैं। इन ऑफर्स के लिए 10 लाख से अधिक ग्राहकों को चिन्हित किया गया है।

खुदरा ऋण उत्पादों का पूर्ण स्वचालन:

बैंक ने ऑनलाइन ऋण प्रसंस्करण के लिए आरईएपी मॉड्यूल लॉन्च किया है। यह मॉड्यूल पूरी तरह से आंतरिक आईटीडी टीम द्वारा विकसित किया गया है और मॉड्यूल प्रति तिमाही लगभग 18000 ऋण आवेदनों को संभाल रहा है। इस मॉड्यूल के माध्यम से कुल 95% खुदरा ऋण आवेदन संसाधित किए जाते हैं। यह मॉड्यूल स्वचालित ऋण दस्तावेज़ मुद्रण और ऋण मास्टर निर्माण में भी सक्षम है।

रिटेल लोन लीड को संभालने के लिए समर्पित कॉल सेंटर:

हमने कॉल सेंटर के लिए अधिकारियों को नियुक्त किया है और उनकी सेवाओं का उपयोग TAT के आधार पर लीड को संभालने के लिए किया जाता है। ग्राहक की पसंद के आधार पर, शाखा के आधार पर, पात्रता जांच और आवेदन वृद्धि के साथ प्रतिदिन लगभग 300 लीड को संभाला जा रहा है।

ऋण आवेदन के लिए नए चैनल:

बैंक बहुत जल्द ऋण आवेदन के लिए व्हाट्सएप बैंकिंग और चैट बॉट सहायता शुरू करने की प्रक्रिया में है। ये चैनल ऋण अनुरोधों को सुचारू रूप से स्थानांतरित करने के लिए विश्लेषण आधारित प्रणाली का उपयोग करेंगे।

एलओएस (लोन ओरिजिन सिस्टम) और एलएमएस (लोन

मैनेजमेंट सिस्टम)

बैंक इस वित्तीय वर्ष में परिष्कृत एलओएस और एलएमएस लाने की प्रक्रिया में है और पहले चरण में खुदरा ऋणों को कवर किया जाएगा। यह पहल ग्राहकों के वास्तविक समय में अधिग्रहण के साथ हमारे खुदरा ऋण खंड को बड़े पैमाने पर बढ़ावा देगी। स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग भी इस उत्पाद की मुख्य विशेषता है।

मौजूदा खुदरा ऋण योजनाओं में संशोधन:

निम्नलिखित उत्पादों को बाजार में अधिक प्रतिस्पर्धी बनाने के लिए संशोधित किया गया है:

01. आवास ऋण डीएसए / एचएलसी को देय कमीशन संरचना में संशोधन : क्षेत्रीय पदाधिकारियों के अनुरोध और बाजार की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, हमने आवास ऋण और वाहन ऋण के लिए डीएसए/एचएलसी के के कमीशन संरचना/प्रभार/शुल्क में संशोधन किया है।

02. ग्राहकों को प्रोफ़ाइल आधारित ऑफ़र दिये जा रहे हैं और उन्हें इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग के ऑफर्स दिखाए जा रहे हैं जिन्हें वो चुन सकते हैं।

3. मौजूदा योजना में संशोधन : व्यक्तिगत ऋण

मौजूदा मानदंड	संशोधित मानदंड
वर्तमान में बैंक नौकरी की प्रकृति / वेतन क्रेडिट मार्ग/शाखा स्थान के आधार पर चार श्रेणियों के उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत ऋण प्रदान कर रहा है।	उधारकर्ताओं की श्रेणियों को घटाकर तीन कर दिया गया है। सभी उधारकर्ताओं को उनके बचत खाते में नियमित वेतन क्रेडिट मिलना चाहिए। रेगुलर सैलेरी क्रेडिट का मतलब है, पिछले छह महीनों का वेतन उधारकर्ता के वेतन खाते में जमा किया जाना चाहिए।
सुरक्षा : सभी श्रेणियों के लिए थर्ड पार्टी गारंटी जरूरी थी।	सुरक्षा : अब श्रेणी ए और बी उधारकर्ताओं के लिए गारंटी समाप्त कर दी गई है।
सिबिल स्कोर : 700 और अधिक (स्कोर वाले उधारकर्ताओं पर ही ऋण के लिए विचार किया जाएगा।	क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (सीआईसी) स्कोर के साथ उधारकर्ताओं का स्कोर 600 और उससे अधिक और- 1 रिपोर्ट में कोई प्रतिकूल टिप्पणी न हो । सिबिल को सीआईसी से बदल दिया गया है।
चुकौती अवधि : सभी श्रेणियों के लिए बिना किसी अवकाश अवधि के 60 ईएमआई	सभी श्रेणियों के लिए बिना किसी अवकाश अवधि के 84 ईएमआई
ब्याज दर पर विशेष रियायत: योजना में ऐसा कोई प्रावधान नहीं था	800 और उससे अधिक के सीआईसी स्कोर वाले उधारकर्ताओं के लिए 1.00% विशेष ब्याज दर रियायत (-1) स्कोर वाले आवेदक इस विशेष रियायत के लिए पात्र नहीं होंगे। पात्र उधारकर्ताओं को लागू ब्याज दर से अधिक विशेष रियायत उपलब्ध कराई जाएगी।

4. ऋण योजना में संशोधन : संपत्ति पर ऋण (एलएपी)

मौजूदा मानदंड	संशोधित मानदंड
ऋण राशि अधिकतम ऋण राशि रु.3.00 करोड़।	अधिकतम ऋण राशि रु.10.00 करोड़, एलटीवी, मार्जिन और टेक होम पे मानदंडों की पूर्ति के अधीन
अवधि : रुपये तक 50.00 लाख : अधिकतम 84 महीने। 50.00 लाख रुपये से ऊपर : अधिकतम 120 महीने	अधिकतम चुकौती अवधि: रुपये तक 50 लाख : अधिकतम 120 महीने। 50.00 लाख रुपये से ऊपर : अधिकतम 180 महीने

आवेदक और सह-आवेदक : जीवनसाथी की आय को ऋण पात्रता पर पहुंचने के लिए माना जा सकता है। बेटे / बेटी की आय को ऋण पात्रता पर आने के लिए माना जा सकता है बशर्ते वे संपत्ति के सह-मालिक हों। यदि संपत्ति उनके नाम पर नहीं है, तो भुगतान क्षमता पर पहुंचने के लिए उनकी आय को शामिल नहीं किया जाना चाहिए।	पति/पत्नी, पुत्र, अविवाहित पुत्री की आय को ऋण पात्रता पर पहुंचने के लिए माना जा सकता है, बशर्ते कि सुरक्षा के रूप में प्रस्तावित संपत्ति में स्वामित्व के बावजूद टेक होम पे मानदंडों को पूरा किया जाए। ऋण स्वीकृत करने और चुकौती अवधि निर्धारित करने के लिए आवेदक और सह-आवेदक की स्थिर नौकरी/ स्थिर आय का विश्लेषण किया जाना चाहिए।
आवास ऋण संपत्ति के अवशिष्ट मूल्य पर वित्तपोषण योजना में ऐसा कोई प्रावधान नहीं था	आवास ऋण योजनाओं अर्थात शुभगृहा आवास सुधार, टॉप अप, जेननेक्स्ट, आवास ऋण-सीसी, अनिवासी भारतीयों को आवास ऋण और आईओबी आवास लाभ के तहत हमारे बैंक के पास पहले से ही गिरवी रखी गई संपत्ति के आधा योग्य मामलों के वित्त उपलब्ध कराया जा सकता है। एलएपी और आवास ऋण योजना दोनों के लिए एलटीवी मानदंड और मार्जिन मानदंड।
ब्याज दर पर विशेष रियायत: योजना में ऐसा कोई प्रावधान नहीं था	800 और उससे अधिक के सीआईसी स्कोर वाले उधारकर्ताओं के लिए 1.00% विशेष ब्याज दर रियायत।-) 1 (स्कोर वाले आवेदक इस विशेष रियायत के लिए पात्र नहीं होंगे। पात्र उधारकर्ताओं को लागू ब्याज दर से अधिक विशेष रियायत उपलब्ध कराई जाएगी।

5. ऋण योजना में संशोधन : वाहन ऋण

मौजूदा मानदंड	**संशोधित मानदंड**
नाम : पुष्पका वाहन ऋण	अब से इसे "वाहन ऋण" योजना के रूप में जाना जाएगा।
नए इलेक्ट्रिक फोर व्हीलर शामिल नहीं थे	(वैध आरसी और बीमा प्रति प्राप्त करने के अधीन) नए इलेक्ट्रिक चार पहिया वाहनों के वित्तपोषण के लिए वाहन ऋण दिया जाएगा।
पात्रता: उन फर्मों और कंपनियों के नाम पर जिनका पहले से हमारे साथ खाता संबंध है।	फर्मों और कंपनियों, ट्रस्ट, सोसाइटी, गैर सरकारी संगठनों के नाम पर, जो पिछले दो वर्षों से संचालन के क्षेत्र में हैं वित्त दिया जा सकता है। चाहें उनका हमारे साथ खाता संबंध हो या नहीं।
आवेदक और सह-आवेदक : वर्तमान में केवल पति/पत्नी को ही सह-आवेदक बनाया जा सकता है ताकि निवल वेतन जोड़कर ऋण पात्रता निकाली जा सके।	सह-आवेदक हो सकता है: सह-आवेदकों के लिए केवल नियमित आय के अधीन जीवनसाथी, पुत्र और पुत्री के लिए उपलब्ध है।
प्रवेश और निकास आयु: मौजूदा वाहन ऋण योजना में ऐसा कोई दिशानिर्देश मौजूद नहीं है।	न्यूनतम आयु : 18 वर्ष। अधिकतम आयु :70 वर्ष ऋण के अधीन 75 वर्ष की आयु प्राप्त करने से पहले ऋण चुकाया जाना चाहिए।
विशेष रियायत : मौजूदा वाहन ऋण योजना में ऐसा कोई दिशानिर्देश मौजूद नहीं है।	सीआईसी स्कोर 800 और उससे अधिक: लागू ब्याज दर पर 0.50% की विशेष छूट।
जमा पर वाहन ऋण : मौजूदा वाहन ऋण योजना में ऐसा कोई दिशानिर्देश मौजूद नहीं है ।	वाहन ऋण सुविधा अब बैंक जमा पर उपलब्ध है।

रिटेल क्रेडिट यह सुनिश्चित करता है कि व्यवसाय एक बड़े ग्राहक आधार के बीच व्यापक रूप से फैला हुआ है, जहां विविध जोखिम हो सकते हैं और एक चयनित खंड पर केंद्रित हो सकते हैं। खुदरा ऋण उत्पादों के एक बड़े पोर्टफोलियो को प्रशासित करने के लिए बैंक की

क्षमता ऐसे कारकों पर निर्भर करती है जैसे; मजबूत क्रेडिट मूल्यांकन क्षमता,मजबूत प्रलेखन, मजबूत रखने की क्षमता, नियमित रूप से निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई, कुशल मानव संसाधन, तकनीकी सहायता।

खुदरा बैंकिंग में निरंतर नवाचार की आवश्यकता है और हमारा बैंक कल के लिए तैयार है। नवीन उत्पादों और तंत्रों के माध्यम से बैंक वित्तपोषण में एक आदर्श बदलाव की आवश्यकता है जिसमें बैंकों की आंतरिक प्रणालियों और प्रक्रियाओं का निरंतर उन्नयन और पुनर्वैधीकरण शामिल है। हम एंड-टू-एंड डिजिटलाइजेशन की दिशा में काम कर रहे हैं, जैसे-जैसे हम तीसरी और चौथी तिमाही में आगे बढ़ेंगे,हम अपने लोन ओरिजिनेशन सिस्टम (एलओएस) में उत्पादों को लॉन्च करने की स्थिति में होंगे। मौजूदा उत्पादों का मौजूदा तिमाही में लाभ उठाया जाएगा, जबकि जिन नए उत्पादों की पहचान की गई है और उन्हें लॉन्च किया गया है,वे अगली तिमाही के दौरान तेजी से बढ़ना शुरू कर देंगे।

बैंक को अब रिटेल को ग्रोथ ट्रिगर के रूप में इस्तेमाल करने की जरूरत है। हमारे बैंक ने समय पर उत्पाद विकास किया है। अनुकूलन और तकनीकी उन्नयन की प्रक्रिया चल रही है। खुदरा ऋण विकास के लिए अभूतपूर्व अवसर प्रदान करता है । भविष्य में हमारा बैंक विकास का नेतृत्व करने में कितना सक्षम है, यह चुनौतियों का सामना करने और अवसरों का लाभप्रद उपयोग करने के लिए कर्मचारियों की क्षमता निर्माण पर निर्भर करेगा । हम इस्तेमाल की जाने वाली तकनीक और संचालन की दक्षता प्रदान करने का प्रयास कर रहे हैं जो खुदरा बैंकिंग व्यवसाय में सफलता के लिए प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त प्रदान करेगा। इसके अलावा, इन सभी में ग्राहकों का हित सर्वोपरि है। शाखाओं के लिए अपनी ग्राहक सेवाओं में सुधार करना महत्वपूर्ण है।

कविता

ज़िंदगी तू बस एक किताब होती

ऐ ज़िंदगी तू बस एक किताब होती
न दूर-दूर तक गम होता, बस खुशियों की तू सौगात होती
ऐ ज़िंदगी तू बस एक किताब होती
जब जी करता पढ़ लेता उन पन्नों को
जब जी करता जी लेता उन लम्हों को
बस तू एक हसीन ख्वाब होती
ऐ ज़िंदगी तू बस के किताब होती
जब भी याद आते वो बचपन के पल
फिर से जी लेता वो बीता हुआ कल
हर दिन खुशियों की सौगात होती
ऐ ज़िंदगी तू बस एक किताब होती
मैं फाड़ पाता उन पन्नों को जिन्होंने मुझे रुलाया था
मैं जोड़ पाता उन पन्नों को जिन्होंने मुझे हंसाया था
हर पल का तू हिसाब होती
जब जी करता पढ़ लेता,
तू बस एक हसीन ख्वाब होती
ऐ ज़िंदगी तू बस एक किताब होती

मनदीप सिंह,
अधीनस्थ स्टाफ,
लुधियाना क्षेत्र

खुदरा ऋण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया

बी. वेंकटनारायण, उप-महा प्रबन्धक एवं प्राचार्य, स्टाफ कॉलेज

यद्यपि भारत में उधार की अवधारणा को वेदों के युग से देखा जा सकता है। खुदरा उधार की अवधारणा सही मायने में 90 के दशक के शुरुआती आर्थिक सुधारों के बाद तेज हो गई थी। नवगठित नई पीढ़ी के निजी क्षेत्र के बैंकों के साथ, विदेशी बैंकों ने भी आसानी से नियमों के साथ भारतीय बाजार की खोज शुरू कर दी है। सेवा उद्योग को इससे बहुत लाभ हुआ और कार्यस्थलों में कंप्यूटर ज्ञान वाली युवा पीढ़ी को खुशी से स्वीकार किया गया है। साथ ही, भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में तकनीकी प्रगति की शुरुआत के साथ जहां एक तरफ खुदरा ऋण विकल्प यंग इंडिया के लिए सुविधाजनक व परेशानी मुक्त हो गया है वहीं इसने बैंकों को अपने भविष्य के साम्राज्य का निर्माण करने हेतु लगभग एक अछूता बाजार खंड प्रदान किया है।

खुदरा ऋण खंड में प्रतिफल, उचित रूप से परिभाषित और स्थापित है। भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंक ऋण के क्षेत्रीय परिनियोजन - जून 2022 के आंकड़ों के अनुसार, जून 2022 में व्यक्तिगत ऋण खंड में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 18.10% की वृद्धि हुई जिसमें आवास और वाहन ऋण की मुख्य भूमिका रही है। आइओबी ने खुदरा क्षेत्र में 2022-23 की पहली तिमाही में 14.06% (वर्ष दर वर्ष) की आशाजनक वृद्धि दर्ज की है। खुदरा पोर्टफोलियो में एनपीए अनुपात भी तिमाही आधार पर 3.49% से घटकर 2.66% हुआ है।

खुदरा क्षेत्र पर दबावग्रस्त संपत्ति की ऐतिहासिक रूप से कम सांद्रता और विशाल क्षमता की उपलब्धता के साथ, व्यापार के अवसर का लाभ लेने के लिए तंत्र की उचित समझ ही समय की आवश्यकता है। हालांकि हमारे पास आवास ऋण के लिए हमारी विशिष्ट प्रकाशित मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) है। यह एसओपी खुदरा ऋण के लिए विभिन्न निर्धारित प्रणाली और प्रक्रियाओं व उचित आचरण को एकत्रित करने का एक प्रयास है जो विवेकपूर्ण उधार सिद्धांत का एकीकृत हिस्सा है।

चरण – 1 (प्रस्तावों का स्त्रोत) ->

मौजूदा ग्राहक/ रिश्तेदारों या मौजूदा भरोसेमंद ग्राहक के करीबी सहयोगी से	अच्छी मार्केट रिपोर्ट के बाद सीधे स्टाफ द्वारा संपर्क किए गए नए ग्राहक से	मौजूदा ग्राहक द्वारा संदर्भित नए कनेक्शन से / डीएसए / ऑनलाइन पोर्टल पर स्वयं उधारकर्ता द्वारा उत्पन्न लीड से	खुले बाजार में सक्रिय मध्यस्थों की संख्या के आधार पर रेफरल से
विचार के लिए प्रमुख क्षेत्र			
उधारकर्ता का पिछला ट्रैक रिकॉर्ड, पिछला आचरण, बाजार धारणा (सीआइसी स्कोर) आदि वित्तीय क्षमता।	अन्य संस्थानों के साथ ट्रैक रिकॉर्ड, सीआइसी रिपोर्ट आदि इकाई के वित्तीय स्वास्थ्य के बारे में उचित जानकारी। उचित केवाईसी/ उचित परिश्रम के साथ-साथ सूचना पर विश्वसनीयता।	विभिन्न स्रोतों/सीआइसी से बाजार रिपोर्ट। प्रत्येक चरण पर उचित परिश्रम का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए। संपत्ति निर्माण के लिए केवाईसी सत्यापन। उधारकर्ता के निवल मूल्य का उचित मूल्यांकन।	उचित परिश्रम के उच्चतम स्तर की आवश्यकता है। विभिन्न माध्यमों से सभी उपलब्ध सूचनाओं का क्रॉस सत्यापन।
• वित्तीय पहलुओं पर व्यापक रूप से चर्चा की जानी चाहिए और आर्थिक व्यवहार्यता सुनिश्चित की जानी चाहिए। • व्यापार और संचालन के तौर-तरीकों को सही ढंग से समझने की आवश्यकता होती है।	• चर्चा के दौरान वास्तविक आवश्यकता की समझ होनी चाहिए • मार्जिन योगदान की व्यवस्था • व्यवसाय/ नौकरी की प्रकृति को समझना और ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर	• भावी निष्ठावान और मूल्यवान ग्राहक खोजने के संभावित क्षेत्रों में से एक • व्यवसाय/ नौकरी के अनुसार उत्पाद प्लेसमेंट • अनुकूलित उत्पाद वितरण का दृष्टिकोण	मूल्यांकन के लिए नकली/ फर्जी कागजात जमा करने की सबसे अधिक संभावना होती है (क्योंकि पेशेवर रूप से प्रशिक्षित कार्यबल बैंक के निर्णय पैटर्न को समझते हैं) या निर्णय सुनिश्चित करने के लिए चुनिंदा जानकारी का विस्तार कर सकते हैं।

• मार्जिन की आवश्यकता/ सुरक्षा व्यवस्था का पालन किया जाना चाहिए • टीएटी का कड़ाई से पालन	निष्कर्ष निकालना • टीएटी का कड़ाई से पालन	• उत्तम अग्रिम मार्जिन • टीएटी का कड़ाई से पालन	डिफ़ॉल्ट की संभावना बहुत अधिक है। इसलिए, अतिरिक्त देखभाल या जोखिम से निपटने के लिए संपार्श्विक सहायता से जोखिम को कम किया जा सकता है।

चरण - 2 केवाईसी अनुपालन व यथोचित सावधानी :

पूर्व-स्वीकृति करते समय जाँच की जाने वाली सामग्री : उचित इनपुट के लिए आवश्यक जानकारी के सेट को स्वीकार करने और अंतिम रूप देने से पहले प्रभारी अधिकारी पर्याप्त सतर्कता बरतें, जैसे -

- अपने ग्राहक को जाने (केवाईसी) दस्तावेज़
- उद्देश्य और चुकौती
- उत्पाद विश्लेषण (नया या पुराना, उपयुक्त या नहीं आदि)
- संपत्ति और देयता विवरण का महत्व
- ऋण सूचना रिपोर्ट

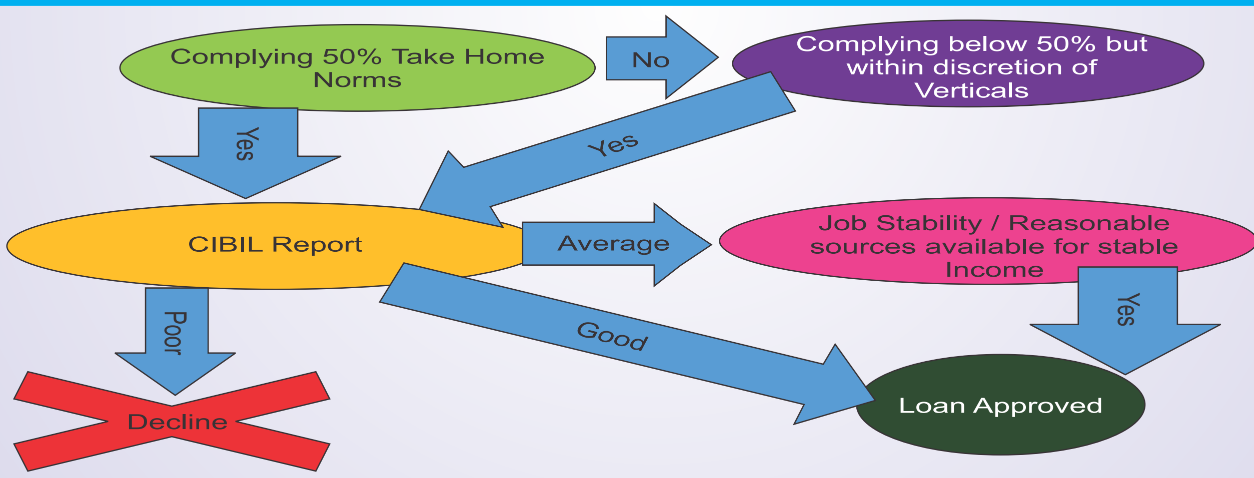
चरण- 3 -> अनिर्मित जानकारी को स्वचालित मॉडल/मूल्यांकन प्रारूप में निविष्ट करें:

सूचना सशक्त है और इसलिए हमारे मौजूदा मूल्यांकन प्रारूप या खुदरा स्वचालन प्रक्रिया में सही जानकारी का उचित समावेश किया गया है (आरईएपी - अभी तक केवल व्यक्तिगत ऋण, वाहन ऋण और आवास ऋण उत्पादों के लिए उपलब्ध)।

चरण - 4 - > आरईएपी या जोखिम मूल्यांकन के तहत खुदरा स्कोरिंग

आइओबी5 तक की रेटिंग पात्र प्राधिकारी द्वारा प्रत्यायोजित वित्तीय शक्ति के अनुसार स्वीकृत की जा सकती है। आइओबी 6 प्राधिकरण की अगली परत द्वारा आइओबी 7 और इससे ऊपर को अस्वीकार किया जा सकता है ।

यह नियम से उधारकर्ता की चुकौती क्षमता के आधार पर खुदरा ऋण के मामले में सभी प्रकार के आंकलन के लिए लागू होता है



उधार आठ चरणों में प्रभावी ऋण प्रबंधन के साथ औद्योगिक बेंचमार्किंग के अनुरूप होना चाहिए।

1. उधारकर्ता का चयन,
2. क्रेडिट मूल्यांकन,
3. ऋण स्वीकृति,
4. प्रलेखन और प्रभार निर्माण,
5. ऋण वितरण और संपत्ति निर्माण,
6. उधार प्रबोधन / फॉलो-अप
7. यदि आवश्यक हो तो चुकौती/ वसूली/ पुनरावृत्ति

सारांश

क्रेडिट प्रबंधन प्रक्रिया में, पूर्व मंजूरी चरण, उधारकर्ता के चयन और मूल्यांकन के चरण सबसे महत्वपूर्ण हैं । इसे उपलब्ध जानकारी के उचित सत्यापन के साथ उपयुक्त रूप से किया जाना है। ऋण प्रस्ताव के 5सी (अर्थात चरित्र, क्षमता, संपार्श्विक, पूंजी और शर्तें) गुणों को उचित समझ के द्वारा दीर्घ और स्थिर आय सृजन सुनिश्चित किया जा सकता है। खुदरा स्वचालन प्रक्रिया की शुरुआत के साथ, यह निर्णायक रूप से व्यक्त किया जा सकता है कि गुणवत्ता और उच्च उपज वाले खुदरा अग्रिमों के लिए टीएटी मानदंडों के दृढ़ पालन के साथ प्रणालीगत दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है।

बैंकों में जोखिम प्रबंधन प्रणाली

पप्पू कुमार, सहायक महा प्रबन्धक, जोखिम प्रबंधन विभाग, केन्द्रीय कार्यालय

अपने व्यापक अर्थ में, जोखिम को किसी स्थिति से जुड़े संभावित नुकसान के रूप में परिभाषित किया गया है और जोखिम प्रबंधन को इन जोखिमों और अनिश्चितताओं को मापने और प्रबंधित करने के लिए प्रक्रियाओं, विधियों और उपकरणों का उपयोग करने के अभ्यास के रूप में परिभाषित किया गया है।

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के अनुसार, "बैंकिंग" का अर्थ है, उधार या निवेश के उद्देश्य से, जनता से जमा राशि को स्वीकार करना और मांग पर या अन्यथा चुकाने योग्य, और चेक, ड्राफ्ट, और आदेश या अन्यथा द्वारा वापस करना।

उपरोक्त परिभाषा से हम कह सकते हैं कि बैंकों का मुख्य कार्य वित्तीय मध्यस्थता है। वित्तीय मध्यस्थता की प्रक्रिया में बैंकों को विभिन्न प्रकार के वित्तीय और गैर-वित्तीय जोखिमों का सामना करना पड़ता है जैसे क्रेडिट जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम, कानूनी जोखिम, प्रतिष्ठा जोखिम इत्यादि।

कुछ जोखिम जिनसे बैंक अरक्षित होते हैं और उन जोखिमों को प्रबंधित करने के तरीके नीचे दिए गए हैं: -

(अ) ऋण जोखिम: -

क्रेडिट जोखिम या डिफ़ॉल्ट जोखिम एक प्रतिपक्ष या जारीकर्ता की ऋण, व्यापार, निवेश, हेजिंग, निपटान और अन्य वित्तीय लेनदेन के संबंध में प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असमर्थता या अनिच्छा है।

बैंक के पोर्टफोलियो का क्रेडिट जोखिम बाहरी और आंतरिक दोनों कारकों पर निर्भर करता है। बाहरी कारक हैं अर्थव्यवस्था की स्थिति, कमोडिटी/ इक्विटी की कीमतों में व्यापक उतार-चढ़ाव, विदेशी विनिमय दरें और ब्याज दरें, व्यापार प्रतिबंध, आर्थिक प्रतिबंध, सरकारी नीतियां आदि।

आंतरिक कारक हैं ऋण या निवेश नीति/प्रशासन में कमियां, विवेकपूर्ण संकेंद्रण सीमाओं का अभाव, अपर्याप्त रूप से परिभाषित उधार या निवेश सीमाएं, प्रतिपक्षकारों की वित्तीय स्थिति के मूल्यांकन में कमियां आदि।

ऋण जोखिम प्रबंधन:-

ऋण जोखिम प्रबंधन में कई प्रबंधन तकनीकें शामिल हैं, जो बैंकों के ऋण जोखिम के प्रतिकूल प्रभावों को कम करने में मदद करती हैं। इनमें से कुछ इस प्रकार हैं:-

(क) ऋण स्वीकृति प्राधिकारी:-

बैंक बहुस्तरीय ऋण अनुमोदन प्रणाली तैयार कर रहे हैं। जिसमें विभिन्न स्तरों और विभिन्न कार्यक्षेत्रों से पर्याप्त संख्या में अधिकारियों से युक्त प्राधिकार या समिति के विभिन्न स्तरों द्वारा क्रेडिट निर्णय लिया जाता है। प्राधिकार के संबंधित स्तरों द्वारा लिए गए उधार निर्णयों की समीक्षा उच्च प्राधिकारियों द्वारा की जाती है ताकि उनकी गुणवत्ता का मूल्यांकन किया जा सके।

(ख) विवेकपूर्ण सीमाएं: -

ऋण जोखिम को सीमित करने के लिए, ऋण या निवेश के विभिन्न पहलुओं के लिए विवेकपूर्ण सीमाएँ निर्धारित की जाती हैं:

- विभिन्न वित्तीय मापदंडों के लिए बेंचमार्क निर्धारित है - जैसे वर्तमान अनुपात, ऋण-इक्विटी अनुपात, लाभप्रदता अनुपात, ऋण सेवा कवरेज अनुपात या अन्य अनुपात ।
- एकाग्रता जोखिम के प्रबंधन के लिए एकल और समूहवार जोखिम सीमा निर्धारित की गई है।
- ऋण एक्सपोजर में विविधता लाने के लिए उद्योग-वार, क्षेत्र-वार एक्सपोजर सीमाएं निर्धारित की गई हैं।
- विभिन्न प्रकार के निवेश पोर्टफोलियो के लिए निर्धारित सीमाएं।

(ग) जोखिम मूल्यांकन: -

एक व्यापक जोखिम रेटिंग प्रणाली, प्रतिपक्ष के विविध जोखिम कारकों के संकेतक के रूप में कार्य करती है जो एक सुसंगत तरीके से ऋण या निवेश निर्णय लेने में मदद करती है।

(घ) जोखिम मूल्य निर्धारण:-

रिस्क - रिटर्न प्राइसिंग जोखिम प्रबंधन का एक मौलिक सिद्धांत है। रिस्क - रिटर्न सेटिंग में, कमजोर वित्तीय स्थिति वाले प्रतिपक्षकारों को उच्च ऋण जोखिम श्रेणी में रखा गया है, क्योंकि उनकी कीमत अधिक है।

(च) श्रेणी प्रबंधन: -

एक रेटिंग स्केल से दूसरे रेटिंग स्केल में उधारकर्ताओं के माइग्रेशन (ऊपर या नीचे) को ट्रैक करके पोर्टफोलियो गुणवत्ता का मूल्यांकन किया जा सकता है।

पोर्टफोलियो गुणवत्ता को निर्दिष्ट रेटिंग श्रेणियों में कुल एक्सपोजर पर मात्रात्मक उच्चतम सीमा निर्धारित करके और विभिन्न उद्योग, व्यापार क्षेत्रों आदि में उधारकर्ताओं के रेटिंग-वार वितरण का मूल्यांकन करके भी प्रबंधित किया जा सकता है।

(छ) ऋण समीक्षा तंत्र (एलआरएम): -

ऋण पुस्तिका की गुणवत्ता का लगातार मूल्यांकन करने और ऋण प्रशासन में गुणात्मक सुधार लाने के लिए एलआरएम एक प्रभावी उपकरण है।

(ज) नेटिंग करार:-

एक नेटिंग समझौता दो पक्षों को अनुमति देता है, जो किसी एक दिन

के दौरान कई नकदी प्रवाहों का आदान-प्रदान करते हैं, कि वे द्विपक्षीय रूप से उन नकदी प्रवाहों को प्रति मुद्रा एक भुगतान के में कर सकें। यह प्रत्येक पक्ष के निपटान जोखिम को कम करता है।

(झ) केंद्रीय प्रतिपक्ष (सीसीपी):-

केंद्रीय प्रतिपक्ष (सीसीपी), या समाशोधन गृह का उपयोग, क्रेडिट जोखिम को कम करने के लिए उपयोग की जाने वाली एक विधि है। क्लियरिंग हाउस सभी लेन-देन के गारंटर के रूप में कार्य करता है और अपने क्लियरिंग सदस्यों को चूक से बचाकर उनके जोखिम को सीमित करता है।

(अ) बाज़ार जोखिम: -

बाजार जोखिम वित्तीय हानि का जोखिम है । ये ब्याज दर, विदेशी विनिमय दर, इक्विटी मूल्य और वस्तु मूल्य आदि में प्रतिकूल परिवर्तनों के परिणामस्वरूप होता है। यहां तक कि बाजार में एक छोटा सा परिवर्तन भी बैंकों की आय और आर्थिक मूल्य में पर्याप्त परिवर्तन का कारण बनता है।

बाजार जोखिम को निम्नलिखित प्रकारों में उप-विभाजित किया जा सकता है:

(क) चलनिधि जोखिम: -

चलनिधि जमा और अन्य देयता में कमी, साथ ही निधि ऋण पोर्टफोलियो वृद्धि और ऑफ-बैलेंस शीट दावों की संभावित निधि को कुशलतापूर्वक समायोजित करने की क्षमता है । एक बैंक के पास पर्याप्त तरलता होती है । तुरंत और उचित लागत पर या तो देनदारियों को बढ़ाकर या संपत्ति को परिवर्तित करके पर्याप्त धन जुटाया जा सकता है ।

बैंकों का चलनिधि जोखिम अल्पकालिक देनदारियों द्वारा लंबी अवधि की परिसंपत्तियों के वित्तपोषण से उत्पन्न होता है, जिससे देनदारियां रोलओवर या पुनर्वित्त जोखिम के अधीन हो जाती हैं।

बैंकों में चलनिधि जोखिम विभिन्न आयामों में प्रकट होता है:

(1) फंडिंग जोखिम - जमा राशियों के अप्रत्याशित आहरण/नवीकरण न होने के कारण निवल बहिर्वाह को बदलने की आवश्यकता है।

(2) समय जोखिम - निधियों के अपेक्षित अंतर्वाह की गैर-प्राप्ति की क्षतिपूर्ति करने की आवश्यकता । अर्थात निष्पादक आस्तियों का गैर-निष्पादित आस्तियों में बदलना ।

(3) कॉल रिस्क - आकस्मिक देनदारियों का क्रिस्टलीकरण और वांछनीय होने पर लाभदायक व्यावसायिक अवसरों को शुरू करने में असमर्थ।

(ख) ब्याज दर जोखिम (आईआरआर): -

ब्याज दर जोखिम (आईआरआर) बाजार ब्याज दरों में अप्रत्याशित परिवर्तनों के कारण शुद्ध ब्याज आय (एनआईआई) या शुद्ध ब्याज मार्जिन (एनआईएम) या इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) पर संभावित प्रभाव को संदर्भित करता है।

ब्याज दर जोखिम के विभिन्न प्रकार हैं:

I. गैप या बेमेल जोखिम: विभिन्न मूल राशियों, परिपक्वता तिथियों या पुनर्मूल्यांकन तिथियों के साथ परिसंपत्तियों और देनदारियों और ऑफ-बैलेंस शीट मदों को रखने से एक अंतर या बेमेल जोखिम उत्पन्न होता है, जिससे बाजार ब्याज दरों के स्तर में अप्रत्याशित परिवर्तन का जोखिम पैदा होता है।

II. आधार जोखिम:- विभिन्न उपकरणों की बाजार ब्याज दरें एक निश्चित अवधि के दौरान शायद ही कभी एक ही डिग्री से बदलती हैं। विभिन्न परिसंपत्तियों, देनदारियों और ऑफ-बैलेंस शीट मदों की ब्याज दर में अलग-अलग परिमाण में परिवर्तन हो सकने वाले जोखिम को आधार जोखिम कहा जाता है।

III. अंतः स्थापित विकल्प जोखिम: - घोषित परिपक्वता से पहले जमा बाजार ब्याज दरों में महत्वपूर्ण परिवर्तन, नकद ऋण/मांग ऋण/सावधि ऋणों के पूर्व भुगतान और बांड/डिबेंचरों पर कॉल/पुट विकल्पों के प्रयोग और/या अवधि की समयपूर्व निकासी को प्रोत्साहित करके बैंकों की लाभप्रदता के लिए जोखिम का एक और स्रोत बनाते हैं।

एम्बेडेड विकल्प जोखिम भारत में एक वास्तविकता बन रहा है । इसका अनुभव अस्थिर स्थितियों में किया जाता है। ब्याज दर में परिवर्तन की गति जितनी तेज़ और अधिक होगी, बैंकों के एनआईआई के लिए एम्बेडेड विकल्प जोखिम उतना ही अधिक होगा।

इस प्रकार, बैंकों को संभावित एम्बेडेड विकल्पों का अनुमान लगाने के लिए वैज्ञानिक तकनीक विकसित करनी चाहिए। अपने बैलेंस शीट में जोखिम प्रोफाइल का वास्तविक अनुमान लगाने के लिए गैप स्टेटमेंट (तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता) को समायोजित करना चाहिए।

बैंकों को विकल्प के प्रयोग को रोकने के लिए अवसर लागत के आधार पर उचित दंड निर्धारित करने का भी प्रयास करना चाहिए, क्योंकि इससे बैंकों को नुकसान होता है।

IV. यील्ड कर्व रिस्क:- फ्लोटिंग ब्याज दर परिदृश्य में, बैंक अलग-अलग बेंचमार्क, यानी टीबी यील्ड, फिक्स्ड डिपॉजिट रेट, कॉल मनी रेट, एमआईबीओआर, आदि के आधार पर अपनी संपत्ति और देनदारियों का मूल्य निर्धारण कर सकते हैं। यदि बैंक परिपक्व होने वाले दो अलग-अलग उपकरणों का उपयोग करते हैं उनकी संपत्ति और देनदारियों के मूल्य निर्धारण के लिए अलग-अलग समय क्षितिज, उपज घटता में कोई भी गैर-समानांतर आंदोलन शुद्ध ब्याज आय (एनआईआई) को प्रभावित करेगा।

V. मूल्य जोखिम:- मूल्य जोखिम तब होता है जब संपत्ति उनकी घोषित परिपक्वता से पहले बेची जाती है। वित्तीय बाजार में, बॉन्ड की कीमतें और प्रतिफल विपरीत रूप से संबंधित हैं। मूल्य जोखिम व्यापारिक बही के साथ निकटता से जुड़ा हुआ है, जो कि ब्याज दरों में अल्पकालिक उतार-चढ़ाव से लाभ कमाने के लिए बनाया गया है।

VI. पुनर्निवेश जोखिम:- ब्याज दर के संबंध में अनिश्चितता, जिस पर

भविष्य के नकदी प्रवाह का पुनर्निवेश किया जा सकता है, पुनर्निवेश जोखिम कहलाता है। नकदी प्रवाह में कोई भी मिसमैच बैंकों के शुद्ध ब्याज आय (एनआईआई) में भिन्नता को उजागर करेगा क्योंकि बाज़ार की ब्याज दरें अलग-अलग दिशाओं में चलती हैं।

VII. शुद्ध ब्याज स्थिति जोखिम:- भुगतान न करने वाली देनदारियों का आकार बैंकों की लाभप्रदता में योगदान करने वाले महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। जब बैंकों के पास देनदारियों का भुगतान करने की तुलना में अधिक कमाई वाली संपत्ति होने पर ब्याज दर जोखिम तब उत्पन्न होता है जब बाजार की ब्याज दरें नीचे की ओर समायोजित होती हैं। इस प्रकार, सकारात्मक शुद्ध ब्याज स्थिति वाले बैंकों को शुद्ध ब्याज आय (एनआईआई) में कमी का अनुभव होगा क्योंकि ब्याज दर बढ़ने पर बाजार ब्याज दर में गिरावट और वृद्धि होती है।

(ग) विदेशी मुद्रा विनिमय जोखिम:- विदेशी मुद्रा जोखिम वह जोखिम है जो किसी बैंक को उस अवधि के दौरान कीसी एक विदेशी मुद्रा में प्रतिकूल विनिमय दर के उतार-चढ़ाव के परिणामस्वरूप हो सकता है, जिसमें उसकी खुली स्थिति होती है, या तो स्पॉट या फॉरवर्ड, या दोनों का एक संयोजन।

(घ) कमोडिटी मूल्य जोखिम:- यह एक कमोडिटी के मूल्य में प्रतिकूल मूल्य आंदोलन का जोखिम है।

(ङ) इक्विटी मूल्य जोखिम:- इक्विटी में निवेश करने से जोखिम होता है कि शेयर की कीमत गिर सकती है, या मुद्रास्फीति के अनुरूप या अन्य, कम जोखिम वाले निवेशों के प्रदर्शन के साथ बढ़ने में विफल हो सकती है या यदि कंपनी उम्मीद के मुताबिक लाभदायक नहीं हो, तो लाभांश का भुगतान, मुद्रास्फीति के साथ तालमेल में नहीं हो सकता है वास्तव में, वे गिर सकते हैं या बिल्कुल भी भुगतान नहीं किया जा सकता है।

बाज़ार जोखिम का प्रबंधन:-

(ए) परिदृश्य विश्लेषण:- बैंकों को विभिन्न परिस्थितियों में चलनिधि प्रोफाइल का मूल्यांकन करना चाहिए। अर्थात, सामान्य स्थिति, बैंक विशिष्ट संकट और बाजार संकट परिदृश्य। बैंकों को सामान्य स्थिति के लिए बेंचमार्क स्थापित करना चाहिए। बैलेंस शीट पर / बंद मदों के नकदी प्रवाह प्रोफ़ाइल और निवल निधि आवश्यकताओं का प्रबंधन करना चाहिए।

(बी) आकस्मिकता योजना:- बैंक विशिष्ट या बाजार संकट परिदृश्य का सामना करने की अपनी क्षमता को मापने के लिए बैंक आकस्मिक योजनाएँ तैयार कर रहे हैं।

(सी) हेजिंग:- हेजिंग संबंधित उत्पाद में एक ऑफसेट स्थिति लेकर प्रतिकूल जोखिम को कम करने का एक साधन है। यह बाजार जोखिम के खिलाफ बीमा करने का एक साधन है।

(डी) विवेकपूर्ण बाजार जोखिम सीमाएं:- बाजार जोखिम सीमा का उपयोग बाजार जोखिम प्रबंधन के लिए एक उपकरण के रूप में उसी तरह किया जाता है जैसे कि फर्मों को क्रेडिट जोखिम से बचाने के लिए क्रेडिट सीमा लागू की जाती है। जब कोई संगठन जोखिम लेता है, तो वह अक्सर उस अधिकतम नुकसान को निर्दिष्ट करेगा जो वह एक पोर्टफोलियो या लेन-देन पर उठाने के लिए तैयार है। इसे मार्केट रिस्क लिमिट कहा जाता है जिसमें ओपन एक्सचेंज पोजीशन लिमिट, स्टॉप-लॉस लिमिट, गैप लिमिट शामिल है या इसे वीएआर के संदर्भ में, या ट्रेड किए जा रहे इंस्ट्रूमेंट की पूर्ण संख्या के रूप में व्यक्त किया जा सकता है।

(इ) विविधीकरण:- दो प्रतिभूतियों को अलग-अलग रखने का बाजार जोखिम उनके संबंधित रिटर्न के मानक विचलन द्वारा दिया जाता है। हालांकि, दो स्टॉक पोर्टफोलियो बनाने के लिए इन परिसंपत्तियों को अलग-अलग अनुपात में मिलाकर, पोर्टफोलियो के रिटर्न का मानक विचलन, लगभग सभी मामलों में, इन दो व्यक्तिगत प्रतिभूतियों के मानक विचलन के भारित औसत से कम होगा।

(ई) परिचालनात्मक जोखिम

परिचालन जोखिम अपर्याप्त या विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं से होने वाले नुकसान का जोखिम है।

परिचालन जोखिम का प्रबंधन

(क) नियंत्रण:- त्रुटियों का पता लगाने और धोखाधड़ी और चोरी को रोकने के लिए सभी प्रक्रियाओं में नियंत्रण और जांच बिंदु होने चाहिए। उदाहरण के लिए, फर्मों के पास कर्तव्यों का पृथक्करण सुनिश्चित करने के लिए नियंत्रण होता है ताकि किसी एक व्यक्ति के पास लेनदेन को संसाधित करने के लिए एंड-टू-एंड अधिकार न हो (यानी, एक व्यक्ति सिस्टम में भुगतान बुक करने में सक्षम हो सकता है लेकिन दूसरे को इसकी जांच करनी होगी)। यह धोखाधड़ी की गतिविधियों को रोकता है, जैसे कि व्यक्तिगत बैंक खातों में नकदी की आवाजाही निर्दिष्ट करना।

सामान्य तौर पर, नियंत्रण दो व्यापक श्रेणियों में आते हैं जो निवारक और जासूसी हैं।

निवारक नियंत्रण:- वे हैं जो प्रथम स्तर में होने वाली त्रुटियों को रोकते हैं। वे जोखिम के मूल कारणों से निपटने का प्रयास करते हैं और सबसे प्रभावी होते हैं। प्रौद्योगिकी समाधान अक्सर निवारक नियंत्रणों को लागू करने के प्रमुख साधन के रूप में उपयोग किए जाते हैं।

डिटेक्टिव कंट्रोल:- एक बार हुई त्रुटियों का पता लगा लेता है और गुणवत्ता आश्वासन जांच भी इस श्रेणी के अंतर ही आती है|

(ख) व्यापार निरंतरता योजना (बीसीपी) और आपदा वसूली (डीआर):- यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपदा के बावजूद व्यवसाय जारी रह सके, बैंक योजना के दो प्रमुख पहलू होते हैं अर्थात व्यापार निरंतरता योजना (बीसीपी) जो प्रिमाइसेस और लोक पहलू को देखता है। और आपदा वसूली (डीआर) प्रक्रियाएं, जो व्यवसाय को चालू रखने के लिए आवश्यक आईटी और अन्य बुनियादी ढांचे से निपटती हैं।

(ग) आउटसोर्सिंग:- एक फर्म अपने व्यवसाय के कुछ पहलुओं को, कुछ जोखिमों के प्रबंधन में विशिष्ट विशेषज्ञता वाले तीसरे पक्ष को आउटसोर्स करना चुन सकती है।

(घ) बीमा:- जोखिम को स्थानांतरित करने का एक अन्य सामान्य तरीका बीमा कवर खरीदना है। बीमा पॉलिसियों का उपयोग आग, चोरी से होने वाले नुकसान और मानवीय भूल से हुए नुकसान को कवर करने के लिए किया जा सकता है।

खुदरा ऋण, संभावनाएं बनाम चुनौतियाँ

अभिनव पाण्डेय, प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय, लखनऊ

खुदरा का शाब्दिक अर्थ 'फुटकर' या छोटी मात्राओं में अपने उत्पाद बेचना है। खुदरा बैंकिंग की सबसे बड़ी विशेषता इसका उपभोक्ता-उन्मुख होना है। इसमें उत्पाद एवं सेवाएं, उपभोक्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप तैयार की जाती हैं । इसके अलावा समय-समय पर उपभोक्ताओं की ज़रूरत एवं मनोवृत्ति का सर्वे भी किया जाता है। इस तरह से खुदरा बैंकिंग सांस्कृतिक, शैक्षिक, सामाजिक और विभिन्न वित्तीय पृष्ठभूमि वाले व्यक्तियों की मिली-जुली आवश्यकताओं की पूर्ति का एक साधन है।

भारत में खुदरा ऋण का चलन मूलतः बैंकों के राष्ट्रीयकरण के बाद हुआ जब बैंकिंग के लिए सामान्य एवं छोटे ग्राहकों के लिए भी द्वार खुल गये और सामाजिक बैंकिंग ने पिछड़े, ग्रामीण एवं गरीब ग्राहकों को बैंकों से जोड़ना प्रारंभ किया । बैंकों द्वारा बड़े ग्राहकों को अग्रिम प्रदान करने के अलावा, मध्यम एवं छोटे ग्राहकों की जरूरतों की तरफ भी ध्यान दिया जाएँ एवं उन्हें भी आसान तथा कम ब्याज दरों पर ऋण उपलब्ध करवाये जाए, इसी अवधारणा के चलते भारतीय बैंकिंग में "खुदरा बैंकिंग" का प्रादुर्भाव हुआ। भारतीय अर्थव्यवस्था, आज़ादी के बाद एक ग्रामीण अर्थव्यवस्था थी और जिसमें उपभोक्तावाद और सुविधावादी प्रवृत्तियों का कोई प्रभाव ही नहीं था और न ही देश में मध्यम आय वर्ग का विकास हुआ था। 70 का दशक आते आते देश में इन प्रवृत्तियों के विकास के साथ ही मध्यम आय वर्ग का उद्भव भी हो गया था जिससे बैंकों का ध्यान इस क्षेत्र की ओर गया और खुदरा ऋण का प्रचलन प्रारंभ हुआ। 90 के दशक में जब भारत में मुक्त अर्थव्यवस्था की शुरुआत हुई और बाजारवाद , उपभोक्तावाद का भी उत्थान हुआ। इसके साथ ही भारत में सरकारी बैंकों के अलावा निजी बैंकों जैसे एचडीएफसी, आइसीआइसीआइ, एक्सिस इत्यादि का भी आविर्भाव हुआ। निजी बैंकों ने खुदरा ऋण को ही अपना मुख्य व्यापार अपनाते हुए तेज़ी से विकास करना शुरू किया । जिसकी देखा-देखी सरकारी बैंकों ने भी इस दिशा में तीव्र प्रयास करते हुए खुदरा ऋण वितरण में उल्लेखनीय बढोत्तरी की।

खुदरा ऋण में मूलतः निम्न उत्पाद सेवाएं बैंकों द्वारा प्रदान की जाती हैं:

- आवास ऋण
- वाहन ऋण
- शैक्षिक ऋण
- क्रेडिट कार्ड /व्यक्तिगत ऋण
- कंज़्यूमर लोन
- स्वर्ण आभूषण/ डिपाजिट अस्तियों पर दिए जाने वाले ऋण
- वरिष्ठ नागरिकों को पेंशन पर ऋण
- विवाह/इलाज आदि हेतु ऋण

उपभोक्ताओं की तीव्र गति से बढ़ती जरूरतों एवं बैंकों को खुदरा बैंकिंग से होने वाले लाभ को देखते हुए भारत में खुदरा बैंकिंग की आवश्यकता दिनों दिन बढ़ती जा रही है। खुदरा बैंकिंग के मध्यमवर्गीय जनता से जुड़े होने के कारण आज भारत में खुदरा बैंकिंग एक आवश्यकता बन गई है। एक अध्ययन में यह बात सामने आयी कि जिन बैंकों ने खुदरा बैंकिंग को जितनी जल्दी अपनाया, उन्होंने इसके माध्यम से उतना ही अधिक व्यवसाय पाया और लाभ कमाया। इस क्षेत्र में भारतीय स्टेट बैंक प्रथम रहा तथा एचडीएफसी एवं आईसीआईआईसीआई बैंकों ने इसके माध्यम से काफी लोकप्रियता पायी और अपना व्यवसाय बढ़ाया। इसीलिये अन्य बैंकों ने भी खुदरा बैंकिंग की तरफ ध्यान दिया। **आरबीआइ द्वारा जारी किये गए मई 2022 के आंकड़ों के हिसाब से खुदरा ऋण व्यापार रु.38.64 लाख करोड़ के आंकड़े को पार कर गया है और शीघ्र ही खुदरा ऋण सेगमेंट सबसे बड़ा ऋण सेगमेंट बनने की ओर अग्रसर है।**

भारत में खुदरा बैंकिंग की सफलता ने निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने में भी योगदान दिया है -

- उत्पादों में नवीनता लाना
- ग्रामीणोन्मुख खुदरा बैंकिंग को प्राथमिकता देना
- सेवाओं में तत्परता लाना
- अच्छे बैंक ग्राहक संबंध स्थापित करना
- बाजार अनुसंधान पर जोर देना
- नवीनतम प्रौद्योगिकी का उपयोग करना
- ग्राहकों को विश्वसनीय सेवाएं प्रदान करना
- बैंकों में नवीन तकनीक में दक्ष मानव संसाधन की नियुक्ति करना
- मध्यम वर्ग की आय में बढ़ोत्तरी होना
- गिरती हुई ब्याज दरों का दौर चलना

- आवासीय ऋणों में ग्राहकों को किश्तों एवं ब्याज पर आयकर में टैक्स छूट की सुविधाएं मिलना
- रियल एस्टेट में भारी मांग एवं भू-आवास में तीव्र वृद्धि होना
- ग्राहकों को बैंकों से खुदरा ऋण प्राप्त करने में आसानी होना
- अधिक से अधिक ग्राहकों के बैंकों से जुड़ने की संभावना बढ़ना
- बैंकों की निगाह में खुदरा बैंकिंग के लिए बृहद क्षेत्र मिलने की संभावना होना
- खुदरा बैंकिंग से बैंकों के लाभ में वृद्धि होना
- खुदरा बैंकिंग में गैर निष्पादक आस्तियों (एनपीए) की संभावना कम होना
- प्रतिस्पर्धा के दौर में, बैंकों द्वारा ग्राहकों को आकर्षक योजनाएं प्रस्तुत करना

भारत में खुदरा ऋण की सफलता के बावजूद, इस सेगमेंट के विकास में अभी भी कुछ चुनौतियाँ हैं जिन वजहों से तेज़ी से बढ़ता हुआ यह क्षेत्र कुछ मुश्किलों का सामना कर रहा है। इन चुनौतियों में कुछ प्रमुख निम्नवत हैं:

- भारत अभी भी विकासशील अर्थव्यवस्था की श्रेणी में है और देश में सेवा क्षेत्र के उल्लेखनीय विकास के बाद भी देश की बड़ी आबादी की निर्भरता कृषि जनित आय पर ही है। खुदरा व्यापार मूलतः उन ग्राहकों की ओर उन्मुख है जो कि नियमित आय वर्ग से आते हैं, जैसे कि व्यापार एवं सैलरी पेशा वर्ग। कृषि आय से जुड़े हुए लोगों के लिए खुदरा ऋण प्राप्त करना काफी मुश्किल है।
- आय के स्रोत के सत्यापन के लिए बैंक मुख्य रूप से वेतन प्रमाण पत्र एवं आईटीआर स्टेटमेंट पर निर्भर हैं। भारत में एक बहुत बड़ा तबका एसा है जो कि अभी भी आयकर मूल्यांकन का हिस्सा नहीं बना है। ये तबका छोटे-छोटे रोजगार चलाने वाले उन लोगों का है जिनकी दैनिक आय अभी भी नकदी लेन देन के भरोसे है और जिनकी पहुँच बैंकों तक नहीं हो पायी है। बैंक ऐसे लोगों की आय के सत्यापन में खुद को असमर्थ पाते हैं और उनकी ऋण ज़रूरतों को पूरा नहीं कर पाते हैं।
- बैंकों के बीच में बढ़ते हुए खुदरा ऋण बाज़ार में अपना हिस्सा बढाने के लिए आपसी प्रतिस्पर्धा तेज़ी से बढ़ी है जिसके चलते , निम्न जोखिम वाला यह क्षेत्र भी केवाईसी और मनी लॉन्डरिंग जैसी चुनौतियों से जूझ रहा है। योग्य और ज़रूरतमंद ग्राहकों के बजाय बैंक कई बार अपात्र ग्राहकों को ऋण देकर अपने अनुभव ख़राब कर लेते हैं और इसका प्रभाव भविष्य के ऋण मूल्यांकनों पर भी पड़ता है।
- कर्ज़ अनुशासन का निचला स्तर भी भारत में, ऋण वितरण की एक बहुत बड़ी चुनौती है। बैंक अपने खुदरा ऋण मूल्यांकनों के लिए CIBIL, CRIF, Experion जैसी संस्थाओं से जारी होने वाली क्रेडिट हिस्ट्री रिपोर्ट की सहायता लेते हैं। कई बार ख़राब क़र्ज़ अनुशासन के चलते ग्राहक नए खुदरा ऋण प्राप्त करने से वंचित रह जाते हैं।
- 2001 के बाद से देश में उपभोक्तावादी संस्कृति का चलन एकदम से तेज़ हुआ। इस चलन ने लोगों की खर्च करने की प्रवृत्ति को बढ़ाया और आवास, वाहन, अच्छी शिक्षा पर होने वाले खर्च में तेज़ी आती गयी। इसी प्रवृत्ति के चलते बैंकों ने भी खुले हाथों से ऋण देने शुरू किये और अब खुदरा ऋण सेगमेंट भी एनपीए जैसी समस्या से जूझ रहा है। एक अध्ययन के मुताबिक़ कोविड 19 के बाद विश्व अर्थव्यवस्था में आई सुस्ती और गयी नौकरियों के चलते भविष्य में रिटेल लोन सेगमेंट बड़े स्तर पर एनपीए (6.9% नए एनपीए) से ग्रसित हो सकता है। वर्तमान में खुदरा ऋण बाज़ार कुल ऋण बाज़ार का 29% है और इस सेगमेंट में बड़े पैमाने पर डिफाल्ट होने पर बैंक कम जोखिम वाले एक सेगमेंट में भी , भविष्य में अधिक सतर्कता बरतने पर मजबूर हो जाएंगे, जिससे खुदरा ऋण वितरण पर विपरीत असर होगा।
- खुदरा ऋण बाज़ार की बड़ी पहुँच के चलते ग्राहकों को इस क्षेत्र में अति विक्रय (Overselling), छद्म विक्रय (Cross Selling) एवं गलत विक्रय (Mis-selling) का सामना भी करना पड़ता है। जिसके चलते कई बार वह उत्पाद एवं सेवाए ग्राहकों को बेच दी जाती हैं जिनकी ग्राहकों के लिए उतनी उपयोगिता नहीं होती है। इन सेवाओं पर लगने वाले शुल्कों के चलते कभी-कभी ग्राहक स्वयं भी परेशान होकर बैंक से दूरी बना लेते हैं। कभी-कभी कुछ बैंक एवं प्राइवेट फ़ाइनेंस कंपनियों के द्वारा फंसे हुए ऋण की वसूली के लिए दवाब बनाने के लिए कुछ अतिवादी तरीके अपनाए जाते हैं, जिनसे भी नए ग्राहक ऋण की मांग को लेकर हतोत्साहित हो जाते हैं।

इसके अतिरिक्त - चुनौतियां

- बैंकों में खुदरा बैंकिंग के लिये योग्य मार्केटिंग कर्मचारियों की तैनाती की चुनौती
- खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत लागत, मूल्य एवं लाभप्रदत्ता में तालमेल स्थापित करने की चुनौती
- खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत उत्पादों की गुणवत्ता, विविधीकरण और विश्वसनीयता की चुनौती
- ग्राहकों/उपभोक्ताओं को आकर्षित करने की चुनौती

ये सब वो चुनोतियाँ हैं जो बैंक एवं वित्त संस्थान अपने स्तर पर अनुभव करते हैं और ग्राहकों को बेहतर उत्पाद एवं सेवाएं देने का प्रयास करते हैं।

भारत में खुदरा बैंकिंग का भविष्यः भविष्य उज्जवल है क्योंकि जनसँख्या विस्फोट, बढ़ते रोजगार, उपभोक्तावाद प्रवृत्ति और परिष्कृत होती नागरिक सेवाओं के चलते आने वाले समय में इससे और ज्यादा ग्राहक जुड़ते जायेंगे। भारत में प्रति व्यक्ति आय में लगातार वृद्धि हो रही है, जिससे ऋण वापसी की उनकी शक्ति बढ़ रही है और वह निश्चिंत होकर खुदरा ऋण ले रहे हैं। भारत अब बहुराष्ट्रीय कंपनियों एवं उद्योगों का एक पसंदीदा गंतव्य बनता जा रहा है जिससे आने वाले समय में युवाओं के लिए नौकरी के मौके बढ़ेंगे, जो कॉर्पोरेट एवं प्रोफेशनल क्षेत्रों में कार्य करते हुए, उपभोक्ता वस्तुओं की खरीद के लिए ऋण लेंगे। बड़ी युवा जनसंख्या के होने से विवाह योग्य जनसंख्या में भी वृद्धि होने से उपभोक्ता एवं गृह प्रसाधन वस्तुओं की मांग बढ़ती रहेगी और इसी के साथ उपभोक्ता ऋण में भी वृद्धि होती जाएगी। देश में रियल स्टेट और आटो सेक्टर की तरक्की ने भी बड़े पैमाने पर आवास एवं वाहन सुविधाओं की मांग देश में बढ़ा दी है। बैंकों के अलावा भी देश में कई छोटी बड़ी उपभोक्ता फ़ाइनेंस कंपनियों का भी आविर्भाव हो गया है जैसे – टाटा कैपिटल, बजाज फ़ाइनेंस, श्री राम फाइनेंस, महिंद्रा एंड महिंद्रा फाइनेंस इत्यादि, जो कि ग्राहकों को छोटे-छोटे उत्पादों की खरीद जैसे मोबाइल, लैपटॉप, फ्रिज, टीवी आदि के लिए आसान शर्तों पर ऋण मुहैया करा रहे हैं। सेवानिवृत्त एवं बुजुर्ग व्यक्तियों के पेंशन का भुगतान बैंकों के माध्यम से होने से, वह उपभोक्ता वस्तुओं की खरीदारी खुदरा ऋण लेकर कर कर रहे हैं एवं ऋण का भुगतान अपनी पेंशन से करवा रहे हैं। इससे एक बड़ा वर्ग खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में बैंकों से जुड़ गया है। वर्तमान समय में महिला/युवाओं का उद्यमिता की तरफ रुझान बढ़ा है । इससे भी खुदरा ऋण की मांग बढ़ी है। एक अनुमान के मुताबिक 2025 तक भारत में खुदरा ऋण बाज़ार के 100 लाख करोड़ तक पहुँचने की उम्मीद है जिससे पता चलता है कि भारतीय अर्थव्यवस्था में खुदरा बैंकिग ने एक महत्वपूर्ण स्थान बना लिया है।

बदलते परिवेश में बैंकों में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं का आकलन करते हुए, अपनी रणनीति बनानी चाहिए। खुदरा बैंकिंग में मार्केटिंग के महत्व को देखते हुए मार्केटिंग टीम तैयार कर उन्हें प्रशिक्षित करने, खुदरा बैंकिंग के लिए उत्पादों की आकर्षक योजनाएं बनाने जैसे कार्यों में बैंकों को सक्रिय रहना चाहिए, ताकि खुदरा बैंकिंग व्यवसाय की चुनौतियों से निपटने में वह स्वयं सक्षम महसूस करें। भारत में बैंकों के लिए खुदरा बैंकिंग का परिदृश्य बहुत लुभावना, आकर्षक एवं लाभकारी है । हम उम्मीद कर सकते हैं कि आने वाले समय में भारतीय बैंक खुदरा बैंकिंग के मामले में ग्राहकों की कसौटियों पर खरे उतरेंगे और उपभोक्ता, खुदरा बैंकिंग के माध्यम से ऋण, सुविधाएं एवं सेवाएं प्राप्त कर, जीवनस्तर को ऊंचा उठाते हुए, गौरवान्वित होंगे।

कविता

आवाज़

ये शाम-ओ-हवा अब पहली सी नहीं रही ...
मौसमों के रंग कुछ-कुछ बदल से गए हैं । ।
यूं तो मिलने-मिलाने में मज़ा आता था कभी,
अब खुद में ही खोकर, सब बहल से गए है ।।

सुबह की चहचहाहट, सर्द-गर्म सी ये हवाएँ ....
रूठकर हमसे न जाने कहाँ , निकल से गए हैं ।
दुनिया के दस्तूर चल तो रहें हैं साथ-साथ,
बस हमसे फासले बनाके कुछ संभल से गए हैं ।।

रास्तों पे चलकर मंज़िल पर पहुँच ही जाएंगे पर ...
ना जाने क्यूँ, आजकल कुछ पते बदल से गए हैं ।
मुस्कुराना तो चाहते है, खुलकर हम भी बहुत मगर ....
लोगों की उठती उँगलियों से, ये दिल दहल से गए हैं । ।

ठहर गए, तो चलना न सीख पाएंगे हम फिर...
ये मन भी कितने नादान है, जो मचल से गए हैं ।
सिर उठाकर, आवाज़ बुलंद कर तो दें हम भी...
तानाशाह ये आलम, हमें कुछ कुचल से गए हैं ।

शबनम बानो,
सहायक प्रबन्धक,
क्षेत्रीय कार्यालय,
भोपाल

मज़हब से परे हिंदुस्तान

नगेंद्र कुमार सिंह, प्रबन्धक, केंद्रीय कार्यालय

"नई नस्ल तो हमारी नस्ल से भी ज्यादा घाटे में है । हमारे पास कोई ख्वाब नहीं है । मगर इनके पास तो झूठे ख्वाब हैं ।" -डॉ राही मासूम रज़ा

इस नवीनतम अंक में एक ऐसे प्रख्यात साहित्यकार से आत्मसात करते हैं जिन्होंने अपनी कलम जिस विधा पर चलाई, फूल वहीं खिलें । उनकी हर विधा को साहित्य एवं कला प्रेमियों ने हृदयतल से स्वीकारा है । उनकी कई उपन्यास, कविताएँ एवं कहनियाँ विवादास्पद भी रहीं । यह भी कह सकते हैं कि उनका नाम हमेशा से विवादास्पद साहित्यकार के रूप में लिया गया है । सर्वविदित है लीक से हटकर चलने वाले लोग हमेशा अपने समय एवं समाज की आंखों की किरकिरी बने रहते हैं । पर यह भी देखा गया है कि उनकी ख़्याति बीतते समय के साथ उत्तरोत्तर बढ़ती जाती है । जब वे मज़हब पर लिखते हैं तो पूरे ईमानदारी के साथ कौमी एकता को बनाए रखते हुए उस विषय के साथ न्याय करने की भरसक कोशिश करते हैं । जब उनके पात्र तात्कालिक सामाजिक मुद्दों पर बहस करते हैं, यकीन मानिए आप उसे समकालीन मुद्दों के साथ पूरी तसल्ली के साथ जोड़ पाएंगे । आइए हिन्दी एवं उर्दू पर बराबर अधिकार रखने वाले कवि, उपन्यासकार, कहानीकार, पटकथाकार, संवाद एवं आत्मकथा आदि लिखने वाले साहित्यकार राही मासूम रज़ा के साहित्यिक सफर से रूबरू होते हुए उनके विचारों को अपनों तक पहुंचाने का प्रयास करते हैं ।

राही मासूम रज़ा का जन्म उत्तरप्रदेश राज्य के गाजीपुर जिले के गंगौली गांव में 1 सितंबर 1927 को हुआ था । वे अपनी प्रारंभिक शिक्षा-दीक्षा गंगा किनारे गाजीपुर शहर के एक मुहल्ले में प्राप्त की । बाल्यकाल में पैर में पोलियो हो जाने के कारण उनकी पढ़ाई कुछ सालों के लिए छूट गयी, लेकिन इंटरमीडियट करने के बाद वह अलीगढ़ पहुँच गए । इस शहर ने उन्हें तराशा और एक मजबूत साहित्यिक जमीन प्रदान की । अलीगढ़ विश्वविद्यालय से स्नातकोत्तर की पढ़ाई पूरी करने के बाद उन्होंने "उर्दू साहित्य में भारतीय व्यक्तित्व पर" पीएच.डी. की । अध्ययन समापन के पश्चात राही साहब अलीगढ़ मुस्लिम विश्वविद्यालय, के उर्दू विभाग में प्राध्यापक हो गये । कई वर्ष तक उर्दू साहित्य की तालीम विद्यार्थियों को देते रहे और अलीगढ़ के ही एक मुहल्ले बदरबाग में रहने लगे । यहीं रहते हुए उन्होंने बहुचर्चित उपन्यास आधा गाँव, दिल एक सादा काग़ज़, ओस की बूंद, हिम्मत जौनपुरी व 1965 के भारत-पाक युद्ध में शहीद हुए 'वीर अब्दुल हामिद' की जीवनी, छोटे आदमी की बड़ी कहानी लिख डाली । उनकी ये सभी रचनाएँ हिंदी में थीं । वह उर्दू में एक महाकाव्य 1857 पहले ही लिख चुके थे जो बाद में हिंदी में क्रांति कथा शीर्षक के साथ प्रकाशित हुई । इस महाकाव्य के साथ ही वे निरंतर विभिन्न पत्र-पत्रिकाओं के लिए उर्दू की नज़्में भी लिखते रहे । अलीगढ़ में रहते हुए ही उन्होंने अपने भीतर साम्यवादी दृष्टिकोण का विकास कर लिया और भारतीय कम्युनिस्ट पार्टी के सदस्य हो गए । अपने व्यक्तित्व के इस निर्माण-काल में वे बड़े ही उत्साह से साम्यवादी सिद्धान्तों द्वारा समाज के पिछड़ेपन को दूर करना चाहते थे और इसके लिए वे सतत रूप से प्रयासरत रहे ।

हिन्दी साहित्य के क्षेत्र में राही मासूम रज़ा का साहित्य एक अलग स्थान रखता है । अगर राही के साहित्यिक दृष्टिकोण के संबंध में बात की जाए तो कहा जा सकता है कि राही साहब अपने समय की परिस्थितियों से बहुत हद तक प्रभावित हैं । युग की परिस्थितियाँ ही साहित्यकार को उत्पन्न कर उसका निर्माण करती है । प्रेमचंद ने लिखा है कि "साहित्यकार बहुधा अपने देशकाल से प्रभावित होता है जब कोई लहर देश में उठती है, तो साहित्यकार के लिए उससे अविचलित रहना असंभव हो जाता है और उसकी विशाल आत्मा अपने बंधुओं के कष्टों से विकल हो उठती है और तीव्र विकलता में वह रो उठता है, पर उसके रूदन में भी व्यापकता होती है ।"

राही मासूम रज़ा अपने समय की सामाजिक, राजनैतिक और सांस्कृतिक गतिविधियों से अत्यधिक प्रभावित रहे । वे स्वतंत्र भारत के ऐसे साहित्यकार रहे, जिनके साहित्य में स्वतंत्रता पूर्व का भारतीय समाज और आज के समाज के प्रमाणित चित्र बहुत दिखाई पड़ते हैं । वे हिन्दुस्तानी सभ्यता और संस्कृति की साझी विरासत के प्रबल समर्थक हैं और उनके सम्पूर्ण साहित्य में सांप्रदायिकता विरोधी स्वर प्रस्फुटित होता है । वे ऐसे लोगों के विरुद्ध रहे जो धर्म, जाति, संप्रदाय, क्षेत्रीयता और भाषा के नाम पर देश को बांटने चाहते हैं । सांप्रदायिकता के विरुद्ध होने के कारण उनके दुश्मनों की संख्या बहुत थी । उन्होंने कभी देश के विरुद्ध आचरण करने वालों को नहीं बख्शा वे निरंतर ऐसे लोगों पर अपनी लेखनी के माध्यम से प्रहार करते रहे । गाँधी और नेहरु की सांझी हिंदुस्तानी विरासत की थाती संभाले राही साहब के लिए ता उम्र सबसे बड़ा मलाल यही रहा कि हमवतन लोगों ने उन्हें और उनकी कौम को

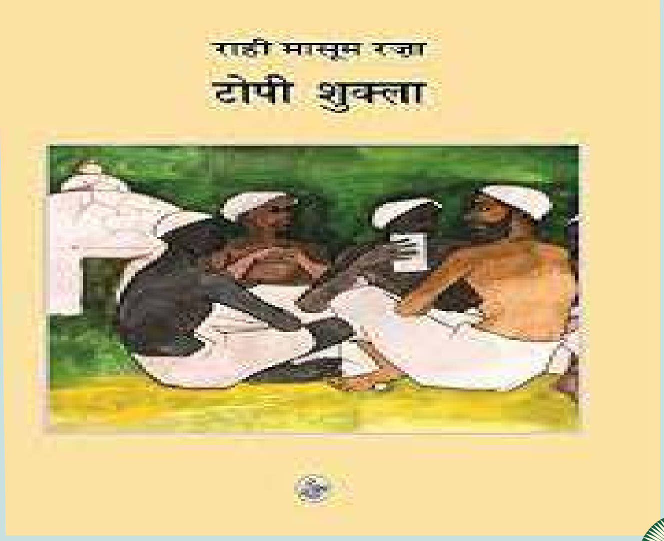
विदेशी और आतंकवादी करार दे दिया। वे एक सच्चे राष्ट्रभक्त थे और देश के मुसलमानों को भी सच्चा देशभक्त मानते थे। वे जिस धरती पर जन्म लिए उसी में लिपट जाने की चाहत रखते थे। वे गंगा माँ को अपनी माँ मानते थे। 'वसीयत' नामक कविता की यह पंक्तियाँ उनकी देशभक्ति पर शक करने वाले लोगों का सिर शर्म से झुका देती है और देश के मुसलमानों में गर्व की भावना का संचार करती है –

"मुझे ले जाकर गाजीपुर की गंगा की गोदी में सुला देना।
वह मेरी माँ है, मेरे बदन की जहर पी लेगी।
मगर शायद वतन से दूर, इतनी दूर मौत आए
जहां से मुझे गाजीपुर ले जाना न मुमकिन हो तो
फिर मुझको
अगर उस शहर में एक छोटी सी नदी भी बहती हो
तो मुझे उसकी गोद में सुलाकर
कि उससे कह देना
कि यह गंगा का बेटा तेरे हवाले है।"

राही मासूम रज़ा के साहित्य में विभाजन की विभीषिका का यथार्थ चित्रण दृष्टिगोचर होता है। विभाजन से पूर्व और विभाजन के बाद की स्थिति का चित्रण ख्याति प्राप्त उपन्यास 'आधा गाँव" में प्रमुखता से देखने को मिलता है.। देश के टुकड़ों में बंट जाने के कारण सामान्य जन जीवन पर क्या प्रभाव पड़ा ? किस प्रकार लोगों के घर बार छूटे। उन्हें पूर्वजों का गाँव छोड़ने के लिए विविश होना पड़ा और वो जो पीछे छूट गए, नहीं जानना चाहते कि कैसा है पाकिस्तान ! कहाँ है पाकिस्तान ! पाकिस्तान का मतलब होता है पाक जमीन, और जिस जमीन में आप पैदा हुए, जिसने आपको पाला-पोसा उस जमीन से इतर कोई और जमीन भी पाक हो सकती है भला ? ये वो थे जो पीछे छूट कर भी बहुत आगे आ गए। "आधा गाँव" उपन्यास ऐसी ही छूटे हुए लोगों की दास्तान है। राही ने इस मार्मिक यथार्थ का चित्रण बड़ी बारीकी से अपने उपन्यास में किया है। गंगौली एक मुस्लिम बहुल गाँव है और यह उपन्यास है – इस गाँव के मुसलमानों का बेपर्दा जीवट यथार्थ। ये उपन्यास पाकिस्तान बनाते समय भारतीय मुसलमानों की विविध मनः स्थितियों, हिंदुओं के साथ उनके सहज आत्मीय संबंधों तथा द्वंदमूलक अनुभवों का अविस्मरणीय वर्णन करता है। इस कृति की सबसे बड़ी खासियत है – बेबाकपन। इसके सभी पात्र बिना लगाम के हैं और उनकी अभिव्यक्ति सहज, सटीक और दो टूक है, गालियों की हद तक। 'आधा गाँव' में मुस्लिम समाज की मानसिकता, वर्ग चरित्र, सामंती समाज की सहिष्णु और सम्प्रदायनिरपेक्ष व्यवस्था, विभाजन की त्रासदी यथार्थवादी तरीके से व्यक्त हुई है। उपन्यास का नायक समय है। यह कहानी न कुछ लोगों की है और न कुछ परिवारों की। ये उस गाँव की कहानी भी नहीं है जिसमें इस कहानी के भले बुरे पात्र अपने आपको पूर्ण बनाने का प्रयत्न कर रहे हैं। यह कहानी न धार्मिक है, न राजनैतिक। यह गंगौली में गुजरने वाले समय की कहानी है। रज़ा ने समय को नायक बनाकर अपना समग्र साहित्य रचा है। वह विस्तार से उद्‌घाटित करते हैं कि इस्लाम में भले सैद्धांतिक स्तर पर बराबरी और जाति विहीन समाज की संकल्पना हो, यथार्थ में यह समाज की जातियों, उपजातियों में बंटा हुआ है। अशरफ़ मुसलमान (सैयद, शेख, पठान आदि) अजलाफ और अर्जाल मुसलमानों के साथ बदतर व्यवहार करते हैं। रज़ा दिखाते हैं कि सैय्यद अब्बास, अपने ही गाँव के राकी मुसलमान, फारुक सिद्दीकी के घर नहीं जा सकता, जबकि वह अब्बास का सीनियर है, और मुस्लिम स्टूडेंट फेडरेशन का उपसभापति भी। 'तुम्हें यह भी नहीं मालूम कि अशरफ़ राकियों-वाकियों के दरवाजे पर नहीं जाते।' मुस्लिम समाज का यही भेदभाव वाला रवैया निचली जातियों वाले मुसलमानों, शिल्पी वर्ग आदि में पाकिस्तान को लेकर व्यग्रता भरता है, और पाकिस्तान के प्रचारकों में ऐसे युवाओं की संख्या इसलिए अधिक है जो राकी या जुलाहे के परिवारों से जुड़े हैं। इस उपन्यास को जोधपुर विश्वविद्यालय के हिन्दी पाठ्यक्रम में सम्मिलित किया गया तो आपत्ति की गई कि यह सांप्रदायिक और अश्लील भी है। राम विलास शर्मा ने लिखा कि सांप्रदायिक तो नहीं है पर अश्लील है और विश्वविद्यालय में पढ़ाए जाने लायक नहीं है। जिसके चलते अगले वर्ष "आधा गाँव" को पाठ्यक्रम से निकाल दिया गया। अश्लील कहने के लिए उनके पास तर्क था इसमें बेशुमार गालियां हैं।

राही मासूम रज़ा की उत्कृष्ट उपन्यासों की कड़ी में अगला उपन्यास है – 'टोपी शुक्ला'। लेखक इस उपन्यास की भूमिका में लिखते हैं – "मुझे यह उपन्यास लिखकर कोई खुशी नहीं हुई। क्योंकि आत्महत्या सभ्यता की हार है। परंतु टोपी के सामने कोई और रास्ता नहीं था। यह टोपी मैं भी हूँ और मेरे ही जैसे और बहुत-से लोग भी हैं। हम लोगों में

और टोपी में केवल एक अंतर है । हम लोग कहीं-न-कहीं किसी-न-किसी अवसर पर कंप्रोमाइज कर लेते हैं । और इसलिए हम लोग जी भी रहे हैं । टोपी कोई देवता या पैगंबर नहीं था । किन्तु उसने कंप्रोमाइज नहीं किया । और इसलिए उसने आत्महत्या कर ली ।" उन्होंने इस उपन्यास के माध्यम से सांप्रदायिक मानसिकता को उजागर करने का प्रयास किया है । उन्होंने टोपी नामक पात्र के माध्यम से समाज में व्याप्त विडंबनाओं एवं कुरीतियों का विरोध किया और अनेक समस्याओं के साथ बेरोजगारी की समस्या को बेहद सादगी से दर्शाया है । लेखक लिखते हैं "नौकरी ! तीन अक्षर और दो मात्राओं का यह शब्द आज के ख्वाबों की कसौटी है । जो इस कसौटी पर उतरे वही खरा है । नौकरी ही से घर और परिवार की कोंपलें फूटती हैं ।" बेरोजगारी की समस्या आज़ादी भारत की हर दशक में रही है। समकालीन समय में भी बेरोजगारी के दंश से कई परिवार तबाह हो रहे हैं । उपन्यासकार लिखते हैं "आधा गाँव में बेशुमार गालियां थीं । मौलाना टोपी शुक्ला में एक भी गाली नहीं है । परंतु शायद यह पूरा उपन्यास एक गंदी गाली है । और मैं यह डंके की चोट पर बक रहा हूँ । यह उपन्यास अश्लील है – जीवन की तरह ।" 115 पृष्ठों का यह छोटा सा उपन्यास अपने समय एवं कालखंड को बारीकी से उकेरता है । टोपी शुक्ला ऐसे हिन्दुस्तानी नागरिक का प्रतिनिधित्व करता है जो मुस्लिम लीग की दो राष्ट्र वाली थ्योरी और भारत विभाजन के बावजूद आज भी अपने को विशुद्ध भारतीय समझता है – हिन्दू-मुस्लिम या शुक्ला, गुप्ता, मिश्रा जैसे संकुचित अभिधानों को वह नहीं मानता । ऐसे स्वजनों से उसे घृणा है जो वेश्यागमन करते हुए भी ब्राह्मणपना बचाकर रखने की ताल ठोंकते हैं, पर स्वयं टोपी से इसलिए घृणा करते हैं क्योंकि वह मुस्लिम मित्रों का समर्थक और हामी है। अंत में टोपी शुक्ला ऐसे ही लोगों से कंप्रोमाइज नहीं कर पाता और आत्महत्या कर लेता है । व्यंग्य प्रधान शैली में लिखा गया यह उपन्यास आज के हिन्दू-मुस्लिम संबंधों को पूरी सच्चाई के साथ पेश करते हुए हमारे आज के बुद्धिजीवियों के समक्ष एक प्रश्न चिन्ह खड़ा करता है ।



हिन्दी के साथ-साथ राही साहब ने उर्दू में भी कई एक सशक्त उपन्यास लिखे हैं । 'कयामत' उनमें से ही एक का हिन्दी अनुवाद है । 'कयामत' राही मासूम रज़ा द्वारा लिखित बेहद दिलचस्प उपन्यास है । उन्होंने अलीगढ़ मुस्लिम विश्वविद्यालय की तमीज़, तहजीब और तालीम को केंद्र में रखकर अपने इस उपन्यास की रचना की है । इस उपन्यास में उन्होंने विश्वविद्यालय के छात्रों को ही पात्र बनाया है । इस उपन्यास में उपन्यासकार ने कुछ महत्त्वपूर्ण मुद्दों को उठाया है जिनमें प्रेम-विवाह, बढ़ती बेरोजगारी, परिवार की वैयक्तिक समस्याएं, समाज में व्याप्त दरिद्रता, जन्म से पहले विवाह तय करना, तलाक की बढ़ती दरें आदि का विशेष रूप से उल्लेख किया हैं । उन्होंने इन समस्याओं को बड़े कलात्मक ढंग से उपन्यास में उकेरा है । राही साहब के कथा साहित्य का विश्लेषण करते समय प्रायः उनकी एक-आध कृति को छोड़कर बाकी की चर्चा न के बराबर की जाती है । एक कारण तो यह कि वे उपन्यास हिन्दी में उपलब्ध नहीं हैं, अर्थात वे मूल रूप से उर्दू में लिखे गए हैं । दूसरा यह कि कई बार विभिन्न वजहों से कुछ रचनाओं को पापुलर खाते में डाल दिया जाता है । कह सकते हैं कि कयामत राही मासूम रज़ा का पठनीय और लोकप्रिय उपन्यास है । इस उपन्यास की भाषा में भी वही शक्ति है, जो राही साहब की पहचान है । वे लिखते हैं "जो हिंदुस्तान से पाकिस्तान चले गए हैं या पाकिस्तान से हिंदुस्तान आ गए हैं, घर की याद तो उन्हें भी आती होगी। और रात को घर के ख्वाब आते होंगे । और शायद रो भी देते हों ।" विभाजन सिर्फ लोगों को उनकी सरज़मीं से ही अलग नहीं करता है बल्कि उन्हें एक बसी-बसाई समाज एवं संस्कृति से जुदा करता है । कईयों ने सब्जबाग के नाम पर देश छोड़ा और कुछ ने विवशता से । पर हालात दोनों मुल्क वालों के दयनीय रहे ।

राही मासूम रज़ा की ख्याति प्राप्त उपन्यासों की कड़ी में अगला उपन्यास है – ''ओस की बूंद' । इस उपन्यास के माध्यम से राही ने वजीर हसन और दीनदयाल की सच्ची मित्रता को प्रस्तुत किया है । हिन्दू-मुस्लिम दोस्ती के माध्यम से सांप्रदायिक सौहार्द का वातावरण उत्पन्न होता है और भाईचारे की भावना से सामासिक संस्कृति को बल मिलता है ।

'असंतोष के दीन' उपन्यास में राही साहब अब्बास मूसवी के माध्यम से धर्मनिरपेक्ष समाज का निर्माण करना चाहते हैं, ताकि हिन्दू-मुस्लिम में कोई भेद न हो । अब्बास मूसवी खुले विचारों वाला पात्र है, वह प्रेम के मार्ग में धर्म को रुकावट नहीं बनने देता है । वह अनेक विरोधों के बावजूद भी अपनी बहन सलमा की शादी एक हिन्दू लड़के रेवती श्रीवास्तव से करवा देता है । इस उपन्यास में वर्ष 1984 के हिन्दू-सिख सांप्रदायिकता का यथार्थ भी चित्रण किया गया है ।

उन्होंने 'कटरा बी आर्जू' उपन्यास में आपातकाल की समस्या का चित्रण बेहद मार्मिक ढंग से किया है । किस प्रकार सरकार अफ़सर जनता का शोषण एवं दमन करते हैं इसका यथार्थ चित्रण देशराज और बिल्लो के माध्यम से किया गया है । 'हिम्मत जौनपुरी' उपन्यास के

माध्यम से राही साहब ने हिम्मत जौनपुरी के जीवन संघर्षों और मानव मूल्यों को दर्शाया है । बेरोजगारी की समस्या, वेश्यावृत्ति की समस्या आदि इस उपन्यास के केंद्रीय विषय है । राही साहब के 'दिल एक सादा कागज' और 'सीन-75' उपन्यास फिल्म जगत से जुड़े हुए हैं । उन्होंने इन उपन्यासों के माध्यम से फिल्म जगत की चकाचौंध और वहाँ के ग्लैमरस जीवन शैली का यथार्थ चित्रण किया है ।

राही मासूम रज़ा ने अपने उपन्यासों की भांति कहानी और निबंधों के माध्यम से भी सांप्रदायिकता का विरोध एवं राष्ट्रीय एकता पर बल दिया है । उन्होंने 'मैं एक फेरीवाला', 'शीशे के मकां वाले', 'गरीबे शहर' के माध्यम से सांप्रदायिक मानसिकता का विरोध, शोषितों के प्रति करुणा, शासन के प्रति कटाक्ष व व्यंग्य किया है । उनका विचार है कि भारत में रहने वाला प्रत्येक नागरिक चाहे वह किसी भी धर्म एवं जाति का हो, वह पहले भारतीय कहलाएगा । देश के प्रति गलत नीति अपनाने वालों को वे फटकारते हैं । वे अपनी निबंध एवं लेखों के माध्यम से उन धार्मिक नेताओं की खूब खबर लेते हैं जो धर्म और जाति के आधार पर राजनीति करते हैं और देश में अलगाव करके दंगे करवाते हैं । उन्होंने अपने निबंध संग्रह 'खुदा हाफ़िज कहने का मोड़', 'लगता है बेकार गए हम' और 'सिनेमा और संस्कृति' के माध्यम से सांप्रदायिकता का खुला विरोध करते नज़र आते है ।

वे अपनी कविताओं के माध्यम से मानव जीवन के कठोर संघर्षों और उसके गंभीर रहस्यों को उद्घाटित करने में तत्पर रहे हैं । उन्होंने अपने महाकाव्य '1857 क्रांति कथा' के माध्यम से तत्कालिक भारत की सामाजिक, राजनैतिक और सांस्कृतिक परिस्थितियों की तस्वीर प्रस्तुत की है । राही ने अपने इस काव्य के माध्यम से 1857 के महासंग्राम के किसानों, मजदूरों और गरीबों के सहयोग और उनकी कुर्बानियों को सराहा है । किसानों के ऊपर टैक्स के बोझ से भूखमरी और दरिद्रता उत्पन्न हो गई थी । यह महाकाव्य जहां मंगल पांडे, रानी लक्ष्मीबाई, बेगम हजरत महल आदि की वीरता का वर्णन करता है वहीं अंग्रेजों के द्वारा देश की जनता के प्रति क्रूरता और निर्दयता को भी अभिव्यक्त करता है ।

सन् 1968 से राही साहब अलीगढ़ से निकलकर मुंबई रहने लगे थे । वह अपनी साहित्यिक गतिविधियों के साथ-साथ फ़िल्मों के लिए भी लिखते थे जिससे उनकी जीविका की समस्या हल होती थी। राही स्पष्टतावादी व्यक्ति थे। धर्मनिरपेक्ष राष्ट्रीय दृष्टिकोण के कारण वह अत्यन्त लोकप्रिय हो गए थे। मुम्बई रहकर उन्होंने 300 फ़िल्मों की पटकथा और संवाद लिखे तथा दूरदर्शन के लिए 100 से अधिक धारावाहिक लिखे, जिनमें 'महाभारत' और 'नीम का पेड़' अविस्मरणीय हैं । 'महाभारत' धारावाहिक के लिए उनके द्वारा लिखे गए संवाद कौन भुला सकता है । वे संवाद सदियों तक जनमानस के स्मृतियों में कायम रहने वाला है ।

वर्ष 1979 में उन्हें मशहूर फिल्म "मैं तुलसी तेरे आंगन की" के लिए फिल्मफेयर उत्कृष्ट संवाद लेखन से सम्मानित किया गया । साथ ही, उन्हें मरणोपरांत "मिली" और "लम्हें" जैसी मशहूर फिल्म के लिए उत्कृष्ट संवाद लेखन हेतु फिल्मफेयर से पुरस्कार प्राप्त हुआ ।

राही साहब के साहित्य की भाषा बहुत ही सरल एवं सपाट है । उनके पात्र बहुत ही सरल एवं आमजन की भाषा में अपनी बात करते नज़र आते हैं । सादगी पूर्ण भाषा के कारण ही उनके पाठक नियमित रूप से बढ़ते रहें । उनकी औपन्यासिक शैली इतनी जबरदस्त है कि वे पाठक को कथानक से इस हद तक बांध कर रखती है कि उन्हें मौका ही नहीं मिलता कि वे पाठ से अपनी नजर हटाएं ।

राही मासूम रज़ा का निधन 15 मार्च, 1992 को मुंबई में हुआ था । राही साहब जैसे लेखक कभी भुलाये नहीं जा सकते । उनकी रचनाएं गंगा-जमुना संस्कृति की प्रतीक है, जो वास्तविक हिंदुस्तान की परिचायक है । राही साहब जैसी हस्ती सदियों में कभी-कबार देखने को मिलती हैं, जो सामान्य से सामान्य जन पर भी अपनी अमिट छाप छोड़ जाते हैं ।

आइए हिंदी एवं उर्दू साहित्य को समृद्ध करने वाले विशिष्ट साहित्यकार की रचना संसार एवं साहित्य की विभिन्न विधाओं में उनके दिए अमूल्य योगदान से परिचित होते हैं –

उपन्यास : आधा गाँव, टोपी शुक्ला, ओस की बूंद, हिम्मत जौनपुरी, सीन:75, कटरा बी आर्ज़ू, नीम का पेड़ (हिंदी उपन्यास), कारोबारे तमन्ना, कयामत, मुहब्बत के सिवा (उर्दू उपन्यास)

कविता संग्रह : मैं एक फेरीवाला, नया साल, मौजे सबा, रक्से-मय, अजनबी शहर, अजनबी रास्ते, अट्ठारह सौ सत्तावन (हिंदी-उर्दू महाकाव्य)

जीवनी : छोटे आदमी की बड़ी कहानी

शैक्षणिक ऋण – युवाओं को बनाएँ सशक्त

प्रियंका प्रसाद, प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय, पटना

गुरु ब्रह्मा, गुरु विष्णु, गुरु देवो महेश्वरः, गुरु साक्षात परब्रह्म, तस्मै श्री गुरुवे नमः

शिक्षा तथा शिक्षकों के महत्व को दर्शाने वाली ये पंक्तियाँ गुरु को त्रिदेवों के समान बताती हैं । यह काफी है, समझाने के लिए कि हमारे भारत वर्ष में शिक्षा का क्या स्थान है। युगों –युगों से शिक्षण के क्षेत्र में महान आदर्श स्थापित करने वाले कई उदाहरणों हमारे पास विद्यमान हैं। द्रोणाचार्य- एकलव्य इन्हीं उदाहरणो में से एक हैं जहां एक ओर धनुर्विधा का अर्जन शिक्षक की प्रतिमा स्थापित करके ही किया, वहीं गुरुदक्षिणा में गुरु को अपना अंगूठा ही काटकर समर्पित कर दिया । प्राचीन समय में शिक्षा अर्जन का कोई शुल्क नहीं होता था। गुरु के आश्रम में विद्यार्थी सेवा करते हुए ज्ञान अर्जित करते थे । विद्या प्राप्ति के अंत में गुरु, गुरु दक्षिणा स्वरूप जो मांगते थे वो उन्हे समर्पित किया जाता था । किसी प्रकार का कोई आर्थिक शुल्क नहीं था जो विद्यार्थी देने के लिए बाध्य हों । यह परंपरा आगे भी चली परंतु धीरे धीरे मासिक-वार्षिक शिक्षा शुल्क के रूप में कुछ राशि स्कूल महाविद्यालय के द्वारा ली जाने लगी । शुरुआत में यह राशि छोटी थी और किसी भी आर्थिक स्थिति वाले आसानी से बच्चों का शुल्क दे देते थे । ऋण लेने की आवश्यकता बस घर बनाने जैसे बड़े बजट वाले कार्य के लिए होती थी ।

धीरे- धीरे समय बदला, शिक्षा सिर्फ कक्षा- एक से स्नातक तक का सफ़र नहीं रह गया । बालक बालिकाएँ अपने उज्ज्वल भविष्य के लिए अपनी रुचि के अनुसार कला, विज्ञान, वाणिज्य, इंजीनियरिंग, चिकित्सा इत्यादि विषयों के पाठक्रमों का चुनाव करने लगे। जिससे आगे चल कर रोजगार के सुनहरे अवसर भी उपलब्ध हैं। ऐसा नहीं है कि सरकारी शिक्षण संस्थाओं की सूची नहीं है जो यह पाठ्यक्रम, कम खर्च में करवा सके परंतु इनकी संख्या, विद्यार्थियों की तुलना में कम है। आज बाज़ार में कई संस्थाएं हैं जो कई तरह के रोजगार सृजन वाले पाठ्यक्रम उपलब्ध करवा रही हैं। परंतु इनका शिक्षा शुल्क अधिक होती है जो मध्यम और निचले आर्थिक वर्ग के अभिभावकों की पहुँच से बाहर होता है। रोजगार सृजन करने वाले कई पाठ्यक्रम ऐसे होते हैं जिनका वार्षिक शुल्क 3 लाख रुपये से ऊपर है जो किसी परिवार की आय से भी आधिक होता है। ऐसे में कुशलता- बुद्धिमत्ता होने के बावजूद भी कई विद्यार्थी अपने सपने को साकार करने से वंचित रह जाते हैं।

शिक्षा ऋण की शुरुआत और योग्यता : इस संबंध में सरकारी बैंकों द्वारा विद्यार्थियों की आर्थिक सहायता तथा उनके सपनों को पूरा करने के उद्देश्य से शिक्षा ऋण की शुरुआत की गयी । धीरे- धीरे भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में यह एक प्रमुख उत्पाद बन गया जो विद्यार्थों को स्वाभिमान के साथ अपनी रुचि के पाठ्यक्रम पूरा करने में आर्थिक सहायता प्रदान करता है, इस ऋण के भुगतान का आधार विद्यार्थी के भविष्य में होने वाली आय होती है जिस से विद्यार्थी न केवल अपने शिक्षा खर्च स्वयं वहन करते हैं अपितु सफलता और अच्छे अंको को प्राप्त करने के लिए दृढनिश्चय रहते हैं। अभिभावकों द्वारा पाठ्यक्रम पूरा करने के दौरान ब्याज की राशि जमा करने या क्षमता न होने पर नहीं भी जमा करने का विकल्प रहता है। शिक्षा ऋण पात्रता के संदर्भ में केवल हम भारतीय नागरिक, जो विश्वविद्यालय या महाविद्यालय में प्रवेश पाने में सफल रहे हैं, इस ऋण के लिए आवेदन कर सकतें हैं । हालांकि उन विश्वविद्यालय या महाविद्यालय को भारत या विदेशों में एक उपयुक्त प्राधिकरण द्वारा मान्यता प्राप्त होना चाहिए। शिक्षा ऋण में कुछ बुनियादी पाठ्यक्रम शुल्क और प्रासंगिक व्यय शामिल हैं जैसे महाविद्यालय आवास, परीक्षा शुल्क और अन्य विविध शुल्क।

हमारे बैंक में कई प्रकार के शिक्षा ऋण उपलब्ध हैं जो विद्यार्थी की रुचि, वर्ग पाठ्यक्रम के अनुसार बनाए गए हैं। हमारा बैंक शिक्षा ऋण स्वीकृति के क्षेत्र में अग्रणी रहा है और जरूरत मंदों और मेधावी छात्रों की आवश्यकतों की पूर्ति करता रहा है। आधुनिक उभरती जरूरतों के लिए शिक्षा ऋण के दायरों को व्यापक बनाने के लिए हमारे बैंक ने निम्नलिखित शिक्षा ऋण योजनाएँ शुरू की हैं;

विद्या ज्योति: अपने नाम के अनुरूप विद्या की ज्योति को प्रकाशित करने हेतु हमारे बैंक की सबसे प्रमुख शिक्षा ऋण योजना है "विद्या ज्योति" । छात्र की राष्ट्रीयता भारतीय (निवासी और अनिवासी दोनों ही पात्र हैं) हो। जिसमें सामान्य श्रेणी के लिए 60% तथा आरक्षित वर्ग के लिए 55% न्यूनतम अंक निर्धारित हैं, तथा प्रवेश अपनी योग्यता से हासिल किया गया हो । हालांकि कुछ पाठ्यक्रम जैसे व्यावसायिक/ कौशल विकास अध्ययन, मुक्त विश्वविद्यालय, दूरस्थ शिक्षा कार्यक्रम, प्रमाणित पाठ्यक्रम, प्रशिक्षण पाठ्यक्रम आदि इस ऋण के दायरे में नहीं आते हैं। इस योजना के अंतर्गत ऋण की न्यूनतम राशि 7.50 लाख रुपये तथा अधिकतम 30 लाख रुपये एवं, विदेशों में अध्ययन के लिए 40 लाख रुपये है। शिक्षा ऋण में 20 लाख तक की राशि प्राथमिकता क्षेत्र के अंतर्गत आती है, ऋण की पूरी अवधि 15 वर्ष है, जो पाठ्यक्रम पूरा करने के 1 वर्ष बाद शुरु होती है । पाठ्यक्रम की अवधि और 01 वर्ष बाद तक ऋण पर साधारण ब्याज ही प्रभारित किया जाता है। अगर पाठ्यक्रम, पूरा होने में किसी कारण वश विलंब हुआ तो 2 वर्ष का (अधिकतम) समय और दिया जाता है। जमानत के तौर पर अचल संपत्ति, तरल प्रतिभूतियाँ, तथा ऋण राशि से जो समान खरीदा गया है

जैसे लैपटाप इत्यादि को दृष्टिबंधक के रूप मे रखा जाता है । अगर ब्याज की राशि का समय पर भुगतान किया गया तो ब्याज दर में 1% की रियायत मिलती है। इसके अलावा बालिकाओं, स्टाफ सदस्यों के बच्चों, और युद्ध के दौरान विधवा हुई महिलाओं और दिव्यांग, सैनिकों के बच्चों को भी यह ऋण रियायति दर पर उपलब्ध है। यह ऋण सीएसआइएस (CSIS) सब्सिडी के अंतर्गत भी आता है।

विद्या सुरक्षा:-

इस योजना में ऋण की अधिकतम राशि 7.50 लाख है तथा सभी नियम और शर्तें विद्या ज्योति के अनुरूप ही हैं। बस अपने नाम के अनुरूप इसमें जमानत के तौर पर कुछ नहीं लिया जाता है क्योंकि नेशनल क्रेडिट गारंटी ट्रस्ट कंपनी लिमिटेड की गारंटी ऋण राशि पर उपलब्ध है। यह योजना 2015 में अस्तित्व में आई । ऋण राशि की 75% तक गारंटी उपलब्ध है।

आइओबी स्कॉलर :

यह ऋण योजना उच्च शिक्षा प्राप्त करने के उद्धेश्य से बनाई गयी है। सारे नियम और शर्तें विद्या ज्योति ऋण योजना के जैसे ही हैं सिर्फ मार्जिन 25% है तथा 100% प्रतिभूति अपेक्षित है। ऋण की अधिकतम राशि 50 लाख रुपये, भारत में शिक्षा के लिए तथा रूपये 60 लाख रुपये विदेश जाकर पढ़ाई करने के लिए उपलब्ध है परंतु 30/40 लाख (देश में और विदेश में) की ऋण राशि से ऊपर जमानत का प्रतिशत 100% से बढ़कर 125% हो जाता है। इस ऋण पर सब्सिडी उपलब्ध नहीं है।

आइओबी श्रेष्ठ:- पेशेवर और तकनीकी पाठ्यक्रमों के लिए प्रमुख संस्थानों में उच्च शिक्षा प्राप्त करने हेतु इस ऋण योजना को लाया गया है। परीक्षा में सफलता प्राप्त कर प्रवेश पाने वाले छात्र इस ऋण हेतु पात्र हैं। प्रमुख संस्थानो को वरीयता के आधार पर ए (A) और बी (B) में बांटा गया है तथा ए (A) संस्थानो के लिए जहां ऋण की अधिकतम राशि 30 लाख है वहीं बी (B) संस्थानों के लिए यह 15 लाख रुपये है। सूची ए (A) संस्थानो में शिक्षा प्राप्त करने हेतु 15 लाख रुपये तक कोई जमानत देने की अवयशकता नहीं है वहीं सूची बी (B) में यह छूट 7.50 लाख रुपये तक है। 7.50 से 15.00 लाख तक की ऋण राशि के लिए छात्र का जीवन बीमा करवाया जाता है। 7.50 लाख तक ऋण की राशि का सीजीएफएसईएल (CGFSEL) के तहत गारंटी रहती है ।

करियर ड्रीम: अपने नाम के अनुरूप देश-विदेश के प्रमुख संस्थानों में प्रवेश परीक्षा के सपने को साकार करने के लिए जो कोचिंग खर्च लगता है उसके लिए छात्र को ऋण प्रदान किया जाता है, सिविल सेवा परीक्षा जैसे लक्ष्य की प्राप्ति के लिए भी छात्र को कोचिंग खर्च वहन करने के लिए ऋण स्वीकृत किया जाता है। ऋण की राशि 25,000 से 2,00,000/- तक है तथा तरल प्रतिभूतियाँ पर 25% मार्जिन का प्रावधान है। ऋण का भुगतान 3 वर्षो की अवधि में करना होता है।

आइओबी पैशन : नाम के अनुरूप अपने जुनून/ शौक को पूरा करने के लिए इस योजना को बाजार में लाया गया था । ऋण की अधिकतम राशि 3 लाख है और किसी वस्तु विशेष जैसे वाद्य यंत्र इत्यादि की खरीद पर 10% का मार्जिन निर्धारित है। आयु श्रेणी दो तरीके की है - पहले समूह ए (A) जिस में अपने शौक को ही पेशा बनाने के लिए ऋण दिया जाता है, 10 से 25 वर्ष है, वहीं 25 से 50 वर्ष समूह बी (B) में आते हैं जहां अपने शौक को पूरा करने के लिए ऋण दिया जाता है। शैक्षणिक ऋण के क्षेत्र में यह अपने तरीके का अनोखा ऋण है।

कौशल विकास ऋण :

इन सभी योजनाओं के अलावा कौशल विकास हेतु अलग से एक ऋण योजना है जिसमें ऋण की राशि 5,000 से 1,50,000/- तक ही है। आयु की कोई सीमा नहीं है तथा ऋण का भुगतान 3 से 7 साल के अंदर किया जाना होता है। इस योजना के अंतर्गत आने वाले ऋण पर क्रेडिट गारंटी की सुविधा भी है जो ऋण राशि का 75% है।

शैक्षणिक ऋण के अन्य तथ्य:

- शिक्षा ऋण जो देश या विदेश में शिक्षा उपार्जन के लिए दिए जाते हैं उन में 20 लाख तक की ऋण राशि वाले खाते, प्राथमिक क्षेत्र में दिये गए ऋणों में सम्मलित किया जाता है।
- 7.50 लाख तक के ऋणों पर "केंद्र की ब्याज सब्सिडी योजना के तहत सब्सिडी का प्रावधान है। यह सब्सिडी योजना उनके लिए है – जिनकी पारिवारिक आय 4.50 लाख रुपये तक है ।
- पढ़ो प्रदेश के अंतर्गत, आर्थिक रूप से कमजोर अल्पसंख्यक छात्रों को, विदेश में शिक्षा प्राप्ति के लिए सब्सिडी का प्रावधान है। इस योजना में परिवार की अधिकतम वार्षिक आय 6.00 लाख तक होनी चाहिए तथा 20 लाख तक ऋण राशि इसके अंतर्गत आती है। इस सब्सिडी का 35% बालिकाओं के लिए आरक्षित है।
- **अंबेडकर सी एस आइ एस / ईबीसी / ओबीसी :-** यह एक प्रकार की विशेष सब्सिडी योजना है जो अन्य पिछड़ा वर्ग तथा आर्थिक पिछड़ा वर्ग दोनों में आने वाले छात्रों को विदेशों में शिक्षा प्राप्ति के लिए स्वीकृत शिक्षा ऋण पर सब्सिडी प्रदान करती है। ऋण की अधिकतम राशि 20 लाख रुपये है तथा छात्र की पारिवारिक आय 8 लाख रुपये तक होनी चाहिए। बालिकाओं के लिए 50% की सब्सिडी उपलब्ध है । इन सारी सब्सिडी योजनाओं में नोडल बैंक का दायित्व केनरा बैंक को सौंपा गया है तथा आर्थिक रूप से पिछड़े वर्ग के छात्रों को सरकार द्वारा सब्सिडी के रूप में आर्थिक सहायता प्रदान की जाती है।

यह सर्वज्ञात है की शिक्षा एक ऐसी पूंजी है जो न केवल व्यक्ति का विकास करती है अपितु सारे देश के विकास में महत्वपूर्ण योगदान देती है। शैक्षणिक ऋणों द्वारा छात्रों को जो आर्थिक मदद प्रदान की जाती है वह कहीं न कहीं देश के विकास में सहयोग करती है। हमारा भारत देश जिस प्रकार से विकासशील से विकसित देश की ओर अग्रसर है वह शिक्षित जनसंख्या का ही परिणाम है।

बैंकिंग में अनुपालन

विजय कुमार, वरिष्ठ प्रबन्धक, विजयवाड़ा क्षेत्र

किसी भी बैंक में अनुपालन विभाग इस बात की जिम्मेदारी निभाता है कि पूरी संस्था एवं इसके समस्त विभाग विभिन्न नीति-नियमों का अनुपालन करते रहें। इसका उद्देश्य है कि बैंक का काम नियमों के अनुरूप हो ताकि यह संस्था अपनी एकता, अखंडता, कर्तव्य निष्ठा एवं ईमानदारी की छवि को बाज़ार में बरकरार रख सके।

बैंकों में अनुपालन की जिम्मेदारी किसकी होती है?

यूँ तो अनुपालन की जिम्मेदारी प्रत्येक व्यक्ति की होती है , चाहे वो किसी भी कैडर या स्तर का कर्मचारी या अधिकारी हो। परंतु अनुपालन की प्रक्रिया शिखर से शुरु होती है। किसी भी कॉर्पोरेट संस्कृति में बोर्ड के निदेशकों एवं शीर्ष प्रबंधन द्वारा सत्यनिष्ठा एवं ईमानदारी का श्रेष्ठतम उदाहरण प्रस्तुत करके अनुपालन को और अधिक प्रभावशाली बनाया जा सकता है। यह उस प्रत्येक व्यक्ति से अपेक्षित है, जो बैंक में काम कर रहा है। एक ओर जहां सभी स्टाफ सदस्यों का बैंक के नीति निर्देशों के साथ अपना ज्ञान अद्यतन करते रहना चाहिए और उन्हें अपने दैनिक काम-काज का एक अभिन्न अंग बनाना चाहिए, वहीं दूसरी ओर एक बैंक से अपेक्षित हैं कि वह हमेशा ही उच्च मानदंडों को बरकरार रखे ताकि बैंकिंग अनुपालन प्रक्रिया का समुचित अनुपालन होता रहे अन्यथा किसी तरह की चूक होने की स्थिति में इसका विपरीत प्रभाव विभिन्न व्यक्तियों जैसे हिस्सेदारों, ग्राहकों , कर्मियों एवं बाज़ार पर पड़ता है और इससे बैंक की मानहानि होती है एवं छवि को क्षति पहुँचती है जिसका सीधा असर व्यवसाय पर पड़ता है।

वित्तीय अनुपालन :

वित्तीय एवं पूँजी बाजार के नीति नियमों का अनुपालन ही वित्तीय अनुपालन कहलाता है। इसका क्षेत्र सम्पूर्ण वित्तीय परिदृश्य से है चाहे वो बैंकिंग निवेश हो या फिर खुदरा बैंकिंग व्यापार।

2008 के वैश्विक वित्तीय संकट के बाद बैंकिंग जगत में वित्तीय अनुपालन एक चिंता का विषय बन गया। 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट में लोगों ने अपना सेवानिवृत्ती से प्राप्त जमा पूँजी खो दी, घर खो दिया, पेंशन खो दी और इन्हें निगलने वाला वित्तीय बाज़ार ही था जो मंदी का शिकार हो गया। ऐसे में और ज्यादा कठोरतम वित्तीय अनुपालन की अनुशंसा की जाने लगी ताकि लोगों में वित्तीय बाज़ार एवं बैंकिंग जगत के प्रति भरोसा कायम किया जा सके एवं वित्तीय बाज़ार सुचारु रूप से चल सके।

बैंक की कार्यशैली और निरंतरता को बरकरार रखते हुए बेसल समिति ने अनुपालन जोखिम एवं अनुपालन पद्धति पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। अब यह बैंक पर्यवेक्षियों का दायित्व है कि वो उन दिशानिर्देशों का कड़ाई से अनुपालन करवाएँ एवं चूक होने पर उचित कार्यवाही की व्यवस्था करें।

अनुपालन जोखिम :

अनुपालन जोखिम का तात्पर्य ऐसे जोखिम से है जो कि कानूनी हो या फिर बैंक की प्रतिष्ठा या छवि खराब होने की स्थिति में होने वाली हानि से हो। यह स्थिति तब उत्पन्न होती है जब बैंक के नीति नियमों को मानने में चूक हो जाती है।

अनुपालन सामान्यत: निम्न विषयों को समेटे रहता है :

- बाज़ार के व्यवहार का समुचित अध्ययन
- स्वार्थ की लड़ाई का प्रबंधन (conflict of interest)
- ग्राहकों के साथ समुचित न्याय
- ग्राहकों की सलाह को ध्यान में रखना

उपरोक्त सारी चीज़ों के अंतर्गत कुछ विशिष्ट क्षेत्र भी आते हैं जैसे एएमएल प्रबंधन (Management of AML), कर कानून (Tax Law).

एक बैंक यदि जानबूझ कर ऐसे लेनदेन करते हैं जिसमें सरकारी नियमों का उल्लंघन हो या फिर कर (Tax) चोरी हो तो वो बैंक स्वयं को अनुपालन जोखिम में डाल रहा है।

अनुपालन किसी भी बैंक के कार्य पद्धति में संस्कार के रूप में डाले जाने चाहिए। ऐसा न हो कि अनुपालन की जिम्मेदारी सिर्फ प्रधान अनुपालन अधिकारी पर ही हो और बाकि लोगों की कोई जिम्मेदारी ही न हो।

एक बैंक अपने अनुपालन प्रणाली को इस तरह स्थापित करे कि वह उसके जोखिम प्रबंधन रणनीति एवं प्रणाली के साथ सतत चलता रहे।

बैंक में अनुपालन प्रणाली को जिस किसी भी तरह सुनिश्चित किया जाए पर यह स्वतंत्र एवं पर्याप्त मात्रा में होना चाहिए। इसकी जिम्मेदारी स्पष्ट रूप से परिभाषित की जाए। और इस बात की व्यवस्था की जाए कि इसका पुनर्मूल्यांकन आवर्ती हो एवं समय-समय पर निरीक्षण की व्यवस्था की जाए। बैंकिंग अनुपालन पर ही बैंक का जोखिम प्रबंधन एवं संचालन टिका है। या यूँ कहें कि बैंकिंग अनुपालन बैंकिंग जगत का एक अभिन्न अंग है जिसके बिना बैंकिंग व्यवस्था की कल्पना व्यर्थ है।

शब्द शब्दांतर

शब्द	उच्चारण	उद्भव	अर्थ
Torrid	tawr-id, tor-	लैटिन	दहन
Corsair	kawr-sair	मध्यकालीन लैटिन	समुद्री डाकू
ersatz	er-zahts, -sahts	जर्मन	कृत्रिम
phlogiston	floh-jis-ton, -tuhn	इण्डो यूरोपीय	एक रसायन
folklorico	fohk-lawr-i-koh, -lohr-	स्पेनिश	मैक्सिकन लोक नृत्य
gallantly	gal-uhnt-lee	फ्रेंच	साहसी
majesty	maj-uh-stee	लैटिन	प्रभावशाली चरित्र
scholarch	skol-ahrk	ग्रीक	स्कूल लीडर
andante	ahn-dahn-tey	इतावली	धीमी और सम
flageolet	flaj-uh-let, -ley	फ्रेंच	छोटी बांसुरी
brattice	brat-is	फ्रेंच	पाल / लकड़ी की किलेबंदी
xenial	zee-nee-uhl, zeen-yuhl	प्राचीन यूनानी	सुस्वागत
arcane	ahr-keyn	लैटिन	रहस्यमय
arioso	ahr-ee-oh-soh, ar-	इतावली	स्वर माधुर्य
eagre	ee-ger, ey-ger	लैटिन	बाढ़
vaticinate	vuh-tis-uh-neyt	लैटिन	रहस्यवाणी
wizen	wiz-uhn; wee-zuhn	पुरानी अंग्रेज़ी	मुर्झाना
lido	lee-doh	लैटिन	समुद्र तट रिसोर्ट
convivial	kuhn-viv-ee-uhl	लैटिन	दोस्ताना
vexillology	vek-suh-lol-uh-jee	लैटिन	झंडे का अध्ययन
trinary	trahy-nuh-ree	लैटिन	तीन हिस्सा
fortuitous	fawr-too-i-tuhs	लैटिन	आकस्मिक
opprobrious	uh-proh-bree-uhs	लैटिन	शर्मनाक
suffrage	suhf-ri	लैटिन	मतदान का अधिकार
cygnet	sig-nit	लैटिन	हंस

संगीता शेखर,
वरिष्ठ प्रबन्धक,
क्षेत्रीय कार्यालय,
कोयंबत्तूर

विभिन्न नराकासों से प्राप्त पुरस्कारों की झलकियाँ

ग्वालियर मुख्य शाखा, प्रथम पुरस्कार

राजकोट शाखा, द्वितीय पुरस्कार

नागपुर क्षेत्रीय कार्यालय, द्वितीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय एनसीआर, द्वितीय पुरस्कार

प्रयागराज शाखा, द्वितीय पुरस्कार

क्षेत्रीय कार्यालय लुधियाना, प्रोत्साहन पुरस्कार

अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन की झलकियाँ

राजभाषा शील्ड (गृह) प्रतियोगिता के विजेता

माननीय संसदीय राजभाषा समिति द्वारा देहरादून क्षेत्रीय कार्यालय के निरीक्षण की झलकियाँ

भारतीय अन्टार्टिक बिल 2022

फणीष मणि त्रिपाठी, प्रबन्धक, क्षेत्रीय कार्यालय, राँची

अंटार्टिक का ज़िक्र आते ही आंखों के सामने विशाल बर्फीले पहाड़ों का मंज़र दिखाई देने लगता है। ये धरती पर एक ऐसी जगह है जहाँ बर्फ का साम्राज्य चलता है। सील मछलियां, पोलर बियर, पेंग्विन यहां के रहने वाले हैं। धरती का सबसे ठंडा, सबसे सूखा और सबसे निर्जन स्थान। इतना ठंडा कि नाम से ही कंपकपी छूटने लगती है। पर आज जो मैं अंटार्टिक के बारे में आपको बताने जा रहा हूँ उससे आपके पसीने छूटने लगेंगे।

धरती की 90 परसेंट बर्फ अंटार्टिक में है। यहाँ इतनी बर्फ है कि 10 परसेंट भी पिघल गई तो दुनिया में हाहाकार और तबाही मच सकती है। अंटार्टिक की बर्फ पिघलने से समुद्र का जलस्तर 150 फीट तक बढ़ सकता है जो समुद्री इलाकों में बसे शहरों को डुबोने की क्षमता रखता है। थोड़ी राहत ये है कि अंटार्टिक की बर्फ एक दिन में नहीं पिघलेगी। इसमें सदियों लगेंगे। पर चिंता की बात ये है कि बर्फ का पिघलना शुरू हो चुका है। तभी तो हर साल हमें मौसम में बदलाव देखने के मिलता है। आखिर अंटार्टिक की बर्फ को कौन पिघला रहा है? कौन है जो मानवता का दुश्मन बना बैठा है? इसका जवाब है, हम। जी हाँ हम जो अपनी गाड़ियों के धुएं, फैक्ट्रियों के धुएं छोड़ते हैं उसका कार्बन डाईऑक्साइड हवा में घुलता है और वातावरण में एक ऐसी चादर बना देता है जो सूरज की गर्मी को ट्रैप कर लेता है। इससे धरती का तापमान दिन-ब-दिन बढ़ता जा रहा है और यही गर्मी अंटार्टिक की बर्फ को पिघला रही है।

तकरीबन 160 मिलियन वर्ष पहले अंटार्टिक ठंडी जगह नहीं थी। वैज्ञानिक और उनके रिसर्च बताते हैं कि यह विषवत रेखा के करीब एक महाद्वीप था जहां डायनासोर रहा करते थे। तब धरती का तापमान अभी के तापमान से काफी अधिक था। फिर पर्यावरण में बदलाव हुआ। तेज समुद्री ऊफानों और कार्बन डाइऑक्साईड का स्तर तेजी से घटने से ध्रुवरेखा के करीब वाला अंटार्टिक क्षेत्र छिटककर धरती के दक्षिणी छोर की ओर चला गया। सदियां पर सदियां बीतती गईं और हर बीतता वक्त अंटार्टिक को ठंडा बनाता गया। एक समय ऐसा आया जब यहां का पानी पूरी तरह जम गया और यह जगह बर्फीले रेगिस्तान में तब्दील हो गई।

पर भारत से 12 हजार किलोमीटर दूर इस जगह से हमारा क्या लेना-देना। आप शायद यही सोच रहे होंगे। आप यह भी सोच रहे होंगे कि भारत सरकार को इंडियन अन्टार्टिक बिल 2022 लाने की ज़रूरत क्यों पड़ी, जिसे 22 जुलाई 2022 को लोक सभा से पारित किया गया है। दरअसल अंटार्टिक क्षेत्र 'नो मैंस लैंड' है। ये धरती का ऐसा क्षेत्र है जो किसी देश के क्षेत्राधिकार में नहीं है पर अंतरराष्ट्रीय समझौते के तहत सभी देशों को कुछ अधिकार दिए गए हैं पर शर्तों के साथ। शर्तों के साथ इसलिए ताकि धरती के इस बेहद संवेदनशील क्षेत्र को बचाया जा सके और अंटार्टिक की बर्फ को पिघलने से रोका जा सके। ये अंतरराष्ट्रीय समझौते और इनकी शर्तें भारतीयों पर लागू करने और अंटार्टिक में भारतीय रिसर्च और पर्यटन का रास्ता खोलने के लिए ये कानून लाया जा रहा है। आइए सबसे पहले भारतीय अंटार्टिक कानून के बारे में आपको बताते हैं।

1. यह पहला घरेलू कानून है जो अंटार्टिक क्षेत्र पर लाया गया है।
2. इस बिल के प्रावधान देश के नागरिकों और विदेशियों दोनों पर लागू होंगे।

3. मुख्य उद्देश्य यह है कि भारत या उसके नागरिक यदि अंटार्टिक में रिसर्च और अन्य गतिविधियों के लिए जाते हैं तो वे अंटार्टिक पर ऐसे अंतरराष्ट्रीय समझौते का उल्लंघन न करें जिनमें भारत भी शामिल है।
4. इस नए कानून के जरिए भारत दक्षिणी ध्रुव पर अपना रिसर्च स्टेशन स्थापित कर सकेगा और वहां कार्य करने वाले भारतीय नागरिक अंटार्टिक कानून से बंधे होंगे।
5. अंटार्टिक पर कानून लाने का मकसद अंटार्टिक के पर्यावरण को प्रदूषण और रेडियोधर्मी प्रयोगों से बचाना है, उसकी रक्षा करना है।
6. कुल मिलाकर यह कानून अंटार्टिक क्षेत्र में भारतीयों की गतिविधियों को नियंत्रित करेगा।

आइए अब आपको बताते हैं कि अंटार्टिक पर वो 3 अंतरराष्ट्रीय समझौते कौन से हैं जिनसे भारत बंधा है।

अंटार्टिक पर भारत द्वारा किए गए तीन अंतरराष्ट्रीय समझौते	
अंतरराष्ट्रीय समझौता	**उद्देश्य**
अंटार्टिक समझौता	23 जून 1961 को यह समझौता लागू हुआ जिसका मकसद था कि अंटार्टिका का इस्तेमाल सिर्फ शांतिपूर्ण उद्देश्यों के लिए किया जाएगा। अंटार्टिका को एक परमाणु परीक्षण रहित क्षेत्र बनाया जाएगा और यहां कोई रेडियोधर्मी कचरा नहीं फेंका जाएगा।
अंटार्टिक समुद्रीय जीव संसाधनों के संरक्षण के लिए सम्मेलन	वर्ष 1982 में ये समझौता हुआ जिसके अंतर्गत देशों ने यह माना कि समुद्री जीवों के शिकार से दक्षिणी समुद्री इकोसिस्टम को खतरा है और इन गतिविधियों पर लगाम लगाने की ज़रूरत है।
अंटार्टिक समझौते के तहत पर्यावरणीय सुरक्षा के लिए शिष्टाचार	1991 में यह समझौता लागू हुआ जिसका मुख्य उद्देश्य अंटार्टिक के पर्यावरण की रक्षा करना है।

भारतीय अंटार्टिक कानून के अंतर्गत सजा के प्रावधान

इस कानून के अंतर्गत एक कमिटी बनाई जाएगी जिसका नाम होगा 'अंटार्टिक गवर्नेंस और पर्यावरण संरक्षण समिति' और इसका गठन केंद्र सरकार द्वारा किया जाएगा। समिति की अध्यक्षता भू-विज्ञान मंत्रालय के सचिव करेंगे। इस समिति में विभिन्न मंत्रालयों और संगठनों के दस सदस्य होंगे जिनमें रक्षा, विदेश मंत्रालय, राष्टीय सुरक्षा परिषद सचिवालय और ध्रुवीय व समुद्री रिसर्च के लिए राष्ट्रीय केंद्र इत्यादि शामिल हैं। यह समिति दक्षिणी ध्रुव पर विभिन्न भारतीय गतिविधियों के लिए स्वीकृति प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगी। इस समिति में अंटार्टिक पर्यावरण से सम्बन्धित दो विशेषज्ञ होंगे जो अंटार्टिक पर्यावरण की रक्षा के लिए बनाए गए अंतरराष्ट्रीय कानूनों के अनुपालन को सुनिश्चित करेंगे।

भारतीय अंटार्टिक कानून के प्रावधानों का उल्लंघन होने पर जुर्माने और सजा का भी प्रावधान किया गया है।

- अंटार्टिक क्षेत्र में परमाणु विस्फोट करने पर 20 साल कारावास की सजा मिल सकती है और कम से कम 50 करोड़ रुपए का जुर्माना लग सकता है।
- खनिज संसाधनों के लिए खुदाई करने पर या बिना अनुमति किसी अन्य स्थान के जीव-जन्तु या पौधे अंटार्टिक लाने पर 7 साल की सजा और रुपए 10 लाख से 50 लाख तक जुर्मने का प्रावधान किया गया है।

दरअसल, अंटार्टिक क्षेत्र हमेशा से ही दुनिया के लिए कौतूहल और रहस्य का केंद्र रहा है। अमेरिका समेत कई देश अंटार्टिक क्षेत्र में पर्यावरण बदलाव पर अनुसंधान और अध्ययन कर रहे हैं। भारत का भी अंटार्टिक कार्यक्रम रहा है। भारत ने 1981 में पहला घरेलू जत्था अंटार्टिक रवाना किया था। अब तक 41 बैच अंटार्टिक भेजे जा चुके हैं। भारत ने अंटार्टिका में तीन बेस स्टेशन स्थापित किए हैं।

-दक्षिण गंगोत्री (1983)

-मैत्री (1988)

-भारती (2012)

भारतीय अंटार्टिक कार्यक्रम का संचालन नेशनल सेंटर फॉर पोलर एंड ओसन रिसर्च (एनसीपीओआर) करता है जिसका हेडक्वार्टर गोवा में है। ये अंटार्टिक प्रोग्राम 15-18 महीने का होता है। इन अंटार्टिक स्टेशनों पर जो विभिन्न रिसर्च चल रहे हैं उसका उद्देश्य निम्नवत है:

–क्या पूर्व में भारत और अंटार्टिक का सम्बन्ध रहा है

-इंडिया, ब्रिटेन और नॉर्वे मिलकर अंटार्टिक में ड्रिलिंग कर रहे हैं ताकि ग्रीन हाउस गैस और जलवायु परिवर्तन के बारे में स्टडी की जा सके।

अंटार्टिक में हो रहे रिसर्च से भारत समेत दुनिया के सभी देशों का हित-अहित जुड़ा है। अंटार्टिक में चल रहे अनुसंधानों में भारत सक्रियता से सहभागिता कर रहा है। ऐसे में अंटार्टिक पर कानून लाने से दुनिया के देशों को ये संदेश ज़रूर जाएगा कि भारत अंतरराष्ट्रीय समझौते का पालन करने के लिए वचनबद्ध है और अंटार्टिक क्षेत्र की रक्षा के लिए पूरी तरह गंभीर है।

ज्ञान के मोती

- शक्ति बचाव में नहीं, आक्रमण में निहित है। - एडोल्फ़ हिटलर
- ग्राहकों के साथ बातचीत से बिक्री बढ़ेगी, भले ही उत्पाद या सेवा का उल्लेख कभी न किया गया हो। - जॉर्ज फ़ारिस
- अपने ग्राहक को अपनी कहानियों का नायक बनाएं। - एन हैंडली
- प्रक्रियाओं को स्वचालित करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के बजाय, मानव संपर्क को बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करने के बारे में सोचा जाना चाहिए। - टोनी ज़ाम्बिटो
- प्रचार का ढंग जितना अधिक विनम्र और जनता के हृदय को छूने वाला होगा उसकी सफलता उतनी ही निश्चित होगी। किसी विचार के मूल्य की परख यह है कि उसने कितने बड़े जन समूह को प्रभावित किया। बुद्धिजीवियों या कलात्मक रुचि के लोगों के एक छोटे से समूह का समर्थन मिलना कोई महत्व नहीं रखता। प्रचार कला की सफलता इसमें निहित है कि यह लोगों की भावनाओं उत्तेजित कर के उनकी आंदोलनात्मक प्रवृति को जागृत करने का कितना समर्थ रखता है। - एडोल्फ़ हिटलर
- एक दीर्घकालिक, सफल उद्यम बनाने के लिए, जब आप बिक्री बंद नहीं करते हैं, तो संबंध बनाएँ। - पेट्रीसिया फ्रिप
- लोग वह नहीं खरीदते जो आप करते हैं, वे खरीदते हैं कि आप इसे क्यों करते हैं। - साइमन सिनेक
- अपने ग्राहकों की मदद कर के उनकी नहीं बल्कि अपने व्यवसाय की मदद करते हैं। - लियो बर्नेट
- विजेताओं से कभी नहीं पूछा जाएगा, कि क्या उसने सच कहा था? – एडोल्फ़ हिटलर
- विपणन का उद्देश्य ग्राहक को इतनी अच्छी तरह से जानना और समझना है कि उत्पाद या सेवा उसके लिए उपयुक्त है। - पीटर ड्रकर
- कम शिकायतें, कम बहाने और कम टाल- मटोल, अधिक सफलता पाने का यही मूल मंत्र है। - अज्ञात

वाहन ऋण बाज़ार में आइओबी

बृजकिशोर साहू, प्रबन्धक, भोपाल क्षेत्र

वाहन ऋण का अर्थ

वाहन ऋण आपकी अपनी जेब से न्यूनतम प्रारंभिक भुगतान के साथ कार/दो पहिया वाहन खरीदने के लिए ली गई वित्तीय सहायता है। ऋणदाता से उधार लिया गया पैसा समान मासिक किश्तों में ब्याज की सहमत दर के साथ निर्धारित अवधि में चुकाया जा सकता है। आम तौर पर, कार/दो पहिया वाहन ऋण उसी वाहन से प्रतिभूत होते हैं जिसे खरीदा जा रहा है।

वाहन ऋण वह धन है जो एक कार/दो पहिया वाहन खरीदने के उद्देश्य से उधार दिया जाता हैं। इसलिए, कार लोन कार खरीदने के उद्देश्य से किसी व्यक्ति, उद्यम या किसी संस्था को उधार दी गई राशि है। इस पैसे को उधार देने वाला प्राधिकरण ऋणदाता है, जबकि इस पैसे को उधार लेने वाली संस्था उधारकर्ता है। ऋण लेते समय, उधारकर्ता एक निश्चित तिथि तक, ईएमआई के माध्यम से, ब्याज के अलावा, पूरी ऋण राशि का भुगतान करने के लिए सहमत होता है। इसके अलावा ऑटो ऋण भी एक ऑटोमोबाइल खरीदने के उद्देश्य से वित्तीय संस्थानों द्वारा दिए गए ऋण हैं।

कई लोग नई कार खरीदना चाहते हैं लेकिन कम बजट के चलते ऐसा नहीं कर पाते। ऐसे में बैंक ऐसे ग्राहकों को कार लोन ऑफर करते हैं। ग्राहकों को कुछ शर्तों को पूरा करने के बाद कार लोन दे दिया जाता है। कार लोन लेने के कई फायदे हैं जिनके बारे में ग्राहकों को पता होना चाहिए।

कार लोन लेने की प्रक्रिया काफी आसान है क्योंकि वाहन निर्माता कंपनियों के बीच और बैंकों में आपसी कड़ी प्रतियोगिता रहती है। इस वजह से कम से कम डाउनपेमेंट और कम ब्याज के साथ कार लोन ऑफर किया जाता है। लोन की रकम वापस चुकाने तक कार बैंक के पास गिरवी के रूप में रहती है। ऐसे में ग्राहकों को इसका सीधा फायदा मिलता है।

कार लोन लेने के बाद ग्राहकों उनकी इनकम और बजट के हिसाब से ईएमआई डिजाइन करके दिया जाता है। हालांकि यह इस पर निर्भर करता है कि आप कितने टाइम पीरियड के लिए लोन ले रहे हैं। आमतौर पर बैंक अधिकतम 7 से 8 साल की अवधि के लिए ग्राहकों को लोन ऑफर करते हैं।हालांकि लंबे समय के लिए कार लोन लेने के नुकसान ज्यादा होते हैं। इससे गाड़ी ज्यादा महंगी हो जाती है। क्योंकि ज्यादा लंबी अवधि के लिए आपको ज्यादा ब्याज देना पड़ता है। ऐसे में जितना हो सके उतनी कम अवधि के लिए लोन लेना चाहिए। इसका आपको ही फायदा होगा। गाड़ी बेचने में भी परेशानी हो सकती है।

कार लोन कब आया:

कार ऋण वर्ष 1919 में अस्तित्व में आया। जनरल मोटर्स कॉरपोरेशन, जनरल मोटर्स एक्सेप्टेंस कॉरपोरेशन लेकर आया, जो प्रथम विश्व युद्ध के बाद अमेरिकी उपभोक्ताओं के साथ ऑटोमोबाइल की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए तैयार किया गया था। वर्ष 1919 में, GMAC ने विभिन्न उत्तरी अमेरिकी शहरों में डेस्क को अधिकृत किया।

कार लोन उन्हीं नियमों और प्रक्रियाओं के अनुसार काम करते हैं जो कई अन्य लोन पर लागू होते हैं। अधिकांश स्थितियों के लिए, कार की खरीद के दौरान, उधारकर्ता एक विशिष्ट कार ऋण के लिए आवेदन करेगा। उपभोक्ता कार खरीदने के लिए व्यक्तिगत ऋण का भी उपयोग कर सकता है।

वाहन ऋण का उद्देश्य क्या है?

आमतौर पर कार खरीदना एक सपने जैसा होता है। कार आपके जीवन को आरामदेह बनाती है। आप की बहुत सारी मुश्किलों को कम कर देती है जैसे पब्लिक ट्रांसपोर्ट से जूझते हुए ऑफिस जाना या वीकेंड पर घूमने के लिए बाहर जाना।

हाल ही में देश में कोरोना वायरस जैसी बीमारी फैली है जिसके चलते लोग सोशल डिस्टेंसिंग का पालन कर रहे हैं, ऐसे में लोगों का मन कार खरीदने का होता है। कार खरीदना एक छोटी बात नहीं है इसके लिए आपको बहुत बड़ा पेमेंट करना होता है।

कार लोन आपको सबसे जल्दी मिलने वाला ऋण होता है। कार लोन की ब्याज दर जानने के लिए आपको बैंकिंग वेबसाइट, नॉन बैंकिंग फाइनेंस वेबसाइट पर जाना होगा। आप इनके एजेंट से बात करके ब्याज दर के बारे में पता लगा सकते हैं। आप जब अप्लाई करते हैं तो आपको वहां पर देखने को मिल जाता है कि आपको कितना ब्याज,

कितने समय के लिए देना होगा।

उद्देश्य :

- नई/पुरानी कार खरीदना (5 वर्ष से अधिक पुरानी नहीं)।
- केवल नया इलेक्ट्रिक फोर व्हीलर
- नए दुपहिया वाहन। (इलेक्ट्रिक टू व्हीलर-नहीं)

पहले से मौजूद दो श्रेणियों के साथ, वैध आरसी और बीमा प्रति प्राप्त करने के अधीन नए इलेक्ट्रिक चार पहिया वाहनों के वित्तपोषण के लिए वाहन ऋण दिया जाता है। हमारे बैंक मे इलेक्ट्रिक टू व्हीलर और पुराने टू व्हीलर को फाइनेंस नहीं किया जाता है।

ऋण प्राप्त करने कि प्रक्रिया :-

- फॉर्म भरना: सबसे पहले आपको कार/दो पहिया वाहन लोन के लिए आवेदन भरना होगा । आप आवेदन बैंक जाकर या कार डीलर के यहां भर सकते हैं ।
- दस्तावेज का वेरिफिकेशन: आवेदन भरने के बाद कर्ज देने वाला बैंक आपके कागजात को वेरिफ़ाई करता है । आपकी अपनी आमदनी, पहचान और पते का प्रमाण देना होता है । बैंक इसे वेरिफ़ाई कर इनकी पुष्टि करता है ।
- इसके साथ ही **क्रेडिट स्कोर** व्यक्ति की साख और वित्तीय स्थिति को तय करने में मदद करता है।
- लोन मंजूरी: अगर बैंक आपके दस्तावेजों से संतुष्ट है और उसे लगता है कि आपको कार/दो पहिया वाहन खरीदने के लिए लोन दिया जा सकता है, तो आपका लोन मंजूर हो जाता है ।
- लोन मिलना: इसके बाद आपके नाम से कार लोन निर्गमित कर दिया जाता है ।
- इस लोन में आपकी कार बैंक के पास गिरवी (हाइपोथेकेटेड) रखी जाती है । जब आप लोन चुका देते हैं तो बैंक से अनापत्ति प्रमाण पत्र (NOC) लेकर हाइपोथेकेशन खत्म कराया जा सकता है ।

वाहन ऋण आवेदन कैसे करें?

आवेदन प्रक्रिया सरल है । कोई भी ऑनलाइन या बैंक शाखा में जाकर और आवश्यक फॉर्म भरकर, और ज़रूरी दस्तावेज़ दे कर आवेदन कर सकता है । ऋण आवेदन प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ तैयार रखें:

अगर आप जॉब करते हैं तो आपके पास 2 साल से ज्यादा नौकरी का अनुभव होना चाहिए । अगर आपका स्वरोजगार है, तो आपका बिजनेस 3 साल से पुराना होना चाहिए । आपकी उम्र 18 वर्ष या इससे ज्यादा होनी चाहिए।

दस्तावेज़:

- आवेदन पत्र
- केवाइसी (अपने ग्राहक को जानें)- एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके माध्यम से बैंक या संस्थान किसी व्यक्ति की पहचान और पते की पुष्टि करता है ।
- पहचान का प्रमाण (पैन कार्ड, पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस आदि)
- वोटर कार्ड,आधार, पासपोर्ट जैसे पते का प्रमाण
- फोटोग्राफ
- वेतन प्रमाण पत्र, आईटी रिटर्न या मूल्यांकन आदेश, आय के प्रमाण के रूप में
- उद्धरण / प्रोफार्मा चालान - एक नई कार / नए दुपहिया वाहन के लिए
- इस्तेमाल की गई कार के लिए दो प्रतिष्ठित ऑटो डीलरों से मूल्यांकन प्रमाणपत्र

योग्यता :

निम्नलिखित में से किसी में स्थायी रोजगार:

- एक सरकारी कार्यालय
- एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम
- एक प्रतिष्ठित निजी उद्यम या
- एक स्वरोजगार
- फर्म या कंपनी के नाम पर ऋण के लिए आवेदन किया जा सकता है।

ऋण की राशि:

नई कारों और दोपहिया वाहनों के लिए: वाहन की लागत का 90% ।

पुरानी कारों के लिए: वाहन के बाजार मूल्य का 75% ।

इलेक्ट्रिक कारों के लिए: वाहन के ऑन-रोड मूल्य का 90% ।

ऑन रोड प्राइस: इसमें एक्स-शोरूम कीमत, रोड टैक्स, इंश्योरेंस ही शामिल है। एक्सेसरीज की कीमत, विस्तारित वारंटी और कोई अन्य रखरखाव शुल्क ऑन-रोड कीमत का हिस्सा नहीं हैं।

ऋण दर क्या है?

ब्याज दर वह राशि है जो एक ऋणदाता एक उधारकर्ता से लेता है और मूलधन का एक प्रतिशत है । ऋण पर ब्याज दर आमतौर पर वार्षिक आधार पर नोट की जाती है जिसे वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) के रूप में जाना जाता है। वर्तमान में आर एल एल आर (RLLR) पर आधारित ब्याज दर है । रेपो रेट लिंक्ड रेट, आरबीआई द्वारा तय किए गए रेपो रेट से जुड़ा होता है और इसे समय-समय पर संशोधित किया जाता है । सभी बैंकों का आरएलएलआर अलग-अलग होता है । जब भी रेपो रेट बदलता है तो तो बैंक आरएलएलआर में भी बदलाव करते हैं ।

वाहन ऋण आमतौर पर कितने समय के लिए होते हैं?

औसत वाहन ऋण अवधि बैंक के ऊपर निर्भर है । सबसे आम ऋण अवधि वर्तमान में नए और पुराने दोनों वाहनों के लिए 64 - 84 महीने की हो सकती है।

क्या सह-आवेदक हो सकता है:

सह-आवेदकों के लिए केवल नियमित आय के अधीन जीवनसाथी, पुत्र और पुत्री आते है।

प्रतिभूति (Security):

- खरीदे गए वाहन का दृष्टिबंधक (Hypothecation) किया जाता है ।
- वाहन पर बैंक के ग्रहणाधिकार को आर.सी. पुस्तक में मार्क किया जाना चाहिए ।
- बैंक क्लॉज के साथ पूर्ण मूल्य के लिए वाहन का बीमा किया जाना चाहिए ।

प्री-पेमेंट चार्ज:

किसी भी बैंक से लोन सिर्फ ब्याज दर को देखकर नहीं लेना चाहिए। कार लोन 5 से 8 साल के लिए होती है। आमदनी बढ़ने पर आप चाहते हैं कि प्री-पेमेंट कर लोन का भुगतान जल्द से जल्द कर दें। तब आपको पता चलता है कि बैंक आपसे 4 से 5 फीसदी का प्री-पेमेंट पेनाल्टी चार्ज कर रहा है। वहीं, कई बैंक प्री-पेमेंट पेनाल्टी चार्ज नहीं लेते हैं। अगर, आपको लगता है कि आप निकट भविष्य में प्री-पेमेंट कर सकते हैं तो वैसे बैंक को चुनें जहां से आपको प्री-पेमेंट पर पेनाल्टी नहीं देनी पड़े।

क्या वाहन ऋण एक अच्छा विचार है?

कार/ दो पहिया को फाइनेंस करना एक अच्छा विचार हो सकता है जब: आप एक नई कार चलाना चाहते हैं तो आप उचित समय में पर्याप्त नकदी नहीं बचा पाएंगे। ब्याज दर कम है, इसलिए अतिरिक्त लागत वाहन की कुल लागत में अधिक वृद्धि नहीं करेगी। नियमित भुगतान आपके वर्तमान या आगामी बजट पर दबाव नहीं डालेंगे ।

वाहन ऋण के क्या नुकसान हैं?

एक **वाहन ऋण** के वित्तपोषण के नुकसान के रूप में ब्याज देना कभी कभी हमारे बजट को नुकसान पहुंचा सकता है । वस्तुतः किसी भी प्रकार के ऋण के लिए आपको मूलधन के अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करने की आवश्यकता होती है । इससे स्टिकर मूल्य से कार की कुल लागत प्रभावी रूप से बढ़ जाती है।

वाहन ऋण की विशेषताएं और लाभ

स्टेप-अप ईएमआई: यह प्रणाली किसी को ईएमआई में कार ऋण का पुनर्भुगतान शुरू करने की अनुमति देती है जो कि सस्ती हैं और समय के साथ धीरे-धीरे बढ़ती हैं।

स्टेप-अप ईएमआई प्रणाली के साथ लाभ यह है कि जैसे-जैसे किसी व्यक्ति की आय समय के साथ बढ़ती जाती है, वह कार जो अब महंगी लग सकती है, अगले वर्ष तक सस्ती हो जाती है। ईएमआई की यह विधि छोटी ईएमआई पर आने वाली बड़ी ऋण राशि को संभव बनाती है ।

अच्छा क्रेडिट स्कोर क्यों है जरूरी और लोन प्राप्त करने में कैसे करता है मदद :

अगर आपका क्रेडिट स्कोर 700 से ऊपर है तो इसे एक अच्छा क्रेडिट स्कोर माना जाता है । 700 या इससे ज्यादा क्रेडिट स्कोर होने पर आपको लोन मिलने की संभावना बढ़ जाती है । इसमें कर्ज लेने वाले को आकर्षक ब्याज दरें भी मिल सकती हैं ।

- **लोन मिलना हो जाता है आसान–** क्रेडिट स्कोर अगर 700 या इससे ज्यादा हो तो इसे आमतौर पर एक अच्छा स्कोर माना जाता है. वित्तीय संस्थान बेहतर क्रेडिट स्कोर वाले कंज्यूमर्स को आकर्षक ऑफर प्रदान करते हैं । इससे न केवल लोन मिलना आसान हो जाता है, बल्कि ब्याज दरों व प्रोसेसिंग फीस में डिस्काउंट भी मिलता है ।"
- **सस्ती ब्याज दर पर मिलता है लोन–** एक अच्छा क्रेडिट स्कोर सस्ती ब्याज दरों पर लोन प्राप्त करने में मदद कर सकता है । कार लोन में लेंडर्स के लिए पैसा खोने का जोखिम कम होता है, इसलिए वे आमतौर पर उधारकर्ता को सस्ती ब्याज दर ऑफर करते हैं ।
- **जल्दी मंजूर होता है लोन आवेदन –** जिन लोगों का क्रेडिट स्कोर अच्छा होता है, उनका लोन एप्लिकेशन अप्रूव होने में ज्यादा समय नहीं लगता । दरअसल, क्रेडिट स्कोर के ज़रिए बैंक यह अनुमान लगाता है कि आप कर्ज़ का भुगतान आसानी से कर पाएंगे या नहीं । इस आधार पर बैंक आपके एप्लिकेशन को जल्दी अप्रूव कर देता है ।
- **लोन प्रोसेसिंग फीस समेत अन्य चार्जेज में मिलता है डिस्काउंट–** लेंडर आपके क्रेडिट स्कोर के आधार पर आपको कई आकर्षक ऑफर भी दे सकता है । जिन लोगों का क्रेडिट स्कोर बेहतर होता है बैंक उन्हें प्रोसेसिंग फीस समेत अन्य चार्जेज में डिस्काउंट ऑफर कर सकता है ।
- अधिकतर बैंक मीडियम कार, एसयूवी और एमयूवी फाइनेंस कर देते हैं । हालांकि लोन के लिए आवेदन करने से पहले आपको यह जांच करनी चाहिए कि बैंक किस कार के लिए कितना लोन ऑफर कर रहे हैं ।
- लोन लेते वक्त ही आपको कार लोन पर चुकाई जाने वाली ब्याज की गणना कर लेनी चाहिए ।

पूर्व-अनुमोदन के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करें:

इससे आपको पता चलता है कि क्या आप ऋण प्रक्रिया शुरू होने से पहले वाहन ऋण के लिए पात्र हैं ।

निष्कर्ष:

कार लोन के लिए आवेदन करना आसान है, क्योंकि इसमें दस्तावेजी जरूरतें कम हैं । यहां आपको अलग से कुछ गिरवीं रखने की भी जरूरत नहीं है । कार के साथ ही लोन सुरक्षित होता है । कार खरीदते वक्त हालांकि आप अपने बजट का ध्यान रखें । आपको अपने बजट के हिसाब से कार खरीदनी चाहिए । क्योंकि जब आप कार लोन कर्ज देने वाली कंपनी, बैंक आदि से ईएमआइ पर खरीदते हैं तो यह ऋण देने वाली कंपनी के पास गिरवी होती है ।

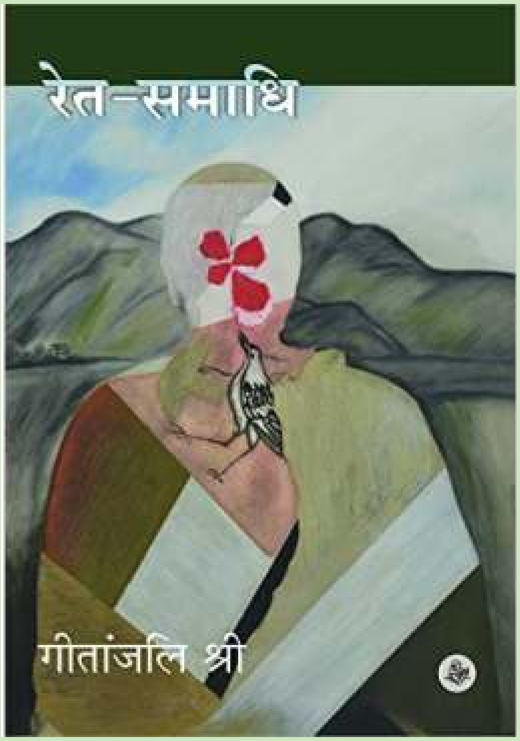
बैंक और ऋण देने वाली कंपनियों के पास यह कानूनी अधिकार होता है कि अगर आप पेमेंट नहीं करते हैं तो आपकी गाड़ी को जब्त किया जा सकता है । ध्यान रखें कि एक बार जब आप लोन चुका देंगे, बैंक से एनओसी लेना नहीं भूलें ।

रेत समाधि – समीक्षा

मधुमिता बनर्जी, प्रबन्धक, क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद

आज दफ्तर पहुँचते ही सुबह-सुबह एक कॉल आया। 'रेत समाधि' पर अपनी समीक्षा भेजिए। मैंने भी तुरंत पुस्तकों की दुकान में फोन लगाया। क्या आपकी दुकान में 'रेत समाधि' पुस्तक है ? उस पार से जवाब आया, 'मैम, जबसे इस पुस्तक को बुकर प्राइज़ मिला है, हर दूसरा ग्राहक इसी के बारे में पूछता है। किताब तो फिलहाल नहीं है, पर आते ही आपको बताऊंगा।'

सच में ऐसा लगा कि किसी अच्छी किताब को लोकप्रिय बनाने के लिए उसका पुरस्कार से सम्मानित होना कितना आवश्यक है। जो इसे हिंदी में नहीं पढ़ सकते वो अंग्रेजी में भी इसके अनुवाद को पढ़ रहे हैं। पुस्तक की समीक्षा से पूर्व इस विषय ने मुझे कचोट दिया कि यह पुस्तक 2018 में प्रकाशित हुई जिसे 2022 में 'आउट ऑफ स्टॉक' पुस्तक कहा जा रहा है। प्रकाशक दिन-रात एक कर नए प्रकाशन को बाज़ार में ला रहे हैं क्योंकि इसे अंतर्राष्ट्रीय बुकर प्राइज़ से सम्मानित किया गया है। हिन्दी भाषी लेखिका गीतांजलि श्री के उपन्यास 'टॉम्ब ऑफ सैंड' को यह पुरस्कार मिला है। 'रेत समाधि' इनकी हिन्दी उपन्यास का यह अनूदित रूप है। यह पहला मौका है जब किसी हिन्दी भाषा की पुस्तक के अंग्रेजी में अनुवाद को बुकर पुरस्कार मिला है। 739 पृष्ठों के उपन्यास का अंग्रेजी में अनुवाद डेजी रॉकवेल ने किया है। गीतांजलि श्री का उपन्यास दुनिया की उन 13 किताबों में शामिल था जिन्हें अंतरराष्ट्रीय बुकर पुरस्कार की लिस्ट में शामिल किया गया था।



पुस्तक की समीक्षा मेरे नज़रिए से...

*** 'एक कहानी अपने आप को कहेगी। मुकम्मल कहानी होगी और अधूरी भी, जैसा कहानियों का चलन है। दिलचस्प कहानी है। उसमें सरहद है और औरतें, जो आती हैं, जाती हैं, आरपार। औरत और सरहद का साथ हो तो खुदबखुद कहानी बन जाती है।'**

हिन्दी की अमूमन लिखाइयों में किसी क्राफ्ट, नए शिल्प या बुनाई के खेल कम ही होते हैं। लेकिन इस किताब को सब बंधन को तोड़ देने के बाद ऐसे लिखा गया है जैसे कि मन सोचता है कोई किताब आपको पुराने दिनों की दुनिया में झम्म से ले जाए। वही दरवाज़ा, वही लड़की –लड़कौरी सी अम्मा, जिनके बूढ़े बदन में पंद्रह साल की लड़की बसी हुई है, जो चलते-चलते कूदने –झूमने लगती है। फिर अम्मा बन जाती है, फिर किशोरी बन जाती है।यह उपन्यास एक सांस में पढ़ जाने का मन करता है लेकिन इसे जितना धीरे-धीरे पढेंगे उतना ज्यादा आप इस अनोखे कथा संसार में डूबे रहेंगे।

स्पानी भाषा के आर्जेंटिनियाई कवि-कथाकार होर्हे लुइस बोर्खेस ने ओसवाल्ड फेरारी को दिए गए एक साक्षात्कार में आर. एल. स्टीवेंशन के हवाले से कहा है कि जिसे हम गद्य कहते हैं वो कविता का सबसे कठिन रूप है, दूसरे शब्दों में गद्य कविता का उच्चतम रूप है। कई बार गद्य में कविता का सघन रूप दिखता है। हालांकि हर या हर किसी का गद्य काव्यात्मक नहीं होता। लेकिन हर अच्छा गद्य शायद काव्यात्मक होता है।

गीतांजलि श्री का उपन्यास 'रेत-समाधि' भी एक ही ऐसी रचना है। वैसे तो ये ठेठ उपन्यास है और इसमें एक मुख्य कथा है जिससे जुड़ी कई आनुषंगिक कथाएं भी हैं पर जिस तरह से ये कथाएं कही या लिखी गई हैं उसमें कथालोक के साथ विस्तीर्ण काव्यलोक भी है। इसमें एक नायाब किस्म की किस्सागोई भी है। घुमावदार और कुछ जगहों पर आकस्मिकताओं को समेटे हुए। इन किस्सों का भरपूर और सघन आस्वाद आप तभी ले पाएंगे जब इसे आहिस्ता - आहिस्ता पढ़ें। हर लफ़्ज और हर वाक्य पर ठहरें और उनका भरपूर रस लें। उपन्यास का एक उद्धरण लेकर कहें तो **'हर कतरा हर तिनका हर रेशा पुर-एहसास है।'** काव्यात्मकता के अलावा भाषायिक प्रयोग की अन्य छटाएं भी यहां हैं। एक बूढ़ीऔरत है, उसका ज़िक्र आने के काफी देर बाद पता चलता है उसका पूरा नाम तो चंद्रप्रभा देवी है वरना उपन्यास में ज्यादातर तो उसे अम्मा ही कहा गया है। तो होता ये है कि अम्मा ने

* (साभार: राजकमल प्रकाशन, मूल रूप से 05अगस्त 2018 को प्रकाशित हुए इस लेख को 27 मई 2022 को 'रेत समाधि' के डेज़ी रॉकवेल द्वारा किए अंग्रेजी अनुवाद 'टॉम्ब ऑफ सैण्ड' को अंतर्राष्ट्रीय बुकर पुरस्कार मिलने के अवसर पर पुर्नप्रकाशित किया गया है।)

अपने पति के निधन के बाद बरसों से पलंग पकड़ रखा है। पूरा घर लगा रहता है कि अम्मा पलंग से उठें थोड़ा घूमें -फिरें। लेकिन अम्मा ने तो जैसे भीष्म-प्रतिज्ञा ले रखी है कि वो नहीं उठेंगी।

बेटा, बहू, बेटी, पोते- सब कहते रहते हैं कि अम्मा उठ। मगर न जी न। वो नहीं उठती हैं। गठरी की तरह पड़ी रहती हैं। फिर अचानक एक दिन वो होता है जिसकी कल्पना घर के किसी सदस्य ने नहीं की थी। अम्मा उठती है और बिना किसी को बताए एक छड़ी के सहारे घर से बाहर निकल जाती हैं । पूरा परिवार सकते में। खोज खबर होती है। फिर अम्मा मिलती है एक थाने में। अम्मा घर लौटती है और उसके बाद बेटी के पास रहने चली जाती हैं । बेटी जो शादीशुदा नहीं है किंतु किसी के साथ सहजीवन बिताती है। उसके बाद तो अम्मा में कायाकल्प होने लगता है और रोज़ी नाम की उभयलिंगी यानी ट्रांसजेंडर से दोस्ती होती है। रोज़ी कभी-कभी वेश बदलकर रज़ा मास्टर हो जाती हैं। दो अदाओं में एक ही शख्स। रोज़ी के सानिध्य में अम्मा अपने पहनावे ओढ़ावे से लेकर हर दैनिक दिनचर्या में बिल्कुल बदल जाती हैं । ऊर्जा से लबालब हो जाती है। उसमें नई हसरतें जागने लगती हैं। नए बदन वाली रोज़ी के संग अम्मा भी नई नवेली बदन हो गईं। 'बेटी को भी समझ में न आए कि ऐसा कैसे हो रहा है। वो थोड़ा घबराती भी है। लेकिन अम्मा तो आत्मविश्वास की जीवित मूर्ति बनती जाती हैं और उसके बाद जो होता है वो तो सबके लिए अकल्पनीय है। होता ये है कि ये अम्मा अपनी बेटी के साथ पाकिस्तान जाती हैं । पासपोर्ट वीसा के साथ। बेटे, बहू-पोतों की सहमति है लेकिन उनको मालूम नहीं कि अम्मा के मंसूबे क्या हैं। पाकिस्तान जाने के बाद ये राज़ खुलता है अम्मा यानी चंद्रप्रभा देवी का अतीत तो ये है कि वो कभी चंदा हुआ करती थीं और अनवर नाम के एक मुस्लिम शख्स के साथ अविभाजित भारत में उनकी शादी हुई थी। अम्मा यानी चंदा का जन्म पाकिस्तान में एक हिंदू परिवार में हुआ था लेकिन भारत-विभाजन के बाद मचे हफड़ - धफड़ में कई अन्य हिंदू औरतों के साथ वो भी सरहद के इस पार चली आईं और हिंदुस्तान आकर यही चंदा चंद्रप्रभा देवी नाम से नई और दूसरी जिंदगी शुरू करती हैं ।

पर क्यों गई थी अम्मा, ऊर्फ चंद्रप्रभा देवी उर्फ चंदा इस उम्र में पाकिस्तान? धीरे-धीरे ये रहस्य खुलता है कि वो अपने पहले पति की खोज में वहां गईं थी और वहीं मरने भी और खास तरीके से मरने। पाकिस्तान जाकर और वहां सुरक्षाकर्मियों द्वारा गिरफ्तार किए जाने के बाद वो अपनी बेटी और पुलिस वाले से कहती है कि उसे पीछे से दौड़ते हुए आएं और जोर से धक्का दें क्यों? इसलिए कि वो धक्का खाकर पीठ के बल गिरने का अभ्यास करना चाहती है और आखिर में जब वो गोली खाकर मरती है तो मुंह के बल नहीं बल्कि पीठ के बल ही गिरती है।

प्रश्नाकुलता को आगे बढ़ाएं तो क्या ये भी कहा जा सकता है कि ये उपन्यास मनोवैज्ञानिक प्रक्रियाओं की एक ऐसी गाथा है जिसमें बीता समय मनुष्य के मन में बना रहता है; दबाए नहीं दबता; और वो आगे चलकर अचानक उबलकर बाहर आता है तथा बहुत कुछ अस्तव्यस्त कर देता है। अम्मा के साथ तो यही होता है। भारत-विभाजन के बाद हिंदुस्तान आने पर उसकी फिर शादी हुई, बच्चे हुए और बेटे के भी बच्चे हो गए। वो जीवन के आखिरी चरण में है और अचानक ही जो बीता कल था, उसके भीतर जमा हुआ, बैठा हुआ, वो छलक कर बाहर आता है और परिवार के भीतर तूफान मचा देता है और दोनों देशों- भारत और पाकिस्तान के राजनयिक संबंधों में हलचल जैसा भी कुछ पैदा कर देता है। 'इस लिहाज से ये कह सकते हैं कि रेत समाधि' मनोविज्ञान की गहराई में प्रवेश करने और कराने वाला उपन्यास भी है। मानव मन एक अजीब पहेली है और ये सुलझाए नहीं सुलझती । अम्मा के अजीबोगरीब कारनामे यही बताते हैं। पर ये दोनों पहलू अपनी जगह हैं। लेकिन मुख्य बात तो शायद ये है कि ये उपन्यास सरहद की धारणा को बीच बहस में लाता है। आखिर क्यों बनती हैं सरहदें? और होती क्या हैं सरहदें? क्या दो देशों के बीच विभाजन रेखा खींचकर सरहदें बनाई जाती हैं जैसे भारत और पाकिस्तान के बीच बनीं? या जैसे पुराने यूगोस्लाविया के हिंसक विघटन के बाद बाद कई नए देश बन गए? या सरहद का मतलब कुछ और होता है? उपन्यास में एक जगह अम्मा कहती है- **"सरहद? जानते हो सरहद क्या होती है? बॉर्डर? वजूद का घेरा होता है, किसी शख्सियत की टेक होता है । कितनी ही बड़ी, कितनी ही छोटी । रूमाल की किनारी, मेज़पोश का बॉर्डर, मेरी दोहर की समेटती कढ़ाई । आसमान की सरहद । इस बगिया की क्यारी। खेतों की मेड़ । तस्वीर का फ्रेम । सरहद तो हर चीज की है।**

अरे लेकिन सरहद निकालने के लिए नहीं होती । दोनों तरफ को और उजालने के लिए होती है ।

तुमने मुझे निकाल दिया । मैं निकल जाऊं? नहीं

सरहद क्षितिज । जहां दो लोग मिलते हैं, गलबहियां करते हैं ।"

सरहद को लेकर ये प्रसंग लंबा है जहां अम्मा पाकिस्तानी सुरक्षाकर्मियों से सरहद की अवधारणा को लेकर बातें करती हैं। यहां अम्मा सरहद की संकल्पना की व्याप्ति बताती है। भारत-पाकिस्तान के बंटवारे ने सरहद का अर्थ-संकुचित कर दिया और उसे एक देश से दो दुश्मनों में तब्दील कर दिया। 'रेत-समाधि' की मूल प्रस्तावना यही त्रासदी है और 1947 में हुआ भारत का बंटवारा ही नहीं, दुनिया में जब और जहां भी किसी तरह का भौगोलिक बंटवारा होता है वह मानवीय सरोकारों से रहित होता है- ये इस उपन्यास की व्यंजना है।

"लेकिन टोबा टेक सिंह का सिंह तो मूड में है। लाल सलाम से गार्डों के दांव पेंच मुश्किल में डालने में लगा ही है, अब और खुराफाती हो रहा है। अब तक मामला फिर भी संभला रहा चूंकि राष्ट्रभक्ति ऐसी पुख्ता, मगर सिंह नए नए हथकंडे अपनाता है। गगन तक उठते राष्ट्रीयता के अंतर्नाद को कहीं छिपे से पटखनी देने में तुला हुआ है। तो नारे हिल जाते हैं और सारी कड़क मुस्तैदी

एक त्रस्त तन्नाई सुगबुगाहट भर रही है कि चौकन्ने रहो, पकड़ो, खेल ढेर न हो जाए। क्योंकि कभी भी परिंदे या जो भी फड़ फड़ करते हैं और कभी भी लाल धारे उड़ती हैं और कभी भी क्रिकेट मैच में उठती बोलियों से ऊंची हिंदुस्तान जिंदाबाद, पाकिस्तान ज़िंदाबाद क़ायदेआजम ज़िंदाबाद भारतमाता जयजयकार को काटती आवाज़ गूंज जाती है......"

ये वाकया विभाजन के बाद भारत- पाकिस्तान में उभरे उस नफरत के उस क्रूर रूप की ओर इशारा करता है जो अक्सर ही दोनों देशों में हमें दिखता है।

ये निष्कर्ष निकाल लेना भी भूल होगी कि 'रेत समाधि' में सिर्फ सरहद-विमर्श और विभाजन गाथा ही है। दरअसल इस उपन्यास में कई स्थलों पर कौतुक–कथाएं भी हैं। उन कौतुक कथाओं की तरह जिसमें पशुपक्षी भी किरदार होते रहे हैं। खासकर कौवे और कौवियां भी। वैसे तो तीतर भी है लेकिन कौवे और कौवियों की उपस्थिति अधिक है। जब अम्मा कुछ दिनों के लिए अपनी बेटी के घर चली जाती है तो उसका पुत्र, जिसका पूरे उपन्यास में बड़े नाम से उल्लेख किया गया है, एक दिन देखने जाता है कि बहन के घर उसकी मां कैसी है। बहन ने ठीक से मां को रखा भी या नहीं-ये जांचने। बड़े के वहां पहुंचने के पहले ही वहां कौवों की सभा चल रही है और जिसमें मादा कौवे यानी कौवियां भी शामिल हैं। बड़े इस बात से बेखबर कि वहां कौवों की सभा चला रही है। आखिर खबर कैसे हो, मनुष्य नाम का जो जीव है वो अन्य जीवों के प्रति अक्सर बेखबर ही रहता है जब तक कि ये दूसरे जीव उसके लिए किसी तरह का खतरा न हों। और कौवों से कैसा खतरा?

इस अपन्यास में काग-प्रसंग में हास्य भी हैं और विडंबना भी। विचार भी है, विमर्श भी। जरा और खोलकर कहें तो नारीवादी विमर्श दमदार तरीके से उभरा है। इस तरह-

"एक बुजुर्ग कौवी, जो अपने नाम को अपने कौवीहृदय से साकार कर रही थी, वहां कौवानियत का पाठ याद दिलाने लगी । वो अपने वक्त की दबंग फेमिनिस्ट में, जिन्होंने ये हक अपनी बहनों को दिलाया कि हम मादाएं भी हर मीटिंग में आएंगी और पूरी बिरादरी के निर्णय में हमारी भी साझीदारी होगी। ये भी कि कोई अपना अंडा दूसरे को घोसले में कौवाकाहिली में नहीं छोड़ेगा, और न सींक तिनका फेंकफांक कर घरौंदा बनेगा- हम भी करीने से रहेंगी और कौवा भी अंडे सेंएगा क्योंकि जो बच्चे होंगे वे उसके भी हैं। अभी भी वो मुंहफट थीं और सुंदरता से अपनी बात रखतीं। वो दस के ऊपर की हो चुकी थीं तो वृद्ध ही हो रही थीं। उनकी आंखें गाय माफ़िक शांत थीं और पंख बरगद की जड़ों जैसी दानिशमंद। वो धीरे धीरे फुदकतीं और कम लोग जानते कि वो ऐसा धूप के दिनों में इसलिए भी किया करतीं थीं ताकि भरपूर विटामीन डी उनके जोड़ों को मिले और आदतन नतीजतन ये उनकी चाल-तर्ज़ बन गई। जहां बाकी हड़बोंग मचाते कूदते उड़ने लगते, वहां ये गौरवमय क़दमों से बढ़तीं। किसी भागाभागी में नहीं, बम फटता है पहाड़ टूटता है ऐसा कोई संकटग्रस्त भाव उनके चेहरे पे नहीं। बल्कि इतमीनान से ।"

कौवा-कौवी केंद्रित इस कौतुक कथा में साड़ी ज्ञान भी जुड़ जाता है। यानी कई तरह की साड़ियों का विवरण भी यहां है। इस साड़ी कथा बड़े की अपनी साड़ी-यादें भी हैं। जैसे कि अपनी पत्नी के लिए कौन सी साड़ी कब लाई और अम्मा के लिए किस तरह की-ये सब भी यहां दर्ज़ है। फंतासी कथा की तरह कौवियां किसिम किसम की साडियों का अध्ययन करती हैं और क्रम में बांधनी, जरदोज़ी, बंधेज, तन्चोई, इकत, अजरख़, जामदानी, चिकनकरी, चंदेरी, मधुबनी, महेश्वरी, मूगा, कोसा, बालूचरी, ढाकई, शांतिपूरी, पैदली, तनचोई, टंगाइल, गढ़वाल, बनारसी, कांथा, पोचमपल्ली, कांजीवरम और अन्य साड़ियों का एक ज्ञानकोश खुलता जाता है।

'रेत- समाधि' में एक वाक्य है- 'बातों का सच ये है कि सारे पहलू एक संग नहीं खुलते'। ये इस उपन्यास के बारे में भी सही है। इसमें जीवन और जगत के, राष्ट्रीयता और परिवार के, संस्कृति और पंरपरा के, भाषा और कलाओं के कई पहलू हैं और ये एक संग नहीं खुलते हैं। अलग अलग संदर्भों में खुलते हैं। विभिन्न स्थलों पर भिन्न-भिन्न वैचारिक पक्ष सामने आते हैं, जैसे रिवायत या परंपरा कैसे बनती है?

परंपरा निर्माण एक जटिल प्रक्रिया है इसमें सिर्फ सर्वस्वीकृति ही नहीं दमन भी शामिल है- इसे एक किस्से से समझाया गया है। किस्सा संक्षेप में इस प्रकार है- एक गौरेया थी जो जग भर में निडर घूमती थी। घरों में घरौंदा बनाती थी और कंधों पे और पैरों के पास रस्सी कूदती चली आती थी। सूरज उसपर फिदा था और उसके कारण वन गुलजार था। एक दिन एक घुड़सवार ने, जो शिकारी भी था, नाचते नाचते मस्ती में गौरेया पर गोली चलाई। इसके बाद तो गौरैया डर गई। इतनी डर गई की पक्षीप्रेमी सालिम अली से भी डरने लगी।

'मर्दानगी लगभग हर रिवायत की तह में छिपी है।' और आगे चलकर दूसरा वाक्य आता है- 'आदत ही रिवायत है'। ये इस तरफ संकेत है कि हम अपनी आदत को परंपरा मान लेते हैं।

उपन्यास के आरंभिक हिस्से का एक अंश है-

"बेटी। बेटियां हवा से बनती हैं। निष्पंद पलों में वे दिखाई नहीं पड़तीं और बेहद बारीक़ एहसास कर पाने वाले ही उनकी भनक पाते हैं। पर थमा समां न हो और वे हिल रही हो.... हाय कैसे तो वे हिलती हैं.. तो आकाश नीचे को झुकने लगता है इतना कि हाथ उठा के छू लो। खखानी धरती फटती है और बुलबुले उठते हैं और फिल कलकलाते हुए झरने निकल आते हैं। पहाड़ियां उझकती हैं। चारों ओर प्रकृति का अनोखा विस्तार खुलता है और अचानक आप समझ लेते हैं कि दूरी और गहराई, दोनों की आपकी समझ गड़बड़ा गई है। जिसकी सांस बालों पर आ गिरी नर्म पंखुड़ी थी, समुंदर में दहाड़ती चट्टान सी मारती है। जिसे आप हिम पर्वत समझ रहे हैं वो तो एकदम पास उसकी उंगली

है जो नहीं पिघलेगी। आपकी अक्ल का चिराग गुल हो जाता है और अंधाकुप्प जो छाया है छाता ही रहता है। जैसे रात हो जाए तो रात ही चलती जाए। या दिन है तो दिन ही अविरत और हवा चलती है जैसे रूह आह भरती, सारे में लहराती, करवट बदलती तो चुड़ैल हो जाती, इस पर, उस पर टूटती गिरती।"

इनमें एक सामाजिक सार भी मौजूद है। यानी सिर्फ भाषा नहीं है बल्कि सामाजिक बनावट की व्याख्या भी है। वैसे अगर सिर्फ कविता की बात करें तो वो भी यहां कई अक्स में दिखती है। मिसाल के लिए-

"सुबह सुबह जब मां बैल्कनी पर चाय पीती है काली चिड़िया लंबी सीटी मारती है। चढ़ती उतरती लय''।

उपन्यास के साथ एक मान्यता जुड़ी हुई है कि ये समय बिताने के काम आता है क्योंकि मनोरंजक होता है। ये धारणा पूरी तरह गलत भी नहीं है। पर पूरी तरह सच भी नहीं है। उपन्यास जीवन दृष्टि भी देता है। हमारी समझ को और विस्तृत और व्यापक करता है। 'रेत-समाधि' मे एक जगह कहा गया है-

"समझ बड़ा छिजाया हुआ, गाली खाया, शब्द बन गया है। उसके मायने हैं मतलब को स्थापित करना, जबकि मायने उसके हैं मतलब को विस्थापित करना। ऐसे हिलाना कि बिजली कौंध उठे।''

बस यूँ कहें कि यह किताब एक पूरा मन है, भरा-पूरा ... उतना ही खाली जितना होना चाहिए और उतना भरा जिससे कि खाली का खालीपन ढनढन बोले, उसके बोल गूँजे। शरीर के भीतर अनुगूंज ऐसे विचरे जैसे आसमान में चक्कर काटता कोई बाज़... गोल - गोल लगातार... अम्मा कौन हैं बेटी, रोज़ी.. सब स्त्रियां हैं, लड़कियां, एक कुछ पुरुष भी, माने स्त्री के भीतर पुरुष मन या कुछ पुरुष का-सा शरीर भी और जो पूरी स्त्री है, मां है, पत्नी से ज्यादा प्रेमिका, उसके मन में कोई चंचल छोकरी है, कोई उदंड पुरुष। फिर मन भी अपनी मनमानी करने वाला मन। अनवर की छाती पर सिर रख ठुमरी गा देने वाला मन। एक स्त्री से ज्यादा उसका मन है, स्त्रियों का सामुहिक मन। उस अर्थ में स्त्री भावनाओं का प्रतिनिधित्व करता हुआ, बाहरी से ज्यादा भीतरी। उसकी वर्जनायें, उसकी सोच, उसका मन सब किसी कंडीशनींग के भीतर कैद मन है, जो कई बार स्थूल होता है तो कई बार मूर्त हो जाता है।इस कहानी में जब मां कुछ समय के लिए बेटी के साथ रहने आती है तो पुड़िया में बंद बुढ़िया से आज़ाद गुड़िया बन जाती है। बेटी मां और मां बेटी के तरीके से जीने लग जाती है। जो लोग संयुक्त परिवार में रहे हैं वो रेत समाधि के परिवार से खुद को जोड़ पाते हैं। 739पन्नों का यह उपन्यास 80 साल की एक अम्मा के बारे में है ।

आज इस पुस्तक के साथ लेखिका गीतांजलि श्री को भी जानते हैं.....

गीतांजलि का जन्म 12 जून, 1957 को उत्तर प्रदेश के मैनपुरी में हुआ। पिता अनिरुद्ध पांडेय सिविल सेवा में थे। गीतांजलि ने अपनी मां के नाम 'श्री' को अपने नाम से जोडा। पिता के ट्रांस्फर के कारण इनकी परवरिश उत्तर प्रदेश के अलग-अलग शहरों में हुई। गीतांजलि ने अपने एक इंटरव्यू में बताया, प्रेमचंद की पोती से उनकी गहरी दोस्ती के कारण साहित्य के क्षेत्र में उनका झुकाव बढ़ा। उन्होंने अपनी पढ़ाई दिल्ली के लेडी श्रीराम कॉलेज और जेएनयू से आधुनिक भारतीय साहित्य में की । गीतांजलि की पहली कहानी 'बेलपत्र' मशहूर साहित्यिक पत्रिका हंस में छपी थी। औपचारिक तौर पर साहित्य के क्षेत्र में उनकी एंट्री 1991 में प्रकाशित कहानी-संग्रह 'अनुगूंज' से हुई। इनके उपन्यास 'माई' को काफी सराहा गया और कई विदेशी भाषाओं में अनुवाद भी किया गया। इसके अलावा इन्होंने 'हमारा शहर उस बरस' और 'खाली जगह' जैसे उपन्यास भी लिखे हैं। इसका भी फ्रेंच और जर्मन भाषा में अनुवाद किया गया है। गीतांजलि श्री के चार उपन्यास– माई, हमारा शहर उस बरस, तिरोहित, खाली जगह और पाँच कहानी संग्रह प्रकाशित हैं । रचनाओं के अनुवाद अंग्रेज़ी, फ्रेंच, जर्मन, जापानी, सर्बियन, बांग्ला, गुजराती, उर्दू इत्यादि में भी हुए हैं। शोध-ग्रंथ– 'बिट्वीन टू वर्ल्ड्स : एन इंटलैक्चुअल बिऑग्रैफ़ी ऑव प्रेमचन्द' चर्चित रहा है. स्कॉटलैंड, स्विट्ज़रलैंड और फ्रांस में राइटर इन रैज़िडेंस रही हैं । थियेटर के लिए भी लिखती हैं ।

भारतीय स्थापत्य और समय- काल की सीमाओं को प्रस्तुत करता है रेत-समाधि का पाठ,जो कभी उद्वेलित करता है और कभी दोनों के साँझेपन में एक ऐसी स्थिति प्रस्तुत करता है जो एक साथ नए और पुराने विन्यास का प्रतिबिम्ब है- यह अद्‌भुत है । इस पाठ की मानवीय विविधता ऐसी कि वह पाठक को न मात्र नई लगता है और न निरी प्राचीन। रेत-समाधि का प्रतीक और आत्मिक भाषा विकास अनजाने में ही एक-दूसरे की स्थापनाओं का आधार बनते हैं।

- कृष्णा सोबती

मैं रेत-समाधि में चित्रित रिश्तों में गीतांजलि श्री के अलहदा नज़रिये से मुतास्सिर हुई। एक, पुरातन बेटे-माँ का रिश्ता, दूसरा, अस्सी बरस की बेवा माँ का तीसरे जेंडर की रोज़ी से क़रीबी दोस्ती का अपरिभाषित रिश्ता। रिश्तों से ज़िंदगी बनती है और बनती है कथा।

- मृदुला गर्ग

रीटेल लोन में क्रेडिट स्कोर की अहमियत

अयुब कुजूर, सहायक प्रबन्धक, क्षेत्रीय कार्यालय, राँची

अच्छाई हर किसी को अपनी ओर खींचती है। अच्छा बच्चा मां-बाप की आंखों का तारा होता है। अच्छे स्टूडेंट पर स्कूल गर्व करता है। अच्छे कर्मचारी को कंपनी हर कीमत पर अपने साथ रखना चाहती है। अच्छाई फूल के शहद की तरह है जिससे भौंरे हमेशा चिपके रहना चाहते हैं। पर अच्छाई की कोई निश्चित परिभाषा नहीं होती। ये काफी व्यापक है। इसके कई पहलू भी हैं। अच्छा आचरण, अनुशासन, ईमानदारी ये गुण आपको अच्छा बनाते हैं। बैंकों को भी अच्छे ग्राहकों की तलाश रहती है। अच्छे ग्राहक मतलब जो वित्तीय अनुशासन में यकीन रखते हों। पर किसी के चेहरे पर ये लिखा नहीं होता कि वो अच्छा है या बुरा। फिर बैंक अच्छे और खराब ग्राहकों में फर्क कैसे करें? इसमें बैंकों की सहायता करता है क्रेडिट स्कोर।

कभी आपने सोचा है कि बैंक ने आपके दोस्त को पर्सनल ऋण क्यों दे दिया और आपको बैरंग चलता कर दिया। जबकि आप अपने दोस्त के सीनियर हैं और सैलरी भी अधिक पाते हैं। फिर बैंक ने फर्क क्यों किया? जी, इसकी बड़ी वजह हो सकती है आपका खराब सिबिल स्कोर। आपका सिबिल स्कोर अच्छा है तो बैंक आपको सर आंखों पर बिठा लेंगे पर खराब सिबिल स्कोर पर वे आपको ऋण देने से मना कर सकते हैं।

आज ग्राहक के क्रेडिट अनुशासन की सूचनाएं आसानी से उपलब्ध हैं। बैंकों को जब भी ऋण देना होता है वे पहले ग्राहक के क्रेडिट इतिहास के बारे में जानने की कोशिश करते हैं। भूतकाल में ग्राहक द्वारा जो भी ऋण लिए गए हैं उसकी उसमें पूरी जानकारी रहती है। साथ ही ऋणों के चुकतान का भी ब्यौरा होता है। क्रेडिट स्कोर को देखकर बैंक ये अदाज़ा ज़रूर लगा पाते हैं कि ग्राहक के भीतर ऋण अनुशासन है या नहीं। क्रेडिट स्कोर अच्छा है तो बैंक ग्राहक को ऋण देने में तरजीह देते हैं। क्रेडिट स्कोर अच्छा रहने पर ब्याज में छूट का ऑफर भी रहता है। परन्तु स्थिति अगर इसके उलट है। यानि आपका क्रेडिट स्कोर खराब है तो बैंक ऋण देने में आनाकानी करते हैं। उन्हें डर रहता है कि दिया हुआ ऋण डूब सकता है।

क्या होता है क्रेडिट स्कोर

देश में अभी चार क्रेडिट ब्यूरो हैं जिनमें, ट्रांसयूनियन सिबिल, इक्विफैक्स, एक्पीरियन और हाईमार्क शामिल हैं । इन सभी को भारतीय रिज़र्व बैंक से मान्यता मिली हुई है। इनमें भारत में सबसे पुराना क्रेडिट ब्यूरो है ट्रांसयूनियन सिबिल। एक समय इस ब्यूरो का भारत में एकछत्र राज था। कहते हैं ना कि अपने कर्मों का लेखा-जोखा भगवान के पास रहता है और उन कर्मों का हिसाब भी एक दिन होता है। क्रेडिट ब्यूरो भी कुछ इसी अवधारणा पर काम करते हैं। वे आपके ऋण लेने और उसे चुकाने का हर हिसाब रखते हैं और उसके आधार पर आपको स्कोर देते हैं। चारों क्रेडिट ब्यूरो 300-900 के बीच क्रेडिट स्कोर देते हैं। 700 और उससे अधिक क्रेडिट स्कोर अच्छा माना जाता है। बैंकों में भी 700 प्लस क्रेडिट स्कोर वाले ग्राहकों की खूब पूछ होती है।

जिसका सिबिल स्कोर माइनस वन है समझिए उसने कभी ऋण लिया ही नहीं है।

क्रेडिट स्कोर की ज़रूरत क्यों

एक समय था जब बैंकों के ग्राहक गिने-चुने होते थे। एक बार जिस बैंक में खाता खुल गया फिर ग्राहक हमेशा के लिए उसी बैंक के हो जाते थे। दूसरे बैंक की तरफ मुड़कर भी नहीं देखते थे। बैंकर और ग्राहक का रिश्ता इतना गहरा होता था कि अपने ग्राहक की क्रेडिट हिस्ट्री से लेकर फैमिली हिस्ट्री तक बैंकर को सब पता रहती थी। बैंक भी गिने चुने थे। उतनी प्रतिस्पर्धा भी नहीं थी। परन्तु आज जमाना बदल गया है। कंपीटीशन बैंकों के बीच इतना तेज हो गया है कि वे ग्राहकों को आकर्षित करने का कोई मौका नहीं छोड़ना चाहते। ऑफरों की भरमार लगा देते हैं। ग्राहक भी अब पहले से अधिक जागरूक हो गए हैं। वे भी इस प्रतिस्पर्धी माहौल का लाभ लेना चाहते हैं। जहाँ सस्ता ऋण मिला उधर चल दिए। जिसने जमा पर अधिक ब्याज दिया अपना पैसा उस बैंक के हवाले कर दिया। ऐसे में कौन-सा ग्राहक कैसा है, इसका हिसाब – किताब रखना बैंकों के लिए दूभर हो गया। यहीं आती है क्रेडिट ब्यूरो कंपनियों की भूमिका। सूट-बूट में आया ग्राहक अपनी मीठी बोली से आपको रिझा सकता है। आप उसके अच्छे पहनावे और ठाठ-बाट से बहकावे में भी आ सकते हैं। पर इससे ये नहीं पता चलता कि वो ऋण लौटाएगा या नहीं। ये बताता है क्रेडिट ब्यूरो और क्रेडिट स्कोर।

रीटेल ऋण और क्रेडिट स्कोर

रीटेल ऋण के मामले में तो क्रेडिट स्कोर बेहद मददगार होते हैं। रीटेल ऋण लेने वाले ग्राहकों के पास आयकर रिटर्न या सैलरी स्लिप होती है जो उनकी आय के बारे में आपको बताती है। उनके आधार और पैन कार्ड से उनकी पहचान और पते की जानकारी मिल जाती है। पर इतना कुछ जानने के बाद भी ये भरोसा कैसे किया जाए कि जो ऋण आप देंगे वो स्टैंडर्ड बना रहेगा। इसलिए जब भी कोई ग्राहक गाड़ी या

घर का ऋण लेने जाते हैं या क्रेडिट कार्ड की डिमांड करते हैं तो बैंक उनका क्रेडिट स्कोर ज़रूर देखते हैं। क्रेडिट स्कोर 700 या उससे अधिक रहता है तो ऋण फटाफट मिल जाता है। यहां तक की कुछ बैंक तो अच्छे स्कोर को देखते हुए ब्याज में 10 से 50 बेसिस अंकों की छूट भी दे देते हैं। क्योंकि अच्छा क्रेडिट स्कोर इस भरोसे को मजबूत करता है कि ग्राहक ने पहले लिए ऋण समय पर चुकाए हैं और आज का ऋण भी वो समय से चुका देगा।

हमारे बैंक में भी जब होम ऋण का टेकओवर किया जाता है तो ग्राहक का क्रेडिट स्कोर देखा जाता है। हमारा बैंक दूसरे बैंकों के सिर्फ उन्हीं आवास ऋण को टेकओवर कर सकता है जिसमें ग्राहक का क्रेडिट स्कोर 700 या उससे अधिक है। यहां तक कि क्रेडिट कार्ड देने में भी हमारा बैंक क्रेडिट स्कोर को तरजीह देता है। हमारे बैंक का क्रेडिट कार्ड पाने के लिए 650 या उससे अधिक का क्रेडिट स्कोर चाहिए।

क्यों खराब हो जाता है क्रेडिट स्कोर ?

आपकी सिबिल रिपोर्ट में बैंक खाते, ऋण और क्रेडिट कार्ड सम्बन्धी पूरी जानकारी होती है। सभी जानकारियां सही होने पर डीपीडी (Day Past Dues) यानि क्रेडिट कार्ड के बिल या ऋण की ईएमआई के भुगतान में कितने दिनों की देरी हुई यह देखा जाता है। डीपीडी स्कोर कम होने का ये सबसे अहम कारण है। यह बताता है कि आपने क्रेडिट कार्ड का बकाया या फिर ऋण की किश्त चुकाने में कितने दिनों की देरी की है। इसके अलावा जब आप कोई ऋण नहीं चुका पाते, आपका ऋण एनपीए हो जाता है या फिर बैंक के साथ समझौता करते हैं और एकमुश्त निपटान करते हैं तो आपका क्रेडिट स्कोर खराब हो जाता है। आपकी सिबिल रिपोर्ट में यह दर्ज हो जाता है कि आपने ऋण लिया और उसे नहीं चुका पाए। कुल मिलाकर जब भी आप बैंक से लिए हुए कर्ज का सही समय पर भुगतान नहीं करते हैं। आपकी किश्त की अदायगी नियमित नहीं रहती है। आपका क्रेडिट स्कोर प्रभावित होता है। बैंक आपके ऋण, क्रेडिट कार्ड की जानकारी सिबिल को भेजते हैं और उसके आधार पर आपकी सिबिल रिपोर्ट अपडेट होती रहती है।

कैसे सुधार सकते हैं क्रेडिट स्कोर

क्रेडिट स्कोर 24 महीने की क्रेडिट हिस्ट्री के अनुसार तैयार किया जाता है। यदि आपने पूर्व में ऋण चुकतान में गलतियां की हैं या फिर अपने क्रेडिट कार्ड के बिलों का भुगतान समय पर नहीं किया है तो अब भी अपनी गलतियों को सुधार सकते हैं। समय के साथ आपका क्रेडिट स्कोर सुधर जाएगा। कभी-कभी बैंक की ओर से गलती से अपुष्ट या गलत सूचनाएं दे दिए जाने से भी क्रेडिट स्कोर बिगड़ जाता है। ऐसे मामलों में आप बैंक से बात करके क्रेडिट एजेंसी तक सही सूचना पहुंचाकर अपना क्रेडिट स्कोर संशोधित करा सकते हैं।

इसके साथ ही सुरक्षित और असुरक्षित ऋण भी आपका क्रेडिट स्कोर तय करने में अपनी भूमिका निभाते हैं। आवास ऋण और गाड़ी का ऋण सुरक्षित ऋण की श्रेणी में आता है क्योंकि इसमें घर और वाहन सिक्योरिटी का काम करते हैं। जबकि क्रेडिट कार्ड और वैयक्तिक ऋण असुरक्षित ऋण होते हैं। ग्राहकों को हमेशा सुरक्षित ऋण लेने में तरजीह देनी चाहिए। एक से अधिक असुरक्षित ऋण आपके सिबिल स्कोर को प्रभावित कर सकते हैं।

कविता

भूख

रचा विधाता ने भूख था
मानव कर्मठ बना रहे
श्रम करना अर्जन करना
स्वभाव में उसके सदा रहे
क्षुधा वो आग है जो
हर नींद से उसे जगा देगी
क्षुधानिवृति की चाहत
कर्म पथ पर उसे चलाएगी
भूख दाहक है मारक है
भूख ही संचालक भी है
किंतु आज
भूख ही विकराल है
प्रचंड सा सवाल है
कितनों के भूख मिट जाने पर भी
उदर अभी भी खाली है
कितनों के हिस्से में आई
बेबसी और लाचारी है
दर्द है आँसू है पछतावा है
भूख ही सत्य है
बाकी सब छलावा है।

अंकिता गुप्ता,
लिपिक,
रांची क्षेत्र

रूस में हिंदी

नेहा रंजन, सहायक प्रबंधक, केन्द्रीय कार्यालय

भाषा संप्रेषण का वह साधन है जिसके माध्यम से हम अपने विचारों को व्यक्त कर सकते हैं । भारत की राजभाषा हिंदी का इतिहास एक सहस्त्र वर्ष पुराना माना गया है । आज विश्व भर में सर्वाधिक बोली जाने वाली भाषाओं के बीच हिंदी का स्थान मेंडरिन के बाद दूसरा है । लेकिन किसी एक भाषा को वैश्विक स्तर पर स्थापित करने के लिए उसका विश्व भर में सर्वाधिक रूप से बोला जाना ही केवल एक मानदंड नहीं हो सकता । किसी भी भाषा को वैश्विक स्तर पर स्थापित करने के लिए इस बात पर भी बल दिया जाना आवश्यक है कि अंतरराष्ट्रीय स्तर पर उसका संपर्क, वाणिज्यिक, सेवाओं, आदि क्षेत्रों में कितना योगदान है, आर्थिक एवं सामरिक दृष्टिकोण से वह कितनी महत्वपूर्ण है, विज्ञान व प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में उसका कितना प्रचलन है, इत्यादि ।

वैश्वीकरण के इस दौर में यह अत्यंत आवश्यक है कि हिंदी की स्वीकार्यता को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर बढ़ाया जाए जिससे अंतरराष्ट्रीय स्तर पर वाणिज्यिक गतिविधियों में हिंदी भाषा का प्रयोग बढ़ सके । विश्व स्तर पर हिंदी भाषा ने पहली बार अपनी उपस्थिति तब दर्ज़ की थी जब तात्कालिक विदेश मंत्री स्वर्गीय श्री अटल बिहारी वाजपेयी जी ने वर्ष 1977 में संयुक्त राष्ट्र संघ में अपना व्याख्यान हिंदी भाषा में दिया था । उसी समय से हिंदी को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पहचान दिलाने की गौरवशाली यात्रा की शुरुआत हुई । हिंदी भाषा की अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्थापत्य में उस भाषण की भी महत्वपूर्ण भूमिका है जो कि भारत के तत्कालीन प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी द्वारा संयुक्त राष्ट्र महासभा के 75वें सत्र में हिंदी भाषा में दिया गया था । यह प्रत्येक भारतीय और हमारी राजभाषा हिंदी के लिए गौरव का क्षण था । अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हिंदी भाषा की स्वीकार्यता की पहल को संयुक्त राष्ट्र संघ के उस कदम से भी बल मिला जब संयुक्त राष्ट्र संघ ने हिंदी में ट्वीट कर के इस बात की जानकारी दी कि संयुक्त राष्ट्र संघ की गतिविधियों को ट्विटर पर भी अद्यतन किया जाएगा । साथ ही संयुक्त राष्ट्र संघ ने अपना फेसबुक पेज़ भी हिंदी भाषा में बनाया ।

ये तो हुई अंतरराष्ट्रीय फलक पर हिंदी भाषा की उपस्थिति की बात, आइए इस स्तंभ की मुख्य विषय वस्तु की ओर लौटते हुए हम विदेशों में हिंदी के प्रचार प्रसार की स्थिति की समझने के उद्देश्य से देश विशेष में भारत की राजभाषा की स्थिति और पहुँच की बात करें । हिंदी आज विश्व भाषा का रूप धारण कर चुकी है । भारत के पड़ोसी देशों जैसे नेपाल, भूटान, पाकिस्तान, बांग्लादेश सहित दक्षिण पूर्व एशियाई देशों जैसे इंडोनेशिया, मलेशिया, आदि में लोग हिंदी बोलते व समझते हैं । फ़ीज़ी, सूरीनाम, त्रिनिडाड, गुयाना जैसे देशों में हिंदी को विशिष्ट स्थान प्राप्त है । आंकड़ों की माने तो फ़ीज़ी में आधी से ज्यादा जनसंख्या यानि कि लगभग 52% लोगों की मातृभाषा हिंदी है और सूरीनाम में लगभग 39% जनसंख्या हिंदी भाषी है । वर्तमान समय में भी सूरीनाम की बोलचाल की भाषा हिंदी है, जिसे सरनामी हिंदी के नाम से भी जाना जाता है । स्थानीय बोलियों और भाषाओं से प्रभावित सरनामी हिंदी मुख्य रूप से भोजपुरी, अवधी, ब्रज और खड़ी बोली का मिश्रित रूप है । इनके अलावा भारतीय साहित्य व भारतीय फिल्मों, विशेष रूप से हिंदी भाषा के साहित्य व फिल्मों ने रूस के लोगों पर गहरी छाप छोड़ी है । मौजूदा समय में विश्व के लगभग 150 विश्वविद्यालयों में हिंदी भाषा एक विषय के रूप में पढ़ाई जा रही है । विदेशों में भी हिंदी के प्रचार व प्रसार के लिए कई संस्थाओं की स्थापना की गयी है । कई देशों से हिंदी पत्रिकाओं का प्रकाशन भी किया जा रहा है जिनमें अमेरिका से प्रकाशित विश्वा, इंग्लैंड से प्रकाशित पुरवाई , कनाडा से प्रकाशित साहित्य कुंज आदि प्रमुख हैं । वर्ष 2019 में संयुक्त अरब अमीरात में अरबी और अंग्रेज़ी के साथ - साथ हिंदी को भी तीसरी आधिकारिक भाषा के रूप में शामिल किया गया । इस अंक में हम चर्चा करेंगे सोवियत गणराज्य रूस और निवर्तमान रूस में हिंदी के प्रचार - प्रसार और विकास के बारे में ।

रूस का भारत और भारतीय भाषाओं के प्रति झुकाव बहुत पुराना है और इसके प्रमाण हमें पंद्रहवी शताब्दी से ही प्राप्त होते हैं जब रूसी यात्री अफनासी निकितिन ने भारत की यात्रा की थी । अपने 03 वर्ष के भारत प्रवास को उन्होंने यात्रा संस्मरण के रूप में सहेजा जिसे हम आज "तीन समुद्र पार का सफ़रनामा " के नाम से जानते हैं । इतिहास खंगालने पर भारत - रूस के बीच साहित्यिक संबंध की जो दूसरी प्रचलित डोर हमें मिलती है, वह है रूसी भाषाविद हेरासिम स्तेपनोविच लेबिदोव का पंद्रह वर्षों का भारत प्रवास । इन्होंने अपने भारत प्रवास के दौरान हिंदी सीख कर हिंदी भाषा का व्याकरण तैयार किया जिसे उन्होंने वर्ष 1801 में लंदन में एक पुस्तक के रूप में 'ग्रामर ऑफ द प्योर एण्ड मिक्स्ड ईस्ट इंडियन डाइलेक्ट्स' नाम से प्रकाशित करवाया, जो कुछ भारतीय भाषाओं के स्रोत और एशियाई व यूरोपीय भाषाओं के साथ संबंध के उनके अध्ययन पर आधारित था । अपनी इस क़िताब में लेबिदेव ने कोलकाता में बोली जाने वाली भाषा के व्याकरण पर चर्चा की थी। यह वह भाषा थी,जो आम तौर पर

कोलकाता के व्यापारी वर्ग के बीच इस्तेमाल की जाती थी। वास्तव में, ये भाषा कई भाषाओं के शब्दों की खिचड़ी भाषा थी, जिसमें मारवाड़ी, बांग्ला, अवधी भोजपुरी, मैथिली, फ़ारसी आदि भाषाओं के शब्दों की भरमार थी और इनका व्याकरण भी इन्हीं सभी भाषाओं के व्याकरण को मिलाकर तैयार किया गया था। अपनी रूस वापसी के पश्चात उन्होंने सेंट पीटर्सबर्ग में देवनागरी और बंगाली लिपियों से लैस एक प्रिंटिंग हाउस की स्थापना की, जो कि यूरोप में इस तरह का पहला प्रिंटिंग हॉउस था। भारतीय रहन - सहन और रीति रिवाजों के संबंध में लेबिदेव द्वारा रूसी भाषा में लिखी गई पुस्तक ' पूर्व भारत के ब्राह्मणों का निष्पक्ष विवरण' हिंदू समाज की परंपराओं व प्रथाओं का विस्तार से वर्णन करता है ।

उन्नीसवीं शताब्दी के प्रारंभ में सेंट पीटर्सबर्ग में 'प्राच्य विद्या संस्थान ' की स्थापना के साथ रूस में भारतीय संस्कृति से संबंधित संस्कृत भाषा के अध्यन के परंपरा का आरंभ हुआ, कालांतर में वहाँ हिंदी सहित अन्य भारतीय भाषाओं जैसे मराठी, बांग्ला, पंजाबी, आदि के अध्यन की भी शुरुआत हुई। अलेक्सेई पेत्रोविच वारान्निकोव द्वारा गोस्वामी तुलसीदास कृत 'श्रीरामचरितमानस' का रूसी अनुवाद सोवियत संघ में संस्कृत और हिंदी के अध्यन की परंपरा के संबंध में मील का पत्थर साबित हुआ । वारान्निकोव को हिंदी - रूसी शब्दावली का पितामह माना जाता है ।

कम्युनिस्ट क्रांति से पूर्व रूस में भारत और भारतीय भाषा के प्रति जो झुकाव व लगाव था वो केवल संस्कृत भाषा और साहित्य के अध्ययन तक ही सीमित था । लेकिन वर्ष 1955 में रूसी नेता निकेता ख़ुश्चेव के भारत आगमन और वर्ष 1957 में नई शिक्षा नीति की घोषणा के साथ ही भारतीय भाषाओं की अध्ययन परंपरा की क्रमबद्ध शुरुआत हुई | रूसी नेता निकेता ख़ुश्चेव ने यह घोषणा की कि "हम यह देखेंगे कि हमारे देश की शिक्षा प्रणाली ऐसी विकसित हो जिसमे नई पीढ़ी सर्वश्रेष्ठ और सर्वगुण-सम्पन्न हिन्दी और अन्य भारतीय भाषाओं को सीखें।"

नई शिक्षा नीति के अनुरूप मॉस्को, लेनिनग्राड और ताशकंद स्थित कई पाठशालाओं में हिन्दी भाषा के अध्ययन की शुरुआत हुई | साथ ही मास्को राजकीय विश्वविद्यालय और कई अन्य प्रतिष्ठित विद्यालयों में एक अलग पूर्वी भाषा विभाग का गठन किया गया जहां हिन्दी व उर्दू के शिक्षण पर बाल दिया जाता था । इसी क्रम में लेनिनग्राद में भारतीय जीवित भाषाओं की संस्था (अंग्रेज़ी: Institute of Indian Living Languages) की नींव रखी गई जहाँ हिन्दी, मराठी, तमिल और बंगाली भाषा की शिक्षा की व्यवस्था थी। मॉस्को और ताशकंद रेडियो से लगभग सभी भारतीय भाषाओं में कार्यक्रम प्रसारित होने लगे। वर्ष 1960 में द्विपक्षीय छात्रवृति की शुरुआत ने भारतीय व रूसी छात्रों के बीच एक दूसरे के देशों की भाषा व साहित्य को जानने व सीखने की इच्छा को एक नई दिशा प्रदान की । इस छात्रवृति की वजह से भारतीय छात्र रूसी भाषा, साहित्य, विज्ञान आदि पढ़ने रूस जाने लगे जबकि रूसी छात्र भारतीय भाषाएँ सीखने भारत आने लगे।

मौजूदा समय में रूसी विश्वविद्यालयों व स्कूलों में हिन्दी भाषा और साहित्य पढ़ाया जाता है | साथ ही साथ कई स्कूलों में तमिल, मराठी, गुजराती, बंगाली, उर्दू, संस्कृत और पाली भाषा भी पढ़ाई जाती है जिसके फलस्वरूप रूसी छात्रों को हिन्दी सहित तमिल, मराठी, गुजराती, बंगाली, उर्दू, संस्कृत और पाली भाषा का भी ज्ञान है ।

आज हिन्दी साहित्य और भाषा के शिक्षण व अध्ययन ने रूस में एक अलग पहचान बनाई है और भारतीय दूतावास द्वारा संचालित जवाहरलाल नेहरू सांस्कृतिक केंद्र इसका सर्वश्रेष्ठ उदाहरण माना जा सकता है । वर्तमान में भारतीय राजदूतावास के जवाहरलाल नेहरू सांस्कृतिक केंद्र में हिन्दी शिक्षण की कक्षाएँ नियमित रूप से चलाई जाती हैं, जिसमें हर आयु समूह के हिन्दी सीखने के अभिलाषी लोग आते हैं। केन्द्र की ओर से प्रति वर्ष सितम्बर में हिन्दी दिवस और जनवरी माह में विश्व हिन्दी दिवस का आयोजन भी होता है। इसमें केन्द्र सहित मॉस्को के विभिन्न शिक्षण संस्थानों के विद्यार्थी, प्राध्यापक एवं भारतीय विद्वान हिस्सा लेते हैं। 13-15 अक्तूबर 2014 में अंतरराष्ट्रीय क्षेत्रीय हिन्दी सम्मेलन का आयोजन अत्यंत सफल रहा जिसमें रूस के विभिन्न नगरों के अलावा यूरेशिया क्षेत्र के एक दर्जन से अधिक देशों के प्रतिनिधियों ने भाग लिया। इस अवसर पर एक स्मारिका "सहयात्रा" और एक पुस्तक "हिन्दी और दुनिया" का विमोचन भी किया गया।

आज के समय में कई रूसी संस्थानों में हिन्दी भाषा का अध्ययन होता है, जिनमें से कुछ प्रमुख संस्थान निम्नवत हैं :

- ★ मास्को राजकीय विश्वविद्यालय
- ★ रूसी राजकीय मानविकी विश्वविद्यालय
- ★ अंतरराष्ट्रीय संबंध विश्वविद्यालय
- ★ सेंट पीटरसबर्ग विश्वविद्यालय
- ★ विद्यालय क्र० 19, मॉस्को
- ★ फ़ार ईस्ट विश्वविद्यालय, वलादीवोस्तक

****

राजभाषा प्रश्नोत्तरी का उत्तर

1. 3	2. 4	3. 3	4. 1	5. 3
6. 5	7. 2	8. 4	9. 2	10. 4
11. 2	12. 1	13. 4	14. 2	15. 2

हंसी की फुलझड़ियाँ

सोनू अपने दोस्त मिंटू को ज्ञान बांट रहा था
अगर परीक्षा में पेपर बहुत कठिन हो तो...आंखें बंद करो,
गहरी सांस लो और जोर से कहो- ये सब्जेक्ट बहुत मजेदार है
इसलिए अगले साल फिर पढ़ेंगे।

एक बूढ़ी अम्मा को एक भिखारी मंदिर के बाहर मिला...
भिखारी - भगवान के नाम पर कुछ दे दो मां जी,
चार दिन से कुछ नहीं खाया।
बूढ़ी अम्मा 500 का नोट निकालते हुए बोलीं- 400 खुले हैं?
भिखारी - हां हैं मां जी
बुढ़िया - तो उससे कुछ लेकर खा लेना।

टीटू के घर की दीवार पर लगी घड़ी बंद हो गई।
जब टीटू ने घड़ी को खोल कर देखा तो उसमें एक मच्छर मरा हुआ मिला।
टीटू बोला- अब समझ में आया, घड़ी चलेगी कैसे, इसका तो ड्राइवर ही मर गया है।

पति- शादी के समय सात फेरे लेते वक्त
तुमने वचन दिया था और स्वीकार किया था कि
मेरी इज्जत करोगी, मेरी सब बात मानोगी।
पत्नी- तो क्या इतने लोगों के सामने तुमसे बहस करती।

प्लम्बर: सर, नल ठीक हो गया लेबर चार्ज 800 रुपये...
इंजीनियर: अरे, 1 घंटे की इतनी फीस तो मेरी भी नहीं है।
प्लम्बर: सर, जब मैं इंजीनियर था तो मेरी भी नहीं थी।

डॉक्टरी की पढ़ाई के बाद लोग 'डॉक्टर ही बनते हैं लेकिन
इंजीनियरिंग की पढ़ाई के बाद आप चपरासी से लेकर मुख्यमंत्री तक कुछ भी बन सकते हैं
और हां 'लक' साथ रहा तो इंजीनियर भी।

मिंकी ने टीटू को प्रपोज किया-
टीटू- मैं उस लडकी से शादी करुंगा,
जो मेहनती हो, सादगी से रहती हो,
घर को संवारकर रखती हो, आज्ञाकारी हो।
मिंकी- मेरे घर आ जाना ये सारे गुण मेरी काम वाली बाई में हैं।

टीटीई ने टीटू को प्लेटफॉर्म पर पकड़ लिया.
टीटीई- टिकट दिखाओ।
टीटू- अरे मैं ट्रेन में आया ही नहीं।
टीटीई- क्या सबूत है?
टीटू- अबे सबूत यही है कि मेरे पास टिकट नहीं है।

एक सज्जन बता रहे थे कि वो नियमित रूप से पिछले 20 सालों से गीता के उपदेश सुनते आ रहे हैं।
पूछाताछ की तो पता चला कि गीता उनकी धर्मपत्नी का नाम है।

राज - परीक्षा खत्म होते ही जिम ज्वॉइन कर लूंगा।
सिमरन - क्यों?
राज- रिजल्ट आने तक मार झेलने लायक
तो बॉडी बन ही जाएगी।

नौकर- हमें घड़ी देखना नहीं आता।
सेठ- अच्छा तो ये देखकर बताओ कि छोटी सुई
और बड़ी सुई कहां हैं।
नौकर- सेठ जी, दोनों सुईयां घड़ी में ही हैं।

डिजिटलीकरण के दौर में खुदरा ऋण

दीपक जुनेजा, प्रबन्धक, भोपाल क्षेत्र

"हर बार एक समय में, एक नई तकनीक, एक पुरानी समस्या और एक बड़ा विचार एक नवाचार में बदल जाता है "-डीन कामेंन

डिजिटल सभी क्षेत्रों में चर्चा का नया शब्द है। अन्य क्षेत्र के साथ, बैंकिंग भी दुनिया भर में डिजिटलीकरण की ओर बढ़ रही है। सभी आकार और सभी क्षेत्रों के बैंक प्रतिस्पर्धा में बढ़त बनाए रखने और अपने ग्राहकों को अधिकतम लाभ पहुंचाने के लिए डिजिटल पहल में भारी निवेश कर रहे हैं। बैंकिंग सेक्टर के लिए डिजिटलाइजेशन को अपनाना बेहद जरूरी है। डिजिटलीकरण को अपनाकर बैंक बेहतर ग्राहक सेवाएं प्रदान कर सकते हैं। यह ग्राहकों को सुविधा प्रदान करता है और समय पर मदद भी करता है।

बैंकों का कारोबार यूं तो पारंपरिक है, लेकिन यह हरदम बदलता रहता है। दुनिया भर में पिछले 10 साल में बैंकिंग कारोबार में जो बड़े बदलाव हुए हैं, उनसे ही अंदाजा लग जाता है कि अगले 10 साल में इस क्षेत्र में क्या-क्या होगा। बदलाव की रफ़्तार इतनी तेज है कि विशेषज्ञ भी हैरत में हैं। उन्हें लगता है कि इतनी ही तेजी से बदलाव होते रहे तो पिछले 10 साल में जितनी तस्वीर बदली है, उतनी तो अगले दो साल में ही बदल जाएगी। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को डिजिटलीकरण करने का सुझाव दिया है । डेटा प्रबंधन, रिकॉर्ड का रखा-रखाव और मैनुअल हस्तक्षेप के बिना आवधिक नियामक रिपोर्टिंग पूरा करना डिजिटलाइजेशन के प्रमुख पहलू हैं । भारत के अंदर 2021 में 1.2 बिलियन मोबाइल ग्राहक थे जिनमें से 750 मिलियन स्मार्टफोन उपयोगकर्ता है । लोगों के बीच मोबाइल और इन्टरनेट की पहुँच बढ़ी है जिससे बैंकों का लाभप्रद दिख रहा है । 450 मिलियन फीचर फोन ग्राहक है Ease 4.0 मानदंडों अनुसार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को खुदरा क्षेत्र के ग्राहकों के लिए हमें सक्रियता तथा विश्लेषणात्मक आधारित ऋण उत्पाद उपलब्ध कराना भी जरूरी है ।

खुदरा ऋण और डिजिटलीकरण

हाल ही, में सभी बैंकों ने खुदरा ग्राहकों के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म (DLP) लॉन्च किया है, जो खुदरा ग्राहकों को पेपरलेस प्रक्रिया के माध्यम से डिजिटल रूप से ऋण प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। इस प्लेटफॉर्म के तहत, होम ऋण के लिए **'इन प्रिंसिपल अप्रूवल'**, कार ऋण और पर्सनल ऋण जल्दी तथा बिना किसी मानवीय हस्तक्षेप के दिए जाते हैं। डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म उधारकर्ताओं को एक लचीला क्रेडिट प्रदान करता है । इसके अलावा, उधारकर्ता अपने ऋणों को ईएमआई से चुका सकते हैं ।

आज के दौर में बढ़ती डिजिटाइजेशन प्रक्रियाएं, सोशल डिस्टेंसिंग और सेवा की गति को ध्यान में रखते हुए रिटेल ऋण की पहुँच को फ़ैलाने को के लिए नए सिरे से सभी बैंक प्रयास कर रहे हैं । खुदरा ऋणों में भी यह स्पष्ट दिखाई दे रहा है। इस कड़ी में खुदरा ऋण के लिए **'पीएसबी 59 मिनट'** पोर्टल भी है। जिसके द्वारा 25 से अधिक सार्वजनिक और निजी बैंकों और एनबीएफसी तक पहुंच के साथ, ऋण प्रसंस्करण बदलाव की एक नयी सीढ़ी चढ़ रहा है। डिजिटलीकरण बढ़ने से उधारकर्ताओं के लिए परेशानी मुक्त और पारदर्शी ऋण प्राप्त हो रहा है ।

खुदरा ऋण में डिजिटलीकरण के फायदे - हम सभी जानते हैं कि आज के समय में सभी बैंकों में खुदरा ऋण को लेकर प्रतिस्पर्धा है । डिजिटलीकरण के माध्यम से हम ग्राहक को त्वरित खुदरा ऋण प्रदान कर सकते हैं डिजिटलीकरण के माध्यम से खुदरा ऋण के संबंध में उचित निर्णय ले सकते हैं । चाहे वह कोई भी खुदरा ऋण हो, हम सिबिल तथा क्रिफ के माध्यम से उस ग्राहक की संपूर्ण वित्तीय जानकारी पा सकते हैं । साथ ही हम किसी भी प्रकार के खुदरा ऋण के बारे में तुरंत जान सकते हैं कि ग्राहक ने कहाँ व किस बैंक से ऋण लिए है तथा उनकी कितनी ईएमआई कट रही है तथा ग्राहक की क्रेडिट हिस्ट्री किस प्रकार की है ।

खुदरा ऋण में कोई भी प्रॉपर्टी हो जैसे हाउसिंग ऋण के अंतर्गत या प्रॉपर्टी ऋण के अंतर्गत हो या किसी और ऋण के अंतर्गत, हम सरसाई के माध्यम से यह जान सकते हैं कि वह प्रॉपर्टी किसी और बैंक को मॉर्टगेज तो नहीं है । सरसाई के माध्यम से भी हम उचित निर्णय ले सकते हैं । इसी प्रकार से हमारे बैंक में आभूषण ऋण का भी ऑनलाइन पोर्टल शुरू किया गया है जिसके माध्यम से हम तुरंत आभूषण ऋण का वितरण कर सकते हैं । आज सोने की प्यूरिटी चेक करने के लिए "कैरटमीटर" जैसी मशीनें उपलब्ध है जिनसे हम शाखा के स्तर पर ही सोने की शुद्धता जांच कर सकते हैं । हमारे बैंक में विद्या ज्योति का भी ऑनलाइन पोर्टल शुरू किया गया है । हम विद्यालक्ष्मी पोर्टल पर जाकर भी तुरंत एजुकेशन ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं ।

डिजिटल होने के कारण हम यह तुरंत जान सकते हैं कि जिस यूनिवर्सिटी के लिए ग्राहक ने ऋण अप्लाई किया है वह यूजीसी के अंदर आती है कि नहीं । यदि कोई छात्र विदेश पढ़ाई के लिए ऋण का आवेदन देता है, तो भी यह जान सकते हैं कि जिस यूनिवर्सिटी के लिए उसने अप्लाई किया है उसके लिए हम ऋण दे सकते हैं या नहीं । डिजिटलिकरण द्वारा प्रॉपर्टी विजिट के लिए जाते समय गूगल मैप की मदद से हम उस प्रॉपर्टी का लोंगिट्यूड एंड लाटीट्यूड ले सकते हैं या फिर हम उस पार्टी को अपने बैंक की सहायिका एप्लीकेशन पर अंकित कर सकते हैं ताकि बाद में कोई भी व्यक्ति यदि उस प्रॉपर्टी पर निरीक्षण करना चाहे तो आसानी से उस प्रॉपर्टी की जानकारी प्राप्त की जा सके ।

डिजिटलीकरण के दौर में सीकेवाईसी /वीकेवाईसी के माध्यम से हम किसी भी ग्राहक ,चाहे उसका खाता किसी भी बैंक में हो केवाईसी जान सकते हैं । कोविड के इस दौर में जहां सामाजिक दूरी बनाना अति आवश्यक है डिजिटलीकरण के माध्यम से ग्राहक घर बैठे बैंकों के डिजिटल प्लेटफॉर्म पर अपनी खुदरा ऋण संबंधी कोई भी जानकारी प्राप्त कर सकता है तथा घर बैठे ही उसका आवेदन दे सकता है । बैंक वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से खुदरा ऋण ग्राहक से संपर्क कर सकते हैं तथा समस्त जानकारी और उसका साक्षात्कार ले सकते हैं । डिजिटलीकरण के अंतर्गत आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, बैंकों के खुद के डाटाबेस और सोशल मीडिया के अंतर्गत दी गई जानकारी के द्वारा हम कस्टमर की खुदरा ऋण संबंधित हिस्ट्री, उसकी खुदरा ऋण जरूरतों का पता कर सकते हैं । उसके ऋण चुकाने का पैटर्न क्या है इन डाटा एनालिटिक्स को इस्तेमाल करके हम अच्छे खुदरा ऋण ग्राहकों तक पहुंच सकते हैं । उन्हें खुदरा ऋण देकर अपने बैंक में अच्छे ग्राहक जोड़ सकते है ।

आज सभी बैंकों ने अपने सारे खुदरा ऋण, उत्पादों को मोबाइल बैंकिंग पर उपलब्ध करा दिया है कोई भी ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के द्वारा बस एक क्लिक के माध्यम से खुदरा ऋण की समस्त जानकारी प्राप्त कर सकते हैं,जैसे कि.....

- ·कितना ऋण मिल सकता है?
- ब्याज दर क्या है ?
- प्रोसेसिंग फीस कितनी है ?
- कितनी एमआई चुकानी होगी तथा इस ऋण की क्या क्या शर्तें हैं ?
- ग्राहक आवेदन दे सकता है ? या शर्तें क्या हैं ?

बैंक इन डिजिटल टूल्स द्वारा प्राप्त लीड के द्वारा ग्राहकों तक पहुंचते हैं । आज विभिन्न तरह के लीड जेनरेशन पोर्टल पर ऐसी लाखों लीड्स उपलब्ध हैं और इन्ही डिजिटल टूल्स से बैंक लीड्स प्राप्त करके खुदरा ऋण ग्राहक तक पहुंचता है । उसकी समस्याओं का तुरंत निपटारण किया जाता है । ग्राहक को भी अपने दस्तावेज की फिजिकल कॉपी बैंक ले जाने की जरूरत नहीं है । वह डिजिलॉकर के माध्यम से किसी भी बैंक को कहीं भी अपने समस्त दस्तावेज दिखा सकता है । सत्यापन भी करवा सकता है इससे ग्राहक को भी सहूलियत होती है तथा बैंक भी जल्दी उचित निर्णय ले सकता है ।

इसके अलावा बैंकों के पास और भी कई डिजिटल सूचनाएँ है । जैसे कि बैंक इनकम टैक्स की वेबसाइट से ग्राहक का टैक्स वेरीफिकेशन कर सकता है या फिर जीएसटी पोर्टल से उसके जीएसटी फॉर्म को वेरीफाई कर सकता है। किसी कंपनी के बारे में कोई भी जानकारी मिनिस्ट्री के पोर्टल पर उपलब्ध रहती है बैंक खुदरा ऋण ग्राहक के आधार कार्ड, वोटर आईडी कार्ड का ई -सत्यापन कर सकता है ।

"डिजिटल खुदरा लेंडिंग क्या है और इसका हमारे ऊपर क्या प्रभाव पड़ेगा"-

डिजिटल लेंडिंग ऋण देने की प्रक्रिया है जिसके द्वारा आवेदन किया जाता है, ऋण वितरित किया जाता है और प्रबंधित किया जाता है । डिजिटल चैनल जिसमें ऋणदाता डिजीटल डेटा का उपयोग करके बुद्धिमान तथा सूचित क्रेडिट निर्णय ले पाते हैं जिसके द्वारा बैंक ग्राहक डेटाबेस को मजबूत बनाते हैं । लेकिन डिजिटल लेंडिंग का सबसे महत्वपूर्ण लाभ है पारंपरिक रूप वंचित ग्राहकों की मदद करना तथा उन तक किफायती ऋण पहुंचाना ।

खुदरा ऋण के डिजिटलीकरण में बाधाएँ :

1. डिजिटल डिवाइड: 70% से अधिक ग्रामीण आबादी के पास इंटरनेट और गैजेट्स जैसे कंप्यूटर, लैपटॉप, टैबलेट आदि की कमी है।
2. डिजिटलीकरण के इस दौर में साइबर सुरक्षा एक बहुत ही कठिन कार्य बन गया है आज डिजिटल अपराध तथा फ्रॉड बढ़ते जा रहे हैं । डिजिटलीकरण के इस दौर में फेक आईडी का चलन बढ़ गया है । फेक दस्तावेजों के चलते ढोखबाजी की घटनाएँ भी बढ़ गई हैं ।

इन समस्याओं का निराकरण करने के लिए सरकार ने ऐसे कई कार्यक्रम चलाए हैं जिनके द्वारा इस डिजिटल डिवाइड को कम करने की कोशिश की जा रही है । वर्तमान में भारत सरकार द्वारा पूरे देश में डिजिटल भारत अभियान तेजी से चलाया जा रहा है । देश में उपलब्ध नेटवर्क को भी उन्नत बनाया जा रहा है जिससे डिजिटल सेवाए निर्बाध रूप से चल सकें । वर्तमान बदलते आर्थिक सदस्य में डिजिटल बैंकिंग प्रणाली का विकास किया जा रहा है । डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से हमारा बैंक ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद एवं सेवाएं डिजिटल रूप से प्रदान करने की सहज और सरल सुविधा देकर अपनी ग्राहक सेवा को और बेहतर बनाने का प्रयास कर रहा है । बैंकों द्वारा वित्तीय समावेशन तथा डिजिटल एजुकेशन के द्वारा ग्राहकों को डिजिटली रूप से सक्षम बनाय जा रहा है । हमें अपने समस्त स्टाफ मेंबर्स को ट्रेनिंग के माध्यम से तथा वक्तव्य के माध्यम से डिजिटल रूप से सक्षम बनाना होगा । उनके मन में जो भी संकोच है उन्हें ट्रेनिंग के माध्यम से दूर करना होगा । उन्हें समझाना होगा कि डिजिटलीकरण का कोई विकल्प नहीं है और अगर हम इसे नहीं अपनाएंगे तो हम प्रतिस्पर्धा से बाहर हो जाएंगे तथा हमारे बैंक का अस्तित्व ही संकट में आ जाएगा ।

निष्कर्ष- आज का युग डिजिटलीकरण का युग है और बैंक भी इससे अछूता नहीं रह सकता है हमें इन सभी डिजिटल टूल्स का अधिकतम उपयोग करके ग्राहकों को त्वरित खुदरा ऋण देने के संबंध में निर्णय लेना होगा । आज आपके पास हजारों विकल्प उपलब्ध है अतः हमें जल्द से जल्द ग्राहक की खुदरा ऋण से संबंधित हर समस्या का निदान करना होगा । हमारे पास डिजिटलीकरण को अपनाने के सिवाय कोई विकल्प नहीं है । हमें अपने समस्त स्टाफ को डिजिटलीकरण के टूल्स से वाकिफ करा कर तथा अधिकतम उपयोग करके हमारे बैंक को नई ऊंचाइयों पर ले जाने का प्रयास करना होगा ।

डायरेक्ट करेंट बनाम अल्टर्नेटिंग करेंट

शुभम दीक्षित, सहायक प्रबन्धक, केन्द्रीय कार्यालय

ये शुरुआत थी 1920 के दशक की जब बिजली के उपकरण कुछ एक चुनिन्दा लोगों की पहुँच का दायरा तोड़ते हुए आम जन के दरवाजों पर दस्तक दे रहे थे। शुरुआती दौर में इन छोटे-छोटे इलेक्ट्रिक उपकरणों का अमेरिकी घर में प्रवेश एक नए युग के आगाज जैसा था। पूरे दिन की दरकार वाले काम जब छोटी मशीनों के ज़िम्मे आए तो उन्होंने घर का प्रबंधन करने वाली महिलाओं पर एक विशेष प्रभाव डाला। आज जो ख़त हम आपके लिए चुन कर लाए हैं उसे मार्च 1921 में एक समृद्ध कैनसस सर्जन की पत्नी श्रीमती डब्ल्यूसी लैथ्रोप द्वारा सर थॉमस एडिसन के नाम लिखा गया था। पत्र में श्रीमती डब्ल्यूसी लैथ्रोप बताती हैं कि किस तरह नई मशीनों के आ जाने से उनका जीवन आसान हुआ है, जिसके लिए वो सर एडिसन के प्रति कृतज्ञ हैं। हालांकि यह ख़त तो महज़ एक नमूना है, यह बताने के लिए कि किस तरह नए उपकरणों ने सुदूर स्थित ठेठ नॉर्टन केन की लैथ्रोप जैसी तमाम स्त्रियों के जीवन को आसान बनाया। हालांकि यहाँ नोट किया जाना चाहिए कि लैथ्रोप का बिजली का उपयोग 1921 में अन्य कैनसस ग्रहणियों से कहीं अधिक था, और उनके जैसी कुछ के चुनिन्दा महिलाओं द्वारा किए जाने वाले बिजली के प्रयोग को सीमित करने के लिए 1930 के दशक में ग्रामीण विद्युतीकरण अधिनियम लागू किया गया ताकि सभी तक बिजली की समान पहुँच सुनिश्चित की जा सके तथा बिजली के उपकरणों से सभी लोग समान रूप से लाभान्वित हो सकें।

ख़त

नॉर्टन केन
6 मार्च, 1921

मिस्टर एडिसन
श्रीमान

मैं खुश किस्मत हूँ कि एक औरत होने के बावजूद भी मेरे पास विशेषाधिकार है कि मैं व्यक्तिगत रूप से उन आविष्कारों के आविष्कारक का शुक्रिया अदा कर सकूँ जिन्होंने मेरे जैसी ही तमाम औरतों की ज़िंदगी को जीने योग्य बनाया है। मुझे लगता है कि यह मेरा कर्तव्य और सौभाग्य है कि मैं आपको बताऊँ कि हम छोटे शहर की औरतें अपने सुखों के साथ-साथ बुनियादी जरूरतों के लिए आपकी कितनी ऋणी हैं। मैं एक कॉलेज ग्रेजुएट हूँ और मेरे पति शायद टोपेका और डेनवर शाहरों के सबसे मशहूर सर्जनों में से एक हैं। मैं जिला महिला क्लब की अधिकारी होने के साथ-साथ हमारे नगर संगठन की अध्यक्ष भी हूँ।

हमारे चार बच्चे हैं। मेरे सबसे बड़े लड़के को उम्मीद है कि गर्मियों में हमारे शहर के पास भी एक टेलीग्राफ स्टेशन होगा। हमारा घर काफी बड़ा है, मेरी जिम्मेदारियाँ असीमित हैं और मेरा हर काम पहले काम की तुलना में अनूठा होता है। इसलिए आप शायद समझ सकते हैं कि व्यावहारिक रूप से अपने सभी काम करते हुए भी मैंने अपने काम का पूरा आनंद लिया। लेकिन अब जबकि चीज़ें काफी हद तक बदल गई हैं, तो मैं पाती हूँ कि मेरी ज़िंदगी किस हद तक खुशियों से महरूम थी। ऐसा लगता है, जैसे मेरे पास हर तरह के श्रम बचत उपकरण हैं। मैं आपको बताना चाहती हूँ कि इस सब के लिए मैं एक हजार मील दूर रहने वाले एक बेहतरीन मस्तिष्क पर पूरी तरह से निर्भर हूँ। घर बिजली से जगमगाता है, मैं वेस्टिंगहाउस इलेक्ट्रिक रेंज में खाना बनाती हूँ, इलेक्ट्रॉनिक वॉशर में बर्तन धोती हूँ। हमारे निजी अस्पताल में कुछ कमरों में बिजली के पंखे गर्मी वाले हिस्से को हवादार बनाए रखने में मदद करते हैं। मैं कपड़े को इलेक्ट्रिक मशीन में धोती हूँ और उन पर इलेक्ट्रिक आयरन करती हूँ। एक इलेक्ट्रिक मसाजर की मदद से अपने थके हुए शरीर को आराम पहुंचाती हूँ। अपने सीधे-सधे बालों को घुमावदार बनाना इलेक्ट्रिक आयरन की मदद से इतना आसान हो गया, जिसकी मैं कभी कल्पना भी नहीं कर सकती थी। मोटर से चलने वाली मशीन ने मेरे गाउन बनाने की रफ्तार कोई कई गुना बढ़ा दिया है। फिर ग्रामोफोन पर विक्ट्रोला, क्रिसलर व ग्लक और गैली क्यूरियो को सुनना या थोड़ी देर के लिए स्पेनिश पढ़ना किसी जन्नत से कम नहीं। मैं सब कुछ भूल कर अपने घर में रह रही हूँ जहाँ और कुछ खास तो नहीं होता है, लेकिन जब मेरा इलेक्ट्रिक कूकर अपना काम करना शुरू करता है तो ये एक तसल्ली देता है कि मेरा रात का खाना अब पक रहा है। डॉक्टर पूरे दिन के काम से थके हुए घर आते हैं तो संभवतः वो एक ऐसे पत्नी की तलाश में नहीं आते जो थकी हुई और बेहद नाखुश है, जिसने बिना किसी आराम के काम किया है और अब उसे भी आराम की दरकार है। लेकिन घर पर, जहां कहीं मैं नहीं हो सकती हूँ, बिजली ने वहाँ मेरी भूमिका निभाई है और अब मैं पूरे दिन के बाद काम से थक कर घर लौटे अपने पति की सेवा के लिए तैयार हूँ और उन से उसके दिन का हाल पूछने के लिए समय निकाल पाती हूँ। और इन सब के बीच कभी-कभार हम विक्ट्रोला पर बेहतरीन "फिल्मों" में किसी एक मास्टर पीस को देख पाते हैं।

कई बार यहाँ तक भी होता है कि वो इत्तेला किए बिना मेहमानों को ले आते हैं। लेकिन बिजली और प्रेशर कुकर मुझ मेजबान को मेहमानों के

सामने कभी शर्मिंदा नहीं होने देते हैं। वास्तव में मैंने राज्यों के राज्यपालों और उनके दर्जनों प्रतिनिधियों का भव्य स्वागत किया है। और फिर एक घंटे से थोड़े अधिक समय के नोटिस पर दोपहर का भोजन तैयार कर लेना कम तो नहीं!

श्रीमान एडिसन आपकी सबसे बड़ी फैन का धन्यवाद स्वीकार करें। मुझे पता है कि मैं आपके लिए आपके प्रति कृतज्ञता बोझ से दबे तमाम लोगों में से एक हूँ और मैं यह भी जानती हूँ कि पहले कई औरतों ने इसी तरह शुक्रिया अदा किया होगा और आपको धन्यवाद दिया होगा। फिर भी मुझे लगता है कि शुक्रिया शब्द आपकी नापसंद किए जाने वाले शब्दों की फेहरिस्त में नहीं होगा। मेरा मानना है कि पुरुष आखिरकार महिलाओं की तरह ही होते हैं और वे भी यह जानना पसंद करते हैं कि उनके श्रम की सराहना की जा रही है। और मुझे यह भी लगता है कि दुनिया दूसरे के काम और मूल्य की प्रशंसा करने में बेहद कंजूस है।

सादर
श्रीमती डब्ल्यू सी लेथ्रोप

देशकाल

आज के ख़त को पढ़ कर तो आप समझ ही गए होंगे कि आज हम जिस शख्सियत के बारे में बात करने जा रहे हैं वो कोई और नहीं थॉमस अल्वा एडिसन हैं। वही एडिसन जिन्हें हम में से कई एक महान आविष्कारक, खोजकर्ता, वैज्ञानिक, भविष्यद्दृष्टा आदि विशेषणों के साथ पढ़ते आए हैं। नहीं, हमारा इरादा आपको हाइस्कूल वाले एडिसन की जीवनी के फ्लैशबैक में ले जाने का तो बिलकुल भी नहीं है। दरअसल आज हम एडिसन के जिस पक्ष की बात आपसे करने जा रहे हैं वो अमूमन विज्ञान की किताबों में उतनी मुखरता से उभर कर नहीं आ पाता है। एडिसन के इस दूसरे पक्ष के लिए हमें एडिसन को मैनेजमेंट की किताबों में खोजना होगा। जी हाँ, हम एडिसन के उसी पक्ष की बात कर रहे हैं जो बाबा रामदेव को लाला रामदेव बनाता है। यानि पैसे का चक्कर...

अगर हम इतिहास की बात करें तो एडिसन का नाम सफलतम कारोबारियों की फेहरिस्त में शामिल है। यह बात और है कि वे निर्विवादित रूप से एक सफल अनुसंधानकर्ता भी थे और जिनके नाम पर आज भी लगभग 1000 से ज्यादा पेटेंट हैं। अपने 84 साल के जीवन में या तो उन्होंने फोनोग्राफ की खोज और उसमे कई बड़े बदलाव किए, वीडियो रिकॉर्ड करने वाला कैमरा, बिजली का बल्ब, अल्कालाइन बैटरी जैसे तमाम आविष्कार किए। ऐसे आविष्कार जो हमारी आज की ज़िंदगी में कुछ इस हद तक घुल मिल गए हैं कि हम ये सोचना भी नहीं चाहते कि कभी को इनकी खोज के लिए भी किसी ने जी जान से मेहनत की होगी। ये इन्हीं आविष्कारों का नतीजा था कि "द विजर्ड ऑफ मेनलो पार्क" का डेस्क बहुत बड़ी संख्या में उनके चाहने और सराहने वालों के ख़तों से भरा रहता था। हमारा आज का ख़त भी हम उन्हीं खातों के ढ़ेर से आपके लिए चुन कर लाए थे।

बिजली के बल्ब की परिकल्पना उसके भौतिक रूप में आकार लेने से बहुत पहले की थी। लेकिन, अंत में यही एक खोज थी जो आगे तक के सभी अनुसन्धानों के लिए के प्रतीक स्तम्भ का आकार ले पाई। पहले की सभी संकल्पनाओं में बल्ब जैसा कभी कुछ रहा ही नहीं। सभी चित्रकारों की कल्पना भी "प्रकाश" को मशाल की रोशनी या बुलबुले में मोमबत्तियों के स्केच तक ही सीमित थी। प्रकाश बल्ब ने विचारों के लिए बेहद अनूठी छवि बनाई। वह न केवल आविष्कार था, बल्कि आविष्कारों के लिए के आदर्श बन गया था और एडिसन की जलता हुआ बल्ब हाथ में पकड़े हुए ली गई तस्वीर एक ऐतिहासिक तस्वीर बन गई। हालांकि बाद में उन्होने बल्ब के बगल में इतनी बार फोटो खिंचवाया कि जनता किए जाने वाले हर आविष्कार को बल्बों के साथ जोड़ने लगी। अपने जीवनकाल के दौरान, एडिसन ने अपने नाम पर एक रिकॉर्ड स्तर पर एक हजार तिरानवे अलग-अलग आविष्कारों का पेटेंट करवाया।

1888 में एक ही दिन में, उन्होंने एक सौ बारह विचार लिखे; अपने वयस्क जीवन में औसतन, उन्होंने लगभग हर ग्यारह दिनों में कुछ पेटेंट करवाया। ज़ाहिर है कि प्रकाश बल्ब और फोनोग्राफ एक बड़ी उपलब्धि थी लेकिन कीनेटोस्कोप, डिक्टेटिंग मशीन, क्षारीय बैटरी और इलेक्ट्रिक मीटर भी कोई अदने कद की खोजें नहीं थीं। यहाँ तक कि बात करने वाली गुड़िया, दुनिया का सबसे बड़ा रॉक क्रशर, इलेक्ट्रिक पेन, फल संरक्षक और बवंडर-प्रूफ हाउस भी द विजर्ड ऑफ मेनलो पार्क की दिमाग की उपज थे।

लेकिन एडिसन के सभी आविष्कार वित्तीय या प्रयोगिक रूप से सफ़ल साबित नहीं हो सके। यद्यपि एडिसन ने कभी भी बिना सोचे समझे कोई कदम नहीं उठाया मगर फिर भी खनन से जुड़ी खोजों में उन्होंने काफ़ी असफलता कमाई। मगर इस सब के बीच उन्होंने सौ से अधिक कंपनियों की स्थापना की और हजारों सहायकों, इंजीनियरों, मशीनिस्टों और शोधकर्ताओं को रोजगार दिया। एक अनुमान के अनुसार उनकी मृत्यु के समय राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था का लगभग पंद्रह बिलियन डॉलर अकेले उनके आविष्कारों से प्राप्त हुआ था। उस दौर में शायद ही कोई घर था जहां एडिसन का नाम न हो, और ऐसा इस लिए क्योंकि उनका

नाम घरेलू इस्तेमाल की हर चीज़, हर उपकरण, मशीन और उत्पादों पर छपा था, जो सभी परिवारों की आधुनिकता को परिभाषित करते थे।

एडिसन के आलोचक आज भी ज़ोर देकर कहते हैं कि उनका सबसे बड़ा आविष्कार उनकी अपनी प्रसिद्धि थी, जो सहयोगियों और प्रतियोगियों को रौंद कर अर्जित की गई थी। वहीं उनके समर्थकों का मत है कि उनकी ख्याति उनकी प्रतिभा के अनुरूप थी। उनके कुछ प्रशंसकों ने उनकी आविष्कारशीलता को इस हद तक महिमामंडित किया कि एडिसन महीन हवा में हाथ घुमा कर कुछ भी बना सकते थे। अब अगर मैं अपनी बात कहूँ तो मेरा मत है कि इलेक्ट्रिक बल्ब का आविष्कार एडिसन नहीं किया तो बेझिझक आप मुझे झूठा क़रार दे देंगे। मगर इलेक्ट्रिक बल्ब की सच्चाई कुछ और ही है। दरअसल लोग सन 1761 से ही बिजली की मदद से तार को उच्च सीमा तक गर्म कर प्रकाश पैदा कर ही रहे थे। यहाँ तक एडिसन का अपना ध्यान रोशनी की समस्या पर केंद्रित करने से बहुत पहले से ही बहुत सारे अन्य आविष्कारकों ने 1878 तक इस तरह से गर्म किए गए तंतुओं से निकालने वाले रोशनी के विभिन्न संस्करणों का प्रदर्शन और पेटेंट भी कराया था। इलेक्ट्रिक बल्ब के मामले में दुनिया को एडिसन का उपहार बल्ब नहीं था, बल्कि उस बल्ब का परिष्कृत प्रारूप था जो अपने आप में परिपूर्ण था, बेहतर था, सस्ता था या तीनों ही। इस मामले में यह कहना उचित होगा कि एडिसन की उपलब्धि समस्या का समाधान खोजना नहीं; बल्कि समस्या के लिए खोजे गए समाधान में आवश्यक स्थायी संशोधन कर उसे शाश्वतता प्रदान करना थी।

1870 के दशक तक, बहुत घरों को इनडोर गैस लैंप की मदद से रौशन किया जाता था जिससे खतरनाक गैसें और धुआँ उत्सर्जित होता था। उसके बाद के दशक में गैसों की जगह आर्क रोशनी ने लेनी शुरू की जो दुनिया भर के कुछ शहरों में वेल्डर की मशालों जैसी चमकती थीं। एडिसन और उनके साथियों ने जो किया वह उस प्रकाश को विनियमित करने का एक तरीका था, जिससे बल्ब लंबे और अधिक सहनशील चमक पर जलते थे। फिलामेंट बल्ब सबसे मुश्किल हिस्सा था। उन्होंने और उनकी टीम ने कार्बन का इस्तेमाल करने से पहले सैकड़ों सामग्रियों के साथ कोशिश की और उन्हें 1879 के अंत में साढ़े चौदह घंटे तक जलाने वाले बल्ब का आविष्कार किया। एक साल बाद, जब उन्होंने कार्बोनाइज्ड बांस के साथ कोशिश की तो यह बल्ब एक हजार घंटे से अधिक समय तक काम करने में सक्षम था।

इसी तरह फोनोग्राफ के आविष्कार की जड़ें उस संकल्पना से जुड़ी हैं जहां एडिसन टेलीफोन के माध्यम से लंबी दूरी से किए जाने वाले संवाद में बेहतर ध्वनि गुणवत्ता प्राप्त करने के लिए अलेक्जेंडर ग्राहम बेल के ट्रांसमीटर पर सुधार करने की कोशिश कर रहे थे। उनके ज़ेहन में शुरुआती तौर पर एक प्रकार की उत्तर देने वाली मशीन की संकल्पना थी जो कॉल की सामग्री को ट्रांसक्रिप्ट करेगी, लेकिन उन्हें जल्दी ही एहसास हुआ कि आवाज को रिकॉर्ड करना संभव हो सकता है और इसी सोच ने फ़ोनोग्राफ को जन्म दिया। नॉवेल एक बात करने वाली मशीन थी जिसके अस्तित्व को लेकर कई बड़े शोधकर्ता भी दुविधा में थे। यहाँ तक कि कई लोगों ने तो काम को असंभव क़रार दिया। इसका ठोस कारण भी था, क्योंकि इतिहास उस दौर में ध्वनि पूरी तरह से क्षणभंगुर थी। लेकिन एक बार जब एडिसन ने ये कारनामा कर दिखाया तो कई नए निवेशकों ने एडिसन की मांग को पूरा करने में मदद करने के लिए अपनी तिजोरियाँ खोल दीं। इस पैसे से एडिसन ने दर्जनों नए लोगों को नौकरी पर रखा और उनके साथ काम किया।

हालांकि एडिसन को शुरुआती दौर में एक सिद्धांतवादी वैज्ञानिक के तौर पर देखा जाता रहा जिसने कई मिलियन डॉलर के प्रस्ताव सिर्फ इस लिए ठुकरा दिया क्योंकि वो कभी भी ऐसी कोई मशीन नहीं बनाना चाहते हैं जिससे एक आदमी दूसरे आदमी की जान ले सके। लेकिन दौर बदलने के साथ काफी कुछ बदल जाता है। सन 1882 में डीसी करंट को औद्योगिक स्तर पर उत्पादन के साथ ही एक बार फिर एडिसन का नाम सभी जगह सुर्खियों में छा गया। लेकिन हर बार की तरह इस बार एडिसन की किस्मत इतनी तेज़ नहीं निकली और चार साल बाद ही सन 1886 में, वेस्टिंगहाउस ने ग्रेट बैरिंगटन, मैसाचुसेट्स में एक वाणिज्यिक बिजली संयंत्र खोला, जो एसी करंट का उपयोग करने के लिए संयुक्त राज्य अमेरिका में अपनी तरह का पहला था संयंत्र था। यह एडिसन की डीसी प्रणाली की सर्वोच्चता के लिए एक सीधी चुनौती थी, और आगे चल कर इसने एक प्रतिस्पर्धा को जन्म दिया।

आगे बढ़ने से पहले एसी और डीसी को समझ लेना थोड़ा बेहतर होगा। डायरेक्ट करंट में, वोल्टेज हमेशा स्थिर रहता है, और बिजली एक निश्चित दिशा में बहती है। जबकि इसके विपरीत, अल्टर्नेटिंग करंट में वोल्टेज समय-समय पर पॉज़िटिव से नेगटिव और नेगटिव से पॉज़िटिव में बदलता रहता है, और धारा की दिशा भी समय-समय पर तदनुसार बदलती रहती है, जो इसे और अधिक सक्षम और शक्तिशाली बानती है।

1880 में थॉमस एडिसन ने अपने इलेक्ट्रिक लाइट बल्ब को आम जन के बीच पेश किया जो मूल रूप से डायरेक्ट करंट (DC) का उपयोग करता था। एडिसन चरणबद्ध और योजनाबद्ध रूप से अमेरिकी पड़ोस में बिजली वितरित करने की योजना बना रहे थे जो पारंपरिक रूप से गैसलाइट की मदद से अपने घरों को रौशन कर रहे थे। एडिसन के डीसी करंट वाले बल्ब की खासियत यह थी कि ये किसी भी तरह के उत्सर्जन कि बिना घरों के अंदर साफ और किफ़ायती कीमतों पर रौशनी उपलब्ध करवाता था। जैसा कि हम आपको बता ही चुके हैं कि डायरेक्ट करंट की अपनी सीमाओं और बाध्यताओं के चलते इसकी वितरण प्रणाली काफी खर्चीली और जटिल थी और इसने पूरे शहरों को तांबे के जालों से ढँक दिया। हालांकि ये तकनीक गैस की तुलना में काफी किफ़ायती थी मगर डीसी करंट ने लोगों को कुछ और सस्ते, कुछ और बेहतर विकल्पों की तलाश के लिए प्रोत्साहित किया।

इसी बीच आविष्कारक और आल्टर्नेटिंग करंट की बेहतर समझ रखने वाले निकोला टेस्ला ने संयुक्त राज्य अमेरिका में अपना कदम रखा। निकोलस टेस्ला को अपने ऊपर पूरा विश्वास था कि जिस दुनिया की वो कल्पना करते हैं, वो दुनिया एडिसन की डीसी करंट की दुनिया से काफी आगे की दुनिया थी। मगर किसी भी परिकल्पना को हकीकत की ज़मीन पर उतारने के लिए संसाधनों की जरूरत होती है, जिसका टेस्ला के पास सर्वथा अभाव था। और अन्ततः टेस्ला को जिसे चुनौती देनी थी, उसके अधीन काम करना पड़ा। रोजगार की तलाश टेस्ला एडिसन के मेनलो पार्क तक खींच लाई, जहां एडिसन भी टेस्ला की बुद्धिमत्ता से प्रभावित हुए बिना नहीं रह सके और टेस्ला को मेनलो पार्क में कुछ शर्तों के अधीन काम पर रख लिया। टेस्ला को एडिसन ने अपने मोटर्स की कुछ खामियों को दूर करने काम दिया और वादा किया कि अगर वो उन खामियों को दूर कर देते हैं तो एडिसन उन्हें एक मोटी रकम का भुगतान करेंगे। टेस्ला ने इसे एक चुनौती की तरह लिया और साल भर तक एडिसन के पास काम किया। इसी बीच जब टेस्ला को लगा कि एडिसन अपने वादे पर कभी खरे नहीं उतरेंगे तो टेस्ला ने मेनलो पार्क की नौकरी छोड़ दी।

बेरोजगार टेस्ला को नौकरी की तलाश थी और जॉर्ज वेस्टिंगहाउस को अपने गैस बिजनेस और डूबते एसी प्लांट को बचाने के लिए आविष्कारक की जो अल्टरनेटिंग करंट (एसी) को बेहतर तकनीक साबित करने उनकी मदद कर सके और एडिसन के डायरेक्ट करंट को चुनौती दे सके। जल्द जॉर्ज वेस्टिंगहाउस और टेस्ला के बीच हुई मुलाक़ात की परणिति एक व्यापारिक साझेदारी के रूप में हुई और यहीं से एडिसन और वेस्टिंगहाउस के बीच अपने-अपने सिस्टम का उपयोग करने के लिए संयुक्त राज्य भर के शहरों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा चल निकली।

एडिसन का दावा था कि अल्टर्नेटिंग करंट खतरनाक है और उन्होंने इस बात का जम कर दुष्प्रचार भी किया। जबकि वेस्टिंगहाउस की अपनी दलील थी कि एसी तकनीक की अपनी बहुत से खूबियां हैं और ये डीसी की तुलना में काफी किफ़ायती और ताकतवर है, और इसकी यही खूबी इसे दूर-दराज़ के क्षेत्रों में भी जन सुलभ बनाती है। इसी क्रम में एडिसन डीसी को और अधिक किफायती बनाने के तरीके खोजने के लिए संघर्ष करते रहे और वेस्टिंगहाउस ने मोटर्स के साथ काम करने और हाई-वोल्टेज एसी सिस्टम को विकसित करने के लिए टेस्ला के साथ मिल कर काम करने का फैसला किया। आगे चल कर ये शीत युद्ध इस हद तक बढ़ गया कि डीसी की श्रेष्ठता साबित करने के चलते हुए नुकसान की भरपाई के लिए एडिसन को अपनी स्पीकिंग मशीन "द फोनोग्राफ" व्यावसायिक रूप से बेचनी पड़ी।

एसी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए, एडिसन ने हर वो पैंतरा आजमाया जिसे आज की तरीख में केवल और केवल अनैतिक ही कहा जा सकता है। अल्टर्नेटिंग करंट कितना खतरनाक है यह साबित करने के लिए एडिसन ने बाकायदा कई बयान जारी किए। जब इतने सब कुछ से काम नहीं बना तो एडिसन ने अल्टर्नेटिंग करंट को खतरनाक साबित करने के लिए सभी प्रेस वालों को बुला कर प्रदर्शिनी बतौर एक घोड़े को उच्च अल्टर्नेटिंग करंट देकर मौत की नींद सुला दिया। बदकिस्मती से इस प्रयोग का प्रत्यक्षदर्शी एल्फ्रेड साउथविक भी था जो कि बफैलो जेल का डॉक्टर था। घोड़े की मौत को देख कर उसने निष्कर्ष निकाला कि घोड़े की तरह इन्सानों को भी करेंट की मदद से मौत की नींद सुलाया जा सकता है। इसके लिए उसने युद्ध स्तर पर प्रयास किए और सभी तरह की शीर्ष कार्यपालकों से इलेक्ट्रीक्यूशन की मदद से मौत की सज़ा की मंजूरी ले ली। हालांकि बाद में हुए खुलासों से पता चलता है कि जिस एडिसन ने कहा था कि वो ऐसी कोई मशीन नहीं बनाना चाहते हैं जिससे एक आदमी दूसरे आदमी की जान ले सके, ने इलेक्ट्रीक्यूशन के लिए तैयार की गई कुर्सी को डिजाइन करने में न केवल गुप्त रूप से एल्फ्रेड साउथविक की मदद की बल्कि कोर्ट की अपनी टेस्टीमनी ये इस बात पर भी ज़ोर दिया कि एसी करेंट से दी जाने वाली मौत ज्यादा मानवीय होगी। बाद में ये बात साबित हुई कि एडिसन ने ऐसा सिर्फ इस लिए किया ताकि वो अपने प्रतिस्पर्धी को बाजार बाहर कर सके।

यहाँ ये बात नोट की जानी चाहिए कि इलेक्ट्रीक्यूशन की मदद से दी जाने वाली मौत की सज़ा कहीं गुना अधिक अमानवीय साबित हुई क्योंकि अपनी पत्नी की हत्या के जुर्म में गिरफ्तार हुए जिस विलियम केमलर पर इलेक्ट्रिक चेयर का पहली बार इस्तेमाल किया जाना था, की पहली दो बार दिए गए झटकों में मौत नहीं हो सकी और बिजली के झटके देने की प्रक्रिया को तीन बार दोहराया गया जिससे उसकी बाहरी त्वचा व अंदरूनी अंग बुरी तरह झुलस गए और पूरा कमरा जलते हुए इंसान की दुर्गंध से भर गया। इलेक्ट्रोक्यूशन से मौत की सज़ा की तामील होने वाले पहले व्यक्ति विलियम केमलर की मौत के बारे में तत्कालीन समाचार पत्रों कई नकारात्मक टिप्पणियाँ की और इस घटना को "फार वर्स दैन हैंगिंग" के रूप में लेबल किया। यहाँ पर आपको याद दिलाता चलूँ कि वाणी के 127 वें अंक में जब हमने तारीख़ –ए-बायाँ और स्तंभ में इलेक्ट्रीक्यूशन चेयर का पहली बार ज़िक्र किया था तो आप से वादा किया था कि हम आपके सामने उस कुर्सी से जुड़ी कहानी भी ज़रूर लाएँगे, जो आज के इस लेख के साथ पूरा हुआ।

एक्ज़ीक्यूशन चेयर से नाम जुड़ने के साथ ही एडिसन की ख्याति को करारा झटका लगा और एडिसन तेजी से हाशिए पर चले गए और नुकसान की भरपाई के लिए जेपी मॉर्गन एडिसन इलेक्ट्रिक का जनरल इलेक्ट्रिक में विलय कर दिया गया। इसी घटना से हताश हुए एडिसन ने खुद को डीसी करेंट से हमेशा के लिए दूर कर लिया और प्रण लिया कि उनका अगला आविष्कार (मोशन पिक्चर्स) इतना अविश्वसनीय हो होगा कि लोग भूल जाएंगे कि एडिसन का नाम कभी बिजली से जुड़ा था, और ऐसा हुआ भी। आज भी हम एडिसन को डायरेक्ट करेंट के खोजकर्ता के अलावा सभी अन्य खोजों के लिए बेहतर तरीके से पचानते हैं।

प्राथमिकता क्षेत्र : एक नई दिशा

कोमल शर्मा, सहायक प्रबन्धक, क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़

प्राथमिकता क्षेत्र क्या है?

प्राथमिकता क्षेत्र से तात्पर्य उन विशेष क्षेत्रों से है जिन्हें भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक देश की मूलभूत जरूरतों के विकास के लिए महत्वपूर्ण मानते हैं और इन क्षेत्रों को अन्य क्षेत्रों पर प्राथमिकता दी जानी चाहिए । 2016 में आरबीआइ द्वारा जारी परिपत्र के अनुसार पीएसएल की आठ व्यापक श्रेणियाँ हैं, जिनमें कृषि, सूक्ष्म, लघु और माध्यम उद्यम, निर्यात ऋण, शिक्षा, आवास, सामाजिक अवसंरचना, नवीकरणीय ऊर्जा और कुछ अन्य क्षेत्र शामिल हैं।इन सभी क्षेत्रों में दिए जाने वाले ऋण को प्राथमिकता क्षेत्र ऋण कार्यक्रम के अंतर्गत माना जाता है और इसका समग्र उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि अर्थव्यवस्था के कुछ कमजोर क्षेत्रों में पर्याप्त संस्थागत ऋण का प्रवाह बना रहे।

प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण देने की उत्पत्ति का मूल 1966 में देखा गया जा सकता है जब मोरारजी देसाई ने कृषि एवं लघु उद्योगों के लिए ऋण में वृद्धि करने की आवश्यकता देखी। इसे 1972 में राष्ट्रीय ऋण परिषद में भारतीय रिज़र्व बैंक की रिपोर्ट के आधार पर प्राथमिकता क्षेत्र की परिभाषा औपचारिक रूप प्रदान किया गया था। वर्ष 1974 में वाणिज्यिक बैंकों को उनके एएनबीसी के 33%का लक्ष्य दिया गया था, जिसे डॉ. कृष्णस्वामी समिति की सिफ़ारिशों पर एएनबीसी के 404 तक बढ़ा दिया गया था।

प्राथमिकता क्षेत्रों को ऋण देने के संबंध में हर बैंक के लिए कुछ लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं, और इन लक्ष्यों के निर्धारण के पीछे की सोच यह है कि समाज के पिछड़े वर्ग को मजबूत बनाया जाए। ऐसे वर्ग के लोग ऋण के लिए पात्र होने के बाद भी कई बार ऋण सुविधा का लाभ नहीं ले पाते।

प्राथमिकता क्षेत्र एक कारोबारी अवसर

प्राथमिकता क्षेत्र के उधार संबंधी दिशानिर्देश काफी समय पहले से निर्धारित हो चुके हैं परंतु इन लक्ष्यों को मात्र अनुपालन की नजर से देखा जाता है। जबकि वास्तविकता में प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों को ऋण देना एक अच्छा कारोबारी अवसर भी है। इस क्षेत्र में दिए जाने वाले ऋण में आय अर्जन की संभावना ज्यादा है । यह भी देखने वाली बात है कि कृषि,लघु एवं सूक्ष्म उद्यमों को दिए गए ऋण आर्थिक गतिविधियों को प्रोत्साहित करती है तथा आय के स्रोत बनाते हैं और इनसे लाभ भी कमाया जा सकता है। प्राथमिकता क्षेत्रों को कई वर्टिकल्स में कामकाज के तरीकों के अनुसार विभाजित किया गया है। सभी सरकारी बैंक भी इन्हीं वर्टिकल्स के अनुसार कार्य करती हैं। प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण प्रदान करने के लिए समग्र समन्वय स्थापित करने के प्रयास किए जाते हैं, इसके परिणाम स्वरूप उन्हें आर्थिक रूप से सक्षम बनाने में सहायता मिलती है।

बैंक में प्राथमिकता क्षेत्र की गतिविधियों से बहुत सी एजेंसियां जुड़ी रहती हैं । एसएलबीसी का गठन किया गया है, जहां जिला स्तरीय ऋण योजना(डीसीपी) तैयार की जाती है और जिला स्तर पर अग्रणी बैंक कार्यालय कार्यान्वित करते हैं। नाबार्ड क्षमता आधारित ऋण योजना(पीएलपी) तैयार करता है। एसएलबीसी इसे अपनाती है और फिर इसका सभी बैंक में लक्ष्य आबंटित किया जाता है ।

अनुसंधान का अवसर

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र विविधताओं से भरा हुआ है, तथा नित नए अनुसन्धानों के माध्यम से इस क्षेत्र में बहुत विस्तार भी हुआ है। नवीकरणीय ऊर्जा, एग्रो प्रोसेसिंग, सोशल इन्फ्रास्ट्रचर और कृषि इन्फ्रास्ट्रचर जैसे नए क्षेत्र इसमें शामिल किए गए हैं।इस प्रकार कई नई गतिविधियों को भी इसके तहत अनुमति दी गई हे। साथ ही साथ इस बात का ध्यान रखा गया कि इस विशाल कैनवास के भीतर छोटे और सीमित किसान तथा सूक्ष्म उद्यमों को नुकसान न पहुंचे । इनके लिए कुछ उप सीमाएं भी तय की गई । प्राथमिक क्षेत्र के लक्ष्य को हासिल करने के लिए बैंक प्राथमिकता क्षेत्र उधार प्रमाण पत्र (पीएसएलसी) खरीद सकते हैं जिनमें दूसरों ने निवेश किया है । पीएलएससी का पूरा कारोबार इसी सिद्धान्त पर चलता है।

रोजगार सृजन एवं स्वरोजगार की क्षमता

प्राथमिक क्षेत्र में आने वाले कृषि और एमएसएमई क्षेत्र कई नई नौकरियों के दरवाजे खोल रहे हैं । इन क्षेत्रों में प्रशिक्षित एवं अप्रशिक्षित दोनों प्रकार लोगों के लिए रोजगार के मौके हैं । इस क्षेत्र में ऐसे बहुत से विनिर्माण हो रहे हैं, सेवा क्षेत्र की छोटी-छोटी गतिविधियों में लगे छोटे उद्यम लाभ कमा रहें हैं । इस प्रकार स्वरोजगार की क्षमता वाले लोगों की संख्या भी बढ़ती जा रही है। इसका अर्थ यह है कि सभी बैंक इसमें कारोबार की संभावनाएं भी तलाश सकते हैं ।भारत सरकार द्वारा चलाई जा रही कई अभिनव योजनाएँ जैसे मेक इन इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया आदि कारोबार के इच्छुक लोगों को प्रोत्साहित कर रही है। लेकिन जब तक इस दिशा में अनुसंधान के आकड़ों का विशलेषण नहीं किया जाता और तदनुसार नीति और कार्यान्वयन नहीं तैयार की जाती, तब तक इस अवसर का पूरा लाभ लेना संभव नहीं है।

प्रौद्योगिकी के सहारे कम लागत पर ऋण वितरण

छोटे और सीमांत किसान,सूक्ष्म उद्यम, किफ़ायती आवास मिलकर प्राथमिकता क्षेत्र का आधा या आधे से भी अधिक हिस्सा बनाते हैं । फिर भी, यदि इस हिस्से के तहत दी जा रही सेवा को लाभप्रद बनाना है तो ये तभी संभव है जब प्रौद्योगिकी का भरपूर इस्तेमाल किया जाए। इसलिए बैंक के लिए यह आवश्यक है कि उनका ऋण वितरण मॉडल कम लागत वाला हो । कुछ सरकारी और निजी क्षेत्र के बैंक ने प्रौद्योगिकी आधारित कम लागत वाले ऋण वितरण मॉडल विकसित किए हैं और काफी अच्छा व्यवसाय कर रहे हैं।

शहरीकरण की तेज रफ्तार का प्राथमिकता क्षेत्र पर असर

व्यापक स्तर पर प्राथमिकता क्षेत्र को प्रभावित करने वाली एक घटना है जिसकी रफ्तार निकट भविष्य में बहुत तेजी से बढ़ेगी । वह है तीव्र शहरीकरण । वर्तमान में देश की लगभग 32 प्रतिशत जनसंख्या शहरों में निवास करती है और ऐसी संभावनाएं है कि आगामी 10-15 वर्षों में यह आकड़ा 42 प्रतिशत तक पहुँच सकता है। इस घटना को देखते हुए यह आवश्यक है कि विभिन्न वर्टिकल के बीच सामंजस्य बैठाया जाए और सभी बैंक इस संबंध में सामूहिक कार्यानीति बनाते हुए आगे बढ़ाना जारी रखें ।

उदाहरण स्वरूप- गांवों से शहरों में आकर शिफ्ट हो रहे लोग शामिल हो सकते हैं। परंतु ऐसी स्थिति में क्या बैंकों के पास कोई ऐसी व्यवस्था है कि वह यह बता सकें कि उनकी ग्रामीण या शहरी अथवा अर्द्धशहरी शाखा को यह जानकारी दे सकें कि अमुक व्यक्ति किस स्थान के लिए पलायन कर रहें है।सूचना के इस नेटवर्क का महत्व अत्यधिक बढ़ जाता है क्योंकि जब लोग नई जगह पर आकर बसते हैं तो उनकी नई-नई जरूरतें होती हैं और यह भी संभव है कि उन्हें पैसों की आवश्यकता हो। इसलिए इस प्रकार के समन्वित दृष्टिकोण को बैंकों को अपनी कारोबारी नीति का अभिन्न अंग बनाना चाहिए । पलायन कर रही इस बड़ी जनसंख्या में निहित कारोबारी संभावनाओं के दोहन के लिए उन्हें समुचित संचार माध्यम विकसित करने ही होंगे।

प्राथमिकता क्षेत्र में कार्य निष्पादन :

प्राथमिकता क्षेत्र को समग्र उधार हेतु निर्धारित लक्ष्यों की दृष्टि से सरकारी और निजी-दोनों क्षेत्रों के बैंको ने अच्छा कारोबार किया है। सरकारी क्षेत्रों का सामूहिक कारोबार 40% के लक्ष्य से थोड़ा कम रहा है जबकि निजी क्षेत्रों के बैंकों ने 40% से ज्यादा कारोबार किया है। ऐसे विदेशी बैंक जिनकी 20 से ज्यादा शाखाएँ हैं वे भी अपनी निर्धारित कार्ययोजना के अनुसार चल रही है । क्योंकि उनसे भी यह अपेक्षा है कि वे भी धीरे-धीरे अपने लक्ष्य की ओर बढ़े। जिन विदेशी बैंकों की 20 से कम शाखाएँ हैं वे भी वर्तमान में सही दिशा में बढ़ रही हैं।

छोटे और सीमांत कृषकों के मामले में सरकारी बैंकों ने निर्धारित उप सीमा से थोड़ा अधिक कारोबार किया जबकि निजी क्षेत्र के बैंक लक्ष्य से पीछे रहे । दूसरी ओर सूक्ष्म उद्यमों के क्षेत्र में सरकारी बैंक उप लक्ष्य हासिल नहीं कर सके जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों ने अपने निर्धारित लक्ष्य से अधिक कारोबार किया । इसमें एक अपेक्षाकृत अधिक महत्वपूर्ण तथ्य छिपा है कि यद्यपि निजी क्षेत्रों ने ग्रामीण क्षेत्र में अच्छा नेटवर्क बना लिया है और जहां नहीं हैं, वहाँ उनका हब एंड स्पोक मॉडल काम कर रहा है । तथापि, अभी भी उनका ध्यान मुख्य रूप से शहरी जनसंख्या पर ही है।

प्राथमिकता क्षेत्र में प्रोत्साहक तत्व:

एमएसएमई क्षेत्र में ऋण के प्रवाह को बढ़ाने के सबसे ज्यादा प्रयास किए जा रहें हैं । यह एक ऐसा महत्वपूर्ण क्षेत्र है जो रोजगार के अवसर उत्पन्न करने में निर्णायक भूमिका निभाता है ।

क) एमएसएमई क्षेत्र

1) फैक्टरिंग लेन-देन:

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा 'विद रिकोर्स' आधार पर किए जाने वाले फैक्टरिंग लेन-देन को प्राथमिकता क्षेत्र के तहत शामिल किए जाने की अनुमति दी थी ताकि एमएसएमई क्षेत्र को अधिक से अधिक चलनिधि उपलब्ध कराई जा सके। इसके अलावे, व्यापारिक प्राप्ति TReDS(ट्रेड्स) के जरिए किए जा रहे हैं । फैक्टरिंग लेन-देन भी प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के तहत शामिल किए जाने हेतु पात्र हैं। इस संबंध में हम जानते हैं कि बहुत से बैंक ऐसे हैं जिनके पास खुद का वेंडर फ़िनान्स प्लैटफ़ार्म है जिन पर वे एमएसएमई क्षेत्र को 'विदाउट रिकोर्स' आधार पर और कॉर्पोरेट को 'विद रिकोर्स' आधार पर फैक्टरिंग लेन-देन कर रहें हैं। हालांकि ट्रेड्स के तहत लाइसेन्स प्राप्त दो इकाइयों ने अपना कामकाज शुरू कर दिया है, यह आशा की जा रही है कि इससे बेहतर मूल्य तक पहुँच बढ़ेगी और एमएसएमई के लिए ज्यादा उपर्युक्त दरें मिल सकेंगी। अब बैंक ट्रेड्स के माध्यम से 'विदाउट रिकोर्स'फैक्टरिंग लेन-देन को बढ़ावा देंगे क्योंकि इससे प्राथमिकता क्षेत्र से जुड़े होने का लाभ भी उन्हें मिल सकेगा।

2) क्षमता निर्माण :

पिछले दो वर्षो से एमएसएमई क्षेत्र को ऋण प्रदान करने में बैंकरों की क्षमता निर्धारण करने हेतु कॉलेज ऑफ एग्रीकल्चर्ल बैंकिंग एक बड़ा अभियान चला रहा है । इसके तहत 5 हजार से अधिक बैंकरों को प्रशिक्षित किया जा चुका है। तीन प्रकार के सहभागियों पर प्रमुख रूप ध्यान केन्द्रित किया है:- 1) कॉर्पोरेट कार्यालयों में कार्य कर रहे नीति निर्माता , २) विशेषीकृत एमएसएमई शाखाओं में कार्यरत अधिकारी और ३) अलग-अलग बैंकों के प्रशिक्षण संस्थानों में सेवारत प्रशिक्षक। इस अभियान के पीछे उद्देश्य यही था कि बैंक के भीतर एक लक्षित समूह तैयार किया जाए जो इस अभियान को बढ़ाए। लेकिन यदि इन प्रशिक्षित अधिकारियों का नियोजन इस प्रकार नहीं किया जाएगा जिससे उनके द्वारा अर्जित ज्ञान और कौशल का लाभ मिल सके तो क्षमता निर्माण की दिशा में सीएबी द्वारा किए जा रहे ये समस्त प्रयास व्यर्थ सिद्ध होंगे।

3) क्लस्टर दृष्टिकोण:

यदि इस दृष्टिकोण को अपनाया जाए तो एमएसएमई क्षेत्र को ऋण देना कहीं अधिक सार्थक और सुरक्षित है। अलग-अलग इकाइयों को एकाकी रूप से ऋण देने की बजाय यदि बैंकों को कारोबारी संभावनाएं तलाशनी हैं और ऐसी इकाइयों को ऋण प्रदान करना है जिनकी चुकौती क्षमता मजबूत है, तो क्लस्टर बनाने को भी प्रोत्साहन दे सकते हैं । ऐसा करने के लिए बैंकों को मजबूत डाटाबेस की आवश्यकता होगी और ऐसे क्षेत्रों, ऐसी गतिविधियों पर आंतरिक अनुसंधान कराते हुए एक डिलीवरी मॉडल विकसित करना होगा।

4) संयुक्त ऋण व्यवस्था (को-ओरिजिनेशन ऑफ लोन्स):

संयुक्त ऋण व्यवस्था एमएसएमई एवं उससे भी अधिक माइक्रो इकाइयों सम्बद्ध ऋण व्यवस्था है। इस पर काफी समय से आरबीआई काम कर रहा है। यह एक वित्तीय मध्यस्थता वाला क्षेत्र है। इसका अर्थ यह है कि जो ऋण हम गैर बैंकिंग

कंपनियों(एनबीएफ़सी)/ सूक्ष्म वित्त संस्थानों(एमएफ़आई)/ आवासीय वित्त कंपनियों को देते हैं, इसका प्रयोग वह अपने ग्राहकों को ऋण देने के लिए करते हैं ।

अत: बैंक और एमएफ़आई आपसी तालमेल से संयुक्त रूप से ऋण देने की ऐसी व्यवस्था बना सकते हैं जिसमें जोखिम और ऋण से जुड़ी हुई अन्य बातों में पारस्परिक सहमति से साझेदारी हो। इससे बैंकों को अपने पोर्टफोलियो में विस्तार करने और अपने जोखिम के कम करने का अच्छा अवसर मिल सकेगा। यह एक प्रकार से पारिश्रमिक भी देगा और साथ ही प्राथमिकता क्षेत्र संबंधी अपेक्षाओं को पूरा करने में बैंकों के लिए सहायक होगा।

प्राथमिकता क्षेत्र ऋण (पीएसएलसी)

विगत वर्षो में बहुत अच्छी राशि के कारोबारी प्रस्ताव पीएसएलसी प्लैटफ़ार्म पर प्राप्त हुए हैं। जिनमें से अधिकांश का निपटान किया जा चुका है। यह एक अच्छी शुरूआत है। पीएसएलसी ट्रेडिंग की चार श्रेणियों में से पीएलएससी-छोटे और सीमांत किसान और पीएसएलसी-सामान्य श्रेणी में अधिक ट्रेडिंग देखी गई है।

इसके अतिरिक्त कुछ अन्य विशेष बिन्दु है जो सरकारी एवं निजी दोनों श्रेणियों के लिए प्रासंगिक है:

1) कम लागत पर आवास और स्वच्छता :

प्राथमिकता क्षेत्र के भीतर कम लागत पर आवास एक ऐसे क्षेत्र के रूप में उभर रहा है जिसमे सभी बैंकों के लिए बहुत संभावनाएं हैं। इसके अतिरिक्त निजी स्वच्छता ढांचे को भी प्राथमिकता क्षेत्र में शामिल कर लिया गया है । भारत सरकार ने स्वच्छ भारत अभियान के अंतर्गत हर घर में निजी टॉयलेट बनाने का अभियान चलाया है। बैंक चाहे तो इसके लिए ऋण दे सकते हैं।

2) कृषि मूल्य श्रृंखला वित्तपोषण:

दूसरा क्षेत्र है कृषि क्षेत्र को वित्त उपलब्ध कराने का । इस ओर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है, क्योंकि इस क्षेत्र में संभावनाएं बहुत ज्यादा हैं । रोजगार तथा जीविका के साधन उपलब्ध करने का माध्यम भी है।

3) जल संरक्षण और सौर ऊर्जा पंपों को आर्थिक गतिविधियाँ मानते हुए वित्त उपलब्ध कराना:

तीसरा क्षेत्र जल संसाधन का है। देश के कई क्षेत्रो में जल संरक्षण के कार्य को आर्थिक गतिविधि मानते हुए इसके लिए ऋण सुविधा उपलब्ध करा कर हम अच्छा कारोबार करा सकते हैं। सूखे के समय यह फसल को बचाए रखता है और भूजल स्तर को ऊपर उठाने में भी सहायक होगा । इसी प्रकार सोलर पंप सेट के लिए वित्तपोषण करके भी बैंक अच्छा कारोबार कर सकते हैं।

4) एसएचजी बैंक संपर्क मॉडल:

विगत दशक में एसएचजी मॉडल काफी प्रभावी रहा है परंतु अभी इसका प्रभाव थोड़ा कम हो गया है। यदि इस ओर ध्यान दिया जाए तो बैंकों को कारोबार का एक अच्छा अवसर प्राप्त हो सकता है।

5) लघु वित्त बैंक (एसएफ़बी):

आरबीआई ने एसएफ़बी के लिए प्राथमिकता क्षेत्र दिशानिर्देश पर एक विस्तृत सार-संग्रह तैयार किया है। परिचालन प्रारम्भ कर देने के बाद एसएफ़बी को पीएसएलसी में ट्रेडिंग की अनुमति भी दी गई है। पीएसएलसी में हो रही कुल ट्रेडिंग का 15% एसएफ़बी के माध्यम से हो रहा है और यह बैंकों के लिए एक अच्छ रूझान साबित हो सकता है। एसएफ़बी के लिए, भुगतान बैंक बीसी के रूप में कार्य करेंगे और यह इन दोनों का गठजोड़ बहुत अच्छा फल देगा क्योंकि बहुत से भुगतान बैंक ऐसे हैं जिनकी पहुँच बहुत व्यापक और देश के सुदूर क्षेत्रों तक है।

उपर्युक्त के अतिरिक्त प्राथमिकता क्षेत्र को और ज्यादा आकर्षक बनाने के लिए रघुराम राजन के नेतृत्व में आरबीआई ने एक समिति का गठन किया था, जिसका नाम "Financial Sector Reforms:A Hundred Small Steps" था। इस समिति ने प्राथमिकता वाले क्षेत्र में दिए जाने वाले ऋण को बैंकों के लिए लाभकारी बनाने के उद्देश्य से प्राथमिकता क्षेत्र उधार प्रमाण पत्र की अवधारणा प्रस्तुत की। इस व्यवस्था को अप्रैल 2015 से लागू किया गया। इसके अंतर्गत वे बैंक जो प्राथमिकता क्षेत्र वाले क्षेत्रों को रिन प्रदान करने ले लक्ष्य को पार कर जाते हैं अर्थात अनिवार्य सीमा से ज्यादा ऋण दे देते हैं वे इन सर्टिफिकेट को जारी कर सकते हैं। और जो बैंक अपने लक्ष्य को प्राप्त करने में असफल रहते हैं वे इस सर्टिफिकेट को खरीद कर अपना लक्ष्य पूरा करा सकते हैं। सर्टिफिकेट की नीलामी ई-कुबेर पर की जाती है।प्राथमिकता क्षेत्र उधार प्रमाण पत्र मुद्रित मूल्य से ज्यादा मूल्य पर बेची जाएगी, ऐसी स्थिति में मूल्य से ऊपर वाला हिस्सा उस बैंक का लाभ होगा जिसने सर्टिफिकेट जारी कर बेचा है। इसके द्वारा इसे खरीदने वाली बैंक जुर्माने से बच जाएगी ।

निष्कर्ष :

प्राथमिकता क्षेत्र में यदि निरंतर प्रयास किए जाएँ तो उल्लेखनीय बदलाव किए जा सकते हैं। बैंकों द्वारा प्राथमिकता क्षेत्र में दिया जाने वाला हर ऋण किसी का जीवन बदल सकता है । प्राथमिकता क्षेत्र के माध्यम से इस देश के असंख्य लोगों के जीवन में खुशहाली लाई जा सकती है और दूसरे नजरिए से देखें तो यह समाज के पिछड़े जनों के उत्थान का एक छोटा का प्रयास भी है। अत: सभी बैंकों को इस परिवर्तन को साकार करने के लिए सार्थक प्रयास करने चाहिए ताकि सभी लोग एक साथ आगे बढ़े, क्योंकि आज एक पीढ़ी आगे बढ़ेगी तभी आने वाली पीढ़ी के लिए नए रास्ते खुलेंगे। प्राथमिकता क्षेत्र अर्थव्यवस्था का वह क्षेत्र है जो प्राकृतिक संसाधनों का सीधा उपयोग करता है, इसकारण इसे कृषि एवं सहायक क्षेत्रक भी कहा जाता है। इसके साथ ही द्वितीयक क्षेत्र वस्तुओं का विनिर्माण करता है और तृतीयक क्षेत्र सेवाएँ प्रदान करता है। तो यदि हम भारतवर्ष के विकास की दृष्टि से देखें तो विकासशील से विकसित बनाने के मार्ग में प्राथमिकता क्षेत्र सबसे महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अत: प्राथमिकता क्षेत्र में विकास के माध्यम से हम विकासशील भारत को विकसित भारत की ओर अग्रसर कर सकते है हैं।

डिजिटल होती अर्थ व्यवस्था में ग्राहक सेवा की नई चुनौतियाँ

विनीत कुमार, वरिष्ठ प्रबन्धक,लखनऊ क्षेत्र

सुखिया शहर की फैक्ट्री में मजदूर है, जो हर महीने कुछ पैसे बचाकर गाँव में अपने घर भेजता है। सुखिया को यह पूँजी घर भेजने के लिए लाइन में लगना पड़ता है। जिससे उसके कार्य दिवस का नुकसान होता है। जब सुखिया की इस समस्या को उसके पड़ोस में रहने वाले रामदीन का 11वीं कक्षा में पढ़ने वाला लड़का सुनता है तो वह चिल्लाता है – "काका मेरे पास ऐसी जादू की छड़ी है जिससे आप यहीं से बैठे बैठे घर पैसे भेज सकते हैं।" साथ ही वह जल्दी से सारी प्रक्रिया को मोबाइल द्वारा भीम एप के माध्यम से कर के दिखाता है, जिससे पास बैठे सभी मजदूरों को हर्षमिश्रित विस्मय होता है। मजदूर सोचने लगते हैं कि यह कितना आसान व फायदेमंद है, इससे पहले जहाँ उनको श्रम, समय व धन का नुकसान हो रहा था, वहीं अब इसके प्रयोग के बाद उनका जीवन थोड़ा आसान हो जाएगा।

डिजिटल अर्थव्यवस्था की इन स्थितियों को सुनकर मेरा मन भी अंतर्विरोधों से घिर गया तथा मन में कुछ प्रश्न कौंधने लगे, जैसे- डिजिटल अर्थव्यवस्था के वास्तविक मायने क्या हैं, ऐसे क्या तरीके हैं, जिनसे यह समावेशी विकास के उपकरण के रूप में स्थापित हो जाए ? सरकार इस हेतु क्या कदम उठा रही है?

सर्वप्रथम यदि डिजिटल अर्थव्यवस्था के वास्तविक मायने की बात करें तो यह एक ऐसी अर्थव्यवस्था को संदर्भित करता है जिसमें आर्थिक गतिविधियों में डिजिटल कंप्यूटिंग तकनीकों का उपयोग किया जाता है। जहाँ अधिकांश आर्थिक क्रियाएं ऑनलाइन यानि इन्टरनेट के माध्यम से संपन्न की जाती है। डिजिटल कंप्यूटिंग प्रौद्योगिकियों पर आधारित इस अर्थव्यवस्था को 'इन्टरनेट इकोनोमी', 'नई इकोनोमी' तथा 'वेब इकॉनमी' आदि नामों से जाना जाता है। थॉमस मेसेंवार्ग ने इसके 3 घटकों की चर्चा की है, जिनमें 'ई-बिज़नेस इंफ्रास्ट्रक्चर (हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, टेलिकॉम, नेटवर्क, मानव पूंजी आदि)', 'ई-बिज़नेस (व्यापार कैसे किया जाता है आदि)', तथा 'ई-कॉमर्स (माल का स्थानांतरण) शामिल है। आज प्रौद्योगिकीकरण के युग में जब जीवन की गति बहुत तेज हो गयी है तो अर्थव्यवस्था के क्षेत्र में भी सभी स्तरों पर 'डिजिटल व्यवस्था' को महत्त्व दिया जा रहा है। कृषि, उद्योग, व्यापार, सेवा, पर्यटन, बैंकिंग आदि क्षेत्रों में डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इ-पेमेंट, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआइ आदि का द्रुत गति से प्रचलन बढ़ा है। भारत में ई-कॉमर्स, व्यवसाय का सामानांतर साधन बन गया है। यहाँ प्रतिदिन खुलने वाले स्टार्ट-अप की संख्या लगातार बढती जा रही है तथा कृषि क्षेत्र भी अपने आगतों व बाजार दोनों के लिए डिजिटल हो रहा है। ऐसे में अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण से उत्पन्न होने वाले प्रभावों की बात भी अवश्यम्भावी हो जाती है।

डिजिटल अर्थव्यवस्था में डिजिटल बैंकिंग का महत्वपूर्ण योगदान है। पहले हम यह समझते हैं कि डिजिटल बैंकिंग क्या है। डिजिटल बैंकिंग उन सभी पारंपरिक बैंकिंग गतिविधियों, कार्यक्रमों व सेवाओं का डिजिटलीकरण है जो ऐतिहासिक रूप से केवल ग्राहकों के लिये तब भौतिक रूप में उपलब्ध थे। इसमें नकद जमा- निकासी, रकम ट्रांसफर, बचत एवं अन्य खातों का विवरण व प्रबंधन, फाइनेंशियल प्रोडक्ट्स के लिये आवेदन करना, ऋण प्रबंधन , बिलों का भुगतान, अकाउंट सर्विसेज़ जैसी गतिविधियाँ शामिल हैं। जैसा कि हम जानते हैं कि वर्तमान में सभी बैंकों के द्वारा अपने ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग जैसी विभिन्न सेवाओं के माध्यम से उनके खातों के सन्दर्भ में अनेक जानकारियों उपलब्ध करायी जा रही हैं। इस तकनीक के माध्यम से बैंक अपने ग्राहकों को न केवल अनेक सुविधाएं दे रहे हैं बल्कि अपनी रणनीतियों का भी संपादन कर रहे हैं और अपनी परिचालन क्षमता का विस्तार कर रहे हैं । डिजिटलीकरण के लिए भारत सरकार व इससे जुड़ी संस्थाएं / बैंक व्यापक रूप से कार्य कर रहे हैं । जैसे कि

1. **EASE सुधार एजेंडा:** इसे सरकार और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा संयुक्त रूप से जनवरी 2018 में लॉन्च किया गया था। इसका उद्देश्य स्वच्छ और स्मार्ट बैंकिंग को संस्थागत बनाना है। EASE रिफॉर्म्स इंडेक्स 120+ ओब्ज़ेक्टिव मेट्रिक्स (120+ Objective Metric) पर प्रत्येक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रदर्शन को मापता है। इसका लक्ष्य इन बैंकों के बीच स्वस्थ प्रतिस्पर्द्धा को प्रोत्साहित करके परिवर्तन को जारी रखना है। इस वित्तीय वर्ष में सुधार एजेंडे के हिस्से के रूप में EASE 4.0 को राज्य द्वारा संचालित बैंक गैर-बैंकिंग फर्मों के साथ सह-ऋण, डिजिटल कृषि वित्तपोषण, सहक्रियाओं और 24x7 बैंकिंग सुविधाओं के लिये तकनीकी लचीलापन पर ध्यान केंद्रित करने के लिये शुरू किया गया है।
2. **PSBloansin59 minutes.com:** सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (MSME) को ऋणों के लिये सैद्धांतिक रूप से ऑनलाइन अनुमोदन प्रदान करने हेतु क्रेडिट ब्यूरो, आयकर और वस्तु एवं सेवा कर (GST) डेटा के त्रिभुज का उपयोग करते हुए PSBloansin59minutes.com के माध्यम से डिजिटल ऋण की शुरुआत को संपर्क रहित बनाया गया है।
3. **व्यापार प्राप्य बट्टाकरण/छूट प्रणाली (TReDS) प्लेटफॉर्म :** MSMEs के लिये ऑनलाइन बिल छूट को सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (PSB) के माध्यम से TReDS प्लेटफॉर्म पर ऑनबोर्डिंग के ज़रिये प्रतिस्पर्द्धी आधार पर सक्षम किया गया है तथा ऑनलाइन रियायती बिलों का अनुपात तेज़ी से बढ़ा है। (बिल डिस्काउंटिंग या छूट एक व्यापारिक गतिविधि है जिसमें एक कंपनी के अवैतनिक चालान, जिन्हें भविष्य में भुगतान किया जाना है, एक फाइनेंसर (एक बैंक या अन्य वित्तीय संस्थान) को बेचे जाते हैं।)
4. **जीवन प्रमाण पहल:** पेंशनभोगियों के लिये इस पहल ने वरिष्ठ नागरिक पेंशनभोगियों को अपने वार्षिक जीवन प्रमाण पत्र को ऑनलाइन अपडेट करने की सुविधा प्रदान की है।
5. **डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएँ:** PSB एलायंस, जो सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और भारतीय बैंक संघ की एक पहल है, ने सभी ग्राहकों के लिये डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं शुरू की हैं। 'डोरस्टेप बैंकिंग' के माध्यम से ग्राहक अपने घर से ही प्रमुख बैंकिंग लेन-देन सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।
6. **यूपीआइ द्वारा भुगतान:** यूपीआइ के द्वारा भुगतान करने के लिए आपको किसी प्रकार का कर या अन्य प्रभार नहीं लगता है। यूपीआइ के द्वारा Payment 24×7 कर सकते हैं। किसी को पैसे देने (Transfer करने) के लिए उसका सिर्फ यूपीआइ आइडी की आवश्यकता होती है।

इससे गलत बैंक में पैसे जाने का खतरा कम होता है। सरकार ने स्वयं के पेमेंट एप 'भारत इंटरफ़ेस फॉर मनी (भीम)' द्वारा दो बैंक खातों के बीच इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण की सुविधा प्रदान की है तथा उपयोगकर्ताओं के लिए ' रेफेरल बोनस' की घोषणा भी की है।

उपरोक्त जैसे कई अन्य पहल व कई डिजिटल होती सेवाएँ हैं जिसे अपनाने व जिसका उपयोग करने से हम सब आर्थिक सेवाएँ तुरंत व घर बैठे ही हासिल कर सकते हैं। डिजिटल बैंक के ग्राहक कहीं भी और कभी भी बैंकिंग की उपलब्ध सुविधा का लाभ ले सकते हैं । जिससे ग्राहकों का समय और पैसों की तो बचत होने के साथ ही ऊर्जा की भी बचत होती है।

पर हमारा जीवन सरल व सुगम्य बनाने वाली इन सेवाओं से बैंकों के समक्ष ग्राहक सेवा के क्षेत्र में कई चुनौतियां हैं, जैसे कि :

- **डिजिटल बैंकिंग की पहुँच:** डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से बैंकिंग सुविधाओं को शीघ्रता से ग्रामीण इलाकों में पहुंचाया जा सकता है। हालांकि, इस क्षेत्र में इंटरनेट एक बाधा है और साथ ही साथ इसमें और तीव्रता लाने के लिए इससे जुड़े लोगों को शिक्षित करने की आवश्यकता है। ग्रामीण इलाकों में अभी भी इंटरनेट का इस्तेमाल कम ही किया जाता है और वह भी खासकर बैंकिंग से जुड़ी सेवाओं के लिए।
- **लोगों को जागरूक करना:** नई डिजिटल तकनीकों को ग्राहकों तक पहुँचाना व इनके फायदों के बारे में इनको शिक्षित करना भी बैंकों के लिए किसी चुनौती से कम नहीं है । बुजुर्ग भी डिजिटल सेवाओं का उपयोग करने में कतराते हैं । उनको शिक्षित करने व इसके उपयोग के डर का भय निकालने की आवश्यकता है।
- **सुरक्षा संबंधी शंकाओं का समाधान करना चुनौती:** डिजिटल बैंकिंग करते समय सतर्कता बरतने की जरूरत होती है । डिजिटल बैंकिंग ने आम को लोगों की जिंदगी आसान और सरल बना दिया वहीं दूसरी और सुरक्षा संबंधी कुछ शंकाओं के कारण काफी ग्राहक डिजिटल बैंकिंग को पूरी तरीके से अपनाने में संकोच कर रहे हैं, बैंकों के सामने यह चुनौती है कि उनको इस शंका समाधान में मदद करें। इस तरीके से हमें इस ओर डिजिटल बैंकिंग करते समय बहुत ही सतर्कता बरतते हुए कार्य करने की आवश्यकता है। जैसे ओटीपी नंबर किसी को नहीं बताना, एटीएम पिन किसी के साथ शेयर नहीं करें। एटीएम पिन कहीं भी न लिखें। एटीएम में पिन अंकित करते वक्त यह सुनिश्चित करें कि कोई देख न रहा हो। एटीएम कार्ड खोने की अवस्था में बैंकों को तुरंत सूचित करना चाहिए।
- **शिकायतों का निपटान:** उपयोगकर्त्ताओं यानि ग्राहकों को शिकायतों का निपटान करना भी अत्यंत जरूरी है। इसके निपटान में देरी, उपयोगकर्त्ताओं को इन सेवाओं से दूर कर सकती है । स्टाफ प्रशिक्षण इसमें महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। मौजूदा स्टाफ को कार्यशाला व प्रशिक्षण के माध्यम से तथा आइटी क्षेत्र में नयी भर्तियाँ करके शिकायतों के निपटान के समय को कम किया जा सकता है।
- **समय पर तकनीकी उन्नयन:** वर्तमान में बाजार में उपलब्ध प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिए, बैंकों के लिए यह अपरिहार्य हो गया है कि सेवाओं को उन्नत किया जाये और अपने ग्राहकों को अनेक तकनीकी सुविधाएं उपलब्ध कराएं और बैंकिंग से जुड़े अनेक लाभकारी नीतियों के बारे में समय- समय पर उन्हें अवगत कराते रहें।
- **गोपनीयता और सुरक्षा:** नई तकनीक के साथ-साथ उनके निजी डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करना भी आवश्यक है।
- **तीव्र प्रतिस्पर्धा:** भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार ने भारतीय बैंकिंग उद्योग को विदेशी बैंकों और निजी क्षेत्र के बैंकों के प्रतिभागियों के लिए खुला छोड़ रखा है विदेशी बैंकों को भी भारत में अपनी दुकान स्थापित करने की अनुमति दी है। इस क्षेत्र में बहुत सारे लोग और संगठन जैसे विदेशी बैंक, निजी बैंक और कई अन्य गैर सरकरी वित्तीय संस्थाएं इस क्षेत्र में प्रवेश कर चुकी हैं और अपनी बैंकिग गतिविधियों को अंजाम दे रही हैं। गला काट प्रतिस्पर्धा बैंकों के समक्ष अनेक चुनौतियों को प्रस्तुत की हैं और इसी का परिणाम है कि बैंक अपने ग्राहकों को अनेक सुविधाएँ उपलब्ध करा रहे हैं। इसके अलावा अनेक ऐसी ग्राहक सुविधा से जुड़े नीतियों का प्रतिपादन कर रही हैं।
- **बेहतर डिजिटल अनुभव:** ग्राहक अब बेहतर डिजिटल अनुभव की मांग करते हैं डिजिटल अनुभव निर्माण में वेग लाना इतना महत्वपूर्ण क्यों है? आज बैंक डिजिटल-फर्स्ट दुनिया को अपना रहे हैं। इसका मतलब है कि यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को सभी चैनलों के माध्यम से सहज डिजिटल अनुभव मिले। शाखाएँ पहले से कम मायने रखती हैं। कई ग्राहक शायद ही कभी - या कभी नहीं - किसी शाखा में जाते हैं। जबकि व्यक्तिगत अनुभव अभी भी मायने रखते हैं, वे वह अंतर नहीं हैं जो वे एक बार थे। आज, बैंक डिजिटल के साथ अंतर करते हैं। उद्योग पर एक नज़र डालने से पता चलता है कि बैंक डिजिटल टचप्वाइंट पर लगातार अनुभव देने के लिए संघर्ष कर रहे हैं - बहुत कम अंतर। एक हालिया सर्वेक्षण में बताया गया है कि एक नया ग्राहक सर्वेक्षण में शामिल 74 प्रतिशत बैंकों में पूरी तरह से ऑनलाइन खाता खोल सकता है। लेकिन उन बैंकों में से केवल 41% ही नए ग्राहकों को मोबाइल के माध्यम से पूरी तरह से खाता खोलने के लिए सशक्त बनाते हैं, और केवल 54% बैंक ही मौजूदा ग्राहक ऑनलाइन बैंकिंग के माध्यम से नए उत्पाद के लिए आवेदन कर सकते हैं। ये आंकड़े बैंकिंग के हर पहलू को डिजिटल बनाने की कठिनाई की ओर इशारा करता है । ग्राहक अक्सर बैंकों द्वारा पेश किए जाने वाले डिजिटल अनुभव को पसंद नहीं करते हैं। एक उदाहरण के रूप में डिजिटल खाता खोलने को लें। सेलेंट के अनुसार, शून्य प्रतिशत बैंकों की आवेदन पूर्णता दर 80% से अधिक है। केवल 25% की पूर्णता दर 60% से अधिक है, और 25% रिपोर्ट 20% या उससे कम की निराशाजनक दर है। यह एक ऐसी समस्या है जिसे बेहतर डिजिटल खाता खोलने के अनुभव के साथ तुरंत दूर करना होगा।
- **आगे की राह:** डिजिटल माध्यम ही आगे बढ़ने का एकमात्र रास्ता है। ब्लॉकचेन, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, मशीन लर्निंग और इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IOT) जैसी नई तकनीकों को अपनाकर बैंकों को इन आधुनिक तकनीकों से जुड़ना होगा। बड़े डेटा के बल पर संचालित इंटेलिजेंट एनालिटिक्स के माध्यम से क्रॉस-सेलिंग और विभिन्न ग्राहकों की ज़रूरतों के अनुसार क्यूरेटेड उत्पाद (Curated Product), वे उत्पाद हैं जो बैंकों द्वारा दिये जाने वाले ऑफर्स से अलग हैं।

निःसंदेह डिजिटल अर्थव्यवस्था ही भविष्य की अर्थव्यवस्था है। ऐसे में भविष्य में वैश्विक अर्थव्यवस्था की मांग व जरूरतों के साथ कदमताल करने के लिए जरुरी है कि वर्तमान में डिजिटल अर्थव्यवस्था के मार्ग में आने वाली कठिनाइयों को दूर किया जाए तथा इसके स्वरुप को समताकारी व प्रगतिशील बनाया जाए। इससे ग्राहकों को आने वाली दिक्कतों का तुरंत निवारण होना चाहिए। बैंकों व अन्य संस्थाओं के लिए यही विवेकपूर्ण होगा की वे अपनी आई टी सुरक्षा प्रणाली और संचालन पद्धति को आतंरिक रूप से मजबूत बनायें ताकि शिकायतों को कम किया जा सके।

राजभाषा हिन्दी की संवैधानिक स्थिति

हमारे देश का संविधान 2 वर्ष,11 माह तथा 18 दिन की अवधि में निर्मित हुआ तथा 26 जनवरी,1950 को लागू हुआ था। स्वतन्त्रता प्राप्ति से पूर्व देश में स्वतन्त्रता आंदोलन के साथ-साथ हिन्दी को देश की राष्ट्रभाषा बनाए जाने की मांग भी की जाती रही थी। संविधान निर्माताओं ने हिन्दी को राष्ट्रभाषा बनाए जाने की मांग को दृष्टिगत रखते हुए 14 सितंबर 1949 को हिन्दी को संघ की राजभाषा स्वीकार करते हुए राजभाषा हिन्दी के संबंध में प्रावधान किए।

संविधान के भाग 5 और 6 के क्रमश: अनुच्छेद 120 तथा 210 में तथा भाग 17 के अनुच्छेद 343 से 351 तक में राजभाषा हिन्दी के संबंध में अनेक प्रावधान किए गए हैं। इन प्रावधानों के साथ संघ की राजभाषा हिन्दी और लिपि देवनागरी घोषित की गई है और अंकों का रूप भारतीय अंकों का अंतरराष्ट्रीय रूप माना गया। संसद का कार्य हिन्दी या अंग्रेजी में किया जा सकता है। परंतु राज्यसभा के सभापति महोदय या लोकसभा के अध्यक्ष महोदय विशेष परिस्थिति में सदन के किसी सदस्य को अपनी मातृभाषा में सदन को संबोधित करने की अनुमति प्रदान कर सकते हैं।

1. संविधान के किस अनुच्छेद में प्राथमिक स्तर पर मातृभाषा में शिक्षा की सुविधा के विषय में उल्लेख किया गया है?
   1) अनुच्छेद 343 2) अनुच्छेद 348
   3) अनुच्छेद 350 4) अनुच्छेद 351

2) राजभाषा नियम 1976 के किस नियम के अंतर्गत नाम पट्ट, सूचना पट्ट एवं लेखन सामाग्री द्विभाषिक/त्रिभाषिक होनी चाहिए?
   1) नियम 5 2) नियम 8
   3) नियम 12 4) नियम 11

3) संविधान की आठवीं अनुसूची में कुल कितनी भाषाएँ हैं?
   1) कुल 21 2) कुल 20
   3) कुल 2 4) कुल 24

4) संविधान के कुल कितने अनुच्छेदों में राजभाषा नीति संबंधी प्रावधान है?
   1) कुल 9 अनुच्छेद 2) कुल 8 अनुच्छेद
   3) कुल 11 अनुच्छेद 4) कुल 7 अनुच्छेद

5) संविधान के किस अनुच्छेद में उच्चतम न्यायालय और उच्च न्यायालयों आदि की भाषा पर चर्चा की गई है?
   1) अनुच्छेद 343 2) अनुच्छेद 346
   3) अनुच्छेद 348 4) अनुच्छेद 349

6) 92वें संविधान संशोधन द्वारा आठवीं अनुसूची में किस भाषा को जोड़ा गया?
   1) मैथली 2) संथाली
   3) डोगरी 4) बोडो

7) संसद में प्रयोग की जाने वाली भाषा का उल्लेख संविधान के किस अनुच्छेद में किया गया है?
   1) 119 2) 120
   3) 130 4) 140

8) राज्य विधान मण्डल में प्रयोग की जाने वाली भाषा का उल्लेख संविधान के किस अनुच्छेद में किया गया है?
   1) 220 2) 230
   3) 205 4) 210

9) संविधान के किस अनुच्छेद में उल्लेख है कि संविधान के प्रारम्भ से 5 वर्ष की समाप्ति पर राष्ट्रपति द्वारा राजभाषा के संबंध में एक आयोग का गठन किया जाएगा?
   1) 343 2) 344
   3) 339 4) 340

10) प्रथम राजभाषा आयोग और संसदीय राजभाषा समिति का गठन संविधान के किस अनुच्छेद के अंतर्गत किया गया?
   1) 343 2) 393
   3) 340 4) 344

11) किस अनुच्छेद में कहा गया है कि संघ का यह कर्तव्य है कि वह हिन्दी भाषा का प्रसार करें:
   1) 343 2) 351
   3) 340 4) 344

12) राजभाषा से क्या अभिप्राय है?
   1) सरकारी कार्यालयों की भाषा 2) राज्य में बोलचाल की भाषा
   3) राष्ट्रभाषा 4) संविधान की भाषा

13) हिन्दी को संघ की राजभाषा बनाने का जो प्रस्ताव संसद में पारित हुआ,उसके प्रस्तावक कौन थे?
   1) पंडित जवाहरलाल नेहरू 2) पुरूषोत्तम दास टंडन
   3) राजगोपालाचारी 4) गोपालस्वामी आयंगर

14) "पंजाब, महाराष्ट्र और गुजरात" किस भाषा क्षेत्र में आते है?
   1) क 2) ख
   3) ग 4) घ

15) संविधान की आठवीं अनुसूची में कौन सी विदेशी भाषा शामिल है?
   1) अंग्रेजी 2) नेपाली
   3) भूटानी 4) फारसी

नोट : राजभाषा प्रश्नोत्तरी के उत्तर के लिए पृष्ठ संख्या 46 देखें

संकलनकर्ता :
सुश्री स्नेहा प्रसाद,
सहायक प्रबन्धक,
क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़

सभी पाठकों को मेरा नमस्कार!

बैंक की गृह पत्रिका "वाणी" का 132वाँ अंक प्राप्त हुआ। वाणी का नियमित पाठक होने का गर्व मुझे प्राप्त होता रहा है। इस बार का 132 वाँ अंक जो कि "महिला विशेषांक" था, जिसे पढ़कर बेहद खुशी हुई। इस तरह के विशेषांक से महिला कर्मचारियों को प्रोत्साहन मिलता है। मुझे आशा व विश्वास है कि हमारा बैंक ऐसे ही हम सब को प्रोत्साहित करता रहेगा। वाणी के 132 वां अंक का विशेष आलेख "महिला सशक्तिकरण" पढ़कर अत्यधिक गौरवान्वित महसूस हुआ। हमारे समाज और इतिहास मे महिलाओं ने बढ़-चढ़ कर योगदान दिया है। हमारी महिलाएँ अपनी जिंदगी में कई तरह के रूप धारण कर समाज के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती रही हैं। महिलाएँ शक्ति, गौरव, संघर्ष और आत्मनिर्भरता की प्रतीक रही हैं। इस विशेषांक के लिए मैं इस पत्रिका के समस्त रचनाकारों को धन्यवाद देना चाहता हूँ।

मुझे आशा ही नहीं बल्कि विश्वास है कि हमारी वाणी पत्रिका के आगामी अंक भी इसी तरह बेहतरीन एवं ज्ञानवर्धक रहेंगे।

अमित कुमार
वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, मंगलुरु

वाणी का 132 वाँ अंक प्राप्त हुआ। सर्वप्रथम राजभाषा विभाग को बहुत-बहुत बधाई, क्योंकि पहले भी वाणी को बेहतरीन प्रकाशन और सम्पादकीय सूझ-बूझ की वजह से भारत सरकार से राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुआ था। यह हमारे बैंक के लिए गर्व की बात है। ग्राहक संपर्क केंद्र कांटेक्ट सेल काउंटर सेंटर पर लिखा गया लेख काफी ज्ञानवर्धक है व सरफेसी अधिनियम 2002 के क्रियान्वयन पर भी बहुत अच्छा प्रकाश डाला गया है। वाणी का 132 वाँ अंक अपने पूर्व अंकों की तरह जानकारी युक्त व विविधतापूर्ण रहा है। आगामी अंकों हेतु हार्दिक शुभकामनाओं के साथ मैं आशा करता हूँ कि वाणी पत्रिका भविष्य में भी अपने उत्कृष्टता और नवीनता के साथ अपना प्रभाव बनाती रहेगी।

धन्यवाद,

अतुल सिंह
वरिष्ठ क्षेत्रीय प्रबन्धक
क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून

हमारे बैंक की हिन्दी गृह पत्रिका "वाणी" का मैं नियमित पाठक हूँ। इस पत्रिका के 132वें अंक की प्राप्ति हुई। सर्वप्रथम इस पत्रिका के संपादक मण्डल को बहुत बहुत बधाई व अशेष शुभकामनाएँ। मुझे आशा ही नहीं सम्पूर्ण विश्वास है की राजभाषा कार्यान्वयन की कड़ी में वाणी पत्रिका का निरंतर प्रकाशन एक महत्वपूर्ण व सार्थक प्रयास है। इस पत्रिका का प्रकाशन, हमारे बैंक के सभी महत्वपूर्ण व आवश्यक पहलूओं से रु-ब-रु होने का एक अच्छा माध्यम है। हमारे बैंक की इस पत्रिका में बैंकिंग के साथ-साथ अन्य सामग्री यथा-कविता, कहानी, नारी सशक्तिकरण, वित्तीय साक्षरता आदि का बड़ा ही अनोखा सम्मिश्रण है। बाल-विवाह निषेध संशोधन विधेयक 2021 व आजादी के अमृत काल की चर्चा, स्वयं सहायता समूह द्वारा आत्म निर्भर भारत के विनिर्माण में विशेष पहल आदि आलेख बड़ा ही ज्ञानवर्धक व रोचक है। कुल मिलाकर देखा जाए तो यह पत्रिका का संयोजन बैंकिंग, कानून, जागरूकता, साहित्य, स्वास्थ्य, हंसी-चुटकूले आदि का समांग मिश्रण व्याप्त है, जो की व्यक्तिव विकास का द्योतक है। इन्हीं सभी सामग्रियों की उपलब्धता होने के कारण निरंतर इस पत्रिका को भारत सरकार द्वारा पुरस्कार प्राप्त हो रहा है, जो की हम सभी के लिए गर्व का विषय है। अंत में इस पत्रिका के सभी रचनाकारों को भी बधाई व धन्यवाद देता हूँ।

गौरव भारद्वाज
मुख्य क्षेत्रीय प्रबन्धक
क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर

विभिन्न प्रकाशन

बैंक की गृह पत्रिका वाणी के 132 वें अंक का विमोचन करते हुए हमारे बैंक के शीर्ष कार्यपालक गण (दाएँ से बाएँ - श्री शिव कुमार गुप्ता, महा प्रबंधक; सुश्री एस. श्रीमती, कार्यपालक निदेशक; श्री पार्थ प्रतिम सेनगुप्ता, एमडी व सीईओ; श्री अजय कुमार श्रीवास्तव, कार्यपालक निदेशक; श्री जगदीश चंद्र, सहायक महा प्रबंधक (राजभाषा) ।

अंतर बैंक निबंध लेखन प्रतियोगिता के विजित लेखों के संकलन "निबंध संचय" पुस्तिका का विमोचन करते हुए एमडी व सीईओ महोदय, साथ में है राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय की टीम

दैनंदिन प्रयोग वाले शब्दों व वाक्यों के संकलन, "हिन्दी-तमिल प्रवेशिका" पुस्तिका का विमोचन करते हुए एमडी व सीईओ महोदय, साथ में है राजभाषा विभाग, केंद्रीय कार्यालय की टीम

आज़ादी का
अमृत महोत्सव

जेन नेक्स्ट
आवास ऋण

हम देते हैं, आपकी आवास ऋण की पात्रता से 20% अधिक ऋण

अपने सपनों के घर को हकीकत में बदलें...

आइओबी **जेन नेक्स्ट** आवास ऋण के साथ

21 से 45 साल की उम्र के आवेदकों के लिए,
जिनकी निवल मासिक आय रूपये 30,000/- या उससे अधिक है ।

0%
प्रसंस्करण शुल्क
शर्तें लागू...

इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
आपकी प्रगति का सच्चा साथी