Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र
बैंकिंग वित्तीय सेवाएं और बीमा (बीएफएसआई)

उप–क्षेत्र
बैंकिंग

व्यवसाय
वित्त संबंधित सेवाएं

सन्दर्भ आईडी– **BSC/Q0701, Version 1.0**
NSQF Level 4

ऋण वसूली एजेंट

"कौशल से बेहतर भारत का निर्माण होता है।
यदि हमे भारत को विकास की ओर ले जाना है तो
कौशल का विकास हमारा मिशन होना चाहिए।"

श्री नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री भारत

Skill India
BFSI
N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape
Certificate
CURRICULUM COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL
STANDARDS
is hereby issued by the
BFSI SECTOR SKILLS COUNCIL OF INDIA
for the
MODEL CURRICULUM
Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: 'Debt Recovery Agent' QP No. 'BSC/Q0701 NSQF Level 4'
Date of Issuance: December 22nd, 2015
Valid up to: December 22nd, 2016
* Valid up to the next review date of the Qualification Pack
Authorised Signatory
(BFSI Sector Skill Council of India)

विषय सूची

क्रमांक	अध्याय व इकाईयां	पृष्ठ
1.	**आधारभूत बैंकिंग और उत्पाद (BSC/N0701)**	1
	इकाई 1.1 बैंकिंग परिचय	2
	इकाई 1.2 जमा उत्पाद और केवायसी	34
	इकाई 1.3 क्रेडिट उत्पाद	73
	इकाई 1.4 संपत्ति वर्गीकरण और एनपीए	94
2.	**प्राप्तियों संबंधी परिचालनों को समझना (BSC/N0702)**	101
	इकाई 2.1 डीआरए और उसकी भूमिका	102
	इकाई 2.2 क्रेडिट सलाह	110
	इकाई 2.3 अंतर्राष्ट्रीय आदर्श कार्यविधि	123
3.	**विशिष्ट कौशल (BSC/N0703)**	129
	इकाई 3.1 संवाद कौशल	130
4.	**वसूली मुद्दे पर विविध केस प्रावधान (BCS/N 0704)**	139
	इकाई 4.1 वैधानिक व नियामक मुद्दे	140
	इकाई 4.2 परिचालन कोड	146
5.	**रोजगारशीलता और उद्यमिता कौशल**	151
	इकाई 5.1 व्यक्तिगत क्षमताएं और मूल्य तंत्र	152
	इकाई 5.2 डिजिटल साक्षरता: एक पुनरावृत्ति	168
	इकाई 5.3 धन संबंधी	172
	इकाई 5.4 रोजगार और स्वरोजगार के लिये तैयारी	181
	इकाई 5.5 उद्यमिता को समझना	191
	इकाई 5.6 उद्यमी के रुप में तैयारी	213

Skill India

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT

N·S·D·C
National Skill Development Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

1. आधारभूत बैंकिंग और उत्पाद

इकाई 1.1 बैंकिंग परिचय
इकाई 1.2 जमा उत्पाद और केवायसी
इकाई 1.3 क्रेडिट उत्पाद
इकाई 1.4 संपत्ति वर्गीकरण और एनपीए

(BSC/ N 0701)

इकाई 1.1 बैंकिंग परिचय

यूनिट उदेश्य

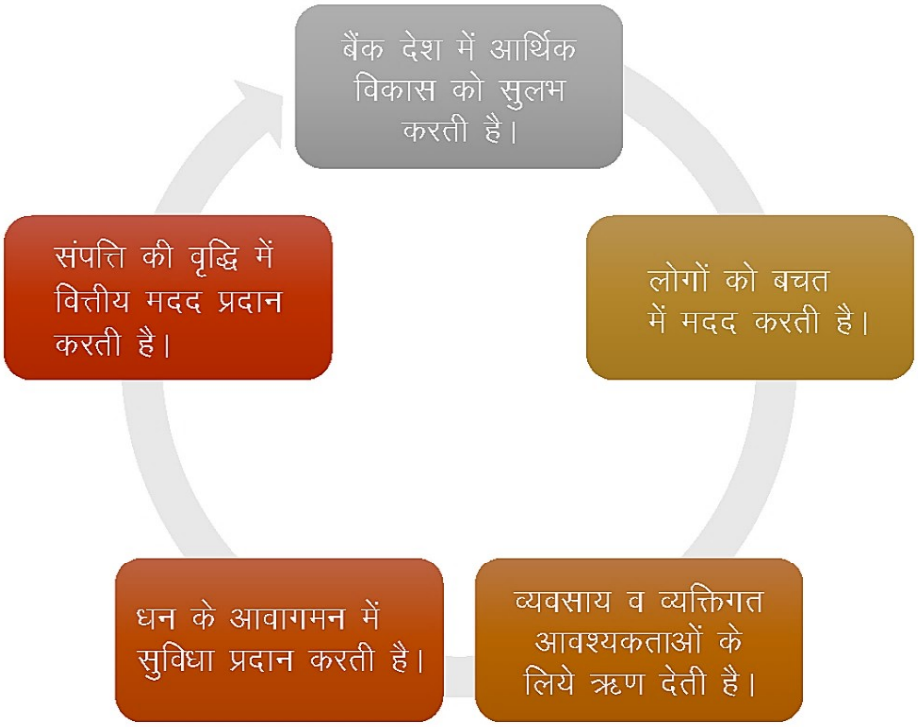
इस इकाई के अन्त में, प्रतिभागी निम्न विषय जानने में सक्षम होंगे:

- बैंक क्या है
- इसकी अर्थव्यवस्था में क्या भूमिका है?
- बैंकिंग ढ़ांचा
- बैंकों के प्रकार – रिटेल, होलसेल आदि
- आरबीआई और बैंकिंग में इनकी भूमिका
- उत्पादों के प्रकार और उपलब्ध सेवाएं

बैंकिंग की शक्ति

बैंक एक वित्तीय संस्थान है जिनके पास धन जमा करने और ऋण देने का लायसेन्स होता है। बैंक वित्तीय सेवाएं भी प्रदान कर सकती हैं जैसे संपत्ति प्रबन्धन, मुद्रा आदान प्रदान और सुरक्षित जमा।

बैंक क्या है?



चित्र *1.1.1*

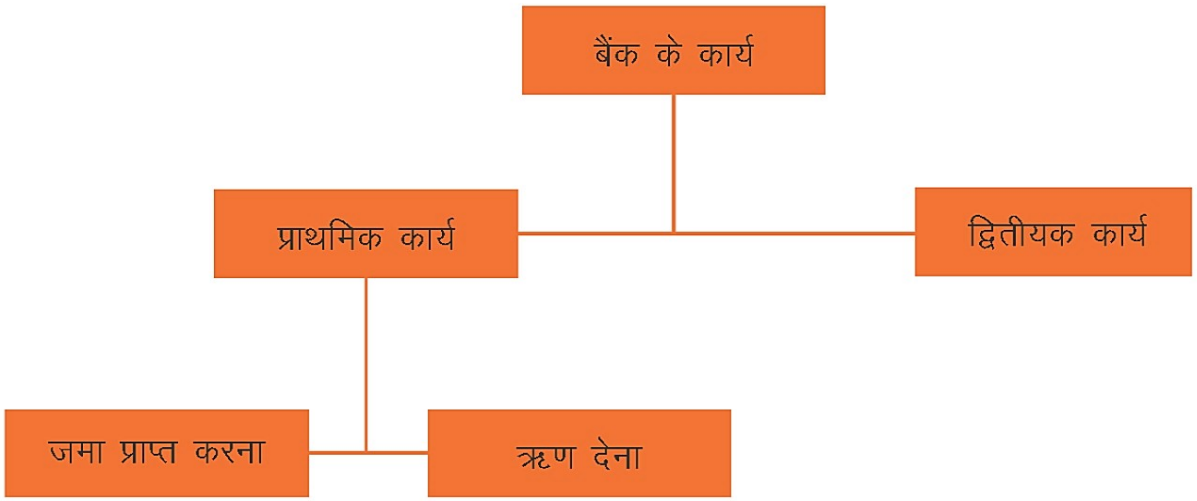
बैंकिंग एक गतिविधि है जिसमें व्यक्ति और अन्य व्यक्तिगत संस्थानों से धन को प्राप्त कर उसे सुरक्षित रखा जाता है। इस प्रकार से जमाकर्ताओं द्वारा प्राप्त इस धन को आगे बढ़ाया जाता है जिससे लाभ प्राप्त किया जा सके। आज बैंकिंग एक वृहद उद्योग है जिसमें अनेक प्रकार के बैंक हैं और वे विविध प्रकार के व्यवसायों के द्वारा लाभ कमा रहे हैं। उदाहरण के लिये, वे डेबिट और क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं, लॉकर्स के प्रस्ताव देते हैं, साथ ही बीमा और बचत के उत्पाद भी प्रदान करते हैं।

बैंक के कार्य क्या हैं?

वृहद रुप में देखा जाए, तो बैंक के कार्यों को दो भागों में बांटा का सकता है:

A प्राथमिक कार्य

B द्वितीयक कार्य



चित्र *1.1.2*

A **प्राथमिक कार्य**

a) जमा प्राप्त करना

b) ऋण और अग्रिम देना

a) जमा प्राप्त करना

यह बैंक का प्राथमिक कार्य है। बैंक ग्राहकों से विविध प्रकार से जमा प्राप्त करते हैं। वापसी में, ग्राहक यह अपेक्षा करते हैं कि उनका धन सुरक्षित रहे और उसके ऊपर उन्हे कुछ वृद्धि प्राप्त हो। चलिये देखते हैं कि बैंक में जमा के प्राथमिक प्रकार कौन से हैं।

फिक्स्ड डिपॉजिटः यह जमा धन लंबी अवधि में परिपक्व होता है और इस पर वापसी में ब्याज मिलता है। परिपक्वता दिवस के बाद इसमें से धन निकाल पाना संभव होता है।

चालू जमा खाताः ये खाते व्यावसायिकों द्वारा चलाए जाते हैं जिन्हे बड़े और सतत् के सौदे करने होते हैं। इन खातों पर बहुत कम ब्याज दिया जाता है।

बचत खाता : यह सामान्य नियमित बैंक खाता है जहां पर धन को नियमित रुप से जमा किया और निकाला जाता है। यह छोटी बचत के लिये होता है। इस खाते की रकम पर थोड़ा ब्याज दिया जाता है।

आवर्ती जमा/सावधि जमा: यह वह खाता होता है जिसमें नियमित रुप से एक रकम जमा की जाती है जिसे बाद में निकाला जाता है। इस जमा पर ब्याज दिया जाता है।

इ) ऋण

बैंकों का एक प्रमुख कार्य होता है ऋण और अग्रिम देना। ऋण पर ब्याज, जमा पर ब्याज की तुलना में अधिक लगाया जाता है। ऋण के प्रयोजन के आधार पर ब्याज तय किया जाता है। चूंकि बैंक ऋण पर अधिक ब्याज लगाती हैं और जमा पर कम ब्याज देती हैं, इस प्रकार से वे लाभ कमाती हैं। बैंकों द्वारा अग्रिम भी दिया जाता है जो कि कम अवधि के लिये होता है। इन्हे सामान्य रुप से व्यवसाय की दैनिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिये लिया जाता है। ब्याज की दर अग्रिम पर कितनी लगाई जानी है, यह बैंक द्वारा तय किया जाता है।

चलिये नजर ड़ालते हैं उन कम अवधि के ऋणों के बारे में जो बैंकों के पास उपलब्ध होते हैं:

a) नकदी क्रेडिट

यहां पर, उधारकर्ता बैंक से एक निश्चित रकम ले सकता है। इस रकम को उधार लेने वाले के बैंक खाते में स्थानांतरित कर दिया जाता है, जिसे वह अपनी आवश्यकतानुसार उपयोग में ले सकता है। इस रकम में से जितनी रकम निकाली जाती है, ब्याज केवल उसी रकम पर लगाया जाता है।

b) ओवरड्राफ्ट

यह एक प्रकार की उधार की सुविधा है जिसे बैंकों द्वारा चालू खाता धारकों को दिया जाता है और इसमें उनके खाते में जितनी रकम है, उससे अधिक को निकाला जा सकता है। यहां पर दिया जाने वाला उधार संपत्तियों की सुरक्षा या व्यक्तिगत सुरक्षा या दोनो के संयोजन पर दिया जाता है।

B- द्वितीयक कार्य

बैंकों के द्वितीयक कार्य अर्थात वे कार्य जो सीधे उनसे संबंधित नही होते हैं, इस प्रकार हैं:

a- लैटर ऑफ क्रेडिट जारी करना

b- सुरक्षा तिजोरी या लॉकर्स देना

c- विदेशी मुद्रा विनिमय करना

d- एक स्थान से दूसरे स्थान पर धन का स्थानांतरण करना

e- ग्राहकों की ओर से गारंटी प्रदान करना

f- डिमान्ड ड्राफ्ट और पे ऑर्डर जारी करना

g- एन ई एफ टी, आरटीजीएस, ईसीएस आदि के द्वारा इलेक्ट्रॉनिक फन्ड प्रदान करना

h- ग्राहकों की क्रेडिट रिपोर्ट तैयार करना

इन सभी सेवाओं के बदले में बैंक शुल्क या कमीशन प्राप्त करती है।

बैंकिंग की परिभाषा

बैंकिंग प्रावधान एक्ट 1949 के विभाग 5(b) के अनुसार 'बैंकिंग' की परिभाषा इस प्रकार से दी गई है:

"जनता से निवेश या ऋण हेतु धन को स्वीकार करना, यह मांगे जाने पर वापसी योग्य होगा और धनादेश, ड्राफ्ट, आदेश या अन्य प्रकार से निकाला जा सकेगा।"

बैंक जनता से धन स्वीकार करती है और व्यक्तिगत या व्यावसायिक प्रयोजन से ऋण देती है। बैंक द्वारा जो जमा प्राप्त किये जाते हैं, वे ग्राहक की आवश्यकतानुसार निकाले जा सकते हैं। बैंक एकमात्र वित्तीय संस्थान है जो जमा को प्राप्त कर उसे मांगे जाने पर देती हैं और ग्राहकों को चेक बुक जारी करती है।

अर्थव्यवस्था में बैंक की भूमिका

बैंकों द्वारा जमा स्वीकार किये जाते हैं और ऋण दिये जाते हैं जिससे वे लाभ कमाती हैं जो कि प्राप्त ब्याज और जमाकर्ताओं को दिये जाने वाले ब्याज के अन्तर के रुप में होता है। इस प्रक्रिया में बैंकों द्वारा जमाकर्ताओं से धन जमा करवाया जाता है और वित्तीय आवश्यकतानुसार उधारकर्ता को दिया जाता है।

वित्तीय आदान प्रदान के चलते, कुछ संपत्तियों को स्थानांतरित कर उन्हे विशेष संपत्ति या उत्तरदायित्व के रुप में बदला जाता है। वित्तीय मध्यस्थ चेंनलों द्वारा अतिरिक्त धन रखने वाले व्यक्तियों की बचत को उन्हे दिया जाता है जो किसी विशेष गतिविधि के लिये ऋण प्राप्त करना चाहते हैं।

भारतीय अर्थशास्त्र में तीन प्रमुख प्रयोजन बैंकों द्वारा पूरे किये जाते हैं:

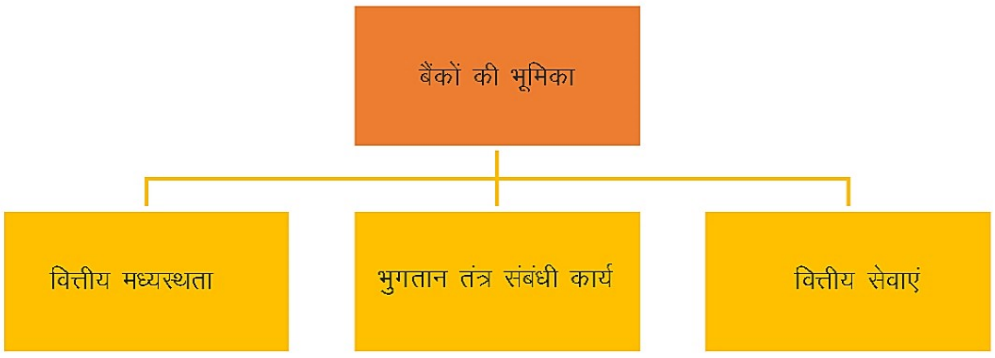


Figure 1.1.3

वित्तीय मध्यस्थता

बैंक संपूर्ण विश्व में बड़े मध्यस्थ के रुप में उभरकर सामने आई हैं और जनता से जमा स्वीकार करना और व्यवसाय व व्यक्तिगत प्रयोजन के लिये ऋण प्रदान करने का काम करती हैं।

संपूर्ण भुगतान तंत्र

बैंकों द्वारा एक महत्वपूर्ण स्वरुप में एक संपूर्ण भुगतान तंत्र की भूमिका निभाई जाती है जो देश की अर्थव्यवस्था में योगदान देती है।

वित्तीय सेवाएं

बैंकों द्वारा व्यक्तियों और विविध ग्राहकों को उनके स्त्रोतों की मदद से वित्तीय सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

बैंकिंग का उद्भव

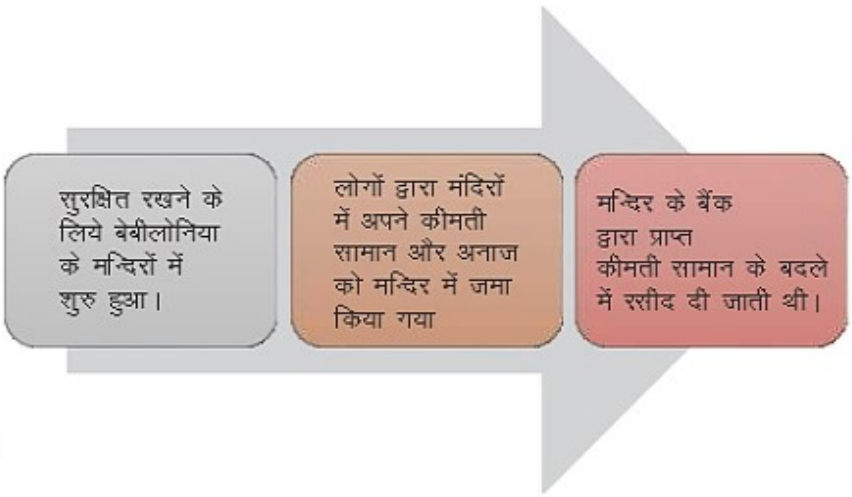


Figure 1.1.4

भारत में बैंकिंग का प्रादुर्भाव

भारत में बैंकिंग क्षेत्र की प्रगति संबंधी जानकारी:

वर्ष 1809 में खुला बैंक ऑफ बंगाल भारत का प्रथम बैंकिंग संस्थान था

अनेक भारतीय व्यावसायिकों द्वारा मदद हेतु वर्ष 1906 और 1913 के मध्य बैंक खोले गए जिस दौरान स्वदेशी आन्दोलन जोर पकड रहा था।

सरकार द्वारा वर्ष 1921 में इम्पीरियल बैंक ऑफ इन्डिया का शुभारम्भ किया गया और वर्ष 1955 में इसका नाम बदलकर स्टेट बैंक ऑफ इन्डिया रखा गया।

भारत की स्वतंत्रता के पश्चात आईडीबीआई (इन्डस्ट्रीयल डेवलपमेन्ट बैंक ऑफ इन्डिया) और आईसीआईसीआई (इन्डस्ट्रीयल क्रेडिट एन्ड इन्वेस्टमेन्ट कॉर्पोरेशन ऑफ इन्डिया को सरकार द्वारा आगे बढ़ाया गया था जिसमें व्यवसायों को दीर्घावधि वित्तीय सहायता प्रदान करना प्रमुख था, जो कि 10 वर्षों तक थी।

वर्ष 1980 में कुछ अन्य बैंकों का भी राष्ट्रीयकरण हुआ

भारत सरकार द्वारा वर्ष 1969 में सभी बड़े बैंकों के स्वामियों को संपूर्ण भुगतान कर इन बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया।

वर्ष 1994 में भारत सरकार द्वारा बैंकिंग को निजी क्षेत्र में जाने की अनुमति दी जिससे बैंकिंग उद्योग में प्रतियोगिता का उदय हुआ

आठ नवीन बैंक्स तीन वर्षों में स्थापित हुई जिनमें प्रमुख हैं आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, आईडीबीआई बैंक और यूटीआई बैंक।

वर्ष 2003 में, दो और बैंके कोटक महिन्द्रा बैंक और येस बैंक को भी लायसेन्स दिया गया

वर्ष 2014 में, दो नवीन संस्थानों को बैंकिंग सेवाएं शुरु करने के लायसेन्स दिये गए

भारतीय बैंकों का ढ़ांचा

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र का ढांचा इस प्रकार है

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की संरचना

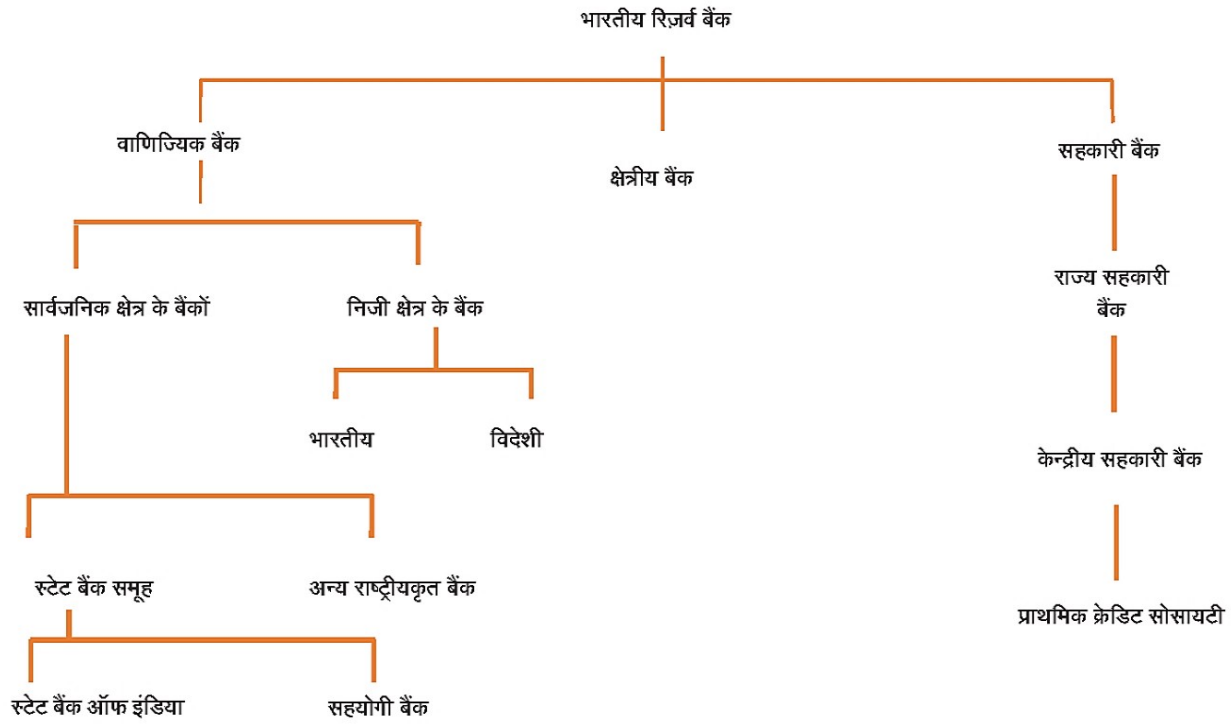


Figure 1.1.5

भारतीय रिजर्व बैंकः

भारतीय रिजर्व बैंक भारत का केन्द्रीय वित्तीय संस्थान है। वर्ष 1935 में 1 अप्रेल को स्थापित इस बैंक को आरबीआई प्रावधान 1934 के अन्तर्गत स्थापित किया गया है, यह अर्थव्यवस्था में धन की पूर्व व्यवस्था और विकास संबंधी कार्य करता है। आरबीआई द्वारा टिप्पणी, प्रावधान आदि जारी किये जाते हैं और क्रेडिट व मुद्रा नीति संबंधी अमलीकरण की नीतियां जारी की जाती है। आरबीआई प्रमुख बैंक होने के कारण भारतीय बैंकिंग ढ़ांचे पर पूरा नियंत्रण रखता है। प्रत्येक बैंक में एक केन्द्रीय बैंक होता है और उन्हे अलग अलग नामों से जाना जाता है। अनेक स्थानों पर भिन्न–भिन्न नामो से जाने जाने वाले इन सेन्ट्रल बैंक्स को विविध नाम दिये गए हैं जैसे यूएसए में फेडरल बैंक, बैंक ऑफ इंग्लैन्ड, बैंक ऑफ कैनेडा और रिजर्व बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया।

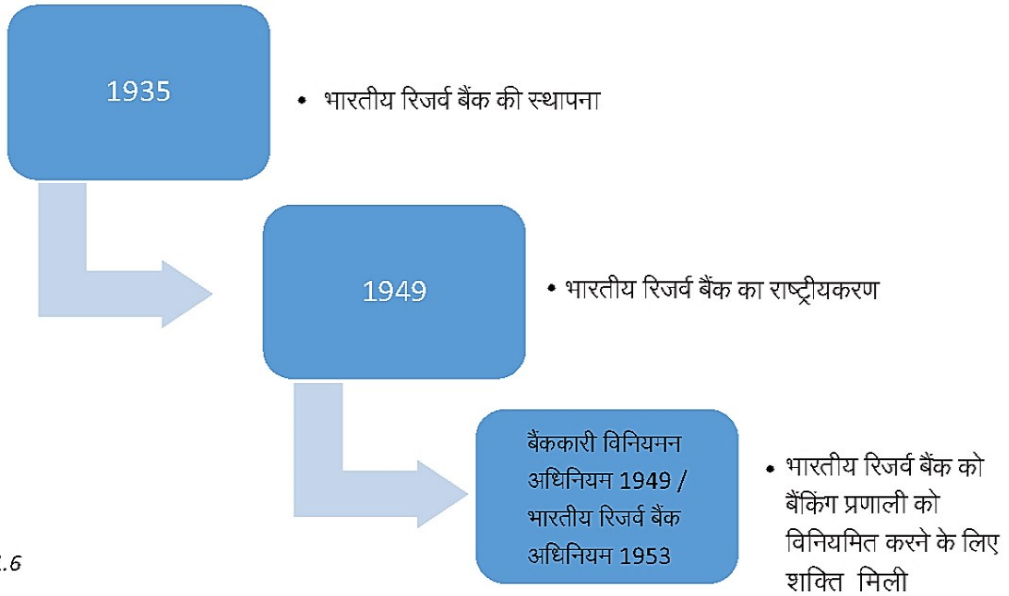


Figure 1.1.6

व्यावसायिक बैंक

वे बैंकें जो सामान्य जनता की बचत और छोटे उद्योगों की इकाईयों को उनकी पूंजी के काम संबंधी कार्यों की जरुरतों को पूरा करते हैं उन्हे व्यावसायिक बैंक कहा जाता है। निजी और सार्वजनिक प्रकार के सभी बैंक इसके अन्तर्गत आते है। भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के लगभग 92% बैंक इन बैंकिंग गतिविधियों के अन्तर्गत कार्यरत हैं।

उदाहरणः आईसीआईसीआई बैंक, स्टेट बैंक ऑफ इन्डिया, सिटीबैंक

(i) सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

ये बैंक भारत सरकार द्वारा कार्यरत होते हैं और इनमें सबसे ज्यादा अंश सरकार के पास ही होता है।

उदाहरणः केनेरा बैंक, पन्जाब नैशनल बैंक, बैंक ऑफ इन्डिया

(ii) निजी क्षेत्र के बैंक

इन बैंकों की अंश पूंजी निजी व्यक्तियों के पास होती है

उदाहरणः एक्सिस बैंक, येस बैंक, एचडीएफसी

(iii) विदेशी बैंक

इन बैंकों के स्वामी विदेशों में होते हैं परंतु वे भारत में भी अपना काम करते हैं।

उदाहरणः सिटीबैंक, बैंक ऑफ अमेरिका, स्टैन्डर्ड चार्टर्ड बैंक

(iv) भारतीय बैंक

सहकारी बैंक

इन बैंकों का गठन राज्य के सहकारी संगठन के अन्तर्गत प्रावधानों के अनुसार किया जाता है।

ये प्राथमिक रुप से शहरी और कृषि क्षेत्र में अपनी सेवाएं देते हैं। इनमें राज्य सहकारी बैंक प्रमुख, इसके आगे केन्द्रीय सहकारी बैंकें जिला स्तर पर और प्रायमरी एग्रीकल्चर क्रेडिट सोसायटी ग्रामीण स्तर पर काम करती हैं।

बैंकों के प्रकार

रिटेल बैंकिंग

रिटेल बैंकिंग को उपभोक्ता बैंकिंग भी कहा जाता है और यह मुख्य रुप से सभी के बीच प्रचार की जाने वाली बैंकिंग है जिसमें व्यक्तिगत ग्राहक द्वारा उन स्थानीय बैंक शाखाओं का उपयोग किया जाता है जो बड़ी व्यावसायिक बैंकों द्वारा स्थापित की गई होती हैं। इन बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में शामिल है खाते की पड़ताल, ऋण, व्यक्तिगत ऋण, डेबिट/क्रेडिट कार्ड और जमा प्रमाण पत्र। रिटेल बैंकिंग में व्यक्तिगत ग्राहक पर ध्यान दिया जाता है।

रिटेल बैंक किसी भी एक व्यक्ति के लिये आवश्यक सभी वित्तीय सेवाओं को एक ही स्थान पर उपलब्ध करवाने का काम करते हैं। अधिकांश ग्राहक अपनी स्थानीय बैंकिंग सेवाओं का लाभ लेते हैं जो ग्राहकों को उसी समय सारी सेवाएं प्रदान कर देते हैं।

इसके अलावा, रिटेल बैंक क्रेडिट कार्ड, बीमा उत्पाद, पूंजी बाजार जैसी सुविधाएं भी देते हैं साथ ही वे अपनी सारी शाखाओं द्वारा, एटीएम, इंटरनेट और टेलीफोन संबंधी अपेक्षित सेवाओं को भी पूरा करते हैं।

रिटेल बैंकिंग

	पूर्व	वर्तमान
प्रयोजन	उधार और जोखिम	ग्राहक और रिटेलिंग
उपलब्धता	सुरक्षित, पारंपरिक स्थान वित्तीय आदान प्रदान हेतु	ग्राहक आधारित
ग्राहकों का आधार	कॉर्पोरेशन व अन्य बैंकें	व्यक्तिगत,कॉर्पोरेट व्यक्तित्व, गैर लाभकारी व्यक्तित्व
पहुंच	एकल पहुंच	विविध स्थान, विविध शाखाएं
प्रमुख क्षेत्र	बेहतर और तेज सुविधाएं	विविध उत्पाद और सेवाएं
ग्राहक मित्रता	बहुत कम	अत्यधिक ग्राहक मित्र

थोक बैंकिंग

होलसेल बैंकिंग में शामिल हैं वे बैंकिंग सेवाएं जिन्हे मर्चेन्ट बैंक और अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा दिया जाता है। इस प्रकार की बैंकिंग में बड़े ग्राहकों के साथ काम किया जाता है जैसे बड़े संस्थान और अन्य बैंक जबकि रिटेल बैंकिंग में व्यक्ति विशेष या छोटे व्यवसाय पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है। होलसेल बैंकिंग में निम्न सेवाएं दी जाती हैं:

- मुद्रा विनिमय
- कार्यकारी पूंजी वित्तपोषण
- बड़े व्यावसायिक सौदे
- अन्य सेवाएं

होलसेल बैंकिंग मुख्य रुप से बैंकिंग व वित्तीय सेवाओं के रुप में, मुख्य रुप से दो संस्थानों के मध्य बड़े वित्तीय लेन देन का प्रकार किया जाता है। बैंकिंग सेवाएं जिन्हे होलसेल कहा जाता है, वे केवल सरकारी एजेन्सियां, पेन्शन फन्ड, कॉर्पोरेशन आदि के मध्य काम करती हैं जिनके ग्राहक समान प्रकार के होते हैं व उनकी वित्तीय स्थिति काफी मजबूत होती है।

अधिकांश मानक बैंक मर्चेन्ट बैंक के रुप में काम करती हैं और अन्य होलसेल बैंकिंग सेवाओं के साथ पारंपरिक रिटेल बैंकिंग सेवाएं भी देती हैं।

होलसेल बैंकिंग सरल स्थानांतरण करती है जो कि खातो के मध्य होता है, उदाहरण के लिये स्टॉक स्वामित्व का स्थानांतरण, फन्ड और अन्य वित्तीय स्थानांतरण जो कि वित्तीय संस्थानों के मध्य होते हैं।

Figure 1.1.7

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग में अंतर्राष्ट्रीय या सीमा पार के ग्राहकों के लिये सेवाएं प्रदान की जाती हैं। अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग द्वारा निम्न उत्पाद व सेवाएं प्रदान की जाती हैं:

- व्यवसाय वित्त की मदद से आयात निर्यात के सौदे
- विदेशी निवेश
- विदेशी लेन देन हेजिंग संबंधी नीति को लेकर सलाह
- अंतर्राष्ट्रीय नकदी प्रबन्धन सेवाएं

युनिवर्सल बैंकिंग

युनिवर्सल बैंकिंग सिस्टम एक ऐसा तंत्र है जिसमें बैंक विविध प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करती है जिसमें व्यावसायिक और निवेश सेवाएं शामिल हैं।

युनिवर्सल बैंक द्वारा क्रेडिट, ऋण, जमा, संपत्ति प्रबन्धन, निवेश संबंधी सलाह, भुगतान प्रक्रिया, सुरक्षा संबंधी लेन देन, अन्डरराइटिंग और अन्य वित्तीय आकलन की सेवा दी जाती है। युनिवर्सल बैंकिंग का तंत्र बैंकों को विविध प्रकार की सेवाएं प्रदान करने का विकल्प देता है, हम इसमें से आवश्यक विशेष बैंकिंग सेवाओं को चुन सकते हैं।

(विश्व बैंक)

विश्व बैंक के अनुसार, युनिवर्सल बैंक की परिभाषा इस प्रकार है:

"युनिवर्सल बैंकिंग में, बडे बैंक द्वारा अपनी शाखाओं के विस्तार के द्वारा विविध सेवाएं प्रदान की जाती हैं, अनेक फर्म्स के दावों का काम किया जाता है (इसमें शामिल है इक्विटी और डेब्ट) और कॉर्पोरेट गवर्नेंस संबंधी फर्म्स के क्रिया कलापों में सीधी भागीदारी रखती है जो बैंकों पर फन्डिंग या बीमा अन्डरराइटर्स हेतु निर्भर रहते हैं।"

इस परिकल्पना को भारत में नवीन निजी क्षेत्र के बैंकों द्वारा लाया गया था और इसे 90 के दशक के दौरान वित्तीय क्षेत्र में हुए बदलावों के दौरान देखा गया।

व्यावसायिक बैंकों की भूमिका

व्यावसायिक बैंकों के कामों को दो श्रेणियों में बांटा जा सकता है:

A. प्राथमिक कार्य

B. द्वितीयक कार्य जिसमें एजेन्सी संबंधी कार्य शामिल हैं

- प्राथमिक कार्य

एक व्यावसायिक बैंक के प्राथमिक कार्यों में शामिल है:

a) जमा स्वीकार करना

b) अग्रिम व ऋण प्रदान करना

a) जमा स्वीकार करना

एक बैंक अपने ग्राहकों से धन स्वीकार करता है। ग्राहकों द्वारा बैंक पर यह विश्वास किया जाता है कि उन्हे जब भी धन की आवश्यकता होगी व वे उसकी मांग करेंगे, उन्हे वह प्राप्त हो सकेगा (इन जमा प्रकारों को डिमान्ड डिपॉजिट कहा जाता है)

- इन फन्ड्स को चालू खाते में रखा जाता है जहां पर कोई ब्याज नही दिया जाता
- इन फन्ड्स को यदि बचत खाते में रखा जाता है, तब उसपर एक छोटे प्रतिशत तक का ब्याज दिया जाता है।
- जमा को तय प्रकार से भी रखा जा सकता है जैसे सावधि जमा (जैसे फिक्स्ड डिपॉजिट, रेकरिंग डिपॉजिट)। सावधि जमा में धन को निवेशित किया जाता है और एक विशेष अवधि पूरी हो जाने पर उसे वापस किया जाता है।

b) ऋण व अग्रिम देना

व्यावसायिक बैंकों का दूसरा सबसे महत्वपूर्ण कार्य है ऋण व अग्रिम प्रदान करना। इस प्रकार के ऋण व अग्रिम को जनता के सदस्यों को व व्यवसाय करने वाले समुदाय को दिये जाते हैं जो कि बैंक में जमा विविध खातो पर मिलने वाले ब्याज से अधिक ब्याज पर दिये जाते हैं। ऋण और अग्रिम पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर विविध प्रकार की होती है जो कि उसके प्रयोजन, अवधि और पुनःभुगतान के प्रकार पर निर्भर करती है।

जमा पर दिये जाने वाले ब्याज और ऋण पर लगाए जाने वाले ब्याज के मध्य जो अन्तर होता है, वही बैंक की असली कमाई होती है।

i) ऋण

ऋण को एक विशेष समय के लिये दिया जाता है। सामान्य रुप से व्यावसायिक बैंकों द्वारा कम अवधि के ऋण दिये जाते हैं।

परंतु टर्म ऋण जो कि एक से अधिक वर्ष का ऋण भी दिया जा सकता है। उधारकर्ता संपूर्ण रकम को एक साथ या किश्तों में ले सकता है। बहरहाल इस संबंध में यदि पूरी रकम लेता है, तब उस पूरी रकम पर ब्याज लगाया जाता है। ऋण सामान्य रुप से किसी संपत्ती को गिरवी रखकर जैसी सुरक्षा पर दिये जाते हैं। ऋण भी एक साथ या किश्तों में अदा किया जा सकता है।

ii) अग्रिम

अग्रिम एक प्रकार की उधार की सुविधा है जिसे बैंक अपने ग्राहकों को देता है। यह ऋण से अलग होती है और ऋण अधिक समय के लिये होते हैं व अग्रिम थोड़े समय के लिये। अग्रिम प्रदान करने का मुख्य उद्देश होता है व्यवसाय की वर्तमान आवश्यकताओं को पूरा करना। अग्रिम पर ब्याज की दर प्रत्येक बैंक के अनुसार अलग अलग होती है। ब्याज को केवल उसी रकम पर लगाया जाता है जिसे अधिक प्राप्त किया गया हो।

अल्पावधि वित्तीय सहायता के प्रकार

बैंकों द्वारा अल्पावधि वित्तीय सहायता दी जाती है जो कि नकदी क्रेडिट, ओवरड्राफ्ट और बिल में छूट के रुप में होती है।

a) नकदी क्रेडिट

यहां पर, उधारकर्ता बैंक से एक निश्चित रकम ले सकता है। इस रकम को उधार लेने वाले व्यक्ति बैंक खाते में स्थानांतरित कर दिया जाता है, जिसे वह अपनी आवश्यकतानुसार उपयोग में ले सकता है। इस रकम में से जितनी रकम निकाली जाती है, ब्याज केवल उसी रकम पर लगाया जाता है।

b) ओवरड्राफ्ट

यह एक प्रकार की उधार की सुविधा है जिसे बैंकों द्वारा चालू खाता धारकों को दिया जाता है और इसमें उनके खाते में जितनी रकम है, उससे अधिक को निकाला जा सकता है। यहां पर दिया जाने वाला उधार संपत्तियों की सुरक्षा या व्यक्तिगत सुरक्षा या दोनो के संयोजन पर दिया जाता है।

c) बिलों में छूट

बैंकों द्वारा बिलों में छूट के द्वारा छोटी मात्रा में वित्तीय सेवा दी जाती है, अर्थात रकम का भुगतान बिलों की तारीख पर किया जाता है और इसमें कुछ दर पर छूट दे दी जाती है। इसमें एक पक्ष को बिल के परिपक्व होने तक धन प्राप्त करने की प्रतीक्षा नही करनी पड़ती। यदि बिल उसकी तारीख पर अनादरित हो जाता है, तब बैंक द्वारा इसके शुल्क को ग्राहक से प्राप्त किया जा सकता है।

B. द्वितीयक कार्य

बैंकों के द्वितीयक कार्य अर्थात वे कार्य जो सीधे उनसे संबंधित नही होते हैं, इस प्रकार हैं:

a. लैटर ऑफ क्रेडिट जारी करना

b. मूल्यवान वस्तुओं, महत्वपूर्ण प्रपत्रों को रखने और उनकी सुरक्षा के लिये सुरक्षा तिजोरी या लॉकर्स देना

c. विदेशी मुद्रा विनियम करना

d. एक स्थान से दूसरे स्थान या एक शाखा से दूसरी शाखा में धन का स्थानांतरण करना

e. ग्राहकों की ओर से गारंटी प्रदान करना जिससे वे सामान, मशीनरी, वाहन आदि खरीद सकें

f. डिमान्ड ड्राफ्ट और पे ऑर्डर जारी करना

g. एन ई एफ टी, आरटीजीएस, ईसीएस आदि के द्वारा इलेक्ट्रॉनिक फन्ड प्रदान करना

h. ग्राहकों की क्रेडिट रिपोर्ट तैयार करना

इन सभी सेवाओं के बदले में बैंक शुल्क या कमीशन प्राप्त करती है। इसे बिना ब्याज की आय या शुल्क आधारित आय कहा जाता है। इनमें से कुछ सेवाएं सुरक्षा जमा लॉकर्स, मूल्यवान वस्तुओं की सुरक्षा, यात्री चेक जारी करने, लैटर ऑफ क्रेडिट व गारंटी, चेक पर बाकी प्राप्त करना, ग्राहकों संबंधी पक्षीय रिपोर्ट देना, सरकारी व्यवसाय आदि हेतु एजेन्सी सेवाएं इत्यादि शामिल हैं।

अभ्यास

भारत में परिचालन करने वाली तीन बैंकों के निम्न प्रकार के उदाहरण दीजिये:

1. रिटेल बैंक

2. होलसेल बैंक

3. अंतर्राष्ट्रीय बैंक

4. युनिवर्सल बैंक

बैंकिंग में आरबीआई की भूमिका

केन्द्रीय बैंक की देश में भूमिका, देश के वित्तीय तंत्र को नियंत्रण में लाने व निरीक्षण की होती है।

आरबीआई द्वारा भारतीय बैंकिंग तंत्र को नियमित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई जाती है।

आरबीआई के विविध कार्य और विविध भूमिकाएं होती हैं।

Figure 1.1.8

आरबीआई भारतीय बैंकिंग व वित्तीय तंत्र का नियमन करता है व इसके लिये विविध मार्गदर्शन व निर्देश जारी करता है।

इन नियामकों के उद्देश्यों में शामिल है:

- तंत्र में धन की आपूर्ति पर नियंत्रण
- विविध संकेतकों पर ध्यान देना जैसे जीडीपी व मुद्रास्फीती
- बैंकिंग और वित्तीय संस्थान व तंत्रों में जनता का विश्वास बनाकर रखना और ग्राहकों की मदद के लिये विविध कदम उठाना जैसे "बैंकिंग लोकपाल" आदि।

मुद्रा नीति का जारीकर्ता

आरबीआई द्वारा मुद्रा नीती वर्ष में दो बार जारी की जाती है। इनके द्वारा प्रति तीन माह में नीति की समीक्षा की जाती है।

इसके प्रमुख उद्देश्य हैं:

- मुद्रास्फीरी नियंत्रण
- बैंक क्रेडिट पर नियंत्रण
- ब्याज दर पर नियंत्रण

इन उद्देश्यों को लागू करने के लिये आवश्यक कदम और मुद्रा नीति के संबंध में उनके उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- नकदी रिजर्व अनुपात (सीआरआर) और रटेट्युटरी लिक्विडिटी रेश्यो (एसएलआर)
- खुले बाजार के परिचालन
- विविध दरें जैसे रेपो रेट, रिवर्ज रेपो रेट और बैंक रेट

नकदी जारीकर्ता

आरबीआई प्रावधान का सेक्शन 22 आरबीआई को यह अधिकार देता है कि वह मुद्रा नोट जारी करे। आरबीआई द्वारा नकली मुद्रा पर नियंत्रण संबंधी कदम भी उठाए जाते हैं।

आरबीआई बैंकिंग तंत्र का नियामक और सुपरवायजर है

आरबीआई को भारत में बैंकिंग तंत्र संबंधी नियमन और निरीक्षण की भूमिका दी गई है। आरबीआई इन सभी परिचालनों को भारतीय बैंकों में लागू करवाने के लिये उत्तरदायी है। ये बैंक निम्न हो सकती हैं:

- सार्वजनिक क्षेत्र की बैंक
- निजी क्षेत्र की बैंक
- विदेशी बैंक
- सहकारी बैंक
- प्रान्तीय ग्रामीण बैंक

निम्न द्वारा भारत में रिजर्व बैंक ऑफ इन्डिया के नियंत्रण और निरीक्षण का कार्य पूरा किया जाता है:

- लायसेन्स जारी करना: बैंकिंग नियम के प्रावधान 1949 के अनुसार, आरबीआई के पास यह अधिकार है कि वे नवीन बैंकिंग परिचालन प्रारंभ करने हेतु लायसेन्स प्रदान करें। आरबीआई द्वारा वर्तमान बैंकों को नवीन शाखाओं हेतु भी लायसेन्स प्रदान किये जाते हैं। लायसेन्स नीती के अन्तर्गत आरबीआई उन क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं के लिये अनुमति देती है जहां पर यह सुविधा मौजूद नही है।

- प्रूडेन्शियल नियम: आरबीआई द्वारा क्रेडिट नियंत्रण और प्रबन्धन हेतु निर्देश जारी किये जाते हैं। आरबीआई, बैंकिंग कमेटी ऑन बैंकिंग सुपरविजन (बीसीबीएस) की सदस्य है। इस प्रकार से वे अंतर्राष्ट्रीय मानक, क्षमता संबंधी पूंजी के नियम और संपत्ति के श्रेणीकरण संबंधी नियमों के अनुपालन हेतु अधिकृत हैं।

- कॉर्पोरेट गवर्नेस: आरबीआई के पास ये अधिकार होते हैं कि वे भारतीय बैंकों में चेयरमैन व निर्देशकों की नियुक्ति करे। आरबीआई के पास अतिरिक्त निर्देशकों को बैंकों में नियुक्त करने का अधिकार भी होता है।

- केवायसी नियम: धन संबंधी दुरुपयोग को रोकने के लिये और बैंकिंग तंत्र को किसी भी प्रकार के वित्तीय अपराध से बचाने के लिये आरबीआई के पास 'नो योर कस्टमर' (अपने ग्राहक को पहचानिये) के निर्देश होते हैं। प्रत्येक बैंक को यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि वे खाता खोलने से पहले केवायसी के नियमों का पालन करें।

- पारदर्शिता नियम: इसका अर्थ है कि बैंकों को अपनी सेवाएं ग्राहकों को देने से पूर्व उसके संबंध में शुल्क बताने होते हैं और ग्राहकों को भी यह जानने का अधिकार है।

- जोखिम प्रबन्धन: आरबीआई द्वारा बैंकों को समय समय पर निर्धारित चरणबद्ध निर्देश जारी किये जाते हैं जिसमें वे अपने जोखिम को कम कर सके। वे इसे जोखिम प्रबन्धन के नियमों के आधार पर करते हैं।

- अंकेक्षण और निरीक्षण: अंकेक्षण और निरीक्षण की प्रक्रिया को आरबीआई द्वारा नियत्रण नियंत्रन में रखा जाता है और इसके लिये प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष निरीक्षण के तंत्र का पालन किया जाता है। प्रत्यक्ष निरीक्षण आरबीआई द्वारा कैमेल्स या सीएएमईएलएस द्वारा किया जाता है, अर्थात कैपिटल एडिक्वेसी (पूंजी स्थिरता), असेट क्वालिटी (संपत्ति गुणवत्ता), मैनेजमेन्ट (प्रबन्धन), अर्निंग (कमाई), लिक्विडिटी (तरलता), सिस्टम (तंत्र), और कन्ट्रोल (नियंत्रण)।

- विदेशी मुद्रा नियंत्रण: आरबीआई द्वारा विदेशी मुद्रा लेन देन के संबंध में महत्वपूर्ण भूमिका का निभाता है। इनकी दृष्टि प्रत्येक विदेशी सौदे पर होती है जिसमें विदेशी मुद्रा का देश में आना व देश से जाना दोनो ही शामिल है। इनके द्वारा भारतीय रुपया मुद्रा को मजबूत करने के प्रयास किये जाते हैं। आरबीआई द्वारा वर्तमान चालू खाता कमी को नियंत्रण में लाने के लिये आवश्यक कदम उठाए जाते हैं। वे निर्यात को बढ़ावा देते हैं और आरबीआई द्वारा अनिवासी भारतीयों को अनेक विकल्प दिये जाते हैं।

विकास: भारत सरकार की बैंक होने के कारण रिजर्व बैंक ऑफ इन्डिया सरकारी कृषि और नगरीय विकास संबंधी नीतियों के अनुपालन में भी प्रमुख भूमिका निभाती है। आरबीआई यह सुनिश्चित करती है कि क्रेडिट का प्रवाह और अन्य प्राथमिकताएं इस क्षेत्र में सही प्रकार से लागू हो सके। आरबीआई के सेक्शन 54 के अनुसार आरबीआई विशेष रुप से नगरीय विकास पर ध्यान और मदद देती है। प्राथमिकता के क्षेत्र में सही सेवाएं प्रदान करना भी आरबीआई के कार्य का प्रमुख भाग है।

गतिविधि

आकलन

यह गतिविधि आपको आर बी आई का कार्यकाल एव इतिहास संवाद के बारे में सीखने में मदद करेगी

लक्ष्य और उद्देश

शाब्दिक और गैर शाब्दिक संवाद को सीखना

आवश्यकता सामग्री/अन्य सामानः

- पेपर और पेन
- लैपटॉप और प्रोजेक्टर
- कक्षा
- सफेद/काला पट्ट (श्याम पट्ट)

कार्यपद्धति/प्रक्रियाः

बैंकिंग नियमन प्रावधान 1949 और आरबीआई प्रावधान 1953 भारतीय बैंकिंग तंत्र के प्रमुख मील के पत्थर सिद्ध हुए। इन प्रावधानों के वर्तमान बैंकिंग तंत्र के अनुरुप प्रमुख विशेषताओं को खोजकर प्रस्तुतिकरण करें

परिणाम

बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं

बैंकों द्वारा विविध प्रकार की वित्तीय सेवाएं व्यक्ति, व्यावसायिक और गैर व्यावसायिक संस्थानों को प्रदान की जाती हैं
हम बैंक की भूमिका को निम्न 5 श्रेणियों में बांट सकते हैं:

Figure 1.1.9

1. डीमैट

- डीमटेरियलाइज्ड या डीमैट शेयर खाता बैंक द्वारा बचत खाते के समान ही रखा जाता है।
- खाता धारक द्वारा शेयर्स खरीदे जाते हैं, खरीदे गए शेयर्स को इस खाते में क्रेडिट किय जाते हैं और बेचे जाने वाले शेयर्स को इसमें से डेबिट किया जाता है, इस स्थिति में सामने वाले पक्ष का खाता इसी प्रकार से डेबिट और क्रेडिट होगा।

2. सुरक्षा

I. सुरक्षा जमा वोल्ट **(SDV)**:

मूल्यवान वस्तुओं को लॉकर में रखा जाना

ii. सुरक्षित सामग्री:

मूल्यवान वस्तुओं को सील किये गए पैकेट में स्वीकार कर 'सुरक्षित स्वामित्व' की रसीद दी जाती है।

3. सलाहकार सेवाएं

बैंकों द्वारा सही निवेश के विकल्प जानने के लिये व्यावसायिक मदद प्रदान की जाती है।

4. प्राप्ति सेवाएं

बैंकों द्वारा चेक, डिमान्ड ड्राफ्ट, ब्याज वारंट, डिविडेन्ड वारंट, रिफन्ड आदेश आदि संबंधी सेवाएं दी जाती है साथ ही बिल भरना, ग्राहकों से विविध केन्द्रों से प्राप्त प्रपत्र बिलों को पूरा करने की सेवाएं दी जाती है। इन प्रपत्रों को सही प्रकार से एकत्र कर संबद्ध खाते में लगाया जाता है और ग्राहकों को अगले कार्य दिवस पर इस संबंध में सूचना दी जाती है।

बैंकों द्वारा ये प्राप्ति सेवाएं दी जाती हैं:

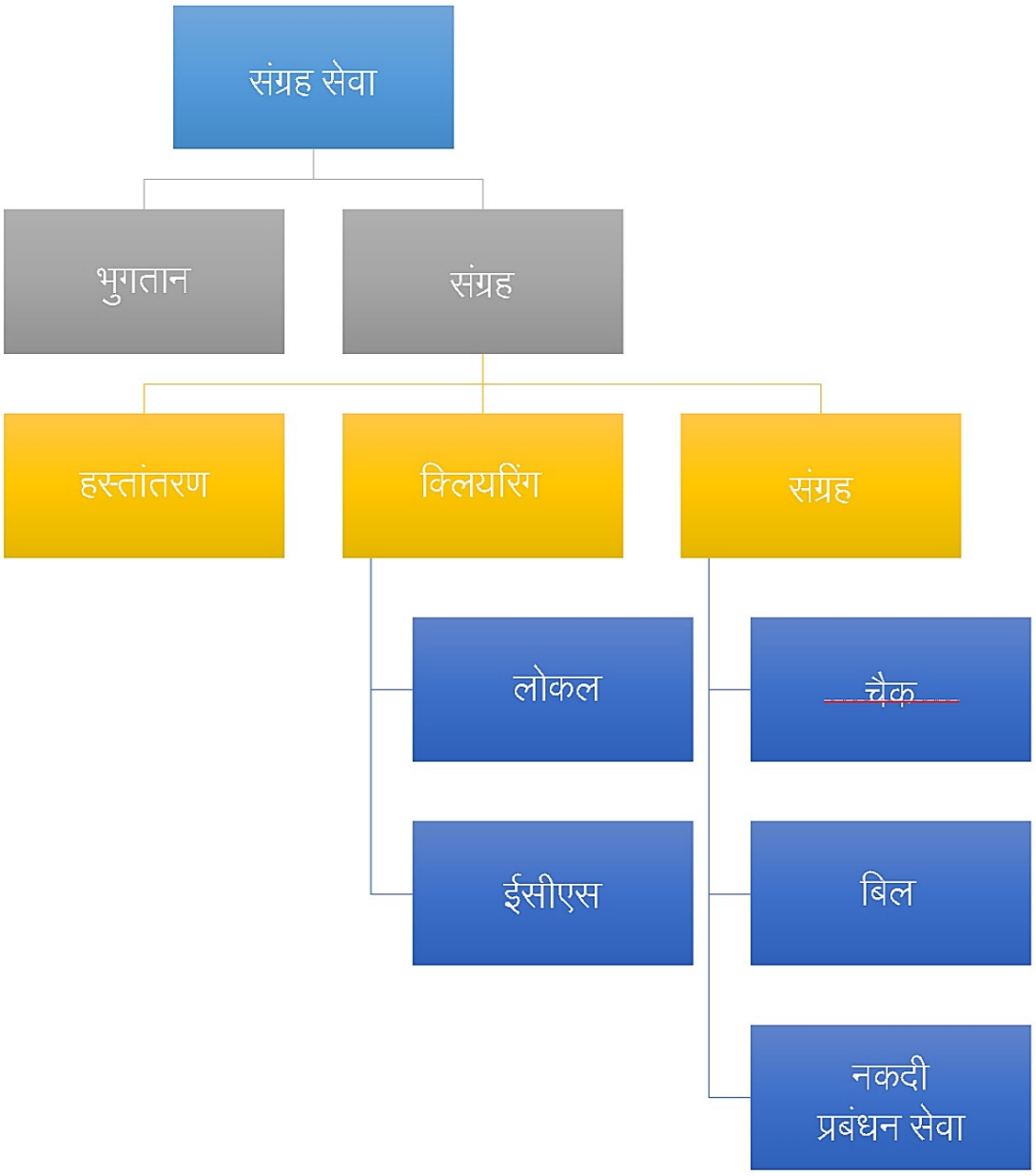


Figure 1.1.10

Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

BFSI
BFSI Sector Skill Council of India

पता: पी जे टावर्स, 25वीं मंजिल, दलाल स्ट्रीट
मुंबई – 400 001 (भारत)
ईमेल: operations@bfsissc.com
वेब: www.bfsissc.com
फोन: 022 - 22728748 / 22728866 / 22728965

ISBN 978-93-87984-20-2

Price: ₹ 120

This book is provided free to students under the PMKVY (Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana)