व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता
(Business Correspondent and Facilitator)

(कार्य-भूमिका)

योग्यता पैक— संदर्भ सं. BSC/Q8401

कार्य क्षेत्र— बीएफएसआई

(कक्षा 11 के लिए मॉड्यूल)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान
(भारत सरकार के शिक्षा मंत्रालय के अधीन रा.शै.अ.प्र.प. की घटक इकाई)
श्यामला हिल्स, भोपाल— 462002, मध्य प्रदेश, भारत
http//www.psscive.ac.in

प्रारूप अध्ययन सामग्री

© पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, भोपाल 2025

प्रकाशक की पूर्व अनुमति के बिना इस प्रकाशन के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से, इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या अन्यथा, पुनरुत्पादित, पुनर्प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत या प्रेषित नहीं किया जा सकता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

आमुख

व्यावसायिक शिक्षा एक गतिशील और विकासशील क्षेत्र है और यह सुनिश्चित करना अत्यंत महत्वपूर्ण है कि प्रत्येक विद्यार्थी के पास गुणवत्तापूर्ण शिक्षण सामग्री उपलब्ध हो। पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.) की व्यापक और समावेशी अध्ययन सामग्री तैयार करने की यात्रा कठिन और समय लेने वाली है जिसके लिए गहन शोध, विशेषज्ञ परामर्श और राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् (रा.शै.अ.प्र.प.) द्वारा प्रकाशन की आवश्यकता है। हालाँकि, अंतिम अध्ययन सामग्री की अनुपस्थिति हमारे विद्यार्थियों की शैक्षिक प्रगति में बाधा नहीं बननी चाहिए। इस आवश्यकता को देखते हुए हम प्रारूप अध्ययन सामग्री प्रस्तुत करते हैं, जो एक अनंतिम लेकिन व्यापक मार्गदर्शिका है, जिसे शिक्षण और सीखने के बीच का अंतर दूर करने के लिए डिजाइन किया गया है, जब तक कि अध्ययन सामग्री का आधिकारिक संस्करण रा.शै.अ.प्र.प. द्वारा उपलब्ध नहीं करा दिया जाता। प्रारूप अध्ययन सामग्री शिक्षकों और विद्यार्थियों के लिए अंतरिम अवधि में उपयोग करने के लिए सामग्री का एक संरचित और सुलभ सेट प्रदान करती है। सामग्री को निर्धारित पाठ्यक्रम के साथ संरेखित किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विद्यार्थी अपने सीखने के उद्देश्यों के साथ सही रास्ते पर बने रहें।

मॉड्यूल की विषयवस्तु शिक्षा में निरंतरता बनाए रखने और व्यावसायिक शिक्षा में शिक्षण-अधिगम की गति को बनाए रखने के लिए तैयार की गई है। इसमें पाठ्यक्रम और शैक्षिक मानकों के अनुरूप आवश्यक अवधारणाएँ और कौशल शामिल हैं। हम उन शिक्षाविदों, व्यावसायिक शिक्षकों, विषय विशेषज्ञों, उद्योग विशेषज्ञों, शैक्षणिक सलाहकारों और अन्य सभी लोगों के प्रति आभार व्यक्त करते हैं जिन्होंने इस प्रारूप अध्ययन सामग्री के निर्माण में अपनी विशेषज्ञता और अंतर्दृष्टि प्रदान की।

शिक्षकों को अध्ययन सामग्री के प्रारूप मॉड्यूल को एक मार्गदर्शक के रूप में उपयोग करने और अपने शिक्षण को अतिरिक्त संसाधनों और गतिविधियों से पूरक बनाने के लिए प्रोत्साहन दिया जाता है जो उनके विद्यार्थियों की विशिष्ट शिक्षण शैलियों और आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। सहयोग और प्रतिक्रिया महत्वपूर्ण हैं; इसलिए, हम अध्ययन सामग्री की विषय-वस्तु में सुधार के लिए विशेष रूप से शिक्षकों द्वारा, सुझावों का स्वागत करते हैं।

यह सामग्री कॉपीराइट के अधीन है और इसे रा.शै.अ.प्र.प.- पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई. की अनुमति के बिना मुद्रित नहीं किया जाना चाहिए।

भोपाल

अगस्त 2025

दीपक पालीवाल

संयुक्त निदेशक

पं.सुं.श. केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान (पी.एस.एस.सी.आई.वी.ई.)

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

माड्यूल विकास दल

सदस्य

चेपुरी शिवा, बीएफएसआई व्यावसायिक प्रशिक्षक, टीएस मॉडल स्कूल, कोनाराओपेट, राजन्ना सिरसिल्ला, तेलंगाना

गीता तोमर, पूर्व परामर्शदाता, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., भोपाल, मध्य प्रदेश

जितेन्द्र कुमार शर्मा, सह-प्राध्यापक, अर्थशास्त्र, लेखा एवं वित्त प्रबंधन विभाग (ईएएफएम), एलबीएस शासकीय महाविद्यालय, कोटपूतली, जयपुर, राजस्थान

महेंद्र सोलंकी, प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, क्षेत्रीय शिक्षा संस्थान शाखा, भोपाल, मध्य प्रदेश

राहुल दुबे, क्षेत्रीय प्रबंधक, सेव सॉल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड

राजीव जैन, प्राचार्य, टूबा विज्ञान एवं वाणिज्य संस्थान, करोंद, गांधी नगर बाइपास मार्ग, भोपाल, मध्य प्रदेश

संगमेश हुंगार, सहायक प्राध्यापक, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, राशैअप्रप, भोपाल— 462 002, मध्य प्रदेश।

सदस्य–समन्वयक

पुन्नम वीरैय्या, प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, व्यवसाय एवं वाणिज्य विभाग, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, राशैअप्रप, भोपाल— 462 002, मध्य प्रदेश।

अनुवादक

विजेंद्र बोरबन, वरिष्ठ संपादक, पाठ्यक्रम विकास एवं मूल्यांकन केंद्र, पं. सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, राशैअप्रप, भोपाल— 462 002, मध्य प्रदेश।

मनोज कुमार, संपादक, रिसर्च जनरल 'समागम' एवं पूर्व एडजंक्ट प्राध्यापक, माखनलाल चतुर्वेदी राष्ट्रीय पत्रकारिता एवं संचार विश्वविद्यालय, भोपाल, मध्य प्रदेश

प्रेमनाथ मिश्रा, पूर्व वरिष्ठ प्रबंधक, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, भोपाल

कार्यक्रम समन्वयक

रजनीश, सहायक पुस्तकालयाध्यक्ष, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

राज्य समन्वयक

विपिन कुमार जैन, सह प्राध्यापक एवं विभागाध्यक्ष, मानविकी, विज्ञान, शिक्षा और अनुसंधान, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

कार्यक्रम निदेशक

दीपक पालीवाल, संयुक्त निदेशक, पंडित सुंदरलाल शर्मा केंद्रीय व्यावसायिक शिक्षा संस्थान, रा.शै.अ.प्र.प., श्यामला हिल्स, भोपाल, मध्यप्रदेश।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

विषय–सूची

आमुख

माड्यूल 1 — बैंकिंग का परिचय **01**

सत्र 1 — भारत में बैंकिंग का परिचय 02

सत्र 2 — भारत की बैंकिंग संरचना 19

सत्र 3 — बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि 33

सत्र 4 — बैंकिंग व्यवसाय सुविधाकर्ता 44

माड्यूल 2 — नए ग्राहकों के स्रोत **52**

सत्र 1 — ग्राहकों की जनसंख्या-आधारित रूपरेखा 53

सत्र 2 — बैंकों में ग्राहकों का वर्गीकरण 64

सत्र 3 — वित्तीय आवश्यकताएँ और आवेदन प्रक्रिया 71

सत्र 4 — ग्राहक सूचना प्रणाली 80

माड्यूल 3 — ग्राहक संबंधी सूचना का सत्यापन **86**

सत्र 1 — खाता खोलने की प्रारंभिक प्रक्रियाएँ 87

सत्र 2 — संभावित ग्राहकों के लिए संदर्भ जाँच 94

सत्र 3 — खाता प्राप्त करना, सत्यापन और खोलना 99

सत्र 4 — भुगतान व्यवस्था के विषय में ग्राहक को जानकारी देना 105

माड्यूल 4 — बैंकिंग आवेदन की प्रक्रिया **111**

सत्र 1 — खाता खोलने के प्रपत्रों का मूल्यांकन 112

सत्र 2 — आवेदन प्रपत्र की स्थिति 119

सत्र 3 — खाता खोलने पर दस्तावेजों की आपूर्ति 123

सत्र 4 — सामान्य प्रशासनिक कार्य 129

उत्तर–कुंजी **137**

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

माड्यूल 1

बैंकिंग का परिचय

परिचय

समय के साथ बैंकिंग का इतिहास विश्व के व्यापारियों से प्रारंभ हुआ। व्यापारी किसानों तथा कारोबारी को अनाज का ऋण देते थे, जो नगरों के बीच वस्तुओं की आपूर्ति करते थे। किंतु समय के साथ बैंकिंग के उद्देश्य, कार्य और प्रक्रियाएँ बदलती गईं। परंपरागत रूप से बैंकिंग का उपयोग मूल्यवान वस्तुओं को सुरक्षित रखने तथा मूल्यों के आदान–प्रदान के लिए किया जाता था। बाद में बैंकों ने अनेक अन्य भूमिकाएँ निभानी प्रारंभ कीं, जैसे— व्यापारिक लेन–देन को सुगम बनाना, व्यापार और वाणिज्य को वित्तीय सहायता प्रदान करना तथा बचत को उत्पादक निवेश की ओर प्रवाहित करने में मध्यस्थ की भूमिका निभाना। आज बैंकिंग केवल एक व्यवसाय नहीं है, बल्कि यह प्रत्येक परिवार के जीवन को प्रभावित करती है और देश की अर्थव्यवस्था पर गहरा प्रभाव डालती है। बैंकों का सामाजिक और आर्थिक महत्त्व उनकी गतिविधियों के नियमन की आवश्यकता को दर्शाता है। इससे बैंकिंग के इतिहास, भूमिका और कार्यों को समझना आवश्यक हो जाता है।

यह माड्यूल बैंकिंग के परिचय पर केंद्रित है। प्रथम सत्र में भारत में बैंकिंग का परिचय दिया गया है, द्वितीय सत्र में भारत की बैंकिंग संरचना का विवेचन किया गया है, तृतीय सत्र में बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधियों का वर्णन किया गया है तथा चतुर्थ सत्र में बैंकिंग सुविधाकर्ताओं पर चर्चा की गई है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 1— भारत में बैंकिंग का परिचय

सामान्यतः बैंक, बैंकर और बैंकिंग शब्दों का प्रयोग एक-दूसरे के स्थान पर किया जाता है। किंतु देश में बैंकिंग के विकास पर चर्चा करने से पहले इन अवधारणाओं को विस्तार से समझना आवश्यक है।

बैंक

'बैंक' शब्द फ्रांसीसी शब्द बैंकस तथा इतालवी शब्द बैंको से निकला है, जिसका अर्थ 'बेंच' होता है। बैंक एक ऐसी संस्था है जो समाज से धन प्राप्त करती है और जिन्हें आवश्यकता हैं उन्हें ऋण तथा अग्रिम राशि प्रदान करती है। आरएस सेयर के अनुसार, बैंक "ऐसी संस्था है, जिसकी जमा राशि को लोगों के आपसी ऋणों के निपटान में व्यापक रूप से स्वीकार किया जाता है।" बैंक अपने ग्राहकों तथा सामान्य जन को अनेक प्रकार की वित्तीय सेवाएँ प्रदान करता है।

क्या आप जानते हैं?

'बैंक' शब्द का संबंध 'बेंच' से क्यों है?

प्राचीन समय में साहूकार समुद्री क्षेत्रों में पत्थर की बेंच पर बैठकर धन उधार देने का कार्य करते थे। यदि उन्हें लाभ होता तो अगले दिन भी वे उसी पत्थर की बेंच पर बैठकर कार्य करते थे। यदि उन्हें हानि होती तो वे उस बेंच को तोड़ देते थे और फिर धन उधार देने का कार्य नहीं करते थे।

साधारण शब्दों में, बैंक एक वित्तीय संस्था है, जो जमा, अग्रिम तथा अन्य संबंधित सेवाओं से जुड़ी होती है। यह उन लोगों से धन स्वीकार करता है, जो उसे जमा के रूप में सुरक्षित रखना चाहते हैं, और आवश्यकता रखने वालों को उधार देता है।

बैंकर— जो व्यक्ति बैंकिंग व्यवसाय से संबंधित होता है, उसे बैंकर कहा जाता है। वह जमा स्वीकार करने वाला तथा वित्तीय प्रतिनिधि के रूप में कार्य करता है—

1. विनिमय पत्र अधिनियम (नेगोशिएबल इंस्ट्रूमेंट्स एक्ट), 1882 के अनुसार, बैंकर उन व्यक्तियों के समूह को कहा गया है, चाहे वे पंजीकृत हों या नहीं, जो बैंकिंग व्यवसाय में संलग्न हों।
2. परक्राम्य लिखत अधिनियम (बिल्स ऑफ एक्सचेंज एक्ट), 1881 की धारा 3 के अनुसार, बैंकर में वह व्यक्ति, निगम अथवा कंपनी सम्मिलित है, जो बैंकर के रूप में कार्य करती है।
3. वाल्टर लीफ के अनुसार, बैंकर वह संस्था या व्यक्ति है, जो अपने जमाकर्ताओं के चेक के बदले जमा स्वीकार करने के लिए सदैव तत्पर रहता है।
4. डॉ. हरबर्ट हार्ट के अनुसार, बैंकर वह होता है, जो अपने सामान्य व्यवसाय में उन व्यक्तियों द्वारा प्रस्तुत चेक का सम्मान करता है, जिनसे और जिनके लिए वह चालू खातों में धन प्राप्त करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material

बैंकिंग

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 5(ख) के अनुसार, बैंकिंग का अर्थ है— जनता से धन जमा स्वीकार करना, उसे ऋण अथवा निवेश के उद्देश्य से उपयोग करना, तथा माँग पर या अन्य प्रकार से उसकी वापसी करना। साथ ही चेक, ड्राफ्ट, आदेश अथवा अन्य माध्यमों से धन की निकासी की व्यवस्था करना। इस प्रकार, बैंकिंग से आशय जमा खाते संचालित करने, चेक जारी करने एवं भुगतान करने तथा अन्य महत्त्वपूर्ण वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने की प्रक्रिया से है।

भारत में बैंकिंग का इतिहास और विकास

1770 में कोलकाता में हिंदुस्तान बैंक की स्थापना के साथ भारत में बैंकिंग प्रणाली की शुरुआत हुई। इस बैंक ने 1832 में अपना कार्य बंद कर दिया। इसके बाद कई अन्य बैंक अस्तित्व में आए, जैसे जनरल बैंक ऑफ इंडिया (1786–91) और अवध वाणिज्य बैंक (1881–1958)। किंतु ये बैंक लंबे समय तक अपना कार्य जारी नहीं रख सके। अवध वाणिज्य बैंक भारत का पहला वाणिज्यिक बैंक था।

इसके बाद बैंक ऑफ बंगाल (1806), बैंक ऑफ बॉम्बे (1840) और बैंक ऑफ मद्रास (1843) की स्थापना हुई तथा इन सभी को मिलाकर एक संस्था बनाई गई, जिसे इम्पीरियल बैंक ऑफ इंडिया कहा गया। इस बैंक का आंशिक राष्ट्रीयकरण कर 1955 में भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) का गठन किया गया। 1959 में एसबीआई की सात सहायक बैंकों की स्थापना की गई। वर्तमान में ये सभी सहायक बैंक एसबीआई में विलय हो चुके हैं, जैसे— स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर (एसबीबीजे), स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद (एसबीएच), स्टेट बैंक ऑफ मैसूर (एसबीएम), स्टेट बैंक ऑफ पटियाला (एसबीपी), स्टेट बैंक ऑफ इंदौर, स्टेट बैंक ऑफ सौराष्ट्र तथा स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर (एसबीटी), साथ ही भारतीय महिला बैंक (बीएमबी) भी।

भारतीय बैंकिंग संरचना में एक महत्त्वपूर्ण कदम भारतीय रिवर्ज बैंक (आरबीआई) की स्थापना है, जिसे 1934 के आरबीआई अधिनियम के अंतर्गत 1 अप्रैल 1935 को स्थापित किया गया। इसने केंद्रीय बैंकिंग का कार्य संभाला, जिसे पहले इम्पीरियल बैंक द्वारा संचालित किया जाता था।

भारत की स्वतंत्रता के बाद बैंकों का राष्ट्रीयकरण भारतीय बैंकिंग प्रणाली की प्रमुख विशेषता बना। 1969 में निम्नलिखित 14 बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया—

1. इलाहाबाद बैंक
2. बैंक ऑफ बड़ौदा
3. बैंक ऑफ इंडिया
4. बैंक ऑफ महाराष्ट्र
5. सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया
6. केनरा बैंक
7. देना बैंक

क्या आप जानते हैं?

हमारे देश के विभिन्न रियासती शासकों द्वारा भी बैंक स्थापित किए गए थे। रियासती शासकों के बैंक उन प्रदेशों के राजाओं द्वारा आरंभ किए गए थे, जैसे मैसूर राज्य के वाडियार शासकों द्वारा स्थापित स्टेट बैंक ऑफ मैसूर।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

8. इंडियन बैंक
9. इंडियन ओवरसीज बैंक
10. पंजाब नेशनल बैंक
11. सिंडिकेट बैंक
12. यूको बैंक
13. यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
14. यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया

1980 में आगे चलकर निम्नलिखित छह बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया—

1. पंजाब एंड सिंध बैंक
2. ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स
3. कॉरपोरेशन बैंक
4. आंध्र बैंक
5. न्यू बैंक ऑफ इंडिया तथा
6. विजया बैंक

बैंकों का राष्ट्रीयकरण समाज के सभी वर्गों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाने के उद्देश्य से किया गया था। 1975 में नरसिंहन समिति की अनुशंसा पर बैंक सेवा से वंचित क्षेत्रों की सहायता के लिए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) की स्थापना की गई। कृषि से संबंधित गतिविधियों को समर्थन देने के लिए 1982 में राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक (नाबार्ड) की स्थापना की गई। निर्यात और आयात के लिए 1982 में निर्यात–आयात बैंक, आवास क्षेत्र और लघु उद्योगों के लिए 1988 में राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) तथा 1990 में लघु उद्योग विकास बैंक ऑफ इंडिया (सिडबी) की स्थापना की गई।

वर्ष 1991 का वर्ष भारतीय बैंकिंग संरचना में एक महत्त्वपूर्ण परिवर्तन लेकर आया। सरकार ने अर्थव्यवस्था को विश्व बाजार के लिए खोलते हुए विदेशी तथा निजी निवेशकों को भारत में निवेश के लिए आमंत्रित किया। इस कदम से बैंकिंग क्षेत्र में निजी बैंकों का प्रवेश भी हुआ, जैसे— इंडस्ट्रियल क्रेडिट एंड इन्वेस्टमेंट कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया, हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कॉरपोरेशन, एक्सिस बैंक, इंडसइंड बैंक, डेवलपमेंट क्रेडिट बैंक तथा यस बैंक। भारतीय रिजर्व बैंक ने 2013–14 में अनेक अन्य बैंकों को अनुज्ञप्तियाँ प्रदान कीं तथा दो नई श्रेणियों के बैंक प्रारंभ किए, अर्थात् भुगतान बैंक और लघु बैंक। पिछले पाँच वर्षों में निम्नलिखित राष्ट्रीयकृत बैंकों का विलय किया गया—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

मुख्य बैंक	विलयित बैंक
कैनरा बैंक	• सिंडिकेट बैंक
पंजाब नेशनल बैंक	• ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स • यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	• आंध्र बैंक • कॉरपोरेशन बैंक
इंडियन बैंक	• इलाहाबाद बैंक
बैंक ऑफ बड़ौदा	• विजया बैंक • देना बैंक
स्टेट बैंक ऑफ इंडिया	• स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर • स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद • स्टेट बैंक ऑफ मैसूर • स्टेट बैंक ऑफ इंदौर • स्टेट बैंक ऑफ पटियाला • स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर • स्टेट बैंक ऑफ सौराष्ट्र

इस प्रकार वर्षों के दौरान बैंकिंग क्षेत्र में बड़ा परिवर्तन हुआ है और सरकार द्वारा उठाए गए विभिन्न कदमों के साथ इसमें आगे भी विकास होना निश्चित है। भारत में बैंकिंग क्षेत्र और अधिक विस्तृत होगा।

I बैंकिंग के उद्देश्य

परंपरागत रूप से बैंक मूल्यवान वस्तुओं की सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करते थे। आधुनिक बैंक आज भी वस्तुओं की अभिरक्षा तथा सुरक्षित जमा लॉकर जैसी सुविधाएँ प्रदान कर रहे हैं। साथ ही नीचे दिए गए उद्देश्यों के अंतर्गत अधिक महत्त्वपूर्ण भूमिकाएँ निभा रहे हैं—

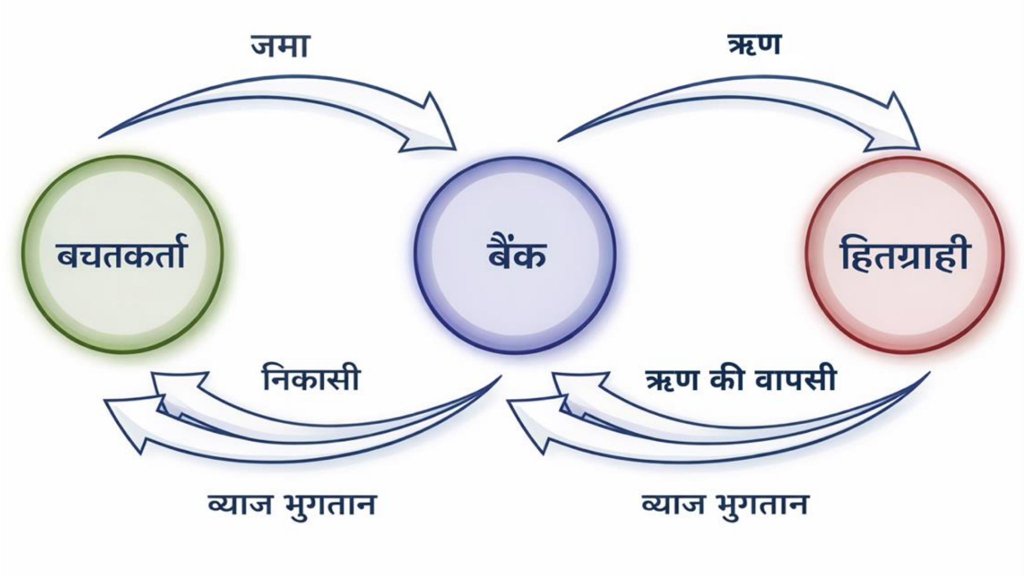
1. वित्तीय मध्यस्थ के रूप में कार्य करना

बैंक उस समाज के बीच वित्तीय मध्यस्थ के रूप में कार्य करते हैं, जहाँ बचत उपलब्ध होती है और जहाँ विनिर्माण तथा व्यापारिक गतिविधियों में निवेश के लिए धन की आवश्यकता होती है (चित्र 1.1)। निधियों का यह संकलन आवश्यक है, ताकि वित्तीय संसाधनों का उपयोग उत्पादन गतिविधियों में वृद्धि, रोजगार में वृद्धि (स्वरोजगार सहित), आय सृजन में वृद्धि तथा समग्र आर्थिक विकास के लिए किया जा सके।

मध्यस्थ के रूप में बैंक जमाकर्ताओं को ब्याज प्रदान करते हैं तथा हितग्राहियों से अधिक दर पर ब्याज अर्जित करते हैं। ब्याज की यह दर-अंतर बैंक के लिए आय का स्रोत बनती है। ऋण देने में बैंक जोखिम वहन करते हैं

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

और जमाकर्ताओं को इस जोखिम से सुरक्षित रखा जाता है। अर्जित तथा प्रदत्त ब्याज के बीच का अंतर मध्यस्थता प्रक्रिया में जोखिम उठाने का प्रतिफल होता है। समय के साथ बैंक जनता का विश्वास प्राप्त कर चुके हैं और विश्व स्तर पर सबसे बड़े मध्यस्थ के रूप में उभरे हैं। सरकार भी आर्थिक विकास से संबंधित अपनी नीतियों को बैंकों के माध्यम से लागू करती है। सरकार ने कृषि, लघु उद्योग क्षेत्र आदि जैसे कुछ क्षेत्रों की पहचान विकासात्मक विकास के लिए की है, ताकि वित्तीय संसाधनों को ऐसे क्षेत्रों की ओर निवेश किया जा सके, जो समाज के व्यापक हित के लिए आवश्यक हैं। इन्हें प्राथमिकता क्षेत्र कहा जाता है तथा इन क्षेत्रों को दिए जाने वाले ऋण को प्राथमिकता क्षेत्र ऋण कहा जाता है।



चित्र 1.1 — मध्यस्थता

2. भुगतान प्रणाली का घटक होना

बैंक एक ऐसी संस्थागत व्यवस्था है, जो जमा स्वीकार करती है और जमाकर्ताओं की माँग पर चेक (भुगतान का आदेश) अथवा किसी अन्य सहायक माध्यम से राशि लौटाती है (चित्र 1.2)। भुगतान करने के लिए जमाकर्ताओं को हर बार बड़ी मात्रा में नोट और सिक्के साथ ले जाने की आवश्यकता नहीं होती। जमाकर्ता केवल उस व्यक्ति को चेक सौंप सकता है, जो भुगतान का अधिकारी होता है (प्राप्तकर्ता); इसके माध्यम से वह बैंक को अपने जमा खाते से प्राप्तकर्ता को भुगतान देने का आदेश देता है।

चेक ने प्रभावी रूप से नकद धन का स्थान ग्रहण कर लिया है और चेक के माध्यम से भुगतान किए जाने वाले धन की मात्रा सामान्यतः नोटों और सिक्कों की तुलना में कहीं अधिक होती है। लेन–देन के निपटान के लिए चेकों का प्रबंधन करने के अतिरिक्त, बैंक धन अंतरण की प्रक्रिया द्वारा एक स्थान से दूसरे स्थान पर तथा भुगतानकर्ता के खाते से प्राप्तकर्ता के खाते में धन स्थानांतरित भी करते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 1.2— भुगतान विधि के घटक

3. अन्य उपयोगी सेवाएँ

जमा स्वीकार करने, ऋण देने तथा भुगतान सेवाएँ उपलब्ध कराने के अतिरिक्त, बैंक अनेक अन्य सेवाएँ भी प्रदान करते हैं। इनमें ग्राहकों के लिए तृतीय पक्षों से धन की वसूली, विदेशी मुद्रा से संबंधित सेवाएँ, म्यूचुअल फंड योजनाओं तथा बीमा उत्पादों की बिक्री, स्वर्ण सिक्कों की बिक्री, बहुमूल्य वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा, सुरक्षित जमा लॉकर तथा अन्य कई सेवाएँ सम्मिलित हैं। इन गतिविधियों से बैंकों को सेवाशुल्क (कमीशन) के रूप में आय प्राप्त होती है।

II. बैंकिंग के प्रकार

बैंकिंग व्यवसाय के कई प्रकार हैं— खुदरा बैंकिंग (व्यक्तिगत बैंकिंग), थोक बैंकिंग (व्यावसायिक बैंकिंग), अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग तथा निवेश बैंकिंग।

> **क्या आप जानते हैं?**
>
> दीर्घकालिक परियोजनाओं के लिए बैंक और वित्तीय संस्थाएँ वित्त के प्रमुख स्रोत होते हैं।

1. खुदरा बैंकिंग

खुदरा बैंकिंग को व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ की जाने वाली बैंकिं ग के रूप में परिभाषित किया जा सकता है (चित्र 1.3)। व्यापक अर्थ में इसे उपभोक्ता बैंकिंग या व्यक्तिगत बैंकिंग भी कहा जाता है। बैंक आम जनता के साथ-साथ कंपनियों को भी सेवाएँ प्रदान करते हैं।

उदाहरण के लिए, बैंक सावधि जमा, बचत खाते की शेष राशि, चालू खाते की शेष राशि तथा अन्य प्रकार के खातों की शेष राशि स्वीकार करते हैं, जो बैंक की तुलन पत्र (बैलेंस शीट) के देयता पक्ष में दर्शाई जाती हैं। दूसरी ओर, बैंक व्यक्तियों को व्यक्तिगत ऋण, आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, व्यापार अग्रिम (OD)

© PSSCIVE Draft Study Material

तथा किसानों को कृषि ऋण आदि प्रदान करते हैं, जो सभी बैंक की तुलन पत्र के परिसंपत्ति पक्ष में प्रदर्शित होते हैं।

खुदरा बैंकिंग में सामान्यत; शाखा कार्यालयों की स्थापना के लिए पर्याप्त निवेश की आवश्यकता होती हैं। इसके साथ-साथ ग्राहक सेवा के अन्य संपर्क बिंदुओं की स्थापना के लिए भी निवेश करना पडता हैं, जैसे —एटीएम, सीडीएम, ई-गैलरी, ई-लाउंज कियोस्क, ई-लाबी आदि।

चित्र 1.3— खुदरा बैंकिंग

Source: https://cutt.ly/fECzMzx

2. **थोक बैंकिंग/कॉरपोरेट बैंकिंग**

थोक बैंकिंग का अर्थ कंपनियों तथा व्यावसायिक संस्थाओं, मुख्यतः बड़े व्यापारिक और वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों, जिनमें सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियाँ, बहुराष्ट्रीय कंपनियाँ आदि सम्मिलित हैं उनके साथ बैंकिंग करना है (चित्र 1.4)।

चित्र 1.4— थोक/कॉरपोरेट बैंकिंग

स्रोत— https://cutt.ly/ZECcSaX

भारत में बैंक परंपरागत रूप से इस प्रकार का व्यवसाय करते आ रहे हैं, जिसे कॉरपोरेट बैंकिंग/वाणिज्यिक बैंकिंग भी कहा जाता है। इस वर्ग को प्रदान किए जाने वाले उत्पादों में निधि-आधारित सेवाओं के अंतर्गत कार्यशील पूंजी ऋण, देयकों (बिलों) की छूट, अवधि ऋण आदि तथा गैर-निधि-आधारित सेवाओं के अंतर्गत प्रत्याभूति पत्र (एलसी) और बैंक गारंटी (बीजी) आदि सम्मिलित हैं।

3. **अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग**

यह वह बैंकिंग कार्य है, जिसमें कोई अंतरराष्ट्रीय बैंक विदेशी ग्राहकों को विभिन्न वित्तीय सेवाएँ प्रदान करता है, जैसे— खाते, भुगतान/प्राप्तियाँ तथा ऋण सुविधाएँ। ये विदेशी ग्राहक व्यक्ति या कंपनियाँ हो सकती हैं। प्रत्येक वैश्विक बैंक की अंतरराष्ट्रीय ग्राहकों के साथ कार्य करने की अपनी नीतियाँ होती हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

4. डिजिटल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग से आशय उन सभी पारंपरिक बैंकिंग कार्यों और से वाओं के डिजिटलीकरण से है, जो पहले ग्राहकों को केवल बैंक शाखा में उपलब्ध होती थीं (चित्र 1.5)। इनमें धन जमा करना, निकासी, अंतरण, खातों की जाँच या सत्यापन, वित्तीय उत्पादों के लिए आवेदन, ऋण और अग्रिम, देयक (बिल) भुगतान आदि गतिविधियाँ सम्मिलित हैं। इस प्रकार, डिजिटलीकरण की प्रक्रिया में उच्च स्तर का प्रक्रिया-स्वचालन तथा वेब-आधारित सेवाएँ सम्मिलित होती हैं। यह उपयोगकर्ताओं को संगणक, मोबाइल फोन तथा ई-लाउंज सेवाओं, जैसे— एटीएम, सीडीएम आदि के माध्यम से मौद्रिक जानकारी प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करती है।

चित्र 1.5— डिजिटल बैंकिंग

5. निवेश बैंकिंग

निवेश बैंकिंग : बैंकिंग की वह विशिष्ट शाखा है, जो कंपनियों और अन्य व्यक्तियों के लिए पूंजी सृजन से संबंधित होती है। ये बैंक नई देयताओं और इक्विटी, कॉरपोरेट संस्थाओं की प्रतिभूतियों का समर्थन करते हैं, प्रतिभूतियों के लेन-देन में सहायता करते हैं तथा विलय और अधिग्रहण, पुनर्गठन और संगठनों एवं निजी संस्थागत निवेशकों के बीच लेन-देन में मध्यस्थ की भूमिका निभाते हैं। ये बैंक शेयर जारी करने तथा उनके वितरण के संबंध में जारीकर्ताओं को मार्गदर्शन भी प्रदान करते हैं।

III. बैंकिंग में हाल की प्रवृत्तियाँ

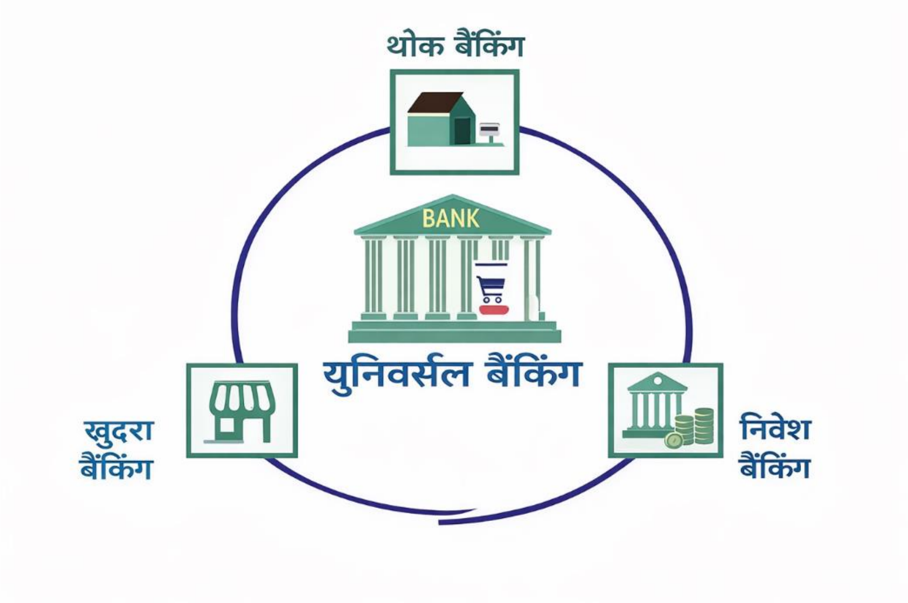
पूर्व में बैंक की सभी सेवाएँ काउंटर पर प्रदान की जाती थीं। हाल के वर्षों में सूचना प्रौद्योगिकी के विकास के साथ, बढ़ते व्यवसाय को संभालने तथा चौबीसों घंटे अनेक सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए सभी बैंकों ने इसका व्यापक उपयोग किया है। बैंकों की सभी सेवाओं को दो वर्गों में विभाजित किया जा सकता है, यथा यूनिवर्सल बैंकिंग और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग।

1. यूनिवर्सल बैंकिंग

यूनिवर्सल बैंकिंग में वाणिज्यिक बैंकों और निवेश बैंकों की अनेक प्रकार की बैंकिंग गतिविधियाँ सम्मिलित होती हैं तथा यह बीमा जैसी अन्य वित्तीय सेवाएँ भी प्रदान करती है (चित्र 1.6)। इन्हें पूर्ण-सेवा वित्तीय संस्थान

© PSSCIVE Draft Study Material

भी कहा जाता है। तार्किक रूप से, यूनिवर्सल बैंकिंग वित्तीय सेवा का वह प्रकार है, जिसमें निवेश, खुदरा तथा थोक बैंकिंग के पहलुओं का समन्वय होता है।



चित्र 1.6— यूनिवर्सल बैंकिंग

2. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग

इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग अथवा ई-बैंकिंग में बैंकिंग से संबंधित सभी सेवाएँ और इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से संपन्न किए जाते हैं। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में नकद, चेक अथवा अन्य कागज़ी दस्तावेजों के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक संकेतों के आदान-प्रदान द्वारा धन का स्थानांतरण किया जाता है। धन का अंतरण वित्तीय संस्थानों और ऋण सहकारी संस्थाओं के बीच होता है।

IV. ई-बैंकिंग के विभिन्न रूप

ई-बैंकिंग के विभिन्न रूप नीचे दिए गए हैं—

1. इलेक्ट्रॉनिक भुगतान सेवाएँ (ई-चेक)

ई-चेक परंपरागत कागज़ी चेक का स्थान ले रहा है। भारत में ई-चेक का उपयोग परक्राम्य लिखत अधिनियम में उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार किया जाता है। इस अधिनियम में चेक को संक्षिप्त चेक तथा ई-चेक के रूप में संशोधित किया गया है। खाताधारक संगणक (कम्प्यूटर) या अन्य नवीन इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा ई-चेक तैयार करता है और इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्तकर्ता को भेजता है। कागज़ी चेक की भाँति इलेक्ट्रॉनिक चेक पर भुगतानकर्ता के हस्ताक्षर होते हैं तथा प्राप्तकर्ता द्वारा उसका पृष्ठांकन किया जाता है।

> **क्या आप जानते हैं?**
>
> स्टैनफोर्ड फेडरल क्रेडिट यूनियन ने वर्ष 1994 में अपने सभी सदस्यों को पहली बार ऑनलाइन इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराई थी।

2. वास्तविक-समय सकल निपटान (आरटीजीएस)

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

भारत में आरटीजीएस प्रणाली मार्च 2004 में आरंभ की गई। यह ऐसी व्यवस्था है, जिसमें बैंक एक खाते से दूसरे खाते में धन स्थानांतरण के लिए इलेक्ट्रॉनिक निर्देश प्रदान करते हैं। आरटीजीएस प्रणाली का संचालन भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है और यह तेज गति से धन अंतरण की सुविधा देती है। इसमें धन का स्थानांतरण वास्तविक समय के आधार पर होता है। अतः राशि तुरंत लाभार्थी तक पहुँच जाती है तथा लाभार्थी के बैंक पर दो घंटे के भीतर खाते में राशि जमा करने का दायित्व होता है। सामान्यतः आरटीजीएस के माध्यम से बड़ी राशि का लेन-देन किया जाता है और प्रायः ₹ 2,00,000 से अधिक की राशि इसी प्रणाली द्वारा स्थानांतरित की जाती है।

3. इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस)

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सुविधा खुदरा भुगतान प्रणाली का एक प्रकार है। ईसीएस का उपयोग एकमुश्त भुगतान करने के लिए किया जा सकता है। यह सुविधा कंपनियों और सरकारी विभागों के लिए बड़ी संख्या में भुगतानों के आदान-प्रदान के लिए बनाई गई है। यह व्यक्तिगत धन अंतरण के लिए नहीं है।

4. स्वचालित धन निकासी मशीन (एटीएम)

एटीएम भारत में सबसे अधिक प्रचलित उपकरण है (चित्र 1.7)। यह ग्रा हकों को सप्ताह के 7 दिन 24 घंटे धन निकालने की सुविधा प्रदान करता है। एटीएम कार्डधारक अनेक अन्य कार्यों के लिए भी एटीएम का उपयोग कर सकते हैं, जैसे— बिल भुगतान, धन अंतरण, खाते में नकद जमा करना, शेष राशि की जानकारी प्राप्त करना आदि। इस प्रकार एटीएम एक स्वचालित मशीन है, जो ग्राहकों को वित्तीय लेन-देन करने की सुविधा देती है।

चित्र 1.7— एटीएम मशीन

5. विक्रय-स्थल टर्मिनल (पीओएस टर्मिनल)

पीओएस टर्मिनल संगणक-आधारित प्रणाली है, जो बैंक में ग्राहक की संगणकीकृत (कम्प्यूटरीकृत) सूचना फ़ाइलों से ऑनलाइन जुड़ी होती है। इसमें चुंबकीय कोड-युक्त प्लास्टिक कार्ड का उपयोग किया जाता है, जिससे ग्राहक के लेन-देन की पहचान संगणक (कम्प्यूटर) द्वारा की जाती है। लेन-देन के समय ग्राहक के खाते से राशि घटाई जाती है तथा खरीद के बदले विक्रेता के खाते में संगणक (कम्प्यूटर) की सहायता से राशि जमा कर दी जाती है। यही एटीएम सह डेबिट कार्ड पीओएस में भी प्रयुक्त किया जा सकता है।

6. दूरभाष बैंकिंग (टेली बैंकिंग)

© PSSCIVE Draft Material Not be Published

स्वचालित ध्वनि अभिलेख का उपयोग ग्राहक साधारण पूछताछ तथा लेन-देन दोनों के लिए किया जाता है।

क्या आप जानते हैं?

क्लियरिंग हाउस स्वचालित भुगतान प्रणाली (सीएचएपीएस) विश्व की सबसे बड़ी वास्तविक-समय सकल निपटान (आरटीजीएस) प्रणालियों में से एक है।

7. इलेक्ट्रॉनिक आँकड़ा अंतरण (ईडीआई)

इलेक्ट्रॉनिक आँकड़ा अंतरण दस्तावेजों के इलेक्ट्रॉनिक आदान-प्रदान की व्यवस्था है। इसमें बीजक, क्रय आदेश, प्राप्ति सूचना, प्रेषण सूचना आदि सम्मिलित होते हैं, जिन्हें मानक रूप में संगणक (कम्प्यूटर) द्वारा संसाधित किया जाता है और जो व्यापारिक साझेदारों के बीच सर्वमान्य होते हैं।

8. राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी)

एनईएफटी देशव्यापी भुगतान प्रणाली है, जो एक बैंक खाते से दूसरे बैंक खाते में धन स्थानांतरित करने की सुविधा प्रदान करती है। व्यक्ति, संस्थाएँ तथा कंपनियाँ देश के भीतर एक बैंक शाखा से दूसरी शाखा के खातों में धन भेज सकती हैं। एनईएफटी सुविधा वर्ष के 365 दिन चौबीसों घंटे उपलब्ध रहती है। वर्तमान में धन अंतरण कार्यदिवसों में कार्य समय के दौरान किया जाता है। न्यूनतम अंतरण राशि 1 है तथा अधिकतम ₹ 2,00,000। अधिकांश बैंक एनईएफटी लेन-देन पर कोई शुल्क नहीं लेते। यदि कोई शुल्क लिया भी जाता है, तो वह प्रति लेन-देन न्यूनतम होता है।

9. वैश्वीकृत बैंकिंग

वैश्विक बैंकिंग का मुख्य उद्देश्य बहुराष्ट्रीय कंपनियों, औद्योगिक संस्थानों, सरकारी तथा संस्थागत ग्राहकों के साथ साझेदारी विकसित करना है, ताकि उन्हें दीर्घकालीन और सतत कार्य निष्पादन प्राप्त करने में सहायता मिल सके। 1990 के दशक से वैश्वीकरण के प्रभाव के कारण वित्तीय सेवाएँ विभिन्न कारकों, जैसे— प्रौद्योगिकी, विनियमन में शिथिलता तथा देशों के बीच बढ़ते वित्तीय समन्वय—से संचालित होने लगी हैं।

बैंक निम्नलिखित चार प्रमुख कारणों से अंतरराष्ट्रीय स्तर पर विस्तार करते हैं—

(i) व्यावसायिक संभावनाओं की खोज तथा जोखिम का विविधीकरण करने के लिए।

(ii) संसाधनों का उपयोग कर बड़े पैमाने की बचत प्राप्त करने तथा दक्षता बढ़ाने के लिए।

(iii) देशों द्वारा संस्थागत और नियामक ढाँचे को दिए जाने वाले प्रोत्साहनों का लाभ उठाने के लिए।

(iv) अपने औद्योगिक ग्राहकों के अंतरराष्ट्रीय विस्तार और विकास में उनके साथ बने रहने के लिए।

इस प्रकार, यूनिवर्सल बैंकिंग तथा ई-बैंकिंग सेवाओं की श्रेणियों के अंतर्गत बैंकों द्वारा अनेक प्रकार की गतिविधियाँ संचालित की जाती हैं।

ई-बैंकिंग के लाभ

- ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त करने के लिए बैंकों की लंबी कतारों में खड़े होने की आवश्यकता नहीं होती।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- खाते खोलना, धन अंतरण, खाते बंद करना तथा ऋण लेना, ये सभी कार्य बैंक जाए बिना सरलता से किए जा सकते हैं।
- पारंपरिक बैंकिंग की तुलना में बैंकिंग सेवाएँ अधिक सरल, सुविधाजनक और शीघ्र होती हैं।
- ई-बैंकिंग सेवाएँ बैंकों के लिए कम लागत वाली होती हैं तथा उनके लाभांश में वृद्धि करती हैं।

ई-बैंकिंग की सीमाएँ

- कार्यान्वयन के प्रारंभिक चरण में अत्यधिक निवेश की आवश्यकता।
- बैंकों तथा ग्राहकों दोनों के लिए सुरक्षा संबंधी समस्याएँ।
- अतिरिक्त रखरखाव लागत।
- ग्रामीण तथा अशिक्षित ग्राहकों के लिए पहुँच संबंधी कठिनाइयाँ।

10. डिजिटल भुगतान विधियाँ

नकद-रहित लेन-देन को बढ़ावा देने की अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर करने के उद्देश्य से डिजिटल भुगतान की विभिन्न विधियाँ उपलब्ध हैं। डिजिटल भुगतान के कुछ उदाहरण निम्नलिखित हैं (चित्र 1.8)—

- बैंकिंग कार्ड, जैसे डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड आदि।
- त्वरित भुगतान के लिए एकीकृत भुगतान अंतरफलक (यूपीआई)।
- मोबाइल पर्स, जैसे पेटीएम, मोबिक्विक, एयरटेल मनी, जियो मनी आदि।
- बैंक पूर्व-भुगतान कार्ड।
- एनईएफटी, आरटीजीएस, ईसीएस, आईएमपीएस के लिए इंटरनेट बैंकिंग अथवा नेट बैंकिंग।
- व्यवसाय प्रतिनिधियों के सूक्ष्म एटीएम।
- विक्रय स्थल यंत्र (पीओएस)।
- एंड्रॉइड, विंडोज तथा आईओएस मोबाइल मंचों के माध्यम से मोबाइल बैंकिंग।
- आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) एक बैंक संचालित सेवा है, जो आधार प्रमाणीकरण का उपयोग करते हुए किसी भी बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) अथवा बैंक मित्र के माध्यम से विक्रय स्थल (पीओएस) अथवा सूक्ष्म एटीएम पर परस्पर संचालित ऑनलाइन वित्तीय लेन-देन की सुविधा प्रदान करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 1.8— डिजिटल भुगतान विधियाँ

Source: https://bit.ly/3AkisIE

- **असंरचित पूरक सेवा आँकड़ा (यूएसएसडी) माध्यम**— यह सेवा साधारण मोबाइल फ़ोन पर केवल *99# डायल करके मोबाइल बैंकिंग लेन–देन की सुविधा प्रदान करती है। यूएसएसडी आधारित मोबाइल बैंकिंग के लिए मोबाइल इंटरनेट सुविधा की आवश्यकता नहीं होती। इसका उद्देश्य समाज को मुख्यधारा की बैंकिंग सेवाओं से जोड़ते हुए वित्तीय विस्तार और समावेशन को बढ़ावा देना है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थियों ने उन उद्देश्यों को जाना, जिनके अंतर्गत कृषि, लघु उद्योग क्षेत्र आदि जैसे कुछ क्षेत्रों की पहचान विकासात्मक सहायता के लिए की गई है, ताकि वित्तीय संसाधनों को ऐसे क्षेत्रों की ओर समायोजित किया जा सके, जो समाज के व्यापक हित के लिए आवश्यक हैं। इस सत्र में यह भी बताया गया है कि बैंक वित्तीय संस्थाएँ होती हैं, जो जमा स्वीकार करने और ऋण प्रदान करने का कार्य करती हैं। भारत में विभिन्न प्रकार के बैंक हैं और प्रत्येक बैंक अलग–अलग कार्यों के लिए उत्तरदायी होता है। बैंकिंग में नवाचार प्रवृत्तियां बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में व्यापक परिवर्तन लाती हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

'पेयर थिंक शेयर' (सोचो-जोडी बनाओ साझा करो – टीपीएस) अवधारणा का उपयोग करते हुए बैंकिंग के प्रकारों पर रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए। विद्यार्थियों की प्रत्येक जोड़ी प्रतीकों तथा अन्य सृजनात्मक माध्यमों का उपयोग करते हुए एक आलेख तैयार करेगी, जिसमें बैंकिंग के प्रकारों को दर्शाने वाले चार रूप प्रस्तुत किए जाएँगे।

आवश्यक सामग्री— रेखाचित्र (चार्ट) पेपर, गोंद, स्केच पेन, पेंसिल, रबर आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक विद्यार्थियों की जोड़ियाँ /समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय बैंकिंग के प्रकार से संबंधित बिंदुओं को लिखेंगे।
3. नवीन जानकारियाँ प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह विषय संदर्भ जाँच और उसके स्रोत पर पैन–कागज, शीट, रंग आदि का उपयोग करते हुए रेखाचित्र (चार्ट) तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह के दो विद्यार्थी रेखाचित्र (चार्ट) के साथ कक्षा में प्रस्तुति देंगे।
6. शेष विद्यार्थी अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. शिक्षक प्रस्तुतियों में मूल्य संवर्धन के लिए सुझाव देंगे।
8. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों के अनुसार रेखाचित्र (चार्ट) में सुधार कर संबंधित शिक्षक को जमा करें (पुनः संकलन करें)।

गतिविधि 2

भारत में बैंकिंग के इतिहास को दर्शाने वाला एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, रेखाचित्र (चार्ट) कागज/ पेपर, साधारण सूचक, सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक चार से पाँच विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय बैंकिंग का इतिहास से संबंधित बिंदुओं को लिखेंगे।
3. नवीन विकास और ऐतिहासिक घटनाओं की जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह उपर्युक्त चरणों की सहायता से विषय "बैंकिंग का इतिहास" पर पेन–कागज, शीट और रंगों का उपयोग करते हुए रेखाचित्र (चार्ट) तैयार करेगा तथा विद्यार्थी स्पष्टता एवं प्रभावी प्रस्तुति की तैयारी करेंगे।
5. प्रत्येक समूह के दो विद्यार्थी चार्ट के साथ कक्षा में प्रस्तुति देंगे। प्रस्तुति के समय विद्यार्थियों को प्रभावी संप्रेषण और नवाचार के साथ दक्षता का प्रयोग करना चाहिए।
6. शेष विद्यार्थी अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे। इससे विद्यार्थी अन्य समूह के विद्यार्थियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देना सीखते हैं।
7. शिक्षक प्रस्तुतियों में मूल्य संवर्धन के लिए सुझाव देंगे।
8. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों के अनुसार प्रस्तुति में सुधार कर संबंधित शिक्षक को जमा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. 'बैंक' शब्द का अर्थ __________ है।
2. मध्यस्थ के रूप में बैंक जमाकर्ताओं को __________ देते हैं तथा देनदार से अधिक दर पर ब्याज अर्जित करते हैं।
3. __________ के पास सभी प्रकार की बैंकिंग तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं पर पर्यवेक्षण का अधिकार होता है।
4. बैंक ग्राहक से __________ प्राप्त करता है।
5. भारत में __________ प्रणाली मार्च 2004 में प्रारंभ की गई।
6. प्रत्येक __________ की अंतरराष्ट्रीय ग्राहकों के साथ व्यवसाय करने की अपनी विशिष्ट नीतियाँ होती हैं।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. "बैंकर वह संस्था या व्यक्ति है, जो अपने जमाकर्ताओं के चेक के बदले जमा स्वीकार करने के लिए सदैव तत्पर रहता है।" यह परिभाषा किसने दी है?

   (क) डॉ. हरबर्ट एल. हार्ट

   (ख) वाल्टर लीफ

   (ग) बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

2. __________ होने के कारण बैंक जनता से जमा स्वीकार करते हैं, ऋण/अग्रिम प्रदान करते हैं तथा अन्य संबंधित सेवाएँ भी देते हैं।

(क) वित्तीय संस्था

(ख) ग्राहक

(ग) तृतीय पक्ष

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. मध्यस्थ के रूप में बैंक जमाकर्ताओं को ब्याज देते हैं तथा देनदार से __________ दर पर ब्याज अर्जित करते हैं।

(क) मध्यम

(ख) कम

(ग) अधिक

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. __________ भारत का केंद्रीय बैंक है।

(क) आरबीआई

(ख) एसबीआई

(ग) सीबीआई

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

5. __________ बैंक विदेशी ग्राहकों को खाते, भुगतान तथा ऋण जैसी वित्तीय सेवाएँ प्रदान करता है।

(क) अंतरराष्ट्रीय

(ख) खुदरा

(ग) थोक

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. बैंक धन जमा स्वीकार करने के लिए अधिकृत वित्तीय संस्था है।
2. ब्याज में अंतर ग्राहक के लिए आय उत्पन्न करता है।
3. सरकार आर्थिक विकास की अपनी नीतियों को बैंकों के माध्यम से भी लागू करती है।
4. विदेशी ग्राहक व्यक्ति या कंपनियाँ नहीं हो सकते।
5. बैंक जनता को सेवाएँ प्रदान करता है।
6. खुदरा बैंकिंग को व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ बैंकिंग करने के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

घ. स्तंभों का मिलान करें

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. आरटीजीएस	क. इलेक्ट्रॉनिक आँकड़ा अंतरण
2. ईसीएस	ख. आरबीआई द्वारा संचालित, तेज धन अंतरण सुविधा
3. ई-चेक	ग. एकमुश्त भुगतान करना
4. ईडीआई	घ. पारंपरिक कागजी चेक का स्थानापन्न

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. बैंक क्या है?
2. खुदरा तथा थोक बैंकिंग क्या है?
3. टेली बैंकिंग क्या है?
4. ऑनलाइन बैंकिंग का अर्थ बताइए।
5. वैश्वीकृत बैंकिंग से आप क्या समझते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. भारत में बैंकिंग के इतिहास और विकास के विषय में लिखिए।
2. बैंकिंग प्रणाली की हाल की प्रवृत्तियों को समझाइए।
3. बैंकिंग का अर्थ क्या है? बैंकिंग के प्रकार समझाइए।
4. बैंकिंग सेवाओं के उद्देश्यों को समझाइए।
5. ई-बैंकिंग के लाभ और हानि पर चर्चा कीजिए।
6. नई डिजिटल भुगतान विधियों को समझाइए।

छ. अपने प्रदर्शन की जाँच करें

1. बैंकिंग का इतिहास, विकास तथा प्रकारों का प्रदर्शन कीजिए।
2. बैंकिंग सेवाओं की हाल की प्रवृत्तियों, उपयोग और प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।
3. बैंकिंग उद्योग में नवीनतम विकासों का चित्रण कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2 — भारत की बैंकिंग संरचना

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) भारत का केंद्रीय बैंक है। यह भारतीय रुपए के भुगतान एवं स्रोत को नियंत्रित करता है। आरबीआई भारत की संपूर्ण बैंकिंग प्रणाली का पर्यवेक्षण करने वाली संस्था है। भारत में मौद्रिक तथा बैंकिंग प्राधिकरण के रूप में आरबीआई सर्वोच्च और एकमात्र संस्था है। भारत में बैंकिंग व्यवस्था के क्रियान्वयन को नियंत्रित एवं संचालित करने का दायित्व आरबीआई पर है।

आरबीआई की स्थापना भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 के अंतर्गत की गई, जिससे इसके कार्य-संचालन को वैधानिक आधार प्राप्त हुआ। बैंक ने 1 अप्रैल, 1935 से अपना कार्य प्रारंभ किया। इसका मुख्यालय महाराष्ट्र के मुंबई में स्थित है। वर्ष 1949 में इसका राष्ट्रीयकरण किया गया। इस बैंक के प्रथम ब्रिटिश गवर्नर सर ऑसबोर्न ए. स्मिथ तथा प्रथम भारतीय गवर्नर सर चिंतामणि द्वारकानाथ देशमुख थे।

आरबीआई के प्रतीक चिह्न (चित्र 1.9) में एक ताड़ वृक्ष के सामने रॉयल बं गाल टाइगर दर्शाया गया है। यह दो समकेन्द्रीय वृत्तों की पतली और मोटी रेखाओं से घिरा हुआ है। बाघ की प्रतिमा यह दर्शाती है कि बेल्वेडियर द्वार कोलकाता में स्थित है तथा ताड़ वृक्ष की आकृति चमकते सूर्य-तारे के साथ सत्य, सम्मान, मूल्य, ऊष्मा, जीवन-शक्ति, उर्वरता, संरक्षण, विस्तार, आकांक्षा, एकीकरण, पुनरुत्थान तथा दृढ़ संकल्प की प्राप्ति जैसे अर्थों को प्रकट करती है। यह ऊर्जा का संकेत देती है। प्रतीक चिह्न के निचले भाग में अंग्रेजी में 'रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया तथा ऊपरी भाग में हिंदी में 'भारतीय रिजर्व बैंक' लिखा हुआ है।

चित्र 1.9 — आरबीआई का प्रतीक चिह्न

स्रोत — www.rbi.org.in

I. आरबीआई के कार्य

आरबीआई अनेक कार्यों का निर्वहन करता है, जिनका विवरण निम्नलिखित है—

1. मुद्रा निर्गमनकर्ता

एक रुपए के नोट और सिक्कों को छोड़कर देश में समस्त मुद्रा के भुगतान का अधिकार केवल आरबीआई के पास है। एक रुपए का नोट तथा सिक्के भारत सरकार (वित्त मंत्रालय) द्वारा जारी किए जाते हैं। आरबीआई द्वारा जारी की जाने वाली मुद्रा गवर्नर के हस्ताक्षर वाले नोटों के रूप में होती है। ये नोट 2, 5, 10, 20, 50, 100, 200 तथा 500 रुपए के होते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 आरबीआई को 10,000 रुपए तक के मूल्यवर्ग के नोट जारी करने की अनुमति देता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

> **क्या आप जानते हैं?**
> आधुनिक मुद्रा नोटों के पीछे बने पैनल पर 15 भाषाएँ अंकित होती हैं।

आरबीआई में दो विभाग होते हैं— (i) निर्गमन विभाग तथा (ii) बैंकिंग विभाग। निर्गमन विभाग मुद्रा नोट जारी करने का कार्य करता है। जारी की गई समस्त मुद्रा की कानूनी देयता आरबीआई की होती है, जिसे इस विभाग में रखी गई समान मूल्य की परिसंपत्तियों का समर्थन प्राप्त होता है। आरबीआई को न्यूनतम 115 करोड़ रुपए मूल्य का स्वर्ण भंडार रखना आवश्यक है। इस राशि से अधिक की देयता अन्य परिसंपत्तियों द्वारा समर्थित होती है, जिनमें सिक्के, विदेशी प्रतिभूतियाँ तथा सरकारी रुपया प्रतिभूतियाँ सम्मिलित हैं। आवश्यकता पड़ने पर विभाग इन प्रतिभूतियों को प्राप्त करता है, ताकि मुद्रा जारी की जा सके। इन परिसंपत्तियों की संरचना से भारत की अर्थव्यवस्था को समझने में सहायता मिलती है।

क्या आप जानते हैं?

सरकार के स्वामित्व वाले मुद्रणालय नासिक (पश्चिम भारत) और देवास (मध्य भारत) में स्थित हैं। दो अन्य मुद्रणालय मैसूर (दक्षिण भारत) और सालबोनी (पूर्वी भारत) में हैं। सिक्कों का निर्माण भारत सरकार के स्वामित्व वाले चार टकसालों में होता है। ये टकसाल मुंबई, हैदराबाद, कोलकाता और नोएडा में स्थित हैं।

2. सरकार का बैंकर

आरबीआई पर सरकार की बैंकिंग आवश्यकताओं के प्रबंधन का दायित्व होता है। आरबीआई केंद्र तथा राज्य दोनों सरकारों का बैंकर है। यह सरकार की धन-प्राप्ति और भुगतान से संबंधित समस्त बैंकिंग कार्यों का संचालन करता है। आरबीआई सरकार के सभी खातों को संचालित करता है। यह सरकार की ओर से धन संग्रह करता है तथा व्यय भी करता है। अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष और विश्व बैंक का सदस्य होने के कारण आरबीआई भारत सरकार का प्रतिनिधित्व करता है।

आरबीआई केंद्र और राज्य दोनों सरकारों को अल्पकालीन ऋण प्रदान करता है। यह सरकार के नए ऋण (प्रतिभूतियाँ) जारी करने तथा बकाया सरकारी ऋण के प्रबंधन का भी दायित्व निभाता है। इन प्रतिभूतियों के विरुद्ध ऋण देकर आरबीआई सरकार को मौद्रिक संसाधन जुटाने में पर्याप्त सहायता प्रदान करता है।

3. अन्य बैंकों का बैंकर

आरबीआई "बैंकों के बैंक" के रूप में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है। आरबीआई निम्नलिखित कार्य करता है—

- बैंकों की कुछ नकद राशि को आरक्षित निधि के रूप में रखता है।
- अल्प अवधि के लिए ऋण प्रदान करता है।
- केंद्रीकृत समाशोधन तथा त्वरित भुगतान सुविधाएँ उपलब्ध कराता है।

> **क्या आप जानते हैं?**
> आरबीआई प्रत्येक वाणिज्यिक बैंक के लिए ऋण सीमा निर्धारित करता है और उस सीमा से अधिक ऋण प्रदान नहीं करता।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

वाणिज्यिक बैंक भारतीय रिजर्व बैंक में जमा रखते हैं। वित्तीय संकट की स्थिति में वाणिज्यिक बैंक आरबीआई से सहायता लेते हैं, किंतु उस पर अधिक ब्याज दर देनी होती है।

4. **बैंकों और गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों का नियामक**

भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 तथा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधान भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) को बैंकों और गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों की निगरानी, विनियमन तथा नियंत्रण का अधिकार प्रदान करते हैं। आरबीआई के नियामक कार्यों में बैंकों के प्रबंधन, शाखा विस्तार तथा उनकी परिसंपत्तियों (ऋण आदि) की गुणवत्ता सहित विभिन्न विषयों का नियमन और पर्यवेक्षण सम्मिलित है। आरबीआई समय-समय पर बैंकों का निरीक्षण करता है तथा इसके बाद बैंकों से उनकी वार्षिक वित्तीय विवरणियाँ (बेलेंस शीट) और अन्य आवश्यक जानकारी (निर्धारित अवधि के भीतर) प्रस्तुत करने को कहता है। अपने नियामक अधिकारों के अंतर्गत आरबीआई बैंकों के लिए यह अनिवार्य करता है कि वे अपनी कुल शुद्ध देनदारियों (जमा, उधार आदि) का एक निश्चित प्रतिशत नकद रूप में अथवा स्वीकृत प्रतिभूतियों (सरकारी प्रतिभूतियाँ आदि) में निवेशित रखें। इसे वैधानिक तरलता अनुपात (एसएलआर) कहा जाता है।

5. **मुद्रा आपूर्ति और ऋण का नियंत्रक**

ऋण प्रवाह का नियंत्रण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपनाई जाने वाली मौद्रिक नीति का एक महत्त्वपूर्ण पक्ष है। केंद्रीय बैंक को अर्थव्यवस्था में नकद धन की माँग और आपूर्ति तथा ऋण के प्रवाह का प्रबंधन करना होता है। कागजी मुद्रा और मुद्रास्फीति की प्रवृत्तियों को नियंत्रित करने में आरबीआई की महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है। आरबीआई बैंकिंग प्रणाली की ऋण आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। इस कार्य को प्रभावी ढंग से संपन्न करने के लिए आरबीआई विभिन्न नियंत्रण उपायों का उपयोग करता है। इनमें से कुछ निम्नलिखित हैं—

- खुले बाजार की कार्रवाइयाँ
- वैधानिक आरक्षित राशि में परिवर्तन
- बैंकों के प्रति ऋण नीति
- ब्याज दर संरचना (जमा, ऋण) पर नियंत्रण
- बैंकों का वैधानिक तरलता अनुपात (एसएलआर)

6. **विदेशी विनिमय का प्रबंधक और नियंत्रक**

आरबीआई भारत के विदेशी विनिमय कारोबार तथा उससे संबंधित भंडार का संरक्षक है। इस नियंत्रण के अंतर्गत विदेशी मुद्रा की माँग को उपलब्ध आपूर्ति की सीमा में रखा जाता है तथा वास्तविक या संभावित कमी की स्थिति में सरकारी नीति के अनुसार उपयोगकर्ताओं को सीमित मात्रा में विदेशी मुद्रा उपलब्ध कराई जाती है। आरबीआई देश में विदेशी विनिमय के आवागमन को संचालित और नियंत्रित करता है। आरबीआई विदेशी विनिमय मध्यस्थ की नियुक्ति करता है तथा उन्हें दिशा-निर्देश भी प्रदान करता है। विदेशी विनिमय से संबंधित प्रत्येक लेन–देन की सूचना मध्यस्थता द्वारा आरबीआई को दी जाती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

7. आर्थिक तथा अन्य आँकड़ों का प्रकाशन

आरबीआई सभी आवश्यक बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय आँकड़ों का संधारण करता है, उनका विश्लेषण करता है तथा भारत की वित्तीय नीतियों का मूल्यांकन करता है। इस कार्य के लिए आरबीआई नियमित रूप से इन आँकड़ों का संकलन, संग्रह और प्रकाशन करता है। उपयोगकर्ता आरबीआई के विभिन्न प्रकाशनों से ये आँकड़े प्राप्त कर वर्तमान नीतियों पर अपनी समीक्षाएँ, टिप्पणियाँ और विश्लेषण प्रस्तुत कर सकते हैं।

8. आरबीआई की प्रवर्धनात्मक भूमिका

आरबीआई के कार्य बहुआयामी प्रकृति के हैं। बैंक अनेक विकासात्मक और प्रवर्धनात्मक कार्य भी करता है। आरबीआई विशेष रूप से प्राथमिकता वाले क्षेत्रों, जैसे— कृषि, निर्यात, परिवहन संचालन तथा लघु उद्योगों— को प्रभावी रूप से ऋण उपलब्ध करा सकता है।

आरबीआई की अनेक उपलब्धियाँ हैं और यह गैर-पारंपरिक प्रवर्धनात्मक कार्य भी करता है। इनमें से कुछ कार्य निम्नलिखित से संबंधित हैं—

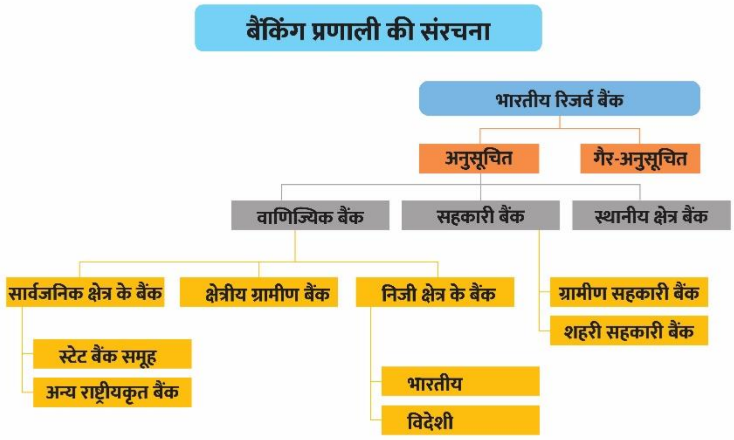
- वाणिज्यिक बैंकिंग
- सहकारी बैंकिंग
- औद्योगिक वित्त
- निर्यात वित्त
- ऋण प्रत्याभूति
- परिवर्ती ब्याज दर योजना (अत्यंत निर्धन लोगों को बहुत कम ब्याज दर पर ऋण)

II. बैंकिंग प्रणाली की संरचना

बैंकिंग प्रणाली की संरचना प्रत्येक देश में उसकी आर्थिक परिस्थितियों, राजनीतिक व्यवस्था तथा वित्तीय प्रणाली के अनुसार भिन्न-भिन्न होती है। बैंकों को उनके कार्यों की मात्रा, व्यवसाय के स्वरूप तथा कार्य-क्षेत्रों के आधार पर वर्गीकृत किया जा सकता है।

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के अनुसार, भारतीय बैंकिंग संरचना को अनुसूचित और गैर-अनुसूचित बैंकों में विभाजित किया गया है (चित्र 1.10)। प्रत्येक श्रेणी के अपने कार्यगत लाभ और सीमाएँ होती हैं। इनके अपने निर्धारित लक्षित क्षेत्र होते हैं। कुछ बैंक ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य करते हैं, जबकि कुछ ग्रामीण तथा शहरी दोनों क्षेत्रों में कार्य करते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published



चित्र 1.10 — भारतीय बैंकिंग संरचना

1. अनुसूचित तथा गैर-अनुसूचित बैंक

क. अनुसूचित बैंक

वे बैंक जो भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की द्वितीय अनुसूची (शेड्यूल) में सम्मिलित हैं उन्हें अनुसूचित बैंक कहा जाता है। इस श्रेणी में आने वाले बैंकों को दो शर्तें पूरी करनी होती हैं—

- बैंक की चुकता पूँजी और आरक्षित निधि ₹ 5 लाख से कम नहीं होनी चाहिए।
- किसी भी स्थिति में बैंक के समाधान (निर्णय) की प्रक्रिया जमाकर्ताओं के हितों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करनी चाहिए।

अनुसूचित बैंकों के उदाहरण—

(i) राष्ट्रीयकृत बैंक,

(ii) भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई),

(iii) विदेशी बैंक,

(iv) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तथा

(v) अन्य भारतीय अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (निजी क्षेत्र)।

ख. गैर-अनुसूचित बैंक

वे बैंक जो भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की द्वितीय अनुसूची में सम्मिलित नहीं हैं, गैर-अनुसूचित बैंक कहलाते हैं। वर्तमान में देश में ऐसे 3 बैंक विद्यमान हैं।

नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) एक नियामक आवश्यकता है, जिसके अंतर्गत वाणिज्यिक बैंकों को अपनी कुल जमा राशि का एक निश्चित प्रतिशत केंद्रीय बैंक के पास नकद आरक्षित निधि के रूप में रखना अनिवार्य होता है। यह राशि ऋण या निवेश के लिए उपलब्ध नहीं होती तथा इसका उद्देश्य देश की बैंकिंग प्रणाली की स्थिरता और तरलता सुनिश्चित करना होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सीआरआर बैंकों को अपनी जमा राशि का एक भाग केंद्रीय बैंक के पास नकद आरक्षित निधि के रूप में रखने के लिए बाध्य करता है। यह अर्थव्यवस्था में तरलता को नियंत्रित करने में सहायक होता है, क्योंकि इससे बैंकों द्वारा दिए जाने वाले ऋण की मात्रा सीमित होती है। इसका उपयोग मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने अथवा आर्थिक मंदी के समय ऋण प्रवाह को प्रोत्साहित करने के लिए भी किया जा सकता है।

केंद्रीय बैंक मौद्रिक नीति के अंतर्गत सीआरआर में परिवर्तन करके ब्याज दरों तथा आर्थिक गतिविधियों को प्रभावित करते हैं। इसके माध्यम से अर्थव्यवस्था में ऋण उपलब्धता और व्यय पर प्रभाव पड़ता है।

अनुसूचित तथा गैर-अनुसूचित बैंकों के लिए सीआरआर अनुपात भिन्न-भिन्न हो सकता है।

गैर-अनुसूचित बैंक नकद आरक्षित अनुपात (सीआरआर) की शर्तों का पालन करते हैं। ये बैंक अपनी सीआरआर निधि अपने पास भी रख सकते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक किसी भी समय सीआरआर में परिवर्तन कर सकता है।

गैर-अनुसूचित बैंकों को दैनिक कार्यों के लिए भारतीय रिजर्व बैंक से ऋण प्राप्त करने की पात्रता नहीं होती, किंतु आपात परिस्थितियों में भारतीय रिजर्व बैंक उन्हें ऋण प्रदान कर सकता है।

2. वाणिज्यिक बैंक

वाणिज्यिक बैंक वे बैंक होते हैं, जिनकी स्थापना मुख्यतः लाभ अर्जित करने के उद्देश्य से की गई थी। साथ ही, वे अपने जमाकर्ताओं को विभिन्न प्रकार की बैंकिंग तथा गैर-बैंकिंग सेवाएँ भी प्रदान करते हैं। ये न्यूनतम व्यय के साथ दूर-दराज स्थानों पर बड़े भुगतान करने में सहायता करते हैं। ये समाज के आर्थिक उन्नत जीवन का निर्माण करते हैं।

वाणिज्यिक बैंक एक वित्तीय संस्था है, जो जनता से जमा स्वीकार करती है, खाता सुविधाएँ प्रदान करती है, विभिन्न प्रकार के ऋण देती है तथा बचत खातों के अतिरिक्त जमा प्रमाणपत्र जैसे आवश्यक वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराती है। वाणिज्यिक बैंकों का अस्तित्व कई दशकों से चला आ रहा है। वर्ष 1969 में बड़े वाणिज्यिक बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् वाणिज्यिक बैंकों को व्यापक रूप से निम्न प्रकारों में वर्गीकृत किया गया है—

क. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक वे बैंक होते हैं, जिनमें सरकार की अंशधारिता 50 प्रतिशत से अधिक होती है। इन बैंकों को "सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रम बैंक" भी कहा जाता है।

उदाहरण— भारतीय स्टेट बैंक, केनरा बैंक आदि।

ख. निजी क्षेत्र के बैंक

निजी क्षेत्र के बैंक वे बैंक होते हैं, जिनमें अधिकांश अंशधारिता निजी भागीदारों के पास होती है, न कि सरकार के पास।

उदाहरण— आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, एक्सिस बैंक आदि।

ग. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

इन बैंकों की स्थापना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष 1975 में की गई थी। ये देश के ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य करते हैं तथा लघु एवं सीमांत किसानों, कृषि मजदूरों, कारीगरों और छोटे उद्यमियों को ऋण तथा अन्य सुविधाएँ प्रदान करते हैं।

3. वाणिज्यिक बैंक — कार्य

वाणिज्यिक बैंक विभिन्न कार्य करते हैं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है—

क. जमा स्वीकार करना

वाणिज्यिक बैंक का सबसे महत्त्वपूर्ण और पारंपरिक कार्य जनता से जमा स्वीकार करना है। सामान्य तौर पर जमा चार प्रकार की होती है— बचत खाता जमा, चालू खाता जमा, सावधि जमा तथा आवर्ती जमा खाते। चालू खाते के मामले में लोग बिना किसी सूचना के किसी भी समय अपनी जमा राशि निकाल सकते हैं और चालू खातों पर कोई ब्याज नहीं दिया जाता, क्योंकि बैंक इन अल्पकालिक जमाओं (डिपॉजिट) का उपयोग करने में असमर्थ होता है। बचत जमा खाते ग्राहकों की माँग पर देय होते हैं और धनराशि चेक अथवा अन्य माध्यम से निकाली जा सकती है तथा वे जब चाहें अपनी राशि जमा भी कर सकते हैं। किंतु बचत खातों के जमाकर्ताओं की निकासी पर कुछ सीमाएँ निर्धारित होती हैं। इसी कारण जमाकर्ताओं को नाममात्र की दर से ब्याज प्राप्त होता है। सावधि जमा एक दीर्घ तथा निश्चित अवधि के लिए की जाती है, इसलिए सावधि जमाओं पर अधिक दर से ब्याज दिया जाता है। आवर्ती जमा खातों में जमाकर्ता को निर्धारित अवधि तक नियमित अंतराल पर राशि जमा करनी होती है और परिपक्वता अवधि पर अधिक ब्याज दर के साथ अपनी राशि वापस प्राप्त होती है।

ख. ऋण प्रदान करना

वाणिज्यिक बैंक का दूसरा प्रमुख कार्य जनता की धन संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उपयुक्त बंधक के विरुद्ध ऋण प्रदान करना है। ऋण माँग ऋण, नकद ऋण, अधिविकर्ष, अल्पकालिक ऋण, देयको (बिलों) की कटौती, कृषि ऋण, वाहन ऋण, गृह ऋण, स्वर्ण ऋण आदि रूपों में स्वीकृत किए जा सकते हैं। नकद ऋण प्रणाली के अंतर्गत बैंक उधारकर्ता को निर्धारित सीमा तक ऋण प्रदान करता है, जिसे वह निकाल सकता है। उधारकर्ता द्वारा निकाली गई राशि के आधार पर देय ब्याज की गणना की जाती है। बैंक ग्राहकों को माँग ऋण भी प्रदान करते हैं, जिन्हें बैंक किसी भी समय माँग पर वापस बुला सकता है।

ग. ऋण सृजन

यह वाणिज्यिक बैंकों द्वारा किया जाने वाला एक विशिष्ट कार्य है। कभी-कभी बैंक को "ऋण निर्माण का कारखाना" भी कहा गया है। वाणिज्यिक बैंक जमा स्वीकार करने की प्रक्रिया के दौरान ऋण का सृजन कर सकते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

घ. धन अंतरण

वाणिज्यिक बैंक चेक, माँग ड्राफ्ट (डीडी), डाक अंतरण, तार अंतरण आदि माध्यमों से मांग किए जाने पर एक ग्राहक की धनराशि दूसरे ग्राहक के खाते में स्थानांतरित कर सकते हैं।

ङ. अभिकरण कार्य

आधुनिक समय में वाणिज्यिक बैंक ग्राहकों के प्रतिनिधि के रूप में भी कार्य करते हैं। तथापि, इन कार्यों के लिए बैंक शुल्क अथवा कमीशन लेते हैं। अभिकरण कार्यों में सम्मिलित हैं—

(i) चेकों के साथ-साथ देयकों और ड्राफ्ट का संग्रह

(ii) ऋणपत्रों अथवा ऋणों पर ब्याज तथा अंशपत्रों पर लाभांश का संग्रह

(iii) ऋण की किस्तों का भुगतान, ब्याज भुगतान, बीमा प्रीमियम का भुगतान आदि

(iv) परिसंपत्तियों तथा प्रतिभूतियों की खरीद तथा विक्रय

वाणिज्यिक बैंकों को तीन प्रकारों में भी विभाजित किया गया है, जो इस प्रकार हैं—

क. सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक वे बैंक होते हैं, जिनमें सरकार की अंश पूँजी 51 प्रतिशत या उससे अधिक होती है। भारत में लगभग 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं और अब केंद्र सरकार ने कुछ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को वित्तीय रूप से सुदृढ़ बनाने के लिए उनके विलय का निर्णय लिया है (चित्र 1.11)।

चित्र 1.11 — सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

स्रोत — https://rb.gy/tibrhs

ख. राष्ट्रीयकृत बैंक

बैंकिंग कंपनियाँ (उपक्रमों का अधिग्रहण) अधिनियम, 1970 के अंतर्गत केंद्र सरकार ने भारत के चौदह प्रमुख बैंकों का अधिग्रहण किया तथा 1980 में सरकार ने छह अन्य प्रमुख बैंकों का भी अधिग्रहण किया,

© PSSCIVE Draft Material Not be Published

जिन्हें राष्ट्रीयकृत किया गया। इसके बाद इन बैंकों को राष्ट्रीयकृत बैंक के रूप में मान्यता दी गई। इसके अतिरिक्त अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं, जैसे— इलाहाबाद बैंक, आंध्र बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा, बैंक ऑफ इंडिया, बैंक ऑफ महाराष्ट्र, भारतीय महिला बैंक, केनरा बैंक, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, कॉरपोरेशन बैंक, देना बैंक, आईडीबीआई बैंक लिमिटेड, इंडियन बैंक, इंडियन ओवरसीज बैंक आदि।

ग. निजी क्षेत्र के बैंक

निजी क्षेत्र के बैंक वे होते हैं, जिनमें अधिकांश हिस्सेदारी निजी व्यक्तियों की होती है। उदाहरण के लिए— एक्सिस बैंक, आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक आदि। भारत की मिश्रित अर्थव्यवस्था में निजी क्षेत्र का भी महत्त्वपूर्ण स्थान है और उससे आर्थिक विकास में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाने की अपेक्षा की जाती है। निजी क्षेत्र के बैंकों की उपस्थिति से उपभोक्ताओं के विकल्पों का विस्तार हुआ है। ये बैंक स्वचालित टेलर मशीन सुविधा, चौबीस घंटे बैंकिंग, गृह बैंकिंग जैसी विभिन्न नई सुविधाएँ आरंभ कर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को कड़ी प्रतिस्पर्धा दे रहे हैं। निजी क्षेत्र के बैंकों को पुनः दो वर्गों में बाँटा जा सकता है—

(i) **विदेशी बैंक**— जिन बैंकों का प्रधान कार्यालय विदेश में होता है तथा जिनका स्वामित्व, नियंत्रण और प्रबंधन अन्य देशों से होता है, उन्हें विदेशी बैंक कहा जाता है। उदाहरण के लिए— सिटी बैंक, स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक, बैंक ऑफ टोक्यो लिमिटेड, एचएसबीसी, बैंक ऑफ अमेरिका, रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलैंड आदि।

(ii) **भारतीय बैंक**— जिन बैंकों का प्रधान कार्यालय भारत में होता है तथा जिनका विनियमन, पर्यवेक्षण और नियंत्रण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है, उन्हें भारतीय बैंक कहा जाता है। उदाहरण के लिए— आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, एक्सिस बैंक आदि।

4. स्थानीय क्षेत्र बैंक

ये छोटे बैंक होते हैं, जिनकी संरचना सरल होती है और जिनका उद्देश्य सीमित कार्यक्षेत्र में प्रभावी तथा सुलभ वित्तीय सुविधाएँ प्रदान करना होता है। ये बैंक मुख्यतः अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य करते हैं, जिनमें परस्पर जुड़े जिले सम्मिलित होते हैं। इनमें क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक एवं सहकारी बैंक शामिल हैं।

क. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

भारत में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) की स्थापना 1970 के दशक के मध्य में हुई। आरआरबी भारत के अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (सरकारी बैंक) हैं, जो देश के विभिन्न राज्यों में क्षेत्रीय स्तर पर कार्य करते हैं। ये मूलतः ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य करने वाले वाणिज्यिक बैंक होते हैं तथा इनकी शाखा व्यवस्था सीमित भौगोलिक क्षेत्र, जैसे— एक या दो जिलों तक होती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रत्येक आरआरबी को केंद्र सरकार, राज्य सरकार तथा किसी एक सार्वजनिक क्षेत्र के वाणिज्यिक बैंक द्वारा प्रायोजित किया जाता है। आरआरबी मुख्यतः ग्रामीण क्षेत्रों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करते हैं, जैसे— कृषि क्षेत्र को वित्तीय सहायता, ग्रामीण उद्योगों तथा छोटे व्यापारियों को ऋण उपलब्ध कराना। कृषि, स्वरोजगार, व्यापार, वाणिज्य तथा उद्योग से संबंधित ग्रामीण विकास भारत के आरआरबी का प्रमुख दायित्व है।

> **कक्षा कार्य**
>
> भारत में संचालित विभिन्न बैंकों के प्रतीक-चिह्न— नारा (लोगो–स्लोगन) पर आधारित प्रश्नोत्तरी तैयार कीजिए।

ख. सहकारी बैंक

अनुसूचित बैंक सहकारी बैंक के रूप में भी पंजीकृत हो सकते हैं, अर्थात् राज्य सहकारी बैंक तथा नगरीय सहकारी बैंक। ये राज्य सरकारों द्वारा बनाए गए सहकारी समितियों के कानूनों के अंतर्गत संचालित होते हैं।

(क) **ग्रामीण सहकारी बैंक** — ये ऐसे सहकारी बैंक होते हैं, जिनका स्वामित्व और संचालन राज्य सरकारों के अधीन होता है। इन्हें राज्य सहकारी बैंक, केंद्रीय सहकारी बैंक तथा प्राथमिक कृषि ऋण समितियों में वर्गीकृत किया जाता है।

(ख) **नगरीय सहकारी बैंक** — इससे आशय उन प्राथमिक सहकारी बैंकों से है, जो अर्ध-शहरी तथा शहरी क्षेत्रों में स्थापित होते हैं।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थियों ने भारतीय रिजर्व बैंक तथा भारत की बैंकिंग व्यवस्था के नियमन में उसकी भूमिका का अध्ययन किया। साथ ही यह भी समझा कि भारतीय रिजर्व बैंक देश में वित्तीय लेन–देन के नियमन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इस सत्र में भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यों, जैसे— मुद्रा निर्गमन, सरकार का बैंकर, अन्य बैंकों का बैंकर, बैंकों और वित्तीय संस्थाओं का नियामक आदि का भी वर्णन किया गया है। बैंकों का वर्गीकरण उनके कार्य, व्यवसाय की प्रकृति तथा कार्यक्षेत्र के आधार पर किया जा सकता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि— 1

भारत में विभिन्न प्रकार के बैंकों तथा उनकी सांकेतिक पहचान पर रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री—

चार्ट पेपर, थर्मोकोल, गोंद, स्केच पेन, पेन, पेंसिल, रबर।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और दिए गए विषय बैंकों के प्रकार से संबंधित बिंदु लिखेंगे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

3. नवीनतम जानकारी प्राप्त करने तथा बैंकों के सांकेतिक चिह्न एकत्र करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करने की अनुमति दी जाएगी।
4. प्रत्येक समूह पेन, कागज, शीट, रंग प्रयोग करते हुए बैंकों के प्रकार विषय पर रेखाचित्र (चार्ट) तैयार करें।
5. प्रत्येक समूह का समूह-प्रतिनिधि तैयार किए गए चार्ट के साथ कक्षा के सामने प्रस्तुतिकरण करेगा।
6. शेष सदस्य सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. शिक्षक प्रस्तुतिकरण को और बेहतर बनाने के लिए सुझाव देंगे।
8. प्रस्तुतियों से प्राप्त नए विचारों को सम्मिलित करते हुए चार्ट को पुनः तैयार करें और संबंधित शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि— 2

विभिन्न श्रेणियों के बैंकों का भ्रमण करें और उनके कार्यों से संबंधित जानकारी एकत्र करें।

आवश्यक सामग्री—

इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, चार्ट पेपर, साधारण सूचक, सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्यों को विभिन्न श्रेणियों के बैंकों में जाने के लिए कहा जाएगा।
3. बैंकों का भ्रमण करें और बैंक प्रबंधकों का विनम्रतापूर्वक अभिवादन करें।
4. भ्रमण के उद्देश्य की जानकारी प्रबंधकों को दें और उनके बैंक के कार्यों से संबंधित जानकारी एकत्र करें।
5. आवश्यकता होने पर नवीनतम जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करें।
6. प्रत्येक समूह एकत्रित जानकारी के आधार पर विभिन्न श्रेणियों के बैंकों के कार्यों की तुलना करते हुए प्रस्तुतीकरण तैयार करेगा।
7. प्रत्येक समूह के दो सदस्य पावर-प्वाइंट स्लाइड्स का उपयोग करते हुए कक्षा के सामने प्रस्तुतीकरण करेंगे।
8. शेष सदस्य सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
9. जहाँ आवश्यक हो, शिक्षक प्रस्तुतीकरण को बेहतर बनाने के लिए सुझाव देंगे।
10. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों को सम्मिलित करते हुए रिपोर्ट तैयार करें और संबंधित शिक्षक को जमा करें।

गतिविधि— 3

भारतीय स्टेट बैंक की वेबसाइट https://www.onlinesbi.com/ पर जाएँ और ग्राहकों के लिए उपलब्ध महत्त्वपूर्ण जानकारियों के बिंदु लिखें।

आवश्यक सामग्री—

इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, चार्ट पेपर, साधारण सूचक, सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रक्रिया—

1. डाउनलोड के लिए उपलब्ध विभिन्न प्रपत्र, लघु वीडियो तथा ग्राहक शिक्षा और सहायता से संबंधित अन्य सामग्री देखें।
2. वेबसाइट पर ग्राहकों के लिए उपलब्ध महत्त्वपूर्ण जानकारियों की सूची बनाएँ (चित्र 1.12)।

चित्र 1.12 — सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

3. वेबसाइट पर उपलब्ध विभिन्न प्रकार की जानकारियाँ खोजें और बैंक की कार्यप्रणाली को और बेहतर समझने के लिए उन्हें डाउनलोड करें।
4. इस प्रयोगात्मक अभ्यास के माध्यम से सीखी गई जानकारी अपने सहपाठियों के साथ साझा करें।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. आरबीआई की स्थापना भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, _______ द्वारा की गई थी।
2. आरबीआई को एक रुपए के मुद्रा नोट और सिक्कों को _______ देश में मुद्रा जारी करने का अधिकार प्राप्त हैं।
3. _______ बैंक भारतीय रिजर्व बैंक में जमा रखते हैं।
4. आरबीआई _______ कागजी मुद्रा और मुद्रास्फीतिक प्रवृत्ति के संदर्भ में महत्त्वपूर्ण कार्य करता है।
5. बैंकिंग प्रणाली की संरचना विभिन्न देशों में _______ होती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) भारत का _______ बैंक है।

   (क) मुख्य

   (ख) केंद्रीय

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be republished

(ग) सामान्य

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. आरबीआई कार्य को प्रभावी ढंग से संपादित करने के लिए नियंत्रण उपायों का उपयोग करता है। इनमें से कुछ हैं—

(क) खुला बाजार परिचालन

(ख) बैंकों के प्रति उधार नीति

(ग) वैधानिक आरक्षित निधि में विचलन

(घ) उपर्युक्त सभी

3. अनुसूचित बैंक— वे बैंक हैं, जो आरबीआई अधिनियम, 1934 की अनुसूची में सम्मिलित हैं।

(क) प्रथम

(ख) द्वितीय

(ग) तृतीय

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. ______ बैंक वे बैंक होते हैं, जिनमें सरकार की अंश पूँजी 50 प्रतिशत से अधिक होती है।

(क) सार्वजनिक क्षेत्र के

(ख) निजी क्षेत्र के

(ग) (क) और (ख) दोनों

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

5. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भारत में ______ के मध्य में अस्तित्व में आए।

(क) 1980 के दशक

(ख) 1960 के दशक

(ग) 1970 के दशक

(घ) 1990 के दशक

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. आरबीआई भारत में बैंकिंग प्रणाली को नियंत्रित और विनियमित करने की जिम्मेदारी निभाता है।
2. भारत सरकार (वित्त मंत्रालय) एक रुपए के नोट जारी नहीं करती, बल्कि सिक्के जारी करती है।
3. आरबीआई के तीन विभाग हैं।
4. आरबीआई भारत के विदेशी मुद्रा व्यवसाय और संबंधित भंडारों का संरक्षक है।
5. आरबीआई के कार्य बहुआयामी बने रहते हैं।

घ. स्तंभों का मिलान करें

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. अनुसूचित बैंक	क. भारत के विभिन्न राज्यों में क्षेत्रीय स्तर पर कार्यरत
2. गैर-अनुसूचित बैंक	ख. जो मुख्यतः लाभ कमाने के साथ-साथ अपने जमाकर्ताओं को विभिन्न प्रकार की सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रारंभ किए गए
3. वाणिज्यिक बैंक	ग. आरबीआई अधिनियम, 1934 की द्वितीय अनुसूची की सूची में सम्मिलित नहीं
4. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	घ. आरबीआई अधिनियम, 1934 की द्वितीय अनुसूची में सम्मिलित

ड. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
2. अनुसूचित तथा गैर-अनुसूचित बैंको से आप क्या समझते हैं।
3. वाणिज्यिक बैंक क्या हैं?
4. सहकारी बैंक पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।
5. स्थानीय क्षेत्र बैंक से आप क्या समझते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. भारत में बैंकिंग संरचना का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. वाणिज्यिक बैंक क्या हैं?
3. आर.बी.आई. क्या हैं? इसके विभिन्न कार्यों का वर्णन कीजिए।

छ. अपने प्रदर्शन की जांच करें

1. वर्तमान बैंकिंग संरचना तथा अस्तित्व में विभिन्न प्रकार के बैंको का प्रस्तुतिकरण कीजिए।
2. आर.बी.आई. तथा वाणिज्यिक बैंकों के कार्यों में अंतर को तालिका के माध्यम से स्पष्ट कीजिए।
3. नवीनतम सांविधिक तरलता अनुपात, नकद आरक्षित अनुपात (सी.आर.आर.) तथा आधार दर का पता लगाइए, जिन्हें आर.बी.आई. द्वारा समय-समय पर अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाता हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3 — बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि (बी.सी.)

भारत सरकार ने वित्तीय समावेशन योजना प्रारंभ की है, क्योंकि देश के 40 प्रतिशत से अधिक नागरिकों की बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच नहीं है। इससे वित्तीय समावेशन और गरीब तथा निम्न-आय वर्गों के सभी वर्गों को उचित लागत पर बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराना है।

जब किसी बैंक को दूरस्थ क्षेत्रों (ग्रामीण क्षेत्रों) में शाखा खोलना आसान या लाभकारी नहीं लगता, तब वह ग्रामीण लोगों को मूलभूत बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि (बी.सी.) नियुक्त करता है। आज भी कुछ लोग बैंकिंग प्रणाली से बाहर हैं अथवा अल्प-बैंकिंग से जुड़े वित्तीय रूप से अशिक्षित हैं। इस समस्या के प्रमुख कारण सुरक्षा संबंधी चिंताएँ, ग्रामीण लोगों में जागरूकता का अभाव तथा बैंकों के लिए यह कार्य लाभकारी न होना है। इस समस्या से निपटने के लिए आरबीआई ने लोगों के घर-द्वार पर मूलभूत बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि की व्यवस्था शुरू की। वर्ष 2006 में आरबीआई ने वित्तीय समावेशन प्राप्त करने के लिए बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने की यह पहल आरंभ की।

परिभाषा

व्यवसाय प्रतिनिधि वह व्यक्ति होता है, जिसे बैंक द्वारा बैंक की ओर से एजेंट के रूप में ग्राहकों के साथ लेन-देन करने की अनुमति दी जाती है (चित्र 1.13)। व्यवसाय प्रतिनिधि की नियुक्ति तृतीय-पक्ष सेवाओं के माध्यम से की जाती है और उसे अपने लेन-देन के आधार पर कमीशन प्राप्त होता है।

व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक का प्रत्यक्ष प्रतिनिधि होता है, जिसे बैंक की ओर से थोड़ी राशि जमा करने तथा लघु ऋण प्रदान करने में सहायता करता है। यह व्यक्ति नकद लेन-देन से संबंधित सेवाएँ देने के लिए अधिकृत होता है। व्यवसाय प्रतिनिधि की प्राथमिक भूमिका अप्रत्यक्ष बैंकिंग माध्यमों के समुचित विकास और उनके कार्यान्वयन की निगरानी करना है।

इस प्रकार, व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक के प्रतिनिधि होते हैं। वे ग्रामीणों को बैंक खाते खोलने में सहायता करते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि अपने साथ इलेक्ट्रॉनिक एवं मोबाइल उपकरण रखता है, जिससे गाँव के लोगों को बैंकिंग लेन-देन जैसे— धन जमा करना, बचत खाते से धन निकालना, ऋण देना आदि में सहायता मिलती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 1.13 — व्यवसाय प्रतिनिधि

स्रोत— https://rb.gy/cg1gbl

1. व्यवसाय प्रतिनिधि के लिए पात्रता

बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधियों की सेवाएँ प्राप्त करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन किया जाना आवश्यक है। बैंक निम्नलिखित व्यक्तियों/संस्थाओं को व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त कर सकते हैं—

- व्यक्ति
- सेवानिवृत्त बैंक कर्मचारी
- दुकान मालिक (किराना)
- चिकित्सा कर्मी
- सार्वजनिक कॉल कार्यालय (पीसीओ) संचालक
- शिक्षक
- सरकारी कर्मचारी
- पूर्व सैनिक
- लघु बचत योजना अभिकर्ता (एजेंट)
- सुव्यवस्थित स्व-सहायता समूहों (एसएचजी) के अधिकृत पदाधिकारी
- बीमा कंपनियाँ
- राज्यों के पारस्परिक सहायता प्राप्त सहकारी समिति अधिनियम/सहकारी समिति अधिनियम के अंतर्गत पंजीकृत सहकारी समितियाँ
- गैर-सरकारी संगठन (एनजीओ)

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- स्व-सहायता समूह (एसएचजी)
- सूक्ष्म वित्त संस्थान (एमएफआई)
- डाकघर
- खादी और ग्रामोद्योग इकाइयाँ
- बीमा अभिकर्ता
- कृषक क्लब
- पंचायत
- नागरिक समाज संगठन (सीएसओ)
- समुदाय-आधारित संगठन
- ग्राम ज्ञान केंद्र
- सहकारी समितियाँ
- कृषि क्लीनिक/कृषि व्यवसाय केंद्र
- कृषि विज्ञान केंद्र
- ग्रामीण क्षेत्रों में आईटी आउटलेट वाली कॉरपोरेट संस्थाएँ

व्यवसाय प्रतिनिधि का चयन इन समूहों में से किया जाना चाहिए, परंतु उनमें मूलभूत संगणक (कम्प्यूटर) ज्ञान तथा अच्छे संप्रेषण कौशल भी होने चाहिए।

2. व्यवसाय प्रतिनिधियों के उद्देश्य

व्यवसाय प्रतिनिधियों के मुख्य उद्देश्य निम्नलिखित हैं—

- समाज के प्रत्येक वर्ग तक मूल बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाना।
- ग्राहकों के घर-घर जाकर जमा स्वीकार करना, धन निकासी, खाता खोलना, निधि अंतरण, कृषक क्रेडिट कार्ड (केसीसी), बीमा (प्रधानमंत्री बीमा योजना) आदि सुविधाएँ प्रदान करना।
- लोगों को उनके बैंक खातों को आधार संख्या से जोड़ने में सहायता करना।
- लोगों को वित्तीय रूप से साक्षर बनाना।
- लोगों में बचत तथा बैंकिंग की आदत विकसित करना, जिससे उनकी आय और संपत्तियों में वृद्धि हो सके।
- देश के आर्थिक विकास के लिए कार्य करना।
- वित्तीय समावेशन प्राप्त करने के लिए भारत सरकार तथा भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों को लागू करना।

3. व्यवसाय प्रतिनिधियों के कार्य

व्यवसाय प्रतिनिधि एजेंट के रूप में विभिन्न कार्य करने के लिए अधिकृत होते हैं, जिनमें शामिल हैं—

- बैंक के लिए संभावित ग्राहकों की पहचान करना।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- आम जनता तथा ग्राहकों में बैंकिंग के प्रति जागरूकता उत्पन्न करना।
- बचत विकल्पों तथा बैंक के अन्य उत्पादों के विषय में जानकारी देना।
- धन प्रबंधन और बचत की आदतों के लिए ग्राहकों को शिक्षित करना तथा परामर्श देना।
- ऋण परामर्श करना तथा लक्षित ग्राहकों के लिए छोटे ऋणों का प्रस्ताव करना।
- ग्राहकों से बैंकों को देय मूलधन और ब्याज राशि की वसूली करना।
- छोटे व्यवसायों के लिए अल्प मूल्य ऋण की स्वीकृति प्राप्त करने में सहायता करना।
- सूक्ष्म बीमा, पेंशन तथा म्यूचुअल फंड उत्पादों सहित अन्य तृतीय-पक्ष उत्पादों की बिक्री करना तथा रसीद जारी करना।
- स्व-सहायता समूह/संयुक्त दायित्व समूह/ऋण समूह/अन्य समूहों का संवर्धन तथा निगरानी करना।
- सक्षम प्राधिकारी द्वारा विधिवत अधिकृत, बैंक की ओर से अन्य सेवा प्रदान करना।
- व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की जाने वाली गतिविधियाँ बैंक के सामान्य बैंकिंग व्यवसाय के अंतर्गत होंगी।

इस प्रकार, व्यवसाय प्रतिनिधियों को बैंकों की ओर से अनेक बैंकिंग लेन-देन करने की अनुमति होती है।

4. व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व

व्यवसाय प्रतिनिधियों की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व स्पष्ट रूप से परिभाषित हैं, जो निम्नलिखित हैं—

- वे बचत तथा अन्य उत्पादों के विषय में जागरूकता उत्पन्न करते हैं।
- वे निर्धन ग्रामीणों को बचत एवं धन प्रबंधन के महत्त्व के विषय में शिक्षित करते हैं तथा ऋण परामर्श भी प्रदान करते हैं।
- वे बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए संभावित ग्राहकों की पहचान करते हैं।
- उन्हें समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित पात्रता मानदंडों के आधार पर वित्तीय उत्पादों के लिए ग्राहकों की पात्रता का सत्यापन करना होता है।
- वे अपने साझेदार बैंक की ओर से लक्षित ग्राहकों का विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए नामांकन करते हैं।
- वे साझेदार बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार पात्र ग्राहकों को वित्तीय उत्पाद बेचते हैं।
- वे लक्षित ग्राहकों को छोटे ऋणों, जैसे— मुद्रा लोन के लिए परामर्श देते हैं।
- वे समय-समय पर केवाईसी आँकड़े एकत्र करने में बैंक की सहायता करते हैं।
- वे साझेदार बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार कृषि ऋण, समूह ऋण, उद्यमिता ऋण आदि जैसे छोटे ऋण प्रदान करते हैं।
- वे साझेदार बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार ग्राहकों के बचत खाते खोलते हैं।
- वे मूलधन और ब्याज की वसूली में सहायता करते हैं तथा आचार-संहिता का कठोरता से पालन करते हैं।
- वे अल्प मूल्य की सावधि जमा एकत्र करते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- वे सूक्ष्म बीमा, पेंशन उत्पाद, म्यूचुअल फंड उत्पाद तथा अन्य उपयुक्त तृतीय-पक्ष उत्पादों की बिक्री करते हैं, यथा केंद्र प्रायोजित योजनाएँ, जैसे अटल पेंशन योजना, जीवन ज्योति सुरक्षा बीमा योजना आदि।
- वे किसी भी खाते के बंद होने की सूचना बैंक/एनबीएफसी की स्थानीय शाखा/केंद्रीकृत हब को देते हैं।
- वे स्वीकृति के पश्चात निगरानी तथा अनुवर्ती वसूली का कार्य करते हैं।
- व्यवसाय प्रतिनिधि गाँव में जनता के लिए भुगतान कर सकते हैं तथा केंद्र एवं राज्य सरकार की विभिन्न योजनाओं, जैसे ओएपी, वीबी – जी राम जी (मनरेगा), गैस सब्सिडी तथा समूह वेतन खातों के अंतर्गत कार्य कर सकते हैं।
- मुख्य आँकड़े एकत्र करके, प्रपत्र भरकर तथा ऋण आवेदन या जमा के लिए खाता खोलने के प्रपत्रों की प्रारंभिक प्रक्रिया और आँकड़ों का सत्यापन कर नामांकन प्रक्रिया आरंभ करना।
- बैंक द्वारा निर्दिष्ट अनुसार, ग्राहक आँकड़ों के प्रमाणीकरण तथा खाता खोलने और अन्य बैंकिंग सेवाओं के लिए लाभार्थी को अधिकृत करने के लिए, विधिवत भरे हुए आवेदन प्रपत्र तथा अन्य सहायक अभिलेख भौतिक रूप में और बिना किसी विलंब के आधार शाखा में प्रस्तुत करना।

5. व्यवसाय प्रतिनिधियों के लाभ

व्यवसाय प्रतिनिधियों की सेवाएँ प्राप्त करने के लाभ नीचे दिए गए हैं—

- लोग घर-घर बैंकिंग सुविधा का लाभ उठा सकते हैं।
- लोग उचित ब्याज दर पर ऋण प्राप्त कर सकते हैं।
- सरकार सब्सिडी सीधे सभी खातों में अंतरित करेगी; इससे बिचौलियों द्वारा होने वाला भ्रष्टाचार समाप्त होगा।
- इससे लोगों की बचत की आदतों में वृद्धि होगी।
- प्रत्येक व्यक्ति का धन सुरक्षित रहेगा।
- ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा योजनाएँ तथा पेंशन योजनाएँ प्राप्त करने का विकल्प भी उपलब्ध होगा।
- इससे लोगों को विभिन्न सरकारी सामाजिक सुरक्षा योजनाओं तथा अन्य बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की जानकारी मिलती है।
- न्यूनतम लागत पर ग्रामीण जनसंख्या तक पहुँचने के लिए यह बैंकों के लिए अधिक लाभकारी है।

इस प्रकार, व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकों और लोगों तक अधिक व्यापक पहुँच सुनिश्चित करते हैं, घर-घर बैंकिंग को बढ़ावा देते हैं तथा ऋण भुगतान में सुधार करते हैं।

6. व्यवसाय प्रतिनिधियों की चुनौतियाँ

यद्यपि वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में भारत की प्रगति उल्लेखनीय है, फिर भी यह अपेक्षाओं से काफ़ी कम है और व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकिंग परिदृश्य का स्वरूप नहीं बदल सके हैं। 2014 के बाद खोले गए बैंक खातों की

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

संख्या में वृद्धि हुई है, परंतु फिन्डेक्स रिपोर्ट के अनुसार लगभग 48 प्रतिशत खाते निष्क्रिय हैं। निम्नलिखित सीमाओं के कारण अपेक्षित परिणाम नहीं दे सका—

- व्यवसाय प्रतिनिधि नकदी प्रबंधन से संबंधित समस्याओं का सामना कर रहे हैं, जैसे नकदी का परिवहन और सुरक्षित रखना तथा धोखाधड़ी और गबन से बचाव।
- व्यवसाय प्रतिनिधि के पास सीमित ओवरड्राफ्ट सुविधाएँ और लेन-देन सीमाएँ हैं, जो ग्राहकों की वांछित आवश्यकताओं के लिए पर्याप्त नहीं हो सकतीं।
- धन की कमी के कारण व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकिंग सेवाओं के महत्व के प्रति जागरूकता का स्तर नहीं बढ़ा सके।
- कुछ मामलों में व्यवसाय प्रतिनिधि को धन हानि हुई।
- व्यवसाय प्रतिनिधि बिना बैंकिंग वाले क्षेत्रों का विस्तार करते हैं, जिसमें लागत आती है, जिसे वहन करना बैंकों के लिए कठिन होता है।
- व्यवसाय प्रतिनिधि नियामकीय समस्याओं का सामना कर रहे हैं। उन्हें 24 घंटे के भीतर बैंक शाखाओं के साथ वित्तीय लेन-देन पूरा करना होता है, जो अधिक दूरी होने पर संभव नहीं होता। उपर्युक्त चुनौतियों के आलोक में यह स्पष्ट है कि व्यवसाय प्रतिनिधि सभी बैंकिंग सेवाओं को संभाल नहीं सकते, विशेषकर उन्नत ऋण कार्यों को।
- अविश्वसनीय व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा नकदी का गबन।
- व्यवसाय प्रतिनिधि के लिए कम कमीशन।
- व्यवसाय प्रतिनिधि के बीच अस्वस्थ प्रतिस्पर्धा।
- ग्रामीण क्षेत्रों में व्यवसाय प्रतिनिधि को प्रौद्योगिकी तक पहुँच का अभाव।

7. बैंकों में ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी)

हाल की सूचना में बताया गया है कि सरकार देशभर में विभिन्न बैंकों के कम से कम 5 लाख सीएसपी खोलने की योजना बना रही है। आने वाले वर्षों में सीएसपी से कम से कम 10 लाख रोजगार सृजित होने की संभावना है। आज बैंक मित्र बनना आय अर्जन के लिए उपयुक्त विकल्प है।

सीएसपी बैंक मित्र में, व्यवसाय प्रतिनिधि कई बैंकों के लिए प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाता तथा व्यवसाय प्रतिनिधि होता है। इसका गठन विभिन्न बैंकों के ग्राहकों को सर्वोत्तम सुविधाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से किया गया है। इसका उद्देश्य समाज के निम्न आय वर्गों, जैसे श्रमिकों और कामगारों को वित्तीय सहायता प्रदान करना भी है, जिनके पास उपयुक्त दस्तावेजों के अभाव में बचत खाते नहीं होते।

बैंकों के लिए राष्ट्रीय मान्यता प्राप्त एजेंट बैंक मित्र होता है, जो आम लोगों को व्यापक शाखारहित बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करता है। बैंक मित्र के कई सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों, जैसे इंडियन बैंक, यस बैंक, पंजाब नेशनल बैंक, एक्सिस बैंक, एसबीआई, इलाहाबाद बैंक, केनरा बैंक आदि के लिए बैंकिंग कार्य करते

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

हैं। उनका विस्तृत नेटवर्क अब और भी बढ़ रहा है, जिससे व्यावसायिक भागीदारों को सहयोग मिल सके तथा बैंकों के ग्राहकों को सर्वोत्तम सुविधाएँ प्रदान की जा सकें।

बैंक मित्र बनना सरल है। इसके लिए कुछ योग्यताएँ आवश्यक होती हैं, जैसे आयु 18 वर्ष या उससे अधिक होना तथा विभिन्न बैंकों द्वारा आयोजित चयन परीक्षा उत्तीर्ण करना। यह प्रक्रिया बैंक के अनुसार भिन्न हो सकती है। चयन परीक्षा उत्तीर्ण करने के बाद व्यक्ति आधिकारिक रूप से बैंक मित्र बनने के योग्य हो जाता है।

बैंक मित्र के कार्यों में निम्नलिखित शामिल हैं—

- नकद जमा
- नकद निकासी
- खाता खोलना
- सूक्ष्म बीमा
- अटल पेंशन खाता
- सुरक्षा बीमा
- जीवन ज्योति बीमा

बैंक मित्र द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएँ निम्नलिखित हैं—

क. बैंकिंग सेवाएँ

बैंक मित्र द्वारा प्रदत्त कियोस्क बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि योजना की सहायता से हितग्राही अपनी मिनी बैंक दुकान स्थापित कर सकते हैं। ये मिनी बैंक दुकानें ग्राहकों को शाखारहित बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करती हैं।

ख. यात्रा बुकिंग सेवाएँ

बैंक मित्र को पूरे भारत में आईआरसीटीसी यात्रा बुकिंग सेवाओं के लिए मान्यता प्राप्त है।

ग. बिल भुगतान सेवाएँ

बिजली बिल, फोन बिल, गैस बिल, पानी बिल आदि सभी प्रकार के बिल बैंक मित्र की सहायता से चुकाए जा सकते हैं। बैंक मित्र प्रत्येक परिवार को प्रति माह 2–5 बिलों का भुगतान करने की सुविधा देता है।

घ. रिचार्ज सेवाएँ

निकटतम बैंक मित्र दुकान से मोबाइल और डीटीएच रिचार्ज प्रदान करने की स्वीकृति प्राप्त है। बैंक मित्र उपयोगकर्ताओं को खरीदारों और खुदरा विक्रेताओं के लिए एंड्रॉयड अनुप्रयोग उपलब्ध कराया जाता है, जिससे वे यह सेवा प्रदान कर सकें।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थियों ने बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधियों के विषय में चर्चा की, जो बैंक शाखा या एटीएम के अतिरिक्त स्थानों पर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंकों द्वारा नियुक्त खुदरा एजेंट होते हैं। विद्यार्थियों ने

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उनकी भूमिकाएँ, कार्य, उद्देश्य, वर्गीकरण, प्रकार, कार्य तथा उनके विनियमन के विषय में भी जाना। व्यवसाय प्रतिनिधि के उपयोग से बैंक उन क्षेत्रों तक पहुँच सकते हैं जहाँ वित्तीय सेवाओं की कमी है। इस सत्र में यह भी बताया गया है कि व्यवसाय प्रतिनिधि को विशेष रूप से नकदी प्रबंधन से जुड़ी समस्याओं का सामना करना पड़ा है, जैसे नकदी का परिवहन और सुरक्षित रखना तथा धोखाधड़ी और गबन से बचाव। ग्राहक सेवा केंद्र ग्राहकों को धन जमा करने और निकालने में सहायता करता है। सीएसपी बैंक के प्रतिनिधि या अभिकर्ता के रूप में कार्य करता है और एक निश्चित कमीशन प्राप्त करता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि— 1

व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिका का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री — नोटबुक, पेन या पेंसिल तथा जाँच-सूची

प्रक्रिया—

1. अवलोकन अथवा अध्ययन के बिंदुओं के लिए एक जाँच-सूची तैयार कीजिए और विद्यार्थियों को दीजिए।
2. कक्षा की संख्या के अनुसार विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित कीजिए।
3. निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार वाणिज्यिक बैंक पहुँचे।
4. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से संवाद कीजिए।
5. उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित प्रश्न पूछिए—
   (क) व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिका
   (ख) व्यवसाय प्रतिनिधि की जिम्मेदारियाँ
   (ग) व्यवसाय प्रतिनिधि बनने की पात्रता
6. सभी अवलोकनों को लिखिए, मित्रों के साथ चर्चा कीजिए और रिपोर्ट को अंतिम रूप दीजिए।
7. बैंक कार्यकारी से पुष्टि कीजिए।
8. विद्यार्थियों से विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों का प्रदर्शन कराइए।
9. एक रिपोर्ट तैयार कीजिए और विषय शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2

व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में कार्य करने की पात्रता पर एक चार्ट तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा, चार्ट पेपर, संकेत सूचक (पाईंटर), सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया —

1. शिक्षक चार से पाँच सदस्यों वाले विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं (व्यवसाय प्रतिनिधि बनने की पात्रता) को लिखेंगे।
3. नवीनतम जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह पेन-पेपर, शीट, रंग आदि का उपयोग करते हुए विषय (व्यवसाय प्रतिनिधि बनने की पात्रता) पर एक चार्ट तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह चार्ट के साथ प्रस्तुतीकरण करेगा और कक्षा के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
6. सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों और जिज्ञासाओं का समाधान कीजिए।
7. शिक्षक प्रस्तुतीकरण पर अपने अवलोकन देंगे, जिससे प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन हो सके।
8. उपयुक्त समावेशन के साथ चार्ट तैयार कीजिए और संबंधित शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _______ ने वित्तीय समावेशन और गरीबी के बीच संबंध को लेकर चिंता बढ़ाई।
2. _______ ने लोगों के घर-द्वार पर मूल बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि को लाया।
3. व्यवसाय प्रतिनिधि _______ प्रतिनिधि होते हैं।
4. व्यवसाय प्रतिनिधियों में मूल _______ ज्ञान तथा अच्छे संवाद कौशल होने चाहिए।
5. व्यवसाय प्रतिनिधि लोगों को _______ में भी सहायता करेंगे, ताकि बैंक खातों को आधार संख्याओं से जोड़ा जा सके।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधियों की नियुक्ति का मुख्य उद्देश्य है—
   (क) समाज के प्रत्येक वर्ग के लिए मूल बैंकिंग सेवाएँ सुलभ कराना।
   (ख) लोगों को उनके बैंक खातों को आधार संख्याओं से जोड़ने में सहायता करना।
   (ग) लोगों को वित्तीय रूप से साक्षर बनाना।
   (घ) उपर्युक्त सभी
2. व्यवसाय प्रतिनिधि को एजेंट के रूप में विभिन्न कार्य करने की अनुमति होती है, जिनमें शामिल हैं—
   (क) बैंक के लिए संभावित ग्राहकों की पहचान करना।
   (ख) ग्राहकों में जागरूकता उत्पन्न करना।
   (ग) (क) और (ख) दोनों
   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
3. व्यवसाय प्रतिनिधियों की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व होते हैं, जिनमें से निम्न में से कौन-सा व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिका नहीं है—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

(क) व्यवसाय प्रतिनिधि को बचत तथा अन्य उत्पादों के विषय में जागरूकता उत्पन्न करनी होती है।

(ख) व्यवसाय प्रतिनिधि को निर्धन ग्रामीणों को बचत, धन प्रबंधन तथा ऋण परामर्श के महत्त्व के विषय में शिक्षित करना होता है।

(ग) व्यवसाय प्रतिनिधि को बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए संभावित ग्राहकों की पहचान करने की आवश्यकता नहीं होती।

(घ) उन्हें साझेदार बैंक की ओर से लक्षित ग्राहकों का विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए नामांकन करना होता है।

4. बैंक के अनुसार व्यवसाय प्रतिनिधि कौन बन सकता है?

   (क) व्यक्ति

   (ख) सेवानिवृत्त बैंक कर्मचारी

   (ग) दुकान मालिक (किराना)

   (घ) उपर्युक्त सभी

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. देश के 60 प्रतिशत से अधिक नागरिकों की बैंकिंग सेवाओं तक पहुँच नहीं थी।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि वह व्यक्ति होता है जिसे बैंक द्वारा एजेंट के रूप में ग्राहकों के साथ लेन-देन करने की अनुमति होती है।
3. व्यवसाय प्रतिनिधि लोगों को उनके बैंक खातों को आधार संख्याओं से जोड़ने में सहायता नहीं करते।
4. ग्रामीण क्षेत्रों में बीमा योजनाएँ और पेंशन योजनाएँ प्राप्त करने का विकल्प भी होगा।
5. व्यवसाय प्रतिनिधि साझेदार बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार ग्राहकों के बचत खाते खोलेंगे।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधि कौन है?
2. व्यवसाय प्रतिनिधि के कार्यों की व्याख्या कीजिए।
3. व्यवसाय प्रतिनिधि के उद्देश्य क्या हैं?
4. सीएसपी से आप क्या समझते हैं?
5. बैंक मित्र का अर्थ क्या है?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधि कौन है? उसकी भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व समझाइए।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि की पात्रता के लिए दिशा-निर्देश क्या हैं?
3. व्यवसाय प्रतिनिधि की सेवाएँ प्राप्त करने के क्या लाभ हैं?
4. व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा सामना की जाने वाली चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. बैंकों में बैंक मित्र के कार्यों और सेवाओं की व्याख्या कीजिए।

छ. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. भूमिका-अभिनय और समूह चर्चा के माध्यम से व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व प्रदर्शित कीजिए।
2. अपनी पसंद के किसी भी बैंक के बैंक प्रतिनिधि से मिलिए और उनके द्वारा निभाई जा रही भूमिकाएँ, उत्तरदायित्व तथा सामना की जा रही चुनौतियों की सूची बनाइए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — बैंकिंग व्यवसाय सुविधाकर्ता

वित्तीय समावेशन के अंतर्गत, आरबीआई ने जनवरी 2006 में खान आयोग की अनुशंसाओं के आधार पर नए दिशा-निर्देश जारी किए। इसके अंतर्गत बैंकों को दो श्रेणियों के मध्यस्थों का उपयोग करने की अनुमति दी गई वे हैं व्यवसाय प्रतिनिधि (बी.सी.)और व्यवसाय सुविधाकर्ता (बीएफ)। आरबीआई ने व्यवसाय प्रतिनिधि तथा व्यवसाय सुविधाकर्ता के लिए कुछ दिशा-निर्देश निर्धारित किए। व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को उनके प्रस्ताव को आगे बढ़ाने में मार्गदर्शन कर सकता है तथा बैंक को लेन-देन संपन्न करने में सहायता कर सकता है, किंतु बैंक की ओर से लेन-देन नहीं कर सकता।

निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार, वाणिज्यिक बैंकों के साथ-साथ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) और स्थानीय क्षेत्र बैंक (एलएबी) को भी पूरे देश में तथा दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए मध्यस्थों की सेवाएँ लेने की अनुमति दी गई है।

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता लोगों को बैंकिंग व्यवस्था से जुड़ने में सहायता करते हैं। इससे लोगों में बचत की आदत बढ़ती है तथा बैंकों में जमा राशि में वृद्धि होती है। अतः यह लोगों और बैंकों—दोनों के लिए लाभकारी स्थिति है। इससे वित्तीय समावेशन को बढ़ावा मिलता है।

I. व्यवसाय सुविधाकर्ता

व्यवसाय सुविधाकर्ता एजेंट के रूप में कार्य करते हैं (चित्र 1.14)। वे अपने बैंकों के प्रतिनिधि होते हैं और उन दूरस्थ स्थानों पर बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं जहाँ बैंक की कोई शाखा नहीं होती, साथ ही वित्तीय समावेशन को भी प्रोत्साहित करते हैं।

1. परिभाषा

व्यवसाय सुविधाकर्ता वह व्यक्ति होता है, जो अपने ग्राहकों को संदर्भित या मार्गदर्शन कर सकता है, ग्राहक के प्रस्ताव का अनुसरण करता है तथा बैंक लेन-देन को सुगम बनाता है, किंतु बैंक की ओर से कार्य नहीं कर सकता। बैंक द्वारा निर्देश दिए जाने तक उसे नकद लेन-देन करने का कोई अधिकार नहीं होता। सामान्यतः व्यवसाय सुविधाकर्ता की नियुक्ति केवल शाखा स्तर पर बैंक द्वारा की जाती है।

2. व्यवसाय सुविधाकर्ता की पात्रता

व्यवसाय सुविधाकर्ताओं के लिए पात्रता मानदंड आरबीआई द्वारा निर्धारित किए गए हैं। व्यवसाय सुविधाकर्ता अपने बैंकों के लिए एजेंट के रूप में कार्य करता है। निम्नलिखित व्यवसाय सुविधाकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए पात्र हैं—

- गैर-सरकारी संगठन/कृषक क्लब तथा सहकारी संस्थाओं से संबंधित व्यक्ति
- समुदाय-आधारित संगठन तथा आईटी और कॉर्पोरेट संस्थाएँ
- कुछ सरकारी कार्यालय, जैसे डाकघर, बीमा अभिकर्ता, सुचारु रूप से कार्यरत पंचायतें तथा ग्राम ज्ञान केंद्र

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- कुछ व्यावसायिक संगठन और केंद्र, जैसे कृषि विज्ञान केंद्र तथा केवीआईसी/केवीआईबी इकाइयाँ

चित्र 1.14 — व्यवसाय सुविधाकर्ता

स्रोत— https://rb.gy/dd0et3

3. सुविधाकर्ता की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व

व्यवसाय सुविधाकर्ता वे इकाइयाँ हैं, जो ग्राहकों के लिए बैंकिंग सेवाओं को सुलभ बनाने में बैंक की विस्तारित भुजाओं के रूप में कार्य करती हैं। व्यवसाय सुविधाकर्ताओं की प्रमुख भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व निम्नलिखित हैं—

- व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों या विवरणों को संबंधित बैंक तक अग्रेषित करता है।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का ज्ञान अर्जित करना होता है।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता अपने ग्राहकों (विशेषकर अशिक्षितों) को संबंधित प्रपत्र भरने में सहायता करता है।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को सटीक जानकारी प्रदान करके बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का प्रचार करते हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता जमाकर्ताओं या उधारकर्ताओं को लेन-देन का मुद्रित विवरण उपलब्ध कराते हैं, जैसे पासबुक, मिनी विवरण आदि।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंक में उपलब्ध विभिन्न उत्पादों की विशेषताओं का प्रचार करना चाहिए, जिससे लोग वित्तीय रूप से साक्षर बन सकें।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता परामर्श देने तथा ग्राहकों की सहायता करने की गतिविधियाँ करते हैं, जो ग्राहकों के हित और बैंक के विकास के लिए होती हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता स्व-सहायता समूह (एसएचजी), संयुक्त दायित्व तथा साझेदारियों से वसूली के लिए स्वीकृति-पूर्व सत्यापन कर अनुवर्ती कार्य करते हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता को अधिक लाभ अर्जित करने के लिए जीवन तथा गैर-जीवन बीमा उत्पादों एवं म्यूचुअल फंड का विपणन करना चाहिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों से जानकारी और संबंधित अभिलेख एकत्र कर केवाईसी अद्यतन कराने में भी अपने बैंकों की सहायता करते हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ताओं को नकदी संभालने, खाते खोलने तथा लेन-देन संसाधित करने का कोई अधिकार नहीं होता।

4. व्यवसाय सुविधाकर्ता के कार्य

आरबीआई ने व्यवसाय सुविधाकर्ताओं के लिए कुछ दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं। ये कुछ अपवादों और सीमाओं के साथ व्यवसाय प्रतिनिधि के समान होते हैं। व्यवसाय सुविधाकर्ता के कुछ महत्त्वपूर्ण कार्य निम्नलिखित हैं—

- व्यवसाय सुविधाकर्ता संबंधित बैंकों के लिए एजेंट के रूप में कार्य करते हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को उनके वित्तीय लेन-देन के विषय में सुझाव देने तथा परामर्श देने जैसी गतिविधियाँ करते हैं।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता को नकद लेन-देन, जैसे जमा और निकासी, करने की अनुमति नहीं होती।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता को सावधि जमा और ऋण वसूली से संबंधित सीमाओं के अंतर्गत तथा अपनी कार्य-सीमाओं में रहकर कार्य करना होता है।
- व्यवसाय सुविधाकर्ता ऋण आवेदनों की प्रारंभिक प्रक्रिया कर सकते हैं।

5. इस पाठ्यक्रम की समाप्ति के बाद मिलने वाले अवसर

अवसर वह स्थिति होती है, जो ज्ञान अर्जित कर लक्ष्य प्राप्ति को अनुकूल बनाती है। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता अपनी कार्य-भूमिकाओं के माध्यम से विभिन्न स्तरों पर शिक्षार्थियों को उपयुक्त और पर्याप्त ज्ञान प्रदान करते हैं।

कुछ दूरस्थ क्षेत्रों में व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों और बैंकरों के बीच मध्यस्थ होते हैं। इस पाठ्यक्रम की समाप्ति के बाद शिक्षार्थी सभी प्रकार की बैंकिंग तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं में बी.सी. अथवा बैंक मित्र बनने के लिए पात्र हो सकते हैं। इन संस्थानों को ऐसे व्यक्तियों की आवश्यकता होती है, जो दूरस्थ क्षेत्रों तथा अन्य स्थानों पर बैंकों की वित्तीय सेवाओं को समझ सकें। अतः यह कार्य-भूमिका व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को उपयुक्त सैद्धांतिक तथा व्यावहारिक ज्ञान प्रदान करती है।

क. व्यवसाय सुविधाकर्ता के लाभ

व्यवसाय सुविधाकर्ता निम्नलिखित तरीकों से बैंकरों और ग्राहकों की सहायता करते हैं—

(i) संभावित ग्राहकों की पहचान करना।

(ii) ग्रामीण लोगों को उपयुक्त बैंक उत्पादों और सेवाओं के विषय में सलाह या परामर्श देना।

(iii) बैंकों के साथ लेन–देन के लिए आवश्यक औपचारिकताएँ पूर्ण करने में ग्रामीण लोगों की सहायता करना।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

(iv) स्वीकृति की शर्तों, पुनर्भुगतान तथा वसूली के विषय में ग्राहकों को जानकारी देना।

(v) छोटे मूल्य के लेन–देन में ग्रामीण लोगों की सहायता करना।

ख. व्यवसाय सुविधाकर्ता की चुनौतियाँ

यद्यपि ग्रामीण बैंकिंग में व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिका महत्त्वपूर्ण है, फिर भी उन्हें निम्नलिखित सीमाओं और चुनौतियों का सामना करना पड़ता है—

(i) व्यवसाय सुविधाकर्ता बैंकरों और ग्रामीण लोगों के बीच एक संपर्क कड़ी के रूप में कार्य करते हैं। वे स्वयं पूर्ण रूप से कोई भी लेन–देन नहीं कर सकते।

(ii) व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंकों द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं की बदलती नीतियों से नियमित रूप से अद्यतन रहना आवश्यक है। अन्यथा वे नवीनतम जानकारी ग्राहकों तक नहीं पहुँचा सकते।

(iii) व्यवसाय सुविधाकर्ता के प्रयास तभी फलदायी होते हैं, जब लेन–देन पूर्ण हो जाए; परंतु उन्हें लेन–देन पूर्ण करने का अधिकार नहीं होता।

(iv) ग्रामीण क्षेत्रों के लोग व्यवसाय सुविधाकर्ता पर सहज रूप से विश्वास विकसित नहीं कर पाते, क्योंकि वे केवल मध्यस्थ की भूमिका निभाते हैं।

इस प्रकार, व्यवसाय पर रखा गया विश्वास उनके कार्य की प्रभावशीलता को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करता है।

ग. व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के बीच अंतर

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के कार्यों, भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों के आधार पर निम्नलिखित अंतर पहचाने जा सकते हैं—

व्यवसाय प्रतिनिधि	**व्यवसाय सुविधाकर्ता**
1. व्यवसाय प्रतिनिधि को बैंक की ओर से एजेंट के रूप में लेन–देन करने की अनुमति होती है।	1. व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को उनके प्रस्ताव आगे बढ़ाने में मार्गदर्शन करते हैं और बैंक को लेन–देन में सुविधा प्रदान करते हैं, परंतु स्वयं बैंक की ओर से लेन–देन नहीं कर सकते।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि की प्रेरणा बैंकिंग लेन–देन की पूर्णता में परिवर्तित हो सकती है।	2. व्यवसाय सुविधाकर्ता की प्रेरणा से लेन–देन पूर्ण भी हो सकता है और नहीं भी।
3. व्यवसाय प्रतिनिधि पासबुक या लघु विवरण (मिनी स्टेटमेंट) जारी कर सकते हैं।	3. व्यवसाय सुविधाकर्ता बैंक की ओर से कोई पासबुक, लघु विवरण या अन्य अभिलेख जारी नहीं कर सकते।
4. ग्रामीण लोगों का विश्वास व्यवसाय प्रतिनिधि पर अधिक होता है, क्योंकि वे तुरंत लेन–देन पूर्ण करने में सहायता करते हैं।	4. व्यवसाय सुविधाकर्ता पर लोगों का विश्वास अपेक्षाकृत कम होता है, क्योंकि वे स्वयं लेन–देन पूर्ण नहीं कर सकते।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थियों ने व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की जिम्मेदारियों का अध्ययन किया, जो वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए उन दूरस्थ स्थानों पर बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए बैंकों द्वारा नियुक्त किए जाते हैं, जहाँ बैंक की सीधी उपस्थिति नहीं होती। इस सत्र में व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की पात्रताओं तथा भूमिकाओं का भी उल्लेख किया गया है। साथ ही, व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के लाभों तथा उनके सामने आने वाली चुनौतियों पर भी प्रकाश डाला गया है।

कक्षा कार्य

अपनी पसंद के किसी भी बैंक के बैंक सुविधाकर्ता से मिलिए और उनके द्वारा निभाई जा रही भूमिकाओं, उत्तरदायित्वों तथा उनके सामने आने वाली चुनौतियों की सूची तैयार कीजिए।

प्रायोगिक अभ्यास

गतिविधि 1

बैंकों के दिशा-निर्देशों के अनुसार व्यवसाय सुविधाकर्ता के लिए उपलब्ध विभिन्न अवसरों को समझने के लिए एक तुलनात्मक चार्ट तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा तक पहुँच, चार्ट पेपर, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदु लिखेंगे— बैंकों के दिशा-निर्देशों के अनुसार व्यवसाय सुविधाकर्ता के लिए उपलब्ध विभिन्न अवसर।
3. नवीनतम जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रत्येक समूह पेन, कागज और रंगों का उपयोग करते हुए बैंकों के दिशा-निर्देशों के अनुसार विभिन्न अवसर विषय पर एक चार्ट तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह चार्ट प्रस्तुत करेगा और कक्षा के समक्ष अपनी प्रस्तुति देगा।
6. सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों और जिज्ञासाओं का समाधान कीजिए।
7. शिक्षक प्रस्तुत चार्टों में सुधार के लिए सुझाव देंगे।
8. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों को सम्मिलित करते हुए अंतिम तुलनात्मक चार्ट तैयार कीजिए।
9. रिपोर्ट संबंधित शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

गतिविधि 2

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की कार्य-परिस्थितियों से संबंधित समाचार-पत्रों के लेख पढ़िए और उनमें से व्यवसाय प्रतिनिधि तथा व्यवसाय सुविधाकर्ता दोनों की भूमिका और कार्यों से संबंधित महत्त्वपूर्ण बिंदु लिखिए।

आवश्यक सामग्री— समाचार-पत्र की कतरनें, चार्ट पेपर, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित करेंगे, प्रत्येक समूह में पाँच सदस्य होंगे।
2. समूह के सदस्य व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की सेवाओं से संबंधित भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों पर आधारित समाचार-पत्र कतरनें एकत्र करेंगे।
3. आपस में चर्चा की जाएगी और संबंधित बिंदु लिखे जाएँगे— व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिकाएँ तथा उत्तरदायित्व।
4. प्रत्येक समूह बैंकों में व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की सेवाओं के विश्लेषण पर प्रस्तुति तैयार करेगा।
5. प्रत्येक समूह चार्ट पर प्रस्तुति तैयार करेगा और कक्षा के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
6. समूह नेता कक्षा में प्रस्तुति देगा।
7. सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों और जिज्ञासाओं का समाधान कीजिए।
8. शिक्षक प्रस्तुति में सुधार के लिए सुझाव देंगे।
9. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों को सम्मिलित करते हुए अंतिम प्रस्तुति तैयार कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ______ ने कुछ दिशा-निर्देश तैयार किए, जिनके अनुसार व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंक के स्थान पर ग्राहक के घर पर लेन–देन करने की अनुमति दी गई।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि दूरस्थ क्षेत्रों में स्थित बैंकों के लिए ______ के रूप में कार्य करते हैं।
3. संबंधित बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का ______ व्यवसाय सुविधाकर्ता की प्रमुख भूमिकाओं में से एक है।
4. व्यवसाय प्रतिनिधि अपने ग्राहकों (विशेषकर अशिक्षितों) को संबंधित प्रपत्र ______ में सहायता करते हैं।
5. अधिक लाभ अर्जित करने के लिए जीवन तथा गैर-जीवन बीमा उत्पादों और म्यूचुअल फंड का ______।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खान आयोग की सिफ़ारिशों के आधार पर जनवरी 2006 में ______ ने नए दिशा-निर्देश जारी किए।

   (क) एसबीआई

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

(ख) पीएनबी

(ग) आरबीआई

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. व्यवसाय प्रतिनिधि _______ के रूप में कार्य करता है।

(क) एजेंट

(ख) ग्राहक

(ग) बैंक

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. व्यवसाय प्रतिनिधि अपने संबंधित _______ के लिए एजेंट के रूप में कार्य करता है।

(क) ग्राहक

(ख) बैंक

(ग) व्यवसायी

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. _______ कुछ दूरस्थ क्षेत्रों में ग्राहकों और बैंकरों के बीच मध्यस्थ के रूप में कार्य करते हैं।

(क) व्यवसाय प्रतिनिधि

(ख) व्यवसाय प्रतिनिधि

(ग) (क) और (ख) दोनों

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

5. यदि कोई व्यक्ति व्यवसाय प्रतिनिधि बनता है, तो बैंक जिन मध्यस्थों का उपयोग कर सकते हैं, वे हैं—

(क) गैर-सरकारी संगठन/कृषक क्लब

(ख) समुदाय-आधारित संगठन

(ग) सूचना-प्रौद्योगिकी तथा कॉरपोरेट संस्थाएँ

(घ) उपर्युक्त सभी

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि लोगों की बचत को कम करते हैं।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि वे संस्थाएँ हैं, जो ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने में बैंक की विस्तारित भुजाओं के रूप में कार्य करती हैं।
3. व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों और बैंकों को सलाह देते हैं तथा सहायता करते हैं।
4. समुदाय-आधारित संगठन तथा सूचना-प्रौद्योगिकी और कॉरपोरेट संस्थाएँ व्यवसाय सुविधाकर्ता बनने के लिए पात्र हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. व्यवसाय प्रतिनिधि को नकदी संभालने, खाते खोलने और लेन–देन संसाधित करने का अधिकार होता है।

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधि कौन है?
2. व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता पाठ्यक्रम पूर्ण करने के बाद किस प्रकार के अवसर उपलब्ध होते हैं?
3. व्यवसाय सुविधाकर्ता के कार्य क्या हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधि कौन है? व्यवसाय सुविधाकर्ता की पात्रता मानदंडों की व्याख्या कीजिए।
2. व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिकाओं और उत्तरदायित्वों पर चर्चा कीजिए।
3. व्यवसाय सुविधाकर्ता द्वारा प्राप्त लाभों और सामना की जाने वाली चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।
4. व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।

छ. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. भूमिका-अभिनय और समूह चर्चा के माध्यम से व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिका और उत्तरदायित्व प्रदर्शित कीजिए।
2. व्यवसाय सुविधाकर्ता के रूप में कार्य करने के लिए पात्र व्यक्तियों/संस्थाओं की सूची तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

माड्यूल 2

नए ग्राहकों के स्रोत

परिचय

बैंकिंग उद्योग रोजगार सृजन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वर्तमान समय में बैंकों में नए रोजगार अवसर विकसित हो रहे हैं, जैसे व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के रूप में। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंक के प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त किया जाता है। उनकी जिम्मेदारी बैंकिंग सेवाओं के प्रति जागरूकता पैदा करना तथा बैंक के लिए संभावित ग्राहकों को प्रोत्साहित करना है। इसके अतिरिक्त, व्यवसाय प्रतिनिधि का कर्तव्य वर्तमान ग्राहकों के लिए बैंकिंग लेन–देन करना भी होता है।

व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक के अभिकर्ता (एजेंट) की तरह कार्य करता है, जो बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की जानकारी देता है। उसका कार्य ग्राहक का खाता खोलना तथा उसे संचालित करने में सहायता करना होता है। वह जमा, अंतरण तथा भुगतान से संबंधित लेन–देन में भी ग्राहक की सहायता करता है। व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्रामीण बाजार खंड में, जहाँ बैंकिंग सुविधा उपलब्ध नहीं होती, बैंकिंग उत्पादों का परिचय कराता है तथा खराब ऋण की वसूली में बैंक की सहायता करता है। वह क्षेत्रीय कार्य के लिए स्वप्रेरित होता है और विभिन्न परिस्थितियों को संभालता है। उसके कार्य में ग्राहकों द्वारा उठाए गए बैंकिंग प्रश्नों का समाधान करना भी शामिल है।

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता का एक महत्त्वपूर्ण कर्तव्य और उत्तरदायित्व नए ग्राहकों के स्रोतों की पहचान करना है। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को बाजार की माँग के आधार पर ग्राहकों की जनसांख्यिकीय रूपरेखा की पहचान करनी होती है। उन्हें संभावित ग्राहक की वित्तीय स्थिति का भी विश्लेषण करना चाहिए तथा बैंकिंग उत्पादों के व्यवसाय के लिए उपयुक्त संभावित ग्राहकों की पहचान करनी चाहिए।

यह माड्यूल बैंक के नए ग्राहकों के विभिन्न स्रोतों पर केंद्रित है। पहला सत्र ग्राहकों की जनसांख्यिकीय रूपरेखा को सम्मिलित करता है, दूसरा सत्र ग्राहकों के वर्गीकरण की व्याख्या करता है, तीसरा सत्र संभावित ग्राहक की वित्तीय आवश्यकताओं तथा बैंक आवेदन प्रक्रिया से संबंधित है और चौथा सत्र ग्राहक सूचना प्रणालियों पर चर्चा करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 1 — ग्राहकों की जनसांख्यिकीय रूपरेखा

बैंक ग्राहक से आशय उस व्यक्ति से है, जो किसी बैंक में खाता खोलता है। बैंक ग्राहक बनने के लिए उसके पास बैंक में जमा खाता होना चाहिए, जैसे बचत खाता, सावधि जमा, आवर्ती जमा या ऋण खाता।

जैसे ही कोई व्यक्ति खाता खोलता है और बैंक में धन या चेक जमा करता है तथा बैंक उसे स्वीकार कर लेता है, बैंक और ग्राहक के बीच संबंध स्थापित हो जाता है। केवल कुछ लेन–देन के लिए, जैसे ड्राफ्ट खरीदना या चेक निकासी आदि के लिए बैंक कार्यालय जाना, किसी व्यक्ति को ग्राहक नहीं बनाता। अतः बैंक ग्राहक से आशय उस किसी भी व्यक्ति से है, जिसका बैंक के साथ बैंकिंग संबंध हो।

I. बैंक ग्राहकों के जनसांख्यिकीय कारक

जनसांख्यिकीय कारकों का बैंकिंग के प्रति उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण और व्यवहार पर गहरा प्रभाव पड़ता है। विभिन्न जनसांख्यिकीय कारक, जैसे आयु, लिंग, शिक्षा, आय, व्यवसाय, वैवाहिक स्थिति, शारीरिक अक्षमता, निवास क्षेत्र आदि, बैंकिंग उपयोग को प्रभावित करते हैं। विवरण निम्नलिखित है—

1. आयु

ग्राहकों को विभिन्न आयु वर्गों में विभाजित किया जाता है। आयु ग्राहक वर्गीकरण के प्रमुख चरों में से एक है, क्योंकि विभिन्न आयु वर्गों के ग्राहकों की आवश्यकताएँ भिन्न होती हैं। बैंक को ग्राहक की आयु जानने की आवश्यकता होती है, ताकि ग्राहक के प्रकार का निर्धारण किया जा सके, जैसे नाबालिग, वयस्क या वरिष्ठ नागरिक।

2. लिंग

ग्राहकों को उनके लिंग के आधार पर भी वर्गीकृत किया जा सकता है। जैविक भिन्नताएँ पुरुषों और महिलाओं और थर्ड जेंडर को अलग बनाती हैं। ये अंतर उत्पादों और संप्रेषण के प्रति उनकी प्रतिक्रिया को प्रभावित करते हैं। पुरुषों और महिलाओं और थर्ड जेंडर के लिए अलग-अलग नीतियाँ और योजनाएँ बनाने के लिए बैंक को ग्राहकों का लिंग-आधारित वर्गीकरण आवश्यक होता है।

3. शिक्षा

यह बैंकों द्वारा अपनाया जाने वाला एक अन्य महत्त्वपूर्ण ग्राहक वर्गीकरण है। ग्राहक का शिक्षा स्तर बैंक की नीतियों और कार्यक्रमों को प्रभावित करता है। ग्राहकों की साक्षरता और निरक्षरता का बैंक के व्यवसाय पर बड़ा प्रभाव पड़ता है।

4. आय

आय श्रेणियों के आधार पर ग्राहक वर्गीकरण यह समझने में सहायक होता है कि ग्राहक किस प्रकार के उत्पादों को प्राथमिकता देगा। इससे बैंकर को उपयुक्त श्रेणी के ग्राहकों को उचित उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने में सहायता मिलती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. व्यवसाय

विभिन्न व्यवसाय ग्राहकों के क्रय व्यवहार को प्रभावित करते हैं। ग्राहक का व्यवसाय बैंकर को उपयुक्त खाता खोलने तथा ऋण या ऋण-सीमा स्वीकृत करने में सहायता करता है।

6. वैवाहिक स्थिति

किसी व्यक्ति की वैवाहिक स्थिति उसकी जीवन-शैली को काफी हद तक प्रभावित करती है। अविवाहित ग्राहक अपेक्षाकृत अधिक स्वतंत्र खर्च-दृष्टिकोण रखते हैं, जबकि विवाहित ग्राहकों की आवश्यकताएँ और व्यय उनकी पारिवारिक जरूरतों के अनुसार भिन्न होते हैं। अतः बैंकर को ग्राहकों की वैवाहिक स्थिति की जानकारी आवश्यक होती है।

7. शारीरिक अक्षमताएँ

शारीरिक अक्षमताएँ ऐसी स्थितियाँ हैं, जो व्यक्ति की गतिशीलता, शारीरिक क्षमता, सहनशक्ति या कुशलता को प्रभावित करती हैं। इसमें मस्तिष्क या मेरुरज्जु (स्पाइनल कार्ड) दिमाग की चोट, सांस की बीमारी, सुनने एवं देखने की चोट, श्वसन विकार, श्रवण तथा दृष्टि बाधा शामिल हैं। यह जानकारी ग्राहकों के नाम पर खाता खोलने तथा आगे के बैंकिंग लेन–देन के लिए बैंकर के लिए अत्यंत आवश्यक होती है।

8. भौगोलिक क्षेत्र

आवासीय क्षेत्र वह स्थान होता है, जहाँ लोग निवास करते हैं, जबकि औद्योगिक और वाणिज्यिक क्षेत्र उत्पादन और निर्माण के लिए उपयोग किए जाते हैं। आवासीय, औद्योगिक और वाणिज्यिक क्षेत्रों का अध्ययन बैंकर को शाखाओं के स्थान और कार्यक्षेत्र निर्धारित करने में सहायता करता है।

ग्राहकों के इन जनसांख्यिकीय कारकों का अध्ययन बैंकरों को अपने बैंकों के लिए उपयुक्त नीतियाँ और कार्यक्रम तैयार करने में सहायता करता है।

II. बैंक ग्राहकों के प्रकार

सामान्यतः वह व्यक्ति, जिसने किसी बैंक में खाता खोला होता है, बैंक ग्राहक कहलाता है। बैंकों के पास विभिन्न प्रकार के ग्राहक होते हैं, जैसे— व्यक्ति, अवयस्क, दृष्टिहीन व्यक्ति, वरिष्ठ नागरिक, दिव्यांगजन, मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति, निरक्षर व्यक्ति, पेंशनभोगी, हिंदू अविभाजित परिवार तथा व्यावसायिक फर्में (चित्र 2.1)।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

चित्र 2.1 — बैंक ग्राहकों के प्रकार

1. व्यक्ति

वह व्यक्ति, जो बैंक में अपने नाम से व्यक्तिगत रूप से खाता खोलना चाहता है, व्यक्तिगत खाताधारक कहलाता है। कोई व्यक्ति अपने व्यक्तिगत उपयोग के लिए बैंक खाता खोल सकता है। वह बैंकिंग नियमों के अनुसार धन जमा और आहरण कर सकता है। बैंक खाता खोलने के लिए व्यक्ति को आवश्यक अभिलेख बैंक में जमा करने होते हैं। इस प्रकार का खाता व्यक्ति की क्षमता के अनुसार खोला जाता है तथा वही इसका रखरखाव और संचालन करता है।

2. संयुक्त खाता

संयुक्त खाता वह खाता होता है, जिसे दो या दो से अधिक व्यक्ति मिलकर खोलते हैं। इस खाते का संचालन संयुक्त खाताधारकों द्वारा किया जाता है। इस खाते में खाताधारकों को बैंक में धन जमा करने तथा आहरण करने का अधिकार होता है।

3. अवयस्क

अवयस्क वह व्यक्ति होता है, जिसने खाता खोलने की तिथि तक 18 वर्ष की आयु पूर्ण नहीं की होती। अवयस्क अपने नाम से खाता खोल सकते हैं। अवयस्कों द्वारा संचालित खातों के दो प्रकार होते हैं— पहला, अवयस्क द्वारा स्वयं संचालित खाता; और दूसरा, अभिभावक द्वारा अवयस्क के लिए खोला गया खाता।

4. दृष्टिहीन व्यक्ति

दृष्टिहीन व्यक्ति बैंक में खाता खोल सकता है। वे शिक्षित या अशिक्षित हो सकते हैं और उनके लिए बैंक खाता खोलने पर कोई प्रतिबंध नहीं होता। दृष्टिहीन व्यक्ति देख नहीं सकता, इसलिए खाता खोलते समय बैंक अतिरिक्त सावधानियाँ बरतता है। दृष्टिहीन व्यक्ति के मामले में 'नो योर कस्टमर्स' (केवाईसी) मानदंडों का कड़ाई से पालन किया जाता है। जब भी कोई दृष्टिहीन व्यक्ति लेन–देन करना चाहता है, उसके साथ एक साक्षर व्यक्ति का साथ होना चाहिए जो दृष्टिहीन व्यक्ति के साथ संबंधित प्रपत्रों पर हस्ताक्षर करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. वरिष्ठ नागरिक

"वरिष्ठ नागरिक" से आशय उस भारतीय व्यक्ति से है, जिसने 60 वर्ष या उससे अधिक की आयु प्राप्त कर ली हो। आरबीआई ने 9 नवंबर 2017 को बैंकों को वरिष्ठ नागरिकों को विशेष सुविधाएँ प्रदान करने के लिए दिशा-निर्देश जारी किए। बैंकों द्वारा वरिष्ठ नागरिकों से लेन–देन करते समय उन्हें वरीयता दी जाती है, जैसे— विभिन्न सेवाएँ प्रदान करने के लिए विशेष काउंटर खोले गए हैं। बैंक अपने वृद्ध ग्राहकों को अतिरिक्त सुविधाएँ प्रदान करने के लिए अनेक कदम उठा रहे हैं।

क्या आप जानते हैं?

सामान्यतः सभी बैंक वरिष्ठ नागरिकों को उनकी जमाराशि पर लगभग 0.5 प्रतिशत से 1 प्रतिशत तक अधिक ब्याज दर प्रदान करते हैं।

6. दिव्यांगजन

यदि किसी ग्राहक ने अपने हाथ या पैर की उँगली का निशान खो दिया है, तो वह दिव्यांग माना जाता है और बैंक में खाता खोल सकता है। खाता खोलने के बाद धन आहरण के लिए वह बैंक के नियमों का पालन करते हुए बैंक में जा सकता है। बैंकों ने सभी दिव्यांग व्यक्तियों को आवश्यक सुविधाएँ प्रदान की हैं। बैंक परिसरों और एटीएम पर रैंप बनाए जा रहे हैं। दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध कराने के लिए बैंक उन्हें प्राथमिकता के आधार पर चेकबुक सुविधा, एटीएम संचालन, लॉकर आदि की सुविधा प्रदान करते हैं।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम दिव्यांग व्यक्तियों को वित्तीय आत्मनिर्भरता प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी नवाचार और सावधानीपूर्ण दृष्टिकोण का एक उदाहरण है। उनके बोलते एटीएम समाधान ने भारत में सुलभ बैंकिंग के क्षेत्र में एक मानक स्थापित किया है और दृष्टिहीन व्यक्तियों को किसी भी समय स्वयं नकद प्राप्त करने की सुविधा प्रदान की है। बोलता हुआ एटीएम कम दृष्टि वाले, निरक्षर तथा वृद्ध जनसंख्या के लिए भी बेहतर बैंकिंग उपयोगिता प्रदान करता है। इस क्रम में 6 जून 2012 को उन्होंने ब्लाइंड पीपल्स एसोसिएशन, वस्त्रापुर, अहमदाबाद में पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम प्रारंभ किया (चित्र 2.2)। यूनियन बैंक का पहला बोलता हुआ एटीएम उनके अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक डी. सरकार द्वारा उद्घाटित किया गया।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 2.2 —पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम

7. मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति

जो व्यक्ति असंतुलित और अस्थिर मानसिक स्थिति में होते हैं, उन्हें मानसिक रूप से अस्वस्थ कहा जाता है। मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति बैंक खाता नहीं खोल सकते। अस्वस्थ मस्तिष्क वाला व्यक्ति वैध अनुबंध (valid contract) नहीं कर सकता। इसलिए, बैंक द्वारा मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति के नाम पर खाता नहीं खोला जाना चाहिए। यदि बैंक में खाता खोलने के बाद कोई ग्राहक मानसिक रूप से अस्वस्थ हो जाता है, तो ग्राहक की मानसिक स्थिति की सूचना प्राप्त होने के बाद बैंक उसके खाते से संबंधित सभी कार्यों को निलंबित कर देता है।

पूर्णतः सुलभ एटीएम के आगमन से दिव्यांग व्यक्तियों को व्यक्तिगत वित्तीय मामलों में आत्मनिर्भरता प्राप्त हुई है। यह व्हीलचेयर उपयोग करने वाले ग्राहकों के साथ-साथ दृष्टिबाधित एटीएम उपयोगकर्ताओं को भी पूर्ण सुलभता प्रदान करता है। सुलभ तथा बोलता हुआ एटीएम भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशा-निर्देशों के मानकों को पूरा करता है। पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम समाधान सभी वर्गों के ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने की उनकी गंभीर प्रतिबद्धता को स्पष्ट रूप से दर्शाता है। पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम का समावेशी डिजाइन सामान्य जनता के साथ-साथ दिव्यांग व्यक्तियों को भी सुविधा प्रदान करता है (चित्र 2.3)। यह एटीएम उनके "संपूर्ण एटीएम" ब्रांड का हिस्सा है। अनेक दिव्यांग उपयोगकर्ताओं ने प्रतिक्रिया दी है कि वे पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम को एक उत्कृष्ट मॉडल मानते हैं, क्योंकि वे स्वतंत्र रूप से एटीएम लेन–देन कर सकते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

चित्र 2.3— दिव्यांग व्यक्तियों के लिए एटीएम

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम ने भारत में पहली बार बोलते हुए एटीएम के लिए कई पहल की हैं, जैसे— अंग्रेजी और हिंदी में द्विभाषी भारतीय उच्चारण वाली टेक्स्ट-टू-स्पीच (टीटीएस) ध्वनियों का उपयोग, शारीरिक रूप से दिव्यांग व्यक्तियों के लिए सुलभ अधोसंरचना, हमारे बैंक तथा अन्य बैंकों के एटीएम कार्ड लेन–देन के लिए पूर्ण ध्वनि मार्गदर्शन सुविधा, अत्यंत उपयोगकर्ता-अनुकूल कुंजी-पटल आधारित संचालन, प्रारंभिक मौखिक दिशा-निर्देशन तथा ब्रेल लेबल आदि। उपयोगकर्ता बैंकों द्वारा जारी सामान्य एटीएम कार्ड का उपयोग कर सकते हैं। बोलने की सुविधा सक्रिय करने के लिए किसी विशेष एटीएम कार्ड की आवश्यकता नहीं होती। दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम संचालन की सुरक्षा और गोपनीयता का भी ध्यान रखा गया है, जहाँ वाणी मार्गदर्शन निजी रूप से हेडफ़ोन के माध्यम से सुना जाएगा तथा उपयोगकर्ता को एटीएम स्क्रीन छिपाने का विकल्प भी दिया गया है।

सैम तारापोरवाला, निदेशक, एक्सआरसीवीसी तथा विभागाध्यक्ष, समाजशास्त्र विभाग, सेंट ज़ेवियर्स कॉलेज, मुंबई के अनुसार— "यूनियन बैंक ऑफ इंडिया द्वारा ब्लाइंड पीपल्स एसोसिएशन, वस्त्रापुर, अहमदाबाद में स्थापित पहला द्विभाषी पूर्णतः सुलभ वाचक एटीएम इस बात का उदाहरण है कि एटीएम में वास्तविक सुलभता क्या होती है। हम यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के इस अग्रणी प्रयास की सराहना करते हैं, जो बैंकिंग उद्योग तथा दिव्यांग व्यक्तियों के जीवन पर प्रभाव डालेगा।" (सैम तारापोरवाला वर्ष 2009 से भारत में बोलता हुआ एटीएम स्थापित करने की पहल का समर्थन करते रहे हैं। उन्होंने 9 जून 2012 को इस बोलते हुए एटीएम स्थल का भी भ्रमण किया था।

8. साक्षर व्यक्ति

साक्षर व्यक्ति खाते के संचालन से संबंधित नियमों तथा विनियमों को समझ सकता है और उनके अनुसार कार्य कर सकता है। इसलिए, वह बैंक में सभी प्रकार के खाते खोल सकता है तथा उनका रखरखाव कर सकता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

9. निरक्षर व्यक्ति

निरक्षर व्यक्तियों के मामले में, जो हस्ताक्षर नहीं कर सकते, बैंक हस्ताक्षर के स्थान पर उनके अंगूठे का निशान तथा नवीनतम तस्वीर की प्रति लेते हैं। एक अधिकृत साक्षी निरक्षर व्यक्ति के आवेदन पत्र और तस्वीर का सत्यापन करता है। धन आहरण के लिए वह बैंक में आता है और बैंक अधिकारियों के समक्ष अपना अंगूठा-निशान लगाता है।

निरक्षर खाताधारकों को बैंकिंग लेन–देन के लिए पासबुक लानी होती है। धन आहरण के समय बैंक अधिकारी (प्रबंधक स्तर से नीचे नहीं) निरक्षर व्यक्ति की तस्वीर का सत्यापन करते हैं। बैंक अधिकारी पासबुक पर चिपकाई गई तस्वीर और अंगूठे के निशान का मिलान करके उसे धन लेने की अनुमति देते हैं। बैंक कभी भी निरक्षर ग्राहक को चेकबुक जारी नहीं करता, क्योंकि बैंकिंग लेन–देन के लिए उसे व्यक्तिगत रूप से बैंक आना आवश्यक होता है।

10. पेंशनभोगी

विशेष रूप से सेवानिवृत्ति या वृद्धावस्था के बाद व्यक्ति पेंशन पर निर्भर रहता है। पेंशनभोगी भी बैंक में अपने खाते खोलते हैं। राज्य और केंद्र सरकारें अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों को बैंकों के माध्यम से पेंशन का भुगतान करती हैं। पेंशनभोगी चेकबुक सुविधा सहित खाता खोलने के लिए पात्र होता है और वह अपने पेंशन खाते के लिए नामांकन भी कर सकता है। पेंशन पेंशनभोगी के बचत खाते में जमा की जाती है। आयकर निर्धारित दर पर पेंशन राशि से काटा जाता है और शुद्ध राशि पेंशनभोगी के खाते में जमा की जाती है।

11. हिंदू अविभाजित परिवार (एचयूएफ)

एचयूएफ भी बैंक में विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकता है। केवल वे परिवार सदस्य, जो सामान्य पूर्वज अधिकारों के साथ एक परिवार का गठन करते हैं, एचयूएफ कहलाते हैं। एचयूएफ खातों की कुछ विशेषताएँ होती हैं, जो इसे सामान्य बचत बैंक खातों से भिन्न बनाती हैं—

> **क्या आप जानते हैं?**
>
> कर्ता अथवा परिवार का बड़ा पुत्र हिंदू अविभाजित परिवार (एचयूएफ) का प्रमुख होता है, जो मुखिया के रूप में कार्य करता है तथा उसके कानूनी और वित्तीय कार्यों के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी होता है।

- परिवार के सभी सदस्य अपनी आय एचयूएफ खाते में जमा करने के पात्र होते हैं।
- संपूर्ण परिवार की सहभागिता से एक व्यक्ति को अधिकार प्राप्त होता है।
- एचयूएफ विभिन्न धाराओं के अंतर्गत जमाराशियों पर कर लाभ प्राप्त करता है।

12. व्यावसायिक फर्में

फर्म एक वाणिज्यिक उद्यम या कंपनी होती है, जो लाभ कमाने के लिए उपभोक्ताओं को उत्पाद और सेवाएँ खरीदती तथा बेचती है। किसी भी व्यवसाय में फर्म निगम, सीमित दायित्व कंपनी, सार्वजनिक सीमित कंपनी,

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

एकल स्वामित्व या साझेदारी हो सकती है, जिसमें बिक्री के लिए उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करना सम्मिलित होता है।

किसी फर्म के नाम से बैंक खाता खोलने के लिए व्यक्तिगत खाते की तुलना में अधिक दस्तावेजों की आवश्यकता होती है। किसी ग्राहक द्वारा व्यावसायिक बैंक खाते के लिए आवेदन करने से पहले यह सुनिश्चित किया जाता है कि आवश्यक अभिलेख और जानकारी बैंक में जमा की जाए।

इस प्रकार, हम विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को देखते हैं, जिनके लिए बैंक उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप विभिन्न खाते खोलते हैं।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी ने समझा हैं कि ग्राहक की जनसांख्यिकीय रूपरेखा ग्राहक वर्गीकरण के प्रमुख तत्वों में से एक है। व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की कुछ सामान्य जनसांख्यिकीय विशेषताओं में आयु, लिंग, भौगोलिक स्थिति, शिक्षा स्तर, वैवाहिक स्थिति, घरेलू आय तथा व्यवसाय सम्मिलित हैं। इस सत्र में ग्राहकों के प्रकारों का वर्णन किया गया है। साथ ही, यह बताया गया है कि बैंकों के पास व्यक्ति, अवयस्क, दृष्टिहीन व्यक्ति, वरिष्ठ नागरिक, दिव्यांगजन, मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति, निरक्षर व्यक्ति, पेंशनभोगी तथा हिंदू अविभाजित परिवार जैसे विभिन्न प्रकार के ग्राहक होते हैं। सत्र के अंत में, विषय की भूमिका तथा व्यावसायिक फर्मों की जानकारी के साथ निष्कर्ष प्रस्तुत किया गया है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

किसी वाणिज्यिक बैंक में जाकर ग्राहक की जनसांख्यिकीय रूपरेखा की पहचान कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल, और जाँच-सूची।

प्रक्रिया—

1. अवलोकन या अध्ययन के बिंदुओं के लिए एक जाँच-सूची तैयार कीजिए और विद्यार्थियों को दीजिए।
2. कक्षा की संख्या के अनुसार विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित कीजिए।
3. निर्धारित समय-सारणी के अनुसार वाणिज्यिक बैंक पहुँचिए।
4. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से अभिवादन कीजिए और उनसे संवाद कीजिए।
   (क) बैंक ग्राहकों के प्रकार तथा बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न बैंकिंग उत्पाद
   (ख) बैंक ग्राहकों की प्रकृति
   (ग) किसी विशेष बैंक शाखा में ग्राहक की जनसांख्यिकीय रूपरेखा की पहचान कीजिए
   (घ) ग्राहक संतुष्टि का स्तर
5. बैंक में उपस्थित एक या दो ग्राहकों से मिलिए। उनका अभिवादन कीजिए और पूछिए—
   (क) बैंक ग्राहक की रूपरेखा

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

(ख) उनकी संतुष्टि का स्तर

(ग) विभिन्न बैंकिंग उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार के लिए वे कौन-से सुझाव देना चाहेंगे

6. सभी अवलोकनों को नोट कीजिए, मित्रों के साथ चर्चा कीजिए और रिपोर्ट को अंतिम रूप दीजिए।
7. बैंक कार्यकारी से पुष्टि कीजिए।
8. अतिरिक्त पहलुओं को सम्मिलित करते हुए अंतिम रिपोर्ट तैयार कीजिए और विषय शिक्षक को जमा कीजिए।

गतिविधि 2

एक छोटा प्रदर्शन वीडियो तैयार कीजिए, जिसमें एक दृष्टिबाधित उपयोगकर्ता को छिपी हुई स्क्रीन के साथ एटीएम लेन-देन करते हुए दिखाया गया हो तथा वह क्या कर रहा है, इसका स्पष्टीकरण ध्वनि-निर्देशों के अनुसार दिया गया हो। (https://www.unionbankofindia.co.in/english/personal-talkingatms.aspx)

आवश्यक सामग्री— वीडियो लिंक, नोटबुक, पेन या पेंसिल, और जाँच-सूची।

प्रक्रिया—

1. कक्षा में प्रदर्शन वीडियो दिखाइए, जिसमें एक दृष्टिबाधित उपयोगकर्ता को छिपी हुई स्क्रीन के साथ एटीएम लेन-देन करते हुए दिखाया गया हो, और उसका स्पष्टीकरण दीजिए।
2. विद्यार्थियों से वीडियो के महत्त्वपूर्ण बिंदु नोट करने को कहिए।
3. पूरी कक्षा को पाँच समूहों में बाँटिए और उनसे उस वीडियो पर चर्चा करके निष्कर्ष निकालने को कहिए।
4. समूहों से देखे गए वीडियो पर एक छोटी रिपोर्ट तैयार करने तथा उत्पन्न परिस्थितियों का अवलोकन करने को कहिए।
5. समूह नेता कक्षा में प्रस्तुति देगा और अन्य समूह सदस्यों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का समाधान करेगा।
6. शिक्षक प्रस्तुतियों पर सुझाव देंगे और अवलोकन में सुधार के लिए मूल्य संवर्धन करेंगे।
7. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों को सम्मिलित करते हुए अंतिम रिपोर्ट तैयार कीजिए।
8. मूल्यांकन के लिए संबंधित कक्षा शिक्षक को रिपोर्ट जमा कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बैंक ग्राहक बनने के लिए किसी भी प्रकार का ________________ खाता होना आवश्यक है।
2. जैसे ही कोई व्यक्ति बैंक में धन या चेक जमा करता है और बैंक उसे स्वीकार कर लेता है, बैंक और ग्राहक के बीच ____________________ प्रारंभ हो जाता है।
3. अवयस्क वह व्यक्ति होता है, जिसकी आयु खाता खोलने की तिथि को ________________________ वर्ष से कम होती है।
4. बैंक अपने वृद्ध ग्राहकों को ये सुविधाएँ प्रदान करने के लिए _________________ उठा रहे हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. अस्वस्थ मस्तिष्क वाला व्यक्ति ____________________ नहीं कर सकता।
6. एचयूएफ (हिंदू अविभाजित परिवार) भी बैंक में ____________________ खाते खोल सकता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पाद प्रदान करते हैं।
   (क) बचत खाता
   (ख) सावधि जमा खाता
   (ग) आवर्ती जमा खाता
   (घ) उपर्युक्त सभी
2. अस्वस्थ मस्तिष्क वाला व्यक्ति—
   (क) वैध अनुबंध नहीं कर सकता
   (ख) वैध अनुबंध कर सकता है
   (ग) आंशिक अनुबंध कर सकता है
   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
3. दृष्टिहीन व्यक्ति—
   (क) बैंक खाता नहीं खोल सकता
   (ख) बैंक खाता खोल सकता है
   (ग) केवल बचत खाता खोल सकता है
   (घ) केवल सावधि जमा खाता खोल सकता है

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. निरक्षर व्यक्ति वे होते हैं, जो हस्ताक्षर नहीं कर सकते।
2. जिस व्यक्ति ने बैंक में खाता नहीं खोला है, उसे बैंक ग्राहक कहा जाता है।
3. किसी फर्म के नाम पर बैंक खाता खोलने के लिए व्यक्तिगत खाते की तुलना में अधिक दस्तावेजों की आवश्यकता होती है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. बैंक ग्राहक कौन होता है?
2. शारीरिक विकलांगता क्या है?
3. मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति कौन होता है?
4. अवयस्क कौन होता है?
5. वरिष्ठ नागरिक कौन होता है?
6. एचयूएफ क्या है?

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. पेंशनभोगी कौन होता है?
8. बैंकरों के लिए लिंग क्यों महत्त्वपूर्ण है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. बैंक ग्राहकों के जनसांख्यिकीय कारकों की व्याख्या कीजिए।
2. दृष्टिहीन ग्राहक और मानसिक रूप से अस्वस्थ ग्राहक के बीच अंतर पर चर्चा कीजिए।
3. बैंक ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।
4. ट्रूली एक्सेसिबल टॉकिंग एटीएम की विशेषताओं और उपयोगिताओं की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. बैंक ग्राहकों के प्रकारों का एक चार्ट बनाइए।
2. उदाहरणों सहित बैंक ग्राहकों के जनसांख्यिकीय कारकों को सम्मिलित करते हुए एक प्रस्तुति तैयार कीजिए।
3. विभिन्न बैंक ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की पहचान कर सूची बनाइए।
4. ट्रूली एक्सेसिबल टॉकिंग एटीएम की विभिन्न विशेषताओं का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2 — बैंकों में ग्राहक वर्गीकरण

ग्राहक वर्गीकरण बैंक उत्पादों और सेवाओं के विपणन के लिए रणनीतियाँ तैयार करने में सहायता करता है। वर्गीकरण के माध्यम से ग्राहक जीवन-चक्र को समझा जा सकता है तथा यह ग्राहक व्यवहार का पूर्वानुमान लगाने में सहायता करता है। यह बैंकर को यह जानने में मदद करता है कि ग्राहक किस प्रकार के उत्पाद और सेवाएँ खरीदना चाहते हैं तथा बैंक के लिए किस प्रकार की आय उत्पन्न होती है। आयु, भौगोलिक स्थिति, लिंग, पीढ़ी, आय, वैवाहिक स्थिति तथा अन्य महत्त्वपूर्ण जानकारियाँ वर्गीकरण के माध्यम से प्राप्त की जा सकती हैं। यह ग्राहकों और उनके बैंकों के बीच वार्तालाप (interaction) और लेन–देन, उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले माध्यम (channels), उनकी आवृत्ति तथा अपनाए गए उत्पादों को भी स्पष्ट करता है।

I. ग्राहक वर्गीकरण का अर्थ

यह ग्राहकों को समान विशेषताओं के आधार पर छोटे-छोटे समूहों में विभाजित करने की प्रक्रिया है, जिससे बैंक प्रत्येक समूह के लिए प्रभावी एवं उपयुक्त रूप से विपणन कर सकें। बैंक प्रायः ग्राहकों का वर्गीकरण जनसांख्यिकीय कारकों के आधार पर करते हैं, जिनमें आयु, लिंग, वैवाहिक स्थिति, स्थान या क्षेत्र, जीवन-शैली आदि शामिल हैं।

1. ग्राहक वर्गीकरण की आवश्यकता

ग्राहक वर्गीकरण बैंकर को विभिन्न प्रकार के बैंक ग्राहकों के लिए विपणन प्रयासों को बेहतर ढंग से अनुकूलित करने में सहायता करता है। वर्गीकरण निम्नलिखित प्रकार से बैंकरों की सहायता करता है—

क. विशिष्ट ग्राहक समूहों के लिए उपयुक्त विपणन संदेश तैयार करना तथा उनका संप्रेषण करना।

ख. ग्राहक वर्ग के लिए सर्वोत्तम संप्रेषण माध्यम का चयन करना, जैसे— ई-मेल, सोशल मीडिया पोस्ट, रेडियो और टेलीविजन विज्ञापन आदि।

ग. उत्पादों में सुधार या नए उत्पादों अथवा सेवा अवसरों की पहचान करना।

घ. बेहतर ग्राहक संबंध स्थापित करने में सक्षम बनाना।

ङ. सर्वाधिक लाभदायक ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित करने में सहायक होना।

च. बैंकर द्वारा उन्नत ग्राहक सेवा उपाय अपनाए जा सकते हैं।

इस प्रकार, ग्राहक वर्गीकरण प्रत्येक बैंकर द्वारा अपनाया जाने वाला एक महत्त्वपूर्ण चरण है।

2. व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के लिए ग्राहकों के वर्गीकरण के आधार

चूँकि व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता बैंकिंग व्यवसाय के विस्तार में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं, इसलिए यह अध्ययन करना आवश्यक है कि व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप बैंक ग्राहकों का वर्गीकरण कैसे किया जाता है। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंक ग्राहकों के वर्गीकरण के लिए निम्नलिखित मानदंडों का उपयोग किया जाता है (चित्र 2.4)

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

क ग्रामीण

ग्रामीण बैंकिंग सूक्ष्म-वित्त पद्धति पर आधारित होती है। ग्रामीण बैंकिंग सेवाएँ केंद्रीकृत नहीं होतीं, बल्कि उनका प्रशासन स्थानीय स्तर पर किया जाता है। प्रारंभिक ग्रामीण बैंकिंग पद्धतियों का नवाचार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा किया गया। ग्रामीण बैंक ग्राहक एक महत्त्वपूर्ण वर्ग हैं। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राम स्तर पर विभिन्न उत्पादों की माँग का मूल्यांकन करता है। संभावित ग्राहकों तक पहुँचने के लिए बैंक द्वारा विभिन्न विधियों का उपयोग किया जाता है, जैसे— घर-घर जाकर संपर्क करना तथा ग्राम खंड में बैंकिंग उत्पादों के प्रति जागरूकता उत्पन्न करने के लिए सामुदायिक बैठकें आयोजित करना।

चित्र 2.4 — ग्राहकों के वर्ग

ख. दूरस्थ क्षेत्र

दूरस्थ क्षेत्र वे क्षेत्र होते हैं, जो शहरी क्षेत्रों से बहुत दूर होते हैं और पृथक समुदायों में स्थित होते हैं, जहाँ परिवहन सुविधाओं की कमी तथा मूलभूत अवसंरचना का अभाव होता है। इन क्षेत्रों में बैंक का व्यवसाय प्रतिनिधि अभियानों और शैक्षिक गतिविधियों का आयोजन कर संभावित ग्राहकों को उपलब्ध उत्पादों के विषय में जानकारी दे सकता है। व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहकों से वित्त की आवश्यकता के विषय में भी चर्चा कर सकता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक ग्रामीण दूरस्थ क्षेत्रों को सुविधाएँ प्रदान कर रहे हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहकों से पैरा-बैंकिंग सुविधाओं के महत्त्व पर चर्चा कर सकता है, जिनमें डेबिट और क्रेडिट कार्ड, लॉकर सुविधा, मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग, यूपीआई आदि शामिल हैं।

ग. गृहिणियाँ

गृहिणी वह विवाहित महिला होती हैं, जिसका मुख्य कार्य अपने परिवार की देखभाल करना, घरेलू कार्य करना तथा गृह-प्रबंधन करना होता है। गृहिणियाँ भी बैंकों के लिए एक महत्त्वपूर्ण वर्ग हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

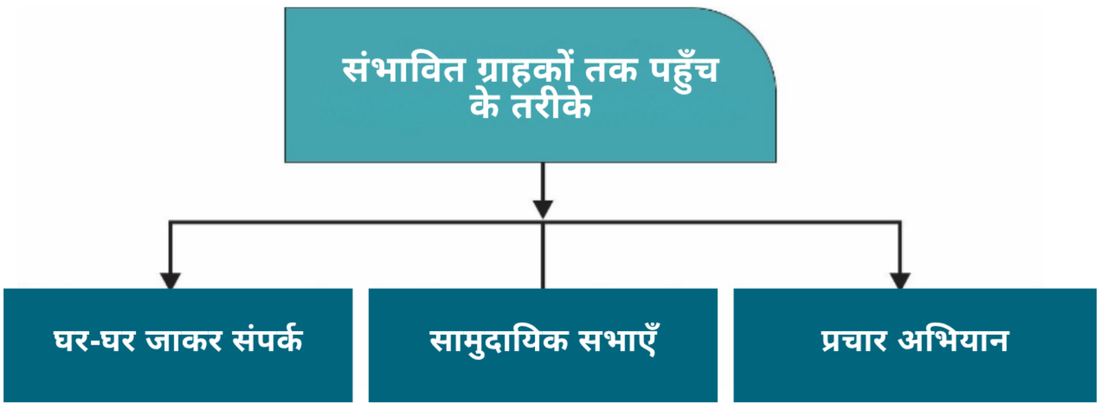
गृहिणियों से चर्चा कर सकता है और उनकी मूल वित्तीय आवश्यकताओं के अनुसार उपयुक्त बैंकिंग उत्पादों का सुझाव दे सकता है। बैंक संभावित ग्राहक की वित्तीय स्थिति (आय, आश्रित आदि) और नकदी प्रवाह की वर्तमान प्रवृत्तियों का भी आकलन कर सकते हैं। जागरूकता की कमी के कारण गृहिणियों के लिए वित्तीय सहायता प्राप्त करना कठिन होता है। तथापि, महिलाओं में आत्मविश्वास उत्पन्न करने और व्यवसाय विकसित करने में सहायता के लिए बैंक गृहिणियों को विभिन्न बैंकिंग उत्पाद प्रदान कर सकते हैं। ये बैंकिंग उत्पाद विशेष रूप से महिलाओं के लिए तैयार किए जाते हैं और इनमें से अनेक सरकार द्वारा प्रायोजित होते हैं।

घ कृषक

कृषि में संलग्न व्यक्ति, जो भोजन या कच्चे माल के लिए जीवों का पालन-पोषण करता है, कृषक या किसान कहलाता है। कृषक के पास अपनी भूमि हो सकती है या वह दूसरों की भूमि पर श्रमिक के रूप में कार्य कर सकता है। भारत में अधिकांश कृषक दूसरों की भूमि पर श्रमिक के रूप में कार्य करते हैं। कृषक वर्ग में बैंक का व्यवसाय प्रतिनिधि विभिन्न किसानों से उनकी वित्तीय स्थिति और वित्तीय आवश्यकताओं के विषय में चर्चा कर सकता है। वह उनकी कृषि आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त उत्पादों का सुझाव दे सकता है। बैंक संभावित ग्राहकों को नियम और शर्तें, आवेदन प्रक्रिया, आवश्यक दस्तावेजों की आवश्यकता तथा आवेदन की प्रक्रिया अवधि के विषय में भी जानकारी देते हैं। उत्पादों और आवेदनों से संबंधित सभी प्रश्नों का उत्तर देना बैंक की जिम्मेदारी होती है।

3. संभावित ग्राहकों तक पहुँच

बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता विभिन्न तरीकों को अपनाते हैं, जैसे— घर-घर जाकर संपर्क करना, सामुदायिक सभाएँ तथा प्रचार अभियान (चित्र 2.5)। इनका विवरण नीचे दिया गया है।



चित्र 2.5— संभावित ग्राहकों तक पहुँच

© Draft Study Material Not to be Published

क. घर-घर जाकर संपर्क

बैंक प्रतिनिधियों को घर पर ही सभी बैंकिंग सेवाओं के लिए ग्राहकों की सुविधा करनी चाहिए। घर-घर सेवाओं में ग्राहक बाहर गए बिना बैंकिंग लेन-देन करते हैं और घर पर ही उच्च गुणवत्ता वाली बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाते हैं। बैंक सुरक्षित रूप से नकद जमा और आहरण कर सकते हैं तथा ग्राहकों को चिंताओं से मुक्त कर सकते हैं।

ख. सामुदायिक सभा

सामुदायिक सभाएँ स्थानीय स्तर पर संभावित ग्राहकों को आकर्षित करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं। बैंक कुछ ज़िला-स्तरीय खेल टीमों या बच्चों के ग्रीष्मकालीन शिविरों या राष्ट्रीय स्तर के सम्मेलनों को वित्तीय सहायता प्रदान कर सकते हैं। बैंक सामुदायिक सभाओं में प्रयास करते हैं, जिसके परिणामस्वरूप नए ग्राहक आर्कषित होते हैं। सामुदायिक सम्मेलनों में बैंक की उपस्थिति से उनके क्षेत्र के छोटे नगरों को लाभ मिलता है।

ग. प्रचार अभियान

बड़ी कंपनियों की तरह आजकल बैंक भी प्रतिस्पर्धी बाज़ारों में कार्य कर रहे हैं। बैंक ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए विपणन अभियान प्रारंभ करते हैं और इसके लिए पर्याप्त संसाधन आवंटित करते हैं। विपणन अभियानों की योजना विभिन्न उद्देश्यों को ध्यान में रखकर बनाई जा सकती है, जैसे— नया उत्पाद शुरू करना, बाजार में उपलब्ध किसी बैंकिंग उत्पाद की बिक्री बढ़ाना, या नकारात्मक समाचारों के प्रभाव को कम करना। बैंक संभावित ग्राहकों के किसी विशेष वर्ग के लिए अभियान चलाते हैं। बैंकिंग उत्पादों के प्रचार के लिए समाचार-पत्र विज्ञापन, टेलीविजन, होर्डिंग बोर्ड तथा डिजिटल माध्यमों के माध्यम से भी प्रचार कार्यक्रम किए जा सकते हैं।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी ग्राहक वर्गीकरण के अर्थ, उसके महत्त्व, उपयोग तथा ग्राहक व्यवहार की भविष्यवाणी करने में उसके उपयोग के विषय में जानेंगे। यह बैंकर को यह जानने में सहायता करता है कि ग्राहक किस प्रकार के उत्पाद और सेवाएँ खरीदना चाहते हैं तथा इससे बैंक को किस प्रकार की आय प्राप्त होती है। आयु, भौगोलिक स्थिति, लिंग, पीढ़ी, आय, वैवाहिक स्थिति तथा अन्य महत्त्वपूर्ण जानकारी वर्गीकरण के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहकों के विभिन्न वर्गों की पहचान करने के लिए किसी वाणिज्यिक बैंक का भ्रमण कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल, तथा जाँच-सूची।

प्रक्रिया—

1. अवलोकन या अध्ययन के बिंदुओं के लिए एक जाँच-सूची तैयार कीजिए और विद्यार्थियों को दीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. आवश्यकता के अनुसार विद्यार्थियों के समूह बनाइए। बैंक से मिलने का समय निर्धारित कीजिए।
3. निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार वाणिज्यिक बैंक पहुँचे।
4. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से संपर्क कीजिए। उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित के विषय में जानकारी एकत्र कीजिए—

   (क) गाँव के ग्राहक

   (ख) दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहक

   (ग) गृहिणी बैंक ग्राहक

   (घ) कृषक बैंक ग्राहक
5. बैंक में उपस्थित एक या दो ग्राहकों से मिलिए। उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित के विषय में जानकारी प्राप्त कीजिए—

   (क) घर-घर जाकर संपर्क प्राप्त होना

   (ख) संतुष्टि का स्तर

   (ग) बैंकिंग उत्पादों के प्रचार के लिए वे जो सुझाव देना चाहें
6. सभी अवलोकनों को लिखिए, मित्रों के साथ चर्चा कीजिए और रिपोर्ट को अंतिम रूप दीजिए।
7. बैंक कार्यकारी और ग्राहकों से पुष्टि कीजिए।
8. अतिरिक्त पहलुओं को सम्मिलित करते हुए अंतिम रिपोर्ट तैयार कीजिए और उसे विषय शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहक जीवन-चक्र को _______ द्वारा समझा जा सकता है।
2. ग्राम बैंकिंग _______ पद्धति पर आधारित है।
3. दूरस्थ क्षेत्र वे होते हैं, जो शहरी क्षेत्रों से _______ होते हैं।
4. बैंक प्रतिनिधि को घर पर ही ग्राहकों को सभी बैंकिंग सेवाएँ _______ चाहिए।
5. बैंक कुछ ज़िला-स्तरीय खेल टीमों या बच्चों के ग्रीष्मकालीन शिविरों अथवा राष्ट्रीय स्तर के सम्मेलनों को _______ कर सकते हैं।
6. बैंक ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए विपणन _______ प्रारंभ करते हैं और पर्याप्त संसाधन आवंटित करते हैं।

ब. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक ग्राहकों के विभिन्न वर्ग हैं—

   (क) गाँव

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

(ख) दूरस्थ ग्रामीण

(ग) कृषक

(घ) उपर्युक्त सभी

2. गृहिणियाँ किस वर्ग से होती हैं—

(क) अस्पताल

(ख) महाविद्यालय

(ग) बैंक

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. बैंक विभिन्न प्रकार के माध्यमों से उत्पादों का प्रचार कर सकते हैं—

(क) टेलीविजन

(ख) रेडियो

(ग) मुद्रित माध्यम

(घ) उपर्युक्त सभी

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. प्रारंभिक ग्राम बैंकिंग विधियों का नवाचार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा किया गया था।
2. दूरस्थ क्षेत्र वे क्षेत्र होते हैं, जो शहरी क्षेत्रों के निकट होते हैं।
3. गृहिणियाँ बैंकों के लिए महत्त्वपूर्ण वर्ग नहीं हैं।
4. कोई कृषक अपनी भूमि का स्वामी हो सकता है या दूसरों की भूमि पर मजदूरी कर सकता है।
5. बैंक प्रतिनिधियों को घर पर ही ग्राहकों के लिए सभी बैंकिंग सेवाओं की सुविधा करनी चाहिए।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. घर-घर जाकर संपर्क करना क्या है?
2. बैंकिंग ग्राहकों के वर्ग कौन-कौन से हैं?
3. ग्राहक वर्गीकरण क्या है?
4. प्रचार अभियान क्या है?
5. सामुदायिक सभा क्या है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. बैंक ग्राहकों के विभिन्न वर्गों की व्याख्या कीजिए।
2. घर-घर जाकर संपर्क और सामुदायिक सभाओं के बीच अंतर पर चर्चा कीजिए।
3. बैंक के लिए ग्राहकों के वर्गीकरण की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए।
4. ग्राहक वर्गीकरण के विभिन्न तरीकों की व्याख्या कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. बैंक ग्राहकों के विभिन्न वर्गों पर एक चार्ट तैयार कीजिए।
2. संभावित ग्राहकों तक पहुँचने के विभिन्न तरीकों का प्रदर्शन कीजिए।
3. ग्राहकों को बैंकों की ओर आकर्षित करने के विभिन्न प्रचार तरीकों को स्पष्ट कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 3 — वित्तीय आवश्यकताएँ और आवेदन प्रक्रिया

बैंक के लिए संभावित ग्राहक वह व्यक्ति होता है, जो किसी बैंकिंग उत्पाद में रुचि लेता है और उसे खरीदने की वित्तीय क्षमता रखता है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों और बैंक सुविधाकर्ताओं को संभावित ग्राहक की वित्तीय स्थिति के विषय में जानना चाहिए। बैंकों के लिए डिजिटल विपणन संभावित ग्राहकों को बैंकिंग से जोड़ने का एक बड़ा अवसर है। ग्राहक सुविधा और मूल्य चाहते हैं तथा वे व्यक्तिगत आँकड़े साझा करने के लिए भी तैयार रहते हैं। ग्राहक अपने बैंक से बेहतर सुविधाओं की अपेक्षा करते हैं।

आज के डिजिटल युग में ग्राहकों के पास वित्तीय बाजार में अनेक बैंकिंग विकल्प उपलब्ध हैं और यदि उन्हें अपनी आवश्यकताओं के अनुसार सेवाएँ नहीं मिलतीं, तो वे बैंक बदलने के लिए तैयार रहते हैं। ग्राहकों की आवश्यकताओं और इच्छाओं को सर्वोच्च प्राथमिकता पर रखा जाना चाहिए। इससे बैंक को नए ग्राहक प्राप्त करने और वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखने में सहायता मिलती है। इसलिए, बैंकों को संभावित ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं के विषय में अवश्य जानना चाहिए।

I. वित्तीय आवश्यकताएँ

वित्तीय आवश्यकता लागत और भुगतान करने की क्षमता के बीच का अंतर होती है। जब लागत अधिक होती है और भुगतान करने की क्षमता कम होती है, तब ग्राहक बैंक से संपर्क करता है। अतः बैंकिंग व्यवसाय को सफलतापूर्वक संचालित करने के लिए बैंकरों को ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं का अध्ययन करना होता है (चित्र 2.6)।

चित्र 2.6 — ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताएँ

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताएँ

तीव्रता से बदलते और कम निष्ठा वाले वातावरण में नए ग्राहक प्राप्त करने और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए यह जानना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है कि बैंक ग्राहक क्या चाहते हैं। यदि बैंकर यह समझ लें कि

ग्राहक क्या चाहते हैं, तो बैंक और ग्राहक दोनों को लाभ होगा। बैंक से ग्राहक जिन वित्तीय आवश्यकताओं की अपेक्षा करते हैं, उनका विवरण नीचे दिया गया है—

क. ग्राहक चाहते हैं कि बैंकिंग उत्पाद और सेवाएँ सरल तथा उपयोग में आसान हों।

ख. ग्राहक 24×7 पहुँच तथा घर पर वेब, भौतिक शाखाओं, फ़ोन आदि के माध्यम से विकल्प चाहते हैं।

ग. ग्राहक उत्तरदायी ग्राहक सेवा चाहते हैं।

घ. ग्राहक अपने बैंक से व्यक्तिगत ध्यान और उपयुक्त प्रस्ताव चाहते हैं।

ङ. ग्राहक अपने बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं से अच्छा मूल्य चाहते हैं।

इस प्रकार, ग्राहक की वित्तीय आवश्यकताएँ उपर्युक्त कारकों से अत्यधिक प्रभावित होती हैं, जिन पर बैंकरों का ध्यान आवश्यक है। यदि बैंकर इस दिशा में कार्य करें, तो वे संभावित तथा वर्तमान—दोनों प्रकार के ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में अत्यधिक सफल होंगे।

2. ग्राहक की वित्तीय स्थिति

ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उनकी वित्तीय स्थिति का निर्धारण करना आवश्यक है। ग्राहक की वित्तीय स्थिति विभिन्न कारकों पर निर्भर करती है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है—

क. आय

बैंक के संभावित ग्राहकों की आय की स्थिति के विषय में जानना अत्यंत आवश्यक है। बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि को संभावित ग्राहक की वित्तीय स्थिति के विषय में पूछताछ करनी होती है, जिससे ग्राहक की आय का स्तर स्पष्ट होता है। ग्राहक की आय के स्तर के आधार पर विभिन्न बैंकिंग उत्पाद प्रस्तुत किए जा सकते हैं। इसलिए, ग्राहक की आय के स्तर का अध्ययन व्यवसाय प्रतिनिधियों के लिए एक आवश्यक कार्य है।

ख. आश्रित

आश्रित वह व्यक्ति होता है, जो आय के मुख्य स्रोत के लिए किसी अन्य व्यक्ति पर निर्भर रहता है। उदाहरण के लिए, 18 वर्ष से कम आयु के नाबालिग बच्चे तथा ग्राहक के वृद्ध माता-पिता बैंक ग्राहक के आश्रित हो सकते हैं। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि को यह पता लगाना होता है कि संभावित बैंक पर कितने लोग आश्रित हैं। इससे उन्हें ग्राहक को दी जाने वाली ऋण राशि निर्धारित करने में सहायता मिलती है।

ग. नकद प्रवाह (cash flows)

नकद प्रवाह किसी व्यावसायिक संस्था की वित्तीय स्थिति जानने में उपयोगी होता है। इसे किसी विशेष व्यावसायिक संस्था के वित्तीय विवरणों द्वारा आसानी से आँका जा सकता है। वित्तीय विवरण वित्तीय स्थिति से संबंधित आँकड़े प्रस्तुत करते हैं। यह व्यावसायिक संस्था के प्रदर्शन और वित्तीय स्थिति में हुए परिवर्तनों पर भी ध्यान केंद्रित करता है। यह जानकारी व्यवसाय प्रतिनिधि के लिए किसी व्यावसायिक संस्था को उपयुक्त बैंकिंग उत्पाद प्रदान करने का निर्णय लेने में उपयोगी होती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

घ. ग्राहक जीवन चक्र

ग्राहकों को उपयुक्त बैंकिंग उत्पाद सुझाने के लिए ग्राहक जीवन चक्र को समझना महत्त्वपूर्ण है। ग्राहक जीवन चक्र का अध्ययन संभावित ग्राहकों को उपयुक्त बैंकिंग उत्पाद प्रदान करने का एक प्रभावी साधन है। इसका एक लाभ यह है कि यह ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पाद बेचने में सहायता करता है। लेकिन यह ध्यान रखना महत्त्वपूर्ण है कि व्यवसाय प्रतिनिधियों को अपने ग्राहकों को बैंकिंग उत्पाद ग्राहक जीवन चक्र के अनुसार ही सुझाने चाहिए। अध्ययन से यह पाया गया है कि बैंक द्वारा निर्धारित ग्राहक जीवन चक्र ग्राहकों को उपयुक्त बैंकिंग उत्पाद सुझाने के लिए उपयोगी माना जाता है। ग्राहक जीवन चक्र ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने के लिए एक विपणन ढाँचा है।

3. आवेदन की प्रक्रिया

व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को ग्राहकों के आवेदनों को बैंक में संसाधित करने से संबंधित औपचारिकताओं की जानकारी होनी चाहिए। बैंक में ग्राहक के आवेदन की प्रक्रिया में निम्नलिखित शामिल हैं—

क. संभावित ग्राहक

संभावित ग्राहक वह व्यक्ति होता है, जो विभिन्न बैंकिंग उत्पादों को खरीदने में रुचि रखता है तथा आर्थिक रूप से उन्हें प्राप्त करने के लिए उपयुक्त होता है। इन संभावित ग्राहकों तक पहुँचने के लिए विभिन्न तरीकों की पहले ही व्याख्या की जा चुकी है। इन तरीकों के अतिरिक्त, डिजिटल माध्यमों, जैसे— ई-मेल विपणन का भी उपयोग किया जा सकता है, जो संभावित ग्राहकों को बैंकिंग उत्पाद अपनाने के लिए प्रेरित करने का एक अच्छा अवसर है।

ख. नियम और शर्तें

व्यवसाय प्रतिनिधियों को बैंक में खाता खोलने के लिए अपने संभावित ग्राहकों को नियम और शर्तें समझानी चाहिए। बैंक खाता किसी व्यक्ति के नाम पर या दो अथवा अधिक व्यक्तियों के संयुक्त नाम पर खोला जा सकता है। खाता खोलने की पात्रता और सुविधाएँ वर्तमान नीतियों, मानदंडों तथा प्रक्रियाओं पर निर्भर करती हैं। बैंक को अपने विवेकाधिकार से किसी खाते के आवेदन को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रहता है। बैंक किसी भी समय खातों से संबंधित सभी अधिकार और विशेषाधिकार वापस ले सकता है। बचत खाते व्यक्तिगत उपयोग के लिए खोले जाते हैं, परंतु उनका उपयोग व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए नहीं किया जा सकता। बैंक खाता खोलने की आवश्यकताएँ आरबीआई की ऋण नीतियों द्वारा निर्धारित होती हैं और समय-समय पर संशोधित की जा सकती हैं।

ग. आवेदन प्रक्रिया

बैंकों में विभिन्न प्रकार के खाते संचालित किए जाते हैं। इन खातों के लिए अलग-अलग आवेदन प्रपत्र आवश्यक होते हैं। खाते ऑनलाइन भी खोले जा सकते हैं, किंतु कुछ बैंक अभी भी हस्ताक्षरित दस्तावेजों

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

की माँग करते हैं। जब तक आवश्यक अभिलेख प्राप्त नहीं हो जाते, खाता सक्रिय नहीं किया जा सकता। इसलिए व्यवसाय प्रतिनिधि के लिए यह आवश्यक है कि वह बैंक में खाता खोलने के प्रत्येक पहलू को स्पष्ट रूप से ग्राहक को समझाए। यदि हम बैंक में बचत खाता खोलते हैं, तो खाते में कुछ राशि जमा करनी होती है। बैंक में धन कई तरीकों से जमा किया जा सकता है, जैसे— नकद जमा, चेक या इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण।

घ. आवश्यक दस्तावेज

बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि को संभावित ग्राहक को उन आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी देनी होती है, जिन्हें आवेदन प्रपत्र के साथ संलग्न किया जाना है। ग्राहक को 'नो योर कस्टमर' (केवाईसी) अभिलेख जमा करने होते हैं। बैंक ग्राहक की पहचान और पते के सत्यापन के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित दस्तावेजों (कोई दो या तीन) को प्रस्तुत करना आवश्यक है—

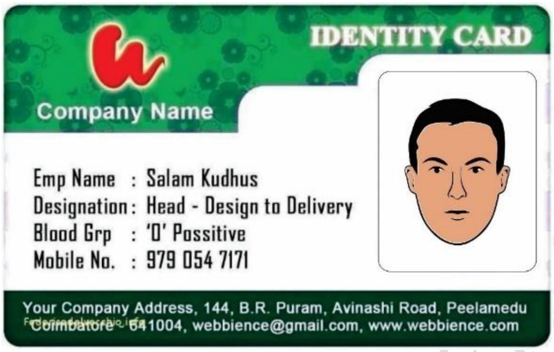
- मतदाता पहचान पत्र, उपयोगिता बिल (बिजली, गैस, पानी, टेलीफोन)
- आधार कार्ड
- ड्राइविंग लाइसेंस
- पासपोर्ट
- पैन कार्ड
- राशन कार्ड
- वी.बी. – जी राम जी (मनरेगा) जॉब कार्ड
- कर्मचारी पहचान पत्र
- केंद्र/राज्य सरकार द्वारा जारी कोई भी तस्वीर पहचान पत्र
- बैंक खाते का विवरण या बैंक पासबुक

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

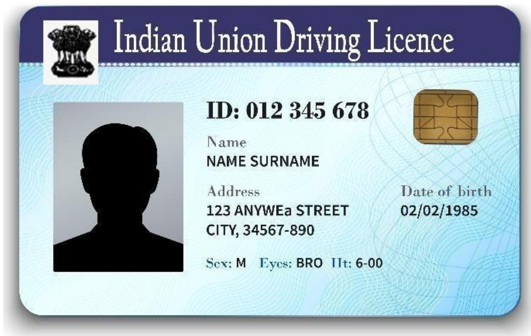
चित्र 2.7 — पासपोर्ट

चित्र 2.8 — मतदाता पहचान कार्ड

चित्र 2.9 — आधार कार्ड

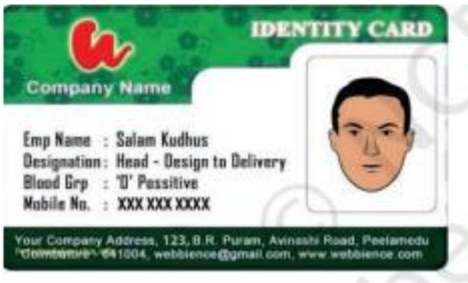


चित्र 2.10 — सरकारी पहचान पत्र



चित्र 2.11 — ड्राइविंग लाइसेंस

चित्र 2.12 — पैन कार्ड



चित्र 2.13 — पहचान पत्र

चित्र 2.14 — मनरेगा जॉब कार्ड

चित्र 2.15 — बैंक पासबुक

चित्र 2.16 — राशन कार्ड

- आवेदक के पते के विवरण की पुष्टि के लिए किसी राजपत्रित अधिकारी या लोक प्राधिकरण द्वारा मुद्रित, हस्ताक्षरित या प्रमाणित पत्र।

उपर्युक्त दस्तावेजों के साथ-साथ आवेदक को पासपोर्ट आकार की फोटो तथा भरा हुआ और हस्ताक्षरित खाता खोलने का प्रपत्र भी जमा करना चाहिए। जब ग्राहक सभी आवश्यक अभिलेख जमा कर देता है तब बैंक सक्षम अधिकारी विवरणों का सत्यापन करता है और यह बताता है कि वह बैंक खाता खोलने के लिए पात्र है या नहीं। अस्वीकृति से बचने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि को आवेदन स्वीकार करने से पहले ग्राहक को पात्रता मानदंडों की जानकारी देनी चाहिए।

ङ. आवेदन संसाधन की समय-सीमा

जब कोई ग्राहक ऑनलाइन खाता खोलना चाहता है, तो उसे पहले से सभी संबंधित अभिलेख एकत्र करने होते हैं; ग्राहक 10–15 मिनट (या उससे कम) में आवेदन पूरा कर सकता है। ग्राहक के आवेदन को संसाधित करने और खाता संख्या जारी करने में एक या दो दिन लग सकते हैं। डेबिट कार्ड तथा कुछ खाता जानकारी डाक द्वारा प्राप्त करने के लिए ग्राहकों को सात से दस कार्य दिवस प्रतीक्षा करनी होती है।

यदि कोई ग्राहक व्यक्तिगत रूप से खाता खोलना पसंद करता है, तो प्रक्रिया में अधिक समय लग सकता है, अर्थात् 30 मिनट से एक घंटा या उससे अधिक। यदि पहले से समय नहीं लिया गया हो, तो ग्राहक को कुछ समय प्रतीक्षा करनी पड़ सकती है। यदि कोई व्यक्ति ऑनलाइन या फोन पर खाता खोलता है तो उसे खाता सामग्री प्राप्त करने में एक या दो सप्ताह प्रतीक्षा करनी होती है, या वह बैंक शाखा में जा सकता है, वहाँ से वह मुद्रित अभिलेख तथा डेबिट या एटीएम कार्ड प्राप्त कर सकता है।

च. प्रश्नों का उत्तर देना

संभावित बैंक ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों का उत्तर देना व्यवसाय प्रतिनिधि की जिम्मेदारी है। व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक के प्रतिनिधि होते हैं; इसलिए उन्हें अपने संभावित ग्राहकों को जागरूक करना चाहिए, बैंकिंग उत्पादों की आवेदन प्रक्रिया स्पष्ट करनी चाहिए तथा ग्राहकों के संदेह दूर करने चाहिए, जैसे—ग्राहक के जीवन-चक्र, आय आदि से संबंधित जानकारी क्यों आवश्यक है।

आवेदन प्रक्रिया का आकलन करना, उसकी समय-सीमा बताना तथा संभावित बैंक ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों का उत्तर देना भी इसी प्रक्रिया का भाग है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

आय, आश्रितों तथा बैंक व्यवहार के आधार पर ग्राहकों की वित्तीय स्थिति दर्ज करने के लिए एक तालिका बनाइए।

आवश्यक सामग्री— चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन या पेंसिल तथा जाँच-सूची।

प्रक्रिया—

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. बैंक आवेदन की प्रक्रिया पर एक टिप्पणी तैयार कीजिए।
2. आवश्यकता के अनुसार विद्यार्थियों के समूह बनाइए।
3. ग्राहक जीवन चक्र के अनुसार उपयुक्त उत्पाद सुझाने की विधि का प्रदर्शन कीजिए।
4. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से संपर्क कीजिए। उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित पर जानकारी एकत्र कीजिए—

   (क) संभावित ग्राहक

   (ख) बैंक खाता खोलने की शर्तें और नियम

   (ग) आवेदन प्रक्रिया

   (घ) आवश्यक दस्तावेज
5. बैंक में उपस्थित एक या दो ग्राहकों से मिलिए। उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित के विषय में पूछताछ कीजिए—

   (क) ग्राहक के मूल लक्ष्य और आवश्यकताएँ

   (ख) ग्राहक की वित्तीय स्थिति

   (ग) सीएलसी उपयुक्त उत्पादों के लिए वे जो सुझाव देना चाहें
6. सभी अवलोकनों को लिखिए, सहपाठियों से चर्चा कीजिए और उपयुक्त घटकों के साथ तालिका को अंतिम रूप दीजिए।
7. बैंक कार्यकारी और ग्राहकों से पुष्टि कीजिए।
8. अतिरिक्त पहलुओं को सम्मिलित करते हुए अंतिम तालिका तैयार कीजिए और शिक्षक के समक्ष प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. जब बैंक यह _______ करते हैं कि उनके संभावित ग्राहक वास्तव में क्या चाहते हैं, तब बैंक सफल होते हैं।
2. 'नो योर कस्टमर' (केवाईसी) अभिलेख _______ करना आवश्यक है।
3. _______ जीवन चक्र का अध्ययन संभावित ग्राहकों को उपयुक्त बैंकिंग उत्पाद प्रदान करने का एक अच्छा साधन है।
4. विभिन्न प्रकार के खातों के लिए ग्राहकों को विभिन्न _______ प्रपत्रों की आवश्यकता होती है।
5. व्यवसाय प्रतिनिधियों को बैंक में खाता खोलने के लिए अपने संभावित ग्राहकों को _______ और शर्तों की व्याख्या करनी चाहिए।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. बैंक खाता किस प्रकार खोला जा सकता है—

(क) एक व्यक्ति

(ख) दो या दो से अधिक व्यक्ति

(ग) दो व्यक्ति

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. ग्राहक की पहचान और पते के सत्यापन के लिए निम्नलिखित में से कौन-से अभिलेख आवश्यक हैं?

(क) आधार कार्ड

(ख) मतदाता पहचान पत्र

(ग) पासपोर्ट

(घ) उपर्युक्त सभी

3. बैंक खाता खोलने की आवश्यकताएँ किसके द्वारा निर्धारित की जाती हैं—

(क) भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देश

(ख) बैंक नीति

(ग) (क) और (ख) दोनों

(घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. 18 वर्ष से कम आयु का अवयस्क तथा ग्राहक के वृद्ध माता-पिता बैंक ग्राहक के आश्रित हो सकते हैं।
2. ग्राहक द्वारा 'नो योर कस्टमर' (केवाईसी) अभिलेख जमा करना आवश्यक नहीं है।
3. एक बार ग्राहक सभी अभिलेख जमा कर देता है, तो बैंक अधिकारी विवरणों का सत्यापन करता है।
4. हम अपना खाता ऑनलाइन नहीं खोल सकते।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक की वित्तीय स्थिति से आप क्या समझते हैं?
2. बैंक खाता खोलने के लिए कौन-सी आवेदन प्रक्रिया आवश्यक होती है?
3. वित्तीय आवश्यकता से क्या अभिप्राय है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक की जिज्ञासाओं के संबंध में व्यवसाय प्रतिनिधि की क्या जिम्मेदारी होती है?
2. बैंक ग्राहक के सत्यापन के लिए पहचान और पते के प्रमाण के लिए कौन-से अभिलेख आवश्यक होते हैं?
3. ग्राहकों की वित्तीय आवश्यकताओं की व्याख्या कीजिए।
4. ग्राहक की वित्तीय स्थिति निर्धारित करने वाले विभिन्न तत्त्वों की व्याख्या कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. चर्चा कीजिए कि बैंकों का व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक के आवेदन को किस प्रकार संसाधित करता है।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. आय, आश्रितों तथा नकद प्रवाह के आधार पर ग्राहकों की वित्तीय स्थिति पर एक चार्ट तैयार कीजिए।
2. ग्राहक जीवन चक्र के अनुसार उपयुक्त उत्पाद सुझाने की विधि का प्रदर्शन कीजिए।
3. विभिन्न स्तंभों और पंक्तियों के साथ आवेदन प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — ग्राहक सूचना प्रणाली

ग्राहक वह व्यक्ति, संगठन या व्यावसायिक फर्म होता है, जो व्यवसाय प्रतिनिधि से बैंकिंग उत्पाद खरीदने का प्रस्ताव करता है। बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि के लिए संभावित ग्राहक का अध्ययन एक आवश्यक कार्य है, क्योंकि संभावित ग्राहक वही व्यक्ति होते हैं, जो बैंक से बैंकिंग उत्पाद खरीदने में सक्षम होते हैं। अतः संभावित ग्राहकों की खोज करके व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकिंग उत्पाद बेचने के लिए अपना लक्ष्य निर्धारित कर सकता है। संभावित ग्राहकों की खोज से ग्राहक सूचना प्रणाली की आवश्यकता उत्पन्न होती है।

I. ग्राहक सूचना प्रणाली का अर्थ

बैंक का व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक सूचना प्रणाली (सीआईएस) का उपयोग कर सकता है, जो ग्राहक जानकारी को कुशलतापूर्वक उपलब्ध कराती है। सीआईएस ग्राहक आँकड़े एकत्र करने में सहायता करती है, जिससे व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहक के संबंध में निर्णय ले सकता है। इसके अतिरिक्त, सीआईएस का उपयोग ग्राहक जानकारी को अभिलेखित (record) करने और वर्गीकृत करने के लिए बड़े भंडारण के रूप में किया जाता है। ग्राहक संबंध प्रबंधन सीआईएस के माध्यम से प्राप्त किया जाता है। सीआईएस में ग्राहकों से संबंधित सभी आँकड़े, जैसे— उनके परिसर, पते, आय के निर्धारक आदि शामिल होते हैं। आजकल सीआईएस कार्यालयीय अभिलेख प्रणाली का रूप ले चुकी है। आज सीआईएस को बैंक का एक आवश्यक भाग माना जाता है। सीआईएस तकनीक की सहायता से व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक जानकारी एकत्र और प्रबंधित कर सकते हैं (चित्र 2.17)।

चित्र 2.17 — ग्राहक सूचना

व्यवसाय प्रतिनिधि प्रणाली संचालन और विपणन तकनीकों में भी सुधार कर सकता है। आज की ग्राहक सूचना प्रणालियाँ प्रतिस्पर्धी और ग्राहक-केन्द्रित बैंकों के लिए एक रणनीतिक संसाधन बन गई हैं। ग्राहक सूचना प्रणाली (सीआईएस) इस प्रकार सेवाएँ सक्षम बनाती है कि बैंक ग्राहकों के अनुरोधों, बाजार शक्तियों और नियामकीय परिवर्तनों पर समयबद्ध जानकारी प्रदान करें।

1. बैंकरों के लिए सूचना प्रणालियाँ

बैंक तथा उनके व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता अपने व्यवसाय संचालन के लिए विभिन्न ग्राहक सूचना प्रणालियों का उपयोग कर सकते हैं। विवरण नीचे दिया गया है—

क. इंटरनेट सुविधा

इंटरनेट के उपयोग से ग्राहक जानकारी एकत्र की जा सकती है। ग्राहक की खाता जानकारी ग्राहक सूचना फाइल (सीआईएफ) में सहेजी जाती है, जो एक इलेक्ट्रॉनिक फाइल होती है और ग्राहक की व्यक्तिगत तथा खाता-

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

संबंधी जानकारी संग्रहीत करती है। सीआईएफ संख्या बैंक द्वारा आवंटित की जाती है, जिससे बैंक अपने ग्राहक खातों को देख सकता है। सभी बैंकों के पास अपनी ग्राहक फ़ाइलें होती हैं। सीआईएफ विशेष रूप से बैंकों से संबद्ध होती है। ग्राहक का ऋण, खाते, खातों के प्रकार तथा स्वामित्व से संबंधित जानकारी सीआईएफ में दी जाती है। यह एक संगणकीकृत (कम्प्यूटरीकृत) फाइल है, जिसका उपयोग बैंक करते हैं। इसकी शुद्धता सुनिश्चित करने के लिए इसे व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा प्रतिदिन अद्यतन किया जाना चाहिए तथा इसका उपयोग विभिन्न बैंकिंग उत्पाद बेचने के लिए किया जाता है।

सीआईएफ किसी विशेष खाताधारक के लेन-देन का सार प्रस्तुत करती है। ग्राहक सूचना फाइल बैंक को प्रत्येक खाता या लेन-देन को अलग-अलग देखे बिना ग्राहक आँकड़ों की जाँच करने में सक्षम बनाती है।

व्यावसायिक ऋण, ऋण कार्ड तथा विभिन्न ऋण उत्पाद, जिनका ग्राहक उपयोग कर रहे होते हैं, सीआईएफ की सहायता से देखे जा सकते हैं। आज सीआईएफ के आँकड़ों का उपयोग प्रायः विपणन उपकरण के रूप में किया जाता है।

ख. अर्जित ग्राहकों की आवधिक स्थिति रिपोर्ट

बैंक की स्पष्ट स्थिति का आकलन करने के लिए अर्जित ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट बनाना आवश्यक है। इस रिपोर्ट की सहायता से व्यवसाय प्रतिनिधि दैनिक, साप्ताहिक, मासिक, त्रैमासिक, अर्धवार्षिक तथा वार्षिक बैंकिंग लेन-देन गतिविधियों का संक्षिप्त रूप में अनुसरण कर सकता है। आवधिक रिपोर्ट में विद्यमान ग्राहकों की स्थिति, सक्रिय खाताधारक, निष्क्रिय खाताधारक, वितरित ऋण राशि, ऋण-कार्ड धारक तथा गैर-निष्पादित परिसंपत्तियाँ आदि शामिल होती हैं। अर्जित ग्राहकों की आवधिक स्थिति रिपोर्ट के आधार पर बैंक का व्यवसाय प्रतिनिधि निष्कर्ष निकालता है। इस रिपोर्ट का बैंकों के लिए विशेष महत्त्व है। यह बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधियों को बैंकिंग उत्पादों की बिक्री बढ़ाने में सहायता करती है तथा उन्हें अपने प्रदर्शन की समीक्षा करने का अवसर देती है।

ग. राजस्व/खाता लक्ष्य निर्धारित करना

यदि कोई व्यवसाय प्रतिनिधि अपने व्यवसाय का विस्तार करना चाहता है, तो उसके लिए स्पष्ट दृष्टि आवश्यक है। सबसे पहले व्यवसाय प्रतिनिधियों को अपनी सफलता की पहचान करनी चाहिए और उसी के अनुसार कार्य-विधि विकसित करनी चाहिए। इसके अंतर्गत उन्हें खोले जाने वाले खातों की संख्या तथा बैंकिंग उत्पादों की बिक्री के लिए लक्ष्य निर्धारित करना चाहिए। स्पष्ट राजस्व लक्ष्य उनकी व्यवसाय रणनीति का मार्गदर्शन करते हैं।

अक्सर अधिकांश व्यवसाय प्रतिनिधि अपने पिछले वर्ष की जमाओं को मानक जमा वर्ष के रूप में चुनते हैं। यह अनुशंसा की जाती है कि व्यवसाय प्रतिनिधि को सदैव सर्वाधिक राजस्व लक्ष्य को मानक के रूप में उपयोग करना चाहिए।

लक्ष्य को विभिन्न वर्गों में निम्नलिखित प्रकार से निर्धारित किया जा सकता है—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

वर्ष	2017 लक्ष्य (₹ में जमा)	2017 प्राप्ति (₹ में जमा)	2018 लक्ष्य (₹ में जमा)	2018 प्राप्ति (₹ में जमा)	2019 लक्ष्य (₹ में जमा)	2019 प्राप्ति (₹ में जमा)	2020 के लिए लक्ष्य (₹ में जमा)
गाँव	6,00,000	5,50,000	5,00,000	4,75,000	6,50,000	5,00,000	6,50,000
दूरस्थ क्षेत्र	4,00,000	3,50,000	3,50,000	2,50,000	5,00,000	4,00,000	5,00,000
गृहिणियाँ	7,50,000	5,50,000	6,50,000	5,00,000	4,50,000	3,50,000	7,50,000
किसान	3,00,000	2,00,000	4,50,000	3,50,000	6,00,000	3,50,000	6,00,000

उपरोक्त तालिका यह स्पष्ट करती है कि व्यवसाय प्रतिनिधियों को व्यवसाय के लिए सर्वाधिक लक्ष्य चुनना चाहिए। ऊपर दी गई तालिका में गाँवों, दूरस्थ क्षेत्रों, गृहिणियों और कृषकों के लिए वर्ष 2020 में पिछले वर्षों की तुलना में सर्वाधिक लक्ष्य चुना गया है। लक्ष्य ग्राहकों को निर्धारित करने के लिए अनुसंधान आवश्यक है। इसके लिए विद्यमान ग्राहकों की प्रोफाइल, जनसांख्यिकीय प्रतिरूप तथा ग्राहक द्वारा बार-बार राशि जमा करने की आदतों का अध्ययन किया जाना चाहिए। लक्ष्य प्राप्त करने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधियों को प्रचार सामग्री के वितरण पर बल देना चाहिए।

घ. लक्ष्यों का मूल्यांकन

मूल्यांकन बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधियों का एक महत्त्वपूर्ण भाग है। कार्य-निष्पादन के स्वतंत्र मूल्यांकन का मूल साधन व्यवसाय प्रतिनिधियों के पूर्व प्रदर्शन का आकलन करना है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि को प्राप्त लक्ष्यों पर एक रिपोर्ट तैयार करनी होती है तथा पूर्व प्रदर्शन के आधार पर भविष्य के लिए नए लक्ष्य निर्धारित करने होते हैं। भविष्य के लिए वास्तविक लक्ष्य तय किए जाने चाहिए। लक्ष्यों की उपलब्धि पर रिपोर्ट तैयार करने और भविष्य के लक्ष्य निर्धारित करने से पहले व्यवसाय प्रतिनिधि को वास्तविक परिणामों को ध्यान में रखना चाहिए। यथार्थवादी लक्ष्यों के आधार पर भविष्य में विस्तार की संभावित संभावनाओं की पहचान करना बेहतर होता है। व्यवसाय प्रतिनिधियों को लक्ष्य प्राप्त करने की अपनी क्षमता जाननी चाहिए और उसी के अनुसार लक्ष्य निर्धारित करने चाहिए। यद्यपि लक्ष्य सदैव चुनौतीपूर्ण होना चाहिए, परंतु निराशाजनक और हतोत्साहित करने वाला नहीं होना चाहिए। अतः प्राप्त करने योग्य लक्ष्य निर्धारित किया जाना चाहिए।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी सीआईएस (ग्राहक सूचना प्रणाली) और उसके महत्त्व के विषय में जाना। यह ग्राहक आँकड़ों को एकत्र करने में सहायता करता है, जिससे व्यवसाय प्रतिनिधियों को संभावित ग्राहकों के संबंध में निर्णय लेने में मदद मिलती है। यह सत्र यह भी स्पष्ट करता है कि सूचना प्रणालियाँ बैंकों में प्रौद्योगिकी के उपयोग में किस प्रकार सहायक हैं, जिससे ग्राहकों के लिए लेन-देन सरल हुआ है और कार्य-प्रणालियाँ तीव्र हुई हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

किसी बैंक का भ्रमण कीजिए, जानकारी एकत्र कीजिए तथा ग्राहक सूचना प्रणाली तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— चार्ट पेपर, नोटबुक, पेन या पेंसिल तथा जाँच-सूची।

प्रक्रिया

1. आवश्यकता के अनुसार विद्यार्थियों के समूह बनाइए।
2. प्रत्येक समूह से भ्रमण के लिए एक बैंक चुनने को कहिए।
3. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से संवाद कीजिए। उनका अभिवादन कीजिए और आय/खाता लक्ष्यों से संबंधित जानकारी एकत्र कीजिए।
4. विद्यार्थियों द्वारा बैंक कार्यकारियों से निम्नलिखित के विषय में पूछा गया—
   (क) वे अपने बैंकों में ग्राहक सूचना प्रणाली का रखरखाव कैसे करते हैं।
   (ख) वे उपयुक्त प्रक्रियाओं के माध्यम से ग्राहकों की जानकारी कैसे अद्यतन करते हैं।
   (ग) वे उपयुक्त सेवाएँ प्रदान करके अपने ग्राहकों को कैसे संतुष्ट करते हैं।
5. बैंक में उपस्थित एक या दो ग्राहकों से मिलिए। उनका अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित के विषय में जानकारी प्राप्त कीजिए—
   (क) बैंक द्वारा संचालित ग्राहक सूचना प्रणाली से ग्राहक संतुष्टि।
   (ख) अद्यतन ग्राहक सूचना अभिलेख ग्राहकों को भेजे जाते हैं।
   (ग) सीआईएस में सुधार के लिए वे जो सुझाव देना चाहें।
6. बैंक अधिकारियों और ग्राहकों से एकत्र किए गए सभी अवलोकनों को लिखिए।
7. अंतिम रिपोर्ट में सुधार के लिए कक्षा में मित्रों के साथ चर्चा कीजिए।
8. सहपाठियों और शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों को सम्मिलित करते हुए रिपोर्ट तैयार कीजिए और शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहक सूचना प्रणाली (सीआईएस) ___________ आँकड़े एकत्र करने में सहायता करती है।
2. सीआईएस प्रौद्योगिकी की सहायता से व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक सूचना को ___________ और प्रबंधित कर सकता है।
3. ग्राहक के खाते की जानकारी ग्राहक ___________ फाइल में सुरक्षित की जाती है।
4. बैंक की स्पष्ट स्थिति का आकलन करने के लिए अधिग्रहीत ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक ___________ बनाना आवश्यक है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि को ___________ प्राप्त होने पर एक रिपोर्ट तैयार करनी होती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक के संभावित ग्राहक हो सकते हैं—

   (क) व्यक्ति

   (ख) संगठन

   (ग) व्यावसायिक फर्म

   (घ) उपर्युक्त सभी

2. सीआईएस में सभी ग्राहकों से संबंधित आँकड़े होते हैं—

   (क) उनके परिसरों से संबंधित

   (ख) उनके पते से संबंधित

   (ग) आय निर्धारकों आदि से संबंधित

   (घ) उपर्युक्त सभी

3. आज की ग्राहक सूचना प्रणाली प्रतिस्पर्धी और ___________ के लिए एक रणनीतिक संसाधन बन गई है।

   (क) ग्राहक-केंद्रित बैंक

   (ख) ग्राहक

   (ग) व्यवसाय प्रतिनिधि

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. अधिग्रहीत ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट का बैंक के लिए महत्त्व होता है।
2. ग्राहक सूचना प्रणाली ग्राहक आँकड़े एकत्र करने में सहायता करती है।
3. सीआईएफ किसी विशेष खाताधारक के लेन-देन का सार प्रदान नहीं करता।
4. स्पष्ट आय लक्ष्य व्यवसाय रणनीति को दिशा देने में सहायक होंगे।
5. मूल्यांकन बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधियों का महत्त्वपूर्ण भाग नहीं है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ग्राहक सूचना प्रणाली (सीआईएस) क्या है?
2. अधिग्रहीत ग्राहकों की आवधिक स्थिति रिपोर्ट का क्या महत्त्व है?
3. सीआईएस के लिए इंटरनेट किस प्रकार उपयोगी है?
4. सीआईएस में आवधिक स्थिति रिपोर्ट क्या होती है?
5. लक्ष्यों का मूल्यांकन क्या है?

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधियों को आय लक्ष्य निर्धारित करने की आवश्यकता क्यों होती है?
2. प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट तथा भविष्य के लक्ष्यों के नवीनीकरण का महत्त्व समझाइए।
3. बैंकरों के लिए उपयोगी सूचना प्रणालियों की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. सीआईएस पर एक चार्ट तैयार कीजिए।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि के लक्ष्यों के मूल्यांकन पर एक रिपोर्ट तैयार कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

माड्यूल 3

ग्राहक जानकारी का सत्यापन

परिचय

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता बैंक के प्रतिनिधि होते हैं, जो ग्राहकों द्वारा दी गई प्रारंभिक जानकारी के सत्यापन के लिए उत्तरदायी होते हैं। आवश्यकता होने पर व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को प्रपत्र उपलब्ध कराते हैं। उन्हें उन ग्राहकों की आवेदन-प्रपत्र भरने में सहायता करनी होती है, जो खाता खोलना चाहते हैं, खाता बंद करना चाहते हैं, चेकबुक जारी कराना चाहते हैं या ऑनलाइन लेन–देन प्रारंभ करना चाहते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता बैंक में खाता खोलने की प्रक्रिया के लिए आवश्यक अभिलेख प्राप्त करते हैं। वे ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों का प्राथमिक सत्यापन करते हैं तथा यह सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक द्वारा साझा की गई मूल जानकारी प्रामाणिक हो। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता ग्राहक के रिकार्ड या व्यवसाय से संबंधित संदर्भ-जाँच भी करते हैं। उन्हें आवेदन-प्रपत्र के साथ ग्राहक द्वारा विधिवत भरे गए तथा हस्ताक्षरित या अंगूठा-चिह्नित सभी आवश्यक अभिलेख प्राप्त करने होते हैं। वे ग्राहकों के दस्तावेजों और प्राप्त जानकारी को प्रणाली में अपलोड करते हैं। कंपनी की नीति के अनुसार ग्राहक की जानकारी संगणक (कम्प्यूटर) प्रणाली अथवा स्मार्ट उपकरणों, जैसे— कियोस्क, पीओएस माड्यूल आदि में दर्ज की जाती है। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता उपलब्ध भुगतान प्रणालियों के बारे में ग्राहक को जानकारी प्रदान करते हैं तथा आवश्यकता होने पर भुगतान-अनुसूची भी तैयार करते हैं।

व्यवसाय प्रतिनिधि वर्तमान ग्राहकों के लिए बैंकिंग लेन–देन संपन्न करने के लिए उत्तरदायी होता है। वह बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की बिक्री, खाते खोलने तथा जमा, भुगतान और अंतरण संबंधी लेन–देन करने के लिए एजेंट के रूप में कार्य करता है। व्यवसाय सुविधाकर्ता बिना-बैंकिंग वाले बाजार खंड में बैंकिंग उत्पादों का परिचय कराता है तथा खराब ऋण सहित देय राशियों की वसूली में बैंक की सहायता करता है।

यह माड्यूल ग्राहकों की प्रारंभिक जानकारी के सत्यापन पर केंद्रित है। इसमें चार सत्र सम्मिलित हैं। प्रथम सत्र ग्राहक जानकारी के सत्यापन की मूल बातें स्पष्ट करता है; द्वितीय सत्र संभावित ग्राहकों की संदर्भ-जाँच से संबंधित है; तृतीय सत्र खाता प्राप्त करने, सत्यापन करने और खोलने की प्रक्रिया को स्पष्ट करता है; तथा चतुर्थ सत्र ग्राहकों को भुगतान प्रणालियों के विषय में जानकारी प्रदान करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 1 — खाता खोलने की प्रारंभिक तैयारी

संभावित ग्राहक का खाता खोलने के लिए बैंकर को ग्राहक से प्रारंभिक जानकारी प्राप्त करनी होती है। इस जानकारी का सत्यापन भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित केवाईसी मानदंडों के अनुपालन के लिए आवश्यक है।

प्रारंभिक जानकारी से आशय बैंक में खाता खोलने के लिए ग्राहक की मूल जानकारी से है। ग्राहक को यह जानकारी बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए आवेदन-प्रपत्र में भरनी होती है।

I. खातों के प्रकार

1. बचत बैंक खाता (एसबी खाता)

यह खाता सामान्यतः किसी भी व्यक्ति द्वारा खोला जा सकता है। इसका मुख्य उद्देश्य परिवारों में बचत की प्रवृत्ति को बढ़ावा देना है। इस खाते में खाताधारक को अपनी जमा राशि पर सामान्यतः ब्याज प्राप्त होता है।

2. चालू खाता

यह खाता मुख्यतः व्यवसायिक संस्थाओं के लिए उपयुक्त होता है। अधिव्याप्ति सुविधा (ओवर ड्राफ्ट) सामान्यतः चालू खातों में उपलब्ध होती है।

बचत खाता और चालू खाता के बीच अंतर निम्नानुसार है—

अंतर के बिंदु	बचत खाता	चालू खाता
व्यवसाय बैंकिंग	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध
न्यूनतम शेष राशि बनाए रखना	आवश्यक	अपेक्षाकृत अधिक
एटीएम-सह-डेबिट कार्ड	उपलब्ध	उपलब्ध
अधिव्याप्ति सुविधा (ओवर ड्राफ्ट)	नहीं	हाँ
दैनिक लेन–देन सीमा	हाँ	अधिकांशतः लागू नहीं
अंतरराष्ट्रीय लेन–देन	निर्भर करता है	उपलब्ध
ब्याज	हाँ	नहीं

3. आवर्ती जमा खाता (आरडी खाता)

इस खाते को संचयी जमा भी कहा जाता है। इसमें नियमित अथवा आवर्ती आधार पर बचत की जाती है। हाल के वर्षों में बैंकों ने दैनिक, साप्ताहिक या मासिक जमा योजनाएँ प्रारंभ की हैं। इन खातों में सामान्यतः एक निश्चित अवधि तक मासिक किस्तों में धन जमा किया जाता है। परिपक्वता पर जमाकर्ता को ब्याज सहित राशि वापस की जाती है।

4. सावधि जमा खाता (एफडी खाता)

बचत और चालू खातों के अतिरिक्त, बैंक सावधि जमा खातों में भी धन स्वीकार करते हैं। इनमें निर्धारित अवधि की समाप्ति पर या सूचना के अधीन राशि लौटाने का आश्वासन होता है। सामान्यतः बैंक ऐसी जमाओं

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

को प्राथमिकता देते हैं, जिनका भुगतान निर्धारित अवधि की परिपक्वता के पश्चात किया जाता है। ऐसी जमाओं को सावधि जमा अथवा अवधि जमा कहा जाता है।

II. ग्राहक के लिए आवेदन प्रपत्र

जब कोई ग्राहक नया खाता खोलना चाहता है, चेकबुक प्राप्त करना चाहता है, धन अंतरण करना चाहता है, डिमांड ड्राफ्ट लेना चाहता है, मौजूदा खाता बंद करना चाहता है, डेबिट या क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करना चाहता है अथवा ऑनलाइन बैंकिंग लेन–देन प्रारंभ करना चाहता है, तो उसे बैंक द्वारा चाही गई आवश्यक जानकारी भरने के लिए एक आवेदन प्रपत्र की आवश्यकता होती है।

> **क्या आप जानते हैं?**
> सावधि जमा अथवा अवधि जमा रखने की अधिकतम अवधि 10 वर्ष होती है। इसके बाद खाताधारक को इसे नवीनीकृत करना होता है।

1. प्रपत्रों के प्रकार

खाता खोलने के प्रपत्रों के अतिरिक्त, बैंक ग्राहकों के उपयोग के लिए चार प्रकार के प्रपत्र उपलब्ध कराता है। ये निम्नलिखित हैं—

- **नकद या चेक जमा प्रपत्र** का उपयोग तब किया जाता है, जब ग्राहक को बैंक में चेक या नकद धन जमा करना हो।
- **आहरण प्रपत्र** का उपयोग तब किया जाता है, जब ग्राहक को धन निकालना हो।
- **धन अंतरण प्रपत्र** का उपयोग तब किया जाता है, जब ग्राहक को अपने खाते से किसी अन्य व्यक्ति के खाते में धन स्थानांतरित करना हो।
- **ऋण आवेदन प्रपत्र** का उपयोग तब किया जाता है, जब ग्राहक ऋण लेना चाहता हो।

2. आवेदन प्रपत्र भरने में ग्राहकों की सहायता करना

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंक में खाता खोलने के लिए आवेदन प्रपत्र भरने में ग्राहक की सहायता करनी होती है। उन्हें ग्राहक के सभी दस्तावेजों, जैसे— पहचान प्रमाण, पते का प्रमाण, तस्वीर पहचान प्रमाण, हस्ताक्षर तथा व्यक्तिगत तस्वीर की जाँच करनी चाहिए।

यदि किसी प्रकार की जानकारी उपलब्ध न हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को ग्राहक से वह जानकारी या अभिलेख पुनः प्राप्त करना चाहिए। ग्राहक को प्रपत्र भरने में सहायता करना ग्राहक के साथ-साथ बैंक के लिए भी लाभकारी होता है। इससे प्रपत्र भरते समय होने वाली त्रुटियों का जोखिम कम हो जाता है। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता ग्राहकों को बैंक आवेदन प्रपत्र पूरा करने, भरने तथा जमा करने में सेवाएँ प्रदान करते हैं। वे ग्राहकों की सहायता फोन पर, आमने-सामने बातचीत के माध्यम से, ग्राहक के स्थान पर अथवा बैंक में कर सकते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को उनके आवेदन प्रपत्र पूरे करने के लिए चरण-दर-चरण

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सहायता तथा प्रश्नों के समाधान प्रदान करते हैं। यह ग्राहक-केन्द्रित सेवा प्रत्येक बैंक ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुसार अनुकूलित की जा सकती है।

3. खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेज

बैंक में खाता खोलने के लिए आवेदक को अपनी पहचान सत्यापित करने के लिए कुछ अभिलेख जमा करने होते हैं। ग्राहक के पते की पुष्टि के लिए सरकार द्वारा अनुमोदित अभिलेख बैंक में जमा करने होते हैं। इन दस्तावेजों को निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

- पहचान का प्रमाण— पासपोर्ट, मतदाता पहचान पत्र, आधार कार्ड, वाहन चालक अनुज्ञप्ति (ड्राइविंग लायसेंस), पैन कार्ड आदि।
- पते का प्रमाण— पासपोर्ट, वाहन चालक अनुज्ञप्ति (ड्राइविंग लायसेंस), मतदाता पहचान पत्र, आधार कार्ड आदि।
- पैन कार्ड
- फॉर्म 16 (यदि पैन कार्ड उपलब्ध न हो)
- नवीनतम 2 पासपोर्ट आकार की फोटो

4. केवाईसी औपचारिकताओं के लिए आवश्यक दस्तावेज

"नो योर कस्टमर" (केवाईसी) एक शब्द है, जिसका उपयोग ग्राहक की पहचान के लिए किया जाता है। इसमें खातों के वास्तविक स्वामित्व, धन के स्रोत, ग्राहक के व्यवसाय की प्रकृति तथा खाते में होने वाले लेन-देन की निष्पक्षता (fairness) निर्धारित करने के लिए यथोचित प्रयास शामिल होते हैं, जिससे बैंक अपने जोखिमों का सावधानीपूर्वक प्रबंधन कर सकें।

बचत बैंक खाता, चालू खाता, सावधि जमा खाता अथवा आवर्ती जमा खाता खोलने के लिए संभावित ग्राहकों को भरे हुए आवेदन प्रपत्र के साथ निम्नलिखित अभिलेख जमा करने होते हैं—

- आधार कार्ड
- मतदाता पहचान पत्र
- पासपोर्ट
- वाहन चालक अनुज्ञप्ति
- पैन कार्ड
- राशन कार्ड
- केंद्र या राज्य सरकार द्वारा जारी कोई भी फोटो पहचान पत्र
- पते की पुष्टि के लिए राजपत्रित अधिकारी या सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा जारी प्रमाणित पत्र
- कर्मचारी पहचान पत्र
- उपयोगिता बिल (बिजली, गैस, पानी, टेलीफोन)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- नरेगा जॉब कार्ड

इनके अतिरिक्त, आवेदक को हाल की दो पासपोर्ट आकार की फोटो तथा विधिवत भरा हुआ खाता खोलने का प्रपत्र भी जमा करना आवश्यक होता है।

अभिलेख जमा होने के बाद बैंक का संबंधित अधिकारी विवरणों की जाँच करता है और यह निर्धारित करता है कि ग्राहक खाता खोलने के लिए पात्र है या नहीं। अस्वीकृति से बचने के लिए आवेदन से पूर्व पात्रता मानदंडों को पढ़ना उपयुक्त होता है।

5. खाता खोलने की पात्रता

भारतीय बैंक में बचत खाता खोलने के लिए ग्राहकों को निम्नलिखित मानदंड पूरे करने होते हैं—

- भारत का नागरिक होना चाहिए।
- आयु 18 वर्ष या उससे अधिक होनी चाहिए।
- अवयस्क के मामले में माता-पिता अथवा वैध अभिभावक खाता खोल सकते हैं।
- सरकार द्वारा स्वीकृत वैध पहचान तथा पता प्रमाण होना आवश्यक है।
- बैंक की स्वीकृति के पश्चात् चुने गए खाते की न्यूनतम शेष राशि के अनुसार प्रारंभिक जमा करना होगा।

6. प्राथमिक जानकारी का सत्यापन

खाता खोलने की प्रक्रिया में प्राथमिक जानकारी का सत्यापन पहला और महत्त्वपूर्ण चरण है। ग्राहक की प्रारंभिक जानकारी तथा प्रस्तुत दस्तावेजों की जाँच व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की जाती है। इसके पश्चात् यही जानकारी आगे की जाँच तथा खाता खोलने के लिए बैंक अधिकारी को प्रस्तुत की जाती है।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी खाता खोलने के लिए आवश्यक प्रारंभिक जानकारी जान और समझ गए हैं। ग्राहक को आवेदन प्रपत्र भरने में सहायता करें तथा खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों के लिए उनका मार्गदर्शन किया। यह सत्र "नो योर कस्टमर" (केवाईसी) तथा उसकी औपचारिकताओं के लिए आवश्यक दस्तावेजों की जानकारी मिली है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

विभिन्न प्रकार के आवेदन प्रपत्र तथा पे-इन-स्लिप की जानकारी प्राप्त करने के लिए किसी वाणिज्यिक बैंक का भ्रमण कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल तथा जाँच-सूची।

प्रक्रिया—

1. अवलोकन या अध्ययन के बिंदुओं के लिए एक जाँच-सूची तैयार कीजिए और विद्यार्थियों को दीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. कक्षा की संख्या के अनुसार विद्यार्थियों को समूहों में विभाजित कीजिए। प्रत्येक समूह में चार से पाँच विद्यार्थी रखें।
3. निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार वाणिज्यिक बैंक पहुँचे।
4. बैंक प्रबंधक या बैंक कार्यकारी से संपर्क कीजिए। उन्हें विनम्रतापूर्वक अभिवादन कीजिए और निम्नलिखित प्रश्न पूछिए—

   (क) बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रपत्रों के प्रकार

   (ख) बैंक द्वारा प्रदान किए गए प्रपत्रों का उपयोग

   (ग) बैंक शाखाओं में उपलब्ध विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों की पहचान कीजिए
5. सभी अवलोकनों को लिखिए, सहपाठियों के साथ चर्चा कीजिए और रिपोर्ट को अंतिम रूप दीजिए।
6. बैंक कार्यकारी से पुष्टि कीजिए तथा उन्हें तैयार की गई अंतिम रिपोर्ट दिखाइए।
7. विद्यार्थियों से कक्षा में बैंक से प्राप्त विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों का प्रदर्शन करवाइए।
8. एक रिपोर्ट तैयार कीजिए तथा एकत्र किए गए विभिन्न प्रपत्रों को नमूना प्रतियों के रूप में संलग्न कर शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2

आवेदन प्रपत्र भरने तथा आवश्यक अभिलेख एकत्र करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, चार्ट पेपर तथा सामान्य पॉइंटर, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और विषय से संबंधित बिंदुओं को लिखेंगे— विभिन्न घटकों के साथ आवेदन प्रपत्र कैसे भरें तथा आवश्यक अभिलेख कैसे एकत्र करें।
3. आवेदन प्रपत्र भरने और आवश्यक अभिलेख एकत्र करने की जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट का उपयोग किया जा सकता है।
4. प्रदर्शन के लिए प्रत्येक विद्यार्थी को निर्धारित भूमिका प्रदान कीजिए।
5. प्रत्येक समूह सदस्य आवेदन प्रपत्र भरने तथा आवश्यक अभिलेख एकत्र करने की भूमिका निभाएगा।
6. शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. शिक्षक प्रत्येक समूह के प्रदर्शन पर अपने अनुभव रखेंगे, ताकि प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन हो सके।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _______ जानकारी का अर्थ ग्राहक की वह मूलभूत जानकारी है, जो बैंक में खाता खोलने के लिए आवश्यक होती है और जो अन्य सभी जानकारियों से पहले आती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को आवेदन प्रपत्र भरने में ग्राहक की _______ आवश्यकता होती है।
3. सभी _______ की जाँच करना व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता का कर्तव्य है।
4. व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता आवेदन प्रपत्र पूर्ण करने पर ग्राहकों को _______ समाधान प्रदान करते हैं।
5. ग्राहक-केंद्रित सेवा को प्रत्येक बैंक ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप _______ किया जा सकता है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. पहचान सत्यापन के लिए ग्राहक बैंक को निम्नलिखित अभिलेख प्रदान कर सकता है और जमा कर सकता है—

   (क) मतदाता पहचान पत्र, पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस

   (ख) आधार कार्ड, पैन कार्ड

   (ग) राशन कार्ड

   (घ) उपर्युक्त सभी

2. पते के प्रमाण के सत्यापन के लिए ग्राहक बैंक को निम्नलिखित अभिलेख प्रदान कर सकता है और जमा कर सकता है—

   (क) ड्राइविंग लाइसेंस

   (ख) पासपोर्ट

   (ग) आधार कार्ड, मतदाता पहचान पत्र

   (घ) उपर्युक्त सभी

3. किसी भी भारतीय बैंक में खाता खोलने के लिए पात्र होने के लिए ग्राहकों को कौन-सा मानदंड पूरा करना आवश्यक है?

   (क) भारत का नागरिक होना चाहिए

   (ख) 18 वर्ष या उससे अधिक आयु का होना चाहिए

   (ग) अवयस्कों के मामले में माता-पिता या वैध अभिभावक

   (घ) उपर्युक्त सभी

4. आवेदक को _______ जमा करना आवश्यक है।

   (क) नवीनतम पासपोर्ट आकार की तस्वीर

   (ख) विधिवत भरा हुआ खाता खोलने का प्रपत्र

   (ग) (क) और (ख) दोनों

   (घ) उपर्युक्त सभी

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. प्रारंभिक जानकारी का अर्थ खाता खोलने के अंतिम चरणों में आवश्यक जानकारी है।
2. बैंक में खाता खोलने के लिए आवेदक को अपनी पहचान के सत्यापन के लिए कुछ अभिलेख जमा करने होते हैं।
3. बैंक में खाता खोलने के लिए किसी अभिलेख की आवश्यकता नहीं होती।
4. आवेदन प्रपत्र और आवश्यक अभिलेख बैंक की जाँच टीम को भेजे जाते हैं।
5. अस्वीकृति से बचने के लिए आवेदन करने से पहले पात्रता मानदंड पढ़ना सर्वोत्तम है।

घ. स्तंभ मिलाइए

स्तंभ 'क'	स्तंभ 'ख'
1. चेक जमा करने का प्रपत्र	क. जब ग्राहक को धन आहरण करना होता है।
2. आहरण प्रपत्र	ख. जब ग्राहक को कोई चेक जमा करना हो या धन जमा करना हो।
3. धन अंतरण प्रपत्र	ग. जब ग्राहक ऋण के लिए आवेदन करता है।
4. ऋण आवेदन प्रपत्र	घ. जब ग्राहक को अपने खाते से किसी अन्य के खाते में धन अंतरण करना होता है।

ङ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. प्रारंभिक जानकारी क्या है?
2. विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों की व्याख्या कीजिए।
3. खाता खोलने की प्रक्रिया के लिए कौन-से अभिलेख आवश्यक होते हैं?

च. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. आवेदन प्रपत्र भरने में ग्राहकों की सहायता करने तथा आवश्यक अभिलेख एकत्र करने की आवश्यकता का वर्णन कीजिए।
2. बैंक में खाता खोलने की पात्रता की व्याख्या कीजिए।
3. बैंक में खाता खोलने के लिए आवश्यक विभिन्न दस्तावेजों की व्याख्या कीजिए।

छ. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. भरने के लिए उपयुक्त घटकों सहित विभिन्न प्रकार के प्रपत्रों का प्रदर्शन कीजिए।
2. आवेदन प्रपत्र भरने की प्रक्रिया तथा आवश्यक अभिलेख एकत्र करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 2 — संभावित ग्राहकों की संदर्भ जाँच

बैंक के व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को ग्राहक की जानकारी सावधानीपूर्वक जाँचनी चाहिए। वे ग्राहकों से उनके क्षेत्र के विषय में पूछकर उनके संबंध में अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता ग्राहक के अभिलेखों पर भी संदर्भ जाँच कर सकते हैं।

I. संदर्भ जाँच

संदर्भ का अर्थ है— जब व्यवसाय प्रतिनिधि किसी ग्राहक को अधिक जानकारी, सहायता या किसी अन्य प्रकार की कार्रवाई प्राप्त करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति या स्थान की ओर निर्देशित करता है। यह जाँच ग्राहक जानकारी के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण होती है। ऋण जाँच के दौरान स्वीकृति प्राधिकारी भी ऋण प्रस्ताव में दी गई जानकारी और आँकड़ों की सत्यता सुनिश्चित करने के लिए स्वतंत्र जाँच कर सकता है। प्राधिकारी कुछ व्यक्तियों तथा अन्य स्रोतों का संदर्भ ले सकता है। आवश्यक समझे जाने पर व्यवसाय प्रतिनिधि की सहायता ली जा सकती है। संदर्भ जाँच के माध्यम से सामने आई विसंगतियों को ऋण जाँच दल द्वारा स्पष्ट किया जाना चाहिए और/या ठीक किया जाना चाहिए।

संदर्भ जाँच तब आवश्यक होती है, जब बैंक ग्राहक की जानकारी प्राप्त करने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधियों से विभिन्न स्थानों पर जाने को कहता है। इससे किसी व्यक्ति या समूह को अधिक जानकारी के आधार पर ऋण स्वीकृत करने या खाता खोलने के संबंध में कार्रवाई करने में सहायता मिलती है। बैंकिंग में, जब हमारे पास ग्राहक के विषय में सीमित जानकारी होती है, ग्राहक की छवि संदिग्ध होती है या ऋण राशि अधिक होती है, तब जाँच को विशेषज्ञ सेवाओं के पास भेजा जाता है।

व्यवसाय प्रतिनिधियों को ग्राहक या उसके व्यवसाय के पूर्व अभिलेखों की संदर्भ जाँच अवश्य करनी चाहिए, ताकि ग्राहक के साथ लेन–देन की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके। उन्हें ग्राहक द्वारा विधिवत भरे और हस्ताक्षरित सभी आवश्यक अभिलेख और प्रपत्र प्राप्त करने चाहिए। यदि कोई ग्राहक निरक्षर है, तो आवश्यक दस्तावेजों में निर्धारित स्थान पर अंगूठे का निशान होना चाहिए। व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान स्वयं के सामने लेना चाहिए तथा उसे आवेदन फाइल के साथ संलग्न करना चाहिए।

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता का यह अत्यंत महत्त्वपूर्ण दायित्व है कि आवश्यक जानकारी को प्रणाली में अपलोड करें। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों के आधार पर सभी आवश्यक जानकारी प्रणाली में दर्ज की गई है। उन्हें जानकारी दर्ज करने के लिए संगणक (कम्प्यूटर) प्रणाली या स्मार्ट उपकरण का उपयोग करना चाहिए। वह कियोस्क या प्वाइंट ऑफ सेल इकाइयों आदि की सेवाओं का भी उपयोग कर सकता/सकती है।

संदर्भ जाँच व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को यह जानने में सहायता करती है कि ग्राहक कहाँ निवास करता है। यह पड़ोस, गाँव के सदस्यों, समुदाय के सदस्यों, नेताओं और सरपंच से की जा सकती है। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को ग्राहक की वर्तमान स्थिति या ग्राहक के व्यवसाय की स्थिति जानने

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

में सहायता मिलती है। संदर्भ जाँच में निम्नलिखित जानकारी सम्मिलित होती है, जैसे— ग्राहक का पूरा नाम, ग्राहक का पता, वह कितने वर्षों से उस क्षेत्र में रह रहे हैं, ग्राहक का पूर्व अभिलेख तथा ग्राहक के डिफ़ॉल्ट मामले यदि कोई हो तो।

II. संदर्भ जाँच के स्रोत

संदर्भ जाँच के विभिन्न स्रोत होते हैं— पड़ोस, समुदाय के नेता, स्थानीय निकाय और गाँव का सरपंच।

1. पड़ोस

जब कोई व्यक्ति बैंक में खाता खोलना चाहता है या बैंक से ऋण लेना चाहता है, तो वह व्यवसाय प्रतिनिधि से संपर्क कर सकता/सकती है। ऐसे मामलों में व्यवसाय प्रतिनिधि को संभावित ग्राहक के विषय में जाँच करनी चाहिए। व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक के पड़ोस से भी जानकारी प्राप्त होती है, जैसे— ग्राहक किस प्रकार का व्यक्ति है, उसकी वित्तीय स्थिति क्या है, आय का स्रोत क्या है तथा उसकी विशेषताएँ क्या हैं। पड़ोस वह सबसे उपयुक्त स्थान है, जहाँ से व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहकों के विषय में जानकारी प्राप्त करता है।

2. समुदाय के नेता

समुदाय का नेता वह व्यक्ति होता है, जो गाँव क्षेत्र में समुदाय का नेतृत्व करता है। गाँवों या ग्रामीण क्षेत्रों में यह एक पुरानी परंपरा है कि प्रत्येक समुदाय का एक नेता होता है, जो दूसरों का प्रतिनिधित्व करता है। यह संभावित ग्राहकों के विषय में जानकारी का एक अच्छा स्रोत है। व्यवसाय प्रतिनिधि किसी विशेष व्यक्ति के विषय में जानकारी प्राप्त करने के लिए समुदाय के नेताओं से संपर्क कर सकता है।

3. स्थानीय निकाय के माध्यम से पृष्ठभूमि जाँच

व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहक के विषय में जानकारी प्राप्त करने के लिए स्थानीय निकायों से भी संपर्क कर सकता है। यह भी संभावित ग्राहक की जाँच के स्रोतों में से एक है।

4. सरपंच

सरपंच पूरे गाँव का प्रतिनिधित्व करता है और ग्रामीणों के पक्ष में निर्णय लेने की क्षमता और योग्यता रखता है। व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहक के विषय में आवश्यक जानकारी प्राप्त करने तथा उनके संबंध में एकत्रित जानकारी की पुष्टि करने के लिए सरपंच से भी संपर्क कर सकता है।

III. संदर्भ जाँच के लाभ

संदर्भ जाँच व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के कार्य में अत्यंत महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है। संदर्भ जाँच के कई लाभ हैं—

- **सटीक जानकारी प्राप्त करना**— संदर्भ जाँच व्यवसाय सुविधाकर्ता को ग्राहक के विषय में सटीक जानकारी प्राप्त करने में सहायता करती है और उच्च स्तर की लीड प्राप्त करने में सहायक होती है। यह ग्राहक के पड़ोस के माध्यम से भी सटीक जानकारी प्राप्त करने में मदद करती है। अधिकांश समय संदर्भ जाँच संभावित ग्राहक को वास्तविक ग्राहक में बदलने में भी सहायता करती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- **समापन (क्लोजिंग) दर में वृद्धि**— संदर्भ जाँच व्यवसाय की समापन दर बढ़ाने में सहायक होती है। मजबूत संदर्भ जाँच के आधार पर ऋण स्वीकृत किया जा सकता है या बैंक खाता खोला जा सकता है। समुदाय नेता, सरपंच या ग्राहक के पड़ोस से प्राप्त जानकारी खाता खोलने में सहायता करती है।
- **बिक्री में वृद्धि**— यह व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को वित्तीय तथा बैंकिंग उत्पादों की बिक्री बढ़ाने में सहायता करती है।
- **डिफॉल्ट ग्राहकों में कमी**— संदर्भ जाँच डिफ़ॉल्ट ग्राहकों की संभावना को कम करती है।
- **सकारात्मक दृष्टिकोण उत्पन्न करना**— संदर्भ जाँच बैंकिंग सेवाओं के प्रति ग्राहक का सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करती है।
- **सटीक जानकारी प्राप्त करना**— बैंक कर्मियों को संदर्भ जाँच के माध्यम से सटीक जानकारी प्राप्त होती है, भले ही वह जानकारी ग्राहकों द्वारा छिपाई गई हो।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी ग्राहक के अभिलेखों पर संदर्भ जाँच के महत्त्व को समझते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को ग्राहक की वर्तमान स्थिति अथवा ग्राहक के व्यवसाय की स्थिति जानने में सहायता करनी चाहिए। संदर्भ जाँच का उद्देश्य व्यवसाय की समापन दर बढ़ाना है। व्यवसाय प्रतिनिधि मजबूत संदर्भ जाँच के आधार पर बैंक में ऋण स्वीकृत करा सकते हैं अथवा खाता खोल सकते हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की गई संदर्भ पूछताछ के अवलोकन के लिए क्षेत्र का भ्रमण कीजिए और संदर्भ (रेफरल) पूछताछ तथा उसके स्रोतों पर एक चार्ट तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, रेखाचित्र (चार्ट), साधारण पॉइंटर, सादे कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और बिंदुओं को लिखेंगे।
3. व्यवसाय प्रतिनिधि कार्यालय जाएँ और व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की गई रेफरल पूछताछ के अवलोकन के लिए अनुमति लें।
4. विद्यार्थियों को व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की जाने वाली रेफरल पूछताछ से संबंधित नवीनतम प्रगति जानने के लिए इंटरनेट का उपयोग करने की अनुमति दी जाएगी।
5. प्रत्येक समूह विषय— संदर्भ पूछताछ और उसके स्रोतों पर एक चार्ट तैयार करेगा।
6. प्रत्येक समूह के समूह-नेता रेखाचित्र (चार्ट) पर प्रस्तुति देंगे और उसे कक्षा में प्रस्तुत करेंगे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

7. शेष विद्यार्थी अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
8. शिक्षक समूहों द्वारा तैयार रेखाचित्र (चार्ट) प्रस्तुतियों पर टिप्पणी करेंगे, ताकि वे चार्ट प्रस्तुतियों में मूल्य-संवर्धन कर सकें।
9. अन्य समूह सदस्यों और शिक्षक द्वारा सुझाए गए समावेशों के साथ अंतिम चार्ट प्रस्तुति तैयार कीजिए।
10. चार्ट प्रस्तुति संबंधित शिक्षक को जमा कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता ग्राहक के पिछले अभिलेखों के विषय में _______ रेफरल पूछताछ कर सकते हैं।
2. रेफरल पूछताछ _______ जानकारी के लिए महत्त्वपूर्ण है।
3. रेफरल पूछताछ के माध्यम से लाई गई _______ को क्रेडिट जाँच दल द्वारा समझाया जाना और/या सुधारा जाना चाहिए।
4. _______ को ग्राहक के सामने हस्ताक्षर करने या अंगूठे का निशान लगाने के लिए कहना चाहिए तथा उसे आवेदन फाइल में संलग्न करना चाहिए।
5. प्रणाली में आवश्यक जानकारी _______ करना व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता का एक अत्यंत महत्त्वपूर्ण कर्तव्य है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. रेफरल पूछताछ में निम्नलिखित जानकारी शामिल होती है—

   (क) ग्राहक का पूरा नाम

   (ख) ग्राहक का पता

   (ग) वह कितने वर्षों से उस क्षेत्र में रह रहा/रह रही है

   (घ) उपर्युक्त सभी
2. रेफरल पूछताछ के विभिन्न स्रोत होते हैं—

   (क) पड़ोस

   (ख) सामुदायिक नेता

   (ग) (क) और (ख) दोनों

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं
3. _______ वह सर्वोत्तम स्थान है, जहाँ व्यवसाय प्रतिनिधि संभावित ग्राहकों के विषय में जानकारी प्राप्त करता है।

   (क) पड़ोस

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

(ख) सामुदायिक नेता

(ग) सरपंच

(घ) स्थानीय निकाय

4. रेफरल पूछताछ के लाभ होते हैं—

(क) सटीक जानकारी प्राप्त करना

(ख) समापन दर और बिक्री में वृद्धि

(ग) डिफॉल्ट में कमी

(घ) उपर्युक्त सभी

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक के विषय में जानकारी उसके पड़ोस से प्राप्त नहीं होती।
2. ग्राहकों या उनके व्यवसाय के अभिलेखों के लिए रेफरल पूछताछ करना व्यवसाय प्रतिनिधियों के लिए आवश्यक है, ताकि ग्राहकों से लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके।
3. व्यवसाय प्रतिनिधियों को वे सभी आवश्यक अभिलेख और प्रपत्र प्राप्त करने चाहिए, जो ग्राहक द्वारा विधिवत भरे और हस्ताक्षरित नहीं हैं।
4. रेफरल पूछताछ व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को ग्राहक के निवास स्थान के विषय में सटीक जानकारी प्राप्त करने में सहायता करती है।
5. व्यवसाय प्रतिनिधि स्थानीय निकायों से भी संपर्क कर सकता है और संभावित ग्राहक के विषय में जानकारी प्राप्त कर सकता है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. रेफरल पूछताछ क्या है?
2. रेफरल पूछताछ के विभिन्न स्रोतों का वर्णन कीजिए।
3. रेफरल पूछताछ के लाभों की व्याख्या कीजिए।

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. रेफरल पूछताछ के विभिन्न स्रोतों का विस्तार से वर्णन कीजिए।
2. रेफरल पूछताछ से प्राप्त होने वाले लाभों की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. रेफरल पूछताछ और उसके स्रोतों पर एक चार्ट तैयार कीजिए।
2. रेफरल पूछताछ के लिए आवश्यक स्रोतों का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 3 — खाता प्राप्त करना, सत्यापन करना और खाता खोलना

बैंक में खाता खोलने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि को सभी आवश्यक अभिलेख प्राप्त करने होते हैं तथा संभावित ग्राहक से विधिवत हस्ताक्षरित या अंगूठा-छापित आवेदन प्रपत्र भरवाना होता है। सभी आवश्यक अभिलेख प्राप्त करने के बाद व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक द्वारा प्रपत्र में भरी गई जानकारी का सहायक दस्तावेजों से मिलान कर सत्यापन करना चाहिए। मूल दस्तावेजों की जाँच के पश्चात व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता मूल अभिलेख ग्राहक को लौटा देते हैं तथा उनकी प्रति (सॉफ्ट या हार्ड कॉपी) अपने अभिलेख के लिए सुरक्षित रखते हैं। जब व्यवसाय प्रतिनिधि यह सुनिश्चित कर ले कि ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी सत्य है, तब उसे आवेदन को ऋण-जाँच दल को अग्रेषित करना चाहिए।

I. बैंक द्वारा प्राप्त आवेदन प्रपत्र की प्रक्रिया

आवश्यक अभिलेख प्राप्त करने तथा उन्हें अद्यतन करने की प्रक्रिया इस प्रकार है—

- **विधिवत भरा गया प्रपत्र** — व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता सर्वप्रथम ग्राहक से भरा हुआ आवेदन प्रपत्र प्राप्त करते हैं। यदि ग्राहक निरक्षर हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि या सुविधाकर्ता उससे आवश्यक जानकारी लेकर प्रपत्र भरने में सहायता करता है।
- **हस्ताक्षरित या अंगूठा-छापित** — आवेदन प्रपत्र भरने के पश्चात व्यवसाय प्रतिनिधि या सुविधाकर्ता को प्रपत्र पर ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करने चाहिए। यदि ग्राहक निरक्षर हो, तो आवेदन प्रपत्र पर अंगूठे का निशान लिया जाना चाहिए।
- **अन्य औपचारिकताएँ** — आवेदन प्रपत्र की प्रक्रिया के अगले चरण में यह सत्यापित किया जाता है कि कोई आवश्यक जानकारी छूटी तो नहीं है या ग्राहक द्वारा भरी नहीं गई है। यदि कोई जानकारी अनुपस्थित हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि को पुनः ग्राहक से संपर्क कर सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करनी चाहिए। बैंक में खाता खोलने के लिए आवेदन प्राप्त होने के पश्चात व्यवसाय प्रतिनिधि को संस्थान की नीति के अनुसार आवश्यक अभिलेख और संबंधित जानकारी प्रणाली में अपलोड करनी चाहिए, ताकि जाँच दल ग्राहक की जानकारी का मिलान कर सके।

II. ग्राहक जानकारी का सत्यापन

व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता से आवेदन प्रपत्र तथा सहायक अभिलेख प्राप्त होने के बाद बैंक का जाँच दल ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई जानकारी का सत्यापन करता है।

जाँच दल द्वारा 'नो योर कस्टमर' (केवाईसी) प्रक्रियाएँ लागू की जाती हैं। ये प्रक्रियाएँ ग्राहक जोखिम का आकलन करने के लिए महत्त्वपूर्ण होती हैं तथा धन-शोधन निवारण संबंधी कानूनों का पालन करने के लिए कानूनी रूप से आवश्यक हैं। प्रभावी केवाईसी में ग्राहक की पहचान, उनकी वित्तीय गतिविधियों तथा बैंक के लिए संभावित जोखिम का आकलन सम्मिलित होता है। केवाईसी अनुपालन की जिम्मेदारी बैंक की होती है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं—

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

1. पहचान-पत्र का सत्यापन
2. चेहरे की पहचान
3. पते के प्रमाण के रूप में दस्तावेजों का सत्यापन, जैसे— उपयोगिता बिल
4. बायोमेट्रिक सत्यापन

इस प्रकार ग्राहकों तथा उनके द्वारा प्रदान की गई जानकारी का सत्यापन उन सभी आवश्यक कार्यों को सम्मिलित करता है, जिनसे बैंक ग्राहक जोखिम का आकलन और निगरानी कर सके। इससे धन-शोधन, आतंकवाद वित्तपोषण तथा अन्य अवैध गतिविधियों की रोकथाम और पहचान में सहायता मिलती है। यदि बैंक केवाईसी का पालन करने में विफल रहते हैं, तो भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा भारी दंड लगाया जा सकता है।

1. प्राप्त अभिलेख और जानकारी अपलोड करना

व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहकों से आवश्यक जानकारी एकत्र करता है। सभी आवश्यक ग्राहक विवरण प्रणाली में दर्ज किए जाते हैं। इसके पश्चात व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक के आँकड़े सत्यापन एवं अनुमोदन के लिए ऋण-जाँच दल को भेजने चाहिए। आवेदन प्रपत्र तथा आवश्यक अभिलेख भी जाँच दल को प्रेषित किए जाते हैं। सामान्यतः किसी वित्तीय संस्था में जमा या ऋण खाता खोलते समय निम्नलिखित विवरण दर्ज किए जाते हैं—

- नाम
- पिता/पति/अभिभावक का नाम
- लिंग
- वैवाहिक स्थिति
- जन्म तिथि
- धर्म
- आवासीय पता
- वैध केवाईसी दस्तावेज
- व्यवसाय
- शैक्षिक योग्यता
- वार्षिक पारिवारिक आय
- आश्रितों की संख्या तथा उनका विवरण
- दिव्यांगता की स्थिति
- परिवार के सदस्यों/गृहस्थी का मौजूदा बैंक खाता
- संचालन की विधि
- नामांकन का विवरण

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक से एक हस्ताक्षरित घोषणा प्रपत्र प्राप्त करता है, जिससे यह प्रमाणित होता है कि ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी सत्य है। बैंक की शर्तें और नियम ग्राहक द्वारा स्वीकार किए जाते हैं। फार्म 60 (उन ग्राहकों के लिए जिनके पास पैन नहीं है) तथा/या फ़ॉर्म 61 (उन ग्राहकों के लिए जिनकी कृषि आय के अतिरिक्त कोई अन्य आय नहीं है), जैसा लागू हो, प्रस्तुत किए जाते हैं।

नमूना हस्ताक्षर या अंगूठे के निशान तथा नवीनतम फोटो भी प्राप्त कर अभिलेखों में सुरक्षित रखे जाते हैं, ताकि आवश्यकता पड़ने पर उनका उपयोग किया जा सके।

2. खाता खोलने की प्रक्रिया

विभिन्न बैंकिंग उत्पादों के लिए खाता खोलते समय व्यवसाय प्रतिनिधि निम्नलिखित कार्य करता है—

- सर्वप्रथम, वह जमा से संबंधित विभिन्न प्रपत्र एकत्र कर उनका प्रसंस्करण करता है, जिनमें मूल जानकारी या आँकड़ों का सत्यापन आवश्यक होता है।
- वह बैंक के विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए ग्राहकों का पंजीकरण करता है।
- वह खाता खोलने के लिए आवेदन प्रपत्र भरने में सहायता करता है, जैसे— नामांकन तथा जमा संबंधी प्रपत्र।
- खाता खोलने की प्रक्रिया के अंतर्गत केवाईसी की औपचारिकताएँ पूर्ण की जाती हैं।
- व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को बैंक द्वारा ग्राहक को लघु खाता विवरण उपलब्ध कराने के लिए अधिकृत किया जाता है।
- उन्हें न्यूनतम तीन माह की अवधि के लिए ग्राहकों को शेष राशि संबंधी जानकारी प्रदान करने का अधिकार होता है।
- विधिवत प्राधिकृत किए जाने पर व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक की ओर से अन्य सेवाएँ भी प्रदान कर सकता है।
- व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता कियोस्क के माध्यम से सूक्ष्म बीमा, म्युचुअल फंड, पेंशन तथा अन्य तृतीय-पक्ष उत्पादों की बिक्री को भी प्रोत्साहित करते हैं।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी आवश्यक दस्तावेजों सहित ग्राहकों के मूल विवरण प्राप्त करने तथा उन्हें अद्यतन करने की प्रक्रिया को समझा है। साथ ही, बैंक के विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए ग्राहकों का पंजीकरण करने में व्यवसाय प्रतिनिधि की भूमिका को भी समझते हैं। यह सत्र यह भी स्पष्ट करता है कि विभिन्न बैंकिंग उत्पादों के लिए खाता खोलते समय व्यवसाय प्रतिनिधि किस प्रकार विविध कार्यों का निष्पादन करता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

भूमिका-अभिनय का आयोजन कीजिए और बैंक में खाता प्राप्त करने, सत्यापन करने तथा खोलने की संपूर्ण प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री—

इंटरनेट सुविधा की उपलब्धता, सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्यों से कक्षा में बैंक में खाता प्राप्त करने, सत्यापन करने तथा खोलने की प्रक्रिया पर भूमिका-अभिनय की पटकथा तैयार करने को कहा जाएगा।
3. तैयार की गई पटकथा के आधार पर भूमिका-अभिनय के लिए प्रत्येक समूह सदस्य को भूमिका सौंपिए और संवाद तैयार कीजिए।
4. प्रत्येक समूह से उनकी पटकथा के अनुसार उपयुक्त संवाद और क्रियाओं के साथ भूमिका-अभिनय प्रस्तुत करने को कहिए।
5. समूह के सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
6. शिक्षक प्रत्येक समूह के भूमिका-अभिनय पर टिप्पणी देंगे, ताकि उनके प्रस्तुतीकरण में आवश्यक सुधार किया जा सके।
7. शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों के अनुसार पटकथा और संवादों में संशोधन कीजिए तथा संबंधित शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यवसाय प्रतिनिधि सभी आवश्यक अभिलेख _______ करता है।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि को ग्राहक द्वारा प्रपत्र में भरी गई जानकारी का उसके मूल दस्तावेजों से _______ करना चाहिए।
3. _______ दस्तावेजों की जाँच के बाद व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को मूल अभिलेख ग्राहक को वापस कर देने चाहिए।
4. यदि ग्राहक निरक्षर हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि या सुविधाकर्ता को ग्राहक को आवेदन प्रपत्र _______ में सहायता करनी चाहिए।
5. व्यवसाय प्रतिनिधि विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए ग्राहकों को _______ करने के लिए उत्तरदायी होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. आवश्यक दस्तावेजों को प्राप्त करने और अद्यतन करने की प्रक्रिया _______ होती है।

   (क) विधिवत भरा हुआ प्रपत्र

   (ख) हस्ताक्षरित अथवा अंगूठा-निशान युक्त

   (ग) अन्य औपचारिकताएँ

   (घ) उपर्युक्त सभी

2. व्यवसाय प्रतिनिधि बैंक की ओर से विधिवत अधिकृत होकर अनेक अन्य सेवाएँ _______ के माध्यम से प्रदान करता है।

   (क) सक्षम प्राधिकारी

   (ख) स्वयं व्यवसाय प्रतिनिधि

   (ग) बैंक प्रबंधक

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. दी गई जानकारी सत्य है या नहीं, यह सुनिश्चित करने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि _______ से हस्ताक्षरित घोषणा प्रपत्र प्राप्त करता है।

   (क) स्वयं व्यवसाय प्रतिनिधि

   (ख) ग्राहक

   (ग) बैंक प्रबंधक

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. _______ को सत्यापन और अनुमोदन के लिए ग्राहक का आँकड़ा क्रेडिट जाँच दल को भेजना चाहिए।

   (क) व्यवसाय प्रतिनिधि

   (ख) ग्राहक

   (ग) बैंक प्रबंधक

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. यदि ग्राहक द्वारा कोई जानकारी छूट गई हो या भरी न गई हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि/सुविधाकर्ता को सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करने के लिए ग्राहक से संपर्क करना चाहिए।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहकों से आवश्यक जानकारी एकत्र नहीं करता है।
3. यदि ग्राहक निरक्षर हो, तो व्यवसाय प्रतिनिधि या सुविधाकर्ता को ग्राहक से आवश्यक जानकारी प्राप्त कर आवेदन प्रपत्र भरने में सहायता करनी चाहिए।
4. प्रणाली में सभी आवश्यक ग्राहक आँकड़े दर्ज करना व्यवसाय प्रतिनिधि का दायित्व नहीं है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. बैंकिंग उत्पाद के लिए खाता खोलते समय व्यवसाय प्रतिनिधि विभिन्न कार्यों का निष्पादन करते हैं।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आवश्यक दस्तावेजों को प्राप्त करने और अद्यतन करने की प्रक्रिया क्या है?
2. ग्राहक जानकारी के सत्यापन से आप क्या समझते हैं?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. विभिन्न बैंकिंग उत्पादों के लिए खाता खोलते समय विभिन्न कार्यों के निष्पादन की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।
2. ग्राहक से प्राप्त दस्तावेजों और जानकारी को अपलोड करते समय ध्यान रखने योग्य बिंदुओं की व्याख्या कीजिए।
3. ग्राहक जानकारी के सत्यापन में केवाईसी (अपने ग्राहक को जानें) किस प्रकार उपयोगी है, समझाइए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. खाता खोलने के लिए विधिवत भरे गए प्रपत्र को प्राप्त करने और जाँचने का प्रदर्शन कीजिए।
2. उपयुक्त औपचारिकताओं के साथ बैंक में खाता खोलने की संपूर्ण प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — भुगतान तंत्र के विषय में ग्राहक को शिक्षित करना

व्यवसाय प्रतिनिधि वर्तमान ग्राहकों के लिए बैंकिंग लेन–देन करने के लिए उत्तरदायी होता है। वे बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की बिक्री (चित्र 3.1), खाते खोलने तथा जमा, भुगतान और अंतरण लेन–देन को निष्पादित करने के लिए एजेंट के रूप में कार्य करते हैं। व्यवसाय सुविधाकर्ता बैंक के एजेंट के रूप में कार्य करता है, बैंकिंग उत्पादों को बैंकिंग से वंचित बाजार वर्गों से परिचित कराता है तथा बकाया राशि जिसमें खराब ऋण भी सम्मिलित हैं उनकी वसूली में बैंक की सहायता करता है।

जब कोई ग्राहक बैंक से ऋण लेता है, तब ग्राहक को पूर्व-निर्धारित तरीके से राशि वापस करनी होती है। प्रत्येक बैंक को वर्तमान ग्राहकों से ऋण राशि वापस प्राप्त करने के लिए एक निश्चित भुगतान तंत्र का पालन करना होता है, अन्यथा उन्हें व्यवसाय में बड़ा नुकसान उठाना पड़ता है। प्रत्येक व्यवसाय लाभ कमाने के लिए चलता है, चाहे वह लाभ कमाने वाली कंपनी हो या वित्तीय संस्था। किसी वित्तीय संस्था का दूसरा उद्देश्य लोगों की सहायता करना, जीवन-स्तर में सुधार करना तथा ग्राहकों के धन को सुरक्षित रखना होता है।

चित्र 3.1 — बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की बिक्री

I. भुगतान तंत्र

ऐसे अनेक बैंक हैं जो दूरस्थ क्षेत्रों में कार्य कर रहे हैं और ग्राहकों को विभिन्न सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता ग्राहकों को बैंक में खाता खोलने में सहायता करते हैं। इस प्रक्रिया में व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक सेवाएँ प्रदान करने के लिए विभिन्न दूरस्थ क्षेत्रों में ग्राहक सेवा केंद्र खोल सकते हैं (चित्र 3.2)।

© PSSCIVE Draft Not to be Published

चित्र 3.2 — ग्राहक सेवा केंद्र

स्रोत— https://rb.gy/ffon8s

बैंक धन जमा, आहरण, सावधि जमा तथा आवर्ती खाता जैसी विभिन्न सुविधाएँ प्रदान करते हैं। इन खातों का संचालन दो तरीकों से किया जाता है—

- ग्राहक बैंक खाता संख्या द्वारा अपना खाता संचालित कर सकते हैं।
- ग्राहक आधार-सक्षम भुगतान प्रणाली द्वारा अपने खाते संचालित कर सकते हैं, जिसके माध्यम से दूरस्थ क्षेत्र के ग्राहक अपनी आधार संख्या के माध्यम से ग्राहक सेवा केंद्रों पर जमा, आहरण, सावधि जमा कर सकते हैं तथा आवर्ती खाता खोल सकते हैं।

बैंक अपने दूरस्थ क्षेत्र के ग्राहकों को कुछ शर्तों के साथ छोटा व्यवसाय प्रारंभ करने के लिए ऋण सुविधा भी प्रदान करते हैं। ग्राहकों को बैंक जाना होता है, ऋण औपचारिकताएँ पूरी करनी होती हैं तथा प्रक्रिया का पालन करना होता है। पूरी प्रक्रिया की निगरानी स्वयं बैंक करता है।

एक बार जब ग्राहक बैंक से ऋण प्राप्त कर लेता है, तो उसे आसान मासिक किस्तों, अर्थात् ईएमआई, के रूप में भुगतान करना होता है, लेकिन कुछ शर्तें होती हैं—

- **बैंक या व्यवसाय प्रतिनिधि**— यदि ईएमआई राशि ₹ 20,000 प्रति माह से कम है, तो ग्राहक सीधे बैंक को भुगतान कर सकते हैं या कियोस्क अथवा व्यवसाय प्रतिनिधि की सहायता ले सकते हैं।
- **बैंक**— यदि मासिक किस्त राशि ₹ 20,000 प्रति माह से अधिक है, तो ग्राहकों को बैंक जाकर ऋण चुकाना होगा। व्यवसाय प्रतिनिधि ₹ 20,000 प्रति माह से अधिक की ईएमआई नहीं ले सकते और ग्राहक की ओर से बैंक में जमा नहीं कर सकते।

क्या आप जानते हैं?

सावधि जमा या अवधि जमा रखने की अधिकतम अवधि 10 वर्ष होती है। इसके बाद उनका नवीनीकरण करना आवश्यक होता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- **स्वचालित कटौती विकल्प**— ऋण चुकाने का एक अन्य तरीका स्वचालित कटौती विकल्प है। इस स्थिति में ग्राहक ऋण लेने का प्रपत्र भरते समय इस सुविधा का चयन कर सकता है, जिसमें ग्राहक बैंक को प्रत्येक माह की निर्धारित तिथि पर खाते से समान मासिक किस्त (ईएमआई) की राशि स्वतः काटने की अनुमति देता है।

II. भुगतान अनुसूची

भुगतान अनुसूची से आशय ऋण राशि की अदायगी के लिए अनुमत अवधि से है। जब ग्राहक बैंक से ऋण लेते हैं, तो उन्हें निर्धारित समय-सीमा के भीतर बैंक को राशि चुकानी होती है। उचित प्रबंधन के लिए बैंक एक भुगतान अनुसूची तैयार करता है, जिसमें ग्राहकों को आसान मासिक किस्तों के रूप में ऋण राशि का भुगतान करना होता है। पुनर्भुगतान अनुसूची में कुछ नियम और शर्तें भी सम्मिलित होती हैं। पहली ईएमआई ऋण स्वीकृत होने के एक माह, तीन माह अथवा छह माह बाद प्रारंभ होती है, या यह बैंक की नीति पर निर्भर करता है। भुगतान अनुसूची विभिन्न बैंको में भिन्न होती है।

बैंक भुगतान अनुसूची निर्धारित करता है और उसके अनुसार ग्राहकों को ऋण राशि का भुगतान करना होता है। कभी-कभी भुगतान अनुसूची प्रत्येक माह की पहली से दसवीं तिथि के बीच ऋण भुगतान के लिए निर्धारित की जाती है।

ग्राहक व्यवसाय प्रतिनिधियों और सुविधाकर्ताओं से संपर्क कर सकते हैं और उनसे अनुरोध कर सकते हैं कि वे उनसे धन लेकर ऋण के विरुद्ध बैंक में जमा कर दें। ग्राहक प्रत्येक माह की निर्धारित तिथियों के भीतर सीधे बैंक जाकर भी राशि जमा कर सकता है। यदि ग्राहक स्वचालित कटौती विकल्प की सुविधा का चयन करता है, तो बैंक उस तिथि की अनुसूची भी निर्धारित करता है, जिस दिन ईएमआई राशि ग्राहक के खाते से काटी जाती है।

1. अनुवर्ती भ्रमण (फॉलोअप विजिट) के लिए उचित समय-सारिणी

ऋण खाते के मामले में बैंकों की यह जिम्मेदारी होती है कि वे ग्राहकों से ऋण राशि वापस प्राप्त करें। बैंकों को उचित समय-सारिणी तैयार करनी चाहिए तथा बैंक में ऋण पुनर्भुगतान के लिए ग्राहकों के भ्रमण से संबंधित अद्यतन जानकारी रखनी चाहिए। यदि कोई ग्राहक पिछले 2–3 महीनों से ऋण राशि चुकाने में विफल रहता है, तो अनुवर्ती कार्रवाई करना बैंक प्रबंधक का कर्तव्य होता है।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी ग्राहक शिक्षा के महत्त्व को समझा है, जो विश्वास स्थापित कर उनकी निष्ठा को प्रेरित करने में सहायता करता है। ग्राहकों को जागरूकता प्रदान करने से बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के उपयोग के नए और बेहतर तरीके विकसित होते हैं। ग्राहक नई विशेषताओं तथा उनके उपयोग के विषय में सीखते हैं। वे सुझाव, उपाय और सर्वोत्तम प्रक्रियाएँ सीखते हैं, जो उन्हें अधिक मूल्य प्रदान करती हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

भुगतान तंत्र पर एक चार्ट बनाइए तथा भुगतान अनुसूची की प्रक्रिया को सम्मिलित कीजिए।

आवश्यक सामग्री— इंटरनेट सुविधा तक पहुँच, प्रस्तुति उपकरण, जैसे एलसीडी प्रोजेक्टर, डिजिटल पॉइंटर आदि। यदि ये सुविधाएँ उपलब्ध न हों, तो चार्ट पेपर, साधारण पॉइंटर, सामान्य कागज, स्केच पेन, पेन, पेंसिल आदि का उपयोग किया जा सकता है।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक कक्षा में विद्यार्थियों के समूह बनाएँगे।
2. समूह के सदस्य आपस में चर्चा करेंगे और भुगतान तंत्र से संबंधित बिंदुओं को लिखेंगे तथा भुगतान अनुसूची की प्रक्रिया को भी सम्मिलित करेंगे।
3. नवीनतम जानकारी प्राप्त करने के लिए वे इंटरनेट का उपयोग कर सकते हैं।
4. प्रत्येक समूह विषय भुगतान तंत्र पर पेन, कागज, शीट और रंगों का उपयोग करते हुए चार्ट तैयार करेगा तथा भुगतान अनुसूची की प्रक्रिया को सम्मिलित करेगा।
5. प्रत्येक समूह का नेता चार्ट पर प्रस्तुति देगा और कक्षा में प्रस्तुत करेगा।
6. शेष सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देंगे।
7. शिक्षक प्रत्येक समूह द्वारा प्रस्तुत चार्ट और प्रस्तुतियों का अवलोकन करेंगे, ताकि वे प्रस्तुतियों में मूल्यवर्धन कर सकें।
8. शिक्षक द्वारा सुझाए गए समावेशों के साथ अंतिम चार्ट प्रस्तुति तैयार कीजिए और संबंधित शिक्षक को जमा कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यवसाय प्रतिनिधि वर्तमान ग्राहकों के लिए बैंकिंग _______ को पूरा करने के लिए उत्तरदायी होता है।
2. जब कोई ग्राहक बैंक से _______ लेता है, तो ग्राहक को पूर्वनिर्धारित तरीके से राशि लौटानी होती है।
3. _______ क्षेत्रों में अनेक बैंक कार्य कर रहे हैं और ग्राहकों को विभिन्न सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं।
4. प्रत्येक बैंक को वर्तमान ग्राहकों से ऋण राशि वापस प्राप्त करने के लिए एक निश्चित _______ तंत्र का पालन करना होता है, अन्यथा उन्हें व्यवसाय में बड़ा नुकसान होगा।
5. _______ राशि ग्राहक खाते से काटी जाती है, यदि ग्राहक स्वचालित कटौती विकल्प की सुविधा चुनता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक विभिन्न सुविधाएँ प्रदान करते हैं, जैसे—

   (क) धन जमा सुविधा

   (ख) आहरण सुविधा

   (ग) सावधि जमा और आवर्ती खाता सुविधा

   (घ) उपर्युक्त सभी

2. भुगतान अनुसूची का अर्थ है कि जब कोई ग्राहक बैंक से ऋण लेता है, तो उसे राशि _______ चुकानी होती है।

   (क) दी गई समयावधि के भीतर

   (ख) जब भी ग्राहक चाहे

   (ग) (क) और (ख) दोनों

   (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. ग्राहक ऋण राशि वापस करते हैं—

   (क) आधार सक्षम भुगतान प्रणाली द्वारा

   (ख) स्वचालित कटौती विकल्प द्वारा

   (ग) सीधे बैंक में

   (घ) उपर्युक्त सभी

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता ग्राहक को बैंक में खाता खोलने में सहायता करते हैं।
2. ग्राहक बैंक में खाता संख्या द्वारा अपने खाते संचालित नहीं कर सकते।
3. बैंक कुछ शर्तों के साथ दूरस्थ क्षेत्र के ग्राहकों को छोटा व्यवसाय प्रारंभ करने के लिए ऋण सुविधा भी प्रदान करते हैं।
4. ग्राहक प्रत्येक माह निर्धारित तिथियों के भीतर सीधे बैंक जाकर राशि जमा कर सकता है।
5. ऋण खाते के मामले में व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहकों से ऋण राशि वापस प्राप्त करने के लिए उत्तरदायी होते हैं।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. भुगतान तंत्र क्या है?
2. भुगतान अनुसूची की प्रक्रिया क्या है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. भुगतान तंत्र की व्याख्या कीजिए तथा भुगतान अनुसूची की प्रक्रिया को भी सम्मिलित कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. ग्राहकों द्वारा उपयुक्त ईएमआई के साथ भुगतान तंत्र का प्रदर्शन कीजिए।
2. भुगतान निर्धारण के साथ अपनाई गई प्रपत्र प्रविष्टियों को सम्मिलित करते हुए उपयुक्त भ्रमणों सहित एक चार्ट प्रस्तुत कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

माड्यूल 4

बैंकिंग आवेदन की प्रक्रिया

परिचय

व्यवसाय सुविधाकर्ता/व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में कार्य करने के इच्छुक व्यक्ति के लिए बैंक तथा उसके मूल कार्यों की कार्यात्मक जानकारी होना अत्यंत आवश्यक है। बैंकों का प्राथमिक कार्य समुदाय से जमा एकत्र करना होता है। ये जमा बचत जमा, सावधि जमा, चालू जमा अथवा आवर्ती जमा हो सकते हैं।

इन जमाओं का उपयोग बैंक नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट, मांग ऋण तथा सावधि ऋण के रूप में व्यापार, विनिर्माण एवं सेवा गतिविधियों, कृषि गतिविधियों तथा व्यक्तिगत आवश्यकताओं, जैसे— घर खरीदना, कार, शिक्षा, चिकित्सा और विवाह व्यय के लिए करते हैं। इन मूल कार्यों के अतिरिक्त, बैंक जमा तथा ऋण खातों और अग्रिमों के लिए खाता खोलने संबंधी आवेदनों की प्रक्रिया जैसे महत्त्वपूर्ण कार्य भी करते हैं। यह कार्य बैंकर के लिए अत्यंत महत्त्वपूर्ण है, क्योंकि इससे सही ग्राहकों की पहचान होती है, वित्तीय स्थिरता और सुदृढ़ता आती है तथा बाजार में बैंक की विश्वसनीयता बढ़ती है।

अतः व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ता को यह जानना चाहिए कि बैंक ऋण खातों अथवा जमा खातों के लिए आवेदन की प्रक्रिया कैसे करता है। इससे व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को बैंकों के लिए सही ग्राहकों की पहचान करने तथा बैंक के नियमों का पालन करने में सहायता मिलती है।

अतः यह माड्यूल बैंकिंग आवेदनों की प्रक्रिया पर केंद्रित है, जिसे चार सत्रों में विभाजित किया गया है— प्रथम सत्र खाता खोलने के प्रपत्रों के मूल्यांकन पर चर्चा करता है; द्वितीय सत्र आवेदन प्रपत्र की स्थिति को स्पष्ट करता है; तृतीय सत्र खाता खोलने पर दस्तावेजों के प्रेषण से संबंधित है; तथा चतुर्थ सत्र सामान्य प्रशासनिक कार्यों पर केंद्रित है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 1 — खाता खोलने के प्रपत्रों का मूल्यांकन

किसी संभावित ग्राहक से खाता खोलने के लिए आवेदन प्रपत्र प्राप्त होने के बाद बैंक का प्राथमिक कर्तव्य यह सत्यापित करना होता है कि ग्राहक केवाईसी मानदंडों को पूरा करता है या नहीं। अतः व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता को केवाईसी मानदंडों के प्रावधानों की जानकारी होनी चाहिए।

I. केवाईसी का अर्थ

केवाईसी का पूर्ण रूप "नो योर कस्टमर" है। यह एक प्रक्रिया है, जिसमें बैंक में खाता खोलते समय ग्राहकों के पते और पहचान संबंधी विवरण एकत्र किए जाते हैं। सरल शब्दों में, केवाईसी का अर्थ है— "ग्राहक कौन है, वह कहाँ रहता है और वह क्या करता है।" ऐसे विवरण ग्राहकों को प्रदान की गई बैंकिंग सेवाओं के दुरुपयोग को रोकने में सहायक होते हैं। प्राप्त केवाईसी विवरणों को निर्धारित अंतराल पर नियमित रूप से अद्यतन किया जाना आवश्यक है।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिए गए निर्देशों के अनुपालन में बैंकों को यह सुनिश्चित करना होता है कि—

- किसी गुमनाम या झूठे नाम से कोई खाता न खोला जाए।
- जहाँ आवेदक का सत्यापन और पहचान संभव न हो, वहाँ कोई बैंक खाता न खोला जाए। यह संभावित ग्राहक के असहयोगी व्यवहार के कारण या ऐसे मामलों में हो सकता है, जहाँ ग्राहक की पहचान और पते के समर्थन में प्रस्तुत अभिलेख सत्यापित न किए जा सकें।
- उचित केवाईसी प्रक्रिया पूर्ण किए बिना कोई भी व्यावसायिक लेन–देन करने की अनुमति न दी जाए।
- केवाईसी के लिए आवश्यक जानकारी तथा उसके बाद के अद्यतन की जानकारी स्पष्ट रूप से दी गई हो।
- बैंक द्वारा अन्य उत्पादों के बाद के विपणन के लिए अतिरिक्त जानकारी ग्राहक की सहमति से प्राप्त की जाए।
- संयुक्त खाते के मामले में सभी संयुक्त खाताधारकों के लिए केवाईसी प्रक्रिया पूर्ण की जाए।
- जब भी किसी ग्राहक को किसी अन्य व्यक्ति की ओर से कार्य करने की अनुमति दी जाए, उसका उल्लेख किया जाए।
- आरबीआई की सावधानी सूची में उल्लिखित कोई भी व्यक्ति खाता न खोल सके।

आधार कार्ड रखने वाले व्यक्तियों के लिए इलेक्ट्रॉनिक केवाईसी (ई-केवाईसी) भी संभव है। ऐसे व्यक्तियों को खाता खोलने के लिए आवश्यक डेटा बैंक या व्यवसाय प्रतिनिधि को जारी करने के लिए भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) को अपनी सहमति देनी होती है।

यूआईडीएआई से इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्राप्त डेटा को केवाईसी सत्यापन की वैध प्रक्रिया माना जाता है। यदि किसी व्यक्ति ने विवाह या किसी अन्य कारण से अपना नाम बदल लिया हो और आधिकारिक रूप से मान्य

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

अभिलेख (Officially Valid Document) पूर्व नाम में हों, तो उपलब्ध ओवीडी तथा राज्य द्वारा प्रदत्त विवाह प्रमाण-पत्र की प्रति जमा करके खाता खोला जा सकता है।

II. स्वीकार्य दस्तावेज़ी प्रमाण तथा पते का सत्यापन

बैंक खाता खोलने के लिए पासपोर्ट आकार की फोटो, पते का प्रमाण तथा पहचान का प्रमाण आवश्यक होता है। 'पहचान के प्रमाण' के लिए निम्नलिखित में से कोई भी अभिलेख प्रस्तुत किया जा सकता है। इन दस्तावेजों को पहचान के प्रमाण के लिए 'आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज' (Officially Valid Document) कहा जाता है—

- पासपोर्ट
- ड्राइविंग लाइसेंस
- मतदाता पहचान पत्र
- पैन कार्ड
- राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम का जॉब कार्ड – वीबी – जी राम जी
- यूआईडीएआई द्वारा जारी आधार कार्ड

यदि खाता खोलने वाले आवेदक द्वारा पहचान के प्रमाण के लिए प्रस्तुत किए गए अभिलेख में ही पता भी अंकित है और वह वर्तमान पता हो, तो पते के प्रमाण के लिए किसी अन्य अभिलेख की आवश्यकता नहीं होती। अन्यथा, पते सहित कोई अन्य आधिकारिक रूप से मान्य अभिलेख प्रस्तुत करना आवश्यक होता है।

यदि ग्राहक के पास, जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, पहचान के प्रमाण के लिए कोई आधिकारिक रूप से मान्य अभिलेख उपलब्ध नहीं है, तो सामान्य खाता खोलने के लिए बैंकों द्वारा एक सरल प्रक्रिया अपनाई जा सकती है। इसके लिए नीचे उल्लिखित दस्तावेजों में से किसी एक की प्रति पहचान के प्रमाण के रूप में प्रयोजन पूरा करती है—

1. धारक के फोटो सहित पहचान पत्र, जो राज्य या केंद्र सरकार, सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों, वैधानिक/नियामक प्राधिकरणों, सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों तथा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों द्वारा जारी किया गया हो।
2. खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति के सत्यापित फोटो सहित किसी राजपत्रित अधिकारी द्वारा प्रदत्त पत्र।
3. पते के प्रमाण के लिए नीचे दिए गए दस्तावेजों में से कोई एक प्रस्तुत किया जा सकता है—

   क) विद्युत बिल

   ख) टेलीफोन बिल

   ग) पोस्ट-पेड मोबाइल फोन बिल

   घ) पाइप्ड गैस बिल

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ङ) जल बिल, जिसकी अवधि 2 माह से अधिक पुरानी न हो

इनमें से कोई एक अभिलेख पर्याप्त है।

4. नगरपालिका कर या संपत्ति कर की रसीद।

5. बैंक या डाकघर में संचालित बचत खाते के खाताधारक के पते सहित खाते का विवरण।

6. सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों या सरकारी कार्यालयों द्वारा अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों को जारी पेंशन स्वीकृति आदेश या पारिवारिक पेंशन भुगतान आदेश।

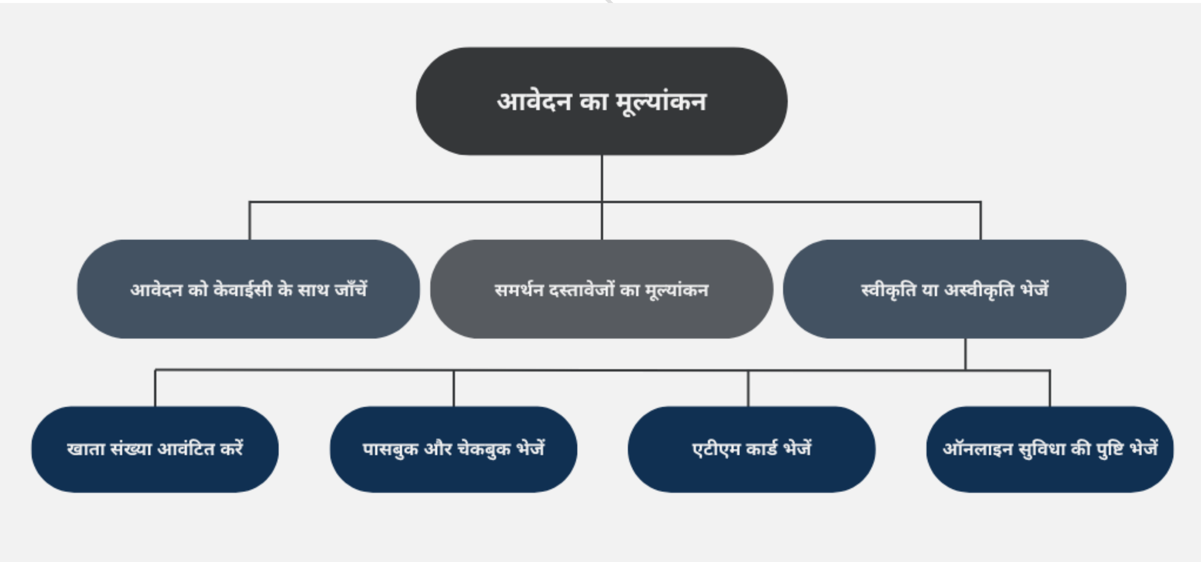
7. राज्य या केंद्र सरकार की जिम्मेदार संस्थाओं, वैधानिक या नियंत्रक निकायों तथा सार्वजनिक क्षेत्र संगठनों, वित्तीय संस्थानों, अनुसूचित औद्योगिक बैंकों और सूचीबद्ध कंपनियों द्वारा अपने कर्मचारियों को प्रदान किया गया आवास आवंटन पत्र।

8. भारत में किसी विदेशी प्रतिनिधिमंडल या मिशन द्वारा जारी पत्र, अथवा विदेश क्षेत्राधिकार के सरकारी विभागों द्वारा जारी अभिलेख।

9. संबंधित क्षेत्र के डाकघर द्वारा जारी पता प्रमाण।

III. आवेदनों के मूल्यांकन की प्रक्रिया

ग्राहक आवेदनों के मूल्यांकन की प्रक्रिया में निम्नलिखित चरण शामिल होते हैं (चित्र 4.1)—



चित्र 4.1 — आवेदन का मूल्यांकन

बैंक खाता खोलने के लिए ग्राहक आवेदन के मूल्यांकन की प्रक्रिया नीचे विस्तार से दी गई है—

© Material Not to be Published

1. **आवेदन की जाँच**

खाता खोलने के लिए ग्राहक से आवेदन प्रपत्र प्राप्त होने के बाद, बैंकर को केवाईसी मानदंडों को ध्यान में रखते हुए दी गई जानकारी तथा उसकी विश्वसनीयता की जाँच करनी होती है। यदि जानकारी अपर्याप्त हो या किसी स्पष्टीकरण की आवश्यकता हो, तो बैंकर को व्यवसाय प्रतिनिधि, व्यवसाय सुविधाकर्ता या ग्राहक को आवश्यक जानकारी समझाने या उपलब्ध कराने के लिए निर्देश देना चाहिए। जब बैंकर आवेदन में दी गई जानकारी से पूर्णतः संतुष्ट हो जाता है, तब वह अगले चरण की ओर बढ़ता है, अर्थात् सत्यापन के लिए प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों का मूल्यांकन।

2. **सहायक दस्तावेजों का मूल्यांकन**

ग्राहकों को खाता खोलने के प्रपत्रों के साथ अपने विवरण और पते के सत्यापन के लिए पासपोर्ट/ड्राइविंग लाइसेंस/मतदाता पहचान पत्र/पैन कार्ड/आधार कार्ड/(वीबी – जी राम जी) (राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम) जॉब कार्ड आदि की प्रतियाँ जमा करनी होती हैं। अतः संभावित ग्राहक के नाम पर खाता खोलने से पूर्व बैंकर को दस्तावेजों की वैधता और प्रामाणिकता की जाँच करनी होती है।

3. **स्वीकृति या अस्वीकृति**

एक बार जब ग्राहक का आवेदन सही पाया जाता है और सभी केवाईसी मानदंडों का पालन हो जाता है, तो बैंकर को स्वीकृति के संबंध में ग्राहक को सूचित करना होता है। यदि बैंकर आवेदन प्रपत्र की सामग्री से संतुष्ट नहीं होता, तो वह आवेदन को अस्वीकार कर सकता है तथा कारण बताते हुए संभावित ग्राहक को इसकी सूचना दे सकता है।

4. **खाता संख्या आवंटित करना**

एक बार ग्राहक का आवेदन स्वीकार हो जाने पर ग्राहक को खाता संख्या दी जाती है, जो पासबुक, चेकबुक तैयार करने तथा अन्य सेवाएँ प्रदान करने का आधार बनती है।

5. **पासबुक और चेकबुक भेजना**

बैंक खाता खोलने के बाद बैंकर को ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर पासबुक और चेकबुक (यदि चाही गई हो) भेजनी होती है। यह प्रक्रिया ग्राहक को आगे के बैंकिंग लेन–देन करने में सहायता करती है।

6. **एटीएम/डेबिट कार्ड भेजना**

जब ग्राहक ने आवेदन दिया हो और एटीएम कार्ड के लिए विकल्प चुना हो, तो बैंकर को ग्राहक को एटीएम कार्ड भेजने की औपचारिकताएँ पूरी करनी होती हैं। एटीएम कार्ड के साथ उसके उपयोग संबंधी दिशा-निर्देशों की एक प्रति भी ग्राहक को भेजी जाती है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

7. पुष्टि

बैंकर ग्राहक को प्रदान की गई ऑनलाइन सुविधा (यदि चाही गई हो तो) की भी पुष्टि करता है। इसके लिए ग्राहक द्वारा दी गई ई-मेल आईडी पर संदेश भेजा जाता है। इसके साथ ही नए ग्राहक का खाता खोलने से संबंधित सभी औपचारिकताएँ पूर्ण हो जाती हैं।

इस प्रकार, मूल्यांकन की प्रक्रिया से आशय केवाईसी मानदंडों के साथ आवेदन की जाँच, समर्थन पहचान दस्तावेजों का मूल्यांकन, स्वीकृति या अस्वीकृति भेजना, खाता संख्या आवंटित करना तथा पासबुक, चेकबुक और एटीएम कार्ड आदि भेजना है।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी केवाईसी के महत्त्व, खाता खोलते समय आवश्यक विवरण और दस्तावेजों, जैसे— पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, मतदाता पहचान पत्र, पैन कार्ड, वीबी – जी राम जी, जॉब कार्ड तथा यूआईडीएआई द्वारा जारी आधार कार्ड के विषय में जाना। ग्राहक आवेदनों के मूल्यांकन की प्रक्रिया का भी अध्ययन किया।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

भूमिका-अभिनय के माध्यम से बैंक खाता खोलने के प्रपत्र का मूल्यांकन।

आवश्यक सामग्री— नोटपैड, कागज, पेन।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक के निर्देशन एवं मार्गदर्शन में विद्यार्थियों को क्रमशः बैंक कर्मचारी की भूमिका निभाने के लिए भूमिका-अभिनय दिया जाए तथा अन्य विद्यार्थी, जो ग्राहक एवं व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिका निभा रहे हों, उनके द्वारा उठाए गए बैंक से संबंधित प्रश्नों के उत्तर दें।
2. कक्षा में कुछ समूह बनाइए और प्रत्येक समूह से एक विद्यार्थी को ग्राहक या व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिका निभाने के लिए कहिए, तथा शेष विद्यार्थियों को बचत बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया संक्षेप में समझाइए।
3. विद्यार्थियों से बैंक खाता खोलने के लिए पात्र व्यक्तियों या संस्थाओं की सूची बनवाइए तथा सौंपे गए दायित्वों के अनुसार पटकथाएँ तैयार कर संवाद का अभ्यास करवाइए।
4. किसी भी बैंक की खाता-खोलने की पर्ची की प्रतियाँ उपलब्ध कराइए और व्यवसाय प्रतिनिधि/व्यवसाय सुविधाकर्ता द्वारा कृषक/विद्यार्थी/निरक्षर व्यक्ति के लिए प्रपत्र भरवाइए।
5. समूहों द्वारा तैयार की गई पटकथाओं के अनुसार भूमिका-अभिनय कराइए।
6. समूह के सदस्य अपने सहपाठियों द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

7. शिक्षक प्रत्येक समूह के भूमिका-अभिनय पर टिप्पणी दें।
8. शिक्षक द्वारा दिए गए सुझावों के अनुसार अंतिम भूमिका-अभिनय पटकथाएँ और संवाद तैयार कीजिए तथा संबंधित शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बैंक जनता से _______ एकत्र करते हैं।
2. संयुक्त खाते के मामले में सभी संयुक्त खाताधारकों के संबंध में _______ प्रक्रिया पूर्ण की जाती है।
3. किसी अज्ञात अथवा _______ नाम से कोई खाता नहीं खोला जाएगा।
4. बैंक खाता खोलने के लिए पासपोर्ट आकार की फोटो और _______ का प्रमाण अनिवार्य है।
5. क्या ऋण समझौते में _______ की न्यूनतम दर संबंधी उपबंध होगा।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. केवाईसी का पूर्ण रूप _______ है।

   क) अपने ग्राहकों का ज्ञान

   ख) नो योर कस्टमर

   ग) अपने उपभोक्ता को जानिए

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. आधार कार्ड रखने वाले व्यक्तियों के लिए ई-केवाईसी भी संभव है। इस वाक्य में 'ई' का अर्थ _______ है।

   क) इलेक्ट्रॉनिक

   ख) चुनाव

   ग) कार्यकारी

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. पहचान प्रमाण के लिए ये अभिलेख "आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज" (ओवीडी) कहलाते हैं—

   क) पासपोर्ट

   ख) ड्राइविंग लाइसेंस

   ग) मतदाता पहचान पत्र

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

घ) उपर्युक्त सभी

4. खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति को प्रमाणित फोटो सहित _______ अधिकारी द्वारा दिया गया पत्र।

क) कोई भी

ख) राजपत्रित

ग) बैंक

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. केवाईसी मानदंडों के संदर्भ में ग्राहक द्वारा दी गई जानकारी का सत्यापन करना बैंकर के लिए आवश्यक नहीं है।
2. बैंक में खाता खोलने के लिए ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों की शुद्धता की जाँच बैंकर को करनी चाहिए।
3. खाता संख्या आवंटित होने के बाद बैंकर को पासबुक और चेकबुक भेजनी चाहिए।
4. नगरपालिका कर या संपत्ति रसीद को पहचान प्रमाण के रूप में नहीं माना जा सकता।
5. आरबीआई की चेतावनी सूची में उल्लिखित कोई भी व्यक्ति खाता नहीं खोल सकता।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. केवाईसी से आप क्या समझते हैं?
2. पहचान प्रमाण के रूप में कौन-कौन से अभिलेख प्रस्तुत किए जा सकते हैं?
3. खाता खोलने के आवेदन के मूल्यांकन में कौन-कौन से चरण शामिल होते हैं?

ड. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. केवाईसी क्या है? नया खाता खोलने के संबंध में इसके प्रावधानों की व्याख्या कीजिए।
2. ग्राहक की पहचान के प्रमाण के रूप में उपयोग किए जा सकने वाले विभिन्न दस्तावेजों की व्याख्या कीजिए।
3. नए खाते के लिए ग्राहक के आवेदन के मूल्यांकन की प्रक्रिया बैंकर द्वारा किस प्रकार पूर्ण की जाती है, समझाइए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. बैंक खाता खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची सहित एक रेखाचित्र (चार्ट) तैयार कीजिए।
2. केवाईसी की औपचारिकताओं को चरणबद्ध रूप से प्रदर्शित कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2 — आवेदन प्रपत्र की स्थिति

ग्राहक को खाते के मूल परिचयात्मक भाग के विषय में सूचित करना आवश्यक है तथा उसे विवरणों की जानकारी समय पर दी जानी चाहिए। यह सत्र आवेदन प्रपत्र की स्थिति तथा बैंकर द्वारा पालन की जाने वाली व्यवस्थाओं की व्याख्या करता है।

I. बैंक से ग्राहक को सूचना

बैंक खाता खोलने के बाद ग्राहक को बैंक से सूचना या जानकारी प्राप्त होगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे—

- निर्धारित अवधि के भीतर बिना शुल्क किए जा सकने वाले लेन–देन, नकद आहरण आदि की संख्या।
- सीमा से अधिक होने की स्थिति में लगाए जाने वाले शुल्क। शुल्क का विवरण टैरिफ अनुसूची में हो सकता है।
- बचत जमाओं पर देय अनुमानित ब्याज दरें।
- बनाए रखी जाने वाली न्यूनतम शेष राशि तथा ऐसे खातों के संचालन से संबंधित प्रावधान।
- खाते में न्यूनतम राशि बनाए रखने में विफल होने की स्थिति में लगाए जाने वाले शुल्क।

1. बैंक से प्राप्त सूचना से संबंधित मुद्दे

चेकबुक की आपूर्ति, अतिरिक्त या डुप्लीकेट देय विवरण, पासबुक की प्रतिकृति, भुगतान किए गए चेकों की प्रतियाँ, फोलियो शुल्क, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, हस्ताक्षर सत्यापन, अपर्याप्त शेष राशि के कारण चेक की वापसी, आदेश या खाते की शैली में परिवर्तन, बचत बैंक या चालू खाते बंद करना आदि के लिए विशिष्ट शुल्क टैरिफ अनुसूची में सम्मिलित किए जा सकते हैं।

दी गई रियायत या राहत (जिसमें आजीवन क्रेडिट कार्डों पर नवीनीकरण दर की स्थायी छूट सम्मिलित है) रियायत या राहत की वैध अवधि के दौरान वापस नहीं ली जाएगी।

2. सूचना प्राप्त होने के बाद आवेदन की स्थिति

जब कोई व्यक्ति उपर्युक्त जानकारी प्राप्त करता है, तो इसका अर्थ होता है कि आवेदन स्वीकार कर लिया गया है, खाता खोल दिया गया है और व्यक्ति बैंक का उपभोक्ता बन गया है। ग्राहक खाताधारक के रूप में सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए अधिकृत होता है तथा प्राप्त जानकारी के अनुसार आगे कार्य करता है।

3. आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति के विषय में ग्राहक को सूचित करना

वाणिज्यिक बैंक में बैंक खाता खोलने के लिए प्रपत्र जमा करने के बाद बैंक यह जानकारी देगा कि आवेदन स्वीकार किया गया है या नहीं। आवेदन स्वीकार होने की स्थिति में बैंक खाते के संचालन से संबंधित मानदंड प्रदान करेगा तथा अस्वीकृति की स्थिति में बैंक अस्वीकृति के कारण बताएगा, जो निम्नलिखित हो सकते हैं—

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

- गलत जानकारी या अपर्याप्त दस्तावेज।
- पते, पहचान, रोजगार आदि से संबंधित अपर्याप्त जानकारी, साथ ही नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वैधानिक प्राधिकरणों द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य अभिलेख (उदाहरण के लिए, पैन विवरण) की आवश्यकता।

***4.* खाता सफलतापूर्वक खुलने के विषय में ग्राहकों को सूचित करना**

मानदंडों के अनुसार सभी पहलुओं में ग्राहक के आवेदन को संतोषजनक पाए जाने के बाद बैंक ग्राहक को उपलब्ध सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए सूचित करेगा। यह जानकारी डाक या ई-मेल द्वारा भेजी जाती है।

सारांश

यह सत्र विद्यार्थियों को आवेदन प्रपत्र की स्थिति और प्रावधानों, बैंक द्वारा ग्राहकों को भेजी जाने वाली सूचनाओं, आवेदन स्वीकार या अस्वीकार होने की स्थिति तथा खाता सफलतापूर्वक खुलने के बाद उपलब्ध सुविधाओं के विषय में समझ विकसित करने में सहायता प्रदान करता है।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

बैंक खाता खोलने की प्रक्रिया में आवेदन के स्वीकार या अस्वीकार किए जाने की जानकारी ग्राहकों को कैसे दी जाती है। इस प्रक्रिया को समझने के लिए संलग्न किसी बैंक का भ्रमण कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन या पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. विद्यार्थियों को शिक्षक की देखरेख में निकटवर्ती बैंक की किसी शाखा का भ्रमण करना चाहिए।
2. शाखा प्रबंधक का विनम्रतापूर्वक अभिवादन कीजिए और आवेदन के स्वीकार या अस्वीकार की प्रक्रिया को समझने की अनुमति लीजिए।
3. खाता खोलते समय बैंक में जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जाँच-सूची तैयार कीजिए।
4. अधिकारी से अनुरोध कीजिए कि वे ग्राहकों के कुछ अस्वीकृत और स्वीकृत आवेदन प्रपत्रों की जानकारी दें।
5. आवेदन अस्वीकार किए जाने के कारण लिखिए।
6. आवेदन प्रपत्र के साथ जमा न किए गए दस्तावेजों का जाँच-सूची से मिलान कीजिए।
7. स्वीकृत आवेदन प्रपत्र की सावधानीपूर्वक जाँच कीजिए कि सभी स्तंभ सही ढंग से भरे गए हैं और सभी संलग्न अभिलेख उपयुक्त हैं।
8. एक उपयुक्त संक्षिप्त रिपोर्ट तैयार कीजिए और उसे कक्षा शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. बैंक इस बात की जानकारी देने के लिए बाध्य है कि _______ जमा पर कितनी ब्याज दर दी जाती है, उसकी गणना कैसे की जाती है और उसकी आवृत्ति क्या है।
2. सूचना अवधि के दौरान बैंक निर्धारित उच्चतम न्यूनतम _______ के रखरखाव के लिए ग्राहक से अतिरिक्त शुल्क नहीं लेंगे।
3. _______ दी गई रियायत की मूल वैधता अवधि के दौरान वापस नहीं ली जाएगी।
4. ग्राहक का _______ आवेदन के अस्वीकार के वैध कारण को जानने का अधिकार।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक खाता खोलने के बाद ग्राहक को बैंक से निम्नलिखित से संबंधित सूचना या जानकारी प्राप्त होगी—

   क) लेन–देन की संख्या

   ख) नकद आहरण

   ग) (क) और (ख) दोनों

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. _______ खाताधारक के रूप में सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए अधिकृत होते हैं और प्राप्त जानकारी के अनुसार कार्य करना जारी रखते हैं।

   क) ग्राहक

   ख) बैंकर

   ग) व्यवसाय सुविधाकर्ता

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. मानी गई रियायत या राहत को रियायत या उपाय की प्रामाणिक वैधता अवधि के दौरान _______ नहीं किया जाएगा।

   क) वापस लिया गया

   ख) जमा किया गया

   ग) (क) और (ख) दोनों

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

4. बैंक ग्राहक को _______ सेवाएँ प्राप्त करने के लिए सूचित करता है।

   क) अनेक उपलब्ध सुविधाएँ

   ख) डाक द्वारा सामग्री भेजना

   ग) ई-मेल द्वारा जानकारी

   घ) उपर्युक्त सभी

ख. रिक्त स्थान भरें

5. बैंक इस बात की जानकारी देने के लिए बाध्य है कि _______ जमा पर कितनी ब्याज दर दी जाती है, उसकी गणना कैसे की जाती है और उसकी आवृत्ति क्या है।
6. सूचना अवधि के दौरान बैंक निर्धारित उच्चतम न्यूनतम _______ के रखरखाव के लिए ग्राहक से अतिरिक्त शुल्क नहीं लेंगे।
7. _______ दी गई रियायत की मूल वैधता अवधि के दौरान वापस नहीं ली जाएगी।
8. ग्राहक का _______ आवेदन के अस्वीकार के वैध कारण को जानने का अधिकार।

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. बैंक खाता खोलने के लिए गलत जानकारी या अभिलेख लागू नहीं होते।
2. बैंकों को पता, पहचान, रोजगार संबंधी जानकारी आदि के दस्तावेजों की आवश्यकता नहीं होती।
3. बैंक कभी भी ग्राहक को बैंक की अनेक सुविधाओं का लाभ उठाने के विषय में सूचित नहीं करता।
4. प्रारंभिक भुगतान में 30 दिनों तक बनाए रखी जाने वाली न्यूनतम शेष राशि की जानकारी देना।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आवेदन अस्वीकार किए जाने के कारण क्या हैं?
2. आवेदन स्वीकार होने के बाद ग्राहक को बैंक से कौन-सी जानकारी प्राप्त होती है?

ड. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. नए खाते के लिए आवेदन प्रपत्र की स्थिति की जानकारी ग्राहकों तक कैसे संप्रेषित की जाती है? समझाइए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. बैंक खाता खोलने के बाद बैंकों से प्राप्त होने वाली जानकारी का प्रदर्शन कीजिए।
2. बैंक खाता खोलने के लिए आवेदन अस्वीकार किए जाने के कारणों की सूची बनाइए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

सत्र 3 — खाता खोलने पर दस्तावेजों की आपूर्ति

खाता खोले जाने के बाद बैंक ग्राहक को अनेक सुविधाएँ प्रदान करता है। ग्राहक से अपेक्षा की जाती है कि वह अपने बैंककर्ता के साथ नियमित लेन–देन करे। यह बैंकिंग व्यवसाय से संबंधित होना चाहिए। एक बैंककर्ता अनेक कार्य करता है और विभिन्न प्रकार की सार्वजनिक उपयोगिता सेवाएँ प्रदान करता है। ये सेवाएँ निम्नलिखित हैं—

- एकल
- संयुक्त
- संयुक्त (पूर्व या उत्तरजीवी)
- संयुक्त (कोई एक या उत्तरजीवी)
- संयुक्त (उत्तरवर्ती या उत्तरजीवी)
- विभिन्न शैलियों में

किसी बैंक का ग्राहक अनिवार्य रूप से कोई व्यक्ति (अर्थात् व्यक्तिगत) ही हो, यह आवश्यक नहीं है। कोई फर्म, कंपनी, हिंदू अविभाजित परिवार (संयुक्त हिंदू परिवार), समिति या कोई अन्य पृथक विधिक इकाई भी ग्राहक हो सकती है। बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45 यह स्पष्ट करती है कि "ग्राहक" शब्द में सरकारी शाखा तथा ऐसा व्यावसायिक उपक्रम भी सम्मिलित है, जो किसी विधि के अंतर्गत गठित किया गया हो या किसी विधि के अधीन आता हो।

I. बैंक खाताधारक के दस्तावेज

जब ग्राहक किसी बैंक में खाता खोलता है, तो बैंक द्वारा उसे निम्नलिखित अभिलेख जारी किए जाते हैं। ये अभिलेख स्वागत किट के रूप में दिए जाते हैं।

1. पासबुक

पासबुक उस खाते पर किए गए सभी लेन–देन का लिखित अभिलेख होती है।

पासबुक का प्रारूप				
खाताधारक का नाम—				
खाता संख्या—				
दिनांक	विवरण	आहरण (डे.)	जमा (क्रे.)	शेष (₹)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

2. **चेकबुक**

चेकबुक में बैंकिंग लेन–देन के लिए प्रयुक्त किए जाने वाले चेकों का एक बंडल होता है।

3. **एटीएम कार्ड अथवा डेबिट कार्ड**

एटीएम कार्ड बैंक द्वारा प्रदान किया गया एक कार्ड होता है, जिसका उपयोग एटीएम पर जमा, आहरण, खाता अभिलेख तथा अन्य प्रकार के लेन–देन के लिए किया जा सकता है।

क्या आप जानते हैं?

पहला मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड एटीएम वर्ष 1969 में न्यूयॉर्क के केमिकल बैंक में स्थापित किया गया था।

चित्र 4.2 — चेक

चित्र 4.3 — एटीएम कार्ड

II. बैंक द्वारा जारी दस्तावेजों के कार्य अथवा उपयोग

ग्राहक के नाम पर खाता खोलने पर बैंककर्ता तीन महत्त्वपूर्ण अभिलेख जारी करता है, जो ग्राहक के लिए अत्यंत उपयोगी होते हैं। ये अभिलेख पासबुक, चेकबुक और एटीएम कार्ड होते हैं। इन दस्तावेजों की उपयोगिता का विवरण आगे दिया गया है—

1. **पासबुक**

पासबुक को बैंक बुक भी कहा जाता है। इसका उपयोग बैंक लेन–देन अथवा जमा खाते का अभिलेख रखने के लिए किया जाता है। परंपरागत रूप से पासबुक का उपयोग बचत खातों के लिए किया जाता है। बैंककर्ता लेन–देन की तिथि और राशि दर्ज करता है, शेष राशि अद्यतन करता है तथा हस्ताक्षर करता है। प्रौद्योगिकी के विकास के साथ अब छोटे डॉट-मैट्रिक्स या इंकजेट प्रिंटरों का उपयोग किया जाने लगा है। वर्तमान में स्वचालित टेलर मशीन (एटीएम) या पासबुक प्रिंटर द्वारा पासबुक में प्रविष्टियाँ दर्ज की जाती हैं। पासबुक का उपयोग इस प्रकार है—

- यह जमा की गई धनराशि तथा संग्रह के लिए प्रस्तुत और प्राप्त किए गए चेकों की जानकारी देती है। इस प्रकार सभी जमा (क्रेडिट) प्रविष्टियाँ पासबुक से ज्ञात होती हैं।
- यह निकाली गई धनराशि तथा जारी किए गए चेकों को दर्शाती है और बैंक द्वारा किए गए भुगतानों की जानकारी भी देती है। इस प्रकार सभी आहरण (डेबिट) लेन–देन विवरण पासबुक से ज्ञात होते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- यह किसी निश्चित अवधि के लिए खाते में उपलब्ध नकद शेष राशि को दर्शाती है।
- यह ग्राहक को प्रदान की गई सेवाओं पर अर्जित ब्याज राशि तथा बैंक द्वारा लगाए गए शुल्कों को भी दर्शाती है। चालू खातों के मामले में बैंककर्ता पासबुक के स्थान पर मासिक विवरण प्रदान करता है।

***2.* चेकबुक**

चेकबुक एक फ़ोल्डर अथवा छोटी पुस्तक होती है, जिसमें चालू खाता धारकों को दी जाने वाली पूर्व-मुद्रित कागजी लिखतें होती हैं। इसका उपयोग व्यक्तिगत आवश्यकताओं के लिए वस्तुओं और सेवाओं के भुगतान के लिए किया जाता है। इसमें क्रमिक क्रम में क्रमांकित चेक होते हैं, जिन्हें खाताधारक संदर्भ के रूप में उपयोग कर सकते हैं। चेक पर ग्राहक का नाम, पता, खाता संख्या, आईएफएससी संख्या तथा शाखा कोड पूर्व-मुद्रित होते हैं। चेकबुक के उपयोग इस प्रकार हैं—

- इनके माध्यम से सुरक्षित भुगतान और धन अंतरण संभव है।
- चेक राशि पर कोई सीमा निर्धारित नहीं होती।
- इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों की तुलना में ये भुगतान अपेक्षाकृत कम खर्चीले होते हैं।
- उन सेवाओं के लिए भुगतान का निष्पादन, जिनके लिए कार्ड स्वीकार नहीं किए जाते।

क्या आप जानते हैं?

चेक की वैधता केवल 90 दिन होती है। इसके बाद ऐसे चेक बासी चेक माने जाते हैं, जिनका कोई मूल्य नहीं होता।

उदाहरण के लिए, एसबीआई बचत खाता धारकों को एक वित्तीय वर्ष में केवल दस चेक पत्ते प्रदान करता है। इसके बाद अतिरिक्त 10 चेक पत्तों के लिए 40 रुपए (जीएसटी अतिरिक्त) तथा 25 पत्तों की चेकबुक के लिए 75 रुपए (जीएसटी अतिरिक्त) शुल्क 1 अक्टूबर 2020 से वसूला जाता है।

***3.* एटीएम कार्ड**

बैंककर्ता द्वारा जारी एटीएम/डेबिट कार्ड निम्नलिखित तरीकों से ग्राहकों के लिए उपयोगी होते हैं—

- एटीएम से नकद निकासी
- विद्युत, बीमा प्रीमियम, दूरभाष बिल आदि उपयोगिता सेवाओं का भुगतान
- नई चेकबुक के लिए अनुरोध
- क्रेडिट कार्ड बिलों का भुगतान
- प्रत्यक्ष करों का भुगतान
- मोबाइल रिचार्ज
- ऑनलाइन अथवा ऑफलाइन ख़रीदारी

क्या आप जानते हैं?

एटीएम/डेबिट कार्ड को सुरक्षित रखा जाना चाहिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

- किसी अन्य बैंक खाते में धन अंतरण
- बोनस अंक, कैशबैक ऑफर तथा निःशुल्क बीमा कवरेज जैसे लाभ

इस प्रकार पासबुक, चेकबुक और एटीएम कार्ड जो बैंक खाता खोलने पर बैंककर्ता द्वारा ग्राहक को प्रदान किए जाते हैं ये अत्यंत उपयोगी होते हैं।

सारांश

यह सत्र विद्यार्थियों को खाते के सफलतापूर्वक खुलने के बाद बैंक द्वारा ग्राहक को जारी किए जाने वाले दस्तावेजों, जैसे— एटीएम कार्ड, पासबुक और चेकबुक के विषय में जानकारी देता है। विद्यार्थी इन दस्तावेजों के उपयोग अथवा कार्यों को भी समझे हैं।

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

खाता खोलते समय ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले बैंक दस्तावेजों के महत्त्व का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. शिक्षक की देखरेख में कक्षा में व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता का अतिथि व्याख्यान आयोजित कीजिए, जिसमें विद्यार्थी बैंक द्वारा प्रदान किए गए संबंधित दस्तावेजों के विषय में एक-एक करके प्रश्न पूछें।
2. विद्यार्थियों को व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता द्वारा दिए गए विभिन्न प्रश्नों के उत्तर बहुत सावधानी से नोट करने होंगे।
3. कक्षा में कुछ समूह बनाइए। फिर बैंक से अभिलेख प्राप्त करने की प्रक्रिया के संबंध में व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता द्वारा दिए गए उत्तरों पर प्रश्न पूछिए और चर्चा कीजिए।
4. विद्यार्थियों से व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता से प्राप्त जानकारी की सूची बनवाइए।
5. सुधार और समावेशन के लिए नोट्स व्यवसाय प्रतिनिधि या व्यवसाय सुविधाकर्ता को दिखाइए।
6. व्यक्तिगत रिपोर्ट तैयार कीजिए और शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. _______ खाते पर किए गए सभी लेन-देन का अभिलेख होता है।
2. _______ कार्ड बैंक द्वारा जारी किया जाता है, जिसे सभी बैंकिंग लेन-देन के लिए उपयोग किया जा सकता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. पासबुक को ______ बुक भी कहा जाता है।

4. पासबुक प्रिंटिंग के लिए स्वचालित ______ मशीनों का उपयोग किया जाता है।

5. बैंक मासिक खाता विवरण प्रदान करता है, जब तक कि ग्राहक ने ______ का विकल्प न चुना हो।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. बैंक ______ को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करता है।

   क) ग्राहक

   ख) कर्मचारी

   ग) (क) और (ख) दोनों

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. उपभोक्ता बैंक में विभिन्न प्रकार के खाते भी खोल सकता है, जैसे—

   क) बचत और सावधि जमा

   ख) अत्याधुनिक ऋण, जिनमें "नो फ्रिल्स" खाता शामिल है

   ग) (क) और (ख) दोनों

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. बैंक ग्राहक का होना मूलतः ______ होना आवश्यक है।

   क) व्यक्ति (अर्थात् व्यक्तिगत)

   ख) फर्म, संयुक्त पूँजी कंपनी, सोसायटी

   ग) संयुक्त हिंदू परिवार (हिंदू अविभाजित परिवार)

   घ) उपर्युक्त सभी

4. खाताधारक काउंटर पर अपने पूर्व ______ देख सकता है।

   क) सभी लेन-देन

   ख) केवल जमा

   ग) केवल आहरण

   घ) उपर्युक्त सभी

5. 25 पन्नों की चेकबुक जारी करने के लिए एसबीआई ______ रुपए तथा 1 अक्टूबर 2020 के बाद जीएसटी लेता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) निःशुल्क

ख) ₹ 25

ग) ₹ 75

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. ग्राहक बैंक में विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकता है।
2. चेक राशि पर कोई सीमा निर्धारित नहीं होती।
3. एटीएम कार्ड उपयोगिता बिलों के भुगतान के लिए उपयोगी नहीं हैं।
4. एसबीआई 100 पन्नों की चेकबुक के लिए कोई शुल्क नहीं लेता।
5. एटीएम कार्ड का उपयोग मोबाइल रिचार्ज के लिए किया जा सकता है।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. आरबीआई द्वारा "ग्राहक" शब्द को कैसे स्पष्ट किया गया है?
2. पासबुक क्या होती है?
3. चेकबुक से क्या आशय है?
4. एटीएम कार्ड क्या होता है?

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. खाता खोलते समय बैंकर द्वारा ग्राहकों को प्रदान किए जाने वाले दस्तावेजों की व्याख्या कीजिए।
2. पासबुक ग्राहकों के लिए कैसे उपयोगी है, स्पष्ट कीजिए।
3. बैंक ग्राहकों के लिए चेकबुक की उपयोगिता पर चर्चा कीजिए।
4. ग्राहकों के लिए एटीएम कार्ड की उपयोगिता की व्याख्या कीजिए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. बैंक द्वारा ग्राहकों को जारी किए गए विभिन्न दस्तावेजों के उपयोगों की सूची चार्ट पर बनाइए।
2. बैंक द्वारा ग्राहकों को जारी किए गए एटीएम कार्ड के महत्त्व का प्रदर्शन कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — सामान्य प्रशासनिक कार्य

बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ताओं को अपने बैंक की ओर से सामान्य प्रशासनिक भूमिका निभानी होती है। इस कार्य में दूरस्थ क्षेत्रों में बैंकिंग गतिविधियों के प्रबंधन के लिए बैंक प्रबंधक की सहायता करना शामिल है, जहाँ वह संभावित या वर्तमान ग्राहकों तक स्वयं नहीं पहुँच पाता/पाती। व्यवसाय प्रतिनिधि और सुविधाकर्ताओं को उन ग्राहकों के लिए बैंकिंग सुविधाएँ उपलब्ध करानी होती हैं, जो बैंक परिसर तक नहीं पहुँच सकते।

व्यवसाय प्रतिनिधि अथवा उसके मध्यस्थ को निर्धारित अधिकतम दैनिक सीमा या प्रति ग्राहक सीमा के अधीन, अपने कार्यस्थल स्थान पर नकद स्वीकार करने या वितरित करने की अनुमति दी जा सकती है।

एक व्यवसाय प्रतिनिधि एक से अधिक बैंकों की सहायता नहीं कर सकता है। उपभोक्ता संपर्क बिंदु पर व्यवसाय प्रतिनिधि को केवल एक ही बैंक की बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करनी चाहिए। बैंक और व्यवसाय प्रतिनिधि के बीच अनुबंध को नियंत्रित करने वाली शर्तें एवं नियम लिखित अनुबंध में स्पष्ट रूप से परिभाषित होने चाहिए तथा विधिक प्रावधानों के अधीन होने चाहिए। व्यवसाय प्रतिनिधि को समझौते में निर्दिष्ट निर्देशों का पालन करना चाहिए। व्यवसाय प्रतिनिधि और व्यवसाय सुविधाकर्ता के प्रशासनिक कार्य बैंकों द्वारा प्रदान किए गए संविदात्मक दिशा-निर्देशों पर आधारित होते हैं।

I. खोले गए खातों के विवरण का अद्यतन

इस संदर्भ में व्यवसाय प्रतिनिधि अनेक कार्यों के निष्पादन के लिए उत्तरदायी होते हैं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है—

1. प्रारंभिक प्रसंस्करण

व्यवसाय प्रतिनिधि जमा से संबंधित विभिन्न प्रपत्रों के संकलन तथा उनके प्रारंभिक प्रसंस्करण का कार्य करते हैं, जिसमें मुख्य जानकारी या आँकड़ों का सत्यापन शामिल होता है।

2. ग्राहकों का पंजीकरण

वे विभिन्न वित्तीय उत्पादों के लिए ग्राहकों के पंजीकरण के लिए उत्तरदायी होते हैं। इसमें आवेदन पत्र, खाता परिचय प्रपत्र, नामांकन प्रावधान तथा बैंक को प्रस्तुत किए जाने वाले प्रस्ताव सम्मिलित होते हैं।

3. केवाईसी औपचारिकताएँ

जब ग्राहकों के लिए बैंक खाता खोला जाता है, तब व्यवसाय प्रतिनिधि प्रारंभिक औपचारिकताओं के भाग के रूप में 'नो योर कस्टमर' (केवाईसी) प्रक्रिया का अनुपालन सुनिश्चित करते हैं, जिसमें समय-समय पर आवश्यक ग्राहक प्रमाणों का संकलन सम्मिलित होता है।

4. ज्ञान का उपयोग

जमा खाते शीघ्र खोलने की प्रक्रिया तथा अनुमत अतिरिक्त उत्पादों को सम्मिलित करने का कार्य व्यवसाय प्रतिनिधि अपने ज्ञान एवं अनुभव के आधार पर संपन्न करते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

5. खाता घोषणाएँ

वे अपने ग्राहकों को न्यूनतम तीन माह की अवधि के लिए लघु खाता विवरण तथा अन्य खाता-संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत होते हैं।

6. व्यावसायिक सेवाएँ

इसके अतिरिक्त, उपयुक्त प्राधिकरण द्वारा विधिवत अधिकृत किए जाने पर वे बैंक की ओर से अन्य सुविधाएँ भी उपलब्ध कराते हैं।

7. क्रॉस-सेलिंग

सूक्ष्म बीमा की क्रॉस-सेलिंग के अतिरिक्त, व्यवसाय प्रतिनिधि पेंशन उत्पादों, म्यूचुअल फंड उत्पादों, बीमा उत्पादों तथा विभिन्न तृतीय-पक्ष उत्पादों सहित अन्य उत्पादों और कियोस्क बैंकिंग सेवाओं को भी बढ़ावा देते हैं।

II. ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक प्रतिवेदन

व्यवसाय प्रतिनिधियों को ग्राहकों की स्थिति से संबंधित आवधिक प्रतिवेदन समय पर अपने बैंकरों को प्रस्तुत करने होते हैं। उन्हें ग्राहकों के साथ निकट संबंध बनाए रखना चाहिए तथा उनकी आवश्यकताओं से अवगत रहना चाहिए। वे एक प्रतिवेदन तैयार करते हैं और आगे की कार्रवाई के लिए निर्धारित समयावधि के भीतर उसे स्थानीय प्रधान कार्यालय को प्रेषित करते हैं। कुछ अवलोकन, जिन्हें व्यवसाय प्रतिनिधि अपने आवधिक प्रतिवेदन में सम्मिलित करते हैं, निम्नलिखित हैं—

- जिन ग्राहकों की वित्तीय संस्था में खाता बंद करने की इच्छा होती है, ऐसे मामलों में व्यवसाय प्रतिनिधि संबंधित स्थानीय विभाग, बैंक अथवा एनबीएफसी (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी) के केंद्रीकृत केंद्र को सूचना देने की जिम्मेदारी निभाते हैं।
- वित्तीय संस्था के खाताधारक की मृत्यु होने पर व्यवसाय प्रतिनिधि खाते के संभावित निष्क्रियकरण की सूचना बैंक को देना सुनिश्चित करते हैं।
- वे आधार-स्तर पर नकदी प्रबंधन से संबंधित किसी भी जोखिम को ध्यान में रखते हैं तथा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त उपाय करते हैं।
- बैंक के मध्यस्थ के रूप में व्यवसाय प्रतिनिधि महत्त्वपूर्ण ग्राहक जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं।
- परिवहनीय बैंकिंग सुविधाओं के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि को बैंकों द्वारा निर्दिष्ट उपकरण एवं तकनीक के उपयोग की अनुमति दी जाती है तथा उनके समुचित उपयोग के लिए वे उत्तरदायी होते हैं।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

III. राजस्व और खाता लक्ष्य निर्धारित करना

व्यवसाय प्रतिनिधि को राजस्व और खाता लक्ष्य निर्धारित करने में अपने बैंकरों की सहायता करनी चाहिए। वे ग्राहकों को ऋण और अग्रिमों के वितरण तथा संग्रह में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ऋणों के वितरण और संग्रह के संबंध में व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा निम्नलिखित प्रशासनिक कार्य किए जाते हैं—

- व्यवसाय प्रतिनिधि कम मूल्य के ऋण (नकद) के संकलन और भुगतान का कार्य करते हैं, जिनकी प्रति लेन–देन अधिकतम सीमा ₹ 20,000/- होती है, जबकि न्यूनतम राशि की कोई सीमा नहीं होती। आवश्यकता एवं मांग के अनुसार स्थानीय प्रधान कार्यालय द्वारा इस सीमा को बढ़ाया जा सकता है।
- व्यवसाय प्रतिनिधि कम मूल्य के भुगतान अथवा अन्य वितरण साधनों की रसीद एवं प्रेषण के प्रबंधन के लिए उत्तरदायी होते हैं।
- संबद्ध बैंक की मार्गदर्शक नीति के अनुसार वे पूंजी ऋण, कृषि ऋण, समूह ऋण आदि जैसे लघु ऋणों के वितरण के लिए उत्तरदायी होते हैं।
- भागीदार बैंक के नियमों के अनुसार ग्राहकों से भुगतान एवं शुल्कों का संग्रह करना भी उनकी जिम्मेदारी होती है।
- ऋण उत्पादों के लिए वे आचार-संहिता के अनुसार मूलधन एवं ब्याज के संग्रह में सहायता करते हैं।
- ऋण स्वीकृत होने के पश्चात् पर्यवेक्षण का कार्य भी व्यवसाय प्रतिनिधियों द्वारा किया जाता है।

IV. प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट और भविष्य के लक्ष्यों की समीक्षा

बैंकों द्वारा व्यवसाय प्रतिनिधियों को तृतीय-पक्ष प्रतिनिधि के रूप में अनुमति दी जाती है और वे बैंकों की ओर से बैंकिंग तथा मौद्रिक सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं। उनकी भूमिका अत्यंत महत्त्वपूर्ण होती है, क्योंकि वे दूरस्थ क्षेत्रों में जहाँ बैंकों की उपस्थिति नहीं होती वे समाज के वित्तीय रूप से वंचित वर्ग तक आवश्यक बैंकिंग सुविधाएँ पहुँचाते हैं। व्यवसाय प्रतिनिधियों को बैंक अपने व्यापार एजेंट के रूप में नियुक्त करते हैं, ताकि वे अपने ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान कर सकें। अतः वे कियोस्क बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से बैंकों की पहुँच बढ़ाने में प्रभावशाली होते हैं, जहाँ सेवाएँ और उत्पाद वहनीय लागत पर उपलब्ध होते हैं।

कियोस्क आउटलेट इंटरनेट-सक्षम होते हैं और मूलभूत सेवाएँ प्राप्त करने के लिए उपयुक्त मंच का कार्य करते हैं। इनमें बिना न्यूनतम शेष राशि के मूल खाता खोलना, प्रतिदिन ₹ 20,000 तक का लेन–देन, छोटी राशि की जमा के साथ पेंशन उत्पाद तथा अन्य तृतीय-पक्ष उत्पाद आदि शामिल होते हैं। जहाँ एक ओर ग्राहक इन व्यवसाय प्रतिनिधियों द्वारा संचालित कियोस्क के माध्यम से सुरक्षित, तनाव-मुक्त बैंकिंग तथा परिचित वातावरण का लाभ प्राप्त करते हैं, वहीं दूसरी ओर इन खुदरा प्रतिनिधियों को भी प्रोत्साहन स्वरूप कुछ पारिश्रमिक मिलता है।

© PSSCIVE Draft Study Material Not to be Published

व्यवसाय प्रतिनिधियों की सेवाओं का प्रतिफल उन्हें इस प्रकार मिलता है, जैसे— ग्राहकों के लिए प्रत्येक नया खाता खोलना, धन अंतरण लेन–देन या नए ऋणों का वितरण। यद्यपि व्यवसाय प्रतिनिधि को अपनी सेवाओं के लिए उपभोक्ताओं से कोई शुल्क लेने से सख्ती से प्रतिबंधित किया गया है, फिर भी बैंकों को पारदर्शी तरीके से अपने ग्राहकों से युक्तिसंगत सेवा शुल्क लेने की अनुमति है।

आरबीआई के अनुसार, कमीशन संरचना अथवा प्रोत्साहन प्रणाली इस प्रकार बनाई जाती है कि केवल सेवा प्राप्त करने वाले उपभोक्ताओं की संख्या या व्यवसाय की मात्रा में वृद्धि से कमीशन बाध्य न हो। पारिश्रमिक में निश्चित तथा परिवर्तनीय दोनों भाग शामिल होंगे, जो अन्य बातों के साथ-साथ सत्यापित संकेतकों या ग्राहक संतुष्टि सूचकांक पर निर्भर होंगे।

V. अनुवर्ती भ्रमण

अनुवर्ती व्यवसाय प्रतिनिधि में निम्नलिखित शामिल होते हैं—

- उधारकर्ताओं की पहचान तथा कार्यवाहियों का समायोजन;
- ऋण आवेदन का संग्रहण तथा प्रारंभिक प्रस्तुतीकरण, जिसमें प्राथमिक जानकारी या आँकड़ों का सत्यापन शामिल है;
- निवेशों और विभिन्न उत्पादों के विषय में जागरूकता उत्पन्न करना तथा धन प्रबंधन और ऋण परामर्श पर शिक्षण एवं सलाह;
- बैंकों को दावों की प्रक्रिया और अनुपालन;
- संयुक्त दायित्व समूहों अथवा स्वयं सहायता समूहों का संवर्धन और विकास;
- स्वीकृति-पश्चात् निगरानी;
- संयुक्त दायित्व समूहों/स्वयं सहायता समूहों/ऋण समूहों आदि का पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन;
- सुधार के लिए अनुवर्ती कार्रवाई।

इस प्रकार, हम पाते हैं कि बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि दूरस्थ क्षेत्रों में जहाँ बैंकों की पहुँच नहीं होती अप्राप्त ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाओं के संचालन में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

सारांश

इस सत्र में विद्यार्थी सामान्य प्रशासक के रूप में कार्य करने वाले व्यवसाय प्रतिनिधियों और सुविधाकर्ताओं की भूमिका के विषय में समझ और जान लिया है। उनका कार्य बैंक द्वारा प्रदान किए गए अनुबंधात्मक विवरणों पर आधारित होता है, जैसे—खाता खोलने के बाद ग्राहक विवरण अद्यतन करना, ग्राहकों की स्थिति पर आवधिक रिपोर्ट तैयार करना, निर्धारित राजस्व और खाता लक्ष्य, प्राप्त लक्ष्यों पर रिपोर्ट तथा भविष्य के लक्ष्यों की समीक्षा, अनुवर्ती भ्रमण आदि।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

प्रयोगात्मक अभ्यास

गतिविधि 1

ग्राहकों की स्थिति पर एक आवधिक रिपोर्ट का प्रारूप तैयार कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. वह जानकारी एकत्र कीजिए, जिसे व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा रिपोर्ट के रूप में बैंक को भेजा जाना है।
2. एकत्र की गई जानकारी का क्रम निर्धारित कीजिए।
3. एक रिपोर्ट तैयार कीजिए और दी गई जानकारी के साथ जाँच कीजिए।
4. अंतिम सुधार के लिए शिक्षक को प्रस्तुत कीजिए।

गतिविधि 2

भूमिका-अभिनय के माध्यम से ग्राहक जानकारी की संवेदनशीलता तथा गोपनीयता को संभालने की प्रक्रिया का प्रदर्शन कीजिए।

आवश्यक सामग्री— नोटबुक, पेन/पेंसिल।

प्रक्रिया—

1. कक्षा में समूह बनाएँ।
2. प्रत्येक समूह उन सूचनाओं की सूची बनाए, जिन्हें व्यवसाय प्रतिनिधि/व्यवसाय सुविधाकर्ता को ग्राहक अभिलेख में सुरक्षित रखना होता है।
3. भूमिका-अभिनय के लिए पटकथा तैयार करें और उसे संवाद रूप में लिखें।
4. समूह में भूमिकाएँ निर्धारित कर संवादों का अभ्यास करें।
5. आठ से दस विद्यार्थियों वाले समूह द्वारा भूमिका-अभिनय का आयोजन करें।
6. समूह का एक विद्यार्थी व्यवसाय प्रतिनिधि/व्यवसाय सुविधाकर्ता की भूमिका निभाएगा, जो ग्राहकों से संबंधित संवेदनशील जानकारी प्रस्तुत करेगा, तथा शेष सदस्य ग्राहक, बैंकिंग पेशेवर, प्रबंधक आदि की भूमिका निभाएँगे।
7. अन्य समूह सदस्य भूमिका-अभिनय पर प्रश्न उठाएँगे।
8. प्रस्तुति के बाद विचार-सत्र आयोजित किया जा सकता है, जिसमें सभी समूह सदस्य भूमिका-अभिनय को अधिक प्रभावी बनाने के लिए सुझाव देंगे।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

9. प्रत्येक समूह द्वारा किए गए भूमिका-अभिनय के सुधार के लिए किसी स्थानीय व्यवसाय प्रतिनिधि को आमंत्रित किया जा सकता है।

10. स्थानीय व्यवसाय प्रतिनिधि और शिक्षकों द्वारा दिए गए निर्देशों तथा सुझावों के अनुसार संवादों, क्रियाओं और समूह सदस्यों के समन्वय में सुधार किया जाए।

अपनी प्रगति जाँचें

क. रिक्त स्थान भरें

1. व्यवसाय प्रतिनिधि कई प्रपत्रों के आचरण और ______ प्रारंभिक प्रसंस्करण का कार्य करते हैं।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि अनेक ______ उत्पादों के लिए ग्राहकों के पंजीकरण के लिए उत्तरदायी होते हैं।
3. जब उपभोक्ताओं द्वारा बैंक खाता खोला जाता है, तो व्यवसाय प्रतिनिधि संपूर्ण ______ जानकारी भी संकलित करते हैं।
4. व्यवसाय प्रतिनिधि अपने उपभोक्ताओं को ______ की न्यूनतम अवधि के लिए लघु खाता विवरण तथा अन्य खाता-संबंधी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत होते हैं।
5. ______ जमा खातों के अतिरिक्त किसी अन्य उत्पाद को समयानुसार अनुमति के साथ खोलने की प्रक्रिया व्यवसाय प्रतिनिधियों द्वारा प्रबंधित की जाती है।

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. ______ बैंक की ओर से लाखों ग्राहकों तक वितरण सुविधाएँ सुनिश्चित करते हैं।

   क) बैंक

   ख) ग्राहक

   ग) व्यवसाय प्रतिनिधि

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

2. व्यवसाय प्रतिनिधि ______ स्तर के कार्यों के लिए उत्तरदायी होते हैं।

   क) निष्पादन

   ख) योजना-निर्माण

   ग) नियंत्रण

   घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

3. व्यवसाय प्रतिनिधियों का ______ के साथ निकट संबंध होना चाहिए और उनकी आवश्यकताओं से संपर्क में रहना चाहिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

क) अन्य बैंक

ख) अन्य व्यवसाय प्रतिनिधि

ग) ग्राहक

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

4. व्यवसाय प्रतिनिधि _______ तथा अन्य वितरण उपकरणों के लिए उत्तरदायी होते हैं।

क) स्वीकृति का प्रबंधन

ख) अल्प-मूल्य भुगतान की आपूर्ति

ग) (क) और (ख) दोनों

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

5. व्यवसाय प्रतिनिधि को बैंकों द्वारा _______ पक्ष प्रतिनिधि के रूप में अनुमति दी जाती है।

क) तृतीय

ख) द्वितीय

ग) चतुर्थ

घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं**सत्य अथवा असत्य लिखें**

ग. सही अथवा गलत बताइए

1. खाताधारक की मृत्यु होने पर व्यवसाय प्रतिनिधि खाते के निष्क्रियकरण के संबंध में बैंक को सूचित करते हैं।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि जमीनी स्तर पर धन प्रबंधन से संबंधित जोखिमों पर विचार नहीं करते।
3. बैंक प्रतिनिधि ग्राहकों की संवेदनशील जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं।
4. बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने के लिए व्यवसाय प्रतिनिधि बैंकों द्वारा आवंटित उपकरणों और प्रौद्योगिकीय साधनों का कुशलतापूर्वक उपयोग करते हैं।

घ. लघु उत्तरीय प्रश्न

1. अनुवर्ती रिपोर्ट में कौन-सी जानकारी सम्मिलित होती है?
2. व्यवसाय प्रतिनिधि की नियुक्ति कौन करता है?
3. व्यवसाय प्रतिनिधि की मूलभूत ज़िम्मेदारियाँ क्या हैं?
4. अनुवर्ती कार्रवाई का मुख्य कारण क्या है?

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ङ. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की सूची बनाइए।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा खोले गए खातों के कौन-कौन से विवरण अद्यतन किए जाते हैं?
3. प्रशासन के अनुवर्ती भ्रमण में व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा की जाने वाली गतिविधियाँ स्पष्ट कीजिए।

च. अपनी कार्य-क्षमता जाँचें

1. अनुवर्ती कार्यवाहियों की सूचना-रिपोर्ट सहित एक चार्ट तैयार कीजिए।
2. व्यवसाय प्रतिनिधि के अंतर्गत खोले गए खातों के अद्यतन विवरणों का प्रदर्शन कीजिए।
3. बैंकर की ओर से व्यवसाय प्रतिनिधि द्वारा संभाले जाने वाले प्रशासनिक कार्यों को स्पष्ट कीजिए।

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

उत्तर कुंजी

माड्यूल 1 — बैंकिंग का परिचय

सत्र 1 — भारत में बैंकिंग का परिचय

क. रिक्त स्थान भरें

1. बेंच
2. मध्यस्थ
3. आरबीआई
4. धन
5. आरटीजीएस
6. अंतरराष्ट्रीय बैंक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ख)
2. (क)
3. (ग)
4. (क)
5. (क)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. सही
4. गलत
5. गलत
6. सही

घ. स्तंभ मिलाइए

1. (ख)
2. (ग)
3. (घ)
4. (क)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 2 — भारत में बैंकिंग संरचना

क. रिक्त स्थान भरें

1. 1934
2. को छोड़कर
3. वाणिज्यिक
4. नियंत्रित करना
5. भिन्न होती है

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ख)
2. (घ)
3. (ख)
4. (क)
5. (ग)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. गलत
4. सही
5. सही

घ. स्तंभ मिलाइए

1. (घ)
2. (ग)
3. (ख)
4. (क)

सत्र 3 — बैंकिंग व्यवसाय प्रतिनिधि

क. रिक्त स्थान भरें

1. वित्तीय समावेशन
2. आरबीआई

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. बैंक
4. संगणक (कंप्यूटर)
5. जोड़ना

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)
2. (ग)
3. (ग)
4. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. गलत
2. सही
3. गलत
4. सही
5. सही

सत्र 4 — बैंकिंग व्यवसाय सुविधाकर्ता

क. रिक्त स्थान भरें

1. आरबीआई
2. अभिकर्ता (एजेंट)
3. प्रचार
4. भरना
5. विपणन

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ग)
2. (क)
3. (ख)
4. (ग)
5. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

1. गलत
2. सही
3. सही
4. सही
5. गलत

माड्यूल 2 — नए ग्राहकों के स्रोत

सत्र 1 — ग्राहकों की जनसांख्यिकीय रूपरेखा

क. रिक्त स्थान भरें

1. जमा
2. संबंध
3. अठारह
4. अनेक कदम
5. वैध अनुबंध
6. भिन्न

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)
2. (क)
3. (ख)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. सही

सत्र 2 — बैंकों में ग्राहक विभाजन

क. रिक्त स्थान भरें

1. विभाजन
2. सूक्ष्म वित्त
3. बहुत दूर
4. सुविधा प्रदान करना

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. वित्त

6. अभियान

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)

2. (ग)

3. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही

2. गलत

3. गलत

4. सही

5. सही

सत्र 3 — वित्तीय आवश्यकताएँ और आवेदन प्रक्रिया

क. रिक्त स्थान भरें

1. समझना

2. प्रस्तुत करना

3. ग्राहक

4. आवेदन

5. शर्तें

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ख)

2. (घ)

3. (क)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही

2. गलत

3. सही

4. गलत

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

सत्र 4 — ग्राहक सूचना प्रणाली

क. रिक्त स्थान भरें

1. ग्राहक
2. एकत्र करना
3. सूचना
4. रिपोर्ट
5. लक्ष्य

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)
2. (घ)
3. (क)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. सही
4. गलत
5. गलत

माड्यूल 3 — ग्राहक सूचना का सत्यापन

सत्र 1 — खाता खोलने की प्रारंभिक प्रक्रियाएँ

क. रिक्त स्थान भरें

1. प्रारंभिक
2. सहायता करना
3. दस्तावेज
4. पूछताछ
5. अनुकूलित

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ग)
2. (घ)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. (घ)

4. (ग)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. गलत

2. सही

3. गलत

4. सही

5. सही

घ. स्तंभ मिलाइए

1. (ख)

2. (क)

3. (घ)

4. (ग)

सत्र 2 — संभावित ग्राहकों की संदर्भ पूछताछ

क. रिक्त स्थान भरें

1. अनुसरण करना

2. ग्राहक

3. विसंगतियाँ

4. व्यवसाय प्रतिनिधि

5. अपलोड करना

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)

2. (ग)

3. (क)

4. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. गलत

2. सही

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

3. गलत
4. सही
5. सही

सत्र 3 — खाता प्राप्त करना, सत्यापन करना और खोलना

क. रिक्त स्थान भरें

1. प्राप्त करना
2. जाँच करना
3. मूल
4. भरना
5. नामांकन करना

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)
2. (क)
3. (ख)
4. (क)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. सही
4. गलत
5. सही

सत्र 4 — भुगतान तंत्र के विषय में ग्राहक को शिक्षित करना

क. रिक्त स्थान भरें

1. लेन–देन
2. ऋण
3. दूरस्थ
4. भुगतान
5. ईएमआई

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (घ)
2. (क)
3. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. सही
4. सही
5. गलत

माड्यूल 4 — बैंकिंग आवेदन का प्रसंस्करण

सत्र 1 — खाता खोलने के प्रपत्रों का मूल्यांकन

क. रिक्त स्थान भरें

1. जमा
2. केवाईसी
3. काल्पनिक
4. पहचान
5. ब्याज

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ख)
2. (क)
3. (घ)
4. (ख)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. गलत
2. सही
3. सही
4. गलत

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

5. सही

सत्र 2 — आवेदन प्रपत्र की स्थिति

क. रिक्त स्थान भरें

1. बचत
2. शेष राशि
3. रियायतें
4. अस्वीकृति

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ग)
2. (क)
3. (क)
4. (घ)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही
2. गलत
3. गलत
4. सही

सत्र 3 — खाता खोलने पर दस्तावेजों की आपूर्ति

क. रिक्त स्थान भरें

1. पासबुक
2. एटीएम
3. बैंक
4. टेलर
5. पासबुक

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (क)
2. (ग)
3. (घ)

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published

4. (क)

5. (ग)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही

2. सही

3. गलत

4. गलत

5. सही

सत्र 4 — सामान्य प्रशासनिक कार्य

क. रिक्त स्थान भरें

1. संग्रह करना

2. वित्तीय

3. ग्राहक

4. 3 महीने

5. अतिरिक्त

ख. बहुविकल्पीय प्रश्न

1. (ग)

2. (क)

3. (ग)

4. (ग)

5. (क)

ग. सत्य अथवा असत्य लिखें

1. सही

2. गलत

3. सही

4. गलत

© PSSCIVE Draft Study Material Not be Published